

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Национальная академия образования имени И. Алтынсарина



**Опыт работы и лучшие практики call-центров при Управлениях
образования и фронт-офиса при Центрах психологической поддержки**

Методические рекомендации

Нур-Султан
2022

Рекомендовано к изданию Ученым советом Национальной академии образования им. И. Алтынсарина (протокол № 6 от 25 мая 2022 года)

Опыт работы и лучшие практики call-центров при Управлениях образования и фронт-офиса при Центрах психологической поддержки. Методические рекомендации. – Нур-Султан: НАО имени И. Алтынсарина, 2022. – 111 с.

Содержание пособий направлено на оказание методической помощи в организации работы call-центров при Управлениях образования и фронт-офисов при Центрах психологической поддержки.

Пособие предназначено педагогам, родителям, а также специалистам сферы охраны и защиты прав детей, сотрудникам call-центров и фронт-офисов.

© Национальная академия
образования им. И. Алтынсарина, 2022

Введение

За последние десять лет call-центры становятся все более распространенным явлением в социально-психологической культуре нашей страны. В современном обществе человек испытывает огромное количество стрессов. В условиях политического, экономического и духовного кризиса ценности человека, как индивидуума, находятся под угрозой. Даже в окружении множества людей человек часто чувствует себя одиноко и испытывает эмоциональные страдания. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым людям становится трудно найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить поддержку.

В этой ситуации работа call-центра приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия консультантов call-центра.

Вопрос о степени профессиональности психологической помощи по телефону обсуждался в литературе и по-разному решается на практике. Профессионал-психолог в этом случае объединяет в себе и профессиональные качества (знания, умения, владение специальными методами консультирования), и волонтерские (умение слушать, сопереживать, быть аутентичным и искренним в высказывании своих чувств).

В настоящее время телефонное движение переживает период подъема: увеличивается число обращающихся в call-центр, во многих городах появляются новые call-центры, расширяется и углубляется тематика обращений. Однако многие вопросы, связанные с требованиями к личности консультанта, его подготовки, особенностям методологических принципов психологической помощи на call-центр остаются малоразработанными, не определены требования к деятельности call-центров.

Актуальностью данной темы является то, что наличие call-центров и фронт-офисов в государственных органах позволит им постоянно поддерживать контакт с населением, анализировать обращения, определять основные проблемные вопросы населения, существенно повысить уровень обслуживания и снизить нагрузку на государственных служащих.

Актуальность темы связана со значительным распространением исследуемого явления и заключается в необходимости разработки рекомендаций по совершенствованию работы в рассматриваемой области.

Объектом исследования является реализация социальных функций в государственных учреждениях. А предметом исследования является работа call-центров и фронт-офисов в образовательных учреждениях.

Данная работа посвящена исследованию работы call-центров при Управлениях образования и фронт-офисов при Центрах психологической поддержки.

Целью исследования является – выработка рекомендаций по улучшению работы call-центров при Управлениях образования и фронт-офиса при Центрах психологической поддержки.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- дать понятие, что такое call-центр и фронт-офис;
- раскрыть историю возникновения, развития call-центра и фронт-офиса;
- раскрыть мировой опыт применения call-центра и фронт-офиса в образовательных учреждениях;
- проанализировать современное состояние деятельности call-центра и фронт-офиса в образовательных учреждениях;
- выявить проблемы и пути повышения эффективности работы call-центра и фронт-офиса;
- выработать методические рекомендации по организации деятельности call-центра и фронт-офиса;
- сформировать требования к деятельности call-центра и фронт-офиса.

Деятельность call-центра при Управлениях образования и фронт-офиса при Центрах психологической поддержки может улучшиться, если данные практические рекомендации возьмутся к руководству.

В ходе изучения данной темы применялся метод изучения и обобщения зарубежной и отечественной практики.

1 Состояние деятельности и лучшие практики функционирования call-центров в организациях образования Республики Казахстан

Прежде чем изучить деятельность call-центра и фронт-офиса необходимо определить, в чем заключаются их сущность и характерные черты.

Само слово «call-центр» взято от английского языка «call center» и в переводе означает центр обработки звонков. Сущность call-центра заключается в том, что это специализированная организация или выделенное подразделение в организации, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации [1].

Характерными чертами call-центра являются:

- обученные операторы, обеспеченные персональным компьютером и имеющие возможность выхода на связь с клиентом;
- оказание услуг по средствам связи;
- прием и обработка поступающей информации;
- создание, хранение и изменение баз данных клиентов;
- ведение статистики;
- маршрутизация вызовов по их специфике;
- использование автоматической системы интерактивного взаимодействия;
- взаимодействие с другими отделами компании;
- улучшение обслуживания заказчика;
- уменьшение количества «необслуженных» вызовов.

Слово «фронт-офис» также взято от английских слов «front office» и переведено в прямом смысле. Фронт-офис это общее наименование группы подразделений или процессов в организациях, отвечающих за непосредственную работу с клиентами, заказчиками.

Характерными чертами фронт-офиса являются:

- специальное оборудованное место, оснащенное персональными компьютерами, средствами;
- обученные сотрудники организации, оказывающие услуги клиентам;
- коммуникация с клиентами;
- получение и ввод для последующей обработки документов от клиентов;
- взаимодействие с прочими внутренними подразделениями организации для предоставления клиенту информации;
- обзвон и рассылка клиентам информационных сообщений, обработка входящих звонков.

Определив сущность и характерные черты, приступим к рассмотрению истории возникновения и развития call-центра и фронт-офиса.

Сегодня невозможно представить клиентский сервис без call-центра. С его помощью любая организация завоевывает лояльность потребителей. Операторы ежедневно обрабатывают десятки тысяч голосовых вызовов, отвечают на огромное количество сообщений по электронной почте, общаются с клиентами в чатах, мессенджерах, социальных сетях, а также личным

общением. Нередко в этой работе им помогает искусственный интеллект: чат-боты успешно справляются с ответами на многие вопросы потребителей не хуже человека.

Как работает Единый контакт-центр портала электронного правительства?

При работе с порталом, наверное, у многих пользователей возникали определенные сложности при получении какой-либо услуги или информации. Таким пользователям не понаслышке знакомы слова «Call-центр», «Обратная связь» и «номер 1414». Единый контакт-центр (далее – ЕКЦ) портала «электронного правительства» начал свою работу 29 ноября 2011 года. С начала своей деятельности работа ЕКЦ направлена на консультирование населения по получению государственных услуг, принятию жалоб и предложений по качеству оказания государственных услуг.

Профессиональный консультант – довольный клиент.

Как известно, 80% эффективной работы ЕКЦ зависит от профессионально подготовленного персонала. Именно по качеству работы оператора, клиенты компании судят об уровне надежности и качества предлагаемых услуг. Поэтому всем операторам на обязательной основе выдвигаются требования коммуникабельности, грамотной речи, четкой дикции, правильного произношения, умения конструктивной работы с людьми.

Ежедневно каждый оператор разговаривает с десятками клиентов, ожидающих мгновенной реакции и решения своих проблем. В среднем в день ЕКЦ обрабатывает от 16 тысяч до 18 тысяч запросов в день. Рекордное количество обработанных запросов составляет более 30 тысяч звонков. С 2011 года по 2019 год ЕКЦ принял более 31 млн. обращений, за 2020 год поступило 2 739 447 млн. обращений.

Каждый поступивший звонок в ЕКЦ фиксируется и записывается в специальной для этого системе контроля качества. Если в адрес оператора поступает замечание о качестве обслуживания и проведения консультации, то состоявшийся разговор обязательно прослушивается сотрудником контроля качества и в случае подтверждения неправомерности действий оператора, в отношении сотрудника принимаются соответствующие дисциплинарные меры.

Так же, операторы часто оказывают консультации по вопросам:

- получения электронных цифровых подписей (ЭЦП);
- регистрации на портале;
- оплаты штрафов ПДД;
- Подачи электронных обращений в ГО;
- получения электронных лицензий;
- работы в личном кабинете нотариусов;
- деятельности НАО «Государственная корпорация «Правительство

для граждан.

Как получить консультацию в Едином контакт-центре?

Для этого нужно позвонить по легко запоминающимся номеру – 1414, звонок по Казахстану бесплатный как со стационарных, так и мобильных телефонов (всех операторов сотовой связи), а для зарубежных звонков +7-7172-

701-998 звонок платный а также можно оставить сообщение в чате www.1414.kz или написать на электронну почту support@pki.gov.kz, sd@nitec.kz, egov@nitec.kz, crm@nitec.kz.

В декабре 2018 года ЕКЦ в рамках государственной программы «Цифровой Казахстан» внедрил программный продукт «Виртуальный консультант на основе искусственного интеллекта для оказания текстовых консультаций по государственным услугам, реализованный на портале «электронного правительства» (Chat-bot).

В феврале 2019 года было решено расширить функционал чат-бота в части автоматизации предоставляемых государственных услуг.

Обновленный виртуальный консультант (Chat-bot), позволяет не только консультировать пользователей, но и оказывать им ряд государственных услуг через популярные мессенджеры: «Telegram», «Facebook» и «Vkontakte».

Таким образом, пользователь, ведя диалог с виртуальным консультантом посредством мессенджеров, сможет получить определенную государственную услугу, без перехода на портал государственных услуг eGov.kz.

На данный момент из 26 государственных услуг и сервисов. Помимо этого, через чат-бот пользователи могут подключаться на онлайн оператора ЕКЦ или оставить обращение в чате, которые конвертируются в задачи для дальнейшей обработки.

Внедрение виртуального консультанта позволило автоматизировать консультацию наиболее часто запрашиваемых государственных услуг и сервисов портала «электронного правительства». Чат-бот по запросу пользователя предоставляет необходимую информацию из базы знаний ЕКЦ, а также ссылку на разделы сайта с полной информацией. Также чат-бот имеет возможность осуществлять массовое оповещение пользователей в чатах или посредством e-mail рассылки. Возможность массовой рассылки позволяет сократить время на уведомление пользователей о важных новостях, поддерживать с ними обратную связь и повышать осведомленность о новых возможностях портала «электронного правительства». Мы полагаем, что в перспективе чат-бот станет одним из основных инструментов оказания населению консультаций и различных услуг.

Казахстанцы могут получить консультацию об оказании государственных услуг ежедневно с 09.00ч. до 21.00ч.

2 Анализ проблем и пути повышения эффективности работы call-центров в организациях образования Республики Казахстан

30 августа 2019 года в Министерстве образования Республики Казахстан по поручению министра образован call-центр. Он предназначен для оперативного реагирования на обращения клиентов, а также для организации телефонного взаимодействия с гражданами.

Основные задачи, которые должен решать call-центр:

- 1) Обработка потока входящих звонков.
- 2) Создание возможности прослушать информацию о вызове (и сам звонок) в виде голосовых сообщений, а также обеспечения доступа к этим данным в автоматическом режиме.
- 3) Разгрузка операторов и сотрудников компании от выполнения рутинных действий. Современное оборудование позволяет автоматизировать ряд задач. Например, ответы на типовые вопросы клиентов: «как проехать в офис», «место нахождения организации», «время работы» и другие.
- 4) Проведение соцопросов.
- 5) Сервисная служба, поддержка населения.
- 6) Организация эффективной связи за счет снижения времени ожидания ответа.

Соответственно чтобы успешно выполнять эти задачи функциональные возможности call-центра должны быть на высоте. Современные телефонные компании используют в работе компьютерные системы, автоматизированные устройства для распределения вызовов и ведения учета звонков.

Таким образом, современный call-центр должен обладать следующим функционалом:

- 1) Автоматическая регистрация вызовов;
- 2) Сбор и хранение данных о клиенте в базе, аналитика истории звонков;
- 3) Распределение звонков;
- 4) Запись разговоров;
- 5) Составление графиков, диаграмм, схем работы отдельного оператора и всего центра;
- 6) Звуковое оповещение и визуальное отображение на дисплее информации о входящем, пропущенном вызове;
- 7) Создание очереди звонков, переадресация, активация режима ожидания ответа и другие опции работы с вызовами.

Современные технологии в работе call-центра позволяют автоматизировать дозвон при исходящем вызове, следить за пропущенными звонками, собирать данные о клиентах. Всё это помогает сэкономить до 30% времени сотрудников и повысить лояльность населения.

В целях оптимизации работы call-центра 26 января 2016 года издается приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан за № 83 «Об утверждении Правил деятельности Единого call-центра» [8] и в нем определено следующее:

Основными задачами и функциями Единого call-центра являются:

- 1) повышение доступности информации об информационно-коммуникационных, государственных и иных услугах, формах их оказания;
- 2) повышение уровня информированности услугополучателей о деятельности государственных органов, а также повышение уровня информированности услугополучателей и государственных органов о порядке и процессе оказания информационно-коммуникационных, государственных услуг и иных услуг;
- 3) взаимодействие с центральными государственными органами, местными исполнительными органами областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов и услугодателями по вопросам предоставления информации по государственным услугам, взаимодействие с государственными органами и оператором информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства» по информационно-коммуникационным услугам и иным услугам;
- 4) обеспечение услугополучателей единой точкой телефонного доступа для получения информации по информационно-коммуникационным, государственным услугам и иным услугам.

Единый call-центр:

- 1) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных и иных услуг;
- 2) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение государственных органов по вопросам оказываемых им информационно-коммуникационных услуг;
- 3) осуществляет круглосуточное консультационное сопровождение физических и юридических лиц, государственных органов по вопросам "электронного правительства";
- 4) направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям запросы для дачи разъяснений по вопросам, возникшим у получателя информационно-коммуникационных, государственных и иных услуг;
- 5) на систематической основе направляет оператору ИКИ, государственным органам и иным организациям информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц.

В своей деятельности Единый call-центр руководствуется следующими принципами:

- 1) качество и доступность услуг;
- 2) предоставление достоверной и актуальной информации о порядке оказания услуг;
- 3) предоставление полной и оперативной информации о порядке оказания услуг.

Единый call-центр предоставляет свои услуги населению Республики Казахстан круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней.

Обращения граждан и государственных органов поступают на бесплатные телефонные номера: 1414, 8 800 080 7777, по интернет-ресурсу: www.1414.kz, на адрес электронной почты: egov@nitec.kz, support@pki.gov.kz, sd@nitec.kz.

При обращении по телефону среднее время ожидания ответа на линии связи не может превышать сорока секунд с момента поступления звонка услугополучателя.

Регистрация обращений поступивших на электронную почту или интернет-ресурс по электронному адресу: www.1414.kz осуществляется автоматически, ответ предоставляется в течение двух рабочих дней.

Оператор осуществляет информационно-справочную поддержку услуг по имеющейся в Базе знаний информации.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в деятельность Единого call-центра, оператор предоставляет обратившемуся лицу имеющуюся у него информацию касательно субъекта, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

При перенаправлении звонка оператор уведомляет об этом услугополучателя.

Единый call-центр консультирует услугополучателей по вопросам подачи жалобы через интернет-ресурс по электронному адресу: www.egov.kz в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью и информирует о сроке.

Услугополучателю дается возможность оценить качество оказанной консультации. Сразу после окончания разговора с оператором автоматически включается система, которая предлагает оценить работу оператора по пятибальной шкале.

По письменному требованию уполномоченного органа в сфере информатизации и (или) уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг Единый call-центр предоставляет запись разговора оператора в срок, не превышающий четырех часов после получения соответствующего запроса. При этом в запросе указывается дата и номер телефона услугополучателя.

Единый call-центр осуществляет на регулярной основе повышение профессиональной компетенции операторов, проводит обучение и переобучение по подзаконным нормативным правовым актам, определяющим порядок оказания государственной услуги, применяет меры поощрительного и стимулирующего характера.

Контроль за качеством предоставления информации по вопросам оказания государственных услуг осуществляется уполномоченным органом в сфере информатизации.

В общем call-центры условно можно разделить на три группы: внешние – аутсорсинговые компании, внутренние – корпоративные и простейшие – call-центры на дому. Рассмотрим подробнее все группы:

1) call-центр на аутсорсинге. Это отдельные компании и сервисы, не входящие в инфраструктуру предприятия. Такие организации предоставляют

услуги call-центра – прием и обработка вызовов и другие функции. Главная особенность call-центра на аутсорсинге – это четкая предварительная договоренность с заказчиками услуг на договорной основе. Делается это следующим образом: обсуждаются задачи организации, прорабатываются скрипты услуг и заключается договор на определенный период или количество звонков.

2) Корпоративный call-центр. Это штатное подразделение компании, которое выполняет функции работы с населением, организациями. Задачи операторов внутреннего call-центра примерно схожи с работой их коллег на аутсорсинге. Это – прием вызовов, создание и ведение базы абонентов. Преимущество корпоративного call-центра заключается в высокой конфиденциальности информации. То есть о коммерческой тайне знают только сотрудники организации, а не третьи лица. К недостаткам относят – высокие расходы на содержание аппаратно-программного комплекса, обучение персонала, затраты на обустройство помещения.

3) Call-центр на дому. К такому виду организации call-центра прибегают небольшие организации. В задачу операторов простейшего call-центра входит: прием входящих звонков, озвучивание услуги организации, обзвон клиентов по базе. Обычно для работы на дому используют несколько телефонов и компьютерную программу для записи разговоров, ведения статистики. Это своего рода аутсорсинг с частным специалистами. Операторы самостоятельно берутся обеспечивать качество связи и сопутствующих услуг. Недостатки – небольшие объемы, работа без договора или с самозанятыми специалистами. Преимущества – услуги дешевле, нет затрат на содержания оборудования и штата.

Кроме того, call-центры подразделяются по специфике работы с вызовами:

1) Входящие – call-центры настроены только на прием и обработку входящих вызовов, а также предоставления соответствующих услуг.

2) Исходящие – call-центры занимаются обзвоном клиентской базы. Главная цель – это налаживание контакта с потенциальными клиентами и партнерами, а также озвучивание коммерческих предложений, акций компании, приглашения на встречу.

3) Комплексные – объединенные центры, которые предоставляют услуги входящего, так и исходящего вызовов.

call-центры разного типа наиболее актуальны в сфере оказания услуг. Кроме того, call-центры предоставляют услуги технической и информационной поддержки населения.

Практически любой call-центр предлагает следующий набор стандартных услуг:

1. «Горячая линия» – услуга актуальна в период рекламных акций компании, скидок и распродаж. Зачастую штатными силами организации сложно обработать большой объем входящих звонков, поэтому подключают call-центры на аутсорсинге.

2. «Техническая поддержка» – аналогичная «горячей линии» услуга, только нацеленная больше на решение технических или информационных проблем клиентов. Современный подход к работе техподдержки включает автоматизированную обработку часто задаваемых вопросов. Например, робот отвечает на запросы «Как проехать в офис компании», «сколько стоит та или иная услуга» и другое. Если у клиента не типовой вопрос, то ему предлагается дождаться ответа оператора.

3. «Виртуальный секретарь» – это вариация услуги информационной поддержки клиентов. В крупных компаниях сотрудникам часто приходится отвлекаться на общение с покупателями и заказчиками по однотипным вопросам. Оптимальное решение этой проблемы как раз находится в сфере деятельности call-центра, а именно в услуге «виртуального секретаря».

4. Диспетчерская служба – в задачу операторов ставится обработка заказов, заявок по телефону и e-mail. Сотрудники принимают вызовы, общаются с потенциальными клиентами, консультируют их по вопросам заказа и фиксируют покупку или отказ. Например, диспетчерская служба активно используется в такси, а также при бронировании номеров в гостиницах, авиабилетов, оформлении заказов в интернет-магазинах.

5. Опросы, анкеты – операторы профессионального call-центра предоставляют услуги телефонных опросов по клиентской базе. Задача ставится следующая: определить предпочтения потенциальных покупателей по поводу нового товара или услуги. Сотрудники call-центра задают ряд вопросов согласно подготовленному сценарию. Все данные заносят в базу для последующей обработки.

Call-центры имеют два ключевых направления деятельности: исходящая и входящая связь. При работе с входящими вызовами, главные задачи – сервисное обслуживание, поддержка клиентов, предоставление информации. Исходящие вызовы подразумевают также телефонные опросы, прямые продажи, информирование об акциях и специальных предложениях.

Однако современные call-центры, особенно в крупных организациях, имеют разветвленную структуру:

- Первый уровень – операторы КЦ, которые принимают и распределяют телефонные вызовы. Сотрудники могут отвечать на типовые вопросы клиентов. При недостатке компетенций, операторы переводят клиента на специалиста по конкретной теме.

- Второй уровень – супервайзер. Это сотрудник, который руководит деятельностью операторов call-центра. Он следит за выполнением объемов и соблюдением качества работ.

- Третий уровень – менеджеры КЦ, которые занимаются непосредственно управлением call-центров на предприятии. Если услуги предоставляются на аутсорсинге, то менеджер дополнительно ведет работу с заказчиками услуг.

- Четвертый уровень – администратор, технический директор. Этот специалист занимается вопросами технологического оснащения call-центра, а

также отвечает за исправную работу всей системы. Кроме того, он создает и внедряет новые алгоритмы работы, тестирует программное обеспечение.

Рассмотрим положительные и отрицательные стороны call-центра

Плюсы call-центра на аутсорсинге:

1. Снижение затрат

Уменьшает затраты, связанные с запуском call-центра, ведь когда в центре вызовов снижаются оперативные, инфраструктурные, накладные и трудовые затраты, то экономия может быть значительной.

2. Ликвидация кадровых вопросов

Внешние поставщики услуг перекладывают на свои плечи вопросы найма, обучения, планирования и управления штатом операторов контактного центра. Это экономит время компании, деньги и дает возможность заниматься непосредственной деятельностью.

3. Обслуживание клиентов в формате 24/7/365

Call-центр на аутсорсинге дает возможность компаниям обеспечить клиентскую поддержку в режиме 24/7/365. При этом, стоимость данной услуги более чем демократична.

4. Надлежащая ресурсная оснащенность

Оператор услуг гарантирует 100%-ую надежность, имеет серверы, расположенные в нескольких географических точках и имеет квалифицированный персонал, который в состоянии обеспечить круглосуточную работу. Именно поэтому вы можете быть уверены в способности аутсорсера удовлетворить потребности ваших клиентов.

Минусы call-центра на аутсорсинге:

1. Возможное снижение удовлетворенности клиентов

Недавнее исследование, проведенное учеными из MIT Sloan School показали, что call-центр на аутсорсинге может привести к значительному снижению качества услуг и удовлетворенности клиентов. Решением проблемы является тщательный отбор внешнего оператора.

2. Языковые и культурные барьеры

Нередко, для снижения зарплатного фонда, аутсорсинговые call-центры размещаются за рубежом. В этом случае операторы могут не владеть культурными знаниями страны, которую обслуживают, не имеют беглых коммуникационных навыков, необходимых для обеспечения отличной поддержки.

3. Снижение контроля над бизнес-функциями

Отдавая функции на аутсорсинг, уровень контроля над этими процессами может снизиться. И вы не всегда будете реактивно реагировать на моменты, способные повысить уровень клиентской удовлетворенности.

4. Отсутствие знаний компании

Операторы аутсорсинговых компаний зачастую не знакомы с философией, ценностями и культурой компании-заказчика. Поэтому не могут в полной мере предоставлять уровень обслуживания, который соответствует стандартам компании и отражает культуру компании.

Государственные служащие в фронт-офисах – это первое и главное контактное лицо, обращающееся за советом к гражданам при решении их вопросов, связанных с государством. Соответственно, их навыки консультирования и производительность труда играют решающую роль в преобразовании услуг фронт-офиса, а именно переходе от предоставления ориентированной на транзакции обработки к предложению реальных консультационных услуг. Сотрудники фронт-офисов частных обслуживающих организаций, таких как туристические агентства, или фронт-офисов правительственных ведомств, которые предлагают явные консультационные услуги, например, службы социального обеспечения или налоговые службы, часто проходят обучение по предоставлению этих консультационных услуг. Однако государственные служащие во фронт-офисах часто не обладают необходимой квалификацией для этого типа работы (см. Подробности в разделе, посвященном работе). Государственные служащие во фронт-офисах обычно начинают свою работу в правительстве с выполнения административных задач бэк-офиса, а затем переводятся во фронт-офисы. Как следствие, они часто просто обладают знаниями о конкретном правительственном департаменте, из которого они возникли, и поэтому отсутствует необходимый межведомственный обзор правительственной информации и услуг, предоставляемых гражданам.

Кроме того, часто отсутствует организационная поддержка для того, чтобы справиться с растущим предложением местных властей интегрированных услуг. То есть сотрудники редко получают индивидуальную поддержку или редко имеют необходимые ресурсы для дополнительного обучения (время для обучения без отрыва от производства, деньги для преподавательского состава). Наличие сотрудников, которые хорошо осведомлены и знакомы с лучшими практиками в своей области, является фундаментальной необходимостью для поддержки или обеспечения организационных изменений; многие исследования показали негативные последствия отсутствия у сотрудников навыков. Таким образом, полнота и качество консультационных услуг, предоставляемых современными фронт-офисами, зависит от сильно различающихся способностей отдельных сотрудников, что часто вызывает недовольство граждан услугами фронт-офиса.

Это приводит к исследовательскому вопросу: как можно предоставить государственным служащим в государственных офисах консультативные услуги, ориентированные на граждан?

Консультационные услуги, ориентированные на граждан, сосредоточены на реальных потребностях клиентов, как в процессе, так и в результате встречи с консультационными услугами.

В организационной среде государственных фронт-офисов государственные служащие нуждаются в соответствующей поддержке для приобретения и применения навыков, необходимых для предоставления действительно ориентированных на граждан консультативных услуг, где коммуникативные и межличностные навыки могут иметь большее значение, чем специальные знания по конкретным правительственным темам.

Для оказания сильных консультативных услуг гражданам необходимо, чтобы фронт-офисы местных органов власти обеспечивали благоприятную рабочую среду, и имел достаточно квалифицированный обслуживающий персонал. В следующем подразделе дается некоторая предыстория этих аспектов, и указываются пробелы в исследованиях и практике существующих подходов.

Основное внимание уделяется личным консультационным услугам для граждан, предоставляемых местными органами власти, когда граждане обращаются за советом к государственным служащим в отношении меняющихся жизненных обстоятельств, например, ожидающих ребенка или переезда в другой муниципалитет. Граждане, обращающиеся за такими услугами, имеют сложные информационные потребности. В настоящее время в районных центрах и через фронт-офисы правительства предлагают гражданам услуги, требующие личного присутствия, такие как регистрация по месту жительства или продление паспорта. В этих транзакциях граждане больше похожи на просителей, в то время как государственные служащие выступают в качестве лиц, предоставляющих право, и администраторов, которые обрабатывают транзакции или предоставляют рекомендации. Следовательно, рабочие пространства фронт-офиса и их информационные системы предназначены для обеспечения и обработки транзакций с упором на государственные требования и эффективную обработку, а не на ориентированное, на граждан, консультативное и комплексное предоставление услуг.

Следовательно, граждане часто недовольны услугами, предоставляемыми в физических фронт-офисах; посещения физических правительственных учреждений часто приводят к долгому переходу от одного правительственного департамента к другому, прежде чем запрос гражданина на обслуживание будет окончательно выполнен. Предоставление услуг в государственном секторе является более сложным и требовательным, чем в частном секторе. Государственные агентства предлагают услуги, которые гораздо более многочисленны и разнообразны, чем услуги, предоставляемые любой частной компанией. Кроме того, сложные правовые нормы и правила увеличивают сложность государственных услуг. С другой стороны, строгий характер бюрократических организаций, основанный на правилах, уменьшает конфликт между принципалом и агентством, который характерен для услуг, ориентированных на продажи, таких как банки или туристические агентства. В целом граждане относятся к государственным органам с большим доверием.

В течение некоторого времени предлагалось, чтобы местные органы власти изменили свою парадигму обслуживания фронт-офиса и приняли рабочие процессы и структуры, которые предоставляют действительно ориентированные на граждан и консультационные услуги, а не административные и транзакционные услуги. Считается, что обширные изменения в процессах и структурах необходимы для того, чтобы инициативы электронного правительства могли в полной мере реализовать и использовать преимущества рабочих практик, поддерживаемых ИКТ. Изменения в процессах

в бэк-офисах и фронт-офисах местных органов власти были описаны как механизмы для создания ориентированных на граждан услуг, например, опишите многие ключевые факторы, влияющие на изменения, в том числе предложение стимулов для обучения, поддержку усилий по изменениям, рассмотрение ИТ как инструмента предоставления услуг, ориентированных на граждан, и устранение разрозненного менталитета в местных органах власти. Однако государственные служащие менее мотивированы денежными или другими внешними вознаграждениями, чем их частные коллеги выделяют препятствия на пути к успешным изменениям, например, отсутствие навыков в области ИТ или отсутствие координации и сотрудничества.

Другое исследование электронного правительства подчеркнуло точку зрения государственных служащих на дизайн услуг или точку зрения граждан. Кроме того, были изучены инфраструктурные аспекты проектирования и предоставления государственных услуг наряду с рамками сотрудничества между правительством и гражданами в разработке услуг. Однако текущие исследовательские подходы в основном сосредоточены на изменениях, направленных на улучшение предоставления онлайн-услуг, и редко дают практическое представление о том, как фронт-офисы могут предоставлять услуги, ориентированные на граждан. Важная роль государственных служащих и их индивидуальные навыки и способности при предоставлении услуг населению, а также роль самой среды предоставления услуг до сих пор в основном игнорировались в исследованиях.

При изменении личных жизненных ситуаций, например при переезде в новый муниципалитет, граждане должны узнавать о доступных государственных услугах, таких как государственные школы, разрешения на парковку или общественные льготы. Соответственно, государственные служащие во фронт-офисе сталкиваются с множеством потенциальных запросов на обслуживание, которые они должны понимать и быть в состоянии удовлетворить. Кроме того, проблемное пространство, с которым сталкиваются граждане, может быть довольно расплывчатым. Как следствие, отображение проблемного пространства гражданина в подходящих решениях, то есть сопоставление доступной правительственной информации и услуг с потребностями, может оказаться сложной задачей. Государственные служащие во фронт-офисе могут рассчитывать лишь на небольшую (если вообще есть) поддержку, помимо словесного диалога. Таким образом, коммуникативные навыки и навыки межличностного общения приобретают все большее значение.

