

## ПРОГРАММА ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И РЕАБИЛИТАЦИИ ВОЛОНТЕРОВ

### Направления работы волонтеров:

1. Помощь пожилым людям и инвалидам на дому: оформление рецептов в поликлиниках, покупка и доставка лекарств, покупка и доставка продуктов и т. д.
2. Дежурство, помощь врачам в больнице в красной, желтой и зеленой зоне;

### Проблемы, возникающие в работе у волонтеров:

Общими проблемами у волонтеров занимающихся всеми вышеперечисленными видами деятельности являются стрессы и перегрузки. При этом разная специфика работы вызывает разные перегрузки и стрессы. Ниже описаны проблемы, которые возникают в процессе работы у волонтеров в зависимости от видов деятельности:

1. Волонтеры, работающие с пожилыми людьми на дому сталкиваются с ситуациями пролонгированного стресса во время оформления рецептов в поликлинике, так как сейчас происходит перераспределение жителей между поликлиниками и в силу этого бывают сбои информации, ситуации неопределенности, многократные поездки по медицинским учреждениям, сбои в работе самих поликлиник. В силу этого необходимы навыки управления своим состоянием, стрессоустойчивость, коммуникативная компетентность, повышенный контроль деталей на этапах деятельности.

При общении непосредственно с пожилыми людьми возникают ситуации сложного выбора, когда пожилой человек настаивает на нарушениях инструкций волонтером, обижается и плачет, если волонтер не идет у него на поводу (предлагает отблагодарить, пытается дать деньги или шоколад, просит вынести мусор, просить зайти в дом и попить с ним чай, остаться и поговорить и т.д.). И необходимо так отказать пожилому человеку, чтобы он не огорчился, у него не осталась обида, чувство ненужности, соответственно это требует углубленных навыков в работе с возражениями, с учетом специфики коммуникации со старшим поколением.

Часто возникают вопросы принятия решения, когда пожилой человек говорит, что у него нет денег на лекарства и/продукты, и волонтер либо покупает это на свои деньги, либо нет, и потом переживает, что не смог помочь, чувствует вину, и в результате быстро устает. Соответственно нужны техники быстрого принятия решения и быстрого снятия стресса.

2. Волонтеры, работающие в больнице в желтой и красной зонах сталкиваются с большими физическими и эмоциональными нагрузками.

В **красной зоне** волонтеры находятся в защитном костюме и респираторе на протяжении 12 часов без права снять костюм и/или

респиратор, посетить туалетную комнату, утолить жажду или принять пищу. При этом они находятся рядом с тяжелыми больными, выполняют работу, связанную с высокими физическими и моральными нагрузками, угрозой, что у костюма в процессе работы нарушится герметичность и они могут заразиться. В результате у них может возникнуть обезвоживание, гипертонус мышц, интоксикация. Соответственно возникает необходимость в быстром восстановлении водно-солевого баланса и обменных процессов, снятии стресса и восстановлении нормального функционирования всех физиологических и психических процессов.

Волонтеры, которые дежурят в **желтой зоне**, сталкиваются с высокими физическими нагрузками и стрессом от взаимодействия с людьми, которые получили опасность заражения в случае нарушения герметичности защитного костюма, а так же с постоянным чувством ответственности за эту герметичность и соответственно за жизнь и здоровье коллег. В результате возникает гипертонус мышц, стрессы, нарушение сна. Возникает необходимость работы с расслаблением, разгрузкой разных групп мышц, быстрым снятием стресса, восстановлением сна.

Волонтеры, работающие в **зеленой зоне** сталкиваются с большими нагрузками, связанными с постоянной работой за компьютером, ответственность, связанная с информационной защитой, хранением и неразглашением конфиденциальной информации. Соответственно возникает зрительная перегрузка, монотония, стресс от высокого уровня ответственности.

### **Задачи программы:**

- Снятие стресса у волонтеров;
- Обучение волонтеров 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;
- Обучения коммуникативным навыкам при работе с пожилыми людьми (работа с возражениями, «переговоры победителей», «генеративные решения»)

**Требования к квалификации тренеров:** 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 (онлайн)**

#### **1. Для всех волонтеров:**

1. Тренинг стрессоустойчивости, релаксации и расслабления, – 1 раз в 2 недели 1 час. (2 части по 1 час.)
- 2. Для Волонтеров-медиков, работающих в больнице в красной и желтой зоне:**
  2. Тренинг телесно-ориентированной терапии или лечебная физкультура 1 раз в 2 недели 1 час. (2 части по 1 час.)
- 3. Для волонтеров осуществляющих помощь на дому:**
  3. Тренинг «Основы профессиональной коммуникации волонтеров с пожилыми людьми и трудными пациентами» 1 раз в 2 недели 1 час – 3 части по 1 час.

