

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ОН-ЛАЙН В УСЛОВИЯХ ЧС, КАРАНТИНА

Силенок Инна Казимировна

психолог, Вице-президент, действительный член и преподаватель международного уровня Общероссийской Профессиональной Психотерапевтической Лиги, Председатель комитета по психологическому волонтерству ОППЛ, психотерапевт Европейского и Всемирного реестра

ПРОГРАММА:

- 1) дисциплина, личная мотивация и работа в команде - три главные составляющие успеха волонтерской деятельности
- 2) специфика работы волонтера в условиях ЧС (в данном случае карантина);
- 3) основы профессиональной коммуникации волонтера. Специфика коммуникации:
 - с людьми старшего поколения;
 - с инвалидами;
 - с людьми с плохим самочувствием (физическим, эмоциональным);
- 4) особенности лингвистики в условиях ЧС, При работе на горячей линии, при работе в ситуации неопределенности.
- 5) навыки саморегуляции, быстрого снятия стресса, управления своим состоянием.

СПЕЦИФИКА:

- Актуализация гражданской позиции
- Ситуация неопределенности и постоянной изменчивости
- Высокая ответственность
- Дополнительные функции в процессе консультации
- Дополнительные требования к личности психолога:
 - 1)Дисциплинированность
 - 2)Выносливость
 - 3)Высокая стрессоустойчивость
 - 4)Способность быстро самостоятельно принимать решения и быстро самостоятельно действовать

**ОСНОВЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРОВ:

- 1.установление контакта
- 2.выявление потребностей
- 3.проведение психологической работы
- 4.получение обязательств клиента
- 5.установление долгосрочного сотрудничества
- 6.Завершение консультации (навык прекращения разговора с говорливым клиентом)

На всех этапах мы ведем работу с возражениями!

Факторы успеха в психологической он-Лайн консультации:

1. Понимание своей миссии
2. Понимание цели консультации
3. Состояние успеха
4. Коммуникативная компетентность
5. Раппорт
6. Навыки работы с возражениями
7. Навыки управления своим состоянием, быстрого снятия стресса
8. Профессиональная компетентность

Коммуникативная компетентность:

1. Аудиальная чувствительность и гибкость
2. Лингвистическая чувствительность и гибкость (язык)
3. Схема «идеальный собеседник»
4. Владение мета-модельными вопросами
5. Владение метафорическим языком, не допуская буквализмы
6. Навык смены уровней коммуникации
7. Перемещение по аналогии
8. Отслеживание у себя эмоциональных реакций
9. Рефрейминг (смысла и контекста)
0. Владение языком внушений (прямых и косвенных)

Аудиальная чувствительность и гибкость

Работа с аудиальными субмодальностями:

- Темп речи;
- Громкость;
- Высота голоса;
- Аналоговая/дискретная речь;
- Монотонная/вариативная;
- Навык распознавания состояния клиента по голосовым и речевым характеристикам;

Отслеживание у себя эмоциональных реакций:

Если чувствуем стойкую негативную эмоцию (раздражение, злость, обиду, жалость-бессилие) – конфликт, т. е. неудовлетворенная потребность у клиента. Помочь удовлетворить!

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ



А. Маслоу. Пирамида развития потребностей в онтогенезе.

Эмоции, которые я чувствую при конфликтном взаимодействии	Ошибочная цель моего оппонента	Актуализированные Настоящие, естественные потребности оппонента	Конструктивные действия по удовлетворению потребностей оппонента
Конструктивные действия по удовлетворению потребностей оппонента	ВНИМАНИЕ	Потребность в принадлежности и любви	Похвала, поддержка
ЗЛОСТЬ (желание надавить, заставить подчиниться)	БОРЬБА ЗА ВЛАСТЬ	В уважении, почитании, признании, авторитете, компетентности	Попросить совета, помощи
ОБИДА, РАЗЪЯРЕННОСТЬ (желание сделать больно, «пусть он поймет, каково мне!»)	МЕСТЬ	Потребность в безопасности, чувстве защищенности	Искренне посочувствовать, поговорить по душам, попить вместе чаю.
СТРАХ, ОПУСТОШЕНИЕ, ЖАЛОСТЬ (руки опускаются, не знаю что делать, боюсь, что уже ничего сделать невозможно)	УХОД В СЕБЯ, УКЛОНЕНИЕ ОТ ДЕЙСТВИЙ		Рассказать историю о том, как у вас что-то совсем не получалось, и вы утратили веру в себя, и как кто-то помог вам, предложив поделить задачу на небольшие части. И вы в результате стали успешны. Предложить помочь поделить задачу на части.

Раппорт:

- Присоединение
- Ведение
- Навык углубления раппорта

Работа с возражениями

Да, конечно, (текст1)

и при этом, (текст2)

Вы, безусловно, правы, (текст1)

и именно поэтому (текст2)

Разумеется, это так! (текст1)

и именно потому (текст2)

Как Вы все хорошо
понимаете! (текст1)

и для того, чтобы (текст2)

Специфика коммуникации:

- с людьми старшего поколения;
- с инвалидами;
- с людьми с плохим самочувствием (физическим, эмоциональным);

Главное правильно выбрать роль!!!

Люди себя “плохо ведут” когда плохо себя чувствуют.

Большая ответственность: понять из-за чего именно они плохо себя чувствуют (паника, тревога, страх заразиться, отсутствие подвижности, хронические заболевания, инфекция)

Особенности лингвистики в условиях ЧС, При работе на горячей линии, при работе в ситуации неопределенности.

Дипломатичность!

«НЕТ» - не говорим!!!

Вместо этого:

–я подумаю чем Вам помочь, что можно сделать, Вопрос непростой, сразу так и не ответишь, мы сейчас как раз занимаемся решением ЭТИХ вопросов, и т.д.

Не допускаем буквализмы!

–аккуратно с метафорами. Клиент в стрессе, соответственно в трансе, мозг в этой ситуации воспринимает буквально то, что мы говорим.

Вместо «Доброе утро», «добрый вечер», «добрый день,» -

Здравствуйте

Вредные

буквализмы:

- Не расстраивайтесь;
- Проблемы – головная боль;
- Приливы;
- Добиваться;
- Погружаться в транс;
- Вгонять в транс;
- Не принимать близко к сердцу и т.д.

Способы быстрого снятия стресса

Канал на YouTube Инна Силенок