В этих личных встречах с персоналом государственным служащим во фронт-офисах необходимо расширить свой набор навыков, превратившись из администраторов, обрабатывающих стандартные транзакции, в консультантов, предоставляющих комплексные консультационные услуги. Исходя из психологии, основная цель консультационных услуг - дать возможность клиентам, ищущим совета, самостоятельно решать свои проблемы путем предоставления клиентам достаточного руководства для принятия решений. При консультационной встрече консультанты и клиенты должны предоставлять информацию, основанную на их области знаний, и активно сотрудничать

вместе для разработки решений (область знаний консультанта), которые подходят для проблем клиента (область знаний клиента). Таким образом, консультанты и клиенты следуют определенному процессу решения проблем, состоящему из этапа сбора информации, этапа проектирования и этапа выбора. На начальной стадии разведки (также называемой фаза выявления потребностей) консультанты и клиенты вместе исследуют проблемы и потребности клиентов, чтобы получить полное представление о ситуации клиента. На последующих этапах проектирования и выбора (последний также называется этапом поиска решения) консультанты надлежащим образом используют доступные инструменты и информационные ресурсы для поиска решений для каждой проблемы, а затем передают решения своим клиентам.

Ряд исследователей признали и обсудили навыки, необходимые сотрудникам, работающим в государственных фронт-офисах, для оказания настоящих консультационных услуг гражданам. Хотя описания необходимых навыков имеют некоторые вариации, исследования сходятся в том, что касается навыков фасилитации и посредничества, которыми должны владеть государственные служащие во фронт-офисах при оказании услуг, ориентированных на граждан. В частности, государственные служащие во фронт-офисах должны обладать необходимыми профессиональными и методологическими знаниями, а также социальными и личными навыками, чтобы направлять своих клиентов через структурированный процесс решения проблем, надлежащим образом применять доступные инструменты и информационные ресурсы в рамках этого процесса, и установить и поддерживать тесные отношения с клиентами.

Различные исследования показывают, что сотрудникам государственных фронт-офисов часто не хватает навыков, необходимых для обеспечения надлежащего уровня ориентированных на граждан консультационных услуг. Государственные служащие во фронт-офисах демонстрируют явные недостатки в своих текущих методах работы: вместо того, чтобы направлять клиента через структурированный процесс, они просто отвечают на прямые вопросы клиентов. Таким образом, они передают диалоговое сообщение клиентам и имеют значительно меньший контроль над встречей с услугой и ее результатом; Государственные служащие во фронт-офисе в настоящее время недостаточно используют имеющиеся информационные ресурсы, как бумажные, так и электронные. Они просто передают стандартную информацию; например, раздача стандартизированных листовок или брошюр гражданам вместо предоставления гражданам индивидуализированной информации или объяснения процедур. Как следствие, стандартизированные информационные ресурсы действуют как коммуникационный барьер между государственными служащими в фронт-офисах и гражданами и ставят под угрозу качество обслуживания. В большинстве случаев государственные служащие ограничивают свое общение и взаимодействие с гражданами сбором конкретного запроса в начале обращения за помощью, а затем предоставлением гражданам информации о решении в конце встречи; они редко

взаимодействуют с гражданином, обращающимся за советом и услугами, при обработке запроса и поиске информации о подходящих решениях.

Предоставление ориентированных на граждан консультативных услуг требует от государственных служащих владения множеством дополнительных навыков помимо тех, которые требуются при работе в качестве администраторов, просто обрабатывающих транзакции. Однако государственные служащие во фронт-офисе редко готовы к выполнению этого более комплексного набора задач. Обычно они получили образование специалистов и работали в специализированных отделах. Их профессиональная подготовка в первую очередь направлена на передачу юридических знаний и навыков административных процессов; часто не хватает развития социальных навыков или ориентированного на гражданина рабочего поведения. Кроме того, в повседневной работе отсутствует организационная поддержка для решения задач расширенного обслуживания. Учебные ресурсы ограничены, так как не хватает времени для повышения квалификации, финансирования для квалифицированных инструкторов недостаточно, а методы обучения, такие как наставничество, слежка или другие подходы к обучению у других, являются недостаточными. Было сочтено неподходящим для передачи информации о новых методах работы. Следовательно, государственные служащие, когда их назначают работать во фронт-офисах, редко обладают навыками, необходимыми для оказания качественных консультационных услуг, и редко имеют возможность развивать их на рабочем месте. Хотя исследования выявили и устранили несколько недостатков образования, а также обрисовали в общих чертах основные навыки, которыми должны обладать государственные служащие в модернизированном государственном управлении, несколько практических предложений были сделаны о том, как государственные служащие во фронт-офисе могут развить эти навыки.

Фронт-офис - это часть компании, которая контактирует с клиентами, такими как менеджеры по маркетингу, продажам и сервисному.

Функция фронт-офиса заключается в непосредственном контакте с клиентами, и обычно это первое место, куда клиенты попадают, когда приходят в компанию. Фронт-офис может найти больше информации о клиенте, задавая ему вопросы, а также помогая клиентам.

Сотрудники фронт-офиса также могут выполнять простые задачи, такие как отправка электронных писем, помощь в печати и печатании. Сотрудники фронт-офиса также должны использовать различные навыки в области технологий, таких как использование принтеров, факсимильных аппаратов и телефонов. Это причина, по которой обучение необходимо до того, как сотрудники начнут работать, хотя некоторые могут быть только простыми задачами. Наиболее распространенной работой для работника фронт-офиса будет сочетание общения с клиентами и внутренней помощи в офисе.

Другие простые задачи, такие как прием клиентов куртки или подача напитков клиентам, также могут быть частью работы персонала фронт-офиса.

Отель это место, где клиенты впервые приезжают в отель, где они могут зарегистрироваться за стойкой регистрации. Сотрудники, работающие на переднем столе, также помогут клиентам с проблемами.

Фронт-офис в гостиничной индустрии, также называемый зоной приема, который рецепционист является тот, кто связывается с клиентами, самое важное, подтвердить свою бронь и передать свои вопросы. Рецепционист в фронт-офисе также будет принимать телефонные звонки от клиентов, приветствовать клиентов, а также помочь клиентам.

Сотрудники, которые работают в вестибюле отеля, также являются частью фронт-офиса, так как они выходят на связь с клиентами напрямую. Они покажут клиентам дорогу и понесут багаж для них. В парадном офисе отеля есть разные части, которые включали в себя прием, оказание услуг, когда клиенты спрашивали, получение информации, консьержа и сотрудников, которые управляют с деньгами.

Фронт-офис инвестиционного банкинга, в основном, занимается продажами и трейдингом, которые помогают максимально увеличить прибыль. Поскольку это важнейшая роль во фронт-офисе, сотрудники получают самую высокую зарплату по сравнению с персоналом на той же должности в других отраслях.

В некоторых спортивных предприятиях фронт-офис обычно выходит на связь с игроками и организует для них мероприятия. Персонал фронт-офиса, как правило, тот, кто имеет высшее положение в спортивной команде, который может контролировать всю команду.

Мотивация сотрудников фронт-офиса может быть низкой, поскольку они выполняют повторяющуюся работу. Это очень важный вопрос, так как эти сотрудники будут контактировать с клиентами больше всего, и это может повлиять на прибыльность и эффективность компании. У сотрудников может быть высокий уровень стресса, поскольку они всегда могут встретить плохих клиентов. Они могут получить много так что сотрудникам фронт-офиса трудно поддерживать свои хорошие услуги [10].

Особенности применения call-центра в качестве телефона доверия

Многие родители не понимают, зачем нужен телефон доверия, ведь все проблемы, которые беспокоят их ребенка, они вполне способны решить самостоятельно. Однако, это не всегда так. Дело в том, что порой детям или подросткам трудно решиться на откровенный разговор с родителями, так как они боятся столкнуться в ответ с непониманием, руганью и упреками в неправильном поведении. Далеко не все дети способны общаться с мамой и папой, как с лучшими друзьями, и порой для того, чтобы поделиться наболевшим, им требуется человек со стороны. Если же рядом нет никого, кто мог бы помочь советом или просто выслушать, на помощь придут специалисты телефона доверия.

Позвонив по детскому телефону доверия, ребенок или подросток может поделиться со специалистом на другом конце абсолютно любой волнующей его проблемой.

Причинами обращения на телефон доверия могут быть:

1) неприятное эмоциональное состояние – это, когда ребенку или подростку страшно, обидно, одиноко, грустно, испытывает злость или стресс, появилась апатия, или сложно назвать конкретную проблему;

2) самоповреждение и мысли о суициде – это когда, ребенок или подросток оказался в трудной жизненной ситуации, и возникли вопросы о ценности собственной жизни и ее смысле, или умышленно рискует жизнью и здоровьем, или периодически возникают мысли о смерти;

3) сложности в отношениях, такие как:

- конфликты (недопонимание) в семье (с родителями, бабушками и дедушками, братьями и сестрами);

- ссора с другом (подругой);

- недопонимание с парнем (девушкой);

- тяжелый разрыв романтических отношений;

- несчастная любовь;

- конфликт с учителем в школе;

- буллинг.

4) сложные жизненные ситуации, такие как:

- переезд в другой город;

- переход в новую школу;

- совершил ошибку и не знает, как ее исправить;

- обманул родителей и не знает, как признаться;

- ушел из дома;

- попал в плохую компанию;

- стал жертвой киберугроз;

- незапланированная беременность;

- предложение наркотика или склонение к плохим поступкам и нарушению закона;

- преследует страх или тревожность;

- не знает, как помочь другу в трудной ситуации;

- страшно оставаться одному дома;

- не знает, как уговорить родителей завести домашнее животное или отпустить с ночевкой к другу;

- переживает из-за ссор или развода родителей;

- умер близкий человек;

5) школа и образование, такие как:

- переживания из-за предстоящих экзаменов;

- отсутствие успехов в учебе;

- не может определиться с профессией после выпуска из школы;

- отсутствие желания ходить в школу;

- потерял интерес к учебе;

- испытывает сложности в планировании своего времени;

- испытывает стресс из-за учебной нагрузки;

- вынуждено ходит на секцию, которая не нравится;

б) самооценка, такие как:

- не устраивает внешность или стесняется какой-то особенности;

- ничего не получается, потому что критикуют;
- не верит в себя;
- боится или стесняется знакомиться и общаться с другими людьми;
- слишком сильно переживает из-за чужого мнения [11].

И это примерный список, а в жизни встречаются самые разные ситуации. Кроме детей, также часто обращаются по телефону доверия и родители, столкнувшиеся со сложностями в процессе воспитания ребенка или не могущие найти взаимопонимания со своими детьми [12].

Человек, переживающий острое кризисное состояние, испытывает высокую степень фрустрации и эмоционального напряжения, что оказывает значительное влияние на его физическое и психическое состояние. Стресс в жизни человека любого возраста может нести оптимизирующую или негативную функцию, и если его воздействие длительно и чрезмерно, то он не в состоянии самостоятельно справиться с возрастающими психологическими нагрузками, и ему необходима помощь извне.

Любой абонент, обратившийся за помощью по телефону доверия, может быть в кризисной ситуации. Признаками кризиса являются:

- в эмоциональной сфере: депрессивное настроение, тревога, страх, потерянности, злость;

- в когнитивной сфере: неспособность сконцентрироваться на общении, забывчивость хаотичность мыслительной деятельности, неспособность решать ранее вполне очевидные и простые задачи;

- в сфере межличностных отношений: трудности в общении с окружающими, неспособность адекватно рассказать, что с ним сейчас происходит, раздражительность, выраженная эмоциональная лабильность или реактивность и другие. Все эти признаки могут указывать на наличие у абонента кризисного состояния. Чаще всего абонент во время консультации переживает целый ряд эмоций. Тревога — главная составляющая и универсальное чувство, переживаемое человеком в кризисе. Тревога помогает в мобилизации против угрозы, следовательно, вполне нормальна. Однако сильная тревога создает замешательство, искаженные, негативные суждения, сомнительные решения и пораженческое поведение. Поскольку в кризисных состояниях всегда выражена сильная тревога.

Другое чувство – это беспомощность. Когда почва уходит из-под ног, происходящие внешние события и множество незнакомых эмоций, продуцируют чувство беспомощности. Она напрямую связана с тревогой и ее интенсивностью.

Печаль обычно отмечается как результат переживания утраты. Это часть общей реакции горя.

Часто встречается чувство стыда. Человек в кризисе чувствует себя некомпетентным и зависимым от других. Это и может породить переживание стыда.

Гнев обычно является компонентом тех состояний, которые могут быть адресованы другим людям, событиям или же себе. Однако гнев часто спрятан за другими сильными эмоциями (например, страхом, зависимостью). Часто

бывает необходимо вслушаться, чтобы уловить гнев и дать возможность снять, облегчить его.

Человек в кризисе может испытывать амбивалентные чувства. Это вызвано борьбой противоположных устремлений: зависимости и независимости, уверенности в своих силах и ощущением бессилия со стремлением переложить ответственность на других, эмоционального контроля с его потерей. Все эти чувства могут вызывать в человеке снижение самооценки, и жизнь человека в кризисном состоянии особенно уязвима. Человек находит ранее упорядоченную для него, вполне понятную и тщательно сконструированную окружающую действительность шаткой и уязвимой. Он теряет доверие к собственным суждениям. Нормальная человеческая способность подражать меняется. Развивается человек или нет, улучшает свои способности или нет, во многом зависит от того, к кому он обратился [13].

В чем нуждается звонящий:

- доверительном контакте;
- принятии;
- понимании;
- выслушивании;
- в разрешении ситуации, которая вызывает затруднения;
- понимании себя и своих проблем;
- в психо-терапевтической помощи;
- консультации и консультировании;
- эмоциональной поддержке;
- в разделении и преодолении одиночества;
- в укреплении веры в себя;
- в обретении веры в себя;
- в обретении смысла жизни и в мужестве, чтобы жить дальше.

В такой критической ситуации целью консультаций по телефону является – психологическая помощь звонящему в соответствии с характером его затруднений.

Задачи, стоящие перед консультантом – выявить имеющиеся психологические проблемы и помочь звонящему в поиске путей их решения [14].

Все эти знания помогут консультанту не только знать о состоянии абонента на данный момент, выяснив все причины, стадию, на которой он сейчас находится, но и правильно подобрать тот метод работы, который будет наиболее эффективен в консультации.

Консультант должен быть внимателен к проблеме абонента, возможно даже погрузить себя в ту кризисную ситуацию, в которой находится абонент, и помогать ему как бы изнутри. Задача консультанта телефона доверия – оказать первоначальную помощь и поддержку абоненту, несмотря на кризисное состояние, и, в дальнейшем, направить его сотрудникам соответствующей службы.

В ходе изучения опыта были выявлены ряд основных проблемных вопросов и недостатки, которые изложены ниже:

1) Дети и подростки боятся огласки своих проблем, они часто обращаются к психологам без ведома родителей и тревожатся, что взрослые узнают о звонке и рассердятся, или в семью придут социальные службы, что повлечет за собой дополнительные сложности.

2) Могут возникнуть помехи и шум на линии, в следствие затруднит контакт.

3) Консультант лишен невербальной информации, что значительно затрудняет работу.

4) Возможность для абонента в любую минуту прервать разговор усложняет работу консультанта.

5) Отсутствие реакции у консультанта на кризисные ситуации.

6) Отсутствие доверия к телефонам доверия из-за менталитета.

7) Люди обращаются к телефону доверия в качестве справочного центра.

Рекомендации по решению данных недостатков:

1) Необходимо периодически проводить разъяснительные работы, распространять в социальных сетях и по телевидению, повесить информационные листки о работе телефона доверия и как можно обратиться;

2) Необходимо периодически проводить реабилитационные работы с психологами-консультантами;

3) Контролировать работу психолога-консультанта;

4) Проводить занятия с психологами-консультантами по порядку оказания психологической помощи по телефону.

3 Методические рекомендации по организации деятельности call-центров в организациях образования

Call-центр оказывает специальную профессиональную и практическую помощь специалистам Психологической службы в случае возникновения кризисных психологических проблем с обучающимся в образовательных организациях.

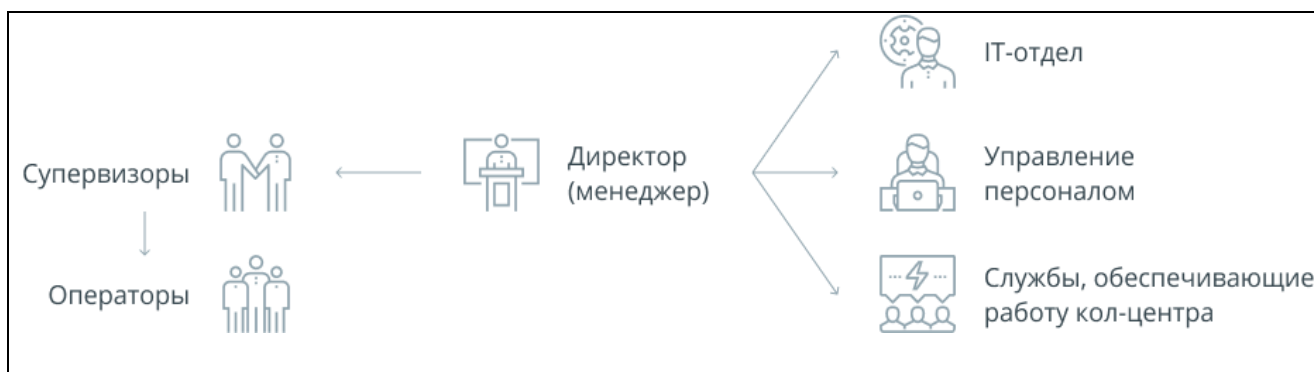
Цель: в случае возникновения кризисных проблем со обучающимися, при необходимости экстренная профессиональная консультация специалистам Психологической службы.

Задачи:

- оказание квалифицированной социально-психологической и социально-педагогической помощи специалистам Психологической службы;
- профилактика девиантного, деструктивного, суицидального поведения среди обучающихся;
- оказание специалистам ПС, при неотложной квалифицированной психологической помощи родителям детей-инвалидов при возникновении неясной ситуации;
- регулярный научный анализ причин обращения в колл-центр;
- разработка рекомендаций для местных органов государственной власти по улучшению работы Психологической службы.

Организационная структура Call-центра

Call-центр является отдельным подразделением, работающий в интересах Центра психологии, воспитания и развития личности при НАО им И. Алтынсарина.



Директор (менеджер)

Директор Call-центра руководит работой колл-центра, составляет планы по развитию, планирует бюджет, проектирует процессы.

Супервизоры

Супервизоры – непосредственные руководители групп операторов. Они контролируют работу операторов, следят за графиком работы, выполнением крі, распределяют ресурсы в зависимости от нагрузки.

Супервизоры первыми замечают, что рабочие процессы буксуют, замечают приближение сбоя в работе.

Их предложения по улучшению работы Call-центра очень ценны.

Операторы

Это сотрудники, непосредственно контактирующие со специалистами ПС, от их хорошей работы зависит буквально все.

Операторы могут быть штатными сотрудниками центра, временно нанятыми во время проведения какой-нибудь акции, аутсорсерами.

К подбору и обучению операторов нужно подходить предельно тщательно.

Операторы испытывают высокие психологические нагрузки и быстро «выгорают». Это надо учитывать с самого начала и принимать контрмеры: установить правильный режим работы, продумать психологическую разгрузку, своевременно проводить тренинги.

IT-отдел

Эта служба занимается техническим обеспечением работы колл-центра: закупкой серверного оборудования и ПО или облачных услуг, комплектацией рабочих мест сотрудников, интеграцией Call-центра с CRM и т.д. В нагруженных Call-центрах, особенно работающих в режиме 24x7, крайне желательно иметь выделенную IT-службу, обслуживающую только колл-центр. Иначе не удастся своевременно решать технические проблемы, и в работе колл-центра могут быть сбои.

Управление персоналом

Как мы уже отмечали, в колл-центрах на плечи операторов ложится высокая нагрузка, поэтому текучка довольно большая. Кроме того, в Call-центрах специфические требования к психологической поддержке и тренингам операторов. Поэтому, если в компании средний или крупный колл-центр, очень разумно выделение рекрутеров и специалистов по обучению и мотивации в отдельную команду для работы с колл-центром.

Службы, обеспечивающие работу Call-центра

В крупном Call-центре службы обеспечения могут входить в его состав, в более мелких – это отдельные подразделения компании.

Алгоритм действий специалистов Call-центра при поступлении информации

Обращение в службу специалистов ПС в организациях образования

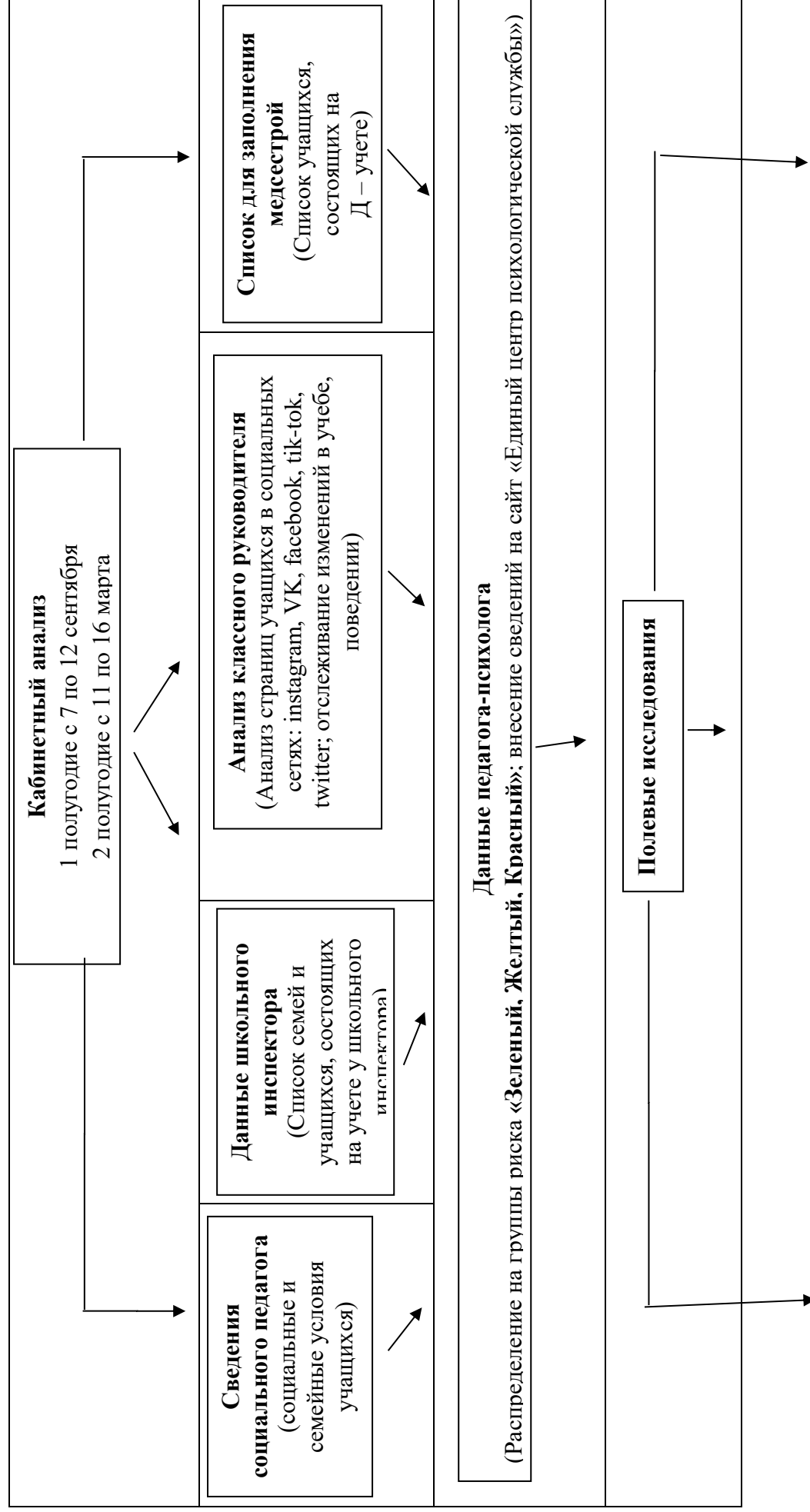


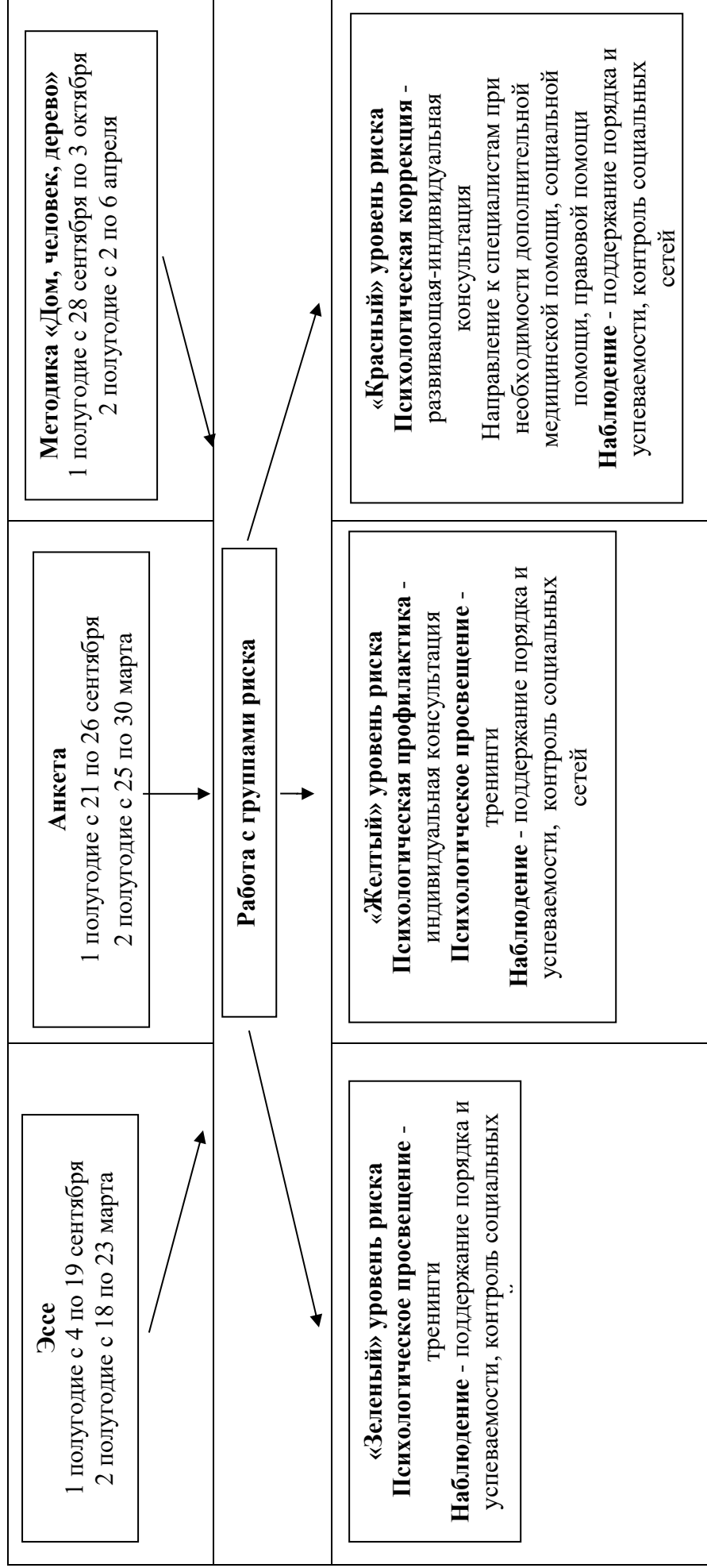
Специалист ПС рассказывает свои персональные данные, описывает ситуацию в образовательной организации или со обучающимися, делится трудностями, возникающими при решении проблемы



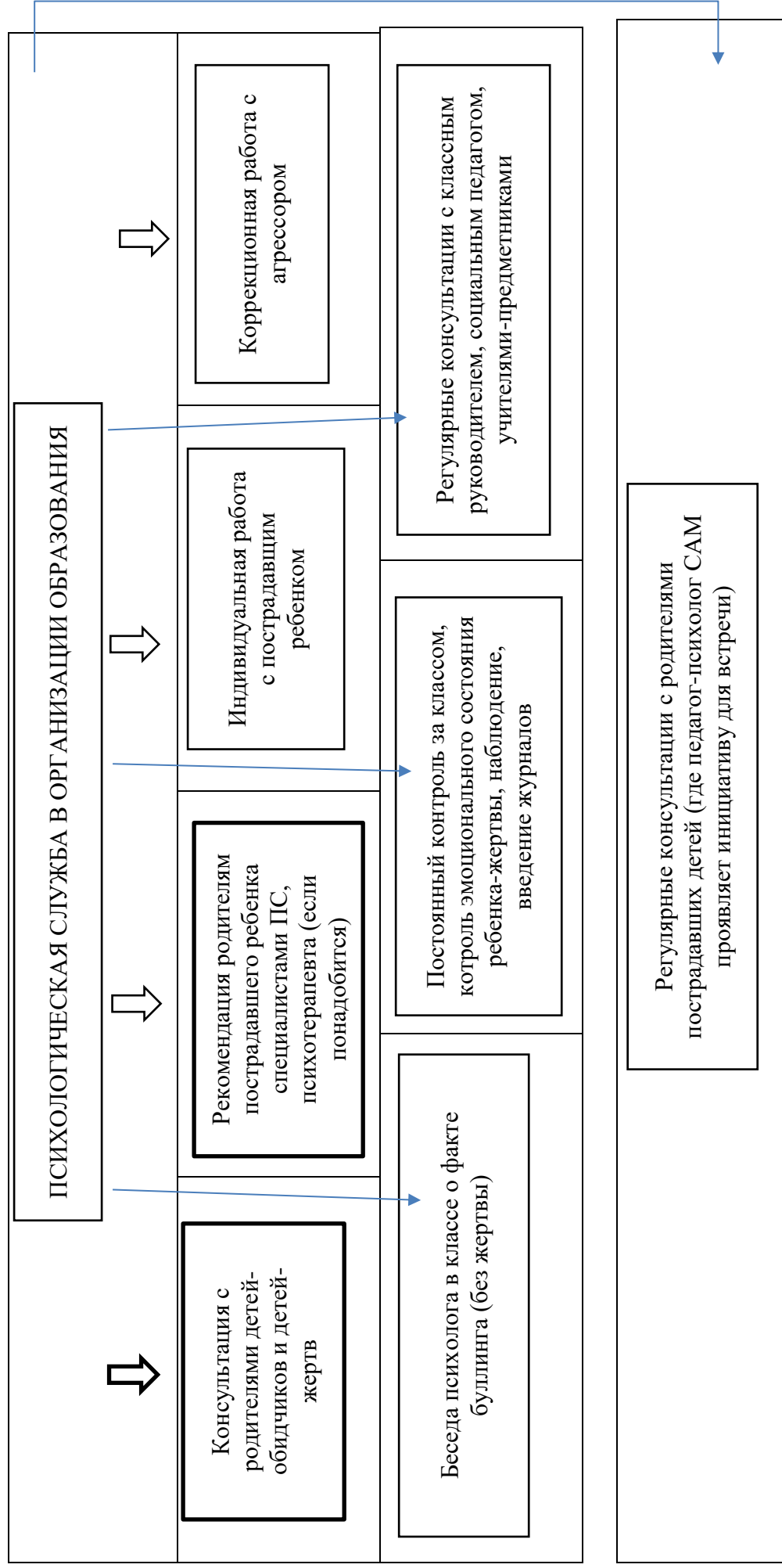
Сопровождение случая Участковой ПС, кризисным отделением, вмешательство органов системы профилактики

**Алгоритм
консультирования специалистов ПС при попытке суицидального поведения или завершенной суицидной
проблеме среди обучающихся в организациях образования**





**Алгоритм
консультирования специалистов ПС при буллинге среди обучающихся в организациях образования**



Особенности организации деятельности call-центра для оказания психологической помощи

Работа call-центра приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия консультантов call-центра.

