

### 3. Формулирование запроса абонента

Определение запроса абонента, важный этап процесса телефонного консультирования. От того, как определен запрос абонента, зависит дальнейшее направление телефонного диалога. Для того чтобы сформулировать запрос, консультанту необходимо не только выяснить ожидания абонента от разговора, но и оценить их реалистичность, а затем переформулировать запрос таким образом, чтобы он был выполнимым и конструктивным.

Родители, обращающиеся на ДТД в связи с трудностями с детьми, часто предъявляют к детям повышенные, нереалистичные требования. В этом контексте, консультанту необходимо исследовать ожидания родителей по отношению к поведению детей, помочь абоненту адекватно оценить возможности своего влияния на сложившуюся ситуацию и на этом основании поставить для себя реалистичные цели.

Дети, обращающиеся на ТД, зачастую в силу специфики возраста, не могут сформулировать запрос на психологическую помощь. В этом случае задача телефонного консультанта помочь ребенку на понятном ему языке сформулировать ожидания от обращения на ТД и конкретный запрос (вопрос), который он хотел бы обсудить с консультантом.

Запросом называется явно выражаемая абонентом просьба или жалоба, содержащая словесную формулировку своих трудностей, разрешения которых он ждет от психолога.

#### Неконструктивные запросы

**1. Нереалистичные запросы.** Такие запросы содержат в себе пожелание, которое явно невозможно выполнить, обычно оно предусматривает в качестве цели какое-то идеальное состояние. Абонент использует слова типа «всегда» или «никогда». «Хочу всегда быть спокойным» или «Хочу больше никогда не злиться на мужа/жену» или «Как сделать, чтобы ребенок всегда меня слушался?» и т.д. Люди с подобными запросами ориентированы на идеализированные требования (перфекционизм) к себе, к людям и миру. На самом деле их пожелания служат лишь средством защиты от реальных проблем, решения которых они избегают. Им следует оказать помощь в переформулировании своих запросов, для этого необходимо показать неосознаваемые ими проблемы. «Наверное, вам почему-то трудно сохранять спокойствие». Следует предложить абоненту для начала избавиться от завышенных и нереалистичных требований к самому себе, а затем поставить другие задачи.

**2. Неопределенные запросы.** Абонент не может конкретно определить, что же он хочет. Например, абонент рассказывает длинную историю (или много историй) не делая выводов и не формулируя своих

желаний. Или формулирует проблему совершенно абстрактным и заумным способом, или просто высказывает гнев и возмущение по поводу других людей, или рассказывает о чем-то для него эмоционально значимом, но не говорит, чтобы он хотел получить от психолога. Такие абоненты часто либо сами не понимают, что они хотят, либо надеются на инициативу психолога, ждут совета как от друга, хотят, чтобы их пожалели, либо боятся консультанта телефона доверия и т.п. Следует задавать наводящие вопросы и максимально конкретизировать запрос. Можно спросить: «Чем же я могу вам помочь?».

**3. Манипулятивные запросы.** Такой запрос содержит в себе просьбу об изменении не самого обращающегося, а третьих лиц, т.е. об управлении другим человеком без его согласия. В случае манипулятивного запроса психолог должен разъяснить, что он не может решать проблемы третьих лиц заочно, тем более если они этого не хотят. Такой запрос следует перевести в русло работы с самим обращающимся, с его проблемами, которые могут быть связаны с третьими лицами. Манипулятивный запрос проявляется в желании управлять отношениями другого, его мнением, его желаниями, поведением или эмоциями. Это неприемлемо. Особый случай – стремление абонента манипулировать самим психологом. Психолог может обнаружить его не сразу, но чем раньше, тем лучше. Некоторые абоненты приходят на консультацию только лишь для того, чтобы «победить» консультанта, или доказать что с ним все равно нельзя ничего сделать, или заставить психолога проявлять к ним жалость, или для того, чтобы психолог принял на себя ответственность за проблемы абонента и т.д.<sup>1</sup>

### **Конструктивные запросы**

**1. Запрос об информации.** Абонент хочет просто получить психологическую информацию по важным для него вопросам.

Примеры запросов об информации в практике телефонного консультирования: «Мне нужен телефон Департамента образования»; «Моему ребенку 14 лет и в последнее время его поведение изменилось. Это может быть связано с подростковым кризисом?» и прочие.

