**Урок 5.**

**Активное слушание- 4**

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

1. Дать определение понятию «Эмпатия».
2. Уметь определять чувства, которые испытывает человек.
3. Уметь использовать формулу и антиформулу эмпатического вопроса.
4. Выполнить упражнения, которые находятся в файле с домашними заданиями.

**Второй набор базовых коммуникативных умений – *навыки реагирования по Игану***

***Слайд №2***

* Эмпатия/ Понимание клиента – это «процесс контакта/ соединения с внутренним миром другого человека таким образом, что вы можете точно и принимая во внимание чувства, переживаемые этим человеком, передать своё понимание его мира».
* Зондирование/ Пробы

Эмпатия – это навык, который даёт возможность консультанту передать клиенту своё понимание его внутреннего мира.

* «Быть эмпатичным – это значит быть ответственным, активным, сильным и в то же время тонким и чутким».

К. Роджерс

**Отражение чувств. Сделайте упражнение на определение событий, чувств и поведения:**

**Упражнение на определение события, поведения и чувств. Слайд №3**

**Эмоции, чувства в консультировании и психотерапии, по выражению Bugental (1987), как кровь в хирургии: они неизбежны и выполняют очистительную функцию, стимулируют заживление. Чувства очень важны в процессе консультирования, но не являются самоцелью, хотя достижению целей помогают именно сильные чувства: страх, боль, тревога, жалость, надежда и др. Познание и отражение чувств клиента представляется одной из главнейших техник консультирования. Эти процессы больше, чем техника, они непременная составляющая отношений двух людей. Отражение чувств тесно связано с перефразированием высказанных клиентом мыслей — разница лишь в том, что в последнем случае внимание сосредоточивается на содержании, а при отражении чувств — на том, что скрыто за содержанием. Желая отражать чувства клиента, консультант внимательно выслушивает его признания, перефразирует отдельные утверждения, но ориентируется и на чувства, выраженные клиентом в признаниях. Важно обратить внимание на баланс фактов и чувств в консультативной беседе. Нередко поддавшись страсти выспрашивания, консультант начинает игнорировать чувства клиента.**

Главной чертой эмпатии является реальное эмоцио­нальное присутствие консультанта: клиент должен на­чать чувствовать, что другой человек стремится встать на его место, понимает его меняющиеся переживания (страх, гнев или застенчивость), сочувствует ему. При эмпатическом слушании консультант сосредоточивается на чувствах клиента, порой едва осознаваемых, и ста­рается испытать то, что тревожит и волнует клиента, чтобы понять подлинную ситуацию. Ощущение парал­лельности исчезает, и консультант входит внутрь ситуа­ции, описываемой клиентом, начинает временно жить жизнью другого, не испытывая предвзятости, назидания или благодушия. Карл Роджерс, определяя эмпатию, придавал также особое значение проникновению в смысловые оттенки внутреннего мира другого.

Процесс эмпатии очень сложен. Консультанту шаг за шагом путем частого обращения и слушания отве­тов приходится осваивать язык другого, видеть мир как бы его глазами, слышать его ушами, ходить по земле в его обуви, то есть всей своей сущностью чувствовать, что значит быть этим конкретным клиентом, жить его жизнью и проблемами, но без потери ощущения «как будто». В этом проникновении и состоит главное отли­чие симпатии от эмпатии.

В западных руководствах по консуль­тированию можно прочесть об особом личностном эм­патическом типе человека. Ему можно поверить тайны. Зачастую он может исповедовать ценности, весьма от­личные от ваших, но никогда не осудит вас за то, что вы живете по-другому. Его трудно шокировать или при­вести в замешательство, но он тонко и чутко, без осо­бых затруднений поймет чувства другого. Его не при­ведут в смущение слезы собеседника. Эти люди не склонны наставлять и проповедовать. В нужный момент они напомнят о собственных силах собеседника, кото­рых достаточно, чтобы вывести из сложной жизненной ситуации. Клиент для них всегда взрослый человек, имеющий неотъемлемое право на собственное мнение и свободу выбора. Им свойственно ощущение безопас­ности, они не боятся спросить собеседника о чувствах и уважают его мужество и достоинство. Хотя зачастую то, что доверяется им, отнюдь не заставляет их испы­тывать состояние душевного комфорта, тем не менее они всегда постараются понять, что именно эти чув­ства или ситуация значат для клиента. Эмпатическая личность всегда остается верной своим обещаниям". К.Роджерс писал: «Он проницательно улавливает смысл состояния, переживаемого пациентом в данный конк­ретный момент, и указывает на этот смысл, чтобы помочь ему сконцентрироваться на нем и побудить к даль­нейшему более полному и беспрепятственному пережи­ванию» *(Роджерс,* 1984).