Роль call-центра очень значима, особенно в ситуации минимальной возможности получить квалифицированную психологическую помощь.

В ходе профессиональной деятельности консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;

- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

- психологическое консультирование по телефону;

- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;

- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование);

- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;

- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Среди особенностей телефонной коммуникации специалисты отмечают следующее: пространственные и временные особенности; возможность прервать контакт; «эффект ограниченной коммуникации»; «эффект доверительности».

Пространственные особенности. Консультант может оказывать воздействие на обратившегося, который удалён от него на большое расстояние. Сфера профессиональной деятельности расширяется дальше за рамки кабинета, что повышает моральную и профессиональную ответственность за

собеседника, а вместе с тем и психологическую нагрузку, испытываемую консультантом.

Максимальная анонимность. При личном обращении к специалисту, даже без предъявления документов, анонимность является неполной, т.к. консультант общается лицом к лицу с клиентом и может впоследствии узнать его. Контакт по телефону обеспечивает максимальную анонимность.

Возможность прервать контакт. Телефонный консультант предоставляет возможность прервать беседу в любой момент – для этого достаточно нажать на рычаг телефонного аппарата. При очной консультации сделать это значительно труднее.

Эффект ограниченной коммуникации. Обращение по телефону осуществляется по единственному акустическому каналу. Это приводит к сужению потока информации, которым обмениваются говорящие. Телефонная коммуникация в силу исключительно акустического и почти полностью вербального характера (речь по телефону почти не содержит невербальных средств, присущих обычной речи), обуславливает переорганизацию речевой деятельности абонента. Это способствует интеллектуальному овладению пациентом психотравмирующей ситуации, облегчает формирование её реалистического принятия и переходу к конструктивной личностной позиции.

Эффект доверительности. Хотя общающиеся по телефону могут находиться на значительном расстоянии друг от друга, их голоса звучат в непосредственной близости, т.е. абонент и консультант в определённом смысле находятся рядом. Это свойство телефонной связи способствует быстрому формированию доверительности в беседе, облегчает включение в обсуждение глубоко личных проблем. «Эффект доверительности» помогает консультанту в работе и способствует её успешности.

Сердцевина консультирования – «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент – центрированной» терапии. К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения;
- каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Этапы психологического консультирования (пошаговая модель консультации).

Разумно структурировать процесс психологического консультирования помогает ступенчатый план (так называемые «ступени психологического консультирования»).

Пошаговую модель консультации можно изобразить схематически:



Консультация может ограничиться лишь двумя первыми ступенями, если обратившемуся важно получить понимание и поддержку. Принятие и понимание, демонстрируемые консультантом, способствуют изменению эмоционального состояния человека.

Начиная работать на «ТД», консультанту следует помнить о простых правилах поведения в ситуации консультирования: не спешить; глубоко вздохнуть; говорить спокойно и ясно; избегать неуверенности в голосе; показать свою заинтересованность.

Пятишаговая модель принятия решений.

<p>1. Взаимопонимание, структурирование. «Привет!»</p>	<p>Построить прочный союз с клиентом, добиться, чтобы он чувствовал себя психологически комфортно. Структурирование может быть необходимо для объяснений целей интервью. Определённая структура помогает не отвлекаться от главной задачи, а также даёт клиенту информацию о возможностях консультирующего.</p>
<p>2. Сбор информации, выделение проблемы, идентификация потенциальных возможностей клиента. «В чём проблема?»</p>	<p>Определить, зачем клиент пришёл (позвонил на «ТД») на консультацию и как он видит свою проблему. Умелое определение проблемы поможет избежать бесцельного разговора, задаёт направление беседы. Необходимо чётко уяснить позитивные возможности клиента. На этом этапе осуществляется работа с символами клиента.</p>
<p>3. Желаемый результат к чему хочет прийти клиент? «Чего Вы хотите добиться?»</p>	<p>Определить идеал клиента. Каким бы он хотел стать? Что произойдёт, когда проблемы будут решены? (это информирует психолога о том, что именно хочет клиент). Желаемое направление действий клиента и психолога должно быть разумно согласовано. С некоторыми клиентами необходимо, пропустив вторую стадию, выделить вначале цели.</p>
<p>4. Выработка альтернативных решений проблемы. «Что ещё мы можем сделать по этому поводу?»</p>	<p>Поработать с разными вариантами решения данной проблемы. Это подразумевает творческий характер подхода к данной задаче, поиск альтернатив во избежание ригидности, и выбор среди этих альтернатив. Данный этап может включать длительное исследование личностной диспозиции. Эта фаза интервью может быть самой продолжительной.</p>

<p>5. Обобщение. Переход от обучения к действию.</p> <p>«Вы будете делать это?!»</p>	<p>Способствовать изменению мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента. Многие клиенты после интервью ничего не делают, чтобы изменить своё поведение, оставаясь на прежних позициях.</p>
--	---

Первая ступень консультирования – установление отношений доверия. Его можно отмечать как возникновение раппорта, или взаимного чувства близости. Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны консультанта. Психолог, в свою очередь, без раппорта не сможет получить необходимую информацию и быть эффективным в консультировании.

Клиенту следует также понять, что в ходе консультации он будет активным партнёром психолога. Тем самым за ним признаются такие возможности, о которых он, возможно, не думал; он вырастает в собственных глазах и испытывает воодушевление.

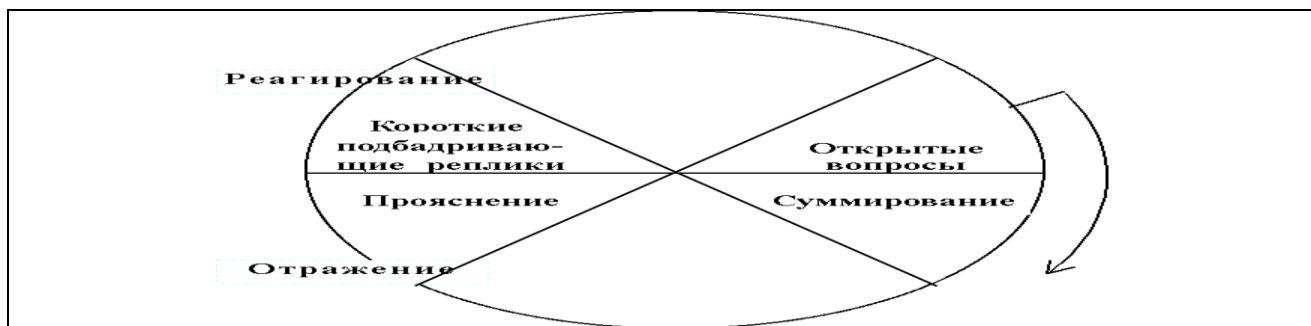
На первой ступени консультирования используют техники раппорта, которые можно условно разделить на вербальные и невербальные. Среди невербальных техник выделяют отзеркаливание.

Отзеркаливание – процесс возвращения клиенту аспектов его собственного невербального поведения; это способ имитирования реплик, которые произносит клиент, без проникновения в их значение (для клиента же они содержат важное бессознательное значение). Аспекты поведения клиентов, которые стоит отзеркаливать во время телефонной консультации, включают ритмы дыхания, тон голоса, паттерны темпа и интонации речи. Благодаря отзеркаливанию возможно не согласиться с содержанием того, что человек говорит, оставаясь в полном раппорте.

Среди вербальных техник выделяют техники активного слушания. К ним относятся: отражение, зондирование, открытые вопросы, молчание.

Активное слушание можно технологически представить в виде последовательности микротехник под общим названием «колесо слушания».

«Колесо слушания»



Отражение – отражать позвонившему то, что было им сказано, пользуясь немного другими выражениями, но включая слова, произнесённые абонентом. Отражение помогает проверить, правильно ли вы понимаете говорящего, помогает говорящему прояснить проблему, способствует продолжению

разговора и показывает, что консультант действительно слушает и выражает эмпатию говорящему.

Зондирование – спрашивать не ради того, чтобы просто спросить, а чтобы подтолкнуть разговор вперёд.

Открытые вопросы – любые вопросы, не требующие ответов «да» – «нет», например: «как?», «что?», «где?», «кто?», «почему?». Они способствуют тому, чтобы говорящий побольше рассказал о своих чувствах.

Прояснение – в случае, когда звонящий лишь вскользь касается чего-то важного, такие фразы как: «...не могли бы Вы остановиться подробнее на...», или: «...похоже, что это трудный для Вас вопрос...», помогают звонящему самому разобраться в каких то вещах.

Молчание - очень мощный инструмент при выслушивании. Он позволяет говорящему задуматься о том, что он сказал и что сказать дальше, а, кроме того, помогает ему лучше впитать какие-то новые идеи.

Короткие подбадривающие реплики – стимулируют необходимую ответную реакцию позвонившего. Короткие слова типа «да-да», «продолжайте», «понятно», помогают звонящему при разговоре.

Реагирование – в случаях, когда звонящему необходимо сочувствие и понимание, такие фразы как: «...это должно быть очень тяжело», «...Вам действительно досталось» и т.д., помогают позвонившему продолжить беседу.

Если слушание оказывается эффективным, могут произойти две вещи:

- если ваша реакция адекватна, клиент скажет: «Да!» и продолжит свой рассказ;

- если ваша реакция не адекватна, клиент, скорее всего, поправит вас, сказав: «Нет, я имею в виду...»;

Если эффективного слушания не получилось, разговор обычно заканчивается взрывом эмоций.

Задавая в нужные моменты «открытые» вопросы (такие вопросы, которые требуют больше, чем просто ответы «да» или «нет»), консультант так же способствует достижению доверительных отношений. В разговоре могут возникнуть периоды молчания, которых консультант не должен бояться, т.к. это время позвонившему нужно для обдумывания.

Как показала практика, умение слушать – одно из важных условий успешного консультирования.

В практике работы «ТД» успешно используются техники субъективной пристройки для установления раппорта. Обычно используются следующие технические приемы.

Самораскрытие – информация консультанта о себе, своих чувствах, интересах, предпочтениях. Может помочь выстроить связь с клиентом, Это эффективная техника т.к. искренность с одной стороны часто вызывает аналогичную реакцию с другой (55).

Вчувствование (вживание) – проникновение в личность клиента, показ ему того, что консультант способен понять его чувства и мысли, что он может поставить себя на его место. Высокий уровень проникновения достигается путем согласия с высказываниями клиента или отражения чувств.

Приём «Отражение чувств» – заключается в том, что консультант должен концентрировать усилия на том, что говорит и делает клиент, с тем, чтобы правильно понять его чувства и эмоциональное состояние, которое выражает ему в сопереживании.

Теплота – доброжелательность, мягкость, проявляемая консультантом, в ответ на то, что говорит клиент. Теплоту можно проявить по-разному: заинтересованностью, голосом, демонстрацией попытки понять обратившегося, своей озабоченностью поиском решения, верой в существование приемлемого для клиента решения.

Взаимодействие на равных – необходимо избегать недооценки способностей и опыта клиент, даже если он ведет себя по-детски и не контролирует свои эмоции.

Демонстрация стабильности и спокойствия – избегать критики, агрессии, проявления нетерпения.

Положительный эмоциональный климат общения психолога и клиента возможен, если: проявлять доброжелательность, добиваться положительных ответов, снимать психологическую напряженность, относиться критично к своему поведению.

Таким образом, на первом этапе консультирования самым важным является построение прочного союза с клиентом, создание доверительной атмосферы. Для этого консультант может использовать невербальные (отзеркаливание) техники и вербальные (техники активного слушания, использование репрезентативной системы клиента, техники субъективной пристройки).

Вторая ступень консультирования – сбор информации и выделение проблемы. На этом этапе консультации осуществляется целенаправленный анализ факторов, способствующих возникновению проблемы или мешающих ее решению. Анализ проблемы позволяет вскрыть те аспекты проблемы, которые клиент сам может затушевать, т.к. они вызывают у него страх или чувство стыда. Ситуация консультирования должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы рассмотреть и обсудить эти ситуации.

Ряд авторов предлагает делать анализ проблемы в следующем порядке:

условия в настоящее время;

история жизни клиента;

функциональное значение.

Основное искусство консультанта на этом этапе консультирования заключается в умении задавать правильные вопросы.

Каталог вопросов, который может быть использован при осуществлении анализа условий:

В чем заключается проблема?

Как она проявляется здесь и теперь?

Какие внешние и внутренние ситуации способствуют возникновению проблемы?

Какие чувства, эмоции возникают?

Что значит: «Меня охватывает чувство страха (используется вербальный символ клиента) применительно к данному конкретному человеку?»

Насколько сильны эти чувства?

Как часто и как долго дает о себе знать эта проблема?

Имеются ли периоды, когда данной проблемы для Вас не существует?

Когда и где появляется эта проблема? В какое время дня? На работе или на досуге?

Какие мысли приходят в голову в критических ситуациях?

Какие последствия имеет проблема для клиента и его окружения?

Избегает ли клиент определенные, порождающие проблему ситуации?

Как реагирует окружение на эту проблему?

Как изменился образ его жизни и образ жизни близких ему людей?

Третья ступень консультирования – формулирование желаемого результата. Уточнение цели клиента и проработка ее позволяют точно формулировать проблему клиента.

Постановка цели – цель выводится из определения проблемы и должна быть конкретной, оперативной и реалистичной.

Признаки хорошо сформулированной цели:

- значима для клиента,
- описана во взаимодействующих и контекстуально описанных терминах,
- скорее мала, чем велика,
- имеет признаки разрешения проблемы, а не ее отсутствие,
- конкретна, специфична и измерима,
- реалистична и выполнима в обстоятельствах жизни клиента,
- с первых шагов демонстрирует признаки успеха клиента.

Клиент уверен, что с его стороны требуется тяжелая работа.

Пример: Что я (субъект) могу сделать (сюжет) по отношению к кому-то (объект), чтобы добиться нужного отношения (контекст).

Четвертая ступень консультирования - выработка альтернативных решений. Данный этап может включать длительное исследование личностной динамики. Эта фаза интервью может быть самой продолжительной. Определяя содержание работы консультанта на этой стадии, ряд авторов исходит из положения, что конечной целью консультанта является развитие у клиента:

- способности находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими в контексте культуры;
- способности применять максимально большее количество занятий, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;
- способности формулировать планы, действовать в соответствии с возможностями культуры и рефлексировать.

Таким образом, 4-й этап очень важен для дальнейшего развития и роста клиента. Целью этого этапа является переход клиента с пути его любимых стереотипов поведения, которые только накапливали проблемы, к более гибкому и творческому реагированию.

Пятая ступень консультирования - обобщение.

Бывает, что клиент быстро теряет то, что приобрел на консультации. Нужно предпринимать специальные шаги, чтобы конструктивные решения, принятые совместно с консультантом, не пропали даром.

Приведенная выше обобщенная модель принятия решений и общая структура консультации могут быть изменены в зависимости от обстоятельств. Использование различных теорий и подходов меняет акценты на определенных аспектах данной модели. Можно пропустить или объединить этапы беседы в зависимости от особенностей подготовки консультанта, состояния клиента, мотивации клиента, условий, в которых клиент находится [18].

Примерный регламент работы консультанта приведен в приложении Д.

Модель психологического интервью по телефону доверия

Цели психологического консультирования можно определять по-разному, в зависимости от выбранной концепции и подхода, в рамках которого Телефон Доверия предпочитает работать. Задачи в каждом индивидуальном случае должны соответствовать виду консультирования:

- проблемно-ориентированное;
- личностно-ориентированное;
- решение-ориентированное.

Общую суть консультирования по Телефону Доверия можно определить таким образом: консультант, пользуясь своими профессиональными и специальными знаниями, создает условия для другого человека, в которых он переживет свои новые возможности в решении психологических задач.

Важно помнить о том, что:

- человеку приятно, когда к нему обращаются по имени;
- вы присоединяетесь к абоненту, а не он к вам;
- у каждого индивидуальная чувствительность к способам установления связи;
- на контакт влияют личные и субкультурные различия;
- период установления взаимопонимания может быть долгим;
- клиент может декларировать не истинный запрос, а то, что легче для него или лежит на поверхности;
- если человек позвонил, значит ему это нужно;
- для каждого человека его проблема серьезна;
- ваши собственные концепции проблем не всегда совпадают с установками абонента;
- чувства играют важную роль в понимании ситуации;
- цель консультации не в «быстром и волшебном» разрешении проблемы;
- поддержка человека может быть хотя бы в том, что вы рядом с ним;
- абонент не всегда готов взять на себя ответственность;
- каждая ситуация уникальна;
- разговор заканчивает абонент;
- вы не обязаны терпеть нападки или агрессию тех, кто звонит;
- следует быть терпимым и терпеливым;
- не все стадии интервью могут быть пройдены за один звонок.

Консультант не должен:

- оценивать;
- давать личные советы;
- задавать вопросы, начинающиеся с «почему?»;
- принимать на себя ответственность за проблемы другого;
- паниковать;
- бояться пауз;
- злоупотреблять словами-паразитами;
- «играть в спасателя»;
- растворяться в проблеме клиента;
- попадать в ловушки;
- обещать непоколебимую помощь;
- ожидать быстрого результата;
- считать ошибку катастрофой;
- «ставить диагноз»;
- нарушать конфиденциальность.

Эффективное консультирование по телефону Доверия предполагает работу с проблемой абонента и зачастую принятие решений, касающихся выходов из трудной ситуации. Любые концепции и подходы в консультировании могут быть реализованы с помощью пятишаговой модели принятия решений, разработанной Бенджаминем Франклином и дополненной другими авторами. Структура конкретного интервью должна исходить из индивидуальности абонента, его исторических и культурных корней. Но существуют общие этапы в психологии принятия решений, которые помогут в составлении продуктивных интервью с абонентами с целью обрести взаимопонимание и разрешить возникшие проблемы.

Алгоритм

1. «Здравствуйте!»:

- «Здравствуйте, я Вас слушаю...»;
- «Добрый день, Вы позвонили на телефон доверия...»;
- «Здравствуйте, телефон доверия...».

2. Пауза. Если абонент молчит, то:

- 1) выдержите паузу;
- 2) скажите фразу, приглашающую к разговору:
 - «Я подожду, пока Вы соберетесь с мыслями...»;
 - «Я буду готов Вас слушать тогда, когда Вы захотите...»;
 - «Вы хотели бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»;
 - «Я могу как-нибудь помочь Вам в начале беседы?»;
- 3) не торопите человека, будьте терпеливы;
- 4) если пауза затянулась:
 - «Вы можете позвонить нам в любой момент, когда будете готовы»;
- 5) познакомьтесь:
 - «Назовите свое имя»;
 - «Как мне к вам обращаться»;
 - «Как мне Вас называть?».

3. Выслушивание:

1) клиент говорит сам и продолжительное время:

– слушайте;

– не отвлекайтесь;

– поощряйте к разговору:

«да-да»;

«я слушаю»;

«угу»;

«хорошо»;

«продолжайте»;

«я внимательно слушаю»;

– не задавайте вопросов;

– фиксируйте в памяти основную информацию;

– следите за проявлениями чувств;

– анализируйте манеру общения, характер речи, темпоритмический рисунок. Думайте о присоединении;

– дайте выговориться до конца, чтобы абонент почувствовал себя свободно.

Цель:

– установление раппорта (взаимопонимания);

–эмоциональный контакт;

– доверие, комфорт;

2) клиент предлагает диалоговый режим (ждет вашей реакции, заинтересован в быстрой обратной связи):

– присоединитесь к темпу и манере речи;

– используйте фразы, приглашающие к продолжению:

«дальше»;

«было ли что-нибудь потом»;

«что-нибудь этому предшествовало»;

«расскажите подробнее»;

«интересно, чем все закончилось»;

«Вы бы хотели говорить об этом?»;

– попытайтесь определить мотив обращения;

– слушайте активно:

пользуйтесь парафразами (пересказывайте другими словами монолог): «Сейчас Вы рассказываете о том, как трудно Вам отказаться от прежних привычек»;

редактируйте сказанное (выделяйте, на ваш взгляд, главное): «Из всех причин, которые Вы сейчас затронули, основной, на ваш взгляд, является последняя измена Вашего мужа»;

отслеживайте реакцию, определяйте акценты: «Судя по интонации, более всего вас тревожит то, что дочь разговаривала с вами пренебрежительно»;

расширяйте информацию, выслеживая другой нюанс:

«Сказав о том, что ваша дочь – трудный подросток, Вы имели в виду, что Вам трудно ее понять?»);

– отражайте чувства абонента:

- «В ваших словах я ощутил грусть»;
- «Мне показалось, что Вы расстроены»;
- «Я чувствую, что сейчас Вы испытываете отчаяние»;

– отражайте собственные чувства (не часто, но это оправданно):

- «Мне тоже стало тревожно за Вас»;
- «После Ваших агрессивных слов я испытываю раздражение»;

– если абонент эмоционально возбужден, снижайте напряжение:

вводите суггестивные моменты: незаконченные фразы с интонацией вниз; повторение последних слов; успокаивающая интонация и соответствующая моменту громкость;

говорите о чувствах и ощущениях, разделяйте чувства во времени: «В течение разговора Вы были очень злы на него, сейчас Вы успокоились»; по отношению к разным людям и событиям: «Вы рассержены на жену, а к детям испытываете жалость», «Вы ненавидите его тогда, когда он пьет»; находите точное слово для обозначения ощущения, чтобы знать уровень эмоционального напряжения: «Это была ярость или отчаяние?», «Вы относитесь к этому равнодушно или с беспокойством?»;

– определяйте для себя те параметры, которые создадут клиенту комфорт в общении с вами (громкость, темп, слова, тембр, способ снятия напряжения и т.д.);

– итак, постарайтесь понять запрос, с которым абонент позвонил:

- «То есть, Вы бы хотели понять, правильно ли Вы поступили?»;
- «Мне показалось, что Вы ожидаете совета по поводу своего развода»;
- «Вам хочется обсудить это событие со мной»;

– перепроверьте, так ли вы его поняли;

– если запрос абонента кажется вам невыполнимым или неадекватным проблеме, то его можно:

изменить: «Давайте вместо того, чтобы ругать вашего мужа, вместе поищем факты, говорящие о его безволии»;

частично признать: «Вряд ли я могу изменить обстоятельства вашей жизни, но поговорить об изменении вашего отношения к некоторым фактам вполне возможно»;

переформулировать: «Мне кажется, что “вылечить мужа-алкоголика” посредством нашей беседы невозможно, но поговорить об изменении вашего поведения по отношению к алкоголизму мужа – реальная цель»;

отказаться от запроса: «Дать вам деньги на операцию – не в моей компетенции», «Похлопотать за вас в соцзащите не является моей задачей как консультанта».

Цель:

- проявление эмпатии;
- определение запроса;
- прояснение и оценка эмоционального состояния.

4. «В чем проблема?».

1) Если абонент сам определяет и формулирует проблему стоит посвятить время консультированию проверке достоверности проблемы и формулировкам смыслов возникших трудностей.

2) Если абонент не определяет, что лежит в основе его состояния, посвящаем этому шагу более долгое время в масштабе интервью:

– проясните проблему с помощью присоединения чувств к содержанию: «Я услышала в Ваших словах горечь по поводу семейных отношений. Не могли бы Вы рассказать об отношениях супруга с Вашим сыном?»:

– сначала задавайте открытые вопросы, спрашивающие разрешение у клиента говорить на данную тему. Цели консультирования – не «допрашивать подозреваемого», а сопровождать абонента в его понимании собственной проблемы, создавая для этого комфортные психологические условия. Излишняя торопливость во «внедрении в тему» будет препятствовать раппорту:

«Хотели бы Вы обсудить это событие?»;

«Был ли кто-нибудь еще втянут в ваши отношения с мужем?»;

«Вы согласитесь подробнее разобрать вашу ссору с начальником?»;

– по мере раскрытия сужайте фокус проблемы закрытыми вопросами:

«Расскажите конкретно о том, что произошло»;

«Кто она?»;

«Кто и что говорил»;

– собирайте более полную информацию обо всём, что связано с проблемой: люди, обстоятельства, отношения, ощущения, прошлое, настоящее;

– найдите противоречие, которое лежит в основе проблемы:

в основании ссор дочери 14 лет и отца лежат разные представления того и другого о правилах поведения подростков;

ссоры мужа-азербайджанца и русской жены основаны на культурных противоречиях в вопросах роли женщины в семье;

– выясните, как сам клиент видит свою проблему – обсудите его точку зрения;

– постарайтесь понять, из каких принципов, установок, ценностей он исходит, создавая проблемную ситуацию;

– если возможно, выясните отношение к данной проблеме других участников:

«Как вам кажется, она тоже переживает по поводу конфликта? Чем она объясняет свое поведение?»;

– сформулируйте вместе с абонентом данную проблему;

– раскройте свои возможности как консультанта:

«Я могу обсудить с Вами...»;

«Я помогу Вам разобраться ситуацию...»;

«Мы вместе проанализируем...»;

«Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»;

«Я буду рассуждать вместе с Вами...».

5. «Ваши ожидания?».

1) Выявите идеалы клиента:

– его идеальные образы (супругов, партнера, любимого сына, родительских отношений, детства и т.д., т.е. тех понятий, которые участвуют в разрешении его проблемы);

– шаблоны и эталоны (поведения, отношений в семье, коллег и т.д.):

«Как, по вашему мнению, должен вести себя любящий сын по отношению к истерикам матери?»;

«Каким Вам представлялся хороший начальник до прихода в фирму?».

2) Идентифицируйте идеальное отношение к собственному «Я»:

– как абонент представляет себя;

– совпадает ли его представление о себе с отношением к нему окружающих.

3) Сравните реальное и идеальное «Я», т.е. что он хочет изменить в себе.

4) Выясните истинные ожидания от будущего:

«Что будет, если Вы избавитесь от этого?»;

«Удовлетворит ли Вас, если произойдет то, что Вы хотите?»;

«Представьте, что всё идеально разрешилось. Опишите Ваши ощущения».

5) Смоделируйте вместе то будущее, которое клиент ожидает:

«Чего Вы ожидаете в результате разрешения проблемы?».

6) Поговорите об ответственности:

«Вы лучше знаете свою ситуацию, я могу лишь проанализировать Ваши ожидания от разрешения проблемы, но выбор остается за Вами».

6. Выборы и альтернативы.

1) Выясните, какие варианты выхода из проблемы видит сам абонент.

2) Проиграйте все эти варианты по схеме:

– что изменится в жизни клиента;

– как поведут себя окружающие;

– появится ли удовлетворенность от данного решения;

– что или кто может быть препятствием к осуществлению этого выбора.

3) Если варианты не устраивают абонента, выработайте все возможные и «невозможные» альтернативы. Бывает, что самый парадоксальный вариант (т.е. лежащий вне видения обоих), становится лучшим для ситуации клиента.

4) Выберите наиболее простой и легко осуществимый способ.

5) Приложите его к обстоятельствам, условиям, личности абонента.

Примеряет эту альтернативу к своей реальности сам абонент, вы лишь помогаете.

«Представьте, что Вы пришли к учительнице своей дочери и говорите ей о том, что Вас не устраивает внедрение педагога в жизнь вашей семьи, передача сплетен и шантаж по поводу сдачи экзаменов. Найдете ли Вы силы сказать это? Как может повести себя учительница?

Как это может отразиться на успеваемости дочери?

Осудит ли вас дочь за подобный поступок?».

6) Оцените способ со всех сторон, его приемлемость, экологичность, полезность для решения проблемы.

7. Шаг к поступку.

1) Обсудите, что нужно изменить для выбранного решения проблемы:

- образ мысли;
- чувства;
- поведение;
- способы реагирования.

2) Если абонент сопротивляется изменениям, поработайте со страхом перемен:

«Любые изменения требуют мужества, готовы ли Вы к преодолению трудностей?»