### **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);
- Индивидуальные консультации психолога он-лайн (горячая линия или скайп)

- ***Выбор конкретных методов и методик работы осуществляется ведущим тренером***

Для снятия стресса Волонтерам, осуществляющим помощь ветеранам на дому необходимо:

1. Позвонить на горячую линию и рассказать детально психологу ситуацию, которая вызвала стресс. Уделить особое внимание эмоциям. Важно проговорить все что происходило и что именно беспокоит, а далее психолог 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 я 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 удастся диссоциироваться от произошедшего и избавиться от негативных эмоций:**

- Представьте себе, что Вы сидите в будке киномеханика 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**

1. Наиболее простая техника, которую можно использовать в экстренной ситуации, но 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**

Лежа 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 для волонтеров-медиков.**

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 лежа на спине, поясничная часть позвоночного столба прижата к опоре, ноги полусогнуты:**

- Ноги полусогнуты, стопы упираются в пол, руки за голову. Подъем 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. Подъем туловища с поворотом, локоть руки тянем к противоположному колену. Поочередно в каждую сторону. 10-15 повторов, 2-3 подхода.

### **Лежа 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 пытаясь 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. Подъем 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 волонтеров медиков**

Авторский материал Василец Т. В.

Для хорошей работоспособности и сохранения здоровья волонтеров медиков, 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:**

Учитывая, что волонтерам-медикам приходится работать по 12 часов без перерыва, следует психологически настроиться, что в это время их желудок отдыхает от пищи и воды (в последний год мне неоднократно приходилось слышать подобный взгляд на работу желудка, хотя в обычной жизни я была не согласна с этим, но в условиях необходимости, такой взгляд подходит и успокаивает).

После работы можно принять контрастный душ, представляя, как снимается усталость, смываются тяжелые впечатления, и выходя из душа, вы все 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-масло 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 на работе, 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. Лежа 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:

Лежа 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:**

#### **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 нем 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 шлет 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 еще 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 тяжелой», «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. Прodelайте 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. Всмотритесь в него и рисуйте на нем мысленно в виде облаков все трудности, тяготы, хлопоты, неприятности прошедшего дня и заставляйте их уплывать по небу слева направо 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. Любуйтесь 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 делайте, внимательно меня послушайте! 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 вернемся 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, если клиент сообщает 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 ее 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. 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.
- 4.Упражнения для талии. Повороты верхней части туловища вокруг оси, затем повороты бедер вокруг оси по 5 раз в одну и другую сторону.
- 5.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.

## **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 тебя сейчас беспокоит.
2. Если это вызвано какой-то ситуацией, случаем, то что ты почувствовал, когда это произошло? Оцени интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
3. Что ты почувствовал потом? Оцени интенсивность эмоции по 10-бальной шкале.
4. Что ты чувствуешь сейчас, когда вспоминаешь об этом? Поменялись ли эмоции, ощущения? Оцени 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, сделай несколько приемов диссоциации:
  - Отойди от ситуации на один шаг, второй, третий;
  - Помести её в рамочку, уменьши в несколько раз;
  - Помести её в коробочку. Рассмотрю как выглядит коробочка, опиши её в деталях;
  - Поставь эту коробочку в «Музей личной истории», определи ей там место. Выйди из музея.
8. Если сейчас вспомнить о ситуации, то что чувствуешь? Оцени 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 технику 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, голеньях, 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, взростеть, 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 ценостных слов, полученных от волонтеров, которые говорили в первой части занятия.

## **ТРЕНИНГ «ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ВОЛОНТЕРОВ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ И ТРУДНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ»**

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 с пожилым человеком
  - Установление контакта
  - Выявление потребностей
  - Информирование о возможных способах их удовлетворения
  - Подтверждение договоренностей, обязательств
  - Прерывание коммуникации
3. Специфика профессиональной коммуникации с пожилыми людьми и трудными пациентами.

### **Факторы успеха профессиональной коммуникации:**

- **Понимание своей миссии.** Во имя чего это делает волонтер. Помощь пожилым людям и людям с ограниченными возможностями подвижности, предотвращение эпидемии, сохранение жизни и здоровья граждан, и т.д.