Пациент должен чувствовать, что консультант стремится встать на его место, понимает его реакции, сочувствует ему. С помощью эмпатии удалось начать лечение «пограничных слу­чаев» и психозов. В основе ее исполь­зования лежит мысль о том, что пси­хические расстройства вызваны вовсе не конфликтом, а нехваткой эмоционального тепла в раннем возрасте.

**⦸ *Выражения, которых следует избегать: Слайд №4***

* «Не переживай об этом».
* «Просто молись об этом».
* «Я решил свои проблемы, точно так же и ты должен решить свои».
* «Это безнадежно».
* «У меня еще хуже, чем у тебя».
* «У тебя серьезные духовные проблемы».
* «Ты сам не понимаешь, о чем говоришь».

Консультант может находиться на уровне разума или на уровне сердца. Результат будет различный: Слайд №№ 5, 6

**НА УРОВНЕ РАЗУМА:**

**Подопечный:**

* факты
* идеи
* Мысли

**Консультант:**

* совет
* решения
* суждение

**На уровне сердца**

* **Подопечный**
* чувства
* отношение
* Открытость
* **Консультант**
* сочуствие
* понимание
* любовь

**Препятствия к слушанию и пониманию Слайд №7**

* Недостаточное (неполноценное) слушание
* Оценивающее слушание
* Слушание через фильтры, проявляющееся через предубеждения или ярлыки (преломление через себя);
* Обучение, как препятствие к слушанию (диагностирование)
* Слушание, фокусирующееся больше на фактах, чем на личности (допрос)
* Продумывание ответа
* Слушание с симпатией
* Перебивание

**Примеры эмпатичного ответа Слайд №8**

* Вы чувствуете …
* Вы говорите …
* Итак, как вы видите …
* Вам кажется, что …
* Иногда вы …
* Должно быть вы чувствовали …
* Для меня звучит так, как будто вы говорите …

**Формула для эмпатического ответа Слайд № 9**

* **Вы чувствуете … потому, что …**

Например: клиент на сессии выражает гнев на отца, потому, что во время разговора с ним он испытывает страх.

Вы чувствуете гнев, потому, что вам страшно разговаривать с ним.

Что нужно делать во время выражения эмпатии Слайд № 10

* Дайте себе время подумать
* Используйте короткие ответы
* Передайте ваше понимание клиенту, при этом оставайтесь сами собой

**Итог:**

**Значение эмпатии Слайд № 11**

* Построение отношений
* Побуждает исследовать самого себя
* Проверяет правильность понимания
* Обеспечивает поддержку
* Смягчает общение
* Фокусирует внимание
* Держит в границах консультанта (меньше говорить, не давать советов)
* Подготовка почвы

Мы познакомились с вами с понятием эмпатии, которое является необходимым в каждом консультировании и вообще в общении. Слайд №12

* Помните, что эмпатия в идеале – это присутствие с клиентом, а не просто коммуникативные способности;
* Присутствуйте осторожно, физически и психологически. А также прислушивайтесь к точке зрения клиента.
* Старайтесь отложить в сторону ваши суждения и состояния на момент работы и «ходите в обуви клиента».
* Когда клиент говорит, прислушивайтесь к центральному посланию.
* Отвечайте достаточно часто, но коротко на центральные послания клиента.
* Используйте эмпатию, чтобы помочь клиенту концентрироваться на центральной теме.
* Держите в голове, что коммуникативный навык использования эмпатии является важным, как способ помощи клиенту увидеть себя и свою проблему более ясно. А также научиться управлять проблемой более эффективно.
* Эмпатию часто путают с симпатией, добротой и одобрением. Это может значить уступчивое поведение в ответ на поведение клиента и отклик с симпатией на его проблемы. Позиция клиента принимается терапевтом без вопросов. Это приводит терапевта в позицию соучастника и он застрянет в ней (в отличии от наблюдателя). Слайд №13

Активное слушание **в** процессе консультирования может происходить с позиций симпатии или эмпатии. Это довольно близкие формы отношений, возникаю­щих между клиентом и консультантом, но вместе с тем имеющие ряд существенных различий. Симпатия возникает между людьми, если они обна­руживают параллельность, сходство своих переживаний и чувств других, порождает особую вовлеченность в конкретные человеческие ситуации. Вместе с тем, испытывая симпатию к кому-либо, человек остается полностью осознающим свое собствен­ное *Я,* свою идентичность. Уделяя внимание сходству между чувствами, симпатизирующий консультант все время как бы идет с собеседником параллельным кур­сом, не переходя личностных границ. Субъективность симпатии проявляется и в том, что консультант не ис­следует чувств клиента, допуская, что они сходны с его собственными.