3) Наметьте первый реальный шаг к совершению поступка:

«Итак, завтра Вы позвоните маме и договоритесь о встрече»;

«Вы готовы подумать о том, когда сделаете предложение Вашей девушке?»;

«После праздников Вы решили забрать заявление об увольнении»;

«Ты расскажешь об изнасиловании своей маме».

8. До свидания.

1) Если абонент прощается сам:

– постарайтесь, чтобы у него осталось позитивное чувство от разговора:

- «Я надеюсь, что помог Вам»;
- «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»;
- «Мне кажется, Вам стало лучше»;
- «Я слышу, голос у Вас повеселел»;
- «Хорошо, что мы с Вами поговорили об этом»;

– оставьте «дверь открытой»:

«Я готов поддержать Вас в трудную минуту».

2) Если абонент разговаривает долго и не собирается прощаться, то:

– выведите его на завершение разговора:

«Мы достаточно долго обсуждали Ваш случай, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, мне кажется, Вам необходимо время для обдумывания этой информации».

– проговорите основные моменты беседы;

– подведите итоги:

«Мы с Вами пришли к выводу...»;

«Мы решили...»;

– спросите о его ближайших намерениях:

«Вы хотели обсудить что-то еще?»;

«Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели»;

«Мы можем завершить нашу беседу».

Консультация может завершаться:

– благодарностью абонента;

– словами прощания;

– обещанием позвонить;

– молчанием;

– плачем;

– прерваться на полуслове;

– связь может оборваться, но в любой момент времени телефонный консультант должен быть готов подвести итог данному этапу беседы и оставить для абонента позитивный настрой на решение его жизненной задачи.

Суицид

Среди факторов, предшествующих суицидам среди несовершеннолетних, отмечаются одиночество с чувством отверженности (3), тяжелое материальное положение в семье (2), конфликтные отношения с родственниками (4), конфликтные отношения с родителями (5), развод родителей (3), страх наказания, позора (1), тяжелые соматические заболевания (1).

Мифы, которыми некоторые люди руководствуются в помощи суициденту, это маленькая неправда, искажение, недостоверность или иллюзии. Рассмотрим некоторые из иллюзий:

1. «Он не из тех, кто кончает с собой». Не существует определенного суицидального «типа». Любой человек может покончить с собой. Он попадает в состояние, в котором сошлись события, обстоятельства, эмоции, личность, смыслы.

2. «Тот, кто говорит о самоубийстве, никогда его не совершит». Большинство людей, которые размышляют о самоубийстве, разрываются между желанием жить и желанием умереть. Поэтому они пытаются дать знать другим людям о своих намерениях. Это не должно остаться незамеченным. Также неверно и обратное: «тот, кто молчит о смерти – не думает о ней».

3. «Тот, кто уже пытался покончить с собой, никогда этого не повторяет». Попытка самоубийства – крик о помощи. Он не должен остаться без ответа. Возможны повторения состояний, привычное заявление о проблеме или неумение заявить о ней иначе.

4. «Лучше не говорить о суициде, чтобы не подтолкнуть человека к нему». Надо не бояться говорить на тему самоубийства, смерти – это поможет прояснить болезненную ситуацию и намерения. Это относится к психологической помощи: целительный контакт с другим и прояснение возникшей трудности.

5. «Самоубийства совершают только душевнобольные люди». Среди суицидентов есть люди, страдающие психическими заболеваниями. Но большинство из самоубийц – здоровые люди, испытывающие разочарование, депрессию, отчаяние и другие сильные чувства в пределах нормы аффективных переживаний. На фоне «нормального» их поведение может казаться исключительным.

6. «Если кто-то решил совершить самоубийство – его не остановить». Мотивация суицидента амбивалентна: большинство жертв не хотят умирать, многие стремятся к избавлению от страданий (физических или душевных). Неосознанно они хотят, чтобы их спасли. Звонок на Телефон Доверия – серьезный поступок, говорящий о желании быть услышанным и остановленным.

!!!Консультанты, не признающие пользы консультирования для суицидента, вряд ли смогут предотвратить этот шаг.

!!! Прежде, чем работать с потенциальным суицидентом, консультант должен разобраться в собственном отношении к смерти и пересмотреть иллюзии о самоубийстве, если они у него есть.

Консультанту:

- не отказывайтесь говорить о суициде;
- не предлагайте простых ответов на сложные вопросы;
- не оценивайте значимость его проблемы со своей или общепринятой точки зрения;
- не утешайте его словами: «другим еще хуже»;
- не жалеите его, не усугубляйте чувство вины;
- не спорьте по поводу допустимости самоубийства;
- не удивляйтесь теме разговора, не показывайте, что вы шокированы;
- не делайте того, что может заставить абонента пожалеть, что он обратился на кризисную линию.

Алгоритм

Абонент редко начинает разговор с намерения совершить самоубийство. Чаще эта тема появляется в течение консультации как возможный выход из сложившейся ситуации.

1. Консультант должен быть готов к разговору о смерти и суициде. Для этого четко и ясно определите свое отношение:

- к смерти;
- самоубийству;
- суицидентам.

2. Вспомните собственные подобные мысли – вы поймали себя на желании поделиться ими с другими. Вы вспомнили страх непонимания и опасения прослыть сумасшедшим. Заверьте абонента в том, что вы его слышите и верите тому, что он говорит.

«Я понимаю Вас и серьезно отношусь к Вашему заявлению».

3. Еще раз напомните о конфиденциальности и анонимности, это дает свободу высказываний:

«Нас никто не слышит, Вы можете не опасаться за то, что сказанное Вами перестанет быть тайной».

4. Определите, в какой форме делается заявление:

- в прямой или косвенной: «Я часто думаю о смерти», «Мне надоело жить»;
- шутливо или нарочито легко: «Я подумал, почему бы не повеситься когда-нибудь после дня рождения»;
- в виде жалобы: «Устал от вечных проблем, хоть в петлю»;
- с надеждой на помощь: «Если бы хоть кто-то меня остановил»;
- откровенно или слегка намекает: «В последнее время я смотрю фильмы про смерть и слушаю печальную музыку».

5. Не цепляйтесь за намек о самоубийстве, но он не должен пройти незамеченным. Отметьте для себя эту тему, вернитесь к ней позже.

6. Принимайте разговор свободно и открыто. *Не удивляйтесь и не паникуйте.* Не избегайте слов: смерть, самоубийство, покончить с собой. Но и не усугубляйте их.

7. Узнайте, давно ли у него такие мысли. Знает ли он, почему они появились? Они появились в связи с какими-то событиями?

8. Уделите внимание этим событиям или фактам. Найдите причину появления мыслей о суициде. Мысль пришла внезапно?

9. Главное в консультировании – дать выход эмоциям, переполняющим человека. Отражайте его чувства, снимите напряжение, не скупитесь на время. Не останавливайте абонента. Помните, что он впервые проговаривает свои мысли.

10. Очень осторожно, по ходу беседы выясните: думал ли он, как это сделать? Есть ли у него план?

11. Оцените степень суицидальной опасности: насколько продуманы действия, добыты ли средства, подталкивает ли его кто-нибудь к суициду, стала ли мысль о самоубийстве навязчивой.

12. Перейдите к альтернативным выходам из создавшейся ситуации, которая оценивается как тупиковая. Проработайте проблему (по алгоритму интервью).

13. Спросите, первый или единственный ли вы человек, которому абонент поведал свои суицидальные мысли? Найдите в его окружении тех, кому он мог бы довериться и обсудить свою проблему.

14. Закрепите его надежду на помощь тем, что он может обращаться к вам тогда, когда подобные мысли появятся вновь.

15. Заверьте его в том, что мысли о собственной смерти и самоубийстве приходят к большинству людей. Главное, как ими распорядиться. Напомним, что ответственность за свою жизнь человек несет сам, равную ответственность человек несет и за тех, кто остается.

Алгоритм

Главная цель в разговоре с суицидентом – как можно дольше задерживать его в контакте с вами. Можно говорить о пустяках, мелочах, не по теме – но быть с ним.

1. Выберите спокойный, оптимальный режим разговора. Не торопитесь и не присоединяйтесь к трагически замедленному или эмоционально взвинченному ритму.

2. Проявите желание говорить об этом:

- не осуждайте;
- не жалеете;
- не отговаривайте;
- не запрещайте.

Установите доверительные взаимоотношения

3. Разъясните, какую помощь он может ожидать от телефона:

- «Я буду с Вами в течение того времени, которое Вам понадобится»;
- «Мы обсудим Вашу ситуацию».

4. Вы знаете, что звонок суицидента – это надежда на помощь. Вы его доверенный. Выигрывайте время – разрядите состояние аффекта. Причина звонка – чувства, буруеваемые человеком. Задавайте прямые вопросы о суицидальных чувствах: «Что вы сейчас чувствуете?», «Какие чувства вас переполняют в связи с этим?». Помните о противоречивости суицидента. Разговор о чувствах уменьшит страх перед суицидальными импульсами.

5. Суицидент испытывает невыносимую психологическую боль. Постоянно косвенно показывайте ему, от какой боли он бежит. Не призывайте к страданиям, а уменьшайте их.

6. Суицидент ощущает беспомощность и безнадежность, одиночество. Разорвите круг его одиночества: «Я с Вами»; «Я Вас выслушаю»; «Я участвую в обсуждении». Проговорите чувства:

- вины;
- стыда;
- любви.

7. Парафразами снижайте тревогу, сумятицу, хаос высказываний.

8. Получайте информацию:

- о самом абоненте (кто он? какой он?);
- о ситуации (что спровоцировало его на мысли о самоубийстве?).

9. Проясняйте основную проблему:

– сформулировал ли человек то, из-за чего он решил покончить с жизнью (суицид никогда не бывает бессмысленным);

- найдите смысл поступка;
- какая психологическая потребность не удовлетворена;
- смените облачение понятия «неудовлетворенные потребности»;
- от чего или к чему бежит человек;

– четко обрисуйте существующую жизненную ситуацию абонента (обстоятельства, окружение, интересы, чувства, мысли).

10. Суицидент не видит возможных вариантов выхода. Лучшее разрешение ситуации, по его мнению, – смерть:

- разберите все возможные и невозможные варианты выхода;
- оцените вместе каждый (только после снятия эмоционального напряжения);

□ «Как раньше Вы преодолевали трудности?».

11. Оцените суицидальный потенциал:

- возраст;
- пол;
- кризис;
- конкретизация деталей;
- доступность средств;
- степень летальности предполагаемого метода;
- симптомы: стресс, депрессия, тревога.

12. Оцените силы и ресурсы суицидента:

- если абонент способен реагировать на вас – это хороший знак;
- семья, родственники;

- друзья, работа;
- стиль жизни, стабильность;
- значимые лица;
- позитивные личностные качества абонента.

13. Обсудите, что можно сделать для мобилизации ресурсов и управления суицидальной ситуацией:

- кого можно привлечь для уменьшения страданий и снижения давления жизненной ситуации;
- в чем он хочет быть услышанным; как это донести до значимых людей;
- как можно другим способом привлечь внимание к своей проблеме;
- как можно улучшить свои коммуникационные способности (особенно для молодых!).

14. Наметьте конкретные шаги:

- «Вы обдумаете все, о чем мы говорили и позвоните завтра»;
- «Вы обратитесь за поддержкой к маме, другу»;
- «Вы встретитесь с психологом»;
- «Вы поговорите с женой»;
- «Вы смените место работы»;
- «Вы возьмете отпуск».

Соблюдайте обязательное условие – кладет трубку сам абонент!

На Телефоны Доверия обращаются друзья, родственники по поводу совершенного суицида, попытки и намерения совершить самоубийство. Основными задачами консультанта являются: поддержка абонента в его переживании ситуации суицида и роль абонента в предотвращении возможных попыток самоубийства.

Алгоритм

1. Не забывайте, что ваша помощь направлена прежде всего на позвонившего. Будьте внимательны к тому, как рассказывает абонент о случившемся. С какими чувствами он обращается за поддержкой, какой запрос выдвигает.

2. Выясните, является ли абонент участником, источником или провокатором тех причин, которые толкают близкого к покушению на свою жизнь?

- «Как Вы оцениваете свою роль в жизненной ситуации родственника?».

3. Определите, свойственны ли их совместной ситуации такие признаки как:

- постоянные семейные конфликты, скандалы;
- развод, измены;
- наличие в семье алкоголика или наркомана;
- равнодушие, агрессивность;
- отстраненность, непонимание, черствость;
- наказания;
- социальная неудовлетворенность, крах, банкротство.

4. Исследуйте семейную ситуацию: были ли попытки самоубийств среди родственников, семейные мифы, похожесть на родственника-суицидента,

стратегии совладания с кризисом у членов семьи, собственные тревоги и опасения абонента по поводу добровольной смерти.

5. Определите, может ли абонент стать ресурсом для суицидента?

Отметьте, что это не разовая помощь, а труд, требующий времени и энергетических затрат. Не ищите виноватых. Анализируйте проблему отношений абонента с его близким, пытавшимся покончить жизнь самоубийством. Готов ли обратившийся посвятить свое время и силы на поддержку суицидента? Выясните мотивы, по которым он это делает.

6. Делайте акцент на пресечение дальнейших попыток самоубийства и на помощь в выходе из кризиса. Попытайтесь определить основную проблемную ситуацию, которая завела человека в тупик. Что знает об этом близкий?

7. Обсудите чувства абонента к близкому:

- жалость;
- злость;
- предательство;
- агрессия;
- беспомощность;
- отчаяние;
- чувство вины;
- осуждение;
- другие.

8. Выявите вербальные и невербальные признаки, по которым можно судить о появлении суицидальных мыслей у людей. Проанализируйте поведение суицидента в последнее время – по каким сигналам можно было распознать его состояние?

9. Посвятите время рассуждению о смерти и развенчанию мифов абонента о самоубийстве, определите отношение к поступку родного человека. Часто ресурсное состояние появляется за счет переосмысления отношения к самоубийству.

10. Определите степень ответственности абонента:

- за решение родственника о суициде;
- за появляющиеся мысли о смерти;
- за новые попытки самоубийства;
- за плохое настроение, упадок сил у близкого;
- за «счастливую жизнь»;
- за поиск ресурсов;
- за звонок на Телефон Доверия и т.д.

Психологическая травма кризисная ситуация

Психологическая травма – стрессовое событие, которое перегружает психологические, физиологические и адаптационные возможности человека, разрушает его защиту (или те способы справляться со стрессом, которые срабатывали раньше). Кризис – острое эмоциональное состояние, возникающее при блокировании целей в жизни человека. Можно определять кризис как состояние экстремального напряжения сил для преодоления принципиально новых препятствий.

Целесообразно кодировать обращения по типам внешних стимулов (событий), приводящим к кризисным состояниям:

– депривационный кризис (смерть родственников, близких, друзей; развод, смерть домашнего животного; разлука; потеря здоровья в результате несчастного случая или болезни; инвалидность);

– ситуационный кризис (кража, болезнь, травма, авария, катастрофа, измена, утрата невинности, провал на экзамене, публичное унижение, изнасилование);

– текущие жизненные изменения, вызвавшие кризис (беременность, новая работа, перемена места жительства, старение, возрастные кризисы);

– интеграционный кризис (позитивные изменения, вызвавшие стресс: вступление в брак, новые знакомства, экзамен, повышение по службе).

Выделяют два критерия травмы:

1. Событие должно быть осознаваемым (что произошло, из-за чего произошло).

2. Пережитое разрушает прежний образ жизни.

Для детей самыми стрессовыми ситуациями обычной жизни являются:

Дошкольники: 1. Смерть родителей. 2. Развод родителей. 3. Разлука родителей. 4. Тюремное заключение одного родителя. 5. Появление отчима или мачехи. 6. Смерть брата / сестры. 7. Госпитализация ребенка. 8. Приобретение уродства. 9. Госпитализация родителя. 10. Рождение брата / сестры.

Средние школьники: 1. Смерть родителей. 2. Развод. 3. Разлука родителей. 4. Смерть брата / сестры. 5. Приобретение уродства. 6. Появление отчима / мачехи. 7. Госпитализация ребёнка.

Старшие школьники: 1. Смерть родителей. 2. Беременность / отцовство. 3. Развод родителей. 4. Приобретение уродства. 5. Тюремное заключение родителя. 6. Смерть брата / сестры.

Иерархия ситуаций перехода от нормального горя к травме у детей (ситуации за рамками обычной жизни)

– отрицаемая утрата, ребенок подготовлен к событию;

– отрицаемая утрата, ребенок не подготовлен;

– неожиданная утрата (внезапная смерть, болезнь и т.д.), ребенок не присутствует;

– несчастный случай, катастрофа, война; ребёнок не присутствует;

– убийство, самоубийство; ребёнок не присутствует;

– внезапная смерть, болезнь; ребёнок очевидец;

– убийство, самоубийство; ребенок очевидец;

– несчастный случай, катастрофа, война; выживший ребенок;

– травма.

Базовые принципы кризисной интервенции, в соответствии с которыми действует консультант Телефона Доверия:

1. Безотлагательность. Психологическое вмешательство не может быть отсрочено.

2. Самоопределение. Абоненты компетентны и способны выбирать свой жизненный курс.

3. Действие. Консультант активен в оценке ситуации и формулировке плана действий.

4. Ограничение целей. Минимальная цель кризисной интервенции – предотвратить катастрофу. Более широкая цель – восстановление равновесия.

5. Поддержка. Консультант вместе с абонентом проходит через кризис.

6. Решение проблемы. Интервенция структурирует проблему абонента, приведшую к кризисному состоянию.

Алгоритм

1. Определите травмирующее событие, степень его интенсивности. Например, смерть близкого или домашнего животного – интенсивное переживание горя. Утрата – расставание, разлука, утрата нормальных функций из-за увечья – менее интенсивное горе, невозможность примириться с реальностью потери. Кризисные жизненные ситуации: абонент или близкий стал жертвой насилия; событие, разрушившее привычную жизнь, привычные реакции, образ мышления.

2. Спросите, о чем он готов говорить.

«Это очень трудно, я понимаю, о чем Вы можете сейчас говорить...»;

«Если я буду спрашивать что-то не то, останавливайте меня».

3. Определите степень участия абонента в событии:

– сам страдает или хочет помочь страдающему;

– непосредственный участник события или косвенный.

Сам страдает:

– проговорите актуальные сильные чувства;

– выясните, чувствует ли вину в произошедшем:

«Я сама была невнимательна и не заметила машины.

Если бы я не выпивала накануне, если бы сумела во-время повернуть, они были бы живы»;

– проверьте степень погруженности в образ потери

«Каждый предмет, всякий человек напоминает мне о той трагической весне»;

– свойственно ли ему ощущение блеклости и опустошенности мира (потеря радости в жизни);

– идеализирует ли потери

«Мы были счастливы, жили дружно. У меня никогда больше не будет такого мужчины»;

– злится ли на потерю

«Как она могла оставить меня без поддержки в самый трудный год?»;

– говорит ли о собственной малоценности.

Хочет помочь страдающему близкому – проговорите с абонентом видимые признаки переживания:

– выраженные поведенческие расстройства:

«После чего поведение ребенка ухудшилось»;

«Он стал приходить домой пьяным»;

– соматические нарушения сна, аппетита, боли в голове, животе;

– подавленное настроение, страхи, плач.

4. Определите актуальные потребности абонента в ситуации:

- «Как Вы хотите изменить свое состояние?»;
- «Какую помощь Вы хотите ему оказать?».

5. Исходя из запроса абонента:

- проговорите реальную актуальную ситуацию и пути выхода из нее;
- обсудите способы примирения с утратой, возможные для человека;
- ищите разные способы: например, предложите волевым усилием запретить себе переживание («не распускаться»);
- поищите сферы переключения активности человека, находящегося в кризисном состоянии: работа, увлечения, отдых, полезная деятельность.

6. Определите суть кризисной ситуации.

Кризис жизни (закономерная, предвидимая жизненная ситуация, накопленная до невыносимости, внешне может быть даже хорошей).

Случайный кризис обстоятельств – его невозможно предвидеть. Это цепочка случайностей, тоже накопленная до невозможности.

7. Дайте возможность абоненту ясно и подробно проговорить причины и ситуацию кризиса. Попробуйте аккумулировать сказанное в одной фразе.

Темы, которые могут быть затронуты абонентом:

Смерть – свидетель смерти, перед лицом своей смерти. Рушится иллюзия бессмертия, мир становится угрожающим, полным роковых случайностей. Несправедливость – мир несправедлив, «зачем быть хорошим» – обесценивание усилий. «Но... Мы должны это сделать, чтобы остаться людьми». Вина и связанные с ней долги, обязательства. Аутодирективное поведение человека с чувством вины: за грехи, за то, что не сделал, не предотвратил. Вина выжившего за смерть другого. Изоляция – опыт переживания настолько уникальный, что другим не понять. Лишь человек, испытавший подобное, может их понять. Обсуждается агрессия окружения. Бессмысленность – неожиданная, беспричинная травма – человек выстраивает свой миф о произошедшем для того, чтобы объяснить и осмыслить происходящее.

8. Выделите те стороны ситуации, которые можно изменить (про них вы и будете говорить) от тех, которые изменить нельзя.

- «Вы можете...»;
- «Возможно ли...»;
- «Вы допускаете мысль о...».

9. Определите, на каком этапе переживания горя находится абонент. Этап шока и оцепенения: «не может быть». Время: несколько секунд – несколько недель.

Состояние:

- оцепенение (человек не страдает, не болеет, ничего не чувствует);
- утрата аппетита, малоподвижность, отсутствует активность, «одеревенелое» лицо, механические движения (об этом можно спросить);
- ощущение нереальности происходящего, оглушенность, бесчувственность (это можно почувствовать).

Опасности:

– в любой момент спокойное состояние может смениться острым «буйным»;

– чем сильнее затрагивается этот период, тем дольше и тяжелее последствия.

Нельзя:

– обвинять в эгоизме и недостаточности любви;

– упираться на мужество и силу воли;

– оставлять человека наедине с собой, выпускать из поля зрения, разрывать контакт.

Надо:

– присутствовать рядом с человеком (удерживать его в контакте, быть «здесь и сейчас»);

– как можно больше вступать с ним в телесный контакт:

трогать, гладить, обнимать (приемлемо для очного консультирования);

– вызывать любые сильные чувства, которые выведут его из шока (злость, гнев, радость, слёзы и др.).

ВНИМАНИЕ! Как правило, на этом этапе человек не обращается за помощью сам.

Общая рекомендация для абонента, звонящего по поводу помощи другому в утрате:

– по возможности сообщать о смерти близкого;

– брать на похороны.

Этап страдания и дезорганизации.

Время: 6–7 недель.

Состояние:

– трудно удержать внимание во внешнем мире, везде пробивается ощущение присутствия утраты;

– телесное недомогание, (слабость, утрата энергии, пустота в желудке, боли в горле, расстройство аппетита, сексуальные дисфункции). Это период острой душевной боли;

– тяжелые, странные и пугающие мысли (бессмысленность, отчаяние, одиночество, злость, страх, вина, тревога).

Опасность:

– углубление чувства вины:

«Я знал, я мог предотвратить»;

«Это из-за меня»;

– человеку кажется, что чем больше мучения, тем лучше как наказание за неделанное;

– тягостное переживание амбивалентных чувств в отношении потери: с одной стороны, идеализация потери, с другой

– злость на потерю.

Надо:

– дать человеку побыть одному – не торопить в расспросах, отдать инициативу в его руки:

□ «Вы можете говорить о чем угодно, так, как у Вас получается сказать; не следите за хронологией и правильностью речи».

– выслушать его, если просит, дать выплакаться, пожаловаться;

– прощать раздражительность и отсутствие обратной связи;

– включить человека по возможности в разговоры о работе, о реальной жизни, о будничных делах, обо всем, что поможет ему войти в привычный, нераздражающий ритм пересказа.

Этап остаточных толчков и реорганизации. Время: от 40 дней до года.

Состояние: входит в норму, умерший человек или травматическое событие уже не является средоточием жизни, горе становится редким отдельным приступом. В случае утраты человек сверяет свои поступки с нравственными нормами умершего.

Надо: помочь заглянуть в будущее, строить планы без умершего или в соответствии с изменением обстоятельств:

□ «Давайте подумаем о том, как возможно зарабатывать на жизнь теперь, когда Вашего мужа нет»;

□ «Многое изменилось в вашем восприятии жизни в результате того трагического события. Как можно стать счастливым несмотря на пережитое Вами?».

Этап завершения.

Время: определяется культурой и личностью человека.

Состояние: преодоление стереотипов: «чем дольше страдаешь, тем сильнее любил», «не выхожу замуж – сохраняю верность мужу».

Образ потери занимает постоянное место в жизни, в воспоминаниях. Но это уже прошлое, а не настоящее, печаль, а не горе.

Надо:

– отличить культурный стереотип от реальных чувств человека:

□ «Принято считать, что об умершем нужно говорить только хорошее. Вы всегда относились к нему хорошо?»;

– помогите проговорить чувства в данный момент, особенно противоречивые:

□ «Трудно признать, что любишь (тоскуешь) и ненавидишь одного человека»;

– поместить образ умершего человека или травматического события в структуру воспоминаний, то есть думать о нем в прошедшем времени:

□ «Это произошло. Вы сделали выводы и будете вспоминать об этом в ситуациях, напоминающих ту, в целях предотвращения подобной травмы».

10. Определите нормальное это горе или патологическое.

Нормальное горе – постепенное переживание, самоисцеление, создание памяти.

Горе патологическое – когда человек застревает на одной из стадий. Тогда развивается посттравматическое расстройство личности.

Причины:

– конфликт с человеком перед его смертью;

– невыполненное обещание в отношении умершего;

- обстоятельства смерти;
- «непохороненные мертвецы» – без вести пропавшие, не найденные, потерянные. В этом случае лучше обратиться к врачу, психотерапевту, психиатру лично;

- хроническое переживание травмы, постоянное возвращение в травмирующую ситуацию, неотработанные чувства.

11. Придумайте символическое разрешение мучительных чувств. Например, поговорить с фотографией, написать умершему письмо, сходить в церковь. Если это ребенок, предложите нарисовать событие или человека и поговорить с картинкой:

- «Попробуйте сейчас сказать то, что не успели своему деду»;
- «Что бы ты прокричал террористам, если бы мог?»;
- «Разозлился сейчас на агрессора, обругай, выскажи самые обидные слова»;
- «Поплачь с ним, если бы он был рядом, о том, о чем вы не плакали наяву».

12. Попросите абонента описать, что он уже делал, поговорите о последствиях этих решений.

- «Я пробовал убежать в другой город, чтобы ничто не напоминало мне о ней. Бесполезно. Воспоминания приходят по ночам».

13. Помогите принять решение, позволяющее снизить эмоциональное напряжение и принять травмирующее событие разумом. Проанализируйте решение с позиции достижимости и реализуемости. Разделите ответственность за принятие решения между вами и абонентом.

Утрата, смерть родителей

Цели работы с утратой:

- определить отношения, которые были с умершим (прояснить разногласия, избежать идеализации);

- принять факт разумом;

- принять утрату чувством:

- понять, как жить по-новому, без умершего человека.

Горе, или утрата, характеризуется следующими проявлениями:

1. Физическое страдание:

- приступы с удушьем, спазмами в горле, учащенным дыханием;

- вздохи при воспоминании страдания;

- пустота в животе, потеря аппетита, изнеможение;

- эмоциональное напряжение, душевная боль;

- изменение ясности сознания: чувство нереальности, отдаление от других людей.

2. Поглощение образом утраченного:

- зрительные, слуховые иллюзии;

- сообщения о том, что слышат шаги умершего, встречают его образ, узнают запахи;

- утрачивается грань между реальностью и переживаниями.

3. Чувство вины:

- поиск того, что он не сделал для родителя;
- преувеличение ошибок, оплошностей.

4. Враждебные реакции:

- в отношениях с людьми утрачивается теплота, симпатия, естественность;
- спонтанная враждебность, безумие;
- постоянные попытки держать себя в руках приводят к манерно-натянному общению.

5. Утрата прежних моделей поведения:

- суетливость, хаотичность;
- обучение жить заново.

6. Идентификация с утратой:

- в поступках появляются черты поведения умершего;
- поглощение образом утраченного.

Формы осложненного горя:

- хроническое горе: тоска по человеку, с которым была тесная эмоциональная связь; интеграция утраты не происходит;
- конфликтное горе: контрастные переживания чувства вины и гнева; депрессия с идеями самообвинения;
- подавленное горе: соматические жалобы, связь их с горем отсутствует;
- неожиданное горе: внезапность, тревога, самообвинение и депрессия; мысли о самоубийстве;
- отставленное горе: переживание откладывается на время, новая потеря запускает механизм; нежелание менять что-то дома или резкая смена всего;
- отсутствующее горе: отсутствуют внешние признаки горя, отрицается факт смерти, остается состояние шока.

Алгоритм

Цель: выслушивание с готовностью принять и облегчить чувства; поиск ресурсов для дальнейшей жизни; «снова научиться жить».

1. По возможности, выясните, как давно произошло трагическое событие (давно, в детстве, только что). Работа с горем будет отличаться в зависимости от давности. Если смерть близкого произошла недавно, работайте с психологической травмой. Определите, какие чувства испытывает абонент. Обязательно оцените, в какой фазе горя находится ребенок. Это позволит вам выбрать соответствующую стратегию консультирования.

Шоковое состояние длится до месяца. Ребенок не осознает потери, для него все как во сне, ему присущи защиты – вытеснение и отрицание (абонент не готов к анализу ситуации, возможно только выслушивание, советы и наставления непродуктивны):

- «Маму увезли в больницу и она скоро выздоровеет»;
- «Я не помню, что случилось с бабушкой».

Переживание. Приходит ясность факта. Ощущение пустоты. Ребенок уже может описывать произошедшие события. Поговорите о ритуалах. Если он хочет, можно вернуться к конкретным событиям похорон, поминок. Ребенка

многое может удивлять –ведь он видел ритуалы в первый раз. Ему важно это проговорить:

- «Мне стало страшно целовать его в лоб»;
- «Я теперь буду помнить ее мертвой».

