Алгоритм оказания психологической помощи родителям, чьи близкие мобилизованы или принимают участие в военных действиях

№	Этап	Цель	Описание действий	
1	**Вступление в контакт, установление доверительных отношений**	Создание условий для оказания психологической помощи и поддержки родителю через выстраивание доверительного контакта	1. Активное слушание: 2. Старайтесь демонстрировать свое спокойствие, не проявляйте ярких эмоций 3. Говорите короткими фразами, уверенно, сократите свою речевую активность, снизьте громкость речи, темп 4. Не потакайте желаниям. Здесь важна поддержка, внимание, выслушивание, заинтересованность	Приложение 5 **НЕЛЬЗЯ:** *«Так нельзя»,* *«возьмите себя в руки»,* *«успокойтесь»* *«На все воля Божья»* *«Мне знакомы ваши чувства»* *«Уже прошло три недели с его (ее) смерти. Вы еще не успокоились?»* *«Благодарите Бога, что у вас есть дети (ребенок)»* *«Бог выбирает лучших»* *«Он (она) прожил долгую и честную жизнь, и вот пробил его час»* *«Мне очень жаль»*
2	**Осознание аутентичных эмоций и чувств**	Определение выраженности эмоционального состояния родителя	«*Что вы сейчас чувствуете?»* Отражение эмоционального состояния: *«В ваших словах я почувствовал сомнение (тревогу, недоверие, беспокойство…)»* Специалисту важно сказать о том, что все эти эмоции вполне уместны в данной ситуации и чувствовать их сейчас - это нормально!	
		Определение запроса родителя: *1.Проработка состояния* *2. Проработка проблемы*	Исследуем запрос: *«Я понимаю, как вам сейчас плохо…»* *«Я сожалею, что такое с вами произошло»*	
		Эмоциональная поддержка	Проявляйте уважение к его/ее чувствам и покажите вашу солидарность и сопереживание по этому поводу: *«Я сочувствую тебе…»* *«Мне грустно от того, что он так поступил с тобой…»* *«Я разделяю твою озабоченность по поводу…»*	

			«Я ценю твое мужество и попытки справиться с этим…»	
		Стабилизируем эмоциональное состояние	*«Что вы делаете, когда вы оказываетесь в такой ситуации / чувствуете?»* *«Это / кто-то делает это / вы хотите этого и т.д.»* *«Что вы делаете с этим чувством / желанием? Как вы себя останавливаете?»* *«Плачьте, это поможет сейчас снять лишнее напряжение»* *«Слезы – это нормальная реакция на данную ситуацию»* *«Вы могли бы рассказать подробнее, что вас беспокоит?»* *** Если плач усугубляет эмоциональное состояние клиента: «*В такой ситуации иногда помогают несколько глотков воды»*	
		Помощь в переживании текущего состояния	*«Вы можете плакать сейчас столько, сколько нужно»* *«Я сейчас с вами/я готова быть с вами сейчас»* *«Я буду с вами столько, сколько вам будет нужно»* *«Порой слезы помогают нам избавиться от негативных эмоций»* *«Как вы думаете, от каких отрицательных эмоций слезы вам помогают сейчас избавиться?»* *«Слезы помогают нам справиться с тяжелыми переживаниями»*	Приложение 1
3	**Переключение внимание родителя на его тело**		*Посидите несколько минут с закрытыми глазами. Прислушайтесь к вашему телу, отнеситесь к нему с любопытством. Как ваше тело чувствует себя сейчас? Вы чувствуете где-то давление или покалывание? Где? Вы чувствуете тяжесть, жар, сокращения мышц, тепло или холод? Каковы текстура, вес и форма ощущений, которые вы замечаете в своем теле? С какими эмоциями связаны эти ощущения? Можете ли вы направить ваше дыхание в те места, которые привлекли ваше внимание? Что эти части тела хотят сказать вам? Чего они*	Приложение 2

