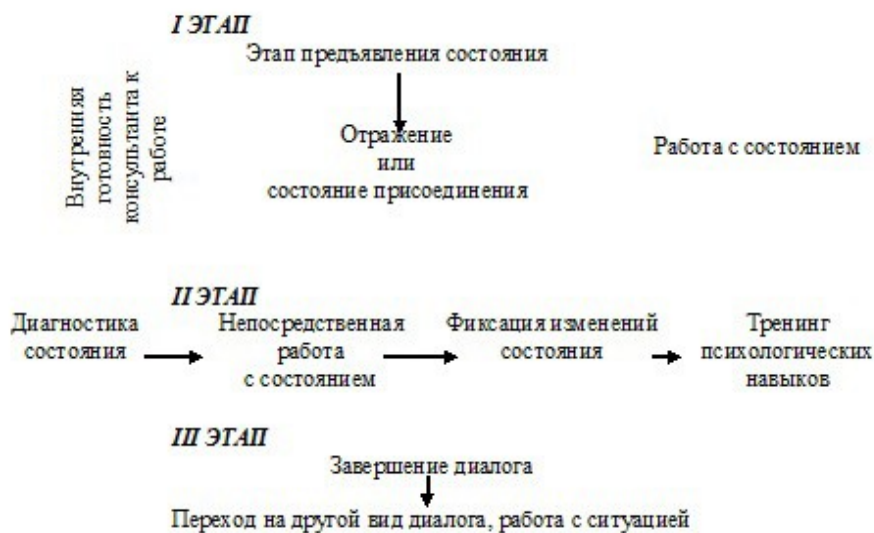


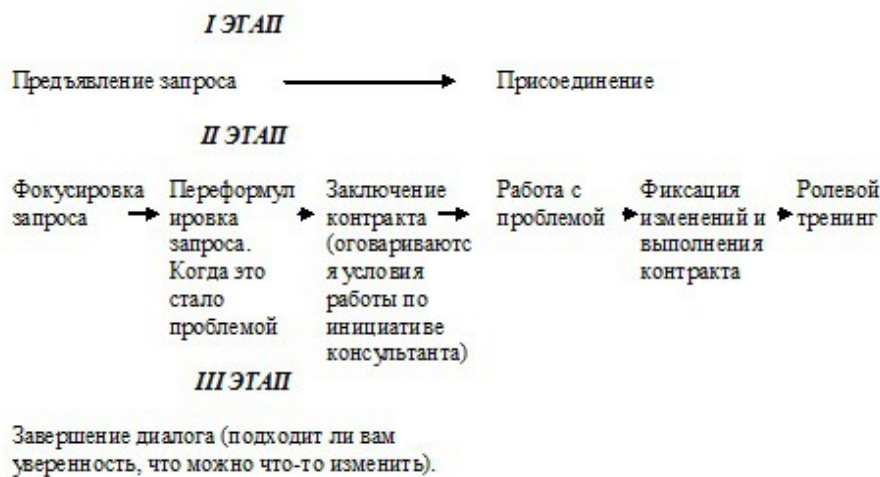
Тренинг по телефонному консультированию Андреевой О. Я.

Телефонное консультирование возникло в середине 20 века в Англии.

СХЕМА ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



РАБОТА С СИТУАЦИЕЙ



Телефонный консультант никогда не говорит абоненту свое настоящее имя, нельзя давать ни адрес, ни телефон. Нельзя, чтобы формировалась зависимость от абонента. Телефонные консультанты работают в команде, так как необходимо анализировать свои эмоции после каждого звонка.

Внутреннее состояние готовности определяется по следующими признакам:

- Отсутствие стресса у себя.
- Быть готовым ко всему.
- Эмоциональная устойчивость.
- Заинтересованность в абоненте.
- Умение выслушать абонента.
- Профессионализм.
- Умение вникнуть в ситуацию.
- Умение находить выходы из ситуации.
- Не отвергать человека, дать ему эмоциональную поддержку.
- Культура общения.
- Физическое здоровье.

