

Орловская областная общественная организация «Знание»

Методическое пособие

**ОБЩЕНИЕ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ
ПО ТЕЛЕФОНУ**



Орловская областная общественная организация «Знание»

Методическое пособие

**ОБЩЕНИЕ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ
ПО ТЕЛЕФОНУ**

г. Орёл, 2021

ОБЩЕНИЕ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ ПО ТЕЛЕФОНУ.

Уважаемые читатели, дорогие друзья!

Вашему вниманию предлагается методическое пособие «Общение с пожилыми людьми по телефону», подготовленное в помощь волонтерам, участникам и организаторам практики "Телефонные цепи", реализуемой в Орловском регионе Орловской областной общественной организацией "Знание" при поддержке Благотворительного Фонда Тимченко, БФ «Добрый город Петербург» в рамках конкурса "Ближний круг". Издание мы адресуем специалистам социальных служб, НКО, волонтерам, организаторам, консультантам, работающим с представителями почтенного возраста. Пособие может быть полезно преподавателям и студентам вузов, обучающихся по специальности «Социальная работа».

Телефонные коммуникации - важная потребность пожилых людей, особенно тех, кто живет один, страдает от одиночества и невостребованности. И эта потребность наиболее ярко проявилась в период начавшейся в марте 2020 года пандемии и введении ограничений для пожилых людей в виде самоизоляции и исключения каких-либо личных контактов, даже с близкими людьми. Особенно тяжело было принять эти ограничения пожилым людям, которые вели активный образ жизни: участвовали в волонтерской деятельности, программах обучения, культурно - досуговых, спортивных мероприятиях, регулярно посещающих театры, библиотеки, экскурсии.

Студенты, преподаватели Орловского народного университета золотого возраста, активисты общественной организации «Знание» прервали занятия, лишились привычного образа жизни, лишились общения с друзьями-сверстниками. Это стало следствием возникновения стрессовых ситуаций. Имели место примеры, когда пожилые люди впадали в депрессию, у них нарастала тревожность, обострялись хронические заболевания. Не хватало информации о ситуации с ковидом, о способах защиты и профилактики. И самое главное не хватало дружеской поддержки.

Именно в этих условиях родился проект «Телефонные цепи», целью которого стало восстановление регулярного общения пожилых людей по телефону, выявление проблем, поддержка и организация помощи в затруднительной ситуации, в том числе с помощью специалистов психологов, врачей, педагогов, социальных работников, волонтеров.

На старте проекта 20 волонтеров из числа студентов и преподавателей Народного университета золотого возраста звонили каждый четверым своим знакомым. Спрашивали о самочувствии, интересовались, в чем нуждаются, делились информацией и сообщали телефоны горячих линий по вопросам ковида, волонтерских центров, социальных, экстренных служб помощи. Далее подключались те, кому звонили. Цепочка не прерывалась, количество вовлеченных за короткое время разрасталось в геометрической прогрессии и составила более тысячи человек. К проекту «Телефонные цепи» подключились партнеры проекта из общественных организаций региона, которые работают с целевой группой старших возрастов.

Волонтеры телефонной цепи столкнулись с множеством вопросов, особенно когда общались с незнакомыми людьми. Для многих включенных в цепочку это был первый опыт волонтерской деятельности, и требовалась не только координация их деятельности, но и знания и навыки телефонных коммуникаций. Для этого были организованы обмен опытом волонтеров, семинары, тренинги, разбор конкретных ситуаций.

Данное методическое пособие было предложено волонтерам проекта «Телефонные цепи» для изучения и использования в работе.

В период реализации проекта рекомендации и советы по организации телефонного общения с пожилыми людьми дополнялись с учетом конкретных ситуаций, с которыми столкнулись волонтеры.

Выражаем огромную благодарность волонтерам, партнерам проекта «Телефонные цепи» за большую проделанную работу! Будем рады, если опыт, накопленный в реализации проекта, будет распространяться в городах и селах регионов Российской Федерации.

Координатор проекта «Телефонные цепи» - Председатель Правления Орловского «Знания» Т.М. Кононыгина.

2. Какие специфические особенности пожилых людей необходимо учитывать при телефонном разговоре?

