



ПРИВЕТСТВИЕ

- Поздоровайтесь
- Спросите человека, не хочет ли он побеседовать?
- Помните, ничего страшного, если человек ответит “нет”, возможно, он еще не готов к разговору.
- Если человек говорит “да”, найдите тихое место для беседы.
- Имейте в виду, что они могут принять ваше приглашение в другой раз.



ШАГ 2

ВОВЛЕЧЬ

- **Взаимодействуйте с человеком**
- **Установите зрительный контакт или сделайте это так, как вам удобно (лучше всего - плечом к плечу).**
- **Будьте максимально открыты для разговора**
- **Задавайте открытые вопросы, не требующие ответов “да/нет”.**

СЛУШАЙТЕ

- Используйте слова и язык тела, которые дают собеседнику понять, что вы его слушаете
- Максимально сократите количество отвлекающих факторов (выключите телефоны, телевизор и т.д.)
- Дайте им возможность говорить и вести разговор
- Помните, что от вас не ждут ответов на все вопросы.
- Старайтесь не реагировать слишком бурно на то, что вам говорят





УЗНАТЬ

- Попробуйте взглянуть на вещи с их точки зрения
- Спросите, что работало в прошлом
- Верьте в то, что человек является экспертом в отношении себя и того, что для него подходит



ВАРИАНТЫ



- **Что дальше?**
- **Дайте человеку время обсудить возможные варианты**
- **Окажите поддержку, чтобы определить следующий шаг человека**
- **Дайте человеку знать, что в случае необходимости ему будет оказана поддержка. (Информацию можно найти на карточке беседы “Здравствуйте, как дела” и на веб-сайте: www.hellohowareyou.info).**
- **Убедитесь, что человек не против закончить разговор.**
- **Позаботьтесь о себе после разговора**