

Кеңес беру техникасы

КЕҢЕС БЕРУ ТЕХНИКАСЫ (ТӘСІЛІ)

психологтың кеңес берудің әр кезеңдерінде белгілі рәсімдерді орындау үшін қолданатын арнайы әдістері

Сұрақ қою

Диалог кезінде кеңес беруші сөзін шектеу

Клиентті жігерлендіру және қайрат беру

Кеңес беруші сөйлеуінің клиент тіліне жақын болуы

Басқаша айту (парафраз)

Парадоксалды сұрақтарды қолдану

Кеңес беру техникасы

Жалпылау (қорытындылау)

Нақтылаушы және тереңдетуші тұжырымдар

Әңгімелесу кезінде клиентпен байланысты қамтамасыз ету

Позитивті басқаша айту

конфронтация

Интерпретацияларды қолдану

Клиенттің эмоциялық сезімдерін талдау

Өзіндік ашылу (самораскрытие)

СҰРАҚ ҚОЮ

Сұрақтар кеңес берудің негізгі тәсілі болып саналады. Психолог кеңес беру үдерісінде өзі сөйлегеннен гөрі, көбінесе сұрақтар қояды және сол арқылы клиентті өзінің проблемасын түсінуі мен шешім қабылдауына итермелейді.



СУРАҚТАРДЫҢ ТҮРЛЕРІ



КЕҢЕС БЕРУ БАРЫСЫНДАҒЫ СҰРАҚТАР:

Ашық — «иә» немесе «жоқ» деп жауап беруге болмайтын сұрақтар, мысалы:

«Өз отбасыңыздағы қарым-қатынастар туралы не айтасыз?»»



Жабық — «иә» немесе «жоқ» деп жауап берілетін сұрақтар, мысалы: «Сіз тұрмыс құрғансыз ба?»



Баламалы (альтернативті) сұрақтар - балама жауаптардан тұрады, мысалы: «Сіз реніш, ашу немесе наразылық білдірдіңіз бе?»»



АШЫҚ СҰРАҚТАР КЕЛЕСІ ЖАҒДАЙЛАРДА ҚОЛДАНЫЛАДЫ:

- 1) кеңес беру басталғанда ашық сұрақтар қойған орынды, сол арқылы көбірек ақпарат алуға болады;**
- 2) клиенттің айтылғандарды жалғастыруына немесе толықтыруына қозғау салу («Қандай сезімде болдыңыз?»);**
- 3) клиенттің өз проблемаларын мысалдармен сипаттауына қозғау салу («Нақты жағдаят туралы айтыңызшы»);**
- 4) клиенттің назарын сезімдерге шоғырландыру («Не сездіңіз?»).**
- Ашық сұрақтар клиенттің мазасыздығын және қауіптену сезімдерін арттыруы мүмкін, сондықтан мұндай сұрақтарды оңтайлы кезде және мұқият тұжырымдай отырып, қойған дұрыс.**

ЖАБЫҚ СҰРАҚТАР

нақты ақпарат алу мен нақтылау үшін қойылады («Жасыңыз нешеде?»). Жабық сұрақтар кейде кеңес беру болжамдарын тұжырымдауға арналған нақты материал алу үшін қажет және болжамдарды тексеру сатысында жиі қолданылады. Дегенмен, **жабық сұрақтарды жиі қою клиенттің «тергеуге алу» сезімін тудырып, консультациялық байланысты қиындатуы мүмкін.** Сондықтан тым артық сұрақ қоюдан алшақ болған жөн. Қандай да бір сұрақ қоя отырып, оның қандай мақсатпен қойылатынын, қандай болжамды тексеруге бағытталғанын анық түсіну керек.

Баламалы сұрақтар клиенттің мұндай тақырыпта сөйлесу тәжірибесі болмағандықтан сұраққа жауап бере алмағанда қойылады. Көбінесе мұндай сұрақтар сезімдерді айқындау үшін қажет. Сұрақ сезімдер туралы қалай айтуға болатын үлгі болып табылады, бірақ клиент кеңес беруші ұсынған балама сұрақтарды таңдауға міндетті емес, ол өз нұсқасын ғана ұсына алады.

СҰРАҚТАРҒА ТЫМ АРТЫҚ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ ТАНЫТУМЕН БАЙЛАНЫСТЫ КЕЛЕСІ МӘСЕЛЕЛЕР ТУЫНДАУЫ МҮМКІН:

- Әңгіменің барысы сұрақ-жауап алмасуға айналады (тергеуге ұқсайтын болады).
- Кеңес беруші көп сұрақ қою арқылы кеңес беру барысына жауапты болады, сол арқылы клиенттің жауапкершілігіне қпатысты қағидат бұзылады.
- Көптеген сұрақтар әңгімені эмоциядан нақты деректерге ауыстырады, бұл кеңес берудің тереңдігін төмендетте түседі.
- Сұрақ-жауап түріндегі әңгімелесу сұхбаттың ширақтығын (живость) жояды, оны формалды етеді.

АТАЛҒАН ПРОБЛЕМАЛАРДЫ БОЛДЫРМАУ ҮШІН СҰРАҚ ҚОЮ ЕРЕЖЕЛЕРІН САҚТАҒАН ЖӨН

- 1. Кеңес беру сұхбаттарында ашық сұрақтар басым болғаны жөн, ал жабық сұрақтарды абайлап қою қажет.
- 2. **«Кім, не?»** - деп басталатын сұрақтар нақты деректерді алуға бағытталған, олар клиентке сұрастыру басында қойылады.
- 3. **«Қалай?»** - деп басталатын сұрақтар клиенттің ішкі әлеміне бағытталған, олар консультациялық болжамдарды нақтылау және тексеру үшін қолданылады.

- **4. «Неге?»** сөзінен басталатын сұрақтар қорғану механизмдерін тудыруы мүмкін, сондықтан кеңес беру барысында мұндай сұрақ қоюдан сақ болған жөн (мұндай сұрақтың пайдасы жоқ, клиент неге олай істейтінін білмейді, ал басқаша болса – тек өзіне қолайлы ойларын ғана білдіреді).
- **5. Қосарлана қойылған сұрақтардан және бірден екі сұрақ қоюдан сақтану керек, мысалы: «Сіз неге ішімдік ішесіз және жұмысқа кешігесіз?».** Осы бір сұрақтың ішінде бірден екі сұрақ тұр.
- **6. Бір сұрақты әрқалай тұжырымдауға болмайды (не следует задавать один и тот же вопрос в разных формулировках).**
- **7. Сұрақ қою арқылы клиенттің жауабынан озуға болмайды (мысалы: «Жұмысыңызда бәрі жақсы ма?».** Осы сұрақта – «бәрі жақсы» деген жауап бар. Оның орнына «Жұмыстағы жағдайыңыз қалай?» деп сұрау керек).