			хотят? 1. Метод психокатализа 2. Техники самопомощи (самопоглаживание, самоодобрение, поддержка своего внутреннего ребенка и т.д.) 3. Арт-терапевтические техники	
4	**Разворачиваем родителя к когнитивным процессам**	Сместить фокус внимания клиента с внешней ситуации на самого себя	Помощь в понимании текущего состояния и данного опыта: *«Вы достаточно полно рассказали мне о ситуации, давайте вместе подумаем, что можно предпринять, чтобы найти нужное решение?»;* *«Может быть у вас есть идеи, как изменить ситуацию?»;* *«Вы не одиноки сейчас в такой ситуации (назвать ситуацию). И я уверена, что вы сможете с ней справиться»;* *«В вашем окружении есть люди, которые могут оказать вам поддержку, например, вы можете им выговориться, выслушать совет?»* *«Для чего вам нужны эти чувства? Для чего вам ваша тревога, про что она?»* *«Как вы можете о себе позаботиться в этих состояниях?».* Смешение от «За что мне все это?» к ответу на вопрос «Что хорошего в этом плохом?»: *«Мы не можем в данный момент изменить сложившуюся ситуацию, но мы должны позаботиться о самих себе. Сложные времена всегда заканчиваются, ситуация непременно изменится к лучшему и очень важно с каким состоянием психики и соматики мы войдем в долгожданное счастливое будущее. С каким набором жизненных ценностей, багажом жизненного опыта и ларцом мудрости мы встретим мир, которого все так ждем и возвращение своих мужчин, вернувшихся с войны»* Тревожит собственное бессилие: «Я ничего не могу сделать в сложившейся ситуации…»:	Приложение 3 Приложение 4

			«Вы можете помогать справляться с трудностями людям с похожими проблемами, поддерживать их и делиться своим опытом. Вы должны заботиться о себе, потому что вы нужны своим родным всегда, даже на расстоянии. Связь матери (жены, сестры, дочери, родного человека) и сына (мужа, отца) всегда незыблема, она чувствуется через сотни километров. Вашему сыну/мужу/брату/отцу важно чувствовать от вас силу, веру в него, уверенность в том, что все обязательно разрешится самым благоприятным для всех нас образом».	
5	**Формируем позитивное намерение на будущее** **Получаем от родителя обратную связь**	Мотивировать родителя создавать позитивное намерение на будущее Работа с негативными установками	*«Вы справитесь, я в этом уверен! И это тоже пройдет! Мы дождемся своих мужчин! и т.д.»*	

Методы психологической самопомощи

1. Работа с эмоциями и чувствами

Техника «Метод Седоны»

Инструкция.

Шаг 1. Оцените по шкале от 0 до 10, то, что вы чувствуете.

Шаг 2. Сожмите в кулаке что-то, что можно отпустить (шарик, ручку, монету и т.д.) и представьте, что этот предмет символически представляет собой то чувство, которое вы испытываете.

Шаг 3. Задайте себе 5 вопросов (любой ответ правильный!!!)

1) Что я чувствую прямо сейчас?

2) Могу ли я принять это чувство?

3) Могу ли я отпустить эти чувства?

4) Хочу ли я отпустить это чувство?

5) Когда я отпущу это чувство?

Шаг 4. Разожмите кулак и отпустите то, что держали в нем (при любых ответах). Представьте, как вместе с падением предмета, уходит чувство, которое вы испытывали.

Шаг 5. Оцените интенсивность негативного чувства по шкале от 0 до 10. Повторяйте процедуру до приближения к «0». При этом ваши ответы могут каждый раз меняться.

2. Экспресс техники при приступах страха

Техника «Концентрация на нейтральном предмете»

В течение нескольких минут сконцентрируйте свое внимание на каком-нибудь нейтральном предмете. Ниже приведены четыре возможности.

1. Запишите 10 наименований предметов, вещей, событий, о которых вы мечтаете. Это могут быть не обязательно важные вещи, просто те, которые вам доставляют удовольствие, например домашний праздник.
2. Медленно сосчитайте предметы, никак эмоционально не окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т.д.
3. Потренируйте свою память, вспоминая 20 осуществленных вами вчера действий.
4. В течение 2 минут займитесь следующим: запомните те качества, которые вам больше всего в себе нравятся, и приведите примеры каждого из них.

