

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ ВОЛОНТЕРОВ

Автор:

Инна Казимировна Силенок

Президент МОО РПП, руководитель горячей линии бесплатной психологической помощи, член Высшего экспертного совета кафедры «Нейролингвистическое программирование» Академии социальных технологий, психолог, психотерапевт Европейского и Всемирного реестров, преподаватель Международного уровня и аккредитованный супервизор

Методические рекомендации, предлагаемые в этой программе предназначены для волонтеров психологов, работающих на горячей линии психологической помощи, телефонах доверия, горячих линиях экстренной психологической помощи, ведущих очный психологический прием, а также организаторов добровольчества. Так же она полезна психологам практикам, занимающимся психологическим консультированием, психотерапией, другими видами психологической помощи и поддержки.

Психоэмоциональное выгорание – состояние пассивности, снижения тонуса, потери интереса к деятельности, опустошенности, вызванное систематическими стрессами, перегрузкой, однообразием деятельности.

Симптомы психоэмоционального выгорания:

Невротическая усталость, отсутствие смыслов деятельности, саботаж, внутреннее сопротивление, нежелание заниматься деятельностью, раздражение, опустошенность, плохое самочувствие, снижение иммунитета

Причины психоэмоционального выгорания:

1. Систематические стрессы
2. Перегрузки, связанные с многозадачностью
3. Постоянное соприкосновение с людской болью, горем, проблемами.
4. Однообразие деятельности
5. Внешние неблагоприятные факторы демотивации
6. Отсутствие радующих перспектив
7. Усталость от сенсорной депривации

Способы профилактики:

- Работа с убеждениями, ценностями,
- Работа с возражениями
- Телесные практики
- Организация режима отдыха и работы

- Внесение в жизнь разнообразия
- Психогигиена

Проблемы, возникающие в работе у волонтеров психологов:

Общими проблемами у волонтеров психологов являются стрессы в связи с неопределенностью ситуации с пандемией, постоянным соприкосновением с людской болью, психологической травмой, горем, проблемами, а также отсутствием или недостаточностью мотивации у клиентов меняться, брать на себя ответственность за свои жизненные ситуации и разрешение проблем. На горячую линию достаточно часто звонят люди с психиатрическими болезнями, люди в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, члены семьи зависимого – то есть созависимые.

Все эти категории граждан не являются в обычных условиях клиентами психолога, с ними должны работать психиатры, психиатры наркологи и участие психолога в этой работе носит вспомогательный и консультативный характер. В условиях горячей линии, телефона доверия и горячей линии экстренной психологической помощи, если клиент позвонил, психолог волонтер оказывает ему помощь доступными средствами, на это уходит большое количество энергии, а отдача минимальна. Соответственно психолог волонтер выгорает от «безрезультативности» своей работы, так как в условиях бесплатной работы психологу важно видеть и чувствовать в качестве результата позитивные изменения в состоянии клиента, в его жизненных обстоятельствах, в его стратегиях взаимодействия с социумом.

Общение с трудными клиентами вызывает психоэмоциональную перегрузку. Большинство психологов волонтеров совмещает волонтерскую работу с основной работой, соответственно получает двойную нагрузку, что требует обязательного применения мер по профилактике и снятию психоэмоционального выгорания.

Для снятия последствий перегрузок и стрессов полезно обратиться к коллеге психологу. Также необходимо организовать постоянно действующие группы психологической разгрузки, терапевтические группы, групповые супервизии с разбором трудных случаев и случаев работы с клиентами, после которой остается стойкий «шлейф» из негативных эмоций, чувство фрустрации, смешанные чувства, усталость. Организаторам добровольчества необходимо заниматься профилактикой собственного выгорания и организовать возможность профилактики выгорания своих волонтеров.

Упражнения, предложенные в этой программе можно делать самостоятельно и обучить волонтеров, чтобы они делали их в случае необходимости, заметив у себя симптомы психоэмоционального выгорания.

Начать можно с ежедневных групповых получасовых занятий в конце рабочей смены с упражнениями, приведенными в этом методическом пособии, или другими техниками для расслабления, снятия напряжения, психологической нагрузки и т.д. Эту работу могут проводить привлеченные психологи или руководители волонтеров. Психологи волонтеры могут делать эти упражнения самостоятельно. Также полезно будет, если один из психологов волонтеров, имеющий опыт ведения тренингов, возьмет на себя ведение терапевтической группы на регулярной основе – 2-4 раза в месяц в зависимости от количества дежурств психологов волонтеров на горячей линии. Групповая работа полезна также тем, что участники проговаривают свои эмоции, ощущения, результаты от проведенной работы, сделанных упражнений, что несет дополнительный терапевтический эффект.

В процессе работы групп могут выявляться случаи абреакции, может проявиться обострение психосоматики, которое уже проявлялось у волонтеров вне группы, а здесь будет вызвано расслаблением, тем, что волонтеры отпустили напряжение, обратили внимание на свое самочувствие, перенесли фокус внимания на себя. Соответственно, накопленные стрессы могут проявиться и дать телесную реакцию прямо на группе, что предотвратит их значительно более острое проявление позже в «самый неподходящий момент». Это случилось бы позже и в более тяжелой форме в момент волонтерской или другой профессиональной или иной деятельности – как правило в значимой ситуации. Соответственно кто-то из волонтеров, расслабившись, ощутит потребность в индивидуальной работе с психологом или психотерапевтом и нужны будут психологи волонтеры, которые будут готовы оказывать психологическую помощь в индивидуальном порядке.

Задачи программы:

- Снятие стресса у психологов волонтеров, организаторов добровольчества;
- Обучение быстрым техникам саморегуляции и релаксации для предотвращения эмоционального выгорания и усиления физических перегрузок эмоциональным компонентом;
- Обучение техникам стрессоустойчивости и получения доступа к ресурсам в тестовых ситуациях;
- Обучение коммуникативным навыкам при работе с пожилыми людьми, людьми с ОВЗ, «трудными клиентами» и т.д. (работа с возражениями, «переговоры победителей», «генеративные решения»)

Программа «максимум» - опытные психологи – тренеры ведут постоянно группы по профилактике и снятию психоэмоционального выгорания для волонтеров психологов – возможен очный формат, онлайн формат и комбинированный формат ведения групп. При этом психологи волонтеры самостоятельно выполняют все рекомендации по индивидуальной работе, диете, упражнениям, которые можно делать дома самостоятельно.

Программа «минимум» - психологи волонтеры делают упражнения из этого методического пособия самостоятельно, выполняют все написанные здесь рекомендации.

При выборе любой из программ руководитель волонтеров может самостоятельно выполнять предложенные упражнения, участвовать в групповой работе со своими волонтерами.

Требования к квалификации тренеров (программа «максимум»): наличие психологического образования, опыт ведения тренингов не менее 5000 часов, владение соответствующими методиками, подтвержденное сертификатами (образовательная лицензия), членство в профессиональном сообществе, статус тренера или преподавателя в профессиональном сообществе, опыт ведения тренингов в онлайн режиме не менее 100 часов.

Групповая форма работы (можно онлайн, можно очно)

1. Вебинар проведенный в форме семинара-тренинга о смыслах работы психолога-волонтера. (Экзистенциальная психотерапия, другие направления практической психологии, работающие со смыслами)
2. Тренинг стрессоустойчивости, релаксации и расслабления, – 1 раз в 2 недели 1 час. (2 части по 1 час.)
3. Терапевтическая группа (демонстрация техники на одном их участников и работа в парах – выполняет несколько функций:
 - решение психологических проблем психологов волонтеров;
 - расширение технического инструментария психологов;
 - тренировка на «продвинутом» клиенте
 - возможность получить ответы на возникшие вопросы, эмоционально отреагировать, получить отклик.
4. Групповая супервизия – проводится аккредитованным супервизором с соблюдением всех правил работы супервизионной группы очно или онлайн не реже 2 раз в месяц;
5. Тренинг «Основы профессиональной коммуникации волонтеров с пожилыми людьми и трудными клиентами» 1 раз в 2 недели 1 час – 3 части по 1 час.
6. Онлайн конференции для обмена опытом и разбора успешных случаев работы на горячей линии психологической помощи и в очном формате.