□

ДИАЛОГ КЕЗІНДЕ КЕҢЕС БЕРУШІ СӨЗІН ШЕКТЕУ

Кеңес берушінің қатысуы клиенттің өз мәселелерін түсінуін тереңдетуі, қажетті шешімдер қабылдауға мүмкіндік туғызуы тиіс. Ол үшін клиентке жанында әңгімелесушінің отырғанына аз көңіл бөліп, осы әңгімелесушінің оның әңгімесіне қалай қарайтындығы мен әңгіменің өзі қаншалықты әлеуметтік тұрғыдан қалаулы екендігіне қам жемейтіндей мүмкіндік беру керек. Осы тұрғыдан алғанда, психолог-кеңес берушінің сөзі қысқа, шұбалаңқы емес және нақты болуы керек. Егер клиент өзі нақты жөнін айтып отырса, мүмкіндігінше оның сөзін бөлмеуге тырысу керек. 1-2 минуттан аспайтын үзілістер, ол-табиғи нәрсе және адамның жұмыс істеп отырғандығын, өз өмірін белсенді түрде зерделеп отырғандығын білдіреді.



КЛИЕНТТИ ЖІГЕРЛЕНДІРУ ЖӘНЕ ҚАЙРАТ БЕРУ

консультациялық байланыстың негізі. Егер, кеңес беруші клиенттің іс-әрекетіне баға беріп, оны мақұлдамайтын болса байланыс бұзылуы мүмкін. Алайда, қолдау көрсету клиенттің адамгершілікке жатпайтын іс-әрекетіне оң баға беру дегенді білдірмейді. Бұл кеңес берушінің клиентке баға беруін емес, қалай болғанда да оны қолдайтынын білдіреді. Байланыс орнату және оны нығайту үшін келісу мен түсіністікті білдіретін қысқа фразалар қолданылады (мысалы: «жалғастыра беріңіз», «түсінемін», «жақсы», «сонымен», «иә», «м-мм... солай ма?»). Қолдау көрсету, мәселен: «Өте жақсы», «Уайымдамаңыз», «Сіз дұрыс жасадыңыз» деген сөздер клиенттің өз-өзіне деген сеніміне және тәуекелге бел байлауына, күрделі шешімдер қабылдауына көмектеседі. Дегенмен, мұндай тәсілді теріс пайдалануға болмайды, өйткені ол клиенттің проблеманы шешу мүмкіндігін шектеп, оның кеңес берушіге тәуелді болуын қалыптастырады.

БАСҚАША АЙТУ (ПАРАФРАЗ, ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ)

- ▣ **Басқаша айту – белсенді тыңдау тәсілі, әңгімелесушінің сөзін басқа сөздермен баяндап беру. Басқаша айту - белгілі бір ойдың мағынасын басқа сөздер арқылы жеткізу. Бұл тәсіл әңгімелесушінің сөзін біз қаншалықты жақсы түсінгенімізге көз жеткізуге көмектеседі.**
- ▣ **Басқаша айту сөйлеушінің (коммуникатордың) айтылғанын тыңдаушының (реципиенттің) сөзімен жеткізуден тұрады. Бұл техниканың мақсаты естілгеннің дәлдігін тексеру, және басқа адамға оның идеясы немесе пікірі сіз үшін не білдіретінін анықтау. Басқаша айту сөйлеушіге, оны тыңдап және түсініп жатқандығын көрсетуге, ал егер дұрыс түсінбесе, хабарламаға сәйкес түзетулер енгізуге мүмкіндік береді. Осыған орай басқаша айту техникасы кеңес берушінің негізгі коммуникативті біліктіліктеріне жатқызылады. Басқаша айту – психотерапияның әртүрлі бағыттарында кеңінен қолданылады, және бұл техниканы меңгеру кеңес берушінің маңызды дағдысы болып табылады.**

БАСҚАША АЙТУДЫҢ (ПАРАФРАЗА) МАҚСАТТАРЫ:

- • клиентке кеңес берушінің зейінді екенін және оны түсінуге тырысатынын көрсету;
- • клиенттің ойын бір жүйеге келтіріп, оны барынша анық қылу;
- • клиенттің ойларды дұрыс түсінгенін қайта тексеру.

ПАРАФРАЗА ЕРЕЖЕЛЕРІ:

- 1. Клиенттің негізгі ойы қайта өзгертіп айтылады, осы ретте оның негізгі мәні (немесе идеясы) жеткізіледі.**
- 2. Кеңес беруші клиенттің пайымдауының мәнін өзгертуге, ауыстыруға немесе өз ойын қосуға болмайды.**
- 3. Клиенттің айтқандарын сөзбе-сөз қайталаудан алшақ болған маңызды, тек оның ойын өз сөзімен білдіру қажет.**

МАЗМҰНЫН АЙҚЫНДАУДЫҢ БАСҚА ТӘСІЛІ – ЖАЛПЫЛАУ (ҚОРЫТЫНДЫЛАУ)

- Бір ойды білдіру үшін қолданылатын парафразаға қарағанда, жалпылау – клиенттің өзара байланысты бірнеше ойының немесе шатастырып айтқан пікірлерінің басты идеясын білдіру.
- Жалпылау:
- 1. Әңгіменің басын құрылымдау, алдыңғы айтылғандармен ойды біріктіу кезінде;
- 2. Клиенттің ұзақ және жаңылысып әңгімелеуі жағдайында;
- 3. Бір тақырып аяқталып, келесі кезеңге өтуді ұйғарғанда;
- 4. Әңгімеге бағыт беруге тырысқанда;
- 5. Кездесу соңында әңгімелесудің маңызды тұстарын анықтап, клиентке тапсырма берілетін кезде қолданылады.