Геронтологи обращают внимание на особенности представителей почтенного возраста. К ним относятся как изменения в различных сферах жизнедеятельности, так и имеющиеся потенциальные ресурсы. Это физиологические, психологические, биологические, интеллектуальные, биографические, социальные, экономические. Рассмотрим некоторые из них и сформулируем некоторые советы.

- Ухудшение слуха и медленное восприятие информации. (Совет: говорите громче, избегайте быстрого темпа речи, важен тон, тембр. Делайте паузы, несколько раз повторяйте важную информацию, которую хотите донести до собеседника. Уточняйте слышит ли Вас собеседник.)

- Недоверие и опасение разговаривать с незнакомым человеком. Возможно, звонивший -мошенник. (Совет: нужно представиться, назвать человека, который дал контакты для звонка, назвать свой номер телефона – если звонок осуществляется по стационарному номеру телефона. Оставляйте больше информации о себе).

- Ухудшение памяти. (Совет: дать возможность записать разговор).

- Звонить необходимо в удобное время, учитывая примерное время завтрака, обеда, послеобеденного отдыха. (Совет: не звоните до 9 часов, с 14 до 16 часов, после 19 часов).

- Качество телефонной связи. (Совет: поинтересуйтесь качеством связи).

- Раздражение пожилых людей (реакция на звонок). (Совет: не говорите и не спрашивайте о чувствах, больше интересуйтесь проблемами, жизненным опытом).

-Желание собеседника говорить много и долго (излишняя болтливость) (Совет: постарайтесь ограничить разговор, предварительно извинившись, заранее оговорите временные рамки разговора, запланируйте время беседы.)

-Что делать, если собеседник молчит? (Совет: задавайте вопросы, пробуйте разговаривать. Никогда не вешайте трубку раньше собеседника)

-Агрессивность собеседника (Совет: постарайтесь « смягчить» ситуацию, выясните причину агрессии. Если не удаётся снять напряжение, то разговор

перенесите.)

- Не воспринимают информацию, не понимают о чём идёт речь (Совет: не используйте незнакомые термины, слова и выражения. Объясняйте явления, факты как можно проще.)

- Серьёзность, обидчивость, не принятия шуток и юмора (Совет: используйте официальный тон).

- Концентрация на прошлом (Совет: Помогите переключить внимание на радостные события из своей жизни, детей, внуков).

- Повышенный интерес к событиям в стране, регионе, городе (Совет: подготовьте ответы, следите за официальной информацией, просматривайте публикации в социальных сетях.)

- Потеря доверия собеседника в случае не выполнения обещания (Совет: всегда выполняйте договорённости, например о времени звонка, исполнении просьб и поручений. Объясняйте причину нарушения договорённостей, приносите извинения.)

- Существует немало особенностей пожилых людей, связанных с заболеваниями органов дыхания, нервной системы и пр., которые могут влиять на характер беседы. (Совет: в каждом случае важен индивидуальный подход. Главный принцип не навредить и не создать конфликтной ситуации. Иногда лучшее средство промолчать, сделать паузу. Можно воспользоваться советом древних философов. « Ты всегда говоришь, что думаешь, но иногда думай что говоришь».)

3. Как правило, устная речевая коммуникация двунаправлена. Каждый из ее участников становится то инициатором (говорящим), то слушающим передаваемой информации.

Какие существуют способы формирования навыков говорения и слушания?
Что необходимо учитывать волонтеру телефонной цепи?

ГОВОРЕНИЕ:

- говорить интересно и доходчиво (с учетом интересов собеседника);
- передавать слушателям только полезную для них информацию по принципу:

вступление, главная часть, выводы (заключение);

- осуществлять анализ обратной реакции слушателей в процессе говорения;
- регулировать темп говорения с учетом того, что устная речь воспринимается и понимается труднее, чем письменная.

СЛУШАНИЕ:

- находить в услышанном что-то полезное и важное для себя и возможность видеть проблемы;
- сосредотачиваться на главном;
- фиксировать основные вопросы, проблемы (краткая запись для формирования выводов);
- воздерживаться от сиюминутных советов и «приговоров»;
- задавать уточняющие вопросы;
- проводить анализ и оценку содержания сообщения, а не поведения и тона речи говорящего и т.д.