Индивидуальная работа

Рекомендуется ежедневно:

- контрастный душ 15 мин.;
- дыхательные техники и/или трансовые техники, музыкальная терапия (система техник, используются разные под конкретные задачи)

- физические упражнения (система упражнений, специально разработанная для людей, долго работающих в экстремальных условиях) – используется в периоды, когда нагрузки превышают обычные, привычные;
 - техники для позитивного настроения;
 - Индивидуальные консультации психолога онлайн (горячая линия или скайп)
 - В случае проявления явных признаков эмоционального выгорания в сочетании с «неадекватными реакциями» - как следствие стрессов а также признаков ПТСР необходимо предусмотреть возможность обращения волонтеров психологов к волонтерам с профессиональными компетенциями: клиническим психологам или врачам психотерапевтам, специалистам по работе с психологической травмой, психосоматическими проблемами, ПТСР;
- ***Выбор конкретных методов и методик работы осуществляется ведущим тренером***

В случае выявления у себя симптомов выгорания волонтеру психологу полезно:

1. Позвонить на горячую линию бесплатной психологической помощи или обратиться к психологу-волонтеру очно или к руководителю группы волонтеров психологов и рассказать детально ситуацию, которая вызвала стресс. Уделить особое внимание эмоциям. Важно проговорить всё, что происходило, и что именно беспокоит, а далее психолог или руководитель должен задать вопросы, на которые волонтер ответит, благодаря чему его состояние улучшится.

Вопросы, которые должен задать психолог:

Этап 1 (диагностический):

- Какую первую эмоцию Вы почувствовали, когда началась эта ситуация;
- Что Вы при этом подумали?
- Какую эмоцию вызвали эти мысли?
- Что хотелось сделать? (для диагностики актуальной неудовлетворенной потребности клиента, с которым общался волонтер в ситуации, вызвавшей стресс, и для понимания, что именно происходит с волонтером).

Этап 2 (снятие стресса)

- Если посмотреть на эту ситуацию со стороны, то как будет выглядеть картинка?
- Где она находится?
- Какая она по размеру?
- Цветная или черно-белая?

- Плоская или объёмная?
- Статическая или динамическая?
- А если теперь отодвинуть картинку, то как будет меняться Ваше самочувствие?
- А теперь уменьшите размер картинки;
- А теперь если сделать картинку черно-белой? (в случае, если первоначально картинка была цветной);
- Пусть картинка станет плоской (если была объёмной);
- Как поменялось состояние?

Этап 3 - в случае, если стресс настолько сильный, что необходима многоступенчатая диссоциация:

- Представьте себе, что Вы сидите в последнем ряду кинотеатра и смотрите на сидящего впереди «Ивана» (имя волонтера), который смотрит на экране фильм, где Иван ... (короткое описание услышанной ситуации).
- Далее повторяются по схеме вопросы Этапа 2

Этап 4 в случае, если до конца не удается диссоциироваться от произошедшего и избавиться от негативных эмоций:

- Представьте себе, что Вы сидите в будке киноmekаника и смотрите на «Ивана», который сидит в последнем ряду кинозала и смотрит фильм о том, как «Иван», сидящий в первом ряду смотрит на экране фильм с той ситуацией. Изображение мутное, серо-белое, его можно ускорить, прогнать несколько раз...
- Ну как сейчас Вы себя чувствуете, когда ощущаете происходящее? – Очень хорошо.

ДЫХАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНИКИ ДЛЯ БЫСТРОГО СНЯТИЯ СИЛЬНОЙ ТРЕВОГИ, ПАНИКИ

Этому полезно обучить всех психологов волонтеров, для этого нужно собрать группу и показать техники, либо предоставить видеозапись с этими упражнениями. Тогда после группового занятия или просмотра видео с одновременным самостоятельным выполнением всех упражнений волонтер сможет это использовать в профессиональной практике, а также делать эти техники сам в случае необходимости.

1. Наиболее простая техника, которую можно использовать в экстренной ситуации, и в любых условиях (в транспорте, на работе, в машине и т.д.):
Займите максимально удобную позу. Сделайте глубокий вдох, длящийся не более 2 секунд. При вдохе сначала нужно выпятить живот, а затем поднимать грудь. Задержите дыхание на 2-5 секунд, и медленно выдыхайте в течение 3 секунд, не менее. Повторите 2-5 таких циклов. Необходимо, чтобы выдох был длиннее вдоха.

2. Дыхание «5+5»

Сделайте 5 совершенно свободных вдохов и выдохов, стараясь почувствовать, как ваш живот движется, а мышцы живота расслабляются. Затем произведите глубокий вдох и глубокий выдох.

В течение последующих 4 по возможности глубоких вдохов напрягите соответствующие группы мышц и расслабьте их при выдохе:

- мышцы ног (второй вдох-выдох),
- мышцы рук и верхней части туловища (третий вдох-выдох),
- челюстную и жевательную мускулатуру (четвертый вдох-выдох),
- мышцы живота (пятый вдох-выдох).

Это несложное упражнение вы сможете выполнять в любое время, когда почувствуете в том необходимость. Окружающие даже не заметят, чем вы заняты.

3. 20 целебных вдохов

Лёжа в кровати или сидя в кресле, примите удобную позу, позу максимального расслабления, сбросив «зажимы с мышц». Затем в ритме затихающего, «затухающего» дыхания до 20 раз мысленно произнесите: «Я успокаиваюсь...». Причем на вдохе следует произносить «Я», на выдохе – «успокаиваюсь».

Восстановительный комплекс гимнастики.

Авторский материал Андреева Д. А.

Данный комплекс:

1. Снимает психоэмоциональное напряжение за счет снижения уровня кортизола и других гормонов стресса.
2. Нормализует тонус мышц туловища и конечностей, делая их способными лучше использовать кислород, переносимый кровью, быстрее восстанавливаться.
3. Улучшает деятельность бронхолегочной системы, активизирует резервные альвеолы и повышает эффективность усваивания кислорода.
4. Повышает выносливость и общую работоспособность
5. Положительно влияет на обмен веществ, снижая уровень холестерина и триглицеридов.
6. Активизирует деятельность сердца и кровеносной системы, повышает эластичность кровеносных сосудов, активизирует питание тканей.

Комплекс выполняется ежедневно через 40-50 минут после легкого завтрака или ужина, через полтора-два часа после обеда.

1. Легкий бег на месте или работа на циклическом тренажёре (при наличии (велотренажёр, эллипсоид, беговая дорожка)). Продолжительность от 10 до 30 минут по переносимости. Пульс 120-130 ударов в минуту.
2. Комплекс гимнастики. От 15 до 25 минут, по переносимости. Дыхательные упражнения чередуются с общеразвивающими в соотношении

1:4-1:5. Исходные положения лежа, на четвереньках выполняются на ковриках или мягком половом покрытии.

Дыхательные упражнения.

Вдох и выдох делаются через нос. Выдох через рот тоже возможен, он часто практикуется в восточных комплексах оздоровительной гимнастики.

