

# Психологическое консультирование по телефону



Петров Павел Валерьевич, психолог  
Отделения по развитию форм работы с  
семьей и детьми

# Особенности дистантного консультирования

- Контакт неполный, опосредованный. Т.е. либо полное отсутствие какого-то (чаще — визуального) канала, либо искажение информации
- Как следствие:
  - Представление о психологе искажается и/или самостоятельно дополняется клиентом
  - Отсутствие каких-то (в основном — зрительного) каналов информации повышает значение оставшихся.
- Варианты:
  - Переписка
  - Телефонное консультирование

## Плюсы телефонного консультирования

- Доступность для получателей услуг (удобное место, время)
- Удобство в организации рабочего места
- Повышается конфиденциальность (проще сохранить в тайне даже сам факт обращения к психологу)
- Могут обращаться клиенты, не склонные (не способные) выходить из дома
- Меньше каналов обмена информацией – проще контролировать оставшиеся (в плане проявлений невербалики)
- Проще делать пометки, использовать дополнительные источники информации

# Организация работы

- Заранее оборудовать рабочее место:
  - комфорт
  - тишина
  - покой
  - наличие всего необходимого (например, питьевой воды)
- Заранее оговорить канал связи, его оплату
- Отключить лишние каналы связи (часто это видео)
- Использование гарнитуры (свободные руки)
- Возможность делать пометки, использовать доп. источники информации

## Используемые техники (середина 90-х)\*



\* Экстренное психологическое консультирование по телефону.  
Материалы спецкурса / сост. Усатова Н.А. - М., 1999

# Клиент-центрированная психотерапия

- Человек способен сам найти необходимые ему решения
- Помощь заключается в создании подходящих условий
- Основные условия — Триада Роджерса:
  - Эмпатия
  - Безусловное принятие
  - Конгруэнтность
- Дополнительные условия:
  - Реальный психологический контакт
  - Дефицит конгруэнтности у клиента
  - Способность клиента (хотя бы минимальная)

# Триада Роджерса на уровне поведения

Б  
Э  
М  
У  
С  
Д  
Ю  
В  
Е  
О  
Р  
У  
Э  
Н  
Т  
К

Навыки слушанья

Психологическая поддержка

Я-высказывание  
Уверенный отказ

# Навыки слушанья

- Цель – сформировать у клиента представление о том, что то, что он говорит, значимо для слушателя
- Виды:
  - Пассивное – минимальные проявления со стороны слушающего. Минимальные поддерживающие знаки: “да”, “угу”, “м-м”. Более длительные знаки поддержки: “я Вас слышу”, “я с Вами”
  - Активное слушанье – отражение содержания. Повторы (“эхо”), парафразы, повторение последней (части) фразы собеседника, развитие мысли, резюмирование.
  - Эмпатическое слушанье – отражение чувств собеседника. Предположения и/или вопросы

## Навыки слушанья – что НЕ делаем

- Чтобы начать слушать, надо перестать говорить – говорим меньше клиента. Не перебиваем, не меняем тему разговора.
- Не даём советы – совет предполагает превосходство советчика. Цель – не решить “проблему” клиента, а создать условия, в которых он сам её решит.  
“Правильных решений может быть много (не менее 3-х).”
- Не анализируем, не ставим диагнозы – это часто вызывает сопротивление, даже если анализ “правильный”. Вопрос “почему” уводит от реальности “здесь и сейчас”.
- Не пытаемся убедить клиента, не “подводим” его к “правильной” мысли через систему собственных

## Навыки слушанья - упражнения

- Слушанье в “нулевой” позиции (Дж. Энрайт). Цель – осознать собственную коммуникативную активность (прежде всего – невербальную)
- К “нулевой” позиции добавляем минимальные поддерживающие знаки: “да”, “угу”, “м-м”.
- “Трёхтактная” схема высказывания (выслушать-повторить-ответить). В парах: двое выбирают какую-нибудь острую тему (за/против курения, абортов, разводов и т.п.). По очереди обмениваются аргументами, при этом сначала надо повторить аргумент оппонента. Если в тройках – третий следит за соблюдением этого правила.