Принятие. Страдания, самообвинения, укоры совести, чувство вины. Эффективность помощи будет зависеть от терпения и эмпатии консультанта. Дайте возможность ребенку полностью выразить свои чувства, окажите поддержку теплотой и симпатией.

«Это я виноват: я шепотом пожелал ей смерти. Сейчас думаю: как я мог?»;

- «У нас теперь никогда не будет отца – даже такого.

Можно было потерпеть его выпивки». Помните, что ваш абонент – ребенок, который не может, как взрослый, контролировать и определять свои чувства. Дети снова и снова хотят слышать о том, что они не останутся одни. Поговорите о ситуации, в которой остался ребенок – оцените ее безопасность.

2. Подросткам скорее свойственны такие проявления горя:

– плохое поведение, грубость, агрессия.

«Последнее время ты стал грубым, дерзишь, тебе хочется побить кого-нибудь. Это связано с потерей близкого тебе человека? Раньше с тобой такого не было?»;

– чувство потери.

« Кажется, что того, что случилось, не вернешь. Ты не знаешь, как жить дальше и может ли кто-нибудь заменить близкого тебе человека?»;

– разочарование, ощущения предательства умершего.

«Ты спрашиваешь себя, как мама могла оставить тебя одного в этом мире, как не подумала про тебя?».

3. Если абонент готов, переходите к тому, что изменилось в его жизни после трагического события. Сравните обстоятельства:

«Сейчас ты живешь в другом месте, с другими людьми. По сравнению с прежними временами нынешняя твоя жизнь тебе не нравится. В чем?»

Сравните эмоциональное состояние:

«Что появилось в твоём настроении, чего не было раньше? Тебе это мешает? Хотел бы ты преодолеть негативные чувства? Какие хотел бы оставить?»

4. Смерть близкого часто вносит в жизнь оставшегося в живых значительную перестройку, даже ломку. Ребенку тоже приходится брать ответственность за многие проблемы жизни на себя. Выясните состав оставшейся семьи, какие обязанности и за что лягут на плечи ребенка. За кого, возможно, ему придется отвечать (братья, сестры, родственники).

Исходите из позитивных ресурсов, внешних и внутренних:

«Ты и до этого водил сестренку в садик. Наверно, она захочет, чтобы именно ты провожал ее по утрам»;

«Мне показалось, что твоя учительница принимала участие в твоей жизни. Можно обратиться к ней за помощью в учебе».

5. При соответствующем эмоциональном состоянии абонента приступайте к планированию дальнейшей жизни. Помогите ребенку (соответственно его возрасту) выработать правила относительно общения с родственниками, окружающими, соседями, одноклассниками:

□ «Подумай, как теперь сложатся отношения с отцом (матерью). У кого ты будешь искать поддержку в сложных жизненных ситуациях?»;

□ «Повлияла ли потеря на выбор друзей, ты теперь замкнешься или станешь более открытым к сверстникам?».

Появление отчима или мачехи

1. Опекающий тип отношений. Сверхщадящая позиция по отношению к ребенку, окрашенная чувством вины: угождение, удовлетворение его прихотей и капризов; непонимание, чем вызваны его грубость, упрямство, своенравие; балование ребенка. Ребенок зависим от матери. Мать критична к своему второму мужу, ей кажется, что он холоден, строг и придирчив к ее ребенку.

2. Категоричный стиль отношений. Действия ребенка ограничиваются, программируются в соответствии с представлениями матери.

Способы: запреты, требования, приказы, принуждения. Чувства ребенка не берутся в расчет, переживания игнорируются. Мать то нежна, то холодна. Мать больше волнуют признаки, нежели мотивы поведения ребенка. Ребенок находится под материнским давлением. Дети нервозны, тревожны, конфликтны, эмоционально неуравновешенны.

3. Отстраненный тип отношений. Мать умышленно удаляется от ребенка, отправляет его к бабушке. Женщина боится потери и второго мужа, одиночества, поэтому прежде строит отношения с супругом. Испытывает неловкость перед ребенком, нетребовательна и снисходительна к нему. Дети замкнуты, могут быть усидчивы, заняты спокойным делом, в контактах избирательны. Могут быть вспышки гнева, упрямства, импульсивны.

4. Конструктивный стиль поведения. Высокая степень эмпатичности, понимание мотивов поведения ребенка, прислушивание к чувствам. Общение с ребенком приносит радость, удовлетворение. Мать не пасует, не раздражается, не критикует, а мягко объясняет, в чем он неправ. Дети не страдают от перепадов настроения матери, она предоставляет право выбора самому ребенку. Дети уравновешены, общительны, разговорчивы, доброжелательны.

Алгоритм

1. Выясните, является ли состояние ребенка критическим – можно ли говорить о травме.

Присутствуют ли признаки депрессии.

У детей: печальное настроение: «Ты чаще грустишь или радуешься?»; потеря энергии «Ты меньше играешь, тебе не хочется делать то, что раньше доставляло удовольствие?»; нарушение сна, потеря аппетита, изменение веса; ухудшение успеваемости; снижение интереса к обучению: «Раньше тебе нравилось учиться, а теперь ты даже не поднимаешь руку на уроках?»; страх неудачи «Тебе кажется, что все, что ты сделаешь, будет неправильным»; чувство неполноценности, сниженная самооценка; чрезмерная самокритичность: «Последнее время ты ругаешь себя по каждому поводу?»;

чувство «заслуженной отвергнутости»: «Тебе кажется, что маме теперь не до тебя и такое отношение ты заслужил сам?»; замкнутость: «Тебе стало удобнее посидеть одному в углу, чем пообщаться со знакомыми ребятами?»; агрессивное поведение «Порой тебя обуревают такая злоба, что хочется разрушить все вокруг?».

У подростков: печаль, скука, усталость; нарушение сна, соматические жалобы; неусидчивость, беспокойство; фиксация внимания на мелочах: «Ты стал придирчив к деталям, долго заостряешь на них внимание, что даже не видишь целого?»; чрезмерная эмоциональность; замкнутость, рассеянность внимания;

агрессивное поведение, непослушание, склонность к бунту: «Ты замечаешь за собой протесты по каждому поводу, что-то не дает тебе соглашаться с происходящим?»; алкоголь, наркотики; плохая успеваемость, прогулы.

Установите, такое состояние ребенка появилось вследствие изменений в семье или сопровождалось другими, может быть сопутствующими событиями.

2. Соберите информацию об обстоятельствах жизни с родителями: в течение какого времени, происходили описанные события; как долго ребенок жил в неполной семье; какие отношения сложились с родителями после расставания, виделся ли ребенок с ушедшим родителем; образы родителей (какая мама, какой отец).

Все это поможет вам определить причину состояния ребенка в данный момент, вести поиск причин, послуживших основой для травмы.

3. Особое внимание уделите отношениям ребенка с матерью: как он видит эти отношения; есть ли разница в отношении к нему мамы до появления отчима и после; определите тип отношений матери (деструктивный или конструктивный); в чем кроется причина состояния ребенка?

4. Узнайте, как ребенок пытается приспособиться к новым условиям жизни:

«Хотел бы ты, чтобы этот человек жил вместе с вами?»;

«Мама (папа) подготовила тебя к появлению другого или его приход был полной неожиданностью?»;

«Какую позицию он занял по отношению к тебе, как ты повел себя относительно него?»;

«Были ли обговорены правила отношений между вами? Кем? Они тебе подходят?»;

«В чем тебе придется измениться? Что бы ты хотел изменить в маме (отце), в другом человеке?»;

«Как ты думаешь, нуждается ли мама (папа) в этом человеке? Будешь ли ты стараться избавиться от него? Что принесет это вашей семье?».

Проговорив тактику поведения ребенка по отношению к пришедшему человеку, оцените ее относительно влияния на будущее ребенка и его кровного родителя.

Травматический развод родителей

Информация:

Различные события оказывают разное влияние на уровень стресса у детей. Список наиболее стрессогенных: смерть одного из родителей; смерть брата или сестры; разлука матери и отца; развод родителей; появление отчима или мачехи; тюремное заключение одного из родителей; рождение брата или сестры; смерть близкого друга; приобретение какого-либо уродства; известие о том, что он приемный ребенок; ссоры между родителями; изменение отношения ровесников; употребление алкоголя или наркотиков; госпитализация одного из родителей; исключение из школы; разрыв с другом; отцовство; беременность и т.д.

Реакция ребенка на развод родителей зависит от: возраста; сложившейся привязанности к родителям; поведения родителей; реакций на развод окружающих (родственников, учителей, друзей); отношения родителей к ребенку.

Факторы, определяющие состояние ребенка: враждебность, которой сопровождается развод; количество и значительность перемен в образе жизни ребенка; характер отношений родителей с детьми.

Алгоритм

Абонент – ребенок, находящийся в стрессовом состоянии вследствие развода или предразвода родителей.

1. Поддержите желание обратиться за помощью:

«Тебе, видимо, трудно было решиться позвонить и говорить о том, что тебя расстраивает в отношениях матери и отца».

2. Помните, что страдание – часть этого периода жизни ребенка, объясните это, помогите не пугаться своего горя, чувств, сопровождающих данные события:

«Знаешь, твоя растерянность вполне объяснима. Ты находишься в самом эпицентре отношений родителей, тебя не могут не затронуть их проблемы».

3. Стоит пояснить, что для самих взрослых развод тоже очень серьезное испытание. Редко кто из них в сложный момент способен поддержать ребенка в его переживаниях. Дайте надежду на то, что сейчас ребенку есть с кем обсудить его семейную трагедию:

«Возможно, твоим родителям сейчас не до тебя – им нужно принять важное решение относительно своей жизни. Ты можешь поделиться своими мыслями со мной. Чуть позже мама и папа, я уверен, найдут силы и время разделить с тобой твою горе и облегчить переживания».

4. Уровень стресса ребенка во многом зависит от того, насколько сами взрослые расстроены, подавлены или разозлены. Спросите, как, на взгляд абонента, чувствуют себя родители. По ответу вы поймете, способен ли чувствовать ребенок состояние своих близких:

«Как ты думаешь, мама скорее печальна или зла; отец гневается или спокоен? Как влияют их настроения на твое?». Проверьте, испытывает ли ребенок чувства, идентичные чувству какого-либо родителя, или абсолютно противоположные. Поощрите ребенка говорить и чувствовать сейчас то, что ему хочется. Скажите, что любые переживания сейчас уместны.

5. Особо проверьте наличие таких чувств, как: злость, гнев, отчаяние; чувство вины за разрыв; печаль, грусть, депрессия; страх, враждебность, раздражительность; ревность, беспомощность, одиночество.

6. Если ребенок готов, попросите его рассказать о матери и отце.

□ «Мне интересно, какие твои родители. Какой характер у мамы, чем интересен твой отец. Как вы жили до этих событий».

Цель: оценить роль каждого из участников в разрыве; получить информацию о матери и отце, их качествах, которые влияют на протекание развода; обратить внимание на положительные характеристики родителей.

Вполне возможно, что в голове ребенка в ситуации стресса происходит искажение образа матери или отца (возможно влияние другого). Дайте шанс вспомнить родителя с другой, хорошей стороны.

7. Выясните, не является ли ребенок травмированным другими событиями в прошлом. Связаны ли эти события между собой? Существуют ли другие источники чувств, не касающиеся развода?

Пренебрежение нуждами ребенка. Дети, оставшиеся без попечения родителей (сироты)

Формы психологически пагубного поведения взрослых: отвержение; изоляция – убеждение, что он один в этом мире, ограждение от нормального социального опыта; терроризирование (оскорбления, страх, запугивания); игнорирование (подавление эмоционального роста и интеллектуального развития); развращение (вовлечение в пагубное антисоциальное поведение).

Абонентами могут быть дети:

- родители которых имеют ярко выраженные социальные проблемы (малоимущие, безработные, не имеющие собственной жилплощади);
- родители которых злоупотребляют наркотиками или алкоголем,
- имеют проблемы с правоохранительными органами;
- из распадающихся семей;
- потерявшие родственников, заботящихся о нем;
- родители которых находятся в больницах, в тюрьмах, других учреждениях;
- душевнобольных родителей.

Чтобы ребенок оказался социальным сиротой, важно сочетание факторов:

Факторы, связанные с родителями и семьей:

- негативный детский опыт родителей (воспитание в интернатах, детдомах, дефицит тепла и заботы, конфликтные отношения, насилие в детстве, алкоголизм родителей, инвалидизация и т.д.);
- злоупотребление алкоголем отцом или матерью;
- душевные заболевания родителей;
- негативные черты личности родителей (невротизация, сниженный интеллект, инфантильность, эгоцентризм);
- низкий уровень социальной адаптации (низкий образовательный уровень, отсутствие профессии, низкая квалификация);
- насилие по отношению к ребенку.

Факторы, связанные с ребенком: особенности развития и характера; соматические и психические заболевания, инвалидизация; школьная дезадаптация; нарушение поведения.

Ситуационные факторы: трагические события (смерти, пожары, катастрофы); потеря жилья и работы; попадание в зону военных действий и как следствие – миграция; отрыв ребенка от родителей, особенно в раннем возрасте; отсутствие родственников, поддерживающих семью.

Алгоритм

Помните, что дети группы риска по социальному сиротству – это дети с нарушенными детско-родительскими отношениями, поэтому один из главных фокусов консультирования – это семья, родители, взаимоотношения.

1. Выясните, к какой группе семей относится семья абонента: пьющие родители; психически неполноценные родители; неполные семьи с материальными проблемами.

2. В случае алкоголизма родителей через наводящие вопросы постарайтесь охарактеризовать: бытовые условия семьи (чаще непредсказуемы); материальное состояние (либо нищета, либо приличные деньги, которые быстро тратятся);

3. Подумайте вместе о роли ребенка в семье:

«Герой» (чаще старший из детей):

- он единственный может достичь успехов в жизни, а значит, им гордятся, он является надеждой (его иллюзия);

- он стремится оправдать ожидания,

- испытывает чувство вины за происходящее и ужас, что ничего не может изменить;

- в реальности ничего не совершает для себя, все посвящает семье;

- в результате низкая самооценка, импульсивные поступки, «сгорание»;

- возможны психосоматические расстройства.

Такие дети редко обращаются за помощью. «Козел отпущения» (второй ребенок):

– испытывает боль от отвержения родителями;

– до него никому нет дела, старшие вымещают на нем свои эмоции;

– стереотип ухода: от близких отношений, из семьи, к отклоняющемуся поведению.

Может быть абонентом. «Потерянное дитя» (им может быть третий ребенок в семье): предоставлен сам себе, склонен к уединению; сам заботится о себе, изолирован; низкая самооценка, не приспособлен к взрослой жизни.

«Талисман» (самый младший): чувствует одиночество, беспомощность, страх; чувства вытесняются, всегда в состоянии эмоционального шока; стиль поведения – клоунада и паясничание, скрывает собственное лицо и чувства.

4. Социально-педагогически запущенные дети оказываются физически и психически отстающими в развитии. Это сказывается на школьном обучении.

Проявите интерес к школьной жизни ребенка: трудно ли ему усваивать материал; пропускает ли он уроки; дразнят ли его за внешний вид; ругают ли

его за плохое поведение; наказывают ли его дома за плохие отметки; поддерживают ли его педагоги; есть ли в школе приятели, друзья.

5. Если ребенок «выпадает» из процесса обучения, то у него остается альтернатива идти «на улицу». «Уличные» дети – редкие абоненты.

1) Длительная жизнь на улице формирует у детей определенные черты личности и поведения – оцените, какой он.

2) Узнайте, где он ночует, как добывает пропитание (попрошайничество, воровство, заработки). Чем занимается (проституция, сутенерство, сводничество, бродяжничает, «просто гуляет»).

3) С «уличными» детьми сложно установить глубокий межличностный контакт. Если вам это удалось, то он вам доверяет.

Такие дети чаще всего не умеют выстраивать иерархию мотивов поведения. Установите, что для них важнее в жизни на улице. Устраивает ли его такая жизнь?

4) Если обращается ребенок, пребывающий в учреждении интернатного типа, то помните о том, что:

– ребенку все равно не хватает интимных эмоциональных отношений со взрослыми (может быть вы дадите ему то тепло, которое он ищет в общении);

– постоянное нахождение ребенка в коллективе не дает ему уединиться (обращение на Телефон Доверия – одна из форм уединения);

– жесткая регламентация поведения, гиперопека в деятельности ущемляет свободу ребенка и ограничивает его творчество (дайте свободу самовыражения в процессе общения, поощрите свободные ассоциации);

– положительное отношение воспитателей ребенок должен заслужить примерным поведением (позвольте ему чувствовать то, что ему хочется, говорить, что хочется, и не порицайте его за «неверное» поведение).

Цель консультирования: профилактика социального сиротства путем снятия фрустрации и прояснения причин попадания ребенка в ситуацию небрежения его нуждами.

Насилие

Понятие насилия интуитивно понятно и не нуждается в определении, это принудительное воздействие на кого-нибудь.

Физическое: преднамеренное нанесение физических повреждений, приводящих к смерти, наносящих серьезный ущерб здоровью и вызывающих отставание в развитии. Это могут быть: избиение, наказание в виде лишения пищи и воды, прижигания, порка, привлечение к алкоголю и наркотикам, тряска младенца, «залечивание» лекарствами.

Сексуальное: сексуальный акт без согласия партнера, домогательства (действия, принуждающие к сексуальным контактам), бесконтактные действия, оскорбляющие достоинство и моральные устои личности в силу функциональной незрелости: вовлечение в проституцию, демонстрация порнографических материалов, обнаженных частей тела, эксгибиционизм, вуайеризм.

Психологическое: периодическое, постоянное или длительное психическое воздействие на личность, приводящее к формированию

патологических черт характера или тормозящих развитие у детей: критика, изоляция социальная и психологическая, оскорбление, унижение достоинства, ложь, невыполнение обязательств, угрозы.

Некоторые принципы работы консультанта с жертвами насилия:

1. Необходимо осознать свои собственные представления о насилии (например, где грань между физическим наказанием и насилием).
2. Консультант решает для себя: кто несет ответственность за акт насилия.
3. Психолог солидарен с жертвой.
4. Консультант помогает избавиться от мифов относительно насилия.
5. Психолог помогает абоненту в приобретении власти и контроля над своей жизнью.
6. Сохраняется принцип консультирования «на равных».
7. Психолог осознает меру ответственности как консультанта.
8. Важно знать, какой эффект произвело на человека насилие.
9. Работа с чувствами – одно из главных направлений в беседе.
10. Узнать, какие способы адаптации может использовать человек в преодолении стресса.
11. Если состояние оценивается как травматический стресс, то консультант предлагает абоненту прийти на очную консультацию к психологу.

Этапы переживания стресса:

1. Состояние шока (первые два дня). Жертва не понимает, где она находится, что происходит, машинально выполняет то, что от него требуют. Чувства притуплены, действует как во сне.

2. Фаза отрицания. Сильное желание отказаться от ситуации. Человек старается убедить себя и других, что этого не было или было не с ним.

3. Третий – четвертый день – фаза депрессии. Приходится признать, что произошедшее – правда, никуда от этого факта не деться. Не хочется ничего делать – работать, учиться, выходить на улицу, предпринимать какие-то следственные действия.

4. Гнев может быть обращен на насильника, на родителей, на окружающих, не вступившихся за него, на милицию, на общество, на консультанта.

5. Принятие решения – самый продуктивный этап в переживании травмы. У человека присутствует решительность – рассказать кому-то, молчать, позвонить, что-то сделать, обратиться за помощью. Чаще всего на Телефон Доверия обращаются на этом этапе горя. Ребенок, пострадавший от сексуального насилия, может длительное время находиться в состоянии посттравматического стресса. Дети могут проявлять три типа поведенческой реакции:

1) экспрессивный: проявляет сильные эмоции, плачет, кричит, рыдает, может смеяться, дрожать, раскачиваться – он не может контролировать свои эмоции;

2) контролирующий: ребенок пытается сдерживать себя, внешне он даже не отличается от обычного спокойного ребенка;

3) шоковый: ребенок оглушен, подавлен, трудно понять, что с ним произошло.

Эти реакции могут сменять друг друга.

Алгоритм

1. Обычно пострадавшим трудно начать разговор. Выясните смысл молчания: «Я понимаю, что вам трудно...»; «Вы испытываете такие чувства, которые не позволяют Вам сказать о том, что произошло».

2. Поощрите клиента: «Все, о чем мы будем говорить – конфиденциально»; «Вы можете доверять мне»; «Возможно, Вам станет легче после того, как Вы выскажетесь».

3. Выслушайте до конца, не прерывая и не задавая вопросов.

4. Создайте атмосферу доверия, обменяйтесь именами.

5. Заверьте его в том, что он не одинок в своей ситуации, к сожалению, это может произойти со многими людьми.

6. По возможности соберите информацию о человеке (она поможет вам в оценке его ситуации): возраст; учится или работает; состав семьи.

Выясните: как давно произошло это событие; единичный или повторяющийся факт насилия; групповое или одиночное насилие.

Спросите: знает ли еще кто-нибудь об этом факте; когда и с кем делился абонент данной информацией; как восприняли они его откровенность; удовлетворила ли его их реакция; кому бы хотел рассказать.

7. Узнайте, какие чувства испытывает человек сейчас, при раскрытии факта насилия.

8. Кто является агрессором: сверстник или более старший; знакомый или нет; близкий или чужой; родственник или нет.

9. Какие чувства жертва испытывает по отношению к агрессору: злость, гнев, ужас; жалость; страх; чувство вины; отчаяние; жажда мести; любовь, привязанность; ощущение предательства; равнодушие.

10. На кого или на что возлагает ответственность за факт насилия и т.д..

Нельзя: утешать и сочувствовать, уверять, что все будет «хорошо»; усугублять негативные переживания; ругать агрессора; работать «быстро»; углублять темы, на которые абонент не готов говорить; требовать подробного описания события; навязывать свою точку зрения.

Сексуальные домогательства

Домогательства – разновидность сексуального насилия. Отсутствие сопротивления не означает, что человек согласен на отношения. Домогательства – это действия, не соответствующие возрасту, состоянию или уровню понимания жертвы того, что над ним совершают.

Алгоритм

1. Выясните с абонентом, каков характер нежелательных действий: откровенно сексуальный, поиск любовных отношений, дружеская раскрепощенность и т.д. Почему данные действия можно отнести к насильственным, т.е. приносящим ущерб? Осознает ли агрессор, по мнению абонента, направленность своих действий? Что указывает на это?

2. Посвятите время разговору о зависимости, в которой находится жертва домогательств. Что не позволило прекратить насильственные действия? Чем оправдывает себя униженный? На какие слабости подействовал агрессор, чтобы создать зависимые отношения (даже, если это одиночный акт домогательства).

3. Главный акцент – в прекращении домогательств и недопущении подобных ситуаций в будущем. Рассуждайте: что может последовать вслед за домогательствами; будет ли это приятно или любопытно; какие чувства появляются у жертвы в связи с домогательствами (чаще, это совершенно противоположные чувства, например, страх и любопытство, омерзение и привязанность) и т.д..

4. Обсудите: как можно научиться осознавать и распознавать свои чувства; навыки управления своим эмоциональным состоянием; умение распознавать состояния и намерения других людей; как научиться говорить «нет»; как защищать себя в подобных случаях.

5. Закрепите то, что понял абонент.

Домашнее насилие

Неблагоприятные социальные и семейные условия, способствующие применению насилия, - менее образованные семьи, неполные семьи, низкий образовательный уровень и социальный статус родителей (особенно отцов), невозможность свободного обсуждения с родителями своих проблем, в частности, сексуальных.

Супружеское насилие.

Цикл супружеского насилия:

1. Нарастающее напряжение. Отдельные вспышки оскорблений женщина оправдывает стрессом мужа на работе, отсутствием денег. С ростом напряжения способность женщины балансировать ослабевает.

2. Острое насилие. Припадки гнева сильны. Женщина заранее чувствует их приближение, растет страх, депрессия. После инцидента женщина может отрицать его серьезность, обращается за медицинской помощью.

3. «Медовый месяц». Мужчина становится добрым, любящим, чувствует себя виноватым, обещает не повторять, обвиняет женщину в провокации насилия. Жена верит, что муж изменится. Цикл повторяется. Создается система отношений, из которой все труднее выбраться. Жестокое обращение с детьми. Отсутствие уважения к ребенку, к его правам, нетерпимость к его чувствам, нежелание знать о его поведении стимулирует запускающие механизмы насилия. Причинами жестокого обращения с ребенком могут быть:

– медико-психологические факторы: личностные особенности родителей, склонных к агрессии, и семейные истории (чаще всего случаи жестокого обращения с ними в детстве);

– социологические факторы: убежденность в пользе наказаний, представление о воспитании как о силовом методе, безработица, бедность, потеря работы родителями, скученность, изоляция семьи;

– ситуационные факторы: сочетание объективных и психологических обстоятельств (поведение ребенка, конфликты в семье, нежеланный ребенок, особенности личности родителя и ребенка и т.д.).

Инцест. Сексуальные отношения между людьми, состоящими в близком родстве, называют инцестами. Более частыми считаются краткие сексуальные контакты, но бывают инцестные отношения продолжительностью до нескольких лет. Родственники, вовлекающие детей в сексуальные отношения: отцы и отчимы, дяди и дедушки, реже – братья. Инцестные отношения – это умение манипулировать отношениями ребенка с членами семьи, они основываются на авторитете взрослого и не требуют применения физической силы.

Мифы о сексуальном насилии над детьми в семьях:

- сексуальное насилие над детьми чаще всего совершают чужие люди;
- некоторые девочки тайно хотят, чтобы их изнасиловали;
- дети соглашаются на насилие над собой;
- сексуальное насилие совершают только над девочками;
- только половой акт наносит ребенку травмы;
- сексуальное насилие начинается в пубертатном возрасте;
- дети являются соблазнительями в сексуальных взаимоотношениях взрослого с ребенком;
- дети лгут, что над ними производят насилие.

При инцесте: в семье много секретов; мать – «психологически пустое место»; присутствует неосознанный страх распада семьи; детям отведена роль утешителей; родитель демонстрирует свою власть.

Алгоритм

Могут звонить: Жертва Родитель Агрессор Супруг по поводу насилия над ним другого супруга. Ребенок по поводу насильственных действий над ним родственников. По поводу насилия другого родителя над детьми.

Сомневающийся в правильности выбранного способа воспитания домашних.

1. Выясните, кем является абонент по отношению к событию.
2. По какой причине он обратился к вам: хочет поделиться переживаниями; хочет узнать о том, что можно изменить; хочет, чтобы кто-то наказал агрессора; хочет получить информацию о том, кто может в этом разобраться.
3. В зависимости от мотива сделайте акцент консультации на: работе с чувствами; анализе поведения всех участников; информации о службах.
4. Соберите информацию о семье: состав; какой брак по счету; продолжительность семейной жизни; возраст всех членов семьи; есть ли приемные дети, неродные дети.
5. Обсудите стили воспитания, если насилие касается детей: есть ли диктатор; кто защитник; роли детей; совпадают ли стратегии и точки зрения на воспитание супругов.
6. Выясните стили взаимоотношений в семье: муж – жена; мать – дети; отец – дети; ребенок – ребенок; есть ли любимчики или изгои.

7. Спросите о наличии факторов риска, способствующих запуску механизма насилия: болезни членов семьи, стрессы; безработица, безденежье; особенности личностей; плохие отношения с родителями супругов и т.д.

8. Когда началось злоупотребление: сразу после травматического события или события, изменившего прежний уклад жизни; через какое-то время; давно, «не помню когда».

9. Какие формы приобретают насильственные действия: наказания (какие?), угрозы, шантаж, избиения, сексуальное насилие и т.д.

10. Подумайте вместе с абонентом, что этому могло способствовать? События, попустительство какого-нибудь члена семьи, традиции, психологические особенности членов семьи?

11. Независимо от того, кто к вам обращается: какие чувства испытывает абонент к факту насилия; к агрессору; к жертве.

12. Чьи и какие личностные особенности способствуют жестокому обращению?

13. Чье и какое поведение можно и нужно корректировать (на взгляд абонента и на ваш профессиональный взгляд)?

14. Если абонент – агрессор. Проясните запускающие механизмы насилия и стимулирующие факторы: вседозволенность, безнаказанность; агрессивность или конфликтность; ненависть, раздражение; неудовлетворенность браком, кем-то, чем-то и т.д.

15. Супружеское насилие: кто должен, по мнению абонента, прекратить насилие? кто в силах прекратить насилие; почему устраивают такие отношения, если они все еще существуют.

16. При инцесте:

- выясните, кто является насильником, какова степень родства;
- подумайте, что движет насильником;
- определите, как давно продолжают сексуальные отношения; кто о них знает, кто из родственников может догадываться, но молчит;
- выясните, какое отношение к агрессору сформировалось у жертвы: любит, боится, уважает, считает нормальным;
- обсудите взаимоотношения в семье. Особо уделите внимание роли матери в семье;
- продумайте реакции каждого члена семьи на факт насилия, кто может пресечь инцест и т.д..

Алкоголизм и наркомания – аддиктивное поведение, которое разрушает личность. Это уход от реальной жизни с помощью осознанного изменения своего психического состояния посредством приема алкоголя и наркотиков или сосредоточенности на некоторых видах деятельности (например, игровые автоматы).

Характеристики зависимых: непереносимость затруднений, бегство от разрешения проблем, обида, раздражение, гнев. Возникновение или проявление комплекса неполноценности, прикрытого маской «сильного человека». Состояние опьянения у абонента можно распознать по признакам: ускоренная речь – болтливость; немотивированная агрессия, раздражительность, паника,

грубость; благодушное настроение; смазанная, нечеткая речь; непоследовательная, громкая речь; неадекватный смех, «запал на ХИ-ХИ»; сексуальная расторможенность; подозрительность; переоценка себя, фамильярность, цинизм; потеря чувства реальности (время, место, ситуация) и т.д.

Если телефонное сообщение поступило от самого зависимого:

1. Напомните об анонимности и конфиденциальности разговора. Это важно, потому что зависимая часть прикрывается тайной, страхом разоблачения, стыда, наказания. Это мешает человеку быть откровенным.