1. Полное дыхание в положении лежа или стоя. Выдохните. Сделайте продолжительный вдох через нос. Во время вдоха живот выпячивается, а затем расширяется грудная клетка. При выдохе (возможен выдох как через рот, так и через нос) наоборот: вначале уменьшается объем груди, а затем втягивается живот.
2. Грудное дыхание в положении лежа, сидя, стоя. Выдохните, продолжительный вдох через нос. В это время грудная клетка расширяется, а живот втягивается. При выдохе (через рот или нос) наоборот.
3. Брюшное дыхание в положении лежа, сидя и стоя. Выдохните. Сделайте продолжительный вдох через нос. В это время живот выпячивается. При выдохе – передняя брюшная стенка втягивается.
4. Боковое дыхание в положении стоя. Ладонь левой руки приложить к боковой поверхности грудной клетки, ближе к подмышечной впадине, правая рука опущена вдоль тела. Выдохните. Наклоняясь влево, положите правую руку на голову, сделав при этом глубокий вдох через нос. Заняв исходное положение выдохните через рот или нос. Поменяв исходное положение, проделать упражнение в другую сторону.
5. Навык полного удлиненного выдоха. Ходьба в среднем темпе. Вдох и выдох только через нос. Темп средний. Выдохните- на три шага – вдох; на четыре шага- выдох. В дальнейшем увеличивать продолжительность выдоха на один счет с тем, чтобы выдох занимал до 9-12 шагов. Продолжительность ходьбы в занятии 1-3 минуты.
6. Выдохните. Подняться на носки, руки за голову, свести лопатки- вдох; опуститься на полную ступню, расслаблено опустить руки вниз, наклониться вперед-выдох.
7. Воздушный массаж слизистой оболочки носа. Стоя. Ноги расставлены в стороны. Выдохните. Рот плотно закрыт. Медленно, поочередно вдыхать и выдыхать то правой, то левой стороной носа (поочередно прижимать пальцем противоположную ноздрю). Возможен вариант, когда вдох производится одной ноздрей, а выдох другой. По 3-4 раза в каждом направлении.
8. Стоя, сидя. На вдохе плечевые суставы поднимаем вверх, на выдохе расслабляем их.
9. Выдох сопротивлением (через губы, сложенные в трубочку, надувание воздушных шаров, выдох с одновременным произношением гласных звуков – виброакустический массаж).
10. Вдох уголками рта (как бы улыбаясь).

Дыхательные упражнения делаются в среднем от 4 до 8 раз. Чередуются с общеразвивающими и не делаются подряд друг за другом.

Исходное положение на четвереньках (коленно-кистевое):

- Выпрямить ногу назад, производим махи прямой ногой вверх-вниз 10-15 раз на каждую ногу.
- Правую руку вытягиваем вперед, левую ногу назад. Приподнимаем их и удерживаем такое положение 10-12 секунд, после аналогично на противоположной стороне. Упражнение выполняется по 3 раза на каждой стороне.
- «Кошечка». 8-10 раз вверх-вниз, плавно.
- Поочередно подтягиваем колени как можно ближе к груди, при этом подбородком пытаемся достать колено, удерживаем такое положение 5-6 секунд. 3 раза на каждую сторону.

В исходном положении (и.п.) лёжа на спине, поясничная часть позвоночного столба прижата к опоре, ноги полусогнуты:

- Ноги полусогнуты, стопы упираются в пол, руки за голову. Подъём туловища вертикально до угла 30-45 градусов. До 40 раз по переносимости.
- И.п. то же ритмично поднимаем и опускаем таз. 20-25 повторов. 2 подхода.
- Напрягаем ягодичные мышцы, ноги вытянуты вниз. Держим напряжение 10 секунд. 15 секунд отдых. 2 повтора.
- Поочередно притягиваем колени к груди с помощью рук прижимая их как можно ближе. После притягиваем к груди обе ноги. 4-6 раз на каждую сторону.
- Ноги полусогнуты, стопы упираются в пол, руки за голову. Подъём туловища с поворотом, локоть руки тянем к противоположному колену. Поочередно в каждую сторону. 10-15 повторов, 2-3 подхода.

Лёжа на животе:

- Руки за голову. 10-15 раз поднять-опустить шейный и грудной отдел позвоночника с хорошей амплитудой. 2 повтора.
- Приподнять голову и плечи, руки на пояс, лопатки соединить. Удерживать это положение 8-10 секунд. 2-3 повтора.
- Поочередно поднимать прямые ноги, не отрывая таза от пола по 10-15 раз на каждую ногу или на счет 4 1-приподнять прямые ноги, 2-развести ноги в стороны не опуская, 2 – свести ноги, 4 -опустить.
- Приподнимать –опускать обе прямые ноги 10-12 раз. 2-3 повтора.
- Отжимания широким хватом от коленных суставов. 2 подхода, количество по переносимости. При желании – один подход можно сделать узким хватом.

Стоя (количество повторов каждого упражнения 8-10 раз в каждом направлении симметрично):

- Руки отведены в стороны на уровне плечевых суставов, вращения поочередно в разные стороны а) пальцами рук, б) в лучезапястных суставах, в) в локтевых суставах, г) в плечевых суставах (прямыми руками и с кистями на плечевых суставах). По 10 раз в каждую сторону
- Круговые вращения тазом (руки на пояснице). Плавно, симметрично на обе стороны по 8-12 раз.
- Одна рука вверх, вторая на пояснице. Тянемся рукой вверх, как бы пытаюсь достать до потолка в течение 10-15 секунд. Смотрим перед собой прямо, стопы не отрывать от пола. 2-3 повтора на каждую сторону. Далее наклоны строго в сторону согнутой руки (которая упирается в поясницу). Медленно до ощущения натяжения в мышцах туловища. Удерживаем наклон до 10-15 секунд. 2-3 раза в каждую сторону.
- Руки на пояснице: выдвигаем локти как можно дальше вперед, раздвигая лопатки, после назад - лопатки сводим. Упражнение выполняем медленно. 6-12 раз.
- Повороты головой в медленном темпе вправо – влево. Наклоны вправо-влево, вперед-назад. Упражнения выполняются вначале медленно, с небольшой амплитудой. Далее постепенно увеличиваем амплитуду и скорость выполнения упражнения. По 6-10 раз в каждом направлении.
- Руки за спину. Кисти сцепить в замок. Подъём прямых рук назад прямым и обратным хватом. 10-12 повторов.
- Приседания. 10-20, 2-3 повтора за комплекс гимнастики. Пятки от пола не отрывать.

Рекомендации по психогигиене, режиму и правильному питанию для психологов волонтеров, работающих в условиях перегрузки – длинный рабочий день, невозможность отдохнуть, перекусить и т.д. или целый день сидящих за компьютером, а также для людей с высокой эмоциональной чувствительностью и слабым темпераментом.

Авторский материал Василец Т. В.

Для хорошей работоспособности и сохранения здоровья психологов волонтеров, необходимо соблюдать несколько основных условий.

1. Правильное питание.
2. Полноценный сон.
3. Умение снимать стресс и быстро восстанавливаться после работы.
4. Лечебная физкультура.

1. Правильное питание:

После работы полезно принять контрастный душ, представляя, как снимается усталость, смываются неприятные впечатления, и выходя из душа, вы всё плохое оставляете позади, переключаясь на себя, свои ощущения и свой отдых. Сразу же следует выпить горячей (примерно 40 градусов) воды до 1,5 литров, конечно не за один раз, а в течение получаса. В последний стакан хорошо добавить кусочек какао-масла и сок лимона. Горячую воду следует пить в течение дня, перед каждым приемом пищи, за 10-15 минут.

В часы отдыха между работой следует полноценно питаться и выпивать до двух-трех литров воды в сутки, для профилактики обезвоживания. В рационе питания обязательно должны быть белки животного и растительного происхождения, жиры, углеводы и клетчатка. Клетчатка, которая содержится в овощах и фруктах, служит хорошим сорбентом и выводит все шлаки из организма, что очень важно при напряженной работе. Особое внимание следует уделить животным и растительным жирам. Оливковое или другое растительное масло, следует принимать по 1 столовой ложке в каждом приеме пищи. Из животных жиров полезно сало, сливочное и топленое масло. Жиры дают энергию, защищают легкие. Можно принимать Омега-3, а также важно принимать поливитамины с микроэлементами, это повышает иммунитет.

Необходимо исключить кофе, пепси-колу и другие газированные напитки, нельзя принимать энергетики, алкоголь, курить сигареты.

Из напитков хорошо снимает интоксикацию настой шиповника (можно заваривать в термосе), компот из сухофруктов, зеленый чай (только не перед сном), горячая вода с лимоном и маслом-какао. Молоко лучше заменить кефиром, конфеты - горьким шоколадом, медом, вареньем, фруктами и сухофруктами, орехами, сыром.