# Психологическая поддержка

- Поиск плюсов и ресурсов в самой “проблеме”.  
Безусловное принятие – то, что помогает находить это.
- Нет ничего, что было бы хорошо или плохо само по себе. Есть вещи, которые:
  - в одних ситуациях полезны (помогают добиться желаемого)
  - в других ситуациях вредны (препятствуют достижению желаемого)
  - в третьих ситуациях – индифферентны (никак не влияют на достижение желаемого)

## Психологическая поддержка – что НЕ делаем

- Не выходим за пределы “проблемной” ситуации (временные, пространственные): “В будущем это поможет тебе...”, “А зато потом ты сможешь...” Вместо этого подчёркиваем плюсы самой ситуации: “И вот тогда ты научился...”
- Не выносим мораль: “Это послужит тебе уроком”
- Не предлагаем решения (а вы не пробовали <...>)

## Психологическая поддержка – упражнения

- “Меня все не лбят за то, что...” - “Всё равно ты молодец, потому что... А вот меня все не любят за то, что...” - В парах по очереди.
- В парах: один рассказывает (реальный или вымышленный) случай. в котором был неуспешен, второй – как можно больше плюсов в случившемся.

# Я-высказывание

**Факты**  
(когда я  
вижу,  
слышу.  
..)

**Чувств  
а (я  
чувств  
ую...)**

**Объясн  
ения  
(потому  
что я...)**

**Желани  
я,  
намерен  
ия (и я  
хотел  
бы... я  
собира  
юсь... я  
буду...)**

# Уверенный отказ

**Демонстрируем понимание потребности собеседника (я понимаю, что ты хотел бы...)**

**Демонстрируем собственную потребность, мешающую согласиться (и в то же время я...)**

**Демонстрируем готовность пойти на компромисс (предлагаем иные варианты)**

# Этапы консультирования

**Знаком  
ство,  
устано  
вление  
контакт  
а**

**Изучен  
ие  
“пробл  
емы”**

**Вариан  
ты  
решени  
я**

**Итоги,  
заверш  
ение  
беседы**

# Знакомство, установление контакта

- Обязательно представиться, сказать, кто вы и откуда
  - Заранее определиться с обстоятельствами обуславливающими вашу возможную анонимность
  - Если работаете под псевдонимом, хорошо его запомните или запишите
- Спросить клиента, как его зовут (как его можно называть)
- Если клиент знаком ранее, убедитесь, что это именно он/она
- “Я Вас слушаю”
- Темп, ритм, тембр (громкость) – от клиента.  
Терпеливо относиться к паузам, медленному темпу

## Изучение “проблемы”

- Изучение – исключительно вместе с клиентом. Иногда даже вслед за клиентом (свобода от понимания – Дж. Энрайт).
- Крайне осторожно с вопросами. можно заключить контракт на задавание вопросов: “можно ли мне у Вас спросить...”
- Лучше задавать открытые вопросы (такие, на которые нельзя ответить “да” или “нет”).
- Если интонация в конце вопроса будет понижаться, то вопрос “превратится” в предположение.

# Варианты решения

- Вариантов должно быть не менее трёх
- Ресурсы (Кто, что может помочь реализовать намеченное?)
- Решения в виде шагов – проще воспринимается, т.к. небольшие шаги не так пугают
- В случае, если клиент чрезмерно настойчиво требует совета, можно предложить ему выбрать из нескольких (многих, 5-7, не менее). Заранее договориться о том, что клиент не обязан реализовывать понравившийся совет

# Завершение беседы

- Выход на итог, обобщение:
  - “Мы с Вами пришли к выводу...”;
  - “Мы решили...”
- Позитивное чувство от разговора:
  - “Я надеюсь, что помог Вам”;
  - “Мне кажется, Вам стало лучше”;
  - “Я слышу, голос у Вас повеселел”;
  - “Хорошо, что мы с Вами поговорили об этом”
- Выход на ближайшие намерения:
  - “Вы хотели бы обсудить что-то еще?”;
  - “Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели”;

## Список литературы

- Пезешкиан Носсрат Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт / Пер. с англ., нем. – М., 1993
- Практика телефонного консультирования / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. - М., 2005
- Скавинская Е.Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия : учеб. пособие. – Томск, 2012
- Экстренное психологическое консультирование по телефону. Материалы спецкурса / сост. Усатова Н.А. - М., 1999
- Энрайт Джон “Позиция слушателя-терапевта” // Вестник РАТЭПП. — 1993, № 1-2. — С. 40-78

# Контакты

Зав. отделением: Самойликова Е.Н.  
тел:8-964-318-82 -10

Специалист: Озерская Е.О.,  
Психолог: Целищева О.А,  
тел:67-13-52

Специалист: Никонова А.А.  
тел: 67-13-53

Психолог: Петров П.В.,  
тел: 8 -906-208-53-89

Психологи детского телефона доверия  
**8-800-2000-122**