**Урок №4**

**"Активное слушание - 3"**

***По завершении этого урока вы должны суметь:***

1. Ввести в свою работу консультирования навыки реагирования.

**А) Поощрение.**

Б) Уточнение.

В) Пересказ.

Г) Подведение промежуточных итогов.

План.

**1. Основные приемы активного выслушивания:**

**А) Поощрение.**

б) **Повторение** или **переформулировка.**

**в) Отражение** (или рефлексия).

г) **Обобщение.**

1. **Домашнее задание: упражнения по Игану.**
2. **Подведение итогов.**

**Приёмы, с помощью которых мы показываем, что мы понимаем внутренний мир человека. Слайд №2**

Активное слушание предполагает овладение рядом специфических приемов. Американские специалисты описывают 4 основных приема, являющихся достаточ­но простыми, но вместе с тем требующими усиленной тренировки**.**

**Таблица: Основные приемы активного выслушивания Слайд №3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ПРИЕМЫ** | **ЦЕЛИ** | **РЕАЛИЗАЦИЯ** | **ПРИМЕРЫ** |
| **ПООЩРЕНИЕ** | Продемонстри­ровать заинтере­сованность Поддерживать у собеседника стремление к рассказу | Не надо соглашаться или не соглашаться с тем, что Вы слышите. Используйте благожелательный тон и уклончивые слова | Я понимаю... Угу... Это интересно |
| **ПОВТОРЕНИЕ** | Показать, что Вы слушаете и заинтересованы Показать, что Вы слышите факты | Повторяйте основные мысли собеседника, подчеркивая важные факты | Если я правильно понимаю, Вы считаете... Другими словами, Вы решили... |
| **ОТРАЖЕНИЕ** | Показать, что Вы слушаете и заинтересованы Показать, что Вы понимаете чувства человека | Отражайте ведущие чувства собеседника | Вы чувствуете, что... Вы были сильно этим встревожены... |
| **ОБОБЩЕНИЕ** | Собрать воедино все важные мысли, факты и т.п. Заложить основу для дальнейшего обсуждения | Повторяйте, отражайте и обобщайте основные мысли и чувства | Похоже, из того, что Вы сказали, самое главное... Если я правильно понимаю, Вы испытываете по этому поводу... |

**1. Поощрение. Слайд 4**

Оно должно быть минимально выражен­ным и не директивным. Эта реакция необходима для того, чтобы донести до человека заинтересованность слушате­ля и стимулировать продолжение диалога: «Я понимаю», «Это интересно...», «Пожалуйста, продолжайте...», «Что вам еще хотелось бы рассказать?», «М-да...», «Ммм...». Поощрение не должно показывать отношение консультанта, его согласие или несогласие, а только за­интересованность и расположение к говорящему. Иногда для ободрения достаточно невер­бальных действий: улыбки, доброжелательного кивка, касания руки или благожелательного наклона.

1. **Повторение** или **переформулировка. Слайд 5**

Повторение — это воспроизведение того, что сказал клиент, перефор­мулировка — попытка сказать то же самое, но другими словами. В последнем случае следует опасаться, что мо­жет измениться смысл сказанного. Поэтому переформу­лировать лучше в виде вопроса, тогда клиент не будет лишен возможности исправить консультанта, а консуль­тант сможет лишний раз проверить правильность сделан­ного словесного построения. Обычно повторение после­днего слова или фразы содержит в себе согласие, одоб­рение собеседника. Каким бы это ни казалось простым, банальным или даже утомительным, но повторение и переформулировка без дополнительной интерпретации являются одним из самых лучших способов тренировки способности слышать все, что было сказано, и получать от клиента обратную связь о взаимопонимании. Следу­ет учесть, что активность слушания, естественно, колеб­лется в процессе беседы и что-то из сказанного можно пропустить или отвлечься. Поэтому лучше еще раз переспросить, с тем, чтобы быть уверенным в правильности понятого и дать возможность собеседнику ощутить вас вновь как за­интересованного слушателя.

1. **Отражение** (или рефлексия). Слайд 6

Отразить — значит определить ведущие чувства или отношения, о которых клиент может и не сказать, но которые лежат в кон­тексте его слов. Отражающий консультант становится своего рода зеркалом и может показать клиенту то, чего тот сам в себе не замечает. Для этого необходимо слушать не только слова, но и тон, модуляции, эксп­рессию и манеру говорить. Отражение соответствует действительности, если консультант может поставить себя на место собеседника. Важно получить от клиента по возможности полную информацию и добиться, чтобы он поверил консультанту, **а** затем уже выходить за рамки того, что он сообщил. Когда консультант улав­ливает, о каком чувстве умалчивает собеседник, ему обычно нетрудно сообщить, что он понял, в чем дело. После этого доверие собеседника, как правило, еще больше возрастает.