ПОЗИТИВТІ БАСҚАША АЙТУ

жағымсыз ойды жағымды жаққа бұру тәсілі. Бұл тәсіл клиенттің өз проблемасына басқа тұрғыда қарауына мүмкіндік береді. Жағымды жаққа қайта өзгертіп айту кезінде кеңес беруші клиенттің шағымын немесе ескертулерін пайдалана отырып, жағымсыз жағдайды позитивті эмоциялардың басты себептеріне айналатындай етіп өзгертеді. Мысалы, кеңес беруші клиенттің: «Балам мені тыңдамайтын болды» деген сөзін «Иә, ол есейіп, дербес тұлғаға айналған» - деп қайта өзгертіп айтады. Осылайша, клиент мүлдем жағымсыз (ұлының мінез-құлқы) деп санайтын құбылыстың жағымды тұстарын, яғни, ұлының есейгенін және жеке тұлғаға айналғанын көрсетеді.

В качестве примера перефразирования приведем следующий отрывок из диалога консультанта с клиенткой.

Клиентка: Я очень переживаю, что мой сын бросил институт, проучился три курса и ушел, как я его ни уговаривала остаться.

Консультант: А почему он бросил его?

Клиентка: Говорит, что этот институт ему не подходит, что ему неинтересно учиться. Да он и сам толком не знает, чего ему надо.

Консультант: А вас почему это так беспокоит, почему вы переживаете?

Клиентка: Но все его друзья и товарищи учатся, может, кому-то что-то и не нравится, но никто из-за этого ничего такого не предпринимает.

Консультант: Но это значит, что ваш сын более сильный и независимый человек, чем они, готовый не просто переживать и рассуждать, а добиваться того, чего он хочет. Вам следует не переживать, а гордиться им. В этом диалоге отчетливо видно, как событие, прежде выступавшее для клиентки исключительно в негативном плане, видится иначе, ей предлагается возможность примириться с происходящим, увидев его в ином свете. Конечно, перефразирование возможно отнюдь не в каждой ситуации: далеко не все жалобы клиентов можно, перефразировав, изменить.

КЛИЕНТТИҢ ЭМОЦИЯЛАРЫ МЕН СЕЗІМДЕРІН ТАЛДАУ

Кеңес беру барысында сезімдерді білдіру, мәселенің мәнін анықтаудан да маңыздырақ болады. Бұл клиент өзімен шын мәнісінде не болып жатқандығын жақсы түсінуі үшін қажет.

Клиенттер кеңес беру үдерісінде көбінесе деректер туралы айтады, сол себепті деректер мен сезімдерді сипаттау арасындағы үйлестікке қол жеткізу үшін сезімдер жөніндегі мәселелерге барынша көңіл бөлген дұрыс. Әдетте, сезімдерді білдіру үшін **«Осы жағдайда қандай сезімде болдыңыз?» - деген сұрақтар қойылады.**

Егер, сезім қате аталған болса, ол клиенттің қарсылығын, не болмаса кеңес беруші оны түсінбейтін болса, әрине, бұл консультациялық байланыстың төмендеуіне әкеліп соғады.

Клиентке өзі сезініп отырған сезімдер нұсқаларына қатысты бірнеше мүмкін боларлық жауап альтернативаларын ұсыну. Әдетте, 2-3 альтернатива ұсынылады. Альтернативалар құрастыру мақсаты – дұрыс жауапты іздеу емес, клиентті ынталандыру, өз сезімдерін оңай сипаттайтындардан бас тарта отырып, үлгілерді ұсыну.

Эмоциялық реңктегі сөздер мен сөйлемдерге ерекше зер салу арқылы клиенттің эмоциялық сезімдеріне ерекше көңіл аудару. Сөйлеу кезіндегі эмоцияның белгілері әлдекімге қатынасты, сондай-ақ, **әрекет сапасын білдіретін үстеулер, сын есімдер, етістіктер болып табылады.** Кеңес беруші клиенттің сөздерінен эмоциялық маңызды сөздер мен сөйлемдерді бөліп алады да, олардың астарында не жатқандығын қарайды. Мысалы, егер клиент әйелі өзіне дауыс көтеріп айғайлаған кезде әдетте үндемейтіндігін және жауап бермейтіндігін айтса, кеңес беруші одан неге үндемейтіндігін сұрауына болады. Ары қарай клиенттің әңгімесінен қайтадан эмоциялық маңызды сөздер бөлініп алынады да, психолог клиентпен бірге оның астарында жасырын жатқан нәрсені анықтауға тырысады. Бұл терең, тұлғалық маңызды сезімдер деңгейіне түсуге көмектеседі.

СЕЗІМДЕРДІ БІЛДІРУ ТЕХНИКАСЫН ПАЙДАЛАНУ ҚАҒИДАЛАРЫ

- 1. Сезімдерді дәлірек сәйкестендірген дұрыс.**
- 2. Әңгімелесу барысында сезімнің көрінісін орынды пайдалану - барлық сезімдерді емес, тек консультациялық болжамдарды тексеруге немесе тек инсайтқа ықпал ететін сезімдерді көрсету керек.**
- 3. Егер, кеңес беру барысында проблема туындататын, клиентке қолдау көрсетіп, көмектесетін сезімдер болса, оған міндетті түрде көңіл бөлу керек.**
- 4. Сонымен бірге кеңес беруші де әңгіменің тақырыбына байланысты жеке сезімдерін білдіруі мүмкін.**
- 5. Клиентке тым қарқынды сезімдерді бақылауына көмектесу керек.**

Парадоксалды (қарамақайшы тосын пікір (дағдыға, әдетке қайшы келетін жаңа пікір) сұрақтарды қолдану.

Парадоксалды сұрақтардың мақсаты — клиенттің айдан анық немесе онсыз да түсінікті деп санайтын нәрсесіне күмән келтіру. «Дөрекілік көрсету дұрыс емес», «Ата-ана әрдайым балаға не керектігін жақсы біледі» сияқты жалпыға мәлім шындықтар әдетте клиенттің шынайы сезімдерін бүркемелеу үшін сенімді қорған болады. Біз оларға күмән келтіргенде клиентті өзі үшін осындай пікірдің астарында не жасырынып жатқандығын ойлауға мәжбүрлейміз. Парадоксалды сұрақты құрастыру мынандай сөздерден басталады: «Ал неліктен...?» «А почему бы не...?». Мысалы, “Ал неліктен сізге шын мәнінде айтпасқа, егер сіз осылай ойласаңыз?» А почему бы вам действительно не сказать, раз вы так думаете?”.