СУПЕРВИЗЕР – профессионально подготовленный, опытный психолог, проводит психотренинг с телефонным консультантом.

В случае растерянности у телефонного консультанта всегда должны быть под рукой списки, о чем говорить с клиентом в этой ситуации.

Присоединение к клиенту:

- Психолог должен присоединяться к реальности клиента – установление контакта на основе того, что каждый клиент имеет свою «карту мира», уметь подстраиваться под клиента.
- Работать над собственным голосом (свой голос можно записать на магнитофон).
- Почувствовать общий интеллектуальный уровень клиента.
- Чувство контроля над ситуацией, для некоторых абонентов.
- Дать человеку гарантию конфиденциальности, анонимности.

Вопросы:

- Что Вы чувствуете сейчас?
- Можно сказать, что Вы чувствуете растерянность?
- Может мы познакомимся?
- Ощущаете ли Вы дискомфорт? С чем это может быть связано?
- Какой помощи Вы от меня ожидаете?
- О чем Вы бы хотели поговорить?

«Сгорание». Симптомы «сгорания»:

- Чувство истощенности и усталости.
- Психосоматические расстройства.
- Нарушение сна.
- Негативное отношение к клиенту.
- Негативное отношение к своей работе.
- Снижение качества работы.
- Увеличение потребления стимуляторов (кофе, алкоголь, табак) и других лекарственных средств.
- Плохой аппетит или формирование привычки к перееданию.
- Низкая самооценка.
- Агрессивные чувства (напряженность, гнев), «пассивные» чувства (цинизм, пессимизм, апатия).
- Чувство вины.

Факторы, вызывающие «сгорание»:

- Факторы, связанные с особенностями личности (авторитарность, ригидность, низкий уровень развития эмпатии).

- Факторы, связанные с ролевыми характеристиками (величиной оклада, престижность профессий, автономность, возможность роста, микросреда).
- Факторы, связанные с характером организационной структуры (психологический климат, наличие социальной поддержки, наличие ролевого конфликта и ролевой неопределенности, связанных с дефектной структурой отношений на работе и отсутствие ясности в организационной структуре).

ПОСТОЯННЫЙ СТРЕСС – измененное состояние сознания.

Выделяют несколько уровней:

- Уровень невротизации, тревожность, депрессия – степень выраженного синдрома «сгорания».
- Уровень эмпатии и межличностной сензитивности.
- Уровень произвольной и личностной конфликтности.

Степень принятия ответственности за жизненные события.

Упражнение: два круга – внутренний и внешний, стоят лицом друг к другу. Дается задание: «Вспомните и расскажите приятный случай своему партнеру, тот слушает, потом меняются местами. Затем внешний круг делает шаг вправо и все тоже самое. Ситуации могут быть различные.

После упражнения рефлексия – каждый рассказывает, что он чувствовал.

Установки по отношению к соматическим заболеваниям.

Способность к эффективной саморегуляции: аутотренинг, гипноз.

Установление доверительных отношений.

Непродуктивные роли телефонных консультантов:

- Роль родителя.
- Советчик.
- Врач-психотерапевт.
- Всезнайка-эксперт.
- Исповедник –«упрекающий».

- Ребенок.
- Исследователь.

Продуктивные роли:

- Взрослый, роль человека, способного брать ответственность за ситуацию.
- Старший товарищ (имея дело с подростками).
- Исповедник «слушатель».

«Ловушки» телефонного консультанта:

- Консультант чувствует себя жертвой.
- Помочь любой ценой.

Признаки «ловушек»:

- *Постоянные абоненты*, когда нет динамики абонент иногда служит организатором своих проблем.
- *Цикличность*, когда нет развития (возвращение к исходному), когда не ясна сама проблема консультанту.
- *Чувства – страх и агрессия*. Перестает быть самим собой.
- *Сильные чувства, нахлынувшие на консультанта в такой степени, что теряется нить разговора*. Когда задевается болевой момент или затрагиваются наши глубинные убеждения.
- Когда консультант и абонент *меняются ролями*.
- Когда консультант слышит какие-то *ключевые слова*.

