**ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Самостоятельная работа №1**

**Инструкция:** Прочитайте приведенные ниже высказывания клиента и решите, какой способ реагирования окажется самым подходящим для каждого отдельного случая?

1. Высказывание клиента Юрия: Моя девушка в эти выходные сильно расстроила меня. Мы пошли на вечеринку, где она напрочь забыла обо мне. Последнее время она сильно напивается. На прошлой неделе она выпила лишнего на вечеринке, и мне было так стыдно за нее... Я пытался ее образумить, но она заявила, что отнюдь не считает себя алкоголичкой, это так тяжело для меня! Вот уже год, как я не пью и мне нужен человек, который бы поддержал меня в этом».

*Сформулируйте подходящий ответ, с помощью которого можно* ***уточнить чувства*** *клиента и выяснить, что он на самом деле имеет в виду.*

1. Что именно Вы чувствуете, когда говорите "Это так тяжело для меня!" ?

2. Какие конкретно чувства Вы испытываете от сложившейся ситуации?

*Сформулируйте подходящий ответ, который бы лучше всего* ***отражал чувства и точку зрения*** *клиента.*

Вы испытываете чувство стыда от того, когда Ваша девушка находится в состоянии сильного опьянения, в то же время, Вы хотите поддержки в вопросах, касающихся алкоголя, так как отказались от этой привычки вот уже год назад.

*Сформулируйте подходящий ответ (можно несколько вариантов), который больше всего подошел бы для того, чтобы* ***прояснить суть*** *в рассказе клиента.*

1. Скажите, пожалуйста, что конкретно Вас так сильно расстроило на той вечеринке? (девушка напрочь забыла о нем / выпила лишнего)

2. Что может быть причиной того, что девушка напивается последнее время?

3. Расскажите об изменениях в Вашей жизни, которые произошли, когда Вы отказались от пагубной привычки?

4. Как Вам удается придерживаться Вашего нового образа жизни вот уже в течение одного года?

5. Насколько успешно Вам удается выстраивать отношения с Вашей девушкой?

1. Высказывание клиентки Елены: Как только я сажусь писать диссертацию, мой двухлетний сын начинает прыгать на диване и кричать, а муж вместо того, чтобы его успокоить, включает телевизор на всю громкость, потому что он ничего не слышит. У меня пропадает всякое желание работать, хочется выпить стакан водки, закусить огурцом и отключиться, чтобы не видеть этот ужас.

*Сформулируйте подходящий ответ, с помощью которого можно уточнить* ***чувства клиентки*** *и выяснить, что она на самом деле имеет в виду.*

1. Что именно Вы испытываете, когда попадаете в такую ситуацию?

2. Какие чувства возникают у Вас в тот момент, когда создается та ситуация?

*Продемонстрируйте свое* ***эмпатическое понимание*** *того, о чем сказал клиент.*

1. Безусловно, в такие моменты, когда всё кувырком, может показаться, что совсем нет никаких сил

2. В подобные моменты, когда не ощущаешь поддержки от близких людей, действительно хочется убежать от этих переживаний

1. Высказывание клиентки Светланы: Мой друг пригласил меня в ресторан, а сам не пришел, представляете? Вечером, когда я пришла домой, курьер принес огромный букет цветов от него с вложенной запиской: «Извини, люблю, позвоню завтра». У меня нет слов, чтобы прокомментировать все это.

*Продемонстрируйте свое* ***эмпатическое понимание*** *того, о чем сказал клиент.*

1. Действительно, такие неординарные ситуации могут вызывать ступор, так как Ваш друг в целом был довольно непредсказуем в этот вечер

*Сформулируйте подходящий ответ, который бы лучше всего* ***отражал чувства и точку зрения*** *клиента.*

1. Вы были очень удивлены тем, что Ваш друг не пришел на встречу, которую назначил сам, и не находили слов, чтобы выразить свое мнение по этому поводу

1. Высказывание клиентки Натальи: «Мои родители сказали, что я обязательно должна окончить этот институт, а для меня это просто пытка. Им легко говорить, они устроили меня по знакомству и спокойны, а теперь заставляют делать то, что мне совсем не нравится. И я даже пикнуть не могу. Может быть, хоть вы мне поможете?»

***Какие вопросы можно задать*** *клиентке (постарайтесь сформулировать вопросы разных типов)?*

1. Какую конкретно помощь Вы имеете в виду?

2. А что нравится Вам?

3. Как так вышло, что родители приняли такое серьезное решение за Вас?

4. Какие чувства вызывает у Вас сложившаяся ситуация?

5. Часто ли Ваши родители решают что-то за Вас?

1. Высказывание клиента Сергея: «Когда я захожу в метро, у меня начинает кружиться голова. Люди снуют, путаются под ногами, кричат друг на друга. Эта ситуация просто раздражает меня, и я начинаю кричать на других».

***Какие вопросы можно задать*** *клиенту (постарайтесь сформулировать вопросы разных типов)?*

1. Что конкретно Вас раздражает в этой ситуации?

2. Такое происходит только в метро?

3. Какие еще ситуации вызывают у Вас такую реакцию?

4. Как Вы справляетесь со своим стрессовым состоянием?

5. Как протекает сама ситуация?

6. При каких обстоятельствах Вам становится значительно лучше?

1. Высказывание клиента Анатолия: «Вчера я был на вечеринке у приятеля. Стол был шикарный: пять салатов, студень, заливное, красная рыба, квашеная капуста, приготовленная по особому рецепту, домашнее вино... Я до сих пор вспоминаю этот вечер. Да, еще были пирожки с мясом, с грибами... и, по-моему, с печенью... честно говоря, я даже не успел попробовать... (пауза, клиент задумался).»

***Отреагируйте в технике активного слушания или отражения***. Следуйте за клиентом. *Не задавайте вопросы только для того, чтобы удовлетворить собственное любопытство, или для того, чтобы сделать встречу более интересной или динамичной.*

1. Видимо, стол был действительно роскошным, поскольку Вам удалось отметить целое множество блюд, представленных на нем.

2. Кажется, Вам действительно очень понравился накрытый стол! Вы перечислили немало блюд с самыми разными деталями - по способу приготовления или начинкам.