ПАРАДОКСАЛДЫ СҰРАҚТАРДЫ ПАЙДАЛАНУ

- Мысал ретінде кеңес беруші мен клиент арасындағы диалогты алайық:
- Клиент: Бірақ мен ешқашан енеммен ұрсыспаймын, ол осының бәрін маған айтады, ал мен үндемеймін.
- Кеңес беруші: Үндемейсіз... неге?
- Клиент: Мен оған не айта аламын? Оның ақымақ екенін, айтқандарының барлығы бос сөз екенін айтамын ба?
- Кеңес беруші: **Расында да, осының барлығын, не ойлайтыныңызды неге айтпасқа?**
- Клиент: Бұл дөрекілік қой, ең бастысы, ол ештеңе түсінбейді.
- Кеңес беруші: Оның нені түсінгенін қалайсыз?
- Клиент: Не деген адам, мен ол ойлағандай жаман адам емеспін...
- Диалогтың осы тұсында тоқтаймыз, бірнеше беттен кейін оған қайта ораламыз. Кеңес берушінің ілікпе сөздерінің кейбір үлгілерін мұқият талдауға тырысайық. Оның екінші сөзі парадоксалды сұрақтың үлгісі болып табылады, оның мақсаты – клиенттің ақиқат немесе өзінен-өзі түсінікті дегеніне күмән келтіру. Көп адамдар өздері бұрын да күмәнданған тақырыпта ойлана бастауы үшін аздаған түрткі ғана қажет болады. Консультациялық диалогта парадоксалды сұрақтар жиі болады. Әңгіме барысында клиенттің көзқарасы бойынша жағдаятты қайта ойлауына немесе конструктивті шешуіне мүлдем ықпал етпейтін анық жауап болатын сәт орын алады.
- Кеңес берушінің міндеті – парадоксалды сұрақ қою арқылы, мәні бойынша тығырыққа тірелген жауапқа күмән келтіру. Әрине, бұл сұрақ бір қарағанда парадоксалды болып табылады, оған жауап беру қиын емес, жай қарапайым мағына тұрғысынан айқын көрінетініне күмәндану жеткілікті.

4. Әңгімелесу кезінде клиентпен байланысты қамтамасыз ету.

Ол мыналар арқылы жүзеге асады:

***Вербалды (сөздік) байланыс* — ынталандыру, мақтау, қолдау білдіру, клиенттің есімін жиі атау, келісетіндігін және құптайтындығын сөзбен білдіру, иә-реакция арқылы.**

Вербалды емес (сөздік емес) байланыс —
көзбен байланыс, бет-әлпет көрінісі, дене
қалпы, дауыс тоны мен қаттылығы,
үзілістерді қолдану арқылы.

Бет-әлпет көрінісі мейірімді ықыласты көрсетуі керек. Асып-сасуды, абыржу мен абдырауды білдіртпеуге тырысу керек. Психологиялық әсер етіп отырған кәсіби маманның бет-жүзіндегі сенімділік пен салмақтылықтың өзі терапиялық эффект береді.

Дене қалпы ширыққан (орындықтың шетінде отыр, қолдарымен креслоның жақтауын қатты қысады, дене қалпының үйреншікті еместігі, табиғи еместігі) немесе жабық (дене қалпының жабықтығын әдетте қолдарды немесе аяқтарды айқастырумен байланыстырады) болмау керек. Кеңес берушінің дене қалпы клиенттің дене қалпына әсер етеді. Егер клиент тым жабық немесе ширыққан болса, кеңес беруші босаңсып және анағұрлым ыңғайлы дене қалпын ұстап, жанама түрде оған әсер етіп көре алады. Клиенттің дене қалпы сәйкесінше ауысқан соң оның эмоциялық күйі де өзгереді.

Дауыс тоны мейірімді, айтылып отырғанға сәйкес болуы керек. *Дауыс қаттылығын* кеңес берушінің алдында тұрған міндеттерге қарай реттеуге болады. Бәсеңдетілген дауыс әңгімелесушіде сенімділік, жақындық сезімін туғызады. Кеңес беруші ақырын және баяу сөйлеу арқылы қызып кеткен клиентті біршама сабасына түсіре алады. Клиент өз күйін қалыпқа келтіріп, автоматты түрде бір сарынға түсуге тырысады.

Нақтылаушы және тереңдетуші тұжырымдар. Нақтылаушы және тереңдетуші тұжырымдардың мақсаты — клиенттің әңгімесін бірте-бірте үстірт сезімдерден біршама терең деңгейдегі сезімдерге бұру. Осындай тұжырымның мысалы: “Яғни, сіз енеңіздің сіздің қандай жақсы екендігіңізді түсінгенін, сізді лайықты бағалағанын қалайсыз ”. Нақтылаушы және тереңдетуші тұжырымдармен жұмыс істеу кезіндегі басты нәрсе – айқындықтың шегінен шықпау. Әр қадам қисынды түрде алдыңғы қадамнан жасалуы тиіс.