Этот способ состоит в *умении сконцентрировать внимание нанейтральных или положительных чертах*. Человеческое сознание может подсказывать, что все это не имеет абсолютно никакого отношения к происходящему, но все это как раз то, что может помочь в состоянии страха. Отвлекаясь от своих привычных мыслей, человек разрывает круг отчаяния. Через несколько минут позитивного отвлечения он сможет снова сосредоточиться на том, что ему следует делать. Приемы, снимающие напряжение действуют самыми разнообразными способами. Они быстро снимают не только мышечное напряжение, но и эмоциональное разочарование. Используя эти приемы, человек сможет ощутить, будто с его плеч свалилась какая-то тяжелая ноша.

Важно научить клиента в состоянии тревоги или страха переходить к следующей программе действий:

1. Перевести фокус внимания от проблемы и сфокусироваться на своем дыхании, при этом дышать спокойно и глубоко в течение 3 минут.
2. Каждый раз в момент вдоха повторять какое-либо утверждение типа:

«*Я начинаю чувствовать себя лучше», «Я справлюсь», «Я выбираю думать, что ситуация разрешится для меня самым благоприятным образом» и т.д.*

3. Успокоившись, постараться решить, ему все еще хочется продолжать бояться и тревожиться.

Клиенту необходимо сформировать понимание того, что сфокусировать свое внимание следует на том, что он можем решить данную проблему, а не на том, что он не можем этого сделать.

Познакомьте клиента с простыми утверждениями позволяющими справиться с эмоциональным напряжением. Вот несколько примеров:

- *Сейчас я чувствую себя лучше.*
- *Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.*
- *Я могу управлять своими внутренними ощущениями.*
- *Я справлюсь с напряжением в любой момент, когда пожелаю.*
- *Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на всякие беспокойства.*
- *Что бы ни случилось, я постараюсь сделать все от меня зависящее дляизбегания стресса.*
- *Внутренне я ощущаю, что у меня все будет в порядке.*

Техника «Выявление страха»

Инструкция. Пропишите ответы на следующие вопросы:

- *Чего я боюсь?*
- *По шкале от 0 до 10 на сколько он силен?*

- *Как я узнаю о своѐм страхе?*
- *Какой образ, связанный со страхом, есть в моѐм подсознании?*
- *Чего или кого я боюсь?*
- *Кто или что меня пугает?*
- *Кто или что мне угрожает?*
- *Когда впервые появилось у меня это чувство?*
- *Всегда ли это чувство присутствует, или оно возникает в определѐнныемоменты жизни?*
- *Что это за ситуации и с кем/чем они связаны?*

Техника «Про что мой страх»

Инструкция.

Попытайтесь понять, откуда страх и о чем он вас предупреждает.

Подумайте о своих возможностях и способностях, которые могут вампомочь, удовлетворить эту потребность.

Попробуйте сделать следующее упражнение, которое поможет понятьи начать преодолевать ваш страх.

«Представьте, что вам дали чудо лекарство и вы больше не испытываете страхов, тревоги, нерешительности и неуверенности. Вы освободились от внутренней цензуры, внешнего давления. Действие чудо лекарства продолжается неделю. Запишите:

- *Что вы будете делать за эту неделю? Что говорить?*
- *Какой станет ваша жизнь?*
- *Как вы будете себя чувствовать?*
- *Как вы проживете эту неделю?*

Описывайте как можно подробнее и красочнее. После того, как вы все написали, прочтите очень внимательно и ответьте на вопросы:

- *Что из того, что вы написали, вы уже делаете или можете сделать безлекарств?*
- *Что вы будете делать, когда исчезнет ваш страх?*
- *К чему вы стремитесь?*

Техника «Нарисуй свой страх»

Для работы необходимо уединиться на 30-40 минут, отключив все возможные средства связи. Вам понадобятся 2-3 листа формата А4 и цветныекарандаши, гуашь или акварельные краски, кисточки.