Зеленые коктейли хорошо снимают интоксикацию. Делать их просто: фрукты (яблоко, груша, банан или др.), шпинат, петрушка (или др. травы), полстакана воды, все измельчить в блендере и готово.

2. Полноценный сон:

Сон – лучшее средство от стресса и для восстановления сил. Сон должен быть продолжительным 8-10 часов, желательно в темноте и в тишине, чтобы организм успел восстановиться. Однако от перенапряжения во время работы может возникать бессонница. Для регуляции сна можно выполнить лечебную физкультуру, хотя бы частично. Можно принять ванну с солью и содой, или с аромомаслами. Можно почитать книгу. Необходимо переключиться на спокойный отдых. Если это не получилось, то нужно выполнить несколько приемов для лучшего засыпания:

1. Лёжа в постели мысленно просмотрите свой день от конца, к началу, то есть от вечера к утру, не как обычно, а наоборот.
2. Чтобы отвлечь себя от разных мыслей, переключите внимание на ваши стопы. На вдохе мысленно подтяните стопы вверх, на выдохе опустите вниз, проделайте это мысленно три раза, затем добавьте фразу на вдохе: «Я расслабляюсь», а на выдохе: «И засыпаю».

3. Для лучшего засыпания и повышения качества сна, рекомендуется перед сном провести аутотренинг в модификации Т. В. Василец:

Лёжа в кровати закройте глаза и прислушайтесь к самым громким звукам, затем к звукам средней дальности, затем к самым отдаленным звукам. После этого услышите все звуки одновременно и как-бы растворитесь в этих звуках.

Затем мысленным взором просмотрите свое тело сверху вниз, от головы до ног. Прислушайтесь что чувствует ваша голова, руки, туловище, ноги. Если в момент внутреннего просмотра вы заметили участок напряжения или дискомфорта, то вернитесь к этому участку и пассивно наблюдайте за ним, пока это напряжение не уменьшится или не исчезнет.

Затем мысленно скажите себе три важных фразы:

«Я спокоен и уверен в себе. У меня хорошее настроение. Я крепкий, сильный и здоровый.» После этого повернитесь на бок и засыпайте. Хотя чаще сон приходит на втором и даже на первом этапе выполнения аутотренинга. Если выполняете днем, то после аутотренинга досчитайте до пяти и вставайте в хорошем настроении, делать домашние дела.

3. Техники для быстрого снятия стресса (авторский материал Силенок И.К. на базе йоги, техник самогипноза, телесных практик):

Техника «Состояние внутренней улыбки»

Сесть удобно. Можно делать с открытыми или закрытыми глазами. Человек мысленно рассматривает себя с точки зрения внешности и внутренних качеств, принимает себя, хвалит себя. Размышляет о том хорошем и прекрасном, что в нём есть. И мысленно посылает себе самому внутреннюю улыбку. После этого, он вспоминает своих самых близких людей, думает о них, их внешней и внутренней красоте и шлёт им свою внутреннюю улыбку. Думает о приятелях, сотрудниках по работе, однокурсниках, то есть менее близкий круг и тоже посылает им внутреннюю улыбку. Потом думает о ещё более дальнем круге, людях которых он знает, но редко встречается и посылает им внутреннюю улыбку. Потом внутреннюю улыбку можно адресовать всем людям города, области, страны, земного шара. Поблагодарить себя за проделанную работу, других людей за то, что они есть.

Упражнения на снятие напряжения.

Экспресс-релаксация.

1. Расположитесь удобно в кресле. Направьте все свои мысли на мышечное расслабление. Повторяйте себе такие фразы, как: «Моя правая рука становится тяжёлой», «моя левая рука становится тяжелой», «мое туловище становится тяжелым», далее – обращайтесь к другим конечностям вашего тела, и так до тех пор, пока не почувствуете тяжесть и «обмяклость» во всем теле. Побудьте в этом

расслабленном состоянии некоторое время (5-7 мин.), пока эта тяжесть не станет общей и приятной.

2. Расположитесь удобно в кресле. Повторите предыдущее упражнение с другим посылом – на распространение тепла по всему телу. Повторяйте себе: «Моя рука становится теплой», «моя грудная клетка становится теплой», далее – обращайтесь к другим частям и органам вашего тела, и так до тех пор, пока приятное тепло не охватит вас полностью – от макушки головы до кончиков пальцев ног. Понаслаждайтесь этим состоянием разлившегося по вашему телу тепла некоторое время.
3. Устройтесь в кресле максимально удобно. Последовательно напрягайте и расслабляйте следующие участки своего тела в течении 10-20 секунд: плечи, живот, ноги, лоб, глаза (можно зажмуриваться), шею и др. Повторяйте упражнение до тех пор, пока четко не прочувствуете разницу между напряжением и расслаблением каждой группы мышц. Вы – хозяин своего тела! Вы можете управлять своими мышечными зажимами самостоятельно.
4. Сядьте удобно. Положите одну руку на живот, а вторую на грудь. Медленно выдохните через рот. Затем медленно вдохните через нос, концентрируясь на том, чтобы живот поднимался как можно выше. Прделайте это упражнение до установления ровного, медленного и спокойного дыхания.
5. Сидя удобно, закройте одну ноздрю пальцем, а через другую медленно вдохните. Затем зажмите другую ноздрю, отпустив первую, и медленно выдохните. Повторите это упражнение до состояния легкой усталости.
6. Удобно расположившись в кресле, дышите ровно и спокойно. Глаза закрыты. Расслабьте свое тело любым из предложенных выше способов, который оказался более результативным именно для вас. Представьте себе приятный лично вам пейзаж с чистым голубым небом. Представьте себе, что все трудности, тяготы, хлопоты, неприятности прошедшего дня уплывают по небу как облака за горизонт до тех пор, пока небо вновь не станет безоблачным и чистым. Отпустите сегодняшний день и все его неприятные моменты за линию горизонта, за порог своего сознательного и бессознательного...
7. Сядьте удобно, расслабьтесь. Закройте глаза и представьте, перебирая собственные воспоминания, самый приятный и трогательный для вас момент, событие, день, человека... Вернитесь в то время. Наполните себя приятными ощущениями того момента. Любуясь этим сначала извне, как сторонний наблюдатель. А затем – как непосредственный

участник. Почувствуйте поток любви, удовольствия, тепла, расслабления во всем теле. Насладитесь этим состоянием, сделайте эмоциональное состояние в то время – ресурсом вашего нынешнего состояния.

8. Сядьте или прилягте удобно. Обратите внимание на приятные ощущения в теле, выберите самое приятное ощущение в теле, из всех которые у вас есть. Если какие-то части тела чувствуют себя неприятно, соберите всё неприятное мысленно в один мешок и представьте себе картинку, как вы это выбросили. Возможно, это нужно будет повторить несколько раз, пока неприятные ощущения не перестанут отвлекать от приятных. Теперь вернитесь к приятным ощущениям. Распространите их мысленно, постоянно усиливая, по всему телу, особенно уделяя внимание тем его участкам, где раньше были неприятные ощущения. Например, распространяем тепло или легкость, или приятное покалывание или что-нибудь еще, заполняя особенно тщательно те участки, где раньше были какие-то неприятные ощущения. Пусть приятное ощущение заполнит вас всего. Насладитесь приятным ощущением во всем теле. Почувствуйте, как вы от этого отдохнули.

Вариант практики Юрия Пахомова "Разжатие кулака" для снятия стресса.

Предоставил Хайкин А. В.

Желательно выполнять с инструктором – партнером, коллегой или консультантом, чтобы эффект от ее выполнения был выше.

Если не сидите, пожалуйста, сядьте удобно!

Почувствуйте на несколько мгновений весь свой стресс. Сейчас мы избавимся от него, он вам не нужен!

Давайте, для начала, “поставим стрессу градусник”. Померяем его. Оцените его силу по десяти-бальной шкале!