2. Выслушайте абонента, используя косвенные вопросы, которые подразумевают смысл проблемы, потому что зависимые могут быть лживы и давать недостоверную информацию.

ВНИМАНИЕ! Не ловите на вранье, не задавайте вопросы «в лоб», попробуйте понять причины их неоткровенности и закрытости.

3. Поищите в его жизни увлечения и убеждения, которые помогут абоненту справиться с зависимостью (если он высказывает это желание). Это может быть увлечение музыкой, поиск смысла жизни, медитации, секс, семейная ситуация, детские переживания, т.е. все, что может помочь человеку удержаться «на плаву».

4. Поинтересуйтесь, каким он был до алкоголизации или прежде чем начал употреблять наркотики. Что он думает об изменениях в нем, в семье, в жизни. Хотел бы вновь стать прежним? Какие качества характера могут способствовать его отказу от зависимости? Что приобретает он, освободившись от болезни?

5. Можно представить образ его болезни в виде метафоры:

□ «Что для тебя твоя зависимость? На что это похоже? Кем ты себя ощущаешь в ней?».

Информация поможет вам понять отношение абонента к своей проблеме.

6. Что он уже пробовал делать: бросал; обещал и клялся; лечился; просил помощи у знакомых и т.д. По каким причинам действия не привели к желаемым результатам. Выясните, чего на самом деле хочет абонент? Проясните запрос на консультацию и истинные желания или нежелания работать с зависимостью. Похожи ли его заявления о проблеме на декларации?

7. Определите ресурсы абонента для выхода из ситуации зависимости: родственники, воля, характер, желание сохранить семью и т.д.

7. Посоветуйте обратиться за помощью в соответствующие службы – дайте адреса и номера телефонов.

ВНИМАНИЕ! Вы должны быть уверены, что специалисты этих служб помогут. Делегирование в другие инстанции не должно быть формальной отсылкой, иначе вы вдвойне навредите абоненту.

Если позвонил родственник или знакомый:

1. Также скажите ему об анонимности и конфиденциальности разговора.

Созависимые в большей степени боятся себе и окружающим признаться в наличии проблемы семьи. Не торопите его.

2. Выслушайте абонента и помогите ему оформить его собственную проблему:

- «Что заставляет Вас позвонить?»;
- «Почему именно Вы беспокоитесь»;
- «Чем Вы хотите помочь»;
- «Чем я Вам могу помочь».

3. Определите тип отношений абонента и зависимого:

- близкие семейные (мать, отец, супруг(а), дети);
- дальние родственники (дяди, племянники и т.д.);
- родственники жены, мужа, отчимы, приемные дети;
- дружеские (друг, подруга, любимый).

4. Во время разговора абонент может посчитать себя предателем. Постарайтесь его разубедить в этом. Объясните, что помощь иногда бывает болезненной. Пройдя через болезненные переживания взаимопомощи, зависимый и тот, кто о нем заботится, приобретут больше ресурсов для преодоления общей трудности.

5. Помогите сформулировать то, что сильнее всего тревожит абонента:

«Вас беспокоят бесконечные пьянки и чужие люди, которых он приводит в дом?»;

«Мне показалось, что Вы переживаете о том, что он деградирует как личность»;

«Вы боитесь за себя и детей, когда муж становится агрессивным в алкогольном опьянении?». Обратите внимание на «комплекс спасителя»:

«Я спасу его своей любовью»;

«Я буду с ним (с ней) и помогу».

Убедите абонента, что, спасая наркомана таким образом, он утонет сам.

6. Очень осторожно проговорите реальную личность зависимого без романтического налета, созданного рок-группами, фильмами, стихами. Проявите не прошлый образ человека, не «ужасный», созданный в результате наблюдений за алкоголиком или наркоманом, не идеализированный вследствие чувства вины перед ним, а объективный образ личности.

7. Спросите, какая особенность жизни семьи привела к появлению зависимости у этого члена семьи. Важно помнить, что семья – единый организм, где все на всех влияют. Зависимый – это сигнал о том, что в семье не все ладно. Выясните общую семейную обстановку:

– количество членов семьи, какой брак по счету, родительские семьи;

– место зависимого в семье, в коалициях, роли членов семьи, стили воспитания, эмоциональная обстановка;

– ситуации, способствующие появлению зависимости (смерти, разводы, болезни, срывы, конфликты, психологические травмы);

– характеристики членов семьи, их личностные особенности.

8. Если ситуация зависимости длится долго, то проанализируйте действия абонента, которые он уже предпринимал. Определите их успешность и неуспешность. Выясните причины, по которым попытки были неудачными:

– не рассчитал собственных сил, не хватило ресурсов;

- поставил нереальные цели;
- кто-то или что-то помешало осуществлению попытки;
- способ, не соответствующий личностным особенностям зависимого;
- нежелание самого зависимого что-либо менять и т.д.

9. При нежелании абонента говорить конструктивно, отразите его эмоции и спросите его версию проблемы еще раз.

10. Проясните, что абонент может сделать в данной ситуации, постройте план действий.

11. В любом случае посоветуйте обратиться к специалистам:

- к наркологу;
- семейному психологу;
- психотерапевту;
- врачу.

12. Завершайте разговор, если абонент вами манипулирует или отказывается от конструктивного разговора, перекладывая ответственность.

Соматическая болезнь

Любая болезнь – это нарушение равновесия как в организме, так и в психике человека и его социальном окружении. Выделяют два типа взаимовлияний, происходящих параллельно:

1. Психические переживания (психическая травма) влияет на телесное и душевное здоровье.

2. Телесное неблагополучие нарушает психологическое состояние комфорта у человека.

Алгоритм

1. Определите отношение абонента к болезни:

- если абонент сам болеет – определите: психические переживания, телесное неблагополучие или комплекс травм;
- если болезнь членов семьи, друга, близкого, определите: какого рода травма и какова роль абонента по отношению к больному;
- если болезнь была в прошлом и являлась психической травмой – работа с психологической травмой.

2. Определите тяжесть болезни (необязательно вслух) по критериям:

- риск смерти в результате болезни;
- риск инвалидности;
- риск потери трудоспособности;
- более мелкие риски: нарушение общения семейной (супружеской жизни, ограничение в развлечениях и др.).

3. Выясните адекватность переживаний тяжести болезни. Нормальные переживания – человек осознает болезненные симптомы, лечится, верит в выздоровление, активно к этому стремится, не фиксируется на ситуации.

Причины: получение от болезни материальной или моральной выгоды; вытеснение тревоги из-за жизненных неурядиц и проблем; телесное недомогание; высокая тревога и подозрительность человека.

Недооценка или «бегство от болезни» – не замечает даже явных симптомов, приписывает недомогание внешним причинам, не лечится, не выполняет назначений и прочее, не верит врачам.

Причины: страх перед болезнью, неспособность примириться с реальностью; постепенность, незаметность, «привычное» течение; пренебрежение к своему телу (вариант саморазрушения).

4. Проговорите чувства, испытываемые абонентом по поводу: себя; окружения; карьеры; семейной жизни в связи с болезнью.

Внимание: некоторые формы переживания человеком болезнью не поддаются коррекции, могут быть опасны для него или окружения и требуют врачебной помощи. Например, в случае: чрезмерной подозрительности («меня травят»); депрессии («не хочу жить», «как дети без меня будут» ...) и т.д..

5. Предложите абоненту осмыслить его роль в болезни: активная или пассивная. Почему сформировалось такое отношение, нравится ли ему его позиция, возможно ли изменить свое восприятие?

6. В разговоре выстраивайте ожидаемое будущее: «чего боюсь»; «чего жду»; «чего хочу»; «о чем мечтаю»; «что для этого надо сделать»; «что случится, если...»; «что могу сделать прямо сейчас».

Психическая болезнь

1. Абонент является родственником или знакомым человека с психическим заболеванием. Выясните запрос абонента на помощь: чего ожидает от консультации.

2. Проговорите ситуацию и оцените, какой компонент преобладает в его запросе. Переживание близких из-за психически больного складываются из двух проблем:

- чувства, переживаемые в ситуации болезни близкого: стыд, который ведет к самоизоляции, утаиванию, защитным реакциям;
- злость на больного (непредсказуемость, непристойное поведение, «ореол» вокруг психических заболеваний);
- неспособность человека выполнять свою семейную нагрузку.

3. Помогите абоненту осознать: как семейные (дружеские) отношения с больным определяют его поведение, улучшают или ухудшают ситуацию.

4. Выделите конструктивные ходы, изменяющие поведение больного в лучшую сторону.

5. Выясните, чем может пожертвовать абонент для того, чтобы поддерживать ситуацию и нормализовать жизнь в данных обстоятельствах.

Опасность:

1) поведение психически больного, угрожающее его жизни или жизни и здоровью близких, – повод для принудительного лечения;

2) сама семья часто провоцирует больного на дальнейшее развитие заболевания. Часто это ситуации, не поддающиеся изменению;

3) при нарушении анонимности есть опасность для консультанта со стороны больного или его близких, подумайте о своей безопасности.

Семейные проблемы, супружеские конфликты

Конфликты супругов могут быть конструктивными и деструктивными. В результате конструктивных решений конфликт адаптирует семью к новым условиям, проявляет источник разногласий, устраняет противоречия партнеров, сплачивает семью, помогает сбросить накопившееся напряжение, позволяет членам семьи раскрыть свои лучшие личные качества. Деструктивная функция конфликта может заключаться в более нарастающем напряжении, дискомфорте, растущем желании уязвить, причинить вред другому, наконец, в неврозе супругов и распаде брака. Общей целью консультирования конфликтных семей является формирование у них навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Цель консультирования супругов по поводу конфликтов – выработка рекомендаций по изменению негативных психологических факторов, вызывающих конфликты в семье.

1. Определите ожидания абонента от вашего разговора:

«Вы хотели бы поделиться своими переживаниями?»;

«Вам важно разобраться в конфликтной ситуации?»;

«Вы ожидаете от меня помощи?».

2. Определите, насколько сильно (или отсутствует) желание изменить супружеские взаимоотношения.

3. Воспроизведите с помощью абонента внешний рисунок ссор и конфликтов. Важно уловить то, как именно этот супруг воспринимает события. «Опишите, пожалуйста, ваш типичный конфликт: кто начинает его, кто и каким образом себя ведет, чем заканчивается ссора».

– обратите внимание на повторение слов «я» и «он/она»;

– обратите внимание на обвинительные высказывания, проявление агрессии;

– обратите внимание на интонацию, эмоции, сопровождающие сообщение.

4. Если во время обращения на Телефон Доверия, абонент возмущен, зол, его переполняют эмоции, постарайтесь снизить напряжение, говоря о нейтральных вещах: кто он, чем занимается, где работает, есть ли дети и т.д.

5. Выясните, какие чувства сопровождают воспоминания о конфликтных событиях важно выяснить: направленность агрессии; уровень агрессии (высокий, средний, низкий); ситуативная или постоянная агрессия; агрессия – качество личности или реакция на раздражитель.

Попробуйте снизить агрессивность при разговоре.

6. Соберите информацию о личностных особенностях абонента и его супруга: характер; акцентуации, психическая патология; тип личности, темперамент; интеллект; скорость мышления; конфликтность, тип реагирования на фрустрацию; наличие агрессивности; защитные механизмы.

7. Выделите симптомы, которые отражают аномальные типы взаимодействия: ссоры; драки; сексуальные дисгармонии; измены; алкоголь.

8. Выясните причины супружеских конфликтов: психосексуальная несовместимость; неуважение чувства достоинства со стороны партнера;

отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания; различия в потребностях по ведению досуга, увлечениях; потребности самого абонента.

9. «Семейный диагноз». Рассмотрите:

- на генетическом уровне рассмотрите эволюцию брака;
- историю развития каждого из супругов до брака (какую проблему каждый супруг решил посредством брака);
- семейные сценарии родителей обоих супругов;
- ожидания от брака;
- что лежало в основе вступления в брак и т.д.

10. Выделите тип патологического взаимодействия: соперничество; борьба за лидерство; утверждение своей модели семьи; ослаблены силы сплочения и т.д.

11. Предложите вспомнить достоинства супруга.

12. На возникновение и развитие супружеских конфликтов влияет и родственное окружение, дети. Выявите структуру семьи: группы, коалиции:

«Кого из близких Вы чаще всего используете в своих конфликтах?» и т.д.

Разводы. Радикальный способ разрешения супружеских конфликтов – развод. Развод чаще всего бывает следствием кризиса семьи. Кризисные периоды в развитии семьи (С. Кратохвил):

1. Первый период – первый год супружеской жизни: 30% разводов от общего числа браков. Адаптация друг к другу; влюбленность исчезает; супруги предстают друг перед другом, какие они есть.

2. Второй период – появление детей. В основе разногласий:

- ухудшается возможность профессионального роста;
- меньше времени для досуга;
- снижение сексуальной активности (усталость от ухода за ребенком);
- столкновения по вопросам воспитания.

3. Третий период – конфликты однообразия: насыщение друг другом; голод чувств; жажда новых впечатлений.

Алгоритм

1. Познакомьтесь с абонентом: кто из супругов – иницирующий развод или «жертва» развода.

2. Звонящий может обращаться по поводу принятия решения о разводе либо по поводу факта развода. При совершенном разводе – алгоритм консультирования по поводу психологической травмы.

3. Разводу предшествует:

- эмоциональный развод: отчуждение, безразличие друг к другу, утрата доверия и любви;
- физический развод: раздельное проживание;
- юридический развод: правовое оформление прекращения брака.

4. Проверьте, какие психотравмирующие последствия появились у вашего абонента в результате предразводной ситуации:

- состояние полной семейной неудовлетворенности;

- расхождения между ожиданиями индивида по отношению к семье и действительностью;
- скука, бесцветность жизни, отсутствие радости, ностальгические воспоминания о времени до брака, жалобы окружающим на трудности семейной жизни;
- эмоциональные взрывы и истерики;
- семейная тревога;
- ссоры стали чаще после крупного семейного конфликта;
- сомнения, страхи, опасения, касающиеся действий других членов семьи;
- нервно-психическое напряжение и т.д..

5. *Следует помнить, что развод не всегда плохой выход из ситуации.* Многим развод приносит избавление от: враждебности; неприязни; обмана.

6. Отметьте плюсы и минусы развода как способа разрешить противоречия.

7. Наиболее уязвима в разводе женщина. Она более подвержена нервно-психическим расстройствам. В консультации с женщиной сделайте упор на эмоциональную сторону; с мужчиной – на анализ проблемы.

Измена

Что нельзя делать консультанту: вставать на сторону одного из супругов; игнорировать позицию другой стороны; допускать оскорблений и сквернословий в адрес партнера; давать советы; нарушать анонимность и конфиденциальность.

Алгоритм

1. Абонент может поделиться своими сомнениями в верности супруга или факт измены доказан и его требуется пережить.

2. Если это всего лишь мысли об изменах партнера, то акцент сделайте на том, какие основания есть для таких мыслей: в абоненте произошли изменения; абонент наблюдает изменения в супруге; жизнь изменилась, обстоятельства.

3. Говорите о любви, о понятии верности. Что есть измена?

4. Уделите внимание способам восприятия событий вашего абонента.

5. В каком состоянии находится абонент и семья: ухудшилось материальное состояние; потеря работы; длительное отсутствие своего жилья; болезнь кого-то из семьи; стрессы и т.д.

6. Какой возможен прогноз действий, если измена подтвердится: месть; наказание за предательство; уход; конфликты, скандал; отказ в сексуальной жизни; шантаж; угроза рассказать детям; молчание и др.

7. Рекомендации для предупреждения измен:

- уважайте себя и не унижайте мыслями об измене партнера, уважайте его;
- не копите обиды и «грехи», сразу реагируйте на них;
- исключите сексуальные упреки, они не забываются;
- не делайте замечаний в присутствии детей;
- больше доверяйте, ревность сводите к нулю;

– старайтесь находить время, чтобы хоть иногда отдохнуть друг от друга и т.д..

8. В случае факта измены партнером делайте акцент на способности простить, пересмотреть свою совместную жизнь, изменить отношения, начать жить по-другому.

Детско-родительские отношения

Даже в благополучных семьях более чем в трети случаев отмечаются конфликтные взаимоотношения (с точки зрения подростка) с обоими родителями.

Психологические факторы конфликтов во взаимоотношениях родителей и детей.

1. Тип внутрисемейных отношений:

– гармоничная семья (подвижное равновесие, оформленные роли каждого члена семьи, формирование «мы», члены семьи способны разрешать противоречия);

– дисгармоничная семья (конфликтное взаимодействие, напряжение, чувство беспокойства, невротические реакции).

2. Деструктивность семейного воспитания: разногласия по вопросам воспитания; противоречивость, непоследовательность, неадекватность; опека и запреты во многих сферах жизни детей; повышенные требования к детям, применение угроз, осуждений.

3. Возрастные кризисы детей: кризис первого года; кризис «трех лет»; кризис 6 – 7 лет; кризис полового созревания; подростковый кризис.

4. Личностный фактор: особенности родителей; консервативный способ мышления; авторитарность суждений; ортодоксальность убеждений и т.д.

5. Особенности детей: низкая успеваемость; нарушение правил поведения; игнорирование рекомендаций родителей; непослушание; упрямство, эгоизм, эгоцентризм; самоуверенность, лень и т.д.

Алгоритм

На Телефон Доверия обращаются родители и дети.

1. Правильно займите позицию:

– с родителями – не осуждая ребенка;

– с детьми – не оправдывая взрослых, не «запанибрата».

2. Узнайте возраст ребенка и родителей. Это позволяет вам определить, в кризисном ли периоде находятся те и другие. Кризис взрослых может влиять на состояние детей. Если конфликты – следствие возрастного кризиса, обговорите: чего не хватает в преодолении трудностей (например, «хочется быть взрослым, а окружающие не воспринимают всерьез». Или «хочется, чтобы уважали на работе, а не хватает компетентности».

3. Определите, в какой области лежат причины возникновения конфликтов: тип семейных отношений; тип воспитания; личностные особенности.

4. Для этого получите информацию о каждом члене семьи: характер, особенности поведения; привычки; роли в семье (кто главный, кто защитник); профессия, занятость.

5. Важно понять о ребенке: первенец, средний или третий; единственный; разница братьев и сестер; желанный ли; больной или здоровый и т.д.

6. Выделите тип отношений родителей:

– родители вникают в интересы детей, а дети делятся с ними своими мыслями;

– скорее родители вникают в заботы детей, чем дети делятся (обоюдные недовольства);

– скорее дети испытывают желание делиться с родителями, чем родители вникают;

– поведение детей вызывает в семье конфликты и при этом, скорее правы родители;

– поведение детей вызывает конфликты и при этом, скорее, правы дети;

– родители не вникают в интересы детей и дети не испытывают желания делиться с ними (взаимное отчуждение).

7. К родителям: выясните тип конфликтов.

– конфликт неустойчивости родительского отношения (меняются ли критерии оценки ребенка);

– конфликт сверхзаботы (излишне ли вы опекаете свое чадо, не ожидаете ли от него сверх того, что он может);

– конфликт неуважения прав на самостоятельность (везде и всегда указываете, что делать и как, постоянно контролируете);

– конфликт отцовского авторитета (стремитесь ли добиться своего в конфликте любой ценой).

С подростком – подумайте:

– оценивает ли он нынешнюю свою ситуацию как критическую;

– сформировал ли подросток свою проблему;

– установил ли сам причины, по которым ситуация кажется ему сложной;

– есть ли другие участники этого кризиса, ситуации;

– пытался ли он сам преодолеть данное состояние, кого привлекал;

– желает ли прояснить проблему;

– считает ли семью ресурсом для преодоления препятствия.

8. Важно, какими реакциями дети и родители обмениваются во время конфликтов.

Родителям свойственны:

– репрессивные меры;

– игнорирование противоречий (упускается время и конфликт усугубляется);

– осуждение «агрессора», «обидчика» и поддержка «жертвы»;

– поиск «правых» и «виноватых»;

– стремление защитить себя и осудить другого (ребенка).

Дети отвечают реакциями:

– оппозиции (демонстративные негативные действия);

– отказа (неподчинение требованиям родителей);

– изоляции (стремление избежать нежелательных контактов с родителями, сокрытие информации и действий).

9. Основные направления консультирования родителей:

- формирование отношения к детям как самоценным личностям;
- повышение в глазах родителей ценности общения со своими детьми (интерес к нуждам и эмоциональному состоянию);

- информация о навыках общения, которые обеспечат партнерские взаимодействия;

- анализ собственных чувств и личностных качеств.

Акценты беседы с подростком:

- осознание себя, формирование адекватной самооценки;

- принятие взрослых с их особенностями и трудностями;

- проявление эмпатии, понимания, переживаний, состояний и интересов других;

- осознать достоинства и недостатки поведения родителей;

- научиться конструктивному поведению в конфликтах;

- научиться регулировать свое психологическое состояние.

Сексуальные проблемы

Информация:

Мы с рождения включаемся в процесс узнавания того, что мы из себя представляем как сексуальные существа. И этот процесс длится всю жизнь. Прежде чем консультировать по проблемам в сфере сексуальных отношений, консультант должен ответить для себя на вопросы:

- что я думаю по поводу сексуальности вообще и своей собственной?

- говорю ли я открыто о сексе с друзьями или членами семьи?

- выработал ли я термины, которые буду использовать в беседе?

- каково мое отношение к сексуальным ролям, гомосексуалистам, инвалидам?

- понимаю ли я грань между сексуальной игрой и насилием, нормой и извращением?

- расходятся ли мои представления о сексе как человека и как профессионала?

- готов ли я обсуждать сексуальные проблемы с абонентом?

Сексуальное просвещение

Информация:

Для того чтобы отличать нормальное развитие сексуальности от отклоняющегося, следует знать, как она формируется у детей в норме:

Ребенок 3–4 лет:

- любопытство, связанное с сексом; вопросы «откуда берутся дети»;

- трогание гениталий;

- завороченность тем, что происходит в ванной;

- выработка «туалетного» языка.

Ребенок 5–6 лет: ребенок становится скромным в демонстрации гениталий;

- серьезнее имитирует взрослое поведение;

- понимает, откуда берутся дети;

- понимает физиологические различия между полами;

– любит игры с половыми ролями.

Ребенок 6–8 лет:

– потребность в уединении;

– знает, что мастурбация (самостимуляция) происходит в уединении.

Подросток 9–14 лет: первая менструация у девочек и эякуляция у мальчиков.

Консультанту необходимо знать термины и на их основании выработать соответствующий «сексуальный» язык с абонентом, например,

гениталии – половые органы;

коитус – половой акт;

мануальный – возбуждение при помощи рук;

онанизм – искусственное (без участия других лиц) раздражение эрогенных зон до наступления оргазма и т.д..

Ранние сексуальные связи

Актуальным остается вопрос репродуктивного здоровья детей и подростков. По данным ВОЗ, в Казахстане девушки-подростки в возрасте 15-18 лет рожают в шесть раз чаще, чем в странах ОЭСР14. В 2020 году зарегистрировано 3162 случая ранней беременности, из них 2777 девушек-подростков прервали беременность

Алгоритм

Если проблема абонента заявляется как личная, то следует обсудить:

1. Возраст дебюта: «Могли бы Вы рассказать о том, в каком возрасте у Вас был первый сексуальный контакт». Продолжительность связи: «как долго продолжались отношения с партнером».

Обстоятельства, сопутствующие акту: место; время; употребление алкоголя или наркотиков; случайное или запланированное было свидание; насильственно или по согласию.

2. По какой причине произошло первое сексуальное свидание или что способствовало свершению этого события: поддались на уговор; любите риск; «как все»; испытывали себя; хотели повзрослеть; хотели кого-то шокировать; опьянели – не осознавали; вас заставили; любопытство и т.д..

3. Узнайте, кто был партнером: знакомый; чужой; любимый; взрослый; один или группа.

4. Поинтересуйтесь, какое отношение к партнеру было, какое осталось сейчас:

«Какое впечатление произвел на Вас ранний сексуальный опыт?»;

«Что Вы из этого вынесли? Какие выводы сделали? Какое мнение у Вас сложилось?» и т.д.

5. «Упорядочена ли ваша сексуальная жизнь теперь?»

При этом абонент может испытывать: неприязнь; любовь; удовлетворение; злость; равнодушие и т.д.

6. Предложите представить, что можно вернуть время назад:

«Как бы Вы повели себя? У Вас была бы другая жизнь?»

7. Проанализируйте по шагам сексуальное поведение абонента. Что он делает для привлечения партнеров?

8. Выясните отношение клиента к себе. Повлияло ли на восприятие себя его раннее начало сексуальной жизни?

9. Поговорите об интимных отношениях людей. Для абонента это: странно; стыдно; прилично; неприлично; обычно, нормально и т.д.

1. Обсудите возраст, в котором произошел первый сексуальный акт.

Продолжительность связи и обстоятельства, сопутствующие акту (если абонент обладает такой информацией).

2. Выясните, почему человек решил обратиться к вам:

– его беспокоят ранние связи другого;

– он хочет помочь другому в разрешении того, что с тем происходит;

– он порицает сексуальные связи другого.

3. Говорите об отношении звонящего к этому другу, по поводу которого он звонит, о его собственном отношении ко всем вопросам выше.

4. Сравните отношения абонента с отношением к сексу того, другого. В чем разногласия?

5. Спросите, какие рычаги влияния на близкого существуют у человека и какие из них наиболее приемлемы в каждом индивидуальном консультативном случае: уговоры; информация; запрет; разъяснения; просмотр последствий.

Беспорядочная сексуальная жизнь

Алгоритм

1. Стоит ли сообщать о проблеме с абонентом над следующим:

– устраивает ли такое положение вещей самого человека, ведущего беспорядочную половую жизнь;

– у кого и от чего возникло сомнение в том, что это нормальное поведение;

– относительно какой другой жизни данное сексуальное поведение отличается.

2. Поговорите о понятии нормы вообще и о том, что такое секс в норме (количество партнеров, частота встреч, обсудите мужской (женский) взгляд на норму).

3. Важны чувства (или их отсутствие), сопровождающие сексуальные отношения. Сравните чувства к разным партнерам.

4. Какие мотивы руководят каждым раз человеком при вступлении в связь: самоутверждение; удовольствие; расширение чувства свободы; независимости; престиж; любопытство; сексуальное удовлетворение и т.д.

Что толкает на новое?

5. Проясните понятия: «секс», «любовь», «брак», «физиология».

6. Были ли в прошлом у абонента насильственные половые акты – проговорите.

7. Как долго могут продолжаться беспорядочные сексуальные контакты на взгляд абонента? Что или кто может остановить гонку или упорядочить связи?

8. Проследите возможные последствия такого рода сексуальной жизни для человека.

Сексуальные дисгармонии

Сексуальная несостоятельность: эксгибиционизм; вуайеризм; неудовлетворяющая половая жизнь; желание часто мастурбировать; неудовлетворяющие размеры полового члена у мужчины и др.

Алгоритм

1. Обозначьте проблему. Абоненту особенно трудно говорить на эту тему. Будьте терпимы. Выслушайте.

2. Если вы поймете, что это не использование вас в качестве сексуального объекта и проблема не требует медицинского рассмотрения, то заверьте абонента в том, что вы можете говорить на интимные темы.

3. Ваша консультация должна касаться психологического аспекта проблемы:

– в чем заключается неудовлетворенность собственным сексуальным поведением;

– это личные ощущения или кто-то подтвердил сомнения;

– что человек чувствует в связи с этим.

4. Сообщите статистику по вопросу звонящего; заметьте, что из всякой нормы есть исключения; с любой проблемой можно работать; поведение, в частности сексуальное, можно корректировать.

5. Выясните, кто (службы, специалисты) может помочь в данном вопросе. Дайте адреса, телефоны.

6. Готов ли партнер абонента проявить понимание и оказать помощь.

7. «Что Вы уже пробовали для разрешения проблемы?». В чем было препятствие: в нежелании партнера; в ваших особенностях и т.д..

8. По возможности, обсудите конкретный случай и проследите, что пугает или останавливает клиента в сексуальных отношениях?

9. Подумайте вместе, как можно прийти к гармонии интимных взаимоотношений:

– что потребуется от звонящего;

– что – от его партнера.

Нежелательная беременность

Причинами искусственного прерывания беременности могут быть:

– крайне низкая контрацептивная культура общества или отдельного человека;

– увеличение сексуальной активности вне брака, так называемая «сексуальная свобода»;

– отсутствие или недостаточность сексуального просвещения.

Катастрофу аборт женщина переживает вдвойне: во-первых, она чувствует себя обманутой, во-вторых, сердце не обманешь:

спустя много лет после аборта женщина может говорить о ребенке, которого не родила. Психологические последствия этого решения, как и медицинские, могут быть очень разрушительны. Решение матери о рождении малыша или об аборте должно приниматься взвешенно, самостоятельно, с оценкой всех вариантов психологических последствий.

Алгоритм

1. Если звонок любопытствующий (как женщины беременеют; что нужно сделать, чтобы не забеременеть и т.д.), то дайте известную информацию, адреса и телефоны специальных служб.

2. Если вы понимаете, что позвонивший лукавит и беременности нет, воспримите вопрос серьезно и также дайте информацию, не обвиняя в обмане.

3. Обращения с предполагаемой беременностью:

– выясните, какие основания есть для предположения (что произошло, каким образом);

– обладает ли человек правильной и достаточной информацией для предположения (например, задержка месячных, оральные секс и др.)

4. Какие чувства испытывает девушка в связи с предполагаемой беременностью: страх, беспокойство; волнение, смущение; гнев, отчаяние; радость.

5. Оцените вместе оба варианта:

«Что Вы будете чувствовать, если выяснится, что Вы не беременны?»;

«Что Вы будете чувствовать, если это действительно беременность?».

6. Подумайте, каким образом можно выявить беременность (адреса, телефоны, тесты).

7. Придите к решению, с кем можно поговорить об этом, кому довериться, кто реально может помочь: врач, мама, друзья, взрослые, друг.

8. Звонок с подтвержденной беременностью. Выслушайте историю.