Инструкция. Сядьте удобно. Закройте глаза. Сделайте 3-5 глубоких вдоха-выдоха. Вспомните ситуацию, в которой

вас одолевает страх. Постарайтесь придать своему страху форму. Все, что вам представится, и будет верным. Возьмите карандаши и нарисуйте свой страх. Можно нарисовать не только отдельно страх, а целиком прорисовать ситуацию, доставляющую вамдискомфорт. Если сложно сразу представить образ страха, помогите себевопросами:

- *какой ты формы? На что или кого ты можешь быть похож?*
- *какого ты размера?*
- *какого ты цвета?*

Некоторое время понаблюдайте за своим внутренним состоянием относительно вашего рисунка. И проговорите вслух, чего вы боитесь. Что сделать дальше (варианты на выбор):

- уничтожьте рисунок, а, следовательно, и сам страх любым способом,который пришел в голову;
- нарисуйте какие-то детали, если считаете нужным, добавьте цвет и т.п.;
- трансформируйте рисунок, чтобы образ стал приятным и добрым.

Возьмите чистый лист и нарисуйте еще раз этот же страх. Вы увидите, что он имеет теперь другую форму и размер, изменилась цветовая палитра.

Еще раз понаблюдайте за своими внутренними ощущениями и отношением к страху. Если вы все еще ощущаете напряжение, глядя на рисунок, то прорисовывайте это страх (не обязательно сразу, можновернуться к проработке через день или неделю) до тех пор, пока не перестанете бояться.

Техника «Придай форму»

Для работы понадобится пластилин. Можно использовать соленое тесто или глину.

Инструкция. Сядьте удобно. Закройте глаза. Сделайте 3-5 глубоких вдоха-выдоха. Представьте себе свой страх или пугающую ситуацию. Начните лепить страх, используя пластилин разного цвета. Тесто можно предварительно покрасить в нужные цвета.

В процессе лепки наблюдайте за ощущениями в теле и эмоциональным состоянием. «Поздоровайтесь и познакомьтесь» со своим страхом.

«Поговорите» с ним. Выскажите своему страху все, что хотите. Например:

«Я благодарен тебе, что ты был в моей жизни! Ты свою задачу выполнил. Я отпускаю тебя».

Если фигура доставляет вам некий дискомфорт, измените ее форму, цвет, размер или уничтожьте.

Как только вы почувствовали нейтральное или доброе отношение к страху, работа прекращается.

Данную технику можно использовать как дополнение к вышеописанной технике.

Упражнение «Кинотеатр»

Это упражнение подходит для проработки постоянных страхов. Обращаем ваше внимание на то, что описываемое нами упражнение – немного измененная вариация оригинального упражнения «Кинотеатр», разработанного психологом и кандидатом медицинских наук В.Н. Пугачем.

Вспомните свой страх или какое-то травмирующее воспоминание из жизни, которое постоянно вас беспокоит. Представьте, что вы пришли в кинотеатр. Начинайте смотреть на экран – там показывают черно-белый фильм с вашим участием. В данном эпизоде вы выполняете нечто нейтральное.

- **Постарайтесь увидеть себя со стороны** – как вы сидите и смотрите на экран. Оставайтесь «вне себя» и переведите взгляд на экран с черно- белым фильмом. Но в этом эпизоде вы уже испытываете то самое переживание, от которого желаете избавиться.
- **Наблюдайте, как все приходит в норму** – в новом эпизоде вы уже не испытываете ни страха, ни переживаний. На этом моменте остановите фильм и переместитесь в свое изображение на экране. Сделайте это изображение цветным и отмотайте его назад. В образе главного героя проживите заново ситуацию, не испытывая негативных переживаний.
- **Повторите последнее действие несколько раз**. Затем вы должны покинуть кинотеатр и вернуться в реальность. Вспомните о своем страхе или переживании, чтобы проверить результат. Если вы все сделали правильно, проблемная ситуация уже не будет вызывать в вас чувства страха и тревоги.

У всех нас есть свои страхи и фобии, но все же страх нельзя рассматривать как что-то, что только портит человеку жизнь. Страх позволяет видеть опасности и обдумывать свои действия, чтобы сохранять себя в целости и сохранности. Именно благодаря страху мы воздерживаемся от ночных прогулок по подворотням, прыжков с крыш и плавания с акулами.