Теперь положите руку на бедро пальцами вверх.

А теперь сожмите в кулаке весь ваш стресс. Сейчас мы будем от него избавляться, и я буду руководить вами.

Пока, пожалуйста, ничего не делаете, внимательно прочитайте то, что здесь написано! Вы будете очень медленно, в течение пяти минут раскрывать кулак, все пальцы одновременно. А я буду говорить вам о времени, я буду отсчитывать по тридцать секунд, чтобы вам не надо было смотреть на таймер.

Пока не думайте о стрессе! Все внимание на кулак, на пальцы!

Начинайте разжимать кулак очень-очень медленно и по возможности равномерно. Глаза закройте или смотрите только на кулак!

Тридцать секунд прошло, и еще четыре с половиной минуты осталось. Вы просто потихоньку разжимаете кулак и замечаете, что происходит в пальцах. Очень хорошо! Правильно! Минута прошла... (Консультант сопровождает таким образом пять минут.) Хорошо, пять минут прошли.

А теперь вернёмся к вашему состоянию. Как вы теперь себя чувствуете? Что сейчас на градуснике?

(Если градус понизился, но не ушел, необходимо повторить практику.)

Поскрипывали ли у вас суставы, двигались ли пальцы как бы самостоятельно? Может возникало какое-то приятное состояние, похожее на засыпание?

(Если да, то это сообщает нам о признаках транса.) Это очень хорошо! Это включились ваши резервы саморегуляции, они теперь будут вам помогать и вас защищать.

Релаксация по методу Джейкобсона.

Техника основана на чередовании напряжения и расслабления мышц тела по 15 секунд. Именно это чередование позволяет снять мышечные зажимы, ускорить обменные процессы и переключиться на приятные ощущения в теле. По времени она занимает 15 минут, и её можно выполнять в транспорте, например, по пути с работы домой.

Садитесь удобно, сделайте глубокий вдох и выдох и переходите к упражнениям, - они просты и эффективны. Каждое напряжение мышц длится 15 секунд (можете считать), затем следует расслабление.

1. Сожмите зубы и растяните губы в улыбке, нагнетая напряжение губ в течении 15 секунд, затем расслабьте губы.
2. Зажмурьте глаза, сильнее, еще сильнее, через 15 секунд расслабьте.
3. Поднимите вверх брови, напрягите мышцы лба, затем расслабьте.
4. Нахмурьтесь, как можно сильнее, расслабьтесь.
5. Поднимите плечи вверх, тяните к ушам, сильнее, расслабьте.
6. Напрягите ладони (руки прямые вниз) и потяните их вверх тыльную сторону кистей рук.
7. Сожмите кулаки, сильнее, сильнее, расслабьте.
8. Напрягите ягодицы, как можно сильнее, расслабьте.
9. Сожмите и напрягите бедра, расслабьте.
10. Потяните стопы на себя, расслабьте.
11. Подогните пальцы стоп от себя, напрягите, расслабьте.
12. Сведите лопатки вместе, плечи уходят назад, напрягите, расслабьте.
13. Потяните голову вверх и опустите голову назад, приятно напрягая заднюю поверхность шеи.
14. Опустите голову вперед на грудь, растягивая заднюю поверхность шеи, расслабьте.
15. Наполните легкие воздухом, продолжая вдыхать воздух в течении 15 секунд, выдохните.
16. Втяните живот, напрягая мышцы живота, прижимая к позвоночнику, дыхание поверхностное, затем расслабьте.

17. Сдвиньтесь на край стула, поднимите ноги под углом 90 градусов к телу, напрягите ноги, держите 15 секунд, затем расслабьте.

Эти упражнения помогут вам снять телесное и эмоциональное напряжение, накопившееся в течение рабочего дня, лучше почувствовать свое тело и переключиться отдых.

При желании вы можете добавить ваши любимые физические упражнения для шеи, рук, туловища, ног, в виде разминки или зарядки перед работой. Физические упражнения укрепляют тело и поднимают настроение.

Берегите себя, уделяйте себе внимание, заботьтесь о себе!

Гимнастика для тех, кто много работает за компьютером:

Для тех кому приходится много работать за компьютером, нужна производственная гимнастика для глаз и для тела. Психологи волонтеры горячей линии всю смену сидят за компьютером. Эту гимнастику желательно повторять каждые 1,5-2 часа.

Упражнения для глаз.

1. Зажмурьте глаза, напрягите глазные мышцы на 4-5 секунд, откройте, посмотрите вдаль. Повторите 4-5 раз.
2. Посмотрите влево – три секунды, затем вправо, вверх, вниз, вдаль (по три секунды). Повторите 2-3 раза.
3. Нарисуйте глазами восьмерку - 5 раз, затем знак бесконечности – 5 раз.
4. Моргните максимально быстро, отсчитав до 10, затем закройте глаза на 2-3 секунды, повторите два раза, затем посмотрите вдаль.
5. Посмотрите внимательно на ближайший предмет, затем на далекий. После выполнения упражнений, дайте глазам отдохнуть, закройте их на 3-5 минут, подумайте о чем-то приятном.

Упражнения для тела.

1. Встаньте, потянитесь, сделайте вдох и с наклоном вниз выдох.
 2. Приподнимаясь на носочки, отрывая пятки от пола покачайтесь вверх, вниз, стряхивая усталость (3-5 минут).
 3. Выполните плавно упражнения для шеи: наклоны влево, вправо по 10 раз, и вперед, назад по 10 раз, повороты головы влево, вправо по 10 раз.
 4. Упражнения для грудной клетки. Руки перед собой согнуты в локтях, повороты корпуса в одну и другую сторону, по 5 раз в каждую.
 5. Упражнения для талии. Повороты верхней части туловища вокруг оси, затем повороты бедер вокруг оси по 5 раз в одну и другую сторону.
 6. Упражнения для ног. Несколько вращений бедрами по часовой стрелке и против, поочередно правой и левой ногой. Затем несколько вращений стопами в одну и другую сторону.
- Затем вновь потянитесь на вдохе, и медленно выдохните. И с новыми силами можете приступать к работе.

ТЕХНИКА ДЛЯ ПОЗИТИВНОГО НАСТРОЯ

Силенок И.К.

Её необходимо делать на протяжении 21 дня. После этого сформируется привычка замечать в своей жизни радости, что будет в значительной мере способствовать профилактике психоэмоционального выгорания. Если обучать ей волонтеров психологов в группе, можно напомнить им вначале притчу о двух волках – чёрном, который делает зло, и белом, который делает добро. И которые сражаются друг с другом. И что побеждает тот, которого ты кормишь.

Техника апробирована и принесла хорошие результаты также при работе с клиентами с фоновой постковидной депрессией, сниженным тонусом, апатией, синдромом хронической усталости.

1. Первый день. Утром, как только проснулись, запланируйте и запишите 10 радостей, которые сегодня с вами произойдут. Это могут быть приятные встречи с кем-то, прогулка пешком, перечитывание любимого стихотворения, рассказа и т.д., съеденное пирожное (не увлекаться сладким как единственной радостью), потанцевать под любимую музыку, купить себе приятную мелочь, позвонить приятелю, и т.д.
2. Вечером, не заглядывая в утренние записи, вспомните 20 радостей, которые с Вами произошли, коротко их запишите.
3. Второй день. Утром, как только проснулись, запланируйте и запишите 11 радостей, которые сегодня с вами произойдут.
4. Вечером, не заглядывая в утренние записи, вспомните 22 радости, которые с Вами произошли, коротко их запишите.
5. Каждый день утром увеличивайте «план личных радостей» на 1, а вечером вспоминайте в 2 раза больше, чем сегодня утром запланировали. Таким образом с каждым днём в вашей жизни радостей будет случаться всё больше.
6. Через 10 дней уже будет наблюдаться значительное улучшение в настроении и работоспособности. Важно продолжать увеличивать число радостей, чтобы приучить себя замечать радости, фокусировать внимание именно на них, создать общий позитивный настрой.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКИЕ МЕТОДИКИ РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ ПСИХОЛОГАМИ ОФФЛАЙН

- Телесно ориентированная терапия;
- Музыкальная терапия;
- Гипноз (кооперативные формы);

- Арт-терапия (танцедвигательная терапия, терапия рисунком, сказкотерапия, и т.д.).