Установлению обратной связи помогают уточняющие вопросы, которые слушающий задает в процессе восприятия информации: что именно? Когда именно? Почему? Особенно важно такое уточнение, если общение сопровождается эффектом «испорченного телефона».

Инициатор общения должен отвечать на вопросы слушающего. Не обращать внимание на уточняющий вопрос – значит спровоцировать непонимание или неправильное понимание собственных слов. В ответ на такие вопросы не следует повторять в деталях большой информационный блок. Можно ограничиться повтором факта, цифры, понятия, определения. Вслед за микроситуацией уточнения должен последовать контроль восприятия. Слушатель выражает полное понимание репликами «Теперь ясно!», «Так» и т.д. При телефонных коммуникациях каждый человек стремится к тому, чтобы лучше понимать и быть понятым.

Для достижения обратной связи необходимо преодолеть ряд барьеров и помех общения:

- **барьеры передачи информации** – нечеткое представление инициатором общения предмета разговора. (Совет: готовиться к общению – составить план).

- **барьеры восприятия информации** – неподготовленность к разговору на заданную тему, отсутствие навыков осмысления, плохая память и т.д.

- **объективные помехи в общении** – физиологические помехи (холод, жара, шум), психологические (настроение, отношение к собеседнику), а также отсутствие общего языка общения, неожиданность сообщения и т.д. Барьерами общения могут быть раздражение или гнев, стрессы, чувство неудовлетворенности.

Чтобы преодолеть возникающее непонимание, участники общения могут опираться на принципы взаимопонимания: владение общим языком, сконцентрированность внимания на главном, учет особенностей слушателя.

Среди методов контроля самый популярный – уточняющие или наводящие вопросы, переспрос слов или высказываний.

Лучше всего обратная связь устанавливается, когда собеседники демонстрируют естественное участие и восприятие всего сообщения в целом. Хороший путь к взаимопониманию – отзывчивость к потребностям собеседника. Такая отзывчивость, готовность к сопереживанию в реальном общении выражается в соответствующих репликах слушателя или в его пересказе услышанного с элементами собственного анализа и оценки. Если преодолены барьеры, помехи, опасности непонимания в процессе активного взаимодействия, получаемая информация (знания, определения, инструкции, разъяснения и т.д.) будет более полноценной, а обратная связь – более действенной.

Главная компетентность волонтера, выступающего в роли участника «Телефонных цепей» - это умение слушать и слышать пожилого человека. Этот прием в психологии называется «активное слушание».

Можем предложить несколько упражнений для групповой работы по освоению навыков коммуникации и повышению их эффективности.

Необходимо объяснить группе, что у всех слушателей имеется достаточно богатый опыт коммуникации, и поэтому задача данного занятия не состоит в том, чтобы учить их говорить и слушать, а скорее в том, чтобы напомнить им некоторые особенности коммуникативной техники.

Следующие упражнения выполняются методом мозгового штурма или в небольших группах.

Вопрос: Как мы общаемся?

Ответы, которые, возможно приведут слушатели: говорение, прикосновение, язык тела, азбука Брайля, телефон, язык знаков, письменная речь(письма), слушание и т.д.

Проработайте каждый ответ.

Вопрос: Все ли эти формы коммуникации важны и полезны?

Ответ: все.

Вопрос: Какие из них наиболее важны в нашей работе?

Ответ: говорение и слушание.

Вопрос: Какие препятствия могут стать на пути коммуникации?

Для ответа лист предстоит разделить на две вертикальные половины: слева – проблема, справа – пути ее решения.

Например:

Слабый слух. Слуховой аппарат, письменная речь, язык знаков

Предложите участникам УПРАЖНЕНИЕ С ГРУППОЙ.

Попросите участников прослушать следующие вопросы или инструкции и записать ответы. (Вопрос читается только один раз).

Задача № 1:

Некоторые месяцы имеют 31 день, некоторые – 30. Сколько месяцев имеют 28 дней?

Ответ: Все. Часто отвечают, что это – февраль, если, конечно, год високосный.

Но вопрос не о том, какой месяц имеет всего 28 дней.

Задача № 2:

Вы - машинист метрополитена. В 9.45 ваш поезд вышел со станции А, где совершили посадку 37 пассажиров. На следующей остановке Б выходят 20 человек, и садятся – 30. Далее, на станции С выходят шестеро, а садятся 10. На станции Д никто не выходит, но садятся 12 человек, а на станции Е выходит ровно половина всех пассажиров.