НАҚТЫЛАУ ЖӘНЕ ТЕРЕҢДЕТУ ТҰЖЫРЫМДАРЫ

- ▣ Жоғарыда келтірілген диалогтың ары қара қалай дамитынын көрелік. Соңғы ілікпе сөз клиентке тиесілі екенін еске саламыз:
- ▣ Клиент: Не деген адам, мен ол ойлағандай жаман емеспін...
- ▣ Кеңес беруші: Яғни, еніңіздің қаншалықты сіздің жақсы екеніңізді түсінуін, қадір-қасиетіңізді бағалағанын қалайсыз ғой.
- ▣ Клиент: Әрине, бірақ ол мүмкін емес.
- ▣ Кеңес берушінің сөзіне талдау жасамыз. Клиент айтқан мұндай тұжырымдар тереңдете нақтыланады, диалогта жиі кездеседі. Осы сияқты пікірлер тобына «Сіз абыржығаныңызды қалай сезіндіңіз?» сияқты нақтылаушы сұрақтар мен «Өзіңізді абдырап қалғандай сезіндіңіз, не болып жатқанын түсінбейтін сезім пайда болды ма?» - деп қайта тұжырымдау, клиенттің айтқан сезімдерін тереңдететін «Сіз біреуге қажет болу, біреудің сіздің болғаныңызға мүдделі болу сезімінен арылдыңыз» деген ілікпе сөздер кіреді. Осы сияқты тұжырымдарды пайдалану клиенттің әңгімесін үстірт сезімдерден тереңдеген көңіл-күй біртіндеп ауысуына мүмкіндік береді. Мұндай пікірлерді абайлап, ойлана қолдану клиентпен конфронтацияның болмауына және қарсылық тудырмай, оның жағдайы мен күйзелісін дәлірек сипаттауға, оның ұғымы мен түсінігі саласын кеңейтуге, сол арқылы түзете ықпал етулерді жүзеге асыру үшін қолайлы жағдай жасауға мүмкіндік береді.
- ▣ Психолог нақтылай және қайта тұжырымдай отырып, клиент үшін ақиқат аясынан шығуына болмайды, ол әр қадамын алдыңғы айтылғандар негізінде, мысалы, талқыланған диалогтағы бір-бірімен тікелей байланысты «жақсы екеніңізді» және «қадір-қасиетіңізді бағалауын», сонымен қатар екіншісі біріншімен салыстырғанда эмоциялық күшті болып табылатын тұжырымдарды қисынды қолдануы қажет.
- ▣ Нақтылау мақсаты тұлғамен болып жатқан оқиғаларды толығырақ, жан-жақты қамтудан және алынатын деректерді оның қоршаған адамдармен қарым-қатынасы тұрғысында байланыстырудан құралады. Сонымен, «жақсы екеніңізді» тұжырымдамасында қайын енемүлдем аталмайды, ал «қадір-қасиетіңізді бағалауын» дәл соған қатысты, клиенттің қарым-қатынастарының нақты сипатын білдіреді, бірақ қарым-қатынастардың қандай екені айтылмайды және соның арқасында клиент кеңес берушінің ілікпе сөздеріне алдын ала қарсылық білдірмейді. Осылайша, психолог сұхбаттасын «оның жеке сезімдерінің тереңіне» «тартқандай» болады, оны интерпретацияны қабылдауына дайындай отырып, клиентті өз эмоцияларының беймәлім тұстарына үңілуіне көмектеседі.

□ **7. Жаңғырық техникасы.** Кеңес беру үдерісінде сезімдермен жұмыс істеудің тағы бір тәсілі – эмоциялық қуатты сөздерге көңіл бөлу.

□ Осы тұста **«жаңғырық»** тәсілі қолданылады. Бұл тәсіл кеңес беруші клиенттің айтқан сөзін дәлме-дәл қайталап айтуынан құралады. Бірақ, кез-келген сөзді емес, барынша эмоциялық қуатты сөзді қайталап айтуы керек. Сонда ғана әңгіме тереңдей түседі және клиенттің негізгі уәждемелері түсінікті болады. Эмоциялардың уәждеме (мотивация) маркерлері болып табылатыны анық.

□ Клиенттің әңгімесінде эмоцияларды «таратушы» үстеулер мен сын есімдер, олар болмаса – етістіктер болып табылады. Дәл осы үстеулер мен сын есімдер клиенттің бір нәрсеге, әрекеттің сапасына деген көзқарасын білдіреді. Кеңес беруші сол сөзге көңіл бөліп, нақтылай отырып, сезімдердің жаңа деңгейіне шыға алады. Сезімдерге дәйекті түрде тоқталу диалогтың тереңдей түсуіне мүмкіндік береді. Мысалы, клиент: **«Мен баяу үйге қарай жақындадым»** дейді. Кеңес беруші: **«Баяу ма?»** деп сұрайды. Осылайша, негізгі эмоциялық сөзге назар аударады, өйткені, клиенттің эмоциясы осы сөзге шоғырланған. Мұндай **«жаңғырық-сұрақ»** клиенттің әңгімесін болған оқиғаға деген сезімдері мен көзқарасын анықтауға бағыттайды.

КІДІРІСТЕР

Жаңадан жұмыс істеуді бастаған кеңес берушілер көбісі үнсіздіктен қорқады. Олар әңгімелесу кезіндегі кідірістер кеңес беруші біліктілігінің төмендігі ретінде қабылданады деп ойлайды. Кей жағдайларда шынында да солай болуы ықтимал. Кеңес беруші ары қарай не айту керектігін білмегенде үнсіздік кідірісі пайда болады. Мұндай жағдайда супервизорға жүгініп, кеңес беру техникасы бойынша жұмыс істеу керек. Дегенмен, кейде кідірістер күшті терапиялық әсер беруі мүмкін, ол кеңес берудің ерекше техникалық тәсілдері ретінде қарастырылады. Кеңес беру барысында кідіріс уақыты ерекше қабылданады. Әдетте, кідіріс шын мәніндегі уақыттан ұзақ сияқты болады, кейде бір минуттық үнсіздікке шыдаудың өзі қиынға соғады. Қалыпты кідіріс уақыты 30-40 сек. созылады.

КЕҢЕС БЕРУ КЕЗІНДЕГІ ҮНСІЗДІКТІҢ МӘНІ ӘРТҮРЛІ БОЛАДЫ:

- • **мағынасыз үнсіздік — сұхбаттастар ыңғайсыздықты сезінген жағдайда, бұл кеңес берушінің бұдан әрі не істеу керкетігін білмегенде орын алады;**
- • **мағыналы үнсіздік — үнсіздік кідірісінің мәні жоғары; мұндай үнсіздіктер кеңес берудің маңызды сәті ретінде қабылданады және әдеттегі үнсіздікке қарағанда, біршама ұзақтау болады. Мысалы, мұндай үнсіздік әңгіменің маңызды мағыналық бөліктерінен кейін айтылғандардың барлығын сөзсіз ұғынуы, қорыту.**
- **Үнсіздіктің терапиялық құндылығы маңызды сәттегі үнсіздік, кеңес беруші мен клиенттің өзара эмоциялық түсінігін арттырудан тұрады. Клиенттің ойға шомып, өзінің сезімдерін, мақсаттарын саралауға, сонымен бірге клиенттің кеңес беру нәтижесі бойынша жауапкершіліктің өзіне жүктелетінін түсінуге мүмкіндік береді.**

КЛИЕНТТИҢ КЕҢЕС БЕРУ ҮДЕРІСІНДЕГІ ҮНСІЗДІГІ ТҮРЛІ МӘНГЕ ИЕ

- 1. Әңгімелесу басындағы үнсіздік клиенттің қорқынышынан, абыржуынан, көңіл-күйінің болмауынан туындауы мүмкін. Мұндай жағдайда клиентті сергітіп, қорқыныш сезімін сейілту керек.
- 2. Клиенттің шынайы белсенділігі – ол қандай сөзді пайдалану не болмаса ары қарай не айту керектігін ойланып отырғанда үндемейді. Мұндай жағдайда клиентке ойлануға уақыт беру қажет.
- 3. Кідіріс клиент пен кеңес берушінің әрқайсысы қарсы әңгімені жалғастырады деген үміттен туындауы мүмкін. Кейбір жағдайларда кеңес берушіны клиенттің сұхбат үшін жауапкершілігін көрсету үшін пайдаланады. Алайда, мұндай тәсілді тым көп пайдалануға болмайды.