ТРЕНИНГ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ РЕЛАКСАЦИИ И РАССЛАБЛЕНИЯ

Авторский материал Силенок И. К.

1 занятие:

Участники собираются по двое и делают в парах упражнение:

Упражнение 1.

Первый участник рассказывает второму, что его сейчас беспокоит.

Второй участник задает вопросы, первый участник на них отвечает. Задавать вопросы нужно медленно, отслеживать, чтобы второй участник выполнил полностью задание каждого пункта.

Вопросы:

1. Расскажи, что Вас сейчас беспокоит.
2. Если это вызвано какой-то ситуацией, случаем, то что Вы почувствовали, когда это произошло? Оцените интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
3. Что Вы почувствовали потом? Оцените интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
4. Что Вы чувствуете сейчас, когда вспоминаете об этом? Поменялись ли эмоции, ощущения? Оцените интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
5. Что хочется сейчас сделать по поводу этой ситуации? Если предложенный вариант возможен, мысленно сделайте это.
6. Что Вы сейчас чувствуете, после того, как сделали то, что хотели? Оцени интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
7. Если эмоции больше 6 баллов, сделайте несколько приемов диссоциации:
 - Отойдите от ситуации на один шаг, второй, третий;
 - Поместите её в рамочку, уменьшите в несколько раз;
 - Поместите её в коробочку. Рассмотрите как выглядит коробочка, опишите её в деталях;
 - Поставьте эту коробочку в «Музей личной истории», определите ей там место. Выйдите из музея.
8. Если сейчас вспомнить о ситуации, то что Вы чувствуете? Оцените интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
9. Если работа проведена качественно, эмоции будут не более 3-4 баллов.

Поменяйтесь ролями. Теперь тот, кто отвечал на вопросы, будет задавать их, а кто задавал – отвечать.

После выполнения упражнения в обе стороны, с участниками проводится групповое трансное наведение. Техники для релаксации,

расслабления и в завершении ресурсно-ориентированные техники, позволяющие наполниться энергией и с новыми силами приступить к работе.

Мы предлагаем вам авторскую технику И. К. Силенок «Поток любви» по мотивам работы Жана Беккио. Она позволяет получить доступ к энергии от связи поколений в вашей семье. Её можно включить в аудиозаписи или прочитать на тренинге. Если у вас есть дети, то можно представить своего ребенка маленьким, если пока нет детей, можно вспомнить себя самого, вспоминая свои детские ранние фотографии:

Коллеги – психологи или психотерапевты могут использовать эту технику, как для групповой, так и для индивидуальной работы с клиентами в ситуации, когда необходимо наладить контакт в семье между поколениями, улучшить отношения между родителями и детьми, мамами и бабушками, дать доступ к ресурсам рода, почувствовать поддержку родных, обрести силу, ресурсы, веру в себя. Итак...

Сядьте удобно, так, чтобы вам было максимально комфортно слушать меня и представлять то, что я предложу вам представить. Вы можете закрыть глаза, или оставить их открытыми на некоторое время, пока вам не захочется их закрыть, чтобы было еще удобнее представлять то, что я вам предложу. Вы можете расслабиться, продолжая слушать мой голос, и чувствуя, как ваше дыхание становится все более ровным и спокойным. И по мере того, как ваше дыхание становится все более ровным и спокойным, вы можете вспомнить первый самый приятный опыт общения с вашим малышом или малышами или себя самого на самой ранней вашей фотографии. Пусть это будет самый ранний приятный опыт, когда вы или ваш ребенок еще совсем маленький, и вы чувствуете к нему очень теплые и нежные чувства. Я не знаю, сколько вам или вашему малышу дней, или недель, или месяцев, а может быть лет, но общение с ним или Ваше воспоминание о себе совсем маленьком Вам доставляет радость, тепло, нежность, гордость, любовь. Это очень доброе чувство. Вспомните, как Вы любуетесь малышом. Какой он маленький, розовый, теплый. Посмотрите на его маленькие щечки, глазки, ручки, пальчики, ножки, ямочки, складочки на ножках и ручках. Посмотрите, как он на Вас похож, и снова ощутите это тепло, радость, нежность, любовь, гордость. И пусть это чувство проявится как ощущение тепла в груди, которое будет приятным, очень приятным. И пусть это очень приятное чувство начнет усиливаться и расширяться. Пусть приятное чувство тепла, нежности, радости, любви и гордости, усиливаясь и расширяясь, начнет наполнять вас. Оно распространяется от центра груди по всей грудной клетке, переходя в плечи и наполняя их. Распространяется по рукам, наполняя их приятным теплом и любовью, наполняет спину и живот, ягодицы, бедра, голени, спускается по ногам, продолжая усиливаться и делаться еще более приятным в плечах, руках, груди, животе, ягодицах, бедрах, голени, стопах. Доходя до самых кончиков пальцев ног и рук,

наполняя их и делая ощущения тепла все более приятными. Пусть эти потоки тепла и любви обретут цвет. Я не знаю, какой это цвет, но это очень красивый цвет. Светлый или яркий, нежный или переливающийся, волшебный цвет тепла и любви, наполняющий вас вместе с теплом и любовью, движущийся и распространяющийся по всему Вашему телу с тем, чтобы сейчас или через некоторое короткое время начать сверкать и лучиться, выходя за границы вашего тела. Этого сверкающего тепла и любви становится так много, что оно начинает передаваться вашему ребенку (или Вашему внутреннему ребенку) и наполнять его. И вы видите, как ваш ребенок начинает расти, взрослеть, наполненный теплом и любовью, становится все более прекрасным, умным, здоровым, красивым, счастливым, радостным, и став совсем взрослым, образует свою семью, и у него появляются дети – ваши внуки. Такие милые, красивые, розовые, здоровые, так похожие на него и на вас, и на кого-то еще, такого родного. И этот свет и тепло передается вашим внукам, наполняя их, и вы видите потоки света и тепла, которые струятся от вас к вашим детям. И вы видите, что потоки света и тепла, такие прекрасные, светлые, яркие, чистые струятся к вашим детям не только от вас, но и от второго родителя вашего ребенка, и вы видите, как это красиво, и вы чувствуете, как эти потоки дают силу вашим детям. И вы замечаете, что потоки идут к вам от ваших родителей, и ко второму родителю вашего ребенка от его родителей и это очень хорошие, полезные, теплые, добрые потоки, которые добавляют новые позитивные краски в энергию вашего рода, которая струится к вашему ребенку и через него к его детям и внукам. И к энергии ваших внуков добавляются еще потоки, усиливая их, делая еще более прекрасными, позволяя решать все новые, важные задачи, осуществлять свою миссию. И от ваших внуков поток стремится к вашим правнукам, а от правнуков к их детям, вашим праправнукам. И вы можете полюбоваться этим бесконечным потоком, который начинается где-то очень давно, вы не видите его начало, но знаете, что оно прекрасно. И этот поток энергии, силы и мудрости вашего рода стремится в новые молодые поколения вашего рода, и вы видите себя, своих родителей, бабушек и дедушек, их родителей, бабушек и дедушек в этом потоке. И одновременно с этим, в этом светлом, чистом, теплом, прекрасном потоке вы видите второго родителя вашего ребенка, его родителей, бабушек, дедушек, и этот поток, объединяясь в один сверкающий поток, наполняет светом вас, ваших детей, внуков, правнуков. И вы, видя этот прекрасный поток, наполняетесь легкостью, и может быть, даже начинаете чувствовать, как ваши руки, обретая форму крыльев, позволяют вам сделать то, что так хочется сейчас. И я не знаю, что это. Может быть вам хочется взлететь, и почувствовать, как вы парите, наполненные уверенностью, что с вами, вашим ребенком и его будущими детьми все хорошо и все будет хорошо. А может быть, вам захочется обнять всех своих любимых руками – крыльями и дать им еще тепла, силы, уверенности, которая вас теперь переполняет. А может быть, вы взмахнете крыльями и ощутите, как все ваши желания сбываются, и все ваши близкие становятся по-настоящему счастливыми. А

может, что-нибудь еще, я не знаю, что вам хочется сделать сейчас, но у вас все получается. И вы можете поблагодарить себя за то тепло и ту любовь, которые позволили вам дать столько энергии вашим детям. И вы можете поблагодарить себя за то, что вы позволяете себе чувствовать то, что вы чувствуете. И вы можете поблагодарить всех, кого вы хотите поблагодарить, и с чувством уверенности, спокойствия и легкости, сделать глубокий вдох и выдох, вернуться сюда, открыть глаза и продолжить работу на семинаре. А внутренняя полезная для вас работа будет продолжаться еще некоторое время, столько, сколько нужно, чтобы решить те задачи, которые вы для себя поставили.