**Что мы выделяем во время слушания: Слайд 7**

1. Слушание описания события

2. Слушание описания поведения клиента.

3. Слушание описания чувств клиента.

4. **Обобщение.** Слайд № 8

Этот прием позволяет суммировать то, что было сказано. Как правило, взволнованный или потрясенный человек может и не заметить, что в ходе беседы уже было рассмотрено несколько вариантов раз­решения проблемы, или, более того, консультант вме­сте с ним уже двигается во вполне определенном на­правлении, или же сам собой напрашивается какой-либо резонный вывод. Фокусируясь на этом в ходе обобщения, консультант помогает клиенту понять себя и подвести к той точке, в которой он будет готов принять собственное решение.

**Итоги:**

Мы говорили об основных методах реагирования на слова клиента:

**А) Поощрение.**

б) **Повторение** или **переформулировка.**

**в) Отражение** (или рефлексия).

г) **Обобщение.**

Следует помнить, что существует множество трудностей, справляться с которыми должен уметь каждый консуль­тант. Порой бывает непросто отрешиться от своих соб­ственных переживаний и уделить внимание чувствам дру­гих. Немалую сложность может составить словесное выра­жение собеседником мыслей и чувств, при котором для достижения понимания, нужно ввести себя в мир его реаль­ности, в систему его отношений, заговорить его языком, принять термины, за которыми скрывается его *Я.* Актив­ное слушание постоянно под­крепляется «обратной связью» с клиентом, которая, убеждая и поддерживая консультанта в правильности его тактики, придает клиенту уверенность, что он и его сложности поняты, приняты и оценены верно.

**Домашнее задание: Слайд 9**

Чтобы понимать чувства другого человека, необходимо осознавать собственные чувства. Периодически, в течении дня, спрашивайте себя, что вы чувствуете. Используйте список чувств. Упражнение №1 в файле домашних заданий.

Затем выполните упражнение №2 из файла «Домашние задания».

**Упражнеиие 2.** Умение услышать чувства клиентов.

*Это упра*жн*ение помо*ж*ет вам идентифицировать чувства, которые выражают uлu подразумевают клиенты. Прочтите приведенные ниже заявления, а затем напишите несколько прилагательных, описывающих, что ощущает клиент.*

*Помните, что это упражнение имеет отношение только к чувствам, поэтому сосредоточитесь лишь на чувствах, о которых говорит, или которые подразумевает клиент. Для каждого из приведенных заявлении, напишите, что*

*чувствует клиент (несколько фраз, несколько слов, предложение или два.)*

1. Женщина, 53 года, на грани развода: "Мой муж и я просто решили развест­ись.

(Oнa говорит мягким голосом, ее речь замедленна) Я не особенно стремлюсь к этому, - особенно в юридическом смысле (пауза), - к любому моменту развода. Я просто не знаю, чего мне ждать. (Она громко вздыхает) Я чувствую себя хорошо в зрелом возрасте. Я не думаю, что я смогу снова вый­ти замуж. Я не знаю, чего ожидать".

Ответом может быть:

Клиентка чувствует растерянность, страх, непонимание.

Выполните упражнение №3 для распознавания события и поведения.

**Упражнение 3**. Распознавание события и поведения.

*В этом упражнении вы будете определять не только чyвствa, но и событие и поведение, которые имеют отношения к этим эмоциям. Какой опыт или поведение оказали влияние на то, как чyвcтвует себя клиент? В некоторых случаях более важным является событие, а в некоторых- поведение, в некоторых ситуациях , вероятно, важно и то и другое. Для каждого примера запишите несколько фраз, описывающих чувство, потом напишите, какое важное событие пережили клиенты в своей жизни. Затем напишите, какое поведение оказало влияние на их чувства.*

1. Девочка, 12 пет, разговаривает с психологом в период развода родителей:" Я все еще хочу сделать что-нибудь, чтобы помочь, но я не могу . Я просто не могу! Они мне не дают. Когда они ссорятся и кричат друг на друга, я подбегаю и пытаюсь встать между ними. Один из них отталкивает меня. Они не обращают на меня никакого внимания. Они все еще отталкивают меня, им все равно, что я чувствую, или что со мной происходит. Моя мать говорит мне, что дети не должны вмешиваться в такие дела ."

Событие: развод родителей

Чувства: гнев, страх, одиночество, растерянность.

Поведение: попытка примирить родителей, во время скандалов становится между ними.