- **4. Клиент пен кеңес беруші бірдей тығырыққа тіреледі, байланыс жойылады. Мұндай жағдайда кідіріс кереғар сезімдер мен ыңғайсыздықтар тудырады. Осы кезде кеңес беруші жағдайды дұрыстауға тырысып, клиентпен арадағы байланысты қалпына келтіруі тиіс.**
- **5. Кідіріс клиенттің қарсылығын, не болмаса кеңес берушінің ықпал етуге тырысуын білдіруі мүмкін («Ал, қане, көрейік»). Бұл жағдайда ашық қарым-қатынасқа назар аудара отырып, айла-шарғыны тоқтату керек және клиенттің қарсылығымен жұмыс істеу қажет болады.**
- **6. Әңгімелесу үстірт болғанда, яғни клиент пен кеңес беруші маңызды мәселелерді талқылаудан қашқақтағанда үнсіздік кідірістері басым болады. Осы сәтте кеңес беруші конфронтация техникасын пайдалана алады немесе сұхбатты басқа тәсілдерді пайдалана отырып, тереңдете түседі.**
- **7. Кідірістің мәні сөзсіз терең қорытындылау болуы мүмкін – бұл жағдайда ол қаншалықты қажет болса, сонша уақыт сақтаған жөн.**
- **Кідірістермен жұмыс істеудің жалпы қағидаты – бос үнсіздікті доғарып, керісінше, нәтижелі үнсіздікті бұзуға асықпау керек.**

АҚПАРАТТЫ ҰСЫНУ

- ▣ **Психолог консультация үдерісінде тікелей кеңес бермейді, себебі, бұл клиенттің жауапкершілігі қағидатын бұзады. Дегенмен, кейбір жағдайларда клиентке шешім қабылдауға және проблеманы жоюға қосымша ақпарат қажет, сол ақпаратты психолог бере алады. Ақпарат ұсынуды кеңес берудің жекелеген тәсілі ретінде қарастыруға болады.**
- ▣ **Кеңес беру үдерісінде берілетін ақпараттардың түрлері: кеңес беру үдерісі, кеңес берушінің мінез-құлқы туралы, кеңес беру шарттары – өтетін орны мен уақыты, төлемі туралы ақпарат.**
- ▣ **Кейде клиенттер өз проблемаларын талқылаудан қашқақтау мақсатында сұрақтар қояды. Бұл кеңес беру жағдаятынан алшақтау іспеттес, мысалы: «Қазіргі отбасылар туралы не ойлайсыз?» Бұл жағдайда әңгімені олардың жеке проблемаларына қарай бұру керек: «Оны неге сұрадыңыз? Сіз өзіңіз ол туралы не ойлайсыз? Сіздің отбасыңыздағы жағдай қалай?» - олай болмаса, кеңес беруші консультация тақырыбынан алшақтап, жалпылама ойларға кетеді. Бірақ осы сұрақтар клиенттің шынайы қорқынышының көрінісі болса – оларға қысқаша жауап бергеннен кейін клиенттің жеке проблемаларына тоқталу қажет.**

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Интерпретация — бұл ойды қайта құру, түрлендіру.

Интерпретацияның мақсаты - клиентке бұрын түсініксіз болғандарды түсінікті және қолжетімді етуден тұрады.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- **Оның түрлері:**
- **1. Жеке пікірлер, проблемалар мен оқиғалар арасындағы байланыстарды анықтау.**
- **2. Клиенттің мінез-құлқы немесе сезімдерінің ерекшеліктері мен қайшылықтарына көңіл бөлу.**
- **3. Психологиялық қорғану, қарсыласу реакциялары мен ауыстыру тәсілдерін түсіндіру («Біздің әңгімемізден мынандай қорытынды жасауға болады: Сізде қашу - сәтсіздік қорқынышымен күресудің тәсілі болып табылады»).**
- **4. Қазіргі оқиғаларды, ойлар мен уайымды өткен өмірмен байланыстыру.**
- **5. Клиентке өзінің сезімдерін, мінез-құлқын немесе проблемаларын түсінудің басқа мүмкіндіктері бар екенін көрсету.**

ЕСКЕРТУ!

Интерпретация — бұл ықпал етудің негізгі тәсілі, сондықтан оны кеңес берудің соңында, яғни ықпал ету сатысында пайдаланады, бірақ ешқашан консультацияның басында пайдалануға болмайды.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЕРЕЖЕЛЕРІ

- **1. Интерпретация тым терең болмауы тиіс, оны клиенттің білетіндерімен ғана байланыстыру қажет.**
- **2. Интерпретацияның мерзімділігі, клиенттің оны қабылдауға дайын болуы маңызды.**
- **3.Интерпретацияны пайдалану тиімділігі клиенттің тұлғасына байланысты. Өзін-өзі жоғары бағалайтын және білімді клиенттер түсіндіруге айрықша көңіл бөледі.**
- **4.Бір консультация барысында көп интерпретацияларды қолдануға болмайды – бұл клиенттің психологиялық қорғануы сезімін арттыруы мүмкін.**
- **5. Интерпретацияны жорамалдар, болжамдар ретінде ұсынып, үзілді-кесілді солай деп тұжырымдауға болмайды.**

ИНТЕРПРЕТАЦИЯНЫ ПАЙДАЛАНУ ТИІМДІЛІГІН ОНЫҢ КЛИЕНТКЕ ӘСЕР ЕТУІМЕН РАСТАУҒА БОЛАДЫ.

- Егер, клиент интерпретацияны байқамай, оған немқұрайдылық танытса және әрі қарай өзінің ойын айтуын жалғастыратын болса – интерпретацияның қате екенін, клиенттің негізгі уәждерін қозғамағанын білдіреді. Мұндай жағдайда консультациялық болжамды қайта қараған дұрыс.
- Егер, интерпретация клиенттің өшпенділігін тудырып, одан бас тартатын болса, интерпретация проблеманың түп-тамырына жеткенін білдіреді. Бірақ, клиенттің оны қабылдауға дайын еместігін, оның қолайсыз уақытта айтылғанын білдіреді. Дер кезінде және дәл айтылған интерпретация клиенттің «оны қабылдауын», инсайттың пайда болуын, проблемаға деген жаңа көзқарасын тудырады, сонымен бірге ол әртүрлі сезімді – терең ойға шомудан бастап қуанышқа дейін, тіпті кейде еңіреп жылауға дейін сезімдерді тудырады.

