Государственное учреждение образования

«Ясли-сад №21г.Светлогорска»

Обучение практическим приемам онлайн консультирования

И.А. Бусел,

педагог-психолог

Психологическое консультирование в сети интернет как особый, самостоятельный метод психологической помощи очень актуален в настоящее время в работе с клиентами.

*Стадии психологического консультирования*

В литературе обычно приводится пятишаговая модель процесса консультативного интервью:

1 этап - это установление контакта и ориентирование клиента на работу.

2 этап - сбор информации о клиенте, решение вопроса о том, «в чем проблема».

3 этап - осознание желаемого результата, ответ на вопрос: «Чего Вы хотите добиться?, перебор гипотез».

4 этап - выработка альтернативных решений, которую можно обозначить как: «Что еще мы можем сделать по этому поводу?»

5 этап - это обобщение психологом в форме резюме результатов взаимодействия с клиентом и выход из контакта.

Соблюдается подобная стадийность процесса психологического консультирования как очно, так и онлайн (на дистанции). В частности, наблюдаются выше перечисленные стадии при ведении консультативной переписки и в сети интернет.

Однако, процесс, как правило, растягивается не только в пространстве, но и во времени. Имеется в виду то, что прохождение стадий чаще занимает не один обмен письменными сообщениями, а пересылку ряда сообщений, что, естественно, может несколько усложнять и затруднять весь процесс психологического консультирования. В отдельных случаях переписка прерывается уже на первой стадии.

***Приемы психологического консультирования.***

**Нерефлексивное слушание** является, по-существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. *Это активный процесс, требующий внимания.* В зависимости от ситуации консультант может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. Подчас нерефлексивное слушание становится единственной возможностью поддержания беседы, поскольку клиент бывает настолько возбужден, что его мало интересует наше мнение, он хочет, чтобы его кто-то выслушал. «Да!», «Это как?», «Понимаю Вас», «Конечно», - такие ответы приглашают абонента (клиента) высказываться свободно и непринужденно. Наше одобрение, интерес и понимание выражают и другие фразы: «Продолжайте, это интересно», «Вы чем-то встревожены?», «Что-то случилось?», «У Вас грустный голос», «Приятно слышать», «Можно подробнее об этом?» и т.д. С другой стороны есть фразы, которые, напротив, являются помехой в общении: «Кто Вам такое сказал?», «Это почему же?», «Ну, не может быть, чтобы так уж плохо!», «Давайте быстрее», «Говорите, я слушаю» и т.п. Нерефлексивное слушание больше всего подходит к напряженным ситуациям. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в нас «резонатора», а не советчика. Тем не менее этого приема бывает недостаточно, когда абонент (клиент) стремится получить руководство к действию, когда у него нет желания говорить, когда он боится быть непонятым, отвергнутым. В этих случаях используются другие приемы.

**При ведении консультативной переписки во многих случаях нам не приходится занимать позицию** «нерефлексивного слушателя», поскольку клиент, как правило, сам подробно письменно излагает суть проблемы. Однако, бывают и случаи когда немногословного клиента приходится стимулировать к более подробному изложению, по сути теми же вопросами-просьбами: «Расскажите, пожалуйста, поподробнее».

**Рефлексивное слушание** является объективной обратной связью для говорящего и служит критерием точности восприятия услышанного ( а в случае переписки – прочитанного). Этот прием помогает клиенту наиболее полно выразить свои чувства. Уметь слушать (читать) рефлексивно - значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение. Множество слов в русском языке имеет несколько значений, поэтому важно правильно понять говорящего (пишущего), понять то, что он хочет сообщить. Многие клиенты испытывают трудности в открытом самовыражении, они часто «пробуют воду» перед тем как погрузиться в темы с большим эмоциональным зарядом. Чем меньше уверенности в себе, тем больше ходит человек вокруг да около, пока не перейдет к главному. Кстати, высочайшая анонимность переписки через интернет облегчает быстрое самораскрытие и обсуждение различных тем.

