

RAPID. Psychological First Aid

REPORT&REFLEXIVE LISTENING.
РАПОРТ И РЕФЛЕКСИВНОЕ
СЛУШАНИЕ

Рапорт и рефлексивное слушание

- От французского *raport* «возвращать, приносить обратно»
- Специальный контакт и такое состояние контакта, которое включает определенную меру доверия и взаимопонимания. Этот тип контакта можно описать как воспринимающее понимание
- Достигается путем использования техник рефлексивного слушания

Рефлексивное слушание

- Тип активного слушания, основная задача которого — вернуть собеседнику его сообщение, используя собственную манеру выражения, не искажая и не дополняя при этом основной смысл сообщения.
- Позволяет быть рядом с собеседником, а не напротив него.
- Достигается посредством суммирующего перефразирования и уточняющих вопросов.

Типы вопросов

- **Закрытый вопрос.** Вопрос, ограничивающий количество доступных вариантов ответа. Наиболее закрытый из всех – вопрос «да и нет». Закрытые вопросы хороши для быстрого установления фактов.
- **Открытые вопросы.** Немного менее эффективны, чем закрытые, но могут быть более продуктивными. Начинаются со слов что, почему, как. Хороши для получения исчерпывающей информации о ситуациях и о состоянии клиента.
- **Вопросы для рефлексивного слушания.** Вопросы, у которых есть стержень. Часто этот стержень принимает форму «это звучит как...», «говоря иными словами...» или «мне кажется, вы говорите, что...»

Суммирующее перефразирование

Это перефразирование, где вы берете чьи-то слова, превращаете их в свои слова и отдаете их обратно. То есть суммирующее перефразирование это получение чьих-то слов и замена их на другие, чтобы перефразировать основное сообщение или эмоцию в то, что часто принимает вид вопроса «да или нет» и задавание его с целью получения подтверждения или уточнения.

Воспринимающее понимание

- Это не сочувствие, которое является переживанием за кого-то. Это понимание чувств так, как их чувствует другой человек. И что мы пронаблюдали, чему нас учат исследования общественных наук, это то, что некоторые виды техник слушания на самом деле создают психологическую связь, и создают ее быстро. Это не просто техника. Это непрерывный процесс.
- Необходимо понять чувства другого человека, встать с ним на одну линию.
- **Эмоциональный каскад.** Воспринимающее понимание ведет к пониманию, которое ведет к доверию, которое, в свою очередь, ведет к согласию.

Эмоции и логика

Вспомним Аристотеля, который говорил, что есть три вида аргументов.

- Logos. Логос – логика, понимание.
- Ethos. Убедительность. «Понимаешь ли ты, кто я»
- Pathos. Пафос, то есть эмоция. Досл. – страдание.

Путь к логосу и рациональным действиям от пафоса лежит через убедительность.

Иногда мы должны быть свидетелями чужого горя перед тем, как они будут готовы получить объективную помощь.

Первая психологическая помощь

- Первую психологическую помощь можно определить как сострадательное и поддерживающее присутствие, которое смягчает последствия острого стресса, предоставляя кратковременное облегчение и оценивает необходимость дальнейшей помощи.
- Не является собственно терапией, дополняет и расширяет консервативную терапию.
- Является отдельным видом помощи.

Правила помощи

При оказании первой психологической помощи важно помнить и следовать следующим правилам:

- Это не ваша катастрофа
- Будьте нейтральным
- Быть нейтральным не значит быть равнодушным
- Прислушивайтесь к тому, в чем можете помочь
- Не осуждайте
- Не оценивайте
- Не слишком анализируйте
- Не гипотезируйте
- Не дополняйте чужую историю собственным опытом