Важно, что часто за запросом об информации может стоять психологический запрос. Всегда нужно уточнить у абонента, нужна ли ему психологическая помощь в решении данной ситуации<sup>2</sup>.

Приведем пример консультации:

---

*Консультант - Детский телефон доверия. Здравствуйте.  
Абонент. - Здравствуйте. Мне нужен телефон Департамента образования.*

---

<sup>1</sup> Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. //Учебное пособие для студентов вузов. – М.: [Аспект Пресс](#), - 2009 г. – 255 с.

<sup>2</sup> Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. //Учебное пособие для студентов вузов. – М.: [Аспект Пресс](#), - 2009 г. – 255 с.

*К. – Конечно, минуто. Расскажите, в чем причина обращения в Департамент?*

*А. – У моего сына конфликт с учителем. Она занижает его оценки и относится к нему плохо, выделяет среди других учеников. К директору мы ходили, но он на ее стороне. Хочу пожаловаться на учителя в Департамент образования?*

*К. – А как вы уже пытались решить эту проблему?*

*А. – Как? К директору ходили. С учителем бесполезно разговаривать, она будет стоять на своем.*

*К. – Я вижу, что у вашего сына сейчас конфликтные отношения с учителем, но ранее вы не пытались решить ее напрямую с самим педагогом. Возможно ситуация решится на уровне ученик-учитель? Хотите мы сейчас попробуем разобраться в ситуации и решить, как выйти из нее наиболее продуктивным для всех способом?*

*А. – Давайте попробуем...*

**2. Запрос о помощи в самопознании.** Этот запрос имеет много общего с предыдущим, но требует более глубокого исследования. Три формы:

А) о структурировании Я-концепции. Этот вариант предполагает исследование личности. Человек интересуется, какой он на самом деле, какой у него характер. Следует выяснить, а какие мотивы заставляют абонента искать ответ на вопрос, а что в его жизни не так.

Б) об определении способностей или выборе профессии; Здесь, прежде всего, необходима психодиагностика, порой лучше переадресовать запрос к специалисту в области профориентации.

В) о помощи в самопринятии и самопонимании. В данном случае абонент хочет лучше понять самого себя, уладить какой-то внутренний конфликт, понравиться самому себе. В подоплеке таких запросов может быть чувство вины, родительские директивы типа «ты не такой» и др. глубинные причины. Поэтому здесь необходима серьезная терапевтическая работа.

**3. Запрос о помощи в саморазвитии.** Несколько форм такого запроса:

А) о развитии когнитивных способностей (памяти, мышления, внимания и т.д.) В этом случае абонента лучше перенаправить в одну из групп, занимающихся тренингами соответствующих способностей, или посоветовать соответствующую литературу для самостоятельных занятий. Однако следует выяснить, почему возникла такая потребность, не скрывается ли за этим какая-то другая проблема, или комплекс неполноценности.

Б) о развитии коммуникативных навыков (общения). Данный вариант запроса решается также за счет специальных тренингов различного уровня и направленности. Существуют тренинги межличностного общения, тренинги уверенного поведения, тренинги делового общения и т.д. Также следует разобраться в подлинных мотивах абонента, может быть дело не в отсутствии навыков общения, а в наличии каких-то комплексов.

В) о развитии навыков саморегуляции (релаксации, управления эмоциями и т.д.). Этот вариант лучше всего решается на группах телесной терапии, йоги, релаксации, свободного дыхания и т.д. Иногда можно обойтись простыми советами по саморегуляции<sup>3</sup>.

**4. Запрос о трансформации.** В этом случае абонент хочет добиться серьезных изменений в своей личности или состоянии. Существуют четыре основные формы этого запроса:

А) О личностном росте. Это такое изменение личности, при котором достигается ее развитие, переход на новый эмоционально-интеллектуальный уровень. Это качественный переход, когда проблемы предыдущего этапа становятся простыми, легко решаемыми. Человек обретает большую широту взглядов, большую гибкость и способность понимать других людей, начинает воспринимать жизнь стратегически, а не реагировать на ситуацию, развивается его философия жизни. При этом важно выяснить какую цель преследует абонент, стремясь к личностному росту. Это поможет сориентировать его, либо поработать индивидуально.