Что происходит с консультантом, абонентом, и что между ними?

Как не попадать в «ловушки»?

- Держать дистанцию, не вовлекаясь эмоционально.
- Знать и уметь работать со своими чувствами (раздражение, агрессия, страх).

- Когда получаем удовольствие.
- Отследить, какие люди заставляют нас чувствовать превосходство и пользоваться властью.

Психологические защиты телефонного консультанта:

- Любить себя, не жертвовать.
- До разговора – вся наша подготовка: физическая и эмоциональная.

Во время – не брать на себя чужих проблем.

После – отреагирование, супервизия, принадлежность к группе, во время отказаться от борьбы.

«Не суетиться над клиентами»

«Не бери чужого»

Если звонит женщина, то ее волнует состояние.

Если звонит мужчина, то он ждет быстрого совета.

Проблемы с которыми обращаются абоненты: ребенок-инвалид, несчастная, неразделенная любовь, парень бросил; Мне 14 лет, я люблю парня, которому 20 лет, родители нас не понимают.

Техника Активного слушания – парафразирование, дать человеку понять, что мы его слушаем, употребление междометий, уточняющие вопросы, подтверждения, предложить свои услуги.

Техники телефонного консультирования:

- Информирование: телефон доверия слушает, меня зовут (псевдоним);
- Принятие (да, я вас слушаю);
- Предложение своих услуг (Я могу выслушать вас);
- Помочь клиенту начать разговор;
- Взятие инициативы на себя (А что было потом), подталкивание;
- Выстраивание событий по времени и последовательно (А к чему это привело? Что было до или после?);

- Наблюдение. (Создаете впечатление, что вы напряжены. Вы чувствуете себя неловко?);
- Поддержать описание ощущений (Когда вы чувствуете беспокойство?);
- Предложение сравнить (Испытывали ли вы когда-либо раньше что-либо подобное?);
- Исследование (Расскажите подробнее об этом);
- Молчание (в случае агрессии клиента);
- Прояснение (Я не совсем уверена, что поняла вас правильно);
- Выражение сомнения;
- Поиск согласия (То, что я понял, это согласовывается с вашими представлениями);
- Вербализация предположений (Вы считаете, что никто не понимает... в основном с подростками);
- Подталкивание к оценкам (Это причиняет вам боль);
- Подведение итогов (вы сказали, что ..., мы с вами обсудили);
- Подвести к формулированию плана действий (что же вы могли сделать ..., с чего бы вы могли начать).

Чего не следует делать:

- Не притворяйтесь, что вы поняли.
- Не ворошите прошлое.
- Не считайте, что всегда будет так.
- Не говорите людям, в чем их проблема.
- Не прерывайте.
- Не говорите слов «должен», «обязан».
- Не обвиняйте.

- Не говорите слов «всегда», «никогда».
- Не говорите «вы не правы», «либо-либо», «если, то...».
- Не берите на себя их проблемы.
- Не меняйте предмет разговора.
- Не применяйте и не поддерживайте насилие.
- Не подшучивайте и не высмеивайте клиента.
- Не говорите: «Я тебя люблю, но...»
- Не спрашивайте «Почему?»
- Не используйте непонятные слова.

Базисные принципы кризисной интервенции:

- Безотлагательная интервенция. Кризис таит в себе опасности и ограничивает возможности для развития.
- Самоопределение. Человек вполне способен выбирать свой собственный кризисный курс – в состоянии кризиса.
- Действие. При кризисной интервенции, специалист очень активно участвует во всем, что происходит с клиентом для того, чтобы сформировать план действий и оценить ситуацию.
- Ограничение цели. Минимальная цель кризисной интервенции – предотвратить катастрофу (самоубийство). основополагающая цель – восстановление равновесия. Конечная цель – сделать и то, и другое в совокупности с элементами развития.
- Поддержка. Быть с ним, помочь пройти через весь процесс.
- Кризис, сфокусированный на решении проблемы – это состояние, неоднократно приводящее к неопределенности все стороны индивидуума.