9. Как девушка (женщина) относится к рождению детей, к детям вообще: планировала ли рождение ребенка; хочет ли ребенка и т.д..

10. Если хочет ребенка, то пофантазируйте с ней о том, какой он будет?

11. Если ребенок нежелательный, то обсудите, что является препятствием к его рождению: возраст женщины; неготовность иметь детей; отсутствие семьи; бедность; несостоятельность; партнер; родители и т.д.

12. Проинформируйте о возможных последствиях аборта (особенно, если он первый).

13. Подумайте вместе, от кого зависит принятие решения: от нее самой; от родителей, от семьи; от предполагаемого отца ребенка.

14. Продумайте все возможные варианты решения:

– если беременность первая, то как сложится ее дальнейшая жизнь,

– с кем посоветоваться, кому сказать об аборте,

– если ребенок рождается, какая ему предстоит жизнь и др.

15. В решении играет роль то, кто отец ребенка: ровесник или взрослый человек; случайный или знакомый человек и т.д..

16. Обсудите правила и законы в семье по поводу секса, любви, брака, деторождения и создания семьи. Религиозные и моральные ограничения, запреты.

17. Консультант не подталкивает к решению, не навязывает свои принципы и примеры относительно пользы того или иного выбора – абонент приходит к решению сам. Полезно будет, если он его проговорит.

Материнство – профилактика отказов

Материнская забота и привязанность к ребенку глубоко заложены в биологических условиях зачатия и вынашивания, родов и кормления грудью.

Отрыв от матери или недостаток взаимодействия с ней приводит к тому, что ребенок:

- испытывает дефицит эмоционального тепла;
- оказывается в сенсорно обедненной среде;
- происходит расстройство эмоционально-волевой сферы;
- отстает в интеллектуальном развитии;
- поверхностен в общении с окружающими;
- недостаточно развиты высшие чувства: жалости, сочувствия, соучастия, способность осознавать свою вину, испытывать чувство стыда;
- обладает низкой работоспособностью, расстройством внимания, памяти;
- обладает рентными установками.

На отношения человека с другими людьми влияет взаимодействие ребенка и человека, о нем заботящемся, на ранних этапах жизни.

Типы привязанностей:

1. Надежная, безопасная привязанность (60–70%). Дети с доверием относятся к окружающим, ожидают помощи.

2. Неадекватная, ослабленная привязанность (у 20% детей). Склонны ожидать неприятностей и отвержения. Подвержены гневу и враждебности, часто проявляют агрессивность.

3. Амбивалентная привязанность (10–12%). Ребенок не знает, чего можно ожидать от окружающих. Провоцирует мать, проявляя агрессию, чтобы добиться удовлетворения потребностей. Используя как образец свои отношения с матерью, ребенок формирует свои ожидания от других людей и интерпретирует их поведение. Привязанность к ребенку начинает формироваться во время беременности. В случае отказа велика вероятность формирования ребенка с вышеперечисленными качествами сирот. Особенности матерей-«отказниц»: выраженная эмоциональная незрелость; эмоциональная несдержанность; низкая толерантность к стрессам; эгоцентризм; зависимость, чувство своей изолированности; обостренная потребность в привязанности, в принятии, в позитивном отношении к себе.

Алгоритм

Цель консультирования: профилактика ранних отказов матерей от детей, предотвращение социального сиротства в конкретном случае обращения, опосредованное влияние на будущие детско-родительские отношения.

1. Определите основной запрос беременной женщины на общение:

- быть выслушанной;
- получить информацию по поводу родов, материнства, последствий отказа;
- помощь в принятии решения и т.д.

2. Выясните отношение абонента к собственной беременности:

□ «Вы не планировали беременность, поэтому новость о ней вызвала негативные чувства. Не могли бы Вы описать, какие?»;

«Беременность оказалась для Вас неожиданной. Вы не были готовы к такому повороту событий. Вы были растеряны, удивлены?»;

«Вы переживаете беременность как чуждую, враждебную?» и т.д..

3. Сфокусируйте внимание абонента на поиске мотиваций к рождению ребенка. В данном случае обсуждается исходное отсутствие мотивов.

«То, что Вы думали по поводу рождения ребенка до беременности, не совпадает с тем, что Вы думаете сейчас»;

«Возможно, Вы недооценили тех сложностей, с которыми столкнулись в результате беременности» и т.д..

4. Какой смысл несет в себе желание иметь или не иметь ребенка: психологический, социальный или экономический?

«Мне кажется, что решение об отказе от ребенка Вы принимаете под чьим-то давлением. Это родственники, муж, друг?»;

«Вам кто-то не разрешает брать ребенка?». Выясните, не является ли отказ вынужденным, не влияют ли на решение какие-нибудь обстоятельства или люди.

5. Итак, подведите итог:

Причинами, приводящими женщину к отказу от ребенка, служат:

– недостаточность ресурсов: личностных, интеллектуальных, материальных (каких?);

– несоответствие появления ребенка жизненным перспективам матери (каким?);

– отсутствие социальной поддержки (субъективного ощущения в том числе);

– сильная эмоциональная заряженность ситуации (например, острый конфликт с родственниками).

1. Обязательна оценка консультантом эмоционального состояния абонента в момент разговора. Оценка общего фона настроения и настроений, свойственных женщине:

– чувствительна, легко возбудима, импульсивна, депрессивна;

– грустна, обижена, тревожна, враждебна, обеспокоена;

– испуганна, измучена, удрученная, яростная, отчаявшаяся;

– дерганая, запуганная, печальная, виноватая, огорченная;

– отрешенная, нервная, надеющаяся и т.д.

2. Для консультанта важно понять, какие личностные черты и характеристики, свойственные женщине, позволяют ей принимать решения таким образом.

3. Для лучшего понимания причин отказа подробно проверьте информацию о семье, окружении:

– сведения об отце ребенка: известен – неизвестен, муж – друг – чужой, желанный – ненавистный, намного старше – младше;

– собственная семья: полная – неполная, тип отношений, наличие разводов, количество браков;

– обстоятельства, предшествующие беременности и повлиявшие на решение отказа: конфликты, горе, развод, болезнь и т.д.

4. Как показывают результаты многих исследований, истоки причин, приводящих к отказу от детей, лежат по большей части в истории родительской семьи «отказницы».

Соберите детальную информацию. Это позволит прояснить сложные моменты в жизни женщины и, в частности, объяснить поступок отказа:

– поговорите про отношения в родительской семье: они были нормальные, конфликтные или дистантные;

– проверьте, к кому была ближе в детстве (статистика: к отцу 47%, к бабушке 35%, ни к кому – 28%);

– как определяет детско-родительские границы в семье сама женщина: четкие, понятные, известно, что можно, что нельзя; размытые, нарушаемые и т.д. (по статистике у «отказниц» в 3 раза чаще встречаются размытые, непонятные границы в отношениях взрослых и детей в семье);

– есть ли в истории семьи факты (а значит паттерны) отказа?

(отказ, бросание, отлучение ребенка надолго);

– как характеризуется отец: дистантный, холодный, алкоголик?

(для «отказниц» он чаще хороший);

– самые важные в диагностике отказов отношения женщины со своей матерью.

10. Проясните:

– был ли затруднен контакт с матерью? Чем это объясняется: ее личностными особенностями: агрессивностью, директивностью, непоследовательностью;

– зависима ли она от матери, несмотря на негативные отношения (в чем эта зависимость);

– идентифицирует ли женщина себя с матерью? По каким критериям?

– повторяет ли абонентка сценарий своей матери? Какие паттерны повторения?

11. Не менее интересными в проведении параллелей и выяснении причин отказа являются отношения «мать – бабушка» и «женщина – бабушка». Если время позволяет, проверьте гипотезы в данной сфере:

– отношения бабушки и матери были конфликтные, холодные, дистантные? Чем они объясняли такие отношения?

– какая была бабушка? Как она относилась к внучке?

– бабушка была разведена?

– были ли случаи насилия в семье бабушки?

– отношения роженицы с бабушкой (как правило, они нарушены);

– знает ли мать про беременность дочери, что думает по этому поводу?

Привлекает ли сама женщина мать к решению вопроса? и т.д.

Социальные проблемы

Особую актуальность социальные проблемы приобретают в периоды политических, социальных и экономических реформ. Еще более ухудшается жизнь незащищенных слоев населения: с низким социальным статусом, малоимущих, многодетных, инвалидов, пенсионеров. В этой группе много семей неполных, с пьющими родителями, взрослыми с низкой квалификацией,

без работы. Таким образом, дезадаптированные семьи воздействуют прежде всего на детей, подвигая их к асоциальному образу жизни. Социальные проблемы бьют именно по семьям и детям. Однако существует масса примеров, когда бедно живущие семьи преодолевают трудности, благодаря, например, эмоциональным привязанностям друг к другу. Крах семьи наступает тогда, когда у взрослых возникает ощущение бесцельности и безнадежности собственной жизни. Родители не видят для себя и своих детей выхода из порочного круга безработицы, безденежья, переживают кризис как отсутствие перспектив и потерю надежды подняться с социального дна. Даже объективно не нищим людям, переживающим ситуативные социальные трудности, свойственно такое же психологическое состояние. В пределах компетентности консультанта Телефона Доверия не найти абоненту деньги, не устроить на работу, а обеспечить такие психологические условия консультирования, в которых человек осознал бы причины своего социального положения, обрел надежду на изменения.

Выслушав абонента, определите, что является его основной потребностью:

- чтобы выслушали (выплакаться);
- чтобы оказали практическую помощь.

Алгоритм

1. При запросе на социальные проблемы (мало денег, трудности с жильем, неудовлетворяющая работа) проговорите ситуацию сейчас, на данный момент. Что является самым болезненным или важным переживанием абонента:

- «Да, я понимаю, везде плохо. Но что тревожит вас сильнее всего?»;
- «Если братья что-то делать, то с чего бы Вы начали?».

2. Подведите человека к размышлению, почему он оказался в такой ситуации. Выясните степень ответственности абонента за такое положение дел (возможна потребительски-наивная позиция: «меня довели»).

3. Предоставьте абоненту выбор:

- пассивно следовать ударам судьбы, перекладывать ответственность вовне (в этом случае выслушайте, сопереживайте, повторите шаги 1–3, если безуспешно, заканчивайте беседу);
- сказать себе: «Я сам это сделал, сам могу и исправить».

4. В случае ответственного выбора помогите абоненту прояснить картину «желаемого будущего»:

- «идеальное будущее» – «чего Вы хотите вообще: о чем мечтаете?»;
- «реальное желаемое будущее» – «что в принципе можно сделать?»;
- «удовлетворяющее будущее» – «что вас устроит?».

5. Предложите абоненту пофантазировать на темы:

- 1) «Что гипотетически можно сделать в моем случае?»;
- 2) «Что бы делал другой на моем месте?»;
- 3) «Что бы сделал уважаемый мною человек на моем месте?»;
- 4) «Как я могу... (поменять работу, заработать денег и пр.)».

Здесь главное – отключить критику, «чувство реактивности» и выявить истинные возможности человека и ситуации (байка о двух лягушках в горшке со сметаной).

6. Помогите абоненту найти «рациональное зерно» в своих фантазиях, обсудите его и разработайте план осуществления. Если удалось выйти на личностные проблемы, обсуждайте их, возможно, в результате их разрешения изменятся и социальные обстоятельства.

7. Выстройте беседу до «решения действовать».

8. Можете обговорить возможные действия и переживания абонента в случае неудачи: «А если не.., что тогда?»

Не переусердствуйте. Окончание консультации должно быть оптимистичным, а не ощущением катастрофы «все равно ничего не изменится».

9. Зафиксируйте этапы позитивного относительно ситуации решения и заканчивайте разговор.

Общение

Всем людям свойственна настоятельная потребность в принадлежности – потребность в создании продолжительных и близких отношений с другими людьми. Реальные отношения и отношения, которые люди пытаются создать, занимают все их помыслы и накладывают отпечаток на их эмоции.

Факторы, благодаря которым возникает взаимная симпатия:

- территориальная близость (чаще всего партнера выбирают в ближайшем окружении: на работе, по соседству);
- взаимодействие (пересечение путей потенциальных партнеров: библиотеки, сауны, общие друзья);
- предвкушение дружбы (ожидание встречи усиливает симпатию);
- эффект «попадания в поле зрения» (любим то, что чаще попадает на глаза);
- физическая привлекательность (красота доставляет удовольствие);
- феномен соответствия (духовное родство и соответствующие качества партнера).

Дружба. Это отношение равноправия, когда нет желания изменить другого. Чувства должны быть взаимными. Друг – человек, приглашенный в дом, на свою территорию, иногда ненадолго. С другом не надо казаться, надо быть собой, с другом легко. Друг не критикует, хотя может посоветовать, заботится тогда, когда его просят об этом. Знает о секретах, о тайне, но бережно к ней относится. От друга ждут понимания. Любовь. Нередко это сбивающее с толку смешение восторга и тревоги, радости и боли.

Конфликт – это несовпадение, несовместимость желаний, когда удовлетворение одного человека влечет ущемление интересов другого. За каждым столкновением стоит тяготение человека к той или иной роли в конфликте, за каждой ролью – определенная психологическая выгода. Роли в конфликте: Страдающий/жертва. Человек, который получает выгоду от того, что пострадал или страдает. Ему кажется, что за это его должны жалеть, сочувствовать, помогать ему – все ему должны. Жертва сама – безответственна, ей выгоднее чувствовать себя несчастной, чем счастливой, и ждать новой беды.

Уход характеризуется:

- молчанием;
- затаенным гневом;
- депрессией;
- переходом на «чисто деловые отношения»;
- полным отказом от отношений.

Подавление:

- делать вид, будто все в порядке;
- мириться с происходящим, чтобы не нарушать покой;
- подавлять негативные эмоции;
- ругать себя за раздражительность.

Плюсы – избегает ненужных стычек, особенно, если вас не готовы выслушать или хорошие отношения дороже честности.

Минусы – не затрагиваются главные спорные вопросы. Соперник не знает, что у вас в душе. Выиграть-проиграть, это значит:

- стремиться доказать, что другой не прав;
- дуться;
- перекричать;
- не принимать явного отказа;
- призвать союзников для помощи;
- требовать «или по-моему, или расходимся».

Плюсы – когда нужен контроль, порядок. Оградить другого от опрометчивого поступка. Минусы – не приносит долгосрочных результатов. Проигравший может сопротивляться или стать вашим врагом.

Компромисс:

- искать справедливого исхода;
- делить предмет желаний поровну;
- избегать напоминаний о вашем первенстве;
- получить что-то и для себя.

Плюсы – равно разделить, по справедливости, уже хорошо. Дипломатический подход – ведение переговоров. Минусы – можно обмануть, манипулировать – «по-братски или поровну».

Одиночество

Алгоритм

1. Активно выслушайте абонента. Примеры высказываний:

- «Я одинок, у меня нет друзей»;
- «Я не могу включиться в компанию»;
- «Мне больше никто не нужен».

2. Помогите абоненту как можно четче и конструктивнее сформулировать проблему – запрос:

- «Ты хочешь найти друзей?»;
- «Чего ты хочешь сейчас?»;
- «Что тебе необходимо понять про себя в данный момент?».

Подобного рода запросы от подростков часто обращены к консультанту с требованием совета («Скажите, что мне делать», «Посоветуйте, как быть»). На

первых этапах беседы постарайтесь удержаться от советов. Лучше спрашивайте:

- «Что ты хочешь сделать, чтобы не быть одному?»;
- «Что ты делал уже до этого?»;
- «Как возникла ситуация одиночества?»;
- «Как все получилось?»;
- «Ты хочешь, чтобы тебе помогли разобраться?».

3. Помогите абоненту определить меру ответственности за ситуацию: готов ли он реально действовать и менять что-то, или ему просто необходимо сочувствие:

- «Что ты хочешь изменить?»;
- «Как ты можешь начать действовать?»;
- «Каков твой вклад в создание такой жизни?»;
- «А может, тебе нравится такой расклад?».

4. Выслушав абонента, постарайтесь разделить объективные и субъективные факторы одиночества.

Объективные: отсутствие ровесников; изоляция (болезнь); отрыв от прежних связей (переезд).

Субъективные: застенчивость; особый склад личности; чрезмерные претензии; инфантильно-беспомощная позиция и др.

5. Определите и проясните чувства, стоящие за переживанием одиночества:

- «Ты чувствуешь себя одиноким и никому не нужным?»;
- «...и это злит тебя?».

6. Проанализируйте прошлый опыт абонента:

- были ли подобные ситуации, как он с ними справлялся;
- что уже делал с этой ситуацией и т.д..

7. Постройте вместе с абонентом перспективу попыток изменить ситуацию, следуя правилам:

- постепенное, пошаговое изменение – «сразу только кошки родятся»;
- начинать надо с очень малого и сейчас – «прямо сейчас выхожу на улицу гулять с улыбкой на лице»;
- успеха ждем, но он нам сейчас не нужен – «я иду на дискотеку для себя, а не для того, чтобы выйти замуж».

8. При признаках игры «да, но...» выясните совместно с абонентом степень его выгоды от одиночества:

- «Что Вы получаете, оставаясь один?»;
- «Зачем тебе нужно побыть одному?».

Этот же прием подходит для вынужденной изоляции – найти плюсы подобного состояния, отталкиваясь от них, найти и способы выхода из ощущения одиночества.

Конфликты

Алгоритм

1. Возможные примеры определения своего конфликта абонентом: «Он бросил меня»; «Она говорит: или я, или она»; «Меня презирают»; «Я со всеми ругаюсь».

2. Активно выслушивайте абонента, фокусируя свое внимание на то, кем он себя ощущает:

- страдающая сторона – «все меня обижают»;
- нападающая сторона – «кругом одна сволота».

В том числе:

– агрессия под маской жертвы – «наезжают ни за что ни про что, а я виноват!»;

– помогающая сторона, которой тоже часто попадает.

Можете прояснить человеку его роль:

- «В конфликте Вы чаще всего оказываетесь случайно?»;
- «Кто Вы чаще всего, жертва или нападающий?».

3. Проясните, с чем связан конфликт.

Предметно: «Что случилось»; «Из-за чего вы поругались».

Эмоционально: «Что Вас задело больше всего»; «Вы не можете успокоиться из-за чувства...».

Предметный. Конфликт возникает из-за ущемленных потребностей. Цель конфликта – восстановить равновесие, заканчивается чаще всего вместе с удовлетворением потребности.

Беспредметный. Конфликт возникает из-за накопленных негативных эмоций. Цель конфликта – спустить весь запас на противника, «спусковым крючком» чаще всего является реальная ситуация обиды, но на нее нанизываются другие проблемы. Решение самой ситуации часто значения не имеет.

4. Определите, к какому типу конфликта ближе абонент.

Если к предметному:

- как можно точнее определите источник конфликта: что «не додали», что сказали, что сделали;
- постарайтесь вместе узнать, почему произошел конфликт (почему стороны сделали именно так);
- установите реальные потребности сторон, а не цели или приоритеты и т.д..

Если конфликт беспредметный:

- отразите и проясните эмоции абонента (не пытайтесь решить его ситуацию) до тех пор, пока ему это нужно для снятия напряжения;
- когда абонент становится способен к конструктивному диалогу, верните его к ситуации конфликта и проясняйте содержание разногласий.

5. В случае возврата к неконструктивному, агрессивному поведению с вами, рассмотрите вопрос об окончании консультации.

6. В случае признания абонентом своего постоянного конфликтного поведения, работайте, как с личностной проблемой.

- ищите вторичную выгоду, положительный смысл конфликтного поведения;

- анализируйте систему взаимодействий абонента с социумом;
- ищите источник конфликтного поведения в жизни абонента.

Знакомство

Алгоритм

1. Примеры запросов: «Я не могу включиться в компанию»; «Мне хочется подойти к ней, но я не знаю как».

2. Помогите абоненту как можно четче и конструктивнее сформулировать трудность при знакомстве.

3. Проанализируйте прошлый опыт абонента при желании познакомиться:

- случилось ли ему раньше знакомиться, как он это делал;
- чем отличается нынешняя ситуация от прежней;
- что усложняет, упрощает ситуацию начала общения.

4. Узнайте, как абонент намеревается реально действовать.

На этом этапе беседы абонент может настойчиво просить совета можете сослаться на опыт знакомых, советы из журналов, порекомендуйте искать единомышленников по интересам, но обязательно предупредите, что это чужой опыт и он может не подойти к личной ситуации:

«Я знаю вот такой способ... как ты думаешь, он тебе подходит? А какой бы подошел тебе?»;

«Что ты сама хотела бы сделать?».

5. Если подход абонента к ситуации продолжает оставаться неконструктивным, повторите шаги беседы заново, активно выслушивая.

6. Если начинают проявляться какие-то черты личности или прошлый опыт абонента, которые являются причинами неудач при знакомстве, разбирайте эти факторы. Осознав причины, мешающие эффективному общению, можно изменить стили поведения или подходы к партнеру.

Дружба

Алгоритм

1. Чаще всего проблема дружбы заявляется подростками, молодыми людьми. Примеры высказываний: «Он говорит, если я твой друг, то должен все знать о тебе»; «Я не могу включиться в компанию».

2. Помогите абоненту как можно четче и конструктивнее сформулировать проблему – запрос: «Ты хочешь найти друзей?»; «Тебе необходимо разобраться в том, дружеские ли это отношения?».

Подобного рода запросы от подростков часто обращены к консультанту с требованием совета («Скажите, что мне делать», «Посоветуйте, как быть»). На первых этапах беседы постарайтесь удержаться от советов. Лучше спрашивайте: «Что ты хочешь предпринять?»; «Что ты уже делал, чтобы разрешить эту ситуацию?»; «Что предшествовало возникновению твоей проблемы?»; «Как все получилось?»; «Ты хочешь, чтобы тебе помогли разобраться?».

3. Помогите абоненту определить меру ответственности за ситуацию: готов ли он реально действовать и менять ситуацию или ему просто

необходимо сочувствие: «Что ты хочешь изменить?»; «Как ты можешь начать действовать?»; «Каков твой вклад в создание такой жизни?» и т.д.

4. Ситуации, связанные с дружбой, очень разнообразны (предложение дружбы; что такое друг; предательство; тайна от друга (ложь); спасение друга; друг или любимая и др.).

5. Помогите абоненту прояснить:

– что такое друг:

«Как ты понимаешь, что этот человек твой друг?»;

– какие отношения являются дружбой (дружбой принято считать безоценочное принятие другого, разрешение ему быть самим собой, право на тайну, на личную жизнь):

«Этот поступок разрушает вашу дружбу?»

– какое противоречие (конфликт) вызвано ситуацией.

«Ты не можешь решиться...»;

«Ты злишься на...но в то же время...».

6. Сместите фокус внимания абонента с ситуации на его личное поведение и ожидание: «А ты сам хотел, чтобы...»; «Ты требуешь, чтобы между вами не было секретов. Твоему другу все о тебе известно?» и т.д..

7. Постройте перспективу попыток изменить ситуацию:

«Считаешь ли ты возможным поговорить с другом и выяснить, что он имел в виду тогда?»;

«Реши для себя, какие отношения ты будешь поддерживать с ней – далекие или дружеские».

Любовь

Алгоритм

Высказывания абонентов, говорящие в пользу любовной темы, могут быть такие: «Мне хочется подойти к ней, но я не знаю, как»; «Она со мной ходила, потом предала»; «Он говорит, если я твой парень, то должен все знать о тебе»; «Он бросил меня и я очень страдаю» и т.д.

1. Помогите абоненту как можно четче обозначить фокус его переживаний: «Вы переживаете разрыв отношений»; «Вам кажется, что отношения с ней переросли дружеские, но Вы боитесь признаться ей в этом»; «Вы охладели к партнеру, Вас тяготят эти отношения».

2. Любовные проблемы очень часто пересекаются с другими темами: психологические травмы, конфликты, дружба, насилие, родители, зависимости и пр. Поэтому пользуйтесь темами алгоритмов, которые покажутся нужными. Все «чистые» любовные ситуации условно разделены на три класса.

1) Как сказать о своей любви, как дать развиваться отношениям, как быстро позволить «что-то».

2) Односторонняя, неразделенная любовь. «Он ушел, а я страдаю», «Я ее люблю, ей нравится другой».

3) Ревность, недоверие к партнеру. В любом случае вначале интенсивно выслушайте абонента, проясняя его чувства, мысли, намерения. Если вы отнесли случай абонента к первому классу ситуаций:

«А как ты сама думаешь, что надо делать?»;

- «А ты сам хочешь идти дальше в своих намерениях?»;
 - проясните движущие силы поступков, конфликтов и причины запросов:
 - «А если на время забыть о родителях, то ты согласен на такие отношения?»;
 - можете на этом этапе давать советы, но очень осторожно. Ссылайтесь на то, что это чужой опыт и может не подойти абоненту;
 - поищите ресурс абонента (что он реально может сделать);
 - определите меру ответственности абонента за ситуацию:
 - «Как ты думаешь, кто или что сможет изменить ваши отношения?»;
 - «Кто определяет, начинать ли вам спать вместе?»;
 - выявите его готовность действовать:
 - «Что ты будешь делать после разговора со мной?»;
 - «Я за тебя решить не могу, в центре событий ты. Как ты думаешь действовать?»;
 - постройте варианты поведения для изменения ситуации;
 - при признаках игры «да, но...» выясните совместно с абонентом степень выгоды от одиночества или от любовных передраг:
 - «Что Вы получаете, оставаясь один?»;
 - «Зачем тебе нужны такие мучения?».
- Найдя скрытые потребности, которые удовлетворяются путем страданий, вы можете выйти на способы разрешения любовной ситуации.
- Если в ходе разговора выясняется, что партнер манипулирует абонентом:
- «Он говорит, что если я его люблю, то должна доказать это» или абонент манипулирует:
 - «Если он любит, то должен знать, как я страдаю без него» консультант работает с проблемой манипулирования:
 - «Что скрывает от Вас партнер, почему пытается доминировать над Вами»;
 - «Вы унижаете его, требуя подчинения. Что дает Вам право на нечестную игру с ним?».
- Есть пять способов интерпретации трудных ситуаций:
- нахождение побочных плюсов
 - «Зато появилось свободное время»;
 - сравнение с другими
 - «У других и этого не было...»;
 - «Подругу бросили и унизили, а мы по-доброму расстались»;
 - представление худших результатов
 - «А ведь мог и...»;
 - забывание худшего
 - «Еще месяц назад обрыдалась бы, а сейчас уже ничего»;
 - переопределение ситуации:
 - «Это не он меня бросил, а я сама ушла»;
 - «Мне и не хочется знакомиться с ней ближе»;
 - «Это я, вообще, карму свою отрабатываю».

– выяснение совместно с абонентом степени выгоды от одиночества или от любовных передраг:

- «Что Вы получаете, оставаясь один?»;
- «Зачем тебе нужны такие мучения?».

Если любовная ситуация относится к третьему классу:

– все вопросы о недоверии к партнеру чаще всего основаны на каком-то количестве реальных фактов. Не превращайтесь в следователя.

Удерживайте внимание на чувствах и желаниях абонента:

- «Это доставляет Вам неприятности...»;
- «Вы рассказали мне этот случай, что он для Вас значит?».

– попробуйте выяснить, какая потребность ущемляется таким поведением партнера, какой образ отношений выстроил абонент:

- «На Ваш взгляд, до какой степени люди должны доверять супругу»;
- «Что такое быть близкими»;
- «Как Вам кажется, что обязан делать Ваш партнер в отношении Вас»;
- «Чего ты ждешь от своего парня»;

– проговорите правила взаимодействия в паре абонент – партнер.

Правила в отношениях бывают гласные и негласные.

Гласные правила: «Не перебивай»; «Не транжирь деньги»; «Не кричи громко»; «Приходи вовремя».

Негласные правила (открыто не обсуждаются, но при их невыполнении – ссора): «Мужчина не плачет, а если плачет, значит, слабак»; «Вслух сердиться нельзя, надо скрыть эмоции»; «Женщинам нужно многое прощать и разрешать»;

– предложите абоненту проговорить свое недоверие к партнеру в конструктивной форме и поговорить, удерживаясь от нападок: «Вы говорили с ним о своих обидах?»; «А ты пробовала рассказать ему об этом?» и т.д..

Рекомендации по ведению разговора в конструктивной форме:

– повернитесь лицом к собеседнику;

– не задавая вопросов, в нейтральной утвердительной форме высказитесь;

– говорите о своих чувствах и подозрениях, а не о его воздействии на вас: «я злюсь» – верная форма, «ты разозлил меня» – неверная; «я нервничаю» – верная форма, «ты сводишь меня с ума» – неверная;

– опишите поведение партнера, не прибегая к ярким и хлестким замечаниям: «когда ты приходишь так поздно...»;

– проговорите ваше желание и условия, на которые вы согласны: «я хочу, чтобы ты предупреждал меня», «если ты не объяснишь мне происходящее, я не смогу верить тебе»;

– постройте совместно перспективу действий абонента, исходя из его желания и его восприятия ситуации.

Нестандартные ситуации

Если консультант в ходе беседы понимает, что разговор используется абонентом не для получения помощи, а для манипуляции, то консультант должен подумать о том, как сберечь себя, а не абонента.

В практике Телефонов Доверия встречаются обращения, при которых разговор может быть прекращен консультантом:

- 1) абонент хочет разговаривать с консультантом определенного пола;
- 2) абонент настойчиво интересуется личной жизнью консультанта;
- 3) абонент требует советов и наставлений, отказываясь от всего остального;
- 4) абонент просит о встрече или просит ему перезвонить;
- 5) беседа типа «Да, но...»;
- 6) абонент повторяется, рассказывает истории, ставит музыку и пр.;
- 7) абонент просит: «Подождите, пока я...»;
- 8) абонент ждет гарантий и перекладывает на консультанта ответственность;
- 9) сам консультант исчерпал свои резервы и не может продолжать беседу при манипулятивном стиле общения абонента. Иногда полезно работать под псевдонимом.

Агрессивный абонент

1. Не пытайтесь обсуждать проблему, заявленную агрессивным абонентом – он хочет ругаться, а не решать свои трудности.