**Различия между симпатией и эмпатией можно пред­ставить в таблице:**

|  |  |
| --- | --- |
| СИМПАТИЯ | ЭМПАТИЯ |
| Вы сосредоточены на параллельности ваших собственных чувств и переживаний клиента | Вы сосредоточены на чувствах и ситуации клиента |
| Вы уделяете внимание сходству между вашими чувствами и чувствами клиента | Вы «испытываете» то, что испытывает клиент |
| Вы не переходите рубежи параллельности ваших чувств | Вашей целью является понимание другого. |
| Вы не исследуете других чувств клиента, поскольку вы допускаете, что они идентичны вашим собственным | Вы не столь сосредоточены на себе, на вашей собственной идентичности, поскольку входите внутрь ситуации клиента |

В «Опавших листьях» у философа Василия Розанова можно прочесть: «Общество, *окружающие* убивают душу, а не прибавляют. Прибавляет только тес­нейшая и редкая симпатия, "душа в душе" и "один ум". Таковых находишь одну-две за всю жизнь. В них душа расцветает. И ищи ее. А толпы бегай или осторожно об­ходи ее» (1990. С. 277).

Эффективно осуществленное слушание в диалоге вполне способно сде­лать более частыми эти главнейшие для человека отно­шения — симпатию и эмпатию.

**Домашнее задание:**

Упражнение №4 Слайды № 14, 15

Прочитайте каждую ситуацию и выполните задание с использованием формулы эмпатии «Вы чувствуете... Потому, что...»

УПРАЖНЕНИЕ 4: Использование формулы выражения эмпатии ( упражнение в папке с домашними заданиями)

Эмпатия сосредотачивается на основных посланиях клиента - переживаниях, поведении и вытекающих эмоциях. В этом упражнении от вас требуется, чтобы вы отвечая клиенту, воспользовались формулой.

Этот ответ- формула заключается в обращении к клиенту; "Вы чувствуете ... (далее следует описание эмоции, которую испытывает клиент, включающее в себя определение интенсивности этой эмоции) ... потому, что ... (далее следует краткое описание базового опыта или эмоции, которые привели к возбуждению данной эмоции)»

Пример:

Женщина в группе рассказывает о своих отношениях с мужчиной. Говорит: "Он начал меня обижать, обзывал меня, описывал мои недостатки. Даже, несмотря на то, что я уже рассказывала об этом на группе прежде, я пассивно сидела и просто соглашалась с этим. Я просто соглашалась с этим".

Один из участников группы отвечает: "Вы чувствуете сильное раздражении на себя, потому что вы снова позволили ему безнаказанно делать это, даже, несмотря на то, что вы уже лучше понимали, что происходит."

Упражнение №5 Слайд №46

Прочитайте каждую ситуацию и выполните задание с использованием своих слов.

УПРАЖНЕНИЕ 5. Выражение эмпатии собственными словами.

В этом упражнении вас просят сделать две вещи:

1. Используйте формулу "ВЫ чувствуете... ПОТОМУ, что..." для того, чтобы передать клиенту эмпатию.

2. Перефразируйте свой ответ своими собственными словами, определяя при этом и чувства и событие, которое стоит за чувствами. Но не давайте советов.

Пример: Женщина, 33 года, говорит своему терапевту: "Я не могу в это поверить. Мой муж каждый вечер на прошлой неделе приходил домой во время, к ужину. Я никогда бы не поверила , что он сможет выполнить соглашение, которое мы заключили. И все же он был дома каждый вечер."

Формула: " Вы себя великолепно чувствуете потому, что он на самом деле сделал то, что обещал"

Своими словами: "Он действительно удивил вас, сделав все правильно!"

**Пример отличного слушания**

*Вот что один из членов чат группы поддержки подростков говорит о другом члене:*

*...всякий раз, когда я расстроен, я пишу Алине. она лучшая в понимании меня. я не знаю, как она может удерживаться, чтобы не давать мне советы, но я не помню даже одного случая, когда она давала мне совет. Я также не помню, когда она осудила меня. Вот почему я чувствую себя таким свободным и безопасным разговаривая с ней. Кое что еще, что делает ее хорошим слушателем: она посылает мне много объятий. И отправляет обнималки назад, когда я посылаю ей одно.*

*В файле с домашними заданиями есть видеофильм: «Эмпатия». Просмотрите его, пожалуйста.*

Эффективно осуществленное слушание в диалоге вполне способно сде­лать более частыми эти главнейшие для человека отно­шения — симпатию и эмпатию.