**Цель:** Раскрыть методику техники работы с клиентом ВУИП

Техника, которая называется ВУИП

В - выявление;

У - уважение;

И - исследование;

П - перепроверка

|  |  |
| --- | --- |
| В  выявление | Вам что-то неприятно? Можно узнать почему? |
| У  уважение | Да, действительно, наши визиты могут на первый взгляд так выглядеть!  Да на вашем месте я чувствовала бы себя также! |
| И  исследование | Понимание природы сопротивления.  Вы вообще никогда не вступаете с соц.работниками в контакт??(общее сопротивление или временное) |
| П  перепроверка | Я правильно понимаю, что вам неудобно говорить здесь на площадке, и мы можем говорить об этом у меня завтра в кабинете. |

Если на стадии «Исследование» начинается сопротивление, нельзя дальше переходить к перепроверке, и мы снова переходим к «Выявлению».

Установить контакт помогают правильно подобранные вопросы, когда вы чувствуете клиента, что с ним происходит, какие чувства он переживает в данной ситуации, здесь может помочь позитивная вербализация, для того, чтобы установить доверительные отношения и контакт.

Специалисты часто выпускают из виду это кусок работы, установление эмоционального контакта, который возникает в результате проработки эмоционального состояния клиента. Обычно задают вопросы , на которые так или иначе отвечают теми ответами, которые мы хотим услышать, Пример с капустой, что специалист спросит, то клиент и ответит.

Очень часто эмпатия специалиста отмечается важное средство в работе человек-человек. Мне бы хотелось уточнить, что такое эмпатия.

 (от греч. empatheia - сопереживание) – не имеющее рационального объяснения понимание, постижение внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека. Является необходимым профессиональным качеством практических психологов, психотерапевтов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обидно | | Вы чем-то расстроены? Можно узнать чем?  Вас что-то задело? Вам неприятно? Вам что-то не понравилось? |
| Злится | | Вы раздражены? Вы сильно расстроены? Вам неприятно говорить на эту тему? можно узнать почему? |
| Боится | | Вас что-то беспокоит? Вы чего-то опасаетесь? Вас что-то волнует? |
| Неприятно | | Вам некомфортно? Вам неудобно? Вас что-то задевает? |
| Нервничает | | Вас что-то беспокоит? Вы переживаете? |
| Бесится | | Вы чем-то возмущены? Ощущение, что вы сильно рассердились? |
| Подавлен | | У вас что-то случилось? Можно узнать что? Вы расстроены? Растеряны? Вас что-то беспокоит? |
| Противно | | Вам неприятно? Вам не нравится? Вы не хотите этого видеть? |
| Непонимание | Вы в чем-то затрудняетесь? Вы с этим не согласны? У вас другая точка зрения? Скажите, какая, можно узнать? Вы не принимаете этого? Я понятно говорю? | |

После установления эмоционального контакта с клиентом и преодоление сопротивления, следующим этапом коммуникации будет позиционирование специалиста.

1. Позиционирование. Зачем я здесь? откуда я? кто я? (Очень кратко ВУИП)
2. Отношение клиента к ситуации ( работа с ВУИП)- как вы это переживаете? - как сами к этому относитесь?
3. Разговор про жизненную ситуацию. Разговор про клиента, Как ты с этим справляешься? Кто тебя поддерживает? Как ты отдыхаешь?
4. Разговор про кризис . У людей это нормально, кризис так проходит, а как это бывает у тебя. Когда был последний раз? Как это было? Кто был рядом? Что было с теми кто за этим наблюдал? Какие мысли приходят в голову? Как ты себя чувствуешь в это время?
5. Отношение клиента к этой ситуации. Как ты считаешь, с этим нужно что-то делать или нет? Можно ли это так оставлять?
6. Ваша профессиональная позиция специалиста.
7. Чтобы знать чем тебе помочь, нам нужно более подробно об этом поговорить.
8. Договор и (услуги)

Обратная связь, что готовы применить из обсуждаемого сегодня, все ли понятно, требуется ли отработка этого опыта, техник.