

image not found or type unknown



Телефонное консультирование — это одно из важнейших направлений практической психологии, т.к. позволяет оказать помощь человеку в критической ситуации, часто в моменты отчаяния, депрессии, личностных кризисов, людям пережившим тяжёлые травмы, потери, насилие... Сейчас телефонная помощь доступна всем — бесплатно и анонимно. Многие службы работают в круглосуточном режиме. Что касается психологического общения по телефону – в данном случае имеет место экстренность, подобная первой медицинской помощи. Неотложный характер данного вида психологического консультирования представляет собой отличительную особенность помощи по телефону.

Проблема эффективности телефонного консультирования представляет собой спектр задач, направленных на выяснение причин и условий, а также оценку эффективности работы телефонного консультанта.

Выделяются следующие условия успешности процесса телефонного консультирования:

- консультант должен испытывать внутреннюю заинтересованность, теплоту и принятие абонента;
- консультант должен сделать так, чтобы абонент почувствовал его заинтересованное и принимающее отношение, вследствие чего он сам начинает принимать себя, переживает чувство собственной ценности;
- консультант должен иметь высокий уровень профессионализма телефонного консультанта, предполагающий наличие у него требуемых для данного вида консультирования знаний, способностей и качеств личности;
- должны быть обеспечены приемлемые внешние условия консультирования, предполагающие:
 - хорошее качество связи;
 - удобные средства работы консультанта.

Оценка эффективности беседы ограничена рамками самой беседы.

Выделяются следующие ограничения в психологической беседе по телефону.

- невозможность проведения полной диагностики;
- трудности в отслеживании изменений состояния клиента на протяжении достаточно длительного времени от его исходного уровня, то есть эмоционального состояния клиента в начале консультации до конечного уровня, когда консультация уже завершена, включающего в себя:
 - эмоциональное состояние клиента;
 - степень осознания им своей проблемы;
 - возможность планирования и оценки действий, способных потенциально привести к выходу из создавшейся ситуации, проблемы, личностного кризиса;
 - уровня адаптации в целом.

Выделяются следующие преимущества телефонного консультирования:

- быстрая досягаемость в любое время суток, особенно в ночные часы, несмотря на географические положение абонента и консультанта;
- максимальная анонимность и конфиденциальность клиента;
- отсутствие явных признаков терапевтического воздействия, что имеет дополнительный эффект самораскрытия клиента;
- возможность для клиента прервать контакт в любой момент;
- усиление вербализации переживаемых проблем и кризисов, так как взаимодействие между клиентом и консультантом происходит только через аудиальный канал восприятия;
- вербализация своих проблем (ослабляет уровень тревоги, способствует аффективному отреагированию);