Работа с напряжением в теле

Техника «Снятие напряжения в 12 точках»

Этот прием выделяется среди других своей эффективностью, так как приводит к снятию напряжения во всех основных точках тела.

Инструкция: Плавно вращайте глазами - дважды в одном направлении, а затем дважды в другом. Далее зафиксируйте свое внимание на отдаленном предмете, а затем переключите его на предмет расположенный поблизости, нахмурьтесь, напрягая окологлазные мышцы, а потом расслабьтесь. После этого широко зевните несколько раз. Расслабьте шею, сначала покачав головой, а затем покрутив ею из стороны в сторону. Поднимите плечи до уровня ушей и медленно опустите. Расслабьте запястья и поводите ими. Сожмите и разожмите кулаки, расслабляя кисти рук. Теперь обратитесь к торсу. Сделайте три глубоких вздоха. Затем мягко прогнитесь впозвоночнике вперед-назад и из стороны в сторону. Напрягитесь и расслабьте ягодицы, а затем икры ног. Покрутите ступнями, чтобы расслабить лодыжки. Сожмите пальцы ног таким образом, чтобы ступниизогнулись вверх, повторите 3 раза.

В процессе выполнения данной техники клиенту удается освободиться от значительной части напряжения в 12 основных точках тела и одновременно избавились от раздражения. Таким образом, достигается двойной эффект.

Техника «Дыхание на счет 7-11»

Данный способ помогает снять сильное физическое напряжение, не выходя из стрессовой ситуации. Дышите очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно, вначале вы почувствуете затруднение. Но не нужно напрягаться. Считайте до 7 при вдохе и до 11 при выдохе. Необходимость так долго растягивать дыхание требует полной концентрации внимания.

Техника «Релаксация»

Общая биоэнергетическая модель предполагает, что чувства и импульсы, выражению которых препятствует страх, видоизменяются, подавляются или скрываются, приводя к образованию так называемой

«мышечной брони». В свою очередь, «мышечная броня» мешает течению биоэнергетических процессов вверх и вниз и способствует энергетическому распаду и изменениям, как в психическом плане, так и физическом. Поэтому очень актуально снятие «зажимов» и «мышечной брони» путем релаксации.

Необходимое время: от 10-15 минут до 30 минут.

Инструкция: сядьте в кресло, расслабьтесь, руки положите на начало колени, ноги удобно расставьте. Глаза закройте.

Два или три раза медленно и глубоко вдохните, обращая внимание на прохождение воздуха в легкие до диафрагмы и обратно. Теперь вытяните правую руку, крепко сожмите ее в кулак. Почувствуйте напряжение в кулаке, когда сжимаете его. После 5-10 секунд концентрации на напряжении, расслабьте руку. Разожмите кулак и заметьте, как напряжение отступает, а его место занимает ощущение расслабленности и комфорта. Сосредоточьтесь на различиях между напряжением и релаксацией. Примерно через 15-20 секунд снова сожмите руку в кулак, 5-10 секунд изучайте напряжение, затем расслабьте руку. Почувствуйте расслабленность и тепло. Через 15-20 секунд повторите процедуру с левой рукой. Обязательно сосредотачивайтесь только на группах мышц, которые напрягаете и расслабляете и старайтесь в это время не напрягать остальные мышцы. Отведите время для проведения тех же циклов «напряжение-расслабление» для разных частей тела для того, чтобы расслабить соответствующие группы мышц:

- руки, сгибая каждую для напряжения бицепсов;
- руки, выпрямляя каждую для напряжения трицепсов;
- плечи, сгорбив их;
- шею, наклоняя голову вперед и упираясь подбородком в грудь;
- рот, открывая его как можно шире;
- язык, прижимая его к небу;
- глаза, зажмуривая их;
- лоб, как можно выше поднимая брови;
- спину, прогибая ее, и выпячивая грудь вперед (будьте осторожны,если у Вас проблемы со спиной);
- ягодицы, сокращая мышцы;
- живот, втягивая его к позвоночнику;
- бедра, вытягивая ноги и приподнимая их на несколько сантиметровнад полом;
- икры, прижимая пальцы ног к верху ботинок.