Б) Экзистенциальный запрос. Предполагает вопросы типа: как найти смысл жизни? Как достичь самореализации? Как жить здесь и теперь?

В) Об изменении жизненного сценария. «Хочу стать другим человеком», «Хочу освободиться от груза прошлого и начать новую жизнь». На эти вопросы хорошо отвечает теория транзактного анализа Э. Берна и теория стиля жизни А.Адлера. Чаще всего причиной неудовлетворительного сценария являются детские решения, принимаемые ребенком на основе родительских предписаний.

Г) О достижении личной целостности. Выражается в первичном ощущении внутренней противоречивости, отсутствии подлинности бытия. «Хочу обрести внутренний мир», «Хочу стать самим собой» и т.д. За этим запросом может скрываться проблема личной идентичности, конфликт между желаниями личности и требованиями общества, последствия родительского предписания «не будь собой».

**5. Запрос о снятии симптома.** Это наиболее распространенная форма запроса, когда абонент хочет избавиться от неприятных для него последствий своей психологической проблемы. Другой вопрос, хочет ли он решать эту проблему. Симптомов великое множество, но их можно объединить в следующие группы:

А) Жалобы на эмоциональные нарушения. Это и депрессии, и фобии, и тревоги, и постстрессовые состояния, и эмоциональные зависимости, и чувство вины и стыда, и душевная боль, и горе, и печаль, и разочарование, и неуправляемый гнев, и навязчивые мысли и действия.

Б) Коммуникативные проблемы. Это не просто отсутствие навыков общения. Коммуникативные трудности могут быть следствием социофобии, речевой фобии, чувства стыда или вины, чувства неполноценности или отверженности. Они могут быть результатом тех

---

<sup>3</sup> Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. //Учебное пособие для студентов вузов. – М.: [Аспект Пресс](#), - 2009 г. – 255 с.

или иных особенностей характера (вспыльчивость, дистимность), а иногда и следствием серьезного психологического заболевания. К этой категории можно отнести и застенчивость, и неспособность понимать и выражать чувства (алекситимия), и заикание и т.д.

В) Когнитивные нарушения. Могут затрагивать любые психические процессы, ответственные за познание мира. Это нарушения памяти, внимания, мышления и восприятия, такие как ложные воспоминания, замедленное мышление, рассеянность внимания, те или иные виды амнезии, дезориентировка сознания и т.д.

Г) Нарушения характера. Искажения характера встречаются в той или иной форме повсеместно. Они предопределяют многочисленные психологические проблемы, с которыми сталкивается личность. Такие искажения в психологии называются акцентуациями характера, т.е. когда та или иная черта оказывается сильно выраженной и определяет неадекватные эмоциональные и поведенческие реакции. При чрезмерном развитии той или иной патологической черты характера можно говорить не об акцентуации, а о психопатии (расстройстве личности). В ходе консультаций можно диагностировать ту или иную черту характера, дать абоненту соответствующие разъяснения, дать совет, как найти позитивное применение данной особенности характера или постепенно компенсировать ее. Консультант должен помнить, что за фасадом многих симптомов и проблем стоят устойчивые черты характера, без коррекции которых первичная задача решена быть не может<sup>4</sup>.

### ***Вопросы и реплики консультанта на этой стадии***

При формулировании запроса абонента связанного с отношениями родителей и детей, мы предлагаем придерживаться следующей последовательности шагов:

#### ***1. Выяснение первичного запроса.***

Лучше всего напрямую спросить абонента о его ожиданиях от предстоящего телефонного разговора.