Интервенция должна быть достаточно структурированной для того, чтобы сфокусироваться на основной проблеме или проблеме, приведшей к кризису.

- Имидж с целью мобилизации энергии клиента, поддержка должна быть оказываться так, чтобы оценить и понять имидж, который создал себе клиент. В основе лежит самооценка.
- Уверенность в себе. Изначально клиент, находящийся в кризисе должен рассматриваться как человек знающий, нацеленный на приобретение уверенности в себе и борющийся с зависимостью. Здесь необходим выверенный баланс с потребностью в поддержке.

Модели решения проблемы:

- В чем проблема?
- Что предпринималась до сих пор?
- то, что клиент может сделать своими силами;
- выйти за рамки внутреннего мира клиента (контакты);
- использовать общественные ресурсы (церковь, психотерапевт);
- Что же выбрать?

Не навязывать человеку несвойственные для него решения, помочь найти свое решение.

- Минимальное изменение, для контроля за кризисом.
- Рассмотрение конкретного плана (первый шаг по выходу из кризиса, второй и т. д.)

Фокусировка – подвести клиента к разговору об одной конкретной вещи с обоюдным согласием, сделать акцент на этой теме. Это необходимо когда у клиента больше чем одна проблема (рассеянный клиент), он перескакивает с одной темы на другую.

Как провести фокусировку:

- Путем совместного выстраивания с клиентом приоритета проблем.
- Договориться с ним.
- Ставить открытые вопросы, в случае отклонения от темы.

- Мы не навязываем своей оценки о важности проблемы. Выбирает клиент сам.

Условия правильной формулировки:

- Результат сформулирован утвердительно.
- Результат приложим к конкретному лицу.
- Результат должен быть выверен в категории сенсорного опыта (должно быть какое-то представление).
- Результат должен быть размещен в должном контексте.
- Результат сопровождается позитивными побочными продуктами (вторичная выгода – внимание, уход).
- Соответствующий масштаб обобщения.
- Результат зависим от доступов к ресурсам (Что необходимо...). Субъективное чувство достаточности ресурсов.
- Препятствие к достижению результата. «Что мешает вам достичь желаемого результата сейчас?»
- Первый шаг. «Как вы собираетесь достичь этого?» Пути возврата, альтернативные пути.

Симптомы депрессии:

- Медленная речь и небольшое разнообразие аффектов.
- Использование слов «вниз» и «усталость».
- Проявления пессимизма.
- Чувство вины и низкая самооценка.
- Ощущение неадекватности («Я не могу»).
- Нарушение сна.
- Недоедание и потеря веса.
- Низкая мотивация, апатия, вялость.

- Потеря интереса к активной жизни, друзьям и семье.
- Низкая энергетика.
- Тихий голос.
- Потеря памяти, слабая концентрация внимания.
- Телесные жалобы.
- Чувство неприятия.
- Изменение привычек.

3 основные цели:

- Связать их чувства с причиной.
- Объяснить клиенту, что именно поддерживает его депрессию.
- Ставить небольшие достижимые цели

Необходимая информация для психолога-консультанта:

- Ведет ли человек себя опрометчиво.
- Имеет ли место в недавнем прошлом событие, которое повысило депрессию.
- На сколько тяжела депрессия.
- Прогрессирует клиент или нет.
- Какие выгоды видит клиент в одиночестве.
- Шаблоны (патерны)
- Интервенция. Рефлексивное слушание, слушание в котором мы отражаем состояние клиента. (Укажите образцы поведения, обучите на подкреплении – ролевой тренинг). Что вас удерживает от того, чтобы сделать нечто такое, что действительно поможет?
- Постарайтесь поставить перед ним маленькую и достижимую цель (позвонить старому другу, встреча и т. д.).

[Ваш психолог. Работа психолога в школе](http://vashpsixolog.ru)