КОНФРОНТАЦИЯ ТӘСІЛІ -

бұл клиентке оның психологиялық қорғану тәсілдерін көрсету.

Конфронтация техникасын қолдану өзара сенім болғанда ғана орынды, басқа жағдайда клиент конфронтацияны кеңес беруші тарапынан жасалған агрессия ретінде қабылдайды.

КОНФРОНТАЦИЯ ТЕХНИКАСЫ ҚОЛДАНЫЛАТЫН ЖАҒДАЙЛАРДЫ АТАЙМЫЗ

- 1. Клиенттің назарын оның мінез-құлқындағы, ойлары мен сезімдеріндегі қайшылықтарға аудару мақсатында конфронтацияны пайдалану. Бұл техника екі сатыда жүзеге асырылады:
 - а) клиенттің мінез-құлқының нақты аспектілері анықталады;
 - б) "бірақ (дегенмен)..." — мінез-құлықтың қайшылықтары сипатталады. Конфронтацияны пайдалану кезінде интерпретациямен салыстырғанда карама-қашылықтардың себептері мен негіздері тікелей аталады.
- 2. Клиентке оның түсінігі, қажеттілігі тұрғысынан емес, мәселені шын мәнісінде қандай екендігін көрсету мақсатында жүргізілген конфронтация.
- 3. Клиенттің кейбір мәселелерді талқылаудан бас тартқанына назар аударуы үшін конфронтацияны пайдалану («Сіз өзіңіздің сексуалды өміріңіз туралы ештеңе айтпайсыз»).
- 4. Клиенттің әңгімелеуін тоқтату – ол да конфронтацияның бір түрі, клиенттің тақырыптан ауытқуы кезінде қолданылады.

КОНФРОНТАЦИЯНЫ

ШЕКТЕУ:

1. клиентті жазалау ретінде пайдаланбау;
2. психологиялық қорғану механизмдерін бұзу үшін;
3. кеңес берушінің қажеттіліктерін қанағаттандыру және өз болмысын көрсету үшін конфронтация тәсілін қолданбау. Конфронтацияны қате пайдалану, әдетте, кеңес беруші өзінің жеке мәселелерін шешу дегенді білдіреді.
4. Конфронтация тәсілін пайдалану ережелері:
5. клиенттің барабар емес мінез-құлқының мәні мен мағынасын мұқият сипаттап айту, дегенмен, барлығын бірден айтып салуға болмайды;
6. қайшы мінез-құлық салдарын толық баяндау;
7. клиентке проблемаларды жеңу тәсілдерін табуға көмектесу;
8. конфронтация тәсілі үзілді-кесілді және агрессиялық болмауы тиіс («менің ойымша», «егер, мен қателеспесем»).

ӨЗІНДІК

АШЫЛУ.

КОНСУЛЬТАЦИЯ БАРЫСЫНДА КЕҢЕС БЕРУШІНІҢ – ӨЗІНДІК АШЫЛУЫ (САМОРАСКРЫТИЕ) – ЕДӘУІР ДАУЛЫ ТЕХНИКА

Кейбір теориялық бағдарлануда өзіндік ашылуға мүлдем жол беруге болмайды (мысалы, классикалық психоанализде). Кейбір жағдайда ол негізгі тәсілдің бірі болып табылады. Кеңес берушінің ашылуы клиентке, талқыланатын мәселеге және т.б. өзінің эмоциялық қатынасын білдіру – яғни, клиентке жеке тұлғасын ашық көрсету болып табылады.

АШЫЛУ ТЕХНИКАСЫН ПАЙДАЛАНУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ШЕКТЕУЛЕРДІ АТАЙМЫЗ.

- **1. Клиент кеңес беруші туралы көп білетін болса, клиенттің ол жайлы қиялы азаяды, сондықтан, өзіндік ашылу психологиялық талдауға бағдарланған консультацияда қолданылмайды.**
- **2. Кеңес берушінің ашықтығы өз проблемаларын клиентпен бөлісу дегенді білдіреді және терапияға қайшы болып табылады.**
- **3. Консультацияның басында өзіндік ашылуға болмайды, себебі, оны пайдалану клиенттің мазасыздығын арттыруы мүмкін.**

ӨЗІНДІК

АШЫЛУ

ТҮРЛЕРІ:

- 1) Клиентке қатысты қатынасты немесе «дәл қазір және осы жерде» жағдайында өзінің тікелей көзқарастарын білдіру;
- 2) клиенттің жағдайына ұқсас өзінің өмірлік тәжірибесі туралы әңгіме ету.
- *Позитивті өзіндік ашылу дегеніміз - кеңес беруші клиентті қолдаған, мақұлдаған кезде болса, жағымсыз өзіндік ашылу дегеніміз, мәні бойынша клиентке конфронтация білдіру болып табылады.*

ӨЗІНДІК АШЫЛУ КӨРСЕТУ ЕРЕЖЕЛЕРІ:

- 1) өзіндік ашылу шынайы болуы тиіс, олай болмаса клиентпен байланыс үзіледі;
- 2) өзіндік ашылуды тым артық пайдаланған дұрыс емес, ол тек кәсіби тұлғалық ұстаным арқылы жүзеге асырылуы тиіс, олай болмаған жағдайда кеңес беруді кәсіби консультация деп атауға болмайды;
- 3) өзіндік ашылу тәсілін дер кезінде және кеңес берушінің мақсаттарына сай пайдалану қажет, өзіндік ашылу тәсілін ұзартуға болмады;
- 4) кеңес берудің басында өзіндік ашылу тәсілін пайдалануға болмайды, ол кеңес берудің соңғы сатыларында сәтті консультациялық байланыс орнағанда кезде ғана қолданылады.

КЕҢЕС БЕРУДІ ҚҰРЫЛЫМДАУ - (СТРУКТУРИРОВАНИЕ)

бұл кеңес берушінің клиентпен байланысын ұйымдастыру, кеңес берудің жекелеген кезеңдерін анықтау, олардың нәтижелерін бағалау, клиентке кеңес беру үдерісі туралы ақпарат беру, қорытындылар жасау болып табылады.