Вопрос: Сколько лет машинисту?

Ответ: Столько же, сколько и Вам. Большинство людей занято подсчетом

пассажиров, которые входят и выходят, и поэтому совершенно забывают первую фразу. Это встречается довольно часто, когда человека перегружают информацией.

Задача № 3:

Пожалуйста, нарисуйте горизонтальную линию длиной приблизительно 9 см, затем напишите первую и последнюю буквы вашего имени в конце вертикальной линии.

Результат: они либо ничего не рисуют, либо рисуют только горизонтальную линию, либо скажут, что Вы велели нарисовать только горизонтальную линию.

Если нарисуют только горизонтальную линию, то это означает, что участники спешат, предвосхищают рекомендации и не слушают инструкции.

Сообщите, что, по мнению психологов, только 7% всей информации от говорения мы получаем через слова, 38% приходит к нам с тоном голоса, и 55% - это невербальная коммуникация.

Спросите группу, не удивлены ли они. Если они удивлены(или не удивлены), то спросите, почему. Обсудите ответы.

Спросите группу, что такое невербальная коммуникация. Предполагается, что ответами будут: зрительный контакт, язык тела, прикосновение.

Предложите выполнить упражнение:

Группа разбивается на пары. Партнеры садятся друг к другу спиной. У одного из них рисунок с лодочкой, а у другого – лист бумаги и карандаш.

Первый из них получает следующую инструкцию:

Пожалуйста, расскажите Вашему партнеру, как нарисовать эту картинку. Не используйте такие слова как «кораблик», «парус», «иллюминаторы», «флаг», «море» в Ваших инструкциях.

На выполнение упражнения отводится 5 минут.

Через 5 минут попросите поделиться их тем, насколько трудно, или легко, было обеим сторонам выполнить рисунок при условии таких ограниченных возможностей для объяснения. Спросите, не было ли бы им легче, если бы у них был зрительный контакт, возможность подсказать жестом, использовать слова, которые запрещало условие задачи.

Как видим из этого упражнения, очень важно опираться не только на слова, нам

нужны (и мы их используем) прочие коммуникативные средства.

Предложите участникам прокомментировать . Остановитесь на любом заинтересовавшем Вас моменте.

3. Что такое активное слушание?

Активное слушание – это искусство понимания. Активный слушатель должен убедить говорящего, что все произносимое будет им верно понято. Он как бы сообщает: «Я беспокоюсь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности.» Такая установка уже в самом начале разговора повлияет на образ мыслей и чувств собеседника по отношению к себе и другим.

А в результате

- повысится самооценка собеседника;
- возрастет его эмоциональная зрелость;
- глубже станет понимание собственного опыта;
- увеличится настойчивость в достижении личных целей;
- снизится защита;
- снизится авторитарность;
- повысится готовность услышать других;
- человек станет более чувствителен к другим.

Прием «активное слушание» позволяет:

- создать атмосферу комфорта и доверия;
- продемонстрировать внимание к собеседнику, показать, что его слышат и понимают;
- лучше запомнить содержание беседы и управлять ее эмоциональной стороной.

Каковы цели активного слушания?

Раз активное слушание – это понимание, то, чтобы достигнуть понимания, мы

должны:

1. хотеть понять,
2. создать вокруг себя атмосферу понимания;
3. быть готовыми запрашивать информацию и проверять услышанное, чтобы прояснить то, что мы «понимаем».

Отсюда следует, что цель активного слушания – поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны принимать и уважать говорящего, и, вместе с тем, относиться к нему участливо.

«Все, чем вы поделитесь со мною, останется в тайне». «Я хочу понять вас». Мы должны искать информацию и слушать, чтобы понять, без выдвижения гипотез и действий. «Я буду думать и чувствовать с вами – а не о вас и не для вас». Это значит – обрабатывать и возвращать обратно то, что мы слышали, чтобы прояснить смысл сказанного. «Я надеюсь, что пояснения, которые я у вас попрошу, помогут вам самому лучше понять то, о чем мы говорим».

Какие навыки необходимы для активного слушания ?