*Приемы рефлексивного слушания,*

*которыми должен обязательно владеть консультант.*

***Выяснение (уточнение)***. Это обращение к говорящему (пишущему) за уточнениями: «Пожалуйста, объясните это», «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Я не совсем поняла, что Вы имеете в виду» и др.

Например уточнение чувств: «Вы сказали, что Вы были расстроены. Могли бы Вы подробно описать, что Вы имели в виду».

***Перефразирование***. Состоит в том, что консультант выражает мысль клиента другими словами. Цель перефразирования - самому сформулировать сообщение говорящего (пишущего) для проверки его точности. Фраза консультанта в этом случае может начинаться со следующих слов: «Как я понял Вас...», «Если я правильно понимаю, Вы говорите...», «По Вашему мнению...», «Вы думаете...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...», «Другими словами, Вы считаете...» и др. При перефразировании нас должна интересовать мысль или идея, а не установка собеседника или его чувства. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть клиента и тем самым послужить помехой в общении.

***Отражение****.* Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего (пишущего), а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Вероятно, Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...»и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: «Вы немного (очень) расстроены». Отражение содержания: "Ваш муж уделяет очень мало внимания Вам и Вашим детям".

***Резюмирование****.* Применяется в продолжительных беседах (при получении большого плохо структурированного текста), с целью привести фрагменты разговора (текста) в смысловое единство. Резюмировать - значит подытожить основные идеи и чувства говорящего (пишущего). Это можно сделать с помощью следующих фраз: "Как я понимаю, Вашей основной идеей является...", "Если теперь подытожить сказанное Вами...", "То, что Вы в данный момент сказали (написали), может означать...», "Сначала Вы чувствовали печаль, затем она сменилась гневом и возмущением" и т.д.

***Информирование.*** Прямой ответ на просьбу о фактах или помощи. Например: "Номер телефона ТЦСОН такой-то".

**Классификация приемов консультативной переписки (В.Ю. Меновщиков)**

1) *Пересказ*—цитирование того, что было написано клиентом.

2) *Уточнение*—обращение к нему с просьбой что-то дополнить, разъяснить. Например: «Поясните, пожалуйста, что Вы имели в виду». Здесь возможно использование 12 вопросов метамодели (НЛП), типа: «Как?», «Что именно?» и т.п. Скажем, клиент сообщает: «Я не могу рассердиться». Метавопросами здесь могут быть следующие варианты: «Что Вам мешает рассердиться?», «Что случится, если Вы рассердитесь?»

3) *Дальнейшее развитие мыслей собеседника*—письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете...».

4) *Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента*, зеркальное отражение его чувств. Например: «Видимо, Вы этим очень огорчены (обижены, рассержены и т.д. и т.п.)».

5) *Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации*. Например: «Меня беспокоит, что мы с Вами...».

6) *Замечания о ходе письменного диалога* (при получении повторных писем). Например: «Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы».

Выше перечисленные приемы, используемые в различных направлениях психологической практики, во многом совпадают по содержанию. Многие из них применимы на разных стадиях консультативного процесса. Однако частота их встречаемости на каждом этапе консультирования различна.

Применение разных приемов на отдельных стадиях консультативного процесса

|  |  |
| --- | --- |
| Стадия | Техники слушания |
| 1-я. Установление контакта | уточнение, перефразирование (пересказ) |
| 2-я. Сбор информации и осознание желаемого результата (поиск "задачи") | выслушивание (нерефлексивное слушание), уточнение, перефразирование (пересказ), отражение чувств, резюмирование |
| 3-я. Перебор гипотез решающих "задачу" | дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование |
| 4-я Выработка альтернативных решений | дальнейшее развитие мыслей, конфронтация, интерпретация, информирование |
| 5-я. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом (решение "задачи") и выход из контакта | резюмирование |

Прием - инструмент, без которого любой консультант (начинающий или с огромным опытом), работать просто не может.