- Құрылымдау бүкіл кеңес беру барысында, біртіндеп жүзеге асырылады. Кеңес берудің әрбір жаңа кезеңі нәтижелерге баға беруден басталады. Осы ретте, клиенттің кеңес беру үдерісін жоспарлауға қатысуы маңызды.**
- Құрылымдау клиенттің кеңес беру барысында не болғанын саналауға көмектеседі, осыған сәйкес, оның тиімділігін арттырады.**

ПАРАДОКСАЛДЫ СҰРАҚТАРДЫ ПАЙДАЛАНУ

- Мысал ретінде кеңес беруші мен клиент арасындағы диалогты алайық:
- Клиент: Бірақ мен ешқашан енеммен ұрсыспаймын, ол осының бәрін маған айтады, ал мен үндемеймін.
- Кеңесберуші: Үндемейсіз... неге?
- Клиент: Мен оған не айта аламын? Оның ақымақ екенін, айтқандарының барлығы бос сөз екенін айтамын ба?
- Кеңесберуші: Расында да, осының барлығын, не ойлайтыныңызды неге айтпасқа?
- Клиент: Бұл дәрекілік қой, ең бастысы, ол ештеңе түсінбейді.
- Кеңесберуші: Оның нені түсінгенін қалайсыз?
- Клиент: Не деген адам, мен олайлағандай жаман адам емеспін...
- Диалогтың осы тұсында тоқтаймыз, бірнеше беттен кейін оған қайта ораламыз. Кеңес берушінің ілікпе сөздерінің кейбір үлгілерін мұқият талдауға тырысайық. Оның екінші сөзі парадоксальды сұрақтың үлгісі болып табылады, оның мақсаты – клиенттің ақиқат немесе өзінен-өзі түсінікті дегеніне күмән келтіру. «Дәрекілік – жаман», «ата-ана баласына не керек екенін жақсы біледі» деген сияқты көпшілікке белгілі шындықтар әдетте, клиенттің шынайы сезімдері мен әсерлері үшін сенімді қорған қызметін атқарады.
- Осындай пікірлермен күресудің барынша қарапайым тәсілі – оларға күмән келтіру, клиентке мұндай сөздердің астарында не жатқаны туралы ой салу. Осы сияқты сұрақты тұжырымдау өте қарапайым болады: «Неге солай жасамасқа?».
- Көп адамдар өздері бұрын да күмәнданған тақырыпта ойлана бастауы үшін аздаған түрткі ғана қажет болады. Консультациялық диалогта парадоксалды сұрақтар жиі болады. Әңгіме барысында клиенттің көзқарасы бойынша жағдаятты қайта ойлауына немесе конструктивті шешуіне мүлдем ықпал етпейтін анық жауап болатын сәт орын алады.
- Кеңес берушінің міндеті – парадоксалды сұрақ қою арқылы, мәні бойынша тығырыққа тірелген жауапқа күмән келтіру. Әрине, бұл сұрақ бір қарағанда парадоксалды болып табылады, оған жауап беру қиын емес, жай қарапайым мағына тұрғысынан айқын көрінетініне күмәндану жеткілікті.
-

НАҚТЫЛАУ ЖӘНЕ ТЕРЕҢДЕТУТҰЖЫРЫМДАРЫ

- Жоғарыда келтірілген диалогтың ары қара қалай дамитынын көрелік. Соңғы ілікпе сөз клиентке тиесілі екенін еске саламыз:
- Клиент: Не деген адам, мен ол ойлағандай жаман емеспін...
- Кеңес беруші: Яғни, еніңіздің қаншалықты сіздің жақсы екеніңізді түсінуін, қадір-қасиетіңізді бағалағанын қалайсыз ғой.
- Клиент: Әрине, бірақ ол мүмкін емес.
- Кеңес берушінің сөзіне талдау жасамыз. Клиент айтқан мұндай тұжырымдар тереңдете нақтыланады, диалогта жиі кездеседі. Осы сияқты пікірлер тобына «Сіз абыржығаныңызды қалай сезіндіңіз?» сияқты нақтылаушы сұрақтар мен «Өзіңізді абдырап қалғандай сезіндіңіз, не болып жатқанын түсінбейтін сезім пайда болды ма?» деп қайта тұжырымдау, клиенттің айтқан сезімдерін тереңдететін «Сіз біреуге қажет болу, біреудің сіздің болғаныңызға мүдделі болу сезімінен арылдыңыз» деген ілікпе сөздер кіреді. Осы сияқты тұжырымдарды па далану клиенттің әңгімесін үстірт сезімдерден тереңдеген көңіл-күйбіртіндеп ауысуына мүмкіндік береді. Мұндай пікірлерді абайлап, ойлана қолдану клиентпен конфронтацияның болмауына және қарсылық тудырмай, оның жағдайы мен күйзелісін дәлірек сипаттауға, оның ұғымы мен түсінігі саласын кеңейтуге, сол арқылы түзете ықпал етулерді жүзеге асыру үшін қолайлы жағдай жасауға мүмкіндік береді.
- Психолог нақтылай және қайта тұжырымдай отырып, клиент үшін ақиқат аясынан шығуына болмайды, ол әр қадамын алдыңғы айтылғандар негізінде, мысалы, талқыланған диалогтағы бір-бірімен тікелей байланысты «жақсы екеніңізді» және «қадір-қасиетіңізді бағалауын», сонымен қатар екіншісі біріншімен салыстырғанда эмоциялық күшті болып табылатын тұжырымдарды қисынды қолдануы қажет.
- Нақтылау мақсаты тұлғамен болып жатқан оқиғаларды толығырақ, жан-жақты қамтудан және алынатын деректерді оның қоршаған адамдармен қарым-қатынасы тұрғысында байланыстырудан құралады. Сонымен, «жақсы екеніңізді» тұжырымдамасында қайын енемүлдем аталмайды, ал «қадір-қасиетіңізді бағалауын» дәл соған қатысты, клиенттің қарым-қатынастарының нақты сипатын білдіреді, бірақ қарым-қатынастардың қандай екені айтылмайды және соның арқасында клиент кеңес берушінің ілікпе сөздеріне алдын ала қарсылық білдірмейді. Осылайша, психолог сұхбаттасын «оның жеке сезімдерінің тереңіне» «тартқандай» болады, оны интерпретацияны қабылдауына дайындай отырып, клиентті өз эмоцияларының беймәлім тұстарына үңілуіне көмектеседі.