



Коммуникативные навыки для консультирования

Communication Skills for Counselors

Доктор Лэнни Эндикотт

Dr. Lanny Endicott

Поведение на консультации

Attending Behaviors

- Консультант занимает зеркальное положение тела клиента
- Уместен контакт глаз
- Отражать голос, тон и темп разговора клиента
- Консультант проявляет заботу и сочувствие к клиенту
 - Counselor mirrors the body position of the client
 - Appropriate eye contact is practiced
 - Voice tone and pace of client conversation is mirrored
 - Counselor shows concern and empathy to the client

Другими словами

Paraphrasing

- Консультант повторяет те же слова, что и клиент говорит:
- Помогает клиенту "слышать" то, что он или она говорит
- Способствует пониманию между консультантом и клиентом
- Позволяет консультанту быть ближе с клиентом
 - Counselor in own words repeats what client is saying
 - Helps the client "hear" what he or she is saying
 - Promotes understanding between the counselor and client
 - Enables the counselor to go deeper with client

Отражение чувств

Reflection of Feeling

- Консультант помогает клиенту понимать чувствами, что было сказано
- Помогает связать чувства с мышлением клиента
- Способствует пониманию между консультантом и клиентом
- Позволяет консультанту быть ближе с клиентом
 - Counselor helps client understanding feelings behind what is said
 - Helps connect feelings with client thinking
 - Promotes understanding between counselor and client
 - Enables the counselor to go deeper with client

Открытые вопросы

Open-Ended Questions

- Вопросы предназначенные клиенту, чтобы он рассказывал больше:
- На пример: "Расскажите мне больше о том, что произошло." "Что Вы чувствовали, когда это случилось?"
 - Questions intended for the client to say more:
 - Example: "Tell me more about what happened."
"What were you feeling when it happened?"

Закрытые вопросы

Close-Ended Questions

- Вопросы, предназначенные для получения конкретной информации от клиента
- На пример: «Сколько вам лет?» "Где вы живете?" «Чем вы занимаетесь?»
 - Questions designed to get specific information from the client
 - Example: “What is your age?” “Where do you live?” “What type of work do you do?”

Прояснение

Clarification

- Консультант задает вопросы или делает заявления о том, что говорит клиент:
- Если клиент согласен, есть понимание, и оба могут идти дальше в обсуждении
- Если Клиент не согласен, есть недопонимание, нужно поработать над пониманием, прежде чем двигаться дальше
 - Counselor asks questions or makes statements about what the client is saying
 - If client agrees, there is understanding, and both can go deeper in discussion
 - If the client disagrees, there is misunderstanding, and both need to work on understanding before going further

Обобщение

Summarization

- Консультант периодически делает паузы, чтобы обобщить то, что говорит клиент
- Чаще случается в конце консультации
- И в начале каждой новой консультации, чтобы вспомнить о чем говорилось ранее
 - Counselor periodically pauses in counseling session to summarize what client has said
 - Often occurs at the end of a counseling session
 - And occurs at the beginning of a new counseling session to remember what was talked about before

Дающая информация

Information Giving

- Консультант предоставляет информацию о клиенте
- Пример: "Если вам нужна помощь, в поиске работы, вы можете связаться____." "Вот номер телефона Андрея. Он консультирует людей о проблемах наркомании".
- Дающая информация - это не советы
 - Counselor provides client information
 - Example: "If you want help finding a job, you might contact____." "Here is the phone number of Andrei. He counsels people about drug problems."
 - Information giving is not giving advice

Интерпретация

Interpretation

- Интерпретация выявляет более глубокий смысл проблемы представленной клиентом
- Перед тем как консультант предоставит истолкование, то он или она должны практиковать другие навыки, перечисленные выше, чтобы понять клиента
- Интерпретация дает представление, но оно не может привести к изменению
 - Interpretation brings out the deeper meaning of the problem presented by the client
 - Before the counselor provides an interpretation, he or she must practice the other skills listed so as to understand the client
 - Interpretation provides insight, but it may not lead to change

Столкновение

Confrontation

- Столкновение ставит под сомнение, что говорит клиент, потому что, что-то другое было сказано до
- Иногда чувства клиента не соответствуют сказанным словам
 - Confrontation is often challenging what the client says because something different was said before
 - Sometimes client feelings do not fit the words spoken

консультации

- **Поведение на консультации**

Attending Behaviors

- **Другими словами**

Paraphrasing

- **Отражение чувств**

Reflection of Feeling

- **Открытые вопросы**

Open-Ended Questions

- **Закрытые вопросы**

Close-Ended Questions

- **Прояснение**

Clarification

- **Обобщение**

Summarization

- **Дающая информация**

Information Giving

- **Интерпретация**

Interpretation

- **Столкновение**

Confrontation