Это можно сделать с помощью следующих вопросов:

*Как вы думаете, чем Вам может быть полезен наш разговор?*

*С чем бы Вы хотели закончить наш разговор?*

*Чем я, как психолог, могу быть Вам полезен?*

*Чтобы Вам хотелось получить в результате нашего разговора?*

*Какие задачи Вы бы хотели бы решить с помощью нашего разговора.*

#### ***2. Переформулирование запроса.***

Часто абоненты предъявляют к консультанту ожидания, которые не могут быть реализованы в процессе телефонной консультации или не соответствуют процессу психологического консультирования. Например,

---

<sup>4</sup> Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. //Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, - 2009 г. – 255 с.

запрос абонента может звучать так: «посоветуйте, что делать». В этом случае консультант должен переформулировать запрос таким образом, чтобы он был адекватен возможностям и задачам психологического консультирования по телефону<sup>5</sup>.

### **3. Выяснение ожиданий от поведения ребенка (для родительских запросов)**

Ожидания родителей от телефонного диалога тесно связаны с их представлением о том, каким образом они бы хотели бы изменить актуальную проблемную ситуацию и поведение ребенка. Однако эти представления также могут быть нереалистичными или слишком общими и расплывчатыми. Поэтому, с нашей точки зрения, процесс формулирования запроса включает в себя также и исследование представления родителей о желаемых изменениях и требованиях и ожиданиях, предъявляемых к ребенку. Например, если родитель просит консультанта научить его способам влияния на ребенка, то имеет смысл детально обсудить, каким образом абонент хочет на него влиять<sup>6</sup>.

### **4. Обратная связь от консультанта, отражающее его восприятие проблемной ситуации.**

Предлагая абоненту обратную связь по поводу проблемной ситуации и ожиданий абонента, консультант может сказать о том, как он видит проблемную ситуацию, причины её возникновения, какими возможностями, с его точки зрения, обладает абонент по изменению ситуации, и какие могут быть возможные стратегии позволяющие изменить ситуацию.

Обратная связь может включать в себя нормализацию проблемной ситуации, описание причин её возникновения в контексте психологических знаний, информирование об особенностях возраста и развития семейной системы в этот возрастной период.

### **5. Совместное формулирование окончательного запроса.**

Приведем пример консультации:

---

*К. - Теперь, я бы хотел спросить вас, чем, с вашей точки зрения может быть полезен наш разговор?*

*А. - Я бы хотел бы, чтобы вы дали мне совет, как мне повлиять на сына.*

*К. - Правильно ли я вас понял, что вы в результате нашего разговора хотели бы выработать какую-то более конструктивную стратегию поведения с сыном?*

*А. - Ну да.*

---

<sup>5</sup> Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Учебно - методическое пособие. Владимир, 2000.

<sup>6</sup> Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». Учебно - методическое пособие. Владимир, 2000.

*К. - А в какую сторону и каким образом вы бы хотели изменить ваши отношения?*

*А. - Чтобы он прекратил курить, чтобы он учился, чтобы он перестал общаться с этой плохой компанией. И тогда этих скандалов не будет.*

*К. - Если я правильно понимаю, вы хотите, чтобы он перестал курить, чтобы он бросил свой круг общения, и чтобы он стал активно учиться. Так?*

*А. - Да, все верно.*

*К. - Хорошо, как вы считаете, насколько в ваших силах заставить его таким образом кардинально изменить свое поведение?*

*А. - Мне кажется, я это сделать не могу.*

*К. - Могу я высказать свои соображения и то, как мне эта ситуация видится, перед тем, как обсуждать возможные стратегии её изменения.*

*А. - Да, конечно.*

*К. - Вы знаете, на мой взгляд, с вашим сыном все в порядке. Он проходит нормальные и естественные для этого возраста стадии развития.*

*А. - Угу.*

*К. - Подростку в этом возрасте очень важно начинать жить какой-то активной социальной жизнью вне семьи. Подростки обычно начинают в этом возрасте активно исследовать как еще по-другому могут жить люди, кроме того образа жизни, тех жизненных правил, жизненных ценностей и убеждений, которые они получили в семье. Они активно строят контакты вне семьи, могут искать себе какие-то другие образцы для подражания.*

*С другой стороны, им в этом возрасте очень важно найти себе какую-то компанию людей, к которым они смогут принадлежать.*

*Много общаясь в