



Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад №126 г. Липецка

ОСНОВЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



АНОНИМНОСТЬ

Ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя



У консультанта может быть псевдоним, абонент может представиться любым именем

ТОЛЕРАНТНОСТЬ

Консультант выражает уважение к абоненту



ПРОФЕССИОНИЗМ

Консультантом является человек, имеющий опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку



УПРАВЛЕНИЕ РАЗГОВОРОМ

В любой момент абонент может прервать разговор



ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



- экономия времени и физических сил
- доступность. Для ряда людей психологическая помощь онлайн – единственный возможный для них вид терапии; + возможность сохранения анонимности
- легче сделать первый шаг для людей со сложностями в коммуникации

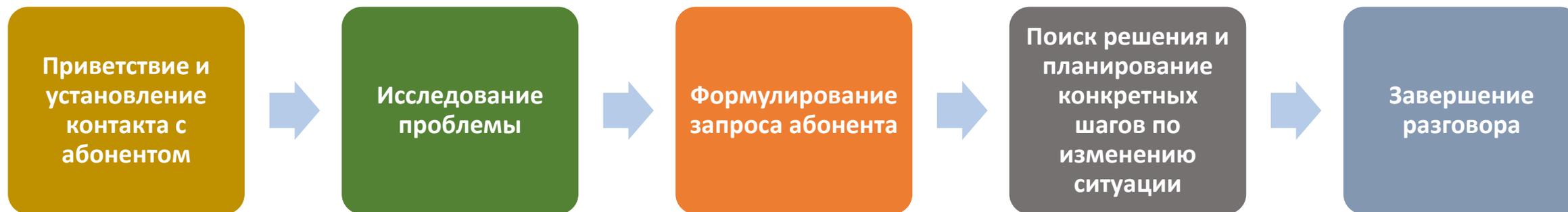


- сложность в изложении мыслей
- риск возникновения чувства недоговоренности
- может восприниматься клиентом «понарошку»
- ограничения в диагностике состояния позвонившего
- опосредованность общения специалиста с клиентом

ПРОЦЕСС РАБОТЫ С АБОНЕНТОМ:

Вместе с абонентом проанализировать ситуацию – выявить ее причины – подсказать алгоритмы решения

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ



Задачи данной стадии



Установление доверительных отношений с абонентом



Установление эмоционального контакта с абонентом



Устранение проблемной ситуации в общесемейный (или иной важный, ресурсный для абонента) контекст

Приемы установления контакта



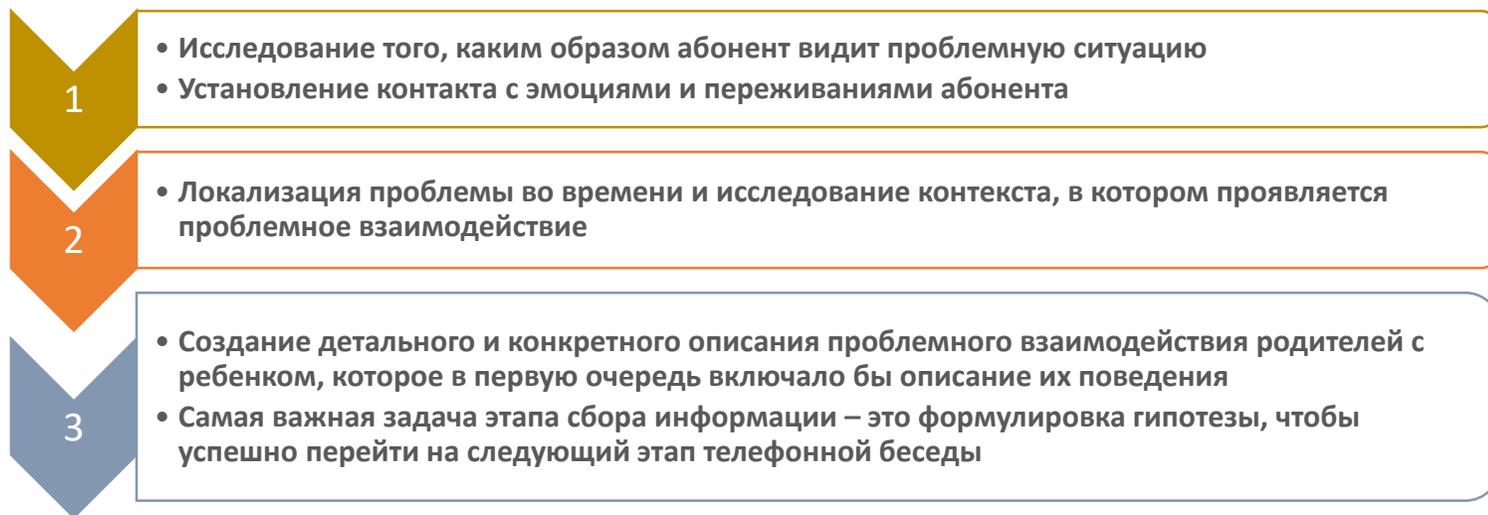
Существуют множество приемов, способствующих установлению контакта с абонентом:

- отсутствие отрицаний в речи консультанта;
- соответствие темпа речи консультанта скорости переживаний абонента;
- подстройка под ритм речи абонента, отражение и подчеркивание пиков ритма;
- реплики консультанта осуществляются при выдохе абонента;
- отслеживание громкости речи в ритмической структуре высказывания;
- отслеживание репрезентативной системы абонента. Также выделим следующие средства для установления контакта: а) показ уважения к личности абонента; б) использование фраз единомыслия и местоимения «мы»; в) демонстрация радости от общения.

2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

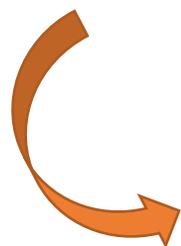


Задачи данной стадии



Вопросы полезные на данной стадии

В соответствии с выделенными задачами на данной стадии может быть полезным использование следующих вопросов:



- О чем бы Вы хотели поговорить?
- Когда возникли сложности?
- Почему это кажется Вам проблемой?
- В каком контексте обычно возникает проблемная ситуация?
- Как эта ситуация выглядит внешне?
- Как Вы себя ведете в этой ситуации?
- Как реагирует ребенок на Ваше поведение?

3. ФОРМУЛИРОВАНИЕ ЗАПРОСА АБОНЕНТА



Задачи данной стадии

1. Исследование ожиданий абонента от разговора и проверка реалистичности этих ожиданий

2. Исследования требований, предъявляемых абонентом по отношению к ребенку и проверка реалистичности этих требований.

3. Помощь абоненту в постановке достижимых целей и формулирование запроса.

Конструктивные запросы:

1. Запрос об информации
2. Запрос о помощи в самопознании
3. Запрос о помощи в саморазвитии
4. Запрос о трансформации
5. Запрос о снятии симптома

Неконструктивные запросы:

1. Нереалистичные запросы
2. Неопределенные запросы
3. Манипулятивные запросы



4. ПОИСК РЕШЕНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ КОНКРЕТНЫХ ШАГОВ ПО ИЗМЕНЕНИЮ СИТУАЦИИ



Задачи данной стадии

1. Помощь абоненту в осознании возможности преодоления существующих сложностей.

2. Формирование стратегии изменения актуальной ситуации.

3. Помощь в планировании конкретных конструктивных шагов.

Стадия поиска решения является ключевой для телефонной консультации. Она позволяет абоненту начать воспринимать существующие сложности как преодолимые, определить оптимальные стратегии изменения ситуации и спланировать ближайшие шаги.



5. ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА



1. Подтверждение от абонента, что разговор можно завершать.

Здесь полезны следующие вопросы:

- Все ли мы обсудили?
- Есть ли что-то такое, чтобы Вы бы хотели добавить?

2. Валидизация.

Обратная связь от абонента, что консультант услышал проблемы абонента и его чувства и понимает его чувства. Это вопросы: «Что Вы чувствовали в ходе беседы?», пр.

3. Compliment.

Комплимент позволяет обобщить сильные стороны и потенциал абонента. Это важный элемент, который помогает мотивировать абонента на дальнейшие действия. Например, утверждения: «Я уверена, что у Вас получится претворить в жизнь все»

4. Резюмирование.

Включает обобщение найденных в процессе разговора стратегий и шагов. Резюмирование полезно использовать, когда из целой части разговора необходимо выделяется только главная мысль. «Таким образом, главное... Ваша основная идея, как я понял... Если теперь подытожить сказанное вами ...»

5. Обратная связь абонента.

Здесь можно попросить абонента поделиться его оценкой проведенной консультацией.

При этом можно использовать следующие вопросы:

- Скажите, пожалуйста, насколько процентов я удовлетворил Ваши ожидания от этого звонка?
- Как Вы сейчас смотрите на эту проблему?
- Есть ли что-то такое, что Вы хотели бы добавить?