Завершите упражнение, сделав 2-3 глубоких вдоха и почувствовав, как расслабленность «течет» по вашему телу от рук через плечи, грудь, живот к ногам. Когда почувствуете себя готовым открыть глаза, медленно сосчитайтев обратном порядке от 10 до 1. С каждой цифрой чувствуйте себя все более свежим и бодрым.

Цикл «напряжение-расслабление» можно отрабатывать ежедневно. Технику данной релаксации можно выполнять лежа, сидя, частично стоя или в позе «кучера». Без предварительного напряжения техника может занять от5 до 10 минут, и при этом достигаются те же результаты, за счет того, что расслабление снимает «зажимы» и улучшает приток крови к различным частям тела и, следовательно, улучшает энергетический обмен, происходит

«раскрепощение тела», включение его в жизнь.

Дыхательные упражнения

Дыхательные упражнения занимают особое место в деле физического совершенствования личности. Дело в том, что от правильного дыхания зависит работа всего организма человека, его способность к восстановлению и регуляции своей деятельности. В дыхательных упражнениях особое внимание необходимо уделять состоянию фаз вдоха и выдоха. Выдох должен быть продолжительнее вдоха потому, что никакое увеличение вдыхаемого воздуха не принесет вам пользы, если в легких остался отработанный воздух от предыдущего вдоха. При этом целесообразно уменьшать частоту и увеличивать глубину дыхания. Это обеспечивает адекватную легочную вентиляцию при меньшей скорости тока воздуха во время вдоха и выдоха. Кроме того, редкое и глубокое дыхание приводит к меньшему насыщению крови для организма азотом. Необходимо также отметить, что дышать нужно носом. Если носовое дыхание по каким-либо причинам затруднено, то могут наблюдаться расстройства психики, нарушение регуляции дыхания, кровообращения и пищеварения. Дыхательные упражнения целесообразно проводить не чаще двух раз в день - лучше утром и вечером. Как правило, ими начинаются утренняя зарядка и вечерняя тренировка. После окончания физических упражнений необходимы непродолжительные дыхательные упражнения перед отдыхом.

Техника «Дыхание левой ноздрей»

Дыхание через левую ноздрю помогает человеку достигнуть более спокойного состояния и расслабиться. Эта техника может применяться людьми, которые желают повысить активность процессов накопления энергии и восстановления организма, а также снизить активность процесса распада энергии.

Техники для активации самообладания

Техника «Между жизнью и смертью»

В момент сильной злости, страха, когда вам очень плохо, сделайте следующее упражнение.

Зажмите рот и нос ладонью так, чтобы вы не могли дышать. Не отпускайте руку, пока из головы не уйдет весь негативный образ душераздирающих мыслей и образов, останется только одна мысль: «Хочу дышать!», «Хочу жить!».

Это упражнение безопасно, вы все равно вдохнете и кислород пойдет в мозг. Мозг заработает по-другому, начнет мыслить более здраво и осознаннее

Техника «Высвобождение пространства для здравомыслия»

Инструкция. Возьмите 3-5 чистых листов бумаги и поставьте таймер на телефоне на 30 минут. В течение 30 минут необходимо писать все, что приходит в голову: эмоции, состояния, опасения, намерения, благодарности и т.д. Писать быстро, довериться руке и не перечитывать написанное. По сигналу таймера закончить работу и выбросить исписанные листы в корзину для мусора. Если есть желание можно смять их, порвать, сжечь, словом отреагировать оставшиеся эмоции на исписанных вами листах.

Повторять технику желательно ежедневно или по мере «захламления» сознания. После выполнения техники сознание становится более ясным и чистым, освобождается пространство для принятия рациональных решений и действий.

Приложение 4

Алгоритм работы с негативными убеждениями

Техника работы с негативными установками заключается в том, чтобы заменить все негативные убеждения на позитивные. Для начала ответьте себе на следующие вопросы:

Это убеждение основано на фактах?