Обеспечивать поддержку, используя:

- подлинный интерес к тому, что Вам сообщают;
- минимальная поддержка, «знаки» понимания: короткие вербальные высказывания – «Да», «Угу» и т.п.;
- выражение поддержки, более длинные вербальные «связи» - «Я вас понимаю», «Я вас слышу», «У меня много времен. Я никуда не спешу»;
- валидизация: воспринимайте чувства говорящего как нормальные и естественные, имеющие право на существование («Я могу понять то, что вы испытывали именно такие чувства. Если бы подобное случилось со мной, я бы тоже чувствовал злость»).

Искать информацию, используя:

- повторение – повторять сказанное дословно;
- парафраз – новые слова с тем же смыслом, особенно в связи с чувствами, которые необходимо прояснить - «Я слышу, что вы говорите...», «То есть, вы хотите сказать, что...».
- открытые вопросы – вопросы, начинающиеся на «Что...», «Кто...»,

«Как...», «Когда...»;

- рефлексия – ваши интуитивные догадки и эмоциональные ощущения, которые не выражаются словами. «Выразите иными словами, по-другому, как вы ощущаете это»;
- метафоры и сравнения – используйте сравнения с реальностью, чтобы помочь лучше определить чувства или ощущения. «Это похоже на ощущения маленького ребенка, которого бросили одного на вокзале?».

Условия, при которых активное слушание полезно :

- когда вам необходимо проверить, верно ли вы воспринимаете эмоциональное состояние другого человека?
- когда вы имеете дело с сильными эмоциями;
- когда проблема другого человека эмоциональна по своей сути;
- когда собеседник пытается навязать Вам свое решение.

С помощью активного слушания вы сможете:

- прояснить для себя чувства другого человека;
- структурировать сложные эмоциональные состояния;
- более точно сформулировать проблему;
- позволить собеседнику самостоятельно решить проблему или понять , в каком направлении ее нужно решать;
- повысить самооценку собеседника.

Условия успешности активного слушания:

- искренний интерес к человеку и желание помочь;
- большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния собеседника;
- временно отбросить любые мнения, суждения, чувства;
- верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Сложности при использовании активного слушания:

1. Ответ собеседника «да» с последующей паузой. Задайте информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить собеседника говорить дальше.
2. Ответ собеседника «нет». Если собеседник не дает пояснений, задайте вопрос. Если вы получили ряд ответов «нет», то, видимо, собеседник не желает говорить о своей проблеме или же не пытается тщательно разобраться в ней.
3. Вы шагнули слишком далеко вперед, выразив свое заключение, а не чувства собеседника. Вернитесь в ситуацию общения и проследите за состоянием собеседника.
4. Собеседник говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, слушайте его, не прерывая, не высказывайте своих собственных мыслей и чувств.
5. Активное слушание заканчивается, когда определена проблема или достигнуто решение, собеседник на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится циклическим и повторяется.

То, чего делать не следует :

1. Давать советы – предлагать другому человеку решение его проблем. Советы редко принимаются, ибо они предполагают превосходство советчика, лишают человека возможности взять на себя ответственность за принятое решение.
2. Анализ или интерпретация – собеседнику объясняют, что же на самом деле представляет его, почему он испытывает именно такие чувства или почему имеет именно эту проблему. Бывает, что интерпретация создает новую проблему, вызывает защитные реакции, часто не принимается, мешает пониманию, даже если ваш анализ правилен. Вопросы «Почему?» обращены не только на поиск информации, но и ведут к оправданиям, порождающим защитные реакции, побуждают человека к рационализации (движению от выражения чувств к выражению мыслей), уводят собеседника от реальной ситуации, требуют информации, которой он часто не имеет. Лучше задать вопрос.
3. Логическое убеждение – использование последовательности вопросов, имеющих логичные ответы, направляющие собеседника, который испытывает сильные эмоциональные переживания, к решению или совету консультанта. Людям несвойственно рационально размышлять, часто они не способны следовать логике. Консультант контролирует диалог и собеседник чувствует,

что вопросами его загоняют в ловушку. Этот метод уводит собеседника от его чувств, порождает защиту, разочарование, чувство обиды.

4. Наставления и резонерство – объяснения собеседнику, насколько хорошо или плохо согласуется то, что он делает с вашей системой ценностей, обычно начинающееся словами «надо бы», «следовало бы». Это порождает защитные реакции, чувство вины, если принимается; чувство обиды, если отвергается; подразумевается превосходство «проповедника».

