

Типичные ошибки телефонного консультирования

Консультант время от времени может совершать те или иные ошибки процесса телефонной беседы с абонентом. Они часто оставляют после себя неприятные ощущения.

1. Чрезмерно быстрое определение проблемы. Эта ошибка возникает у консультантов, которые слишком уверены в собственных силах и переносят эту уверенность на знания о чувствах и проблемах абонентов. Не следует предвосхищать то, что скажет позвонивший. По первым словам или фразам нельзя делать скороспелые выводы о том, что заставило абонента обратиться в службу неотложной телефонной помощи. Не следует проявлять торопливость, если собеседник говорит об эмоциональном состоянии или описывает проблемную ситуацию. Ему нужно предоставить такое количество времени для беседы, на которое он рассчитывает (из этого правила могут быть лишь редкие исключения). В начальной стадии диалога абонент должен идти на полшага впереди консультанта, и лишь затем следует поменяться местами.

2. Беседа о проблеме, а не с человеком. Абоненту нужно дать время не только для изложения чувств или описания ситуации, но и для того, чтобы он почувствовал себя личностью. Истинное диалогическое общение возможно только между уникальными личностями. Поэтому при изложении проблемы, через нее, следует ловить и видеть исходящий от человеческой личности свет. Очень часто звонят те, кто уже обращался во множество инстанций, где их приняли как «проблему», как некий «факт», и именно это заставило их искать поддержки в службе неотложной телефонной помощи.

3. Неприятие ценностей абонента. Когда абонент открывает свои чувства и рассказывает о затруднениях, очень легко подавить это желание, если не вчувствоваться в стиль его жизни и не принять ценностных установок. На этом пути возможно возникновение довольно серьезных осложнений из-за того, что ценности абонента могут не соответствовать принципам консультанта, в этом случае легко впасть в осуждение и обвинение.

Принятие ценностей абонента «здесь-и-теперь» не означает их безоговорочного одобрения. Кроме того, очень важно выйти за неудовлетворяющую консультанта систему ценностей, стараться говорить о конкретных действиях и показать, к чему может привести эта система поступков. Такой стиль общения может быть приемлем для агрессивных или страдающих наркотической зависимостью абонентов.

4. Обсуждение ложной проблемы. Важно помнить, что проблемы абонента могут состоять не в описываемой ситуации, а в эмоциональном его состоянии. Если звонит мать по поводу сына, подозреваемого в совершении криминальных действий, краже вещей из дома, то тревога, испытываемая ею, касается прежде всего ее самой, а ситуация, на которую она ссылается, может быть всего лишь

предположением или поводом для разговора о собственных переживаниях. В этих случаях следует работать прежде всего с чувствами, коррекция которых и составление предполагаемого плана действий поможет предотвратить опрометчивые поступки абонента.

5. Взгляд сверху. Полезно помнить, что существующая проблема используется для того, чтобы через нее, посредством ее идти к личности абонента и последующий путь телефонного диалога проделать вместе с ним. Следует остерегаться смотреть свысока на чувства или проблемы абонента, не говоря уже о его личности. В случае повторных или манипулятивных обращений иногда возникает соблазн саркастического отношения, но такое отношение— это всегда взгляд сверху.

6. Чрезмерное отождествление. Может случиться, что чувства или ситуация абонента оказываются близкими консультанту или не до конца пережитыми им, и тогда эмпатическое выслушивание, очень лабильное по своей природе, совершает крен в сторону чрезмерного отождествления. Кроме того, подобная ошибка может возникать в случаях очень длительных телефонных бесед с детальным экскурсом в прошлые проблемы абонента. Черета чрезмерных отождествлений может привести к феномену «сгорания».

7. Обвинение и экспертиза. Роль обвинителя или эксперта неприемлема для консультанта. Это прямой путь к распаду диалога. Обвиняющие интонации умаляют человеческое достоинство абонента, принижают значимость его собственных чувств или существенность ситуации. Использование вопросов с открытым концом, применение предположений и «подразумеваний», осторожное использование наречий предотвращают обвиняющие тенденции. Чрезмерная уверенность в себе и в своих знаниях влечет за собой принятие роли эксперта. Это очень опасная затея. Эксперт, по свойственной ему функции, видит не человека, а проблему, застывшие стереотипы, которые стремится уложить в прокрустово ложе разнообразных шаблонов.