Насколько это убеждение истинно, действительно его подтверждают некоторые факты, возможно, вам просто о нем кто-то рассказал или вы где-то о нем услышали?

Какие негативные последствия вытекают из этого убеждения? Возможно, именно это убеждение блокирует позитивный настрой на будущее и загоняет в неприятные состояния.

Что дает вера в это убеждение? Нужно задуматься, что дает соблюдение этого убеждения, потому что даже негативные убеждения могут давать человеку какую-то пользу.

Что является противоположностью негативного убеждения? Напишите, как будут звучать противоположности Ваших установок.

Например,

«Все будет плохо» – «Все сложится самым наилучшим образом». То есть заменить негативные установки на позитивные.

Представьте, что с этим убеждением вы живете уже год. Какие эмоции возникают? Что изменилось в жизни?

Нужно выходить из круга отчаяния и менять негативные убеждения на позитивные. И понимать, изменения не наступят за одну неделю. Внедрение положительного убеждения требует времени.

На чем мы концентрируемся, то и мы получаем. Поэтому нужно уметь себя настраивать на позитив.

Выберите для себя правила, которые помогут вам научиться позитивно мыслить:

1. Заведите дневник благодарности и делайте в нем записи.
2. Каждый вечер определяйте, что хорошего случилось с вами за день.
3. Поставьте себе картинку позитивного исхода ситуации и отмечайте каждый шаг приближающий вас к желаемому.
4. Делайте добрые дела в пользу других.
5. Выбирайте позитивные мысли.

Техника работы с негативными установками

1. На первом этапе работы необходимо определить негативную установку клиента. Это не сложно сделать,

поскольку она часто может звучать в речи. Это устоявшееся мнение, мысль, верование.

Например, *«все плохо», «с мужем/сыном обязательно должно случиться что-то плохое, с ним всегда так происходит», «у меня нет больше сил» и т.д.*

2. Предложите клиенту в виде таблицы записать преимущества и последствия данной установки для него, т.е. какие выгоды он имеет, если так думает, например, получает дополнительное внимание со стороны окружающих, а также, что будет, если это действительно произойдет. После этого предложите клиенту еще раз прочитать таблицу и задайте ему вопрос:

«Готов ли он отказаться от этой установки?»

3. Если клиент готов к дальнейшей работе, выясните, какие доказательства поддерживают его негативную установку *(«Почему он так думает?»*), попросите записать в столбик 3-5 таких доказательств (ситуации, которые подтверждают данную установку).

4. Совместно с клиентом переформулируйте доказательства, помогите ему вспомнить и переинтерпретировать каждую из записанных ситуаций в столбик, напротив.

5. Попросите клиента переформулировать установку в позитивном ключе, найти доказательства для нее (3-5) и записать их в столбик.

6. Самостоятельная работа клиента будет заключаться в ежедневном напоминании себе о новой установке путем прочитывания записанных доказательств.

Помните, что не реальность формирует установки, а установки формируют нашу реальность!

Активное слушание

3 базовых уровня методики активного слушания:

Сопереживание – проявление эмоций, захвативших собеседника. Если он прослезился, например, то слушатель тоже смахивает слезы.

Сочувствие – выражается в желании помочь любому человеку, когда тот попадает в неприятность.

Симпатия – устойчивая благосклонность и дружелюбность к собеседнику.

3 основных принципа активного слушания:

1. Принимать людей со всеми их изъянами. Необходимо строго контролировать эмоции и личные оценки, так как они мешают верно понимать слова.
2. Устанавливать лишь зрительный контакт. Старайтесь не переводить глаза на внешние предметы либо одежду говорящего. Держите взгляд на уровне лица.
3. Задавать вопросы. Речь идет о корректном уточнении смысла, что демонстрирует ваш неподдельный интерес к объекту обсуждения.

7 техник активного слушания:

Поддакивание

В ходе беседы нужно время от времени кивать, произнося «ага», «да-да» или «угу». Так собеседник понимает, что вы сосредоточены на нем.

Спрашивание

Есть два вида вопросов – открытые или закрытые.