5. Угрозы – намеки и прямое заявление, что собеседник испытывает тяжелые последствия, если не примет определенное решение. Порождает защиту, враждебность, обиду, уводит от проблем.

Как услышать собеседника

1. Прекратите говорить.

Вы не можете слушать, если говорите.

2. Помогите собеседнику расслабиться.

Помогите ему почувствовать, что он может говорить свободно. Создайте комфортную атмосферу.

3. Покажите собеседнику, что вы хотите его слушать.

Используйте паравербальные компоненты, выражающие ваш интерес: сочувственные междометия, вздохи. Слушайте, чтобы понять, а не для того, чтобы ответить.

4. Не отвлекайте собеседника.

Не шуршите бумагой, не стучите карандашом. Будет спокойнее, если вы закроете дверь.

5. Сопереживайте собеседнику.

Постарайтесь поставить себя на его место, и вы поймете его точку зрения.

6. Не устраивайте допрос с пристрастием. Делайте паузы, дайте возможность подумать.

7. Будьте терпеливы.

Дайте собеседнику высказаться. Не прерывайте его.

8. Избегайте агрессии.

Агрессия не может повредить вам лично – собеседник вас даже не знает.

9. Не допускайте критики и спора.

Это вызовет у собеседника защиту. Он может «закрыться» или разозлиться. Не спорьте: даже если вы победите, вы проиграли.

10. Задавайте вопросы.

Это придает собеседнику смелости и показывает, что его слушают. Это помогает прояснить и развить рассказанное.

11. Будьте личностью, будьте ответственны.

Выделяйте ваши личностные реакции.

12. Будьте правдивы.

Не говорите того, чего не знаете, или, в чем не уверены.

13. Будьте искренни. Не притворяйтесь.

14. Умейте логику рассказа собеседника запомнить.

15. Подведение итогов(резюмирование).

4. Мы – не профессионалы

Одним из преимуществ волонтеров является непрофессионализм. Мы непрофессионалы, у которых есть время слушать. Посвятите первые 3-5 минут только слушанию, оказывая абоненту только необходимую поддержку. Дайте возможность собеседнику высказаться. После этого он либо остановится на какой-либо одной детали для дальнейшего разговора, либо застрянет, не зная, что делать дальше. Только вы можете задавать вопросы. Вопросы помогут вам лучше услышать и прояснить проблему. Вопросы могут показать собеседнику, что вы желаете его понять, стремитесь оказать возможную поддержку.

Выражайтесь вашим собственным языком: «Почему вы звоните сегодня?», «Какова ваша основная проблема?». То, что ответит абонент, не обязательно является его реальной проблемой. Когда это реально началось? Этот вопрос имеет целью понять, появилась ли проблема недавно или очень давно, т.е. острая она или хроническая. Что послужило катализатором? Это было специфическим моментом или основным? Этот катализатор внешний или внутренний? Причина этого в абоненте или в других людях? Как часто это происходит? Какова продолжительность? Это покажет вам, насколько справляется с проблемой сам абонент.

После того, как нужное взаимопонимание установлено, вот некоторые полезные вопросы:

- Каковы, на Ваш взгляд, причины Ваших трудностей?
- Что Вы делали все это время, чтобы исправить ситуацию?
- Что помогало?
- Что менялось после применения «полезных» действий?
- Стало от этого лучше или хуже?
- Становилось ли от этого хуже или лучше хотя бы на время?
- Что может ухудшить положение?
- Что может улучшить положение?
- Случалось ли подобное ранее?
- Что именно случалось?
- Каковы сейчас ваши возможности?

5. СЛУШАЙТЕ!

Когда я просил выслушать меня, а вы начали давать советы, вы делаете не то, что я просил. Когда я просил выслушать меня, вы начали рассказывать мне, почему я не могу чего-либо почувствовать, вы попираете мои чувства. Когда прошу выслушать меня, вы чувствуете, что должны как-то решить мою проблему, вы обманываете мои ожидания. Слушайте! Все, чего я прошу – это чтобы вы слушали, не говорили бы и не делали бы – только услышьте меня! Совет стоит дешево. Я могу справиться сам, я не беспомощен, может быть я просто робок или нерешителен, но я не беспомощен. Когда вы делаете для меня то, что я должен и могу сделать сам, вы потворствуете моим страхам и чувству неуверенности в себе. Но когда вы принимаете просто как факт то, что я чувствую, неважно насколько это рационально, тогда я постараюсь передать Вам, что кроется за моими нерациональными чувствами. А когда оно прояснится – ответы станут очевидными, а советы ненужными.

