

# Особенности дистантного консультирования и консультирования по телефону



Выполнила: Доронина К.  
А.

1 курс, магистратура  
Группа 4734

# Международные службы телефонной помощи

- международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES)
- международные линии жизни (Life Line)
- движение Самаритян (Befriending International)

IFOTES



- В **1982 году** в Москве открыт первый в Советском Союзе **“Телефон доверия”**. Его основателем стала профессор **Айна Григорьевна Амбрумова**.



- При общении с консультантом у клиента неминуемо формируется фантазийный (мифологический) образ консультанта
- Отсутствие зрительных впечатлений накладывает основную нагрузку на слуховой канал.





# Консультативные обращения, возможные только при телефонном контакте.



- **Молчаливое обращение** (“молчащие звонки”): абоненту не хватает решительности начать разговор, он не в состоянии переступить барьер недоверия, страха и т.п.

- **Замаскированные обращения:** “Это вызов такси? ... А куда это я попал?... А что это у Вас за “Телефон доверия”? ... А могу я Вам довериться?” — нередко за такими фразами скрываются очень серьезные психологические проблемы.



- **Засорение**  
(дурачества, шутки и т.п.). Услышав по телефону шутку, можно ответить шуткой, можно задать вопрос: “Это все, что Вы хотели сказать?”.



- **Сексуальные звонки.** Звонки из этой категории могут быть самыми трудными и неприятными из всех, с которыми сталкивается телефонный консультант





## Три правила реагирования на такие звонки :

- принятие (не осуждение)
- дифференцировка
- твердость



- Активное слушание - смысловое восприятие информации. Это коммуникативное умение позволяет сконцентрироваться на беседе, уточнять детали, переспрашивать. С помощью этой технологии собеседник чувствует необходимость в своей информации, интерес к ней окружающих.

## Активное слушание



Активное слушание предполагает овладение рядом специфических приемов.

- ***Поощрение***

Оно должно быть минимально выраженным и недирективным. Эта реакция необходима для того ,чтобы донести до абонента заинтересованность слушателя и стимулировать продолжение диалога



- ***Повторение или переформулировка***

Повторение - это то, что сказал абонент, переформулировка – попытка сказать то же самое, но другими словами.

Переформулировать лучше в виде вопроса, тогда абонент не будет лишен возможности исправить консультанта, а консультант сможет лишний раз проверить правильность сделанного словесного построения.



- ***Отражение (рефлексия)***

Отразить – значит определить ведущие чувства или отношения, о которых абонент может и не сказать, но которые лежат в

контексте его слов





- **Обобщение**

Этот прием позволяет суммировать то, что было сказано. Фокусируясь на этом в ходе обобщения, консультант помогает абоненту понять себя и подвести к той точке, в которой он будет готов принять собственное решение.



# Манипуляции

- Сущность психологической манипуляции как явления состоит в двусмысленности – за внешним смыслом скрывается внутренний. По своему определению **манипуляция** - это скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного для себя поведения



- Отличительной особенностью телефонного консультирования является его **краткосрочность**. Суть подхода можно выразить формулой: **”Познай себя и помоги себе”**. Концепция позитивного процесса самопомощи была предложена Н. Пезешкианом. Первоначальной целью процесса помощи клиенту является ослабление негативного восприятия им собственной проблемы, изменение точки зрения на нее.



Для быстрой ориентировки в проблеме клиента Н.

Пизешкиан предлагает изучить *баланс четырех ценностных сфер* личности: духовной, интеллектуальной, эмоциональной (социальной), физической. Этому помогают следующие вопросы:

- 1. Как Вы реагируете на возникающие у Вас проблемы (Отвечаете ли Вы с помощью своего тела, своей деятельностью, обращением к другим за помощью, или в воображении?)
- 2. Какое утверждение верно по отношению к Вам: "Я верю тому, что вижу". "Я верю тому, что понимаю." "Я верю тому, что мне говорят, к примеру, мои родители". "Я верю тому, что спонтанно происходит во мне"?
- 3. Какой девиз был в Вашем доме? (К примеру, "Еда и питье соединяют тело и душу", "Ты есть то, что ты можешь", "Что скажут люди?", "Все в руках божьих".)

# Скриботерапия



- **Скриботерапия** (от лат.: *scribio* — “писать” и *therapia* — “лечение”), в переписке отражаются как воздействие консультанта (психотерапевта) на клиента, так и вербальное и невербальное самовыражение клиента.



Работу консультанта-психолога (психотерапевта), занимающегося скриботерапией можно разделить на два этапа:

**(1) психодиагностика**

**(2) консультирование или психотерапия.**

Во-первых, письмо дает достаточно большую ***психодиагностическую информацию***:

- а) подробнейшее изложение истории психологического страдания, многих побудительных причин, мотивов, действий разных лиц и т.д.;
- б) стиль изложения, характер построения фраз, само содержание письма позволяют не только разобраться в проблеме клиента, но и уловить явную психопатологическую симптоматику;
- в) зачастую в письмах имеются и прямые указания на предшествующую госпитализацию в психиатрических учреждениях.

- Во-вторых, скриботерапия позволяет использовать традиционные психодиагностические приемы, такие как проективные техники, исследование продуктов творчества: рисунков, стихотворений, прозаических произведений клиентов. Могут быть использованы и некоторые графические показатели: характер почерка, в том числе неровность, разные размеры букв и т.п., дающие, на наш взгляд, вспомогательную информацию об эмоциональном состоянии клиента, о некоторых его психических свойствах.
- Контент-анализ, более приемлемый для исследования писем от группы людей со сходными психологическими проблемами, может быть использован и как вспомогательное средство диагностики в работе с единственным клиентом, если с таковым ведется продолжительная переписка.

*Консультативное (психотерапевтическое) действие,*

в свою очередь включает следующие моменты

- 1) **Пересказ** — цитирование того, что было написано клиентом.
- 2) **Уточнение** — обращение к нему с просьбой что-то дополнить, разъяснить.
- 3) **Дальнейшее развитие мыслей собеседника** — письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: “Возможно, в этом случае Вы сделаете...”
- 4) **Сообщение о восприятии консультантом состояния клиента**, зеркальное отражение его чувств. Например: “Видимо, Вы этим очень огорчены”.
- 5) **Сообщение о восприятии консультантом самого себя и своих чувств в данной ситуации**. Например: “Меня беспокоит, что мы с Вами...”
- 6) **Замечания о ходе письменного диалога** (при получении повторных писем). Например: “Я думаю, что мы с Вами нашли ряд вариантов разрешения проблемы”.