Закрытые вопросы используются не для получения более полной информации о чем-то. С их помощью можно ускорить подтверждение какой-либо договоренности и получение согласия, а также убедиться в собственных предположениях или, наоборот, отвергнуть их. Закрытые вопросы требуют простых ответов – «да», «нет». Например, такие: «*Ты был сегодня на работе?», «Давно вы здесь?», «Ты в комнате один?», «Вы обедали?»* и др.

Открытые вопросы техники активного слушания требуют расширенного объяснения. Они обычно начинаются с местоимений «*кто», «что», «сколько», «как», «какой»* и др. Таким образом, вы помогаете лавировать клиенту, который

переходит с монолога к двустороннему общению. Например, *«Что вы ели на обед?», «Как твое здоровье?», «С какого времени вы ждете?»*

Перефразирование

Суть приема – сформулировать одну и ту же мысль, но по-другому. Это позволяет говорящему понять, что его речь воспринимают верно. В противном случае он может вовремя исправить ситуацию. Перефразируя слова, необходимо опираться на суть информации и исключать эмоции, которые ее сопровождали.

Как начинать перефразирование:

«Если я верно понял, то…».

«Иначе говоря, вы полагаете, что…».

«Возможно, я не прав, но вы сказали, что…».

Подобные примеры техник активного слушания в части пересказывания фраз подходят, если собеседник логично завершил часть своего повествования и собирается продолжить эту мысль. Перебивать его не нужно, пока он не закончит свой очередной фрагмент. Это навредит его расположению духа.

К примеру, ваш клиент посетовал на то, что он вчера пришел домой уставшим, разделся, вошел в комнату, а там лежит разбитый горшок с кактусом и около него сидит его любимец – кот Антей. Хозяин очень огорчился, однако не наказывал питомца. В данном случае можно перефразировать его рассказ примерно так: *«Я верно понимаю вашу ситуацию? Придя с работы, вы обнаружили сломанный кактус и рядом виноватого кота. Однако, несмотря на огорчение, вы не стали злиться на Антея».*

Эхо

В противоположность перефразировке эхо возвращает собеседнику все, что он произнес, причем дословно. Это позволяет эмоционально присоединиться к говорящему или озвучить уточняющий вопрос:

Фраза: *«Очень люблю мороженое». Версия зеркального вопроса: «Вы очень любите мороженое? Рожок или в стаканчике?»*

Фраза: *«Мечтаю прыгнуть с парашютом». Возможный вид «возврата»: «Прыгнуть с парашютом? Замечательно! Я тоже этого хочу!»*

Фраза: *«Это исключено!» Версия «эха»: «Исключено! Чем я могу помочь вам в этой ситуации?»*

Резюмирование

Данный прием обобщает ключевые мысли или чувства. Это логичный вывод из всего сказанного собеседником.

Итоговая фраза выражает сокращенную речь человека. Этот прием в корне отличен от перефразировки, где мысли облекаются в иные фразы, демонстрируя внимание продавца к словам клиента. В резюмировании озвучивают главную идею разговора, используя такие обороты, как:

«Как я вижу, ваша ключевая мысль состоит в следующем…».

«Обобщая сказанное, делаем вывод …»

Техника отражения эмоций (зеркало)

Искренняя эмпатия рождает доверительное отношение и позитивные эмоции. Для выражения сочувствия используют слова, жесты и мимику. Для влияния на эмоциональный фон собеседника нужно:

кивать (покачивать) головой;

в разговоре касаться его руки (если это действие уместно);

копировать жесты собеседника (допустим, принять ту же позу).

Фразы для эмоциональной подстройки под клиента:

я знаю, как для вас это серьезно;

мне знакомы ваши чувства;

кажется, вы сомневаетесь в ...

Логическое следствие

Данный прием похож на предыдущие техники активного слушания. Но здесь человек делает логические выводы на основании фактов, услышанных от собеседника. При этом лучше применить дословные формулировки с акцентом на детали:

Из сказанного следует, что ...

По вашей логике выходит, что...

Стало быть, во-первых, ...