2 занятие:

Начинается с опроса для получения обратной связи по поводу динамики состояния, выполнения домашних упражнений, ответов на вопросы. После этого делается групповое трансовое наведение, учитывающее полученные во время обратной связи проблемы, запросы, задачи, отзывы и с использованием ценностных слов, полученных от психологов волонтеров, которые говорили в первой части занятия.

ТРЕНИНГ «ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ВОЛОНТЕРОВ С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ»

Авторский материал Силенок И. К.

Программа:

1. Факторы успеха профессиональной коммуникации:
 - Понимание своей миссии
 - Понимание цели коммуникации
 - Состояние успеха
 - Коммуникативная компетентность
 - Раппорт
 - Навыки работы с возражениями
 - Навыки управления своим состоянием, быстрого снятия стресса
2. Структура профессиональной коммуникации волонтера
 - Установление контакта
 - Выявление потребностей
 - Информирование о возможных способах их удовлетворения
 - Подтверждение договоренностей, обязательств
 - Прерывание коммуникации
3. Специфика профессиональной коммуникации с трудными клиентами.

Факторы успеха профессиональной коммуникации:

- **Понимание своей миссии.** Во имя чего это делает волонтер. Помощь людям, предотвращение эпидемии, сохранение жизни и здоровья граждан, улучшение жизни людей, и т.д.
- **Понимание цели коммуникации.** Для чего волонтер общается с человеком – организация процесса, оказание помощи, улучшение эмоционального состояния, поддержка, получение информации для выполнения задачи
- **Состояние успеха.** Навык выбора подходящего состояния для общения, стрессоустойчивость, быстрый выход из стресса (см. раздел «Техники снятия стресса» в этом пособии)
- **Коммуникативная компетентность.** Умение слушать и слышать, что именно сказал человек (считывание пресуппозиций, отслеживание состояний внутреличного конфликта, схема «идеальный собеседник», навык задавать мета-модельные вопросы.

Схема «Идеальный собеседник»

Вопрос - ответ – поддержка.

Волонтер задает вопрос, получает на него ответ, после чего хвалит или поддерживает человека.

Пример 1:

- Вы говорите, что почувствовали тревогу, - а когда Вы её почувствовали?

- Уже неделю меня трясёт

- Это действительно очень неприятно.

Пример 2:

- Вы стали общаться с коллегой по телефону?

- Да, в принципе так тоже можно поговорить.

- Очень хорошо. Какой (какая) Вы молодец!

Владение мета-модельными вопросами

Задавать только в глубоком рапорте!!!

Рапорт – состояние доверия, взаимопонимания, приятной коммуникации

У рапорта есть определенная глубина, и разные задачи решаются при разной глубине рапорта. (для работы с возражениями требуется очень глубокий рапорт, для разрыва контакта – более поверхностный)

Фазы рапорта – присоединение и ведение. Чтобы вести, нужно присоединиться. Присоединиться – значит стать своим, похожим, понятным, таким же.

Самый глубокий рапорт – присоединение по ценностям. Для Вас важно то же, что и для Вашего партнера по коммуникации.

ПАТТЕРНЫ МЕТА-МОДЕЛИ:

1. Чтение мыслей. Оценочное высказывание о ком-то, его отношении, его мыслях и чувствах без ссылки на источник информации:

«Он под меня копает»

«Они меня не уважают»

ОТКУДА ВЫ ОБ ЭТОМ ЗНАЕТЕ?

«Петров меня боится»

2. Номинализации. Отглагольное существительное, «замороженное» действие, процесс:

«Кашель»,

кашляете?

«усталость»,

ЭТО НЕПРИЯТНО. КАК ИМЕННО ВЫ

устаете?

«Болезнь»,

болеете? Что у Вас болит?

ЧТО ИМЕННО С ВАМИ ПРОИСХОДИТ?

3. Неконкретные глаголы все эмоции – неконкретны, мы не знаем? Что именно происходит с клиентом, когда он что-то делает, чувствует, какими именно словами он называет процессы, которые у него происходят

«Я злюсь»

«Я грущу» **ДА. ЭТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НЕПРИЯТНО!**

А КАК ИМЕННО ВЫ ГРУСТИТЕ?

«Я волнуюсь»

4. Неконкретные прилагательные. Мы не знаем какие именно качества и свойства предметов, людей, процессов называет клиент этим словом, надо уточнять

«Тяжелый человек»

Чем он тяжелый, что он такое делает?

«Выгодная работа»

А что в этой работе такого выгодного?

«Удачливый сотрудник»

А в чём его удачливость?

ОБЪЯСНИТЕ ПОДРОБНЕЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЧТОБЫ Я ПОНЯЛ(А)...

5. Неконкретные наречия Мы не знаем какие именно качества и свойства действий называет клиент этим словом, надо уточнять

«Это печально»

КОМУ печально, непонятно?

«Это непонятно»

«печально, непонятно», - **ЭТО КАК?**

«Это удачно»

КОМУ, ДЛЯ КОГО «печально,

непонятно, сложно»?

6. Потеря субъектности. Оценочное высказывание без ссылки на источник информации.

«Говорят, он расчетлив»

КТО «говорит»? И ВЫ ТАК СЧИТАЕТЕ?

«Говорят, она тяжелый человек»

«Образование в России хромает»

7. Неконкретные существительные, местоимения классы предметов, одушевленных и неодушевленных, обобщение – надо конкретизировать

«Женщины распущены»

«Люди меня не слушают»

КАКИЕ ИМЕННО? КТО ИМЕННО?

«Многие сейчас не работают»

8. Сравнения (простые и превосходные) упущенная информация, с чем клиент сравнил то, о чем он говорит в сравнительной или превосходной степени:

«Этот день хуже»

ПО СРАВНЕНИЮ С ЧЕМ, КАКИМ,

КАКИМИ,

«Наши лекарства лучшие в мире» **СРЕДИ КАКИХ, НА ОСНОВАНИИ КАКИХ КРИТЕРИЕВ.**

9. Модальные операторы возможности, долженствования. Человек не хочет что-то делать, говорит об этом «я должен», или «я не могу», важно понять, что именно мешает:

«Я должна заботиться о своих детях»

ЧТО СЛУЧИТСЯ, ЕСЛИ Вы

будете заботиться...?

ЧТО СЛУЧИТСЯ, ЕСЛИ Вы не будете заботиться?

«Я не могу работать с этими людьми»

ЧТО МЕШАЕТ заботиться о своих детях?

работать с этими людьми?

10. Причинно-следственные связи: связаны как причинно-следственные события не связанные события и действия:

«Я опоздала, потому что не было света, и не ходили троллейбусы»

«Я не смогла приготовить отчет, потому что понервничала и не смогла сосредоточиться»

КАК ОДНО СВЯЗАНО С ДРУГИМ?

- Троллейбус с опозданием? Были ли случаи, чтобы Вы выходили раньше и шли пешком или добирались на маршрутке?