- **Понимание цели коммуникации.** Для чего волонтер общается с пожилым человеком – оказание помощи, улучшение эмоционального состояния, получение информации для выполнения задачи, предотвращение действий пожилого человека, опасных для его жизни и здоровья.
- **Состояние успеха.** Навык выбора подходящего состояния для общения с пожилым человеком, стрессоустойчивость, быстрый выход из стресса (см. раздел «Техники снятия стресса» в этом пособии)
- **Коммуникативная компетентность.** Умение слушать и слышать, что именно сказал пожилой человек (считывание пресуппозиций, отслеживание состояний внутрличностного 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 пожилого человека.

#### Пример 1:

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

- Уже неделю меня трясет

- Это действительно очень неприятно.

#### Пример 2:

- Вы стали общаться с соседкой по телефону?

- Да, в принципе так тоже можно поговорить.

- Очень хорошо. Какой (какая) Вы молодец!

#### Владение мета-модельными вопросами

#### Задавать только в глубоком рапорте!!!

#### 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»

«Петров меня боится»

**ОТКУДА ВЫ ОБ ЭТОМ ЗНАЕТЕ?**

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

«Кашель»,

кашляете?

«Тревога»,

**ЭТО НЕПРИЯТНО. КАК ИМЕННО ВЫ**

тревожитесь?

«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.** Пенсионер 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 обед, потому что шел дождь и у меня пропал  
аппетит»

#### **КАК ОДНО СВЯЗАНО С ДРУГИМ?**

- дождь с аппетитом. Может быть подумать о дожде как об очищении? А у  
Вас в детстве или юности был дождь, которому Вы радовались?

**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? (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?)

**Раппорт** – установление доверия и взаимопонимания в коммуникации.  
У раппорта есть определенная глубина, и разные задачи решаются при  
разной глубине раппорта. (для работы с возражениями требуется очень  
глубокий раппорт, для разрыва контакта – более поверхностный)

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

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

### **Навык работы с возражениями.**

Для работы с возражениями 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 пожилым человеком. Волонтер присоединяется к эмоциональному состоянию пожилого 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, 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 пожилого человека, 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 пожилого человека к верным выводам.

#### **Схемы разговора в сложившейся ситуации:**

1. Текст пожилого человека – «и при этом» - Текст специалиста

**Пример:** «(Повтор текста пожилого человека), и при этом мы же с вами понимаем, как важно сейчас максимально себя обезопасить и максимально позаботиться о своем здоровье»

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

**Пример:** «-сколько можно нас пугать этим коронавирусом, я слышал, что он ничем не отличается от других вирусов. Почему я не могу выйти из дома?»

- Вы безусловно правы, коронавирус это один из вирусов и именно потому, что это один из новых вирусов, и мы пока не знаем, как он себя поведет, нам важно максимально о себе позаботиться и какое-то время соблюдать назначенные правила»

3. Текст пожилого 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 пожилого человека – «как вы все хорошо понимаете» - Текст волонтера.

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

## **Завершение разговора, прерывание коммуникации с пожилым человеком.**

Волонтер - человек, помощи которого ждут многие люди, 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 меня ждут еще люди – бабулечки и дедулечки, которым тоже нужна срочная помощь, я надеюсь, что я вам помог (помогла). До свидания.

### **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. Волонтер рассказывает о своем положительном опыте и способах, посредством которых вышел из подобного негативного состояния.

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

### **Особенности лингвистики при работе на горячей линии в условиях ЧС и карантина.**

1. **В ЧС нельзя говорить «нет»**, волонтер 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 в случае назревания конфликта волонтерам **необходим навык утилизации** - регулирование ситуации и восстановление контакта.

Составитель методического пособия:

Силенок Инна Казимировна - психолог, 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, действительного члена и преподавателя Общероссийской профессиональной психотерапевтической лиги, Психотерапевта Единого реестра профессиональных психотерапевтов Европы, директора Центра «Вдохновение» город-курорт Анапа.

Силенок Инны Казимировны;

Также использованы материалы, предоставленные

Адал Еленой Валерьевной – психологом, действительным членом ОППЛ, Москва

Хайкиным Александром Валерьевичем – Кандидатом психологических наук, Президентом Восточно-Европейского психосоматического общества, действительным членом ОППЛ, Ростов на Дону.

Хамагановой Еленой Николаевной – клиническим психологом, действительным членом ОППЛ, Улан-Уде, Бурятия.