Нерациональные чувства обретают смысл, когда мы понимаем то, что стоит за ними. Возможно, именно поэтому некоторым помогают священники – ведь Бог безмолвствует, он не дает советов, ничего не решает. Он только слушает и дает вам возможность самому во всем разобраться. Так, пожалуйста, слушайте и

услышите меня! И если вы хотите говорить – подождите своей очереди, и тогда я выслушаю вас.

6. О направлении собеседника в другие службы (переадресация)

Цель переадресации – оказание реальной помощи собеседнику в его нуждах. Если Вы не можете установить определенный уровень взаимопонимания, ваши указания могут не сработать. Когда к вам обращаются, используйте высказанные потребности, чтобы понять, не скрываются ли за ними другие, невысказанные. Если в процессе диалога всплывет много сложных проблем, нужно обсудить с собеседником возможность других направлений действия. Не смущайте собеседника, направляя его в 2-3 разных места одновременно. Выделите основную потребность и работайте в этом направлении. Собеседник должен быть готов в любое время перезвонить, если данное ему направление не поможет. Давайте собеседнику четкую информацию. Попросите его записать нужные координаты. Помогите собеседнику, расскажите ему, что можно ожидать от рекомендуемой службы или инстанции. Прежде, чем переадресовать собеседника, убедитесь, что между вами сложилось взаимопонимание. Дайте собеседнику почувствовать, что он всегда может «вернуться назад». Но не каждое обращение должно оканчиваться одной только переадресацией.

7. Конфиденциальность

Никогда не раскрывайте фамилий собеседников, номеров их телефонов, адреса, даже если спрашивает милиция, священники, родственники или врачи. Если спрашивающий настаивает – порекомендуйте ему обратиться к вашему руководству.

Мы не должны принимать подарки от собеседников.

8. Окончание разговора

Время разговора определяется в каждом индивидуальном случае, но консультанту следует отметить, длится ли разговор в пределах 20 минут. Консультанту следует знать о признаках завершения разговора:

1. Собеседник начинает повторяться
2. Он уже выразил свои эмоции.

3. Общее чувство завершения
4. Чувство нетерпения у собеседника.

Если собеседник настойчив, одним из вариантов ответа может быть: «Я вынужден закончить наш разговор. Я могу дать вам еще 5 минут, затем я должен закончить разговор». Заверьте собеседника, что он может позвонить Вам или Вы договоритесь об удобном времени телефонного звонка.

9. Литература

Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2004.

Юлия Борисовна Гиппенрейтер. Чудеса активного слушания. – АСТ, 2014. - ISBN- 978-5-17-081014-7.

Кови, Стивен. Семь навыков высокоэффективных людей.

Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. М.: Знание, 1988.

Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении: Спецпрактикум по социальной психологии. - Изд-во МГУ, 1990.

Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.

Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М.,1998.

Рудестам К.Э. Групповая психотерапия. – Универс: Прогресс, 1993. -ISBN 5-01-0041235.

ССЫЛКИ

-Марзан Ю. Активное слушание. Приемы активного слушания (<http://prodawez.ru/prodazi/potrebnosty/umenie-slusat-aktivnoe-slusanie.html>)// Школа эффективных продаж: сайт. – 18.08.2009.

[https://otr-online.ru\(programmy/zadelo/v-zone-riska-46110.html\)](https://otr-online.ru(programmy/zadelo/v-zone-riska-46110.html)

Телефонные цепи добра. Публикация в газете «Орловский пенсионер». № 1(38) 21 января 2021г.

Руководство по телефонному консультированию. Работа с суицидом и кризисом. (1994).

(WWW-документ) URL – http://info.sandi.ru/socio/public/rostell/suicide_help/index.html

Брошюра «Консультирование в офисе и по телефону».

Методическое пособие «Забота о пожилых в Украине».