11. Универсальные количественные обобщение до уровня универсалий единичных, периодических или часто встречающихся обстоятельств, событий:

Все, всем, всегда, никогда, вечно, постоянно, нигде, везде, никто...

«Всем на меня наплевать»

ВСЕМ, ВСЕМ? И НЕТ НИ

ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА, КОТОРЫЙ БЫ О ВАС ДУМАЛ, ПЕРЕЖИВАЛ ЗА ВАС? А ДРУЗЬЯ? А СОСЕДИ? А ДЕТИ? А РОДИТЕЛИ? (аккуратно, В глубоком рапорте, не спросить лишнее)

«Все мужчины эгоисты»

ВСТРЕЧАЮТСЯ И ТАКИЕ.

МОЖЕТ БЫТЬ ЕСТЬ ХОТЬ ОДИН, КОТОРЫЙ ЗАБОТИТСЯ О ДРУГИХ ЛЮДЯХ?

«Я не могу никуда дозвониться» - **НИКУДА? А НАМ ДОЗВОНИЛИСЬ, ЗНАЧИТ БЫВАЮТ ИСКЛЮЧЕНИЯ.**

ПЕРЕД ТЕМ КАК ЗАДАВАТЬ МЕТА-МОДЕЛЬНЫЙ ВОПРОС ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!

ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ЭМОЦИИ КЛИЕНТА:

**– ЭТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НЕПРИЯТНО (ОЧЕНЬ НЕПРИЯТНО), ДА
ВООБЩЕ КОШМАР КАКОЙ-ТО! И т.д.**

Пример: - У меня тяжесть.

- Это очень неприятно. Как именно Вы её чувствуете?
Где? В каких случаях?)

Навык работы с возражениями.

Для работы с возражениями психологу волонтеру необходимо **углубить раппорт**. Чтобы углубить раппорт, нужно обратиться к фазе присоединения, то есть «сильнее присоединиться». Для этого должен быть налажен контекст согласия в общении с партнером по коммуникации. Волонтер присоединяется к эмоциональному состоянию человека и его словам. Не стоит забывать, что в состоянии стресса порой не так уж просто понять человека, речь его становится бессвязной и нелогичной, человек допускает упущения в речи, а также искажение и обобщение информации. Однако, несмотря на это, психолог волонтер должен найти нечто цельное в разговоре, на почве которого он мог бы установить или углубить раппорт, присоединившись к человеку. Для этого можно использовать повтор слов и фраз партнера по коммуникации, выражая свое сочувствие и поддержку, переводя внимание партнера по коммуникации связками «и при этом», «вы безусловно правы» и т.д. После данной связки волонтер может начать делиться своим взглядом на ситуацию, давать полезные советы и подводить человека к верным выводам.

Схемы разговора в сложившейся ситуации:

1. Текст человека (клиента) – «и при этом» - Текст специалиста

Пример: «(Повтор текста человека), и при этом мы же с вами понимаем, как важно быть полезным, делать добрые дела»

2. Текст человека – «вы безусловно правы» - Текст волонтера психолога.

Пример: Текст волонтера: «зачем вообще нужны эти отчеты? Сколько можно тратить на них времени?!

Текст организатора добровольчества:

- Вы безусловно правы, не все любят делать отчеты. И при этом как мы узнаем, с какими обращениями чаще звонят на горячую линию, что сейчас больше беспокоит граждан и как подготовим молодых специалистов к работе на линии?»

3. Текст человека – «разумеется это так» - Текст волонтера.

Пример: «- Никто меня в этом мире не понимает!»

- Разумеется это так, полностью до конца нас люди понять не могут, и именно поэтому нам важно с ними договариваться и объяснять, что с нами происходит. Давайте попробуем разобраться»

4. Текст человека – «как вы всё хорошо понимаете» - Текст волонтера.

Пример: «(Повтор текста человека), как вы всё хорошо понимаете! - и для решения этой проблемы я вам предлагаю...»

Завершение разговора, прерывание коммуникации с трудным клиентом.

Волонтер психолог - человек, у которого много звонков за смену, в связи с этим он не может работать только лишь с одним клиентом, но и завершить разговор бывает крайне сложно, для этого существуют нейтральные фразы, которые помогают бесконфликтно завершить разговор.

Пример: «Мы с вами уже пообщались, я сделал (сделала) всё, что можно было сделать на данный момент, и сейчас мне нужно принять следующий звонок. Когда вы выполните задание, которое я дала Вам, вы можете снова в случае необходимости позвонить на нашу горячую линию. Всего доброго!

Специфика коммуникации с людьми старшего поколения, с людьми-инвалидами и людьми с плохим самочувствием физическим и эмоциональным

Одним из основных аспектов успешной коммуникации является правильный выбор роли в общении с партнером по коммуникации.

1. Роли с людьми старшего поколения: сын, дочь, внук или внучка, равный по возрасту.
2. Роли с людьми -инвалидами: волонтер ни в коем случае не должен ставить себя в пример, только если сам волонтер пережил крайне тяжелые жизненные обстоятельства и справился с ними, он может ими поделиться (в раппорте).
3. Люди с плохим самочувствием: перевод по аналогии, история из жизни других клиентов, пережитое на собственном опыте. Психолог волонтер рассказывает о своем положительном опыте и способах, посредством которых вышел из подобного негативного состояния.

В ситуации ЧС волонтеру необходимо определить настоящую причину беспокойства пожилого человека.

Особенности лингвистики в условиях ЧС и карантина.

1. **В ЧС нельзя говорить «нет»**, волонтер психолог должен проявлять дипломатичность. Максимальное соблюдение всех видов этики.

Фразы, используемые вместо отрицания:

«я подумаю, чем вам помочь, что можно сделать»
«вопрос непростой, сразу так и не ответишь»
«мы как раз занимаемся решением этих вопросов»
«я подумаю, как решить этот вопрос»
«я посоветуюсь и в самое короткое время свяжусь с вами»

2. В общении **не допускается употребление буквализмов.**

В ситуации карантина волонтер в качестве приветствия использует слово «**здравствуйте**».

Фразы «добрый день», «доброе утро», «приветствую Вас» недопустимы, так как могут вызвать негативную реакцию и оказаться провокационными.

Слова и фразы «добиваться», «погружаться», «не принимать близко к сердцу» и т.д., также могут вызывать негативную реакцию.

3. В общении с пожилым человеком, человеком с ОВЗ, человеком в тяжелом психоэмоциональном состоянии в случае назревания конфликта волонтерам **необходим навык утилизации** - регулирование ситуации и восстановление контакта.

Важно! Участие волонтеров психологов в коммуникативных тренингах также способствует профилактике выгорания. Если волонтер психолог научится получать удовольствие от коммуникации с разными людьми (в том числе и трудными клиентами) это будет значимым условием профилактики его выгорания.

Составитель методического пособия:

Силенок Инна Казимировна - психолог, президент и экспертный член МОО РПП, действительный член, Вице-президент, преподаватель международного уровня и аккредитованный супервизор Общероссийской профессиональной психотерапевтической лиги, психотерапевт Единых реестров профессиональных психотерапевтов Европы и Мира, член Союза Писателей России, Краснодар.

В методическом пособии использованы авторские материалы:

Андреева Дениса Александровича - врача по лечебной физкультуре и спортивной медицине, кандидата медицинских наук, Медицинский центр «Вектор здоровья», город-курорт Анапа.

Василец Татьяны Витальевны – врача психотерапевта высшей категории, экспертного члена МОО РПП, Психотерапевта Единого реестра профессиональных психотерапевтов Европы, директора Центра «Вдохновение» город-курорт Анапа.

Силенок Инны Казимировны;

Также использованы материалы, предоставленные

Хайкиным Александром Валерьевичем – Кандидатом психологических наук, экспертным членом МОО РПП, Президентом Восточно-Европейского психосоматического общества, Ростов на Дону.

Хамагановой Еленой Николаевной – клиническим психологом, Улан-Удэ, Бурятия.