

Канали інформації, з яких можна дізнатися про стан та потреби людини:

Пам'ятайте, що є кілька каналів передачі інформації. Для кожної людини характерні свої моделі поведінки, мислення та емоційних реакцій. Для того, щоб надати допомогу людині з емоційними проблемами, варто зрозуміти, яке її ставлення до проблеми, поведінка (з чим людина звертається по допомогу), думки та емоції.

Поведінка. Нам безпечніше звертатися по допомогу з якоюсь «зовнішньою» проблемою: «моя дитина відмовляється від їжі», «у мене болить голова», «у мене напади сильного серцебиття», «я не можу спати», «мій чоловік постійно свариться зі мною», «у мене не вистачає грошей», «я не можу зосередитися, думати»,.. Людині легше розпочати бесіду, описуючи свою поведінку або негативні наслідки подій.

Думки. Запитайте, що людина сама думає про ситуацію, яка склалась. Всередині нас постійно лунає внутрішній діалог, який може будуватись на негативних стратегіях інтерпретації: «я не зможу цього зробити», «я дурний», «я нікому не потрібний», «вони хочуть тільки грошей», «мені ніхто не зможе допомогти», «я сходжу з розуму».

Емоції. У нашій культурі склалося негативне ставлення до відкритого вираження емоцій, і люди вважають, що вони повинні здаватися впевненими, врівноваженими і сильними. Якщо попередні етапи роботи ви пройшли успішно, і людина зрозуміла, що може відкрито виражати свої емоції, то вони прориваються назовні потоком слів, сліз, тілесних реакцій (рухи, жести, тремтіння). Заохочуйте це, але не нав'язуйте. Людина може розпочати кричати, гніватися, впадати у відчай. Проте саме це і є терапевтичним для людини. Стимування переживань може призвести до функціональних та емоційних розладів. Вам може бути важко вислуховувати такі слова. Лишайтеся спокійним і дайте людині час на проживання своїх переживань. На цьому етапі не варто розробляти плани покращення ситуації і давати поради. Дайте клієнту прожити ці емоції, бо, можливо, більше ніде у нього на це немає можливості.

Якщо людина розпочинає свою бесіду з поведінки, то слід ставити уточнюючі питання. А потім спробувати дізнатися, що людина думає, далі – спробувати прояснити її переживання.