**Урок № 6**

**Активное слушание 5: «Зондирование».**

**Мы говорим о Втором наборе базовых коммуникативных умений – *навыки реагирования по Игану. Сюда входит эмпатия и зондирование.***

***Сейчас мы изучаем Зондирование/Пробы***

* 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**

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

1. Дать определение, что такое зондирование и пробы.
2. Уметь различать открытые вопросы и закрытые вопросы.
3. Уметь проводить консультирование, используя открытые вопросы.

**План:**

1. Что такое – зондирование.
2. Какие виды зондирования существуют.
3. Применение на практике зондирования.
4. а) Зондирование ( от фр. Зонде) – исследовать, выведывать, исследовать при помощи зонда.

б) В переносном значении – предварительное осторожное выяснение, разведывание. Побуждение и зондирование – это вербальная тактика, которая помогает клиенту рассказать о себе и определить свою проблему более конкретно в сферах события, поведения и чувств. Они должны присутствовать на всех этапах консультирования. Слайды № 2, 3

* Цель – собрать качественную информацию.

2. Пробы – это утверждение или вопрос, приглашающий клиента обсудить проблему более подробно. Слайд № 4

**Виды проб: Слайд № 5**

а) подсказки; б) утверждения и просьбы, которые поощряют клиентов говорить и прояснять ситуации далее; в) восклицания, помогающие клиенту сфокусироваться; г) вопросы, которые помогают говорить клиенту более свободно и конкретно.

**Постановка вопросов / Зондирование Слайд №6**

Получение информации о клиенте и побуждение его к самоанализу невозможны без умелого опроса.

Как известно, вопросы обычно разделяются на закрытые и открытые. Закрытые вопросы используются для получения конкретной информации и обычно предполагают ответ в одном—двух словах, подтверждение или отрицание ("да", "нет"). Например: "Сколько Вам лет?", "Можем ли мы встретиться через неделю в это же время?", "Сколько раз случались с вами припадки гнева?" и т.п.

Открытые вопросы служат не столько для получения сведений о жизни клиентов, сколько позволяют обсуждать чувства. Benjamin (1987) отмечает:

"Открытые вопросы расширяют и углубляют контакт; закрытые вопросы ограничивают его. Первые широко распахивают двери хорошим отношениям, вторые обычно оставляют их закрытыми".

Примеры открытых вопросов: "С чего Вы хотели бы начать сегодня?", "Что Вы теперь

чувствуете?", "Что Вас опечалило?" и т.п.

Открытые вопросы дают возможность делиться своими заботами с консультантом. Они передают клиенту ответственность за беседу и побуждают его исследовать свои установки, чувства, мысли, ценности, поведение, т.е. свой внутренний мир.

Ivey (1971) выделяет основные моменты консультирования, когда используются открытые вопросы:

1. Начало консультативной встречи ("С чего сегодня Вы хотели бы начать?", "Что произошло за ту неделю, пока мы не виделись?").

2. Побуждение клиента продолжать или дополнять сказанное ("Что Вы почувствовали, когда это случилось?", "Что еще Вы хотели бы сказать об этом?", "Не можете ли добавить что-нибудь к тому, что сказали?").

3. Побуждение клиента проиллюстрировать свои проблемы примерами, чтобы консультант мог лучше их понять ("Не сможете ли Вы рассказать о какой-либо конкретной ситуации?").

4. Сосредоточение внимания клиента на чувствах ("Что Вы чувствуете, когда рассказываете мне?", "Что чувствовали тогда, когда все это произошло с Вами?").

Не следует забывать, что не всем клиентам нравятся открытые вопросы; у некоторых они повышают ощущение угрозы и увеличивают беспокойство. Это не значит, что от таких вопросов следует отказаться, но их надо тщательно формулировать и задавать в подходящее время, когда имеются шансы получить ответ.

В консультировании используются как закрытые, так и открытые вопросы, однако не следует вообще переоценивать важность опросов. Benjamin (1987) указывает:

"Я сильно сомневаюсь по поводу использования вопросов в беседе и чувствую, что задаю слишком много вопросов, часто бессмысленных. Мы задаем вопросы, которые расстраивают клиента, прерывают его, и вопросы, на которые он, возможно, не в состоянии ответить. Иногда мы даже задаем вопросы, заведомо не желая получать ответы, и в результате не слушаем ответов".

Хотя постановка вопросов является важной техникой консультирования, но в консультировании следует избегать чрезмерного опрашивания. Любой вопрос должен быть обоснован — задавая его, надо знать, с какой целью он задается. Это весьма сложная проблема для начинающего консультанта, который нередко слишком беспокоится, о чем же еще спросить клиента, и забывает, что прежде всего клиента надо слушать. Если опрос превратить в основную технику консультирования, то и консультирование превратится в допрос или следствие. В такой ситуации клиент покинет кабинет консультанта с чувством, что был не столько понят и призван к эмоциональному участию в консультативном контакте, сколько допрошен.

Чересчур большая склонность расспрашивать во время консультирования создает много проблем (George, Cristiani, 1990):

— превращает беседу в обмен вопросами-ответами, и клиент начинает постоянно ждать, чтобы консультант спросил еще о чем-нибудь;

— заставляет консультанта принять на себя всю ответственность за ход консультирования и тематику обсуждаемых проблем;

— переводит беседу от эмоционально окрашенных тем к обсуждению фактологии жизни;

— "уничтожает" подвижный характер беседы. По этим причинам начинающим консультантам вообще не рекомендуется задавать клиентам вопросы, исключая самое начало консультирования.

Можно упомянуть еще несколько правил, которые следует иметь в виду, задавая вопросы клиентам:

1. Вопросы "Кто, что?" чаще всего ориентированы на факты, т.е. вопросы такого типа

увеличивают вероятность фактологических ответов.

2. Вопросы "Как?" в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир.

3. Вопросы "Почему?" нередко провоцируют защитные реакции клиентов, поэтому их следует избегать в консультировании. Задав вопрос такого типа, чаще всего можно услышать ответы, опирающиеся на рационализацию, поскольку не всегда легко объяснить действительные причины своего поведения обусловленного множеством довольно противоречивых факторов (а на них прежде всего и бывают направлены вопросы "почему").

4. Надо избегать постановки одновременно нескольких вопросов (иногда в одном вопросе заложены другие вопросы). Например, "Как Вы понимаете свою проблему? Не думали ли Вы о своих проблемах когда-нибудь ранее?", "Почему Вы пьете и ссоритесь со своей женой?" В обоих случаях клиенту может быть неясно, на какой из вопросов отвечать потому, что ответы на каждую часть двойного вопроса возможны совершенно разные.

5. Не следует один и тот же вопрос задавать в разных формулировках. Клиенту становится неясно, на какой из вариантов надо отвечать. Подобное поведение консультанта при постановке вопросов свидетельствует о его тревоге. Консультант должен "озвучивать" только окончательные варианты вопроса.

6. Нельзя вопросом опережать ответ клиента. Например, вопрос "Все ли хорошо ладится?" чаще всего побуждает клиента дать утвердительный ответ. В этом случае лучше задать открытый вопрос: "Как обстоят дела дома?" В подобных ситуациях клиенты нередко пользуются возможностью дать неопределенный ответ, например: "Неплохо". Консультанту нужно уточнить ответ другим вопросом такого типа: "Что для Вас значит "неплохо"?" Это очень важно, так как часто в одни и те же понятия мы вкладываем довольно разное содержание.

**Недостатки вопросов Слайд №7**

* Опасность создания эффекта допроса с пристрастием;
* Тормозит личное участие;
* Может сложится впечатление превосходства;
* Сильное давление для получения ответа;
* Заставляет человека терять контроль над собой.

Пример консультирования: Использование всех методов консультации.

**Пример консультации:**

1. Начало консультации, встреча, маленький разговор.
2. Консультация:

Консультант (Наташа): Сегодня у нас первая встреча. Основное время я хочу уделить знакомству с вами и с вашей проблемой. Расскажите о своей проблеме.

Клиент (Оля): Я устала от ожидания. У меня заканчиваются силы. Мой муж поехал на работу в другую страну. Мне нужно оформить визу для поездки к нему, но я постоянно встречаю различные препятствия. Мне нужны силы для оформления документов, а силы уже на исходе.

Н.: Разрешите мне проверить, правильно ли я поняла. Ваш муж вынужден был уехать в другую страну на работу, и вы хотите поехать к нему. Но существуют различные препятствия, и вы чувствуете бессилие и беспомощность, потому что процесс оформления документов затянулся.

О.: Да. Мне кажется, что я уже никогда не увижу своего мужа.

Н. : У вас даже появилось чувство безысходности.

О.: Да. Мы только поженились, и он вынужден был уехать через две недели после свадьбы.

Н.: Да, я понимаю, что ситуация усложняется ещё и тем, что вы молодожёны. Это действительно проблема. Оля, можно я спрошу вас о вашем чувстве безнадёжности?

О.: Да.

Н.: Если бы нам нужно было оценить ваше чувство безысходности на шкале от 1 до 10. Где это чувство находится?

О.: Я думаю, 8.

Н.: На 8. Это довольно высокий уровень. Но я думаю, что я смогу вам помочь. Вы готовы работать?

О.: Да, готова.

**Итог**: Слайд №8, 9

Итак, мы познакомились с вами с основными приёмами консультирования. Мне остаётся только пожелать вам практиковать эти приёмы в повседневной жизни, чтобы увидеть, как они работают и какое влияние оказывают на людей. Эти приёмы способны изменить и вашу жизнь, как они изменили мою.

1. Держите в уме цели зондирования:

А) Помогать людям, не умеющим отделять себя от других или сопротивляющимся клиентам рассказывать свою историю и вовлекать в виды поведения, связанные с консультированием;

Б) Помогать клиенту оставаться сконцентрированным на важных темах;

В) Помогать клиенту понять самого себя и проблемную ситуацию более широко;

Г) Помогать клиенту, определять событие, поведение и чувства.

2. Используйте сочетание зондирования, открытых вопросов и восклицания.

3. Если в ответ на зондирование клиент предоставляет важную информацию, продолжайте процесс консультирования, используя эмпатию, а не ряд проб.

**Советы в консультировании.** Слайд №10

Каждый консультант, особенно начинающий, хочет как можно быстрее помочь клиенту. У него есть искушение дать совет. Для совета будет время в консультировании. Но нужно помнить, что может произойти, если мы быстро перейдём к советам.

* Жизнь клиента уникальна.
* Клиент является основным экспертом в своей собственной жизни.
* Душепопечитель – эксперт в способах выстраивания отношений с клиентом, а также в теории психологической помощи;
* Совет не способствует развитию личности клиента.

Мы знаем, что Библия говорит о тех, кто даёт совет, не выслушав человека. Она называет его глупцом. Поэтому, так важно научиться правильно выслушать человека.

Домашнее задание: Слайд №11

1. Протокол  сеанса активного слушания - дословная запись беседы, которую каждый студент проведет с добровольцем. Минимальный объем 2500 слов.
2. Подробный протокол консультирования одного из клиентов, включая анкетные данные и план консультирования. Выберите одного клиента. Заполните «бланк опроса» и «план консультирования».
3. Упражнение №6. Слайд №12

Сделайте упражнение, используя эмпатию и зондирование