Правило – анонимность консультанта и места расположения службы не должны нарушаться.

2. Агрессивный абонент будет пытаться нарушить ваше интимное пространство, спрашивая про привычки, интересы, личную жизнь. Постарайтесь скрыть свое состояние, особенно растерянность, с помощью холодного голоса, ровной интонации, «словесного мусора» («вероятно», «вполне может быть»), дайте отпор («Вы хотите это узнать? А я не хочу говорить»).

3. Слушайте. Главное, чего хочет агрессор – чтобы его злость кто-то услышал. Слушайте отстраненно. Возможно, что первая волна агрессии пройдет и абонент извинится за свои слова и объяснит причину своего состояния.

4. Попробуйте открыто описать поведение абонента, не прибегая к оценочным словам: «Вы пытаетесь обидеть меня, сказав это»; «В Ваших словах я ощущаю злость на меня»; «Вы хотите, чтобы я растерялась?».

5. В данный момент разговора агрессивный порыв может пройти, напряжение снизится и абонент поймет, что консультант не растерялся. Беседа может перейти в конструктивное русло. Если нет, то выставите условия продолжения разговора.

6. Откажитесь от продолжения разговора в таком ключе, обозначив свои эмоции.

Ваш голос должен быть спокойным. Постарайтесь «не заводится» и не винить себя. Вы станете жертвой, если он «зацепит» вас. Помните, что его злость «не про вас». Лучшее средство – отчуждение от абонента.

Телефонные хулиганы может быть двух видов:

– скрытая агрессия (желание смутить консультанта, разозлить);

– «проверка на прочность» (желание проверить, принимают ли такое поведение, как отреагирует консультант, о чем говорят на Телефоне Доверия).

1. Не ругайтесь в ответ. Будьте готовы к разного рода заявкам. Если шутка смешная, рассмейтесь, ответьте подобным.

2. В случае повторного звонка или «дурацкой» истории, смеха в трубке отнеситесь серьезно к факту звонка, а не к форме обращения. Подростки часто используют такой прием для обращения по интересующей их теме. Сказать в открытую еще не готовы, но потребность высказаться стремится быть удовлетворенной. Часто хулиганство – это повод для получения информации и профилактики возникновения подобных ситуаций, которые страшат подростка и будоражат его воображение.

3. Если абонент переходит на обсуждение проблемы – работайте серьезно, не напоминая о способе заявки в начале.

4. Если хулиганство продолжается, прекращайте разговор, предваряя это выставлением условий, при которых вы можете продолжить консультирование.

Душевнобольные абоненты

Алгоритм

1. Опасность душевнобольных часто преувеличена, но пренебрегать знанием того, что он может быть опасен, тоже не стоит. Будьте спокойной, терпимой, доброжелательной, но устойчивой:

– выслушайте абонента, не цепляясь за «странность» и не вникая в детали;

– помните, что душевнобольные видят мир по-другому, изменить это почти невозможно, в этом суть болезни. Отговаривайте абонентов от опасных поступков, если они об этом заявляют.

2. Если абонент имел психическое заболевание в прошлом, а сейчас относительно благополучен, консультируйте в привычном ритме.

3. Если абонент демонстрирует необычные открытия, увлечения (новая формула, вечный двигатель, инопланетяне и пр.), активно слушайте с поощрениями «да», «слушаю». Старайтесь не задавать вопросов, провоцирующих рассказ – это не всегда ведет к прояснению проблемы, потому что психически больные абоненты легко отвлекаются на нюансы и могут забыть про основную нить своего рассказа.

4. Постарайтесь не оценивать теории, открытия, поведение абонента. В случае агрессивных вспышек заявите о своем неудовольствии. Отдавая инициативу в руки абонента, контролируйте беседу. Поощряйте положительные намерения.

5. Душевнобольные могут сами рассказать о своем психическом статусе – не удивляйтесь, не спрашивайте подробности установления диагноза – если захотят, сами расскажут. Ваша цель в оказании поддержки сейчас, а не в излечении его от психического недуга. Абонент может скрывать от вас диагноз или не знать о нем. Если консультант догадался о душевной болезни абонента, не стоит пугать этим человека. Сделайте для себя сноску о вычурности поведения или высказываний, о погруженности в свой внутренний мир, об импульсивных решениях.

6. Многим душевнобольным свойственна цикличность в подаче информации. Обнаружив, что вы идете по десятому кругу обсуждения, скажите об этом клиенту и попробуйте завершить консультирование. Таких абонентов можно ограничивать во времени, сказав об этом в начале (как правило, они становятся «зависающими», т.е. часто и долго звонящими абонентами).

7. Терпеливое выслушивание приводит к тому, что возникают «едва заметные изменения». Они проявляются в незначительном прояснении сознания или большей определенности ситуации. Возможно достигать незначительных улучшений в состоянии абонента.

8. Если абонент вспылит и бросил трубку, прервавшись на полуслове, ничего страшного. Поведение душевнобольных развивается по своим законам, вы их не предусматриваете.

Абонент-манипулятор

Алгоритм

1. Абонент-манипулятор стремится обладать консультантом, как правило, через психологические «крючки». Вначале беседа начинается с благовидного «фасада». Потом возникает ситуация «если Вы не..., то я...», «только Вы...». Поэтому, если вы слышите:

- неустойчивые, прихотливые эмоции;
- «туннельную» логику (видят лишь то, что хотят; слышат то, что хотят);
- использование проблемы, конфликтов, жизненных ситуаций для своих целей, старайтесь контролировать разговор.

2. Встречающиеся сценарии манипуляций в консультировании:

- «Вы моя единственная надежда...»;
- «Никто не может мне помочь и Вы тоже – я уже посетила всех психологов в городе» и т.д.

3. Попробуйте прояснить истинные чувства манипулятора (он их может не осознавать).

4. Обратите внимание абонента на другие стороны проблемы.

5. В случае агрессии не сердитесь в ответ, а говорите о необходимости завершить разговор. В состоянии гнева трудно анализировать проблему.

6. В случае «маятника» (то злится, то «заигрывает»), сообщите абоненту о бессмысленности беседы.

Зависающий на разговоре, зависимый от консультанта абонент.
Постоянные клиенты заметны по регулярным звонкам, длительным беспредметным разговорам, зависимости от мнения консультанта.

1. Если вы обнаружили у себя постоянного клиента, спросите себя:

2. Найдите службы, которые могут помочь хотя бы частично разгрузить вас. Перенаправьте абонента туда (врач, юрист, социальные службы, другие телефоны).

3. Помните, что у «зависающих» есть проблемы, но нет желания с ними справляться, поэтому побуждайте абонента к решению проблем.

4. Не берите ответственность на себя, возвращайте абоненту его вопросы, предлагайте разобраться самостоятельно:

5. Введите лимит времени на звонки, систему условий (по сути, это договор о совместной работе):

6. Отмечайте и поощряйте появление новой информации, нового взгляда на жизнь.

7. Еще раз спросите себя, что вы получаете от этих звонков. Лучшая позиция – не вовлеченность в проблемы «зависимого», выслушивание и постановка минимальных задач на консультацию (оберегайте себя от неудовлетворенности результатами).

Просьбы о встрече

1. При просьбах о встрече отнеситесь к этому как к профессиональной ситуации. Видимо, это возникшая зависимость от вас, манипуляция.

2. Вспомните этические принципы и правила, установленные в вашей службе Телефона Доверия. Если они ограничивают вашу функцию телефонного консультанта и личные встречи с абонентами считаются нецелесообразными, то откажите твердо, но деликатно: «Я не могу...»; «Я не хочу...»; «Это невозможно, потому что нарушает принцип анонимности».

Нельзя отказываться от встречи, мотивируя это своей занятостью.

3. Такой звонок является поводом проверить свои этические принципы, сформированность личной и профессиональной роли.

4. В случае настойчивого требования абонента о личной встрече откажите твердо, однозначно, без объяснения причин (потому что объяснение может быть воспринято абонентом как согласие в «завуалированной» форме).

5. При просьбе об очной встрече с вами, как консультантом, ориентируйтесь на правила службы. При некоторых Телефонах Доверия существуют консультативные кабинеты, где приветствуются очные консультации с абонентами.

4 Требования к деятельности call-центров в организациях образования Республики Казахстан

Требование – это условие, стандарт, критерии которое должно соблюдаться организацией, учреждением, персоналом.

Требование напрямую зависит от особенности организации и задач. На предыдущей главе мы рассмотрели цели, задачи и особенности организации call-центра в организациях образования. Обозначив цель call-центра, мы смогли определить задачи для достижения данной цели. Теперь, имея задачи, необходимо определить требования, предъявляемые к деятельности call-центра.

На call-центр в основном обращаются те люди, которые имеют ряд не решенных вопросов. Когда не решаются проблемные вопросы клиентов, то это сильно раздражает клиентов. И первым требованием к call-центру должен быть способность оперативно решить проблемные вопросы клиентов с первого обращения.

Клиенты, имеющие проблемные вопросы в основном находится в напряженном эмоциональном состоянии. В таком состоянии они бывают раздраженным, нетерпеливым и требуют быстрого решения их проблемных вопросов. В таких случаях для преодоления нервного обстоятельства требуются, чтобы функции call-центра были удобными, простыми, понятными и оперативно реагировали на обращение клиентов.

Увеличение количества клиентов, влечет собой увеличение обращений клиентов в call-центр с вопросами разного характера, для решения которых требуется от операторов компетентности в области задаваемых вопросов.

Для решения своих вопросов клиенты будут обращаться к call-центрам в любое время суток. И чтобы соответствовать данному критерию, call-центрам необходимо быть постоянно на связи 24 часа в сутки 7 дней в неделю и 365 дней в год.

Из опыта известно, что 80-90% клиентов обращаются с вопросами стандартного характера, который не требуется решения с помощью оператора call-центра. Также, в целях оптимизации работы call-центров целесообразно применять высоко автоматизированных робот-ботов и это является очередным требованием к call-центру.

С появлением компьютерной технологии мир стал быстро меняться. Чтобы идти в ногу со временем call-центрам необходимо развиваться, осваивать новые технологии и внедрять их в свою работу. И очередным требованием к call-центрам является высокая технологичность.

В современном мире окружающий нас мир развивается так быстро, что человек не успевает освоить и понять их. Тем самым, у каждого клиента для решения какой-либо задачи требуется решить много подзадач. Для решения этих подзадач они обращаются к своим друзьям, знакомым и, конечно же, call-центрам. И таких клиентов с каждым днем становится все больше и больше. Тем самым, растет количество обращений в call-центр. Это отрицательно влияет на оперативное реагирование call-центров. Следующим требованием в таких случаях является способность эффективно распределять поступающие

обращения по отделам, службам учреждения (организации), которые будут решать задачи клиентов.

Клиенты для решения своих вопросов неоднократно обращаются к call-центрам. Для быстрого и эффективного решения их вопросов, необходимо иметь первичные данные о клиентах. Эти данные такие, как фамилия, имя, отчество, номер контактного телефона, дата рождения, ИИН, история обращения до текущего обращения, направленность деятельности и интересы клиентов. Решением данного обстоятельства является сбор данных о клиенте и это является очередным требованием к call-центру.

По результатам исследования, в последнее время 60% операторы call-центров стали увольняться в период первой 6 месяцев своей работы. Это связано тем, что в call-центрах отсутствуют программы стимулирования и поощрения своих персоналов, карьерный рост, низкая зарплата и морально-психологическое давление со стороны клиентов и со стороны начальников. Для решения данных вопросов call-центрам необходимо иметь программы стимулирования и поощрения своих персоналов, оптимальную зарплату, вести кадровую политику и широко применять робот-ботов в целях снижения нагрузки операторам.

В первую очередь, в платформе должен быть представлен широкий набор инструментов для обработки обращений из голосовых и цифровых каналов, а также организации процессов обслуживания.

АТС способный обрабатывать большие потоки вызовов в часы пик, а также развитые средства интеллектуального распределения и маршрутизации вызовов на основе информации из других компонентов платформы (например, системы управления проектами), а также из внешних систем.

Этот компонент отвечает за прием и распределение голосовых вызовов, и поэтому считается ядром любого call-центра. При этом на практике часто встречаются две ситуации: когда заказчик отдельно выбирает АТС и решение для call-центра в качестве «надстройки» к АТС, и когда заказчик ищет возможность развернуть платформу, уже включающую программную АТС как один из компонентов. Второй вариант обычно позволяет сэкономить на работах по интеграции АТС и call-центра.

Исходящие обзвоны. В большинстве call-центров требуется не только обработка входящих вызовов, но и кампании исходящего обзвона по базам с контактами клиентов. За реализацию автоматического исходящего обзвона, как правило, отвечает отдельный компонент («диалер»). От особенностей его реализации и работы зависит, насколько эффективно используются ресурсы call-центра в исходящих кампаниях.

Модуль автообзвона позволяет использовать разные режимы проведения обзвона (предиктивный, прогрессивный, с предварительным просмотром), применять обзвон без участия операторов, а также адаптировать исходящие кампании к различным условиям (часовые пояса, доступность номеров и др.).

Область применения интерактивных голосовых меню (IVR) в call-центрах расширяется с каждым годом. Сегодня помимо функций автоответчика IVR

используется как инструмент реализации различных голосовых сервисов с использованием информации о клиенте, его предыдущих обращениях и т.д.

База клиентов, обращений, партнеров. Для ведения входящих и исходящих кампаний call-центру нужна база данных, в которой фиксируются параметры обслуживания в разных проектах, накапливается информация о клиентах, контактах с ними, а также ведется учет партнеров. Инструменты работы с этой базой, в первую очередь данными о клиентах и обращениях, должны быть доступны в интерфейсе рабочего места оператора call-центра.

В том случае, когда для хранения информации о клиентах и услугах используется внешняя система (CRM, Service Desk, биллинг и пр.), платформа контактного центра должна быть интегрирована с ней. На практике решение этой задачи нередко связано с различными проблемами «стыковки» программных решений разных производителей.

Оmnikanальность. По мере роста популярности цифровых каналов (sms, мессенджеры, соцсети и т.д.) call-центрам стали нужны инструменты работы с неголосовыми обращениями. Если текущая платформа не поддерживает такие виды коммуникаций, call-центру приходится использовать сторонние приложения или сервисы, а также решать задачу сведения в единую базу истории контактов по разным каналам.

Сценарии разговора. Сценарии диалога (скрипты) позволяют call-центру поддерживать необходимый уровень сервиса в различных проектах, а также снижают затраты на обработку контактов. В сложных проектах требования к сценариям обычно выше: нужно использовать в процессе обслуживания максимум сведений о клиенте и истории его обращений, уметь дать развернутый ответ на вопрос о любой позиции из широкого списка товаров или услуг, варьировать действия оператора в зависимости от ответов клиента и т.д.

Возможность создавать новые сценарии без программирования, применять сценарии при обслуживании в любых каналах и в различных проектах, эффективно использовать в скриптах накопленную информацию о клиенте, предлагаемых товарах/услугах.

Отчеты являются инструментом анализа работы контактного центра, оценки эффективности его процессов, использования ресурсов, качества обслуживания, а также выявления «узких мест» в процессах и инфраструктуре. От платформы call-центра требуется способность фиксировать широкий спектр событий и их параметров, связанных с действиями персонала call-центра и использованием различных компонентов платформы.

Возможность использовать встроенные отчеты (реального времени, хронологические, пользовательские), а также применять для анализа сводные отчеты, которые объединяют такие метрики, как АНТ, АWT, CPA, Transferrate, FCR и др., с информацией о клиентах (категория, регион, тема обращения и пр.) и событиях в бизнес-процессах (смена статуса заявки и пр.).

Запись разговоров. Средства записи разговоров активно используются call-центрами для анализа качества сервиса и урегулирования спорных ситуаций. Типовыми требованиями к этому инструменту является ведение

архива записей, удобный поиск по архиву, возможность экспорта и ограничения доступа к архиву.

Возможность обеспечения автоматической оценки всех звонков каждого оператора, согласно установленным показателям. Система производит автоматически отбор требующих анализа звонков и в автоматическом режиме отправляет их на прослушивание в службу контроля качества.

Требования для крупных call-центров:

Высокая отказоустойчивость;

Оптимизация стоимости владения платформой;

Распределенный режим работы при использовании нескольких площадок;

Управление рабочей нагрузкой (WFM);

Использование средств синтеза и аналитика речи.

Требования к деятельности call-центров для оказания психологической помощи

Современные call-центры для качественной организации своей деятельности должны соблюдать следующие требования:

- доступность;
- своевременность оказания психологической помощи;
- ведение доверительного диалога;
- анонимность;
- конфиденциальность;
- поэтапность;
- профессиональность психологов-консультантов;
- бесплатность звонков;
- уважение и принятие;
- свобода в общении.

Соблюдение вышеизложенных требований, возможно, обеспечит call-центру оказать качественную психологическую помощь гражданам, особенно детям и родителям.

Заключение

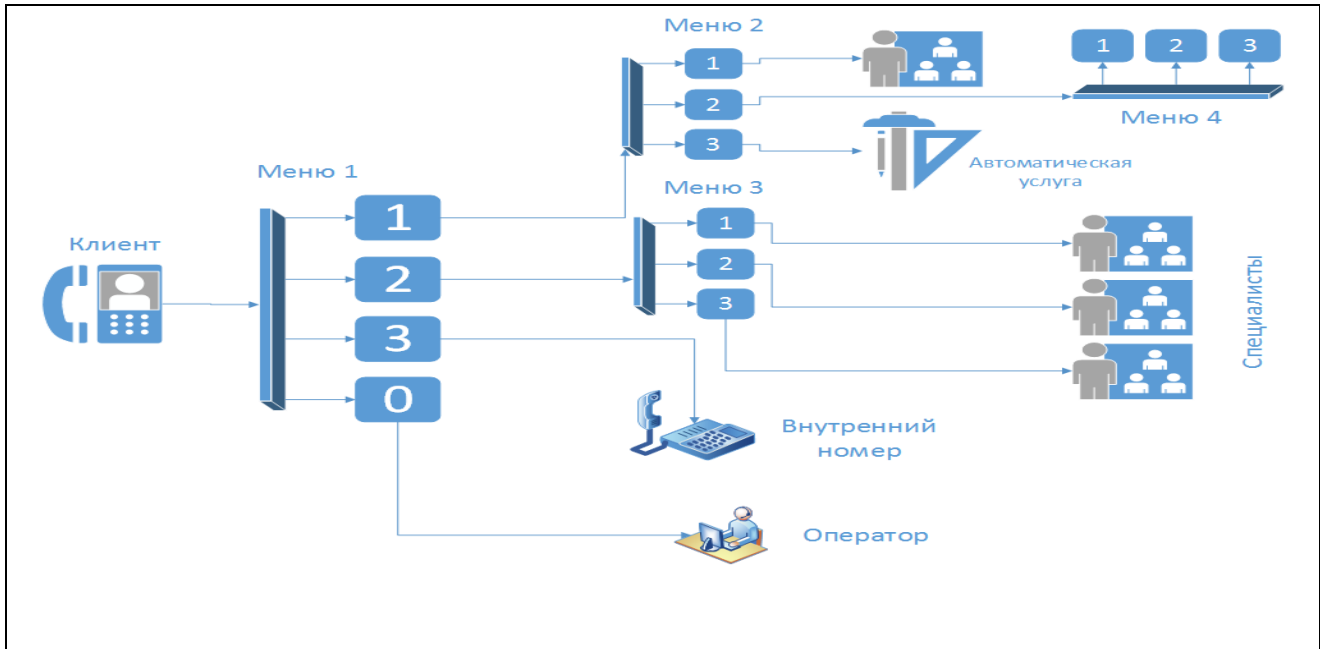
Call-центр, в случае возникновения кризисных проблем со обучающимися, при необходимости будет оказывать экстренную профессиональную консультацию специалистам Психологической службы. В том числе, оказание квалифицированной социально-психологической и социально-педагогической помощи специалистам Психологической службы; профилактика девиантного, деструктивного, суицидального поведения среди обучающихся; оказание специалистам ПС, при неотложной квалифицированной психологической помощи родителям детей-инвалидов при возникновении неясной ситуации; регулярный научный анализ причин обращения в колл-центр; разработка рекомендаций для местных органов государственной власти по улучшению работы Психологической службы.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что деятельность call-центра по оказанию экстренной психологической помощи специалистам Психологической службы в организациях образования очень актуальна. Она позволяет специалистам получить мгновенную доступную психологическую помощь на высоком профессиональном уровне.

Приложения

Приложение А

Примерная схема организации автоматического обслуживания при помощи IVR-системы



Приложение Б

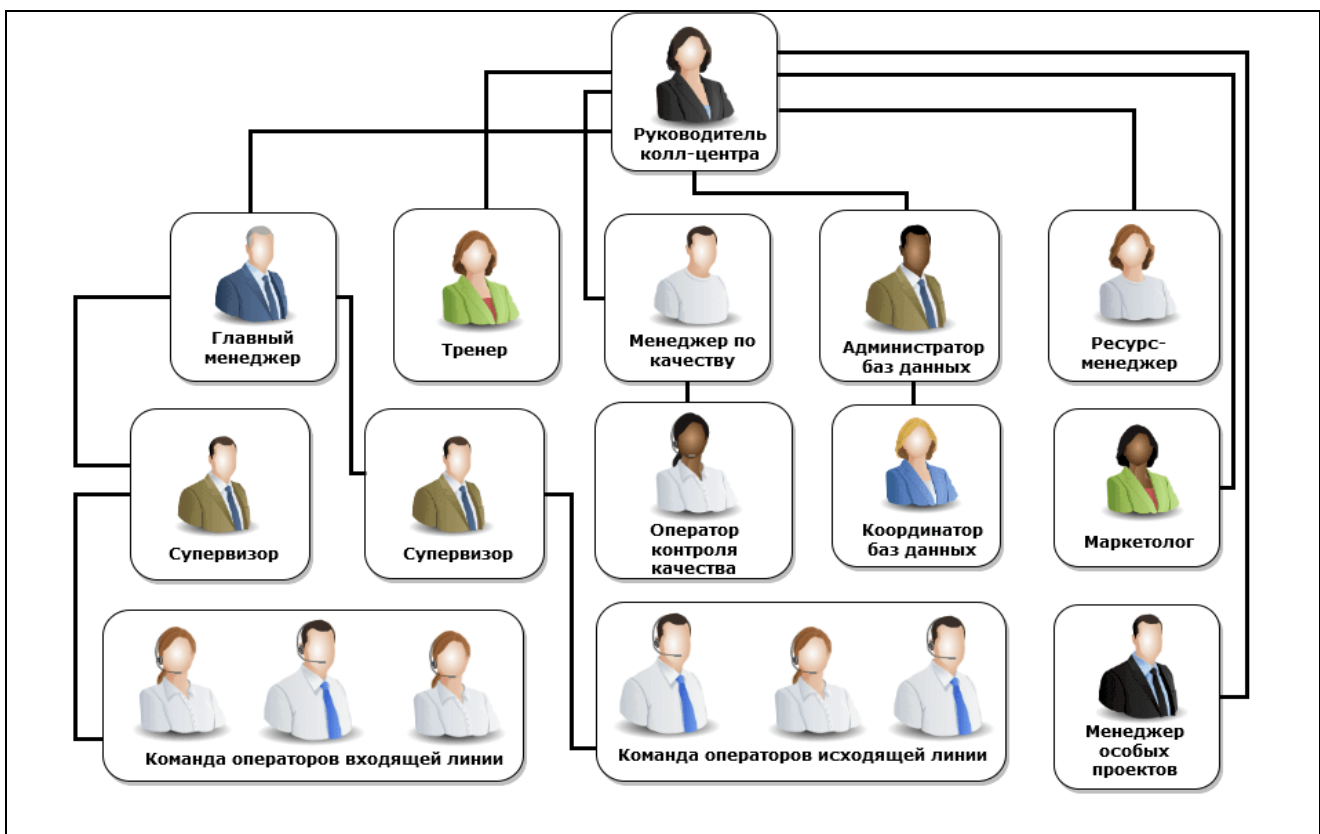
Примерная схема CRM-системы



Примерная схема организации WFM-системы для менеджмента рабочего времени



Примерная структура call-центра



Примерный регламент работы консультанта

Консультант call-центра Общие положения

1.1. Должность консультанта службы Call-центра вводится в штатное расписание Центра Психолого-педагогической помощи специалистам Психологической службы в организациях образования для оказания экстренной профессиональной психологической помощи по телефону.

Консультант службы Call-центра назначается и увольняется приказом директора Центра профессиональной психолого-педагогической помощи.

Консультант службы Call-центра подчиняется непосредственно заведующему отделением экстренной психологической помощи по телефону, занимающемуся организацией работы службы.

Режим работы консультанта 8 часов, из них 6 часов - непосредственно телефонное консультирование (в том числе участие в супервизорской работе - 2 часа) и 2 часа - методическая работа (работа с методической литературой, участие в семинарах, обучающих группах, подготовка тематических тренингов для других консультантов, участие в рекламной деятельности службы).

2. Должностные обязанности

2.1. Консультант службы Call-центра оказывает экстренную профессиональную психологическую помощь по телефону специалистам Психологической службы в организациях образования; сообщает необходимую информацию; фиксирует все обращения в журнале и статистическом листке согласно кодификатору.

2.2. Консультант службы Call-центра обязан соблюдать правила внутреннего распорядка в соответствии с Кодексом Call-центра.

2.3. Консультант службы Call-центра обязан один раз в месяц проконсультироваться у психолога в целях психогигиены.

3. Предъявляемые требования

3.1. Консультант службы Call-центра должен знать:

- основы трудового законодательства;
- нормативные документы, действующие в службе;
- основы психологии;
- методические материалы по оказанию экстренной психологической помощи по телефону;
- координаты государственных, социальных, специальных учреждений для направления обратившихся.

3.2. Консультант службы Call-центра должен владеть навыками, применяемыми в работе: активное слушание, обратная связь и др.

3.3. Консультант службы Call-центра стремится к саморазвитию, расширению знаний и общего кругозора, совершенствует свои навыки и умения телефонного консультирования.

3.4. Консультант принимает участие в создании и распространении рекламных материалов службы.

4. Имеет право

4.1. Вносить предложения по повышению эффективности своей деятельности и деятельности службы Call-центра.

4.2. Самостоятельно принимать решения в пределах своей компетенции и нести за них ответственность.

4.3. Выносить возникшие у него проблемы работы с абонентами на любое ближайшее общее собрание сотрудников.

Список использованной литературы

1. Русский орфографический словарь. Российская Академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова под ред. В. В. Лопатина, О. В. Ивановой. Издание 4-е, испр. и доп., 2013;
2. Интернет ресурс. <https://vc.ru/flood/42114-kontakt-centry-ot-xx-veka-do-nashih-dney>.
3. Социальное предпринимательство в Казахстане. Алматы 2015.
4. История рождения Телефона доверия. [Электронный ресурс]. URL: <http://guto-razvitie.ru/content/%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F-%D1%80%D0%BE%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD%D0%B0-%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F>.
5. Терентьев Д. А. Особенности задач и методов работы психолога-консультанта телефона доверия. Психологические науки: теория и практика: материалы III Междунар. науч. конф. 2015.
6. В Казахстане начала свою деятельность служба «Телефон доверия для детей». Электронный ресурс. URL: <https://kursiv.kz/news/obschestvo/2017-04/v-kazahstane-nachala-svoyu-deyatelnost-sluzhba-telefon-doveriya-dlya-detey>.
7. Телефон доверия. 2015. Электронный ресурс. URL: https://otherreferats.allbest.ru/psychology/00560520_0.html#text.
8. Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 83 «Об утверждении Правил деятельности Единого call-центра».
9. Call Centres and Their Role in E-governance: A Developing Country Perspective, Sharif N. As-Saber, Khalid Hossain.
10. Smart advisors in the front office: Designing employee-empowering and citizen-centric services, 2016. T.Giesbrecht, H.Jochen Scholl, G.Schwabe.
11. С какими вопросами можно обратиться за помощью на Детский телефон доверия? 2020. Электронный ресурс. URL: <https://telefon-doveria.ru/s-kakimi-voprosami-mozhno-obratit-sya-za-pomoshh-yu-na-detskij-telefon-doveriya/>.
12. Зачем нужен телефон доверия. 2019. Электронный ресурс. URL: <https://telefon-doveria.ru/zachem-nuzhen-telefon-doveriya/>.
13. Особенности психологической помощи по телефону. Электронный ресурс. URL: <https://www.megapredmet.ru/1-75451.html>.
14. Методические рекомендации работа «Телефона доверия». 2016. Электронный ресурс. URL: https://dogmon.org/metodicheskie-rekomendacii-rabota-telefona-doveriya.html#%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C.
15. Современный call-центр: взгляд изнутри и снаружи, Москва 2006. Д.Садовский.

16. Call Center - Entwicklungsstand und Perspektiven, 2000. S.Bittner, M.Schietinger, J.Schroth, C.Weinkopf.

17. Achieving efficiencies in service delivery: evaluation of a government call center, 2018. Sidhartha S. Padhi.

18. Ермолаева А.В. Особенности работы с кризисным эмоциональным состоянием абонента на телефоне доверия. Электронный ресурс. URL: <https://childhelpline.ru/2013/08/%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8-%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B-%D1%81-%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%81%D0%BD%D1%8B%D0%BC-%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8/>.

Содержание

Введение.....	3
1 Состояние деятельности и лучшие практики функционирования call-центров в организациях образования Республики Казахстан.....	5
2 Аналитика проблем и пути повышения эффективности работы call-центров в организациях образования Республики Казахстан.....	8
3 Методические рекомендации по организации деятельности call-центров в организациях образования.....	24
4 Требования к деятельности call-центров в организациях образования Республики Казахстан.....	99
Заключение.....	103
Приложения.....	104
Список использованной литературы.....	108

**Опыт работы и лучшие практики call-центров
при Управлениях образования и фронт-офиса
при Центрах психологической поддержки**

Методические рекомендации

Подписано в печать 25.05.2022 г. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Печать офсетная.

Шрифт Times New Roman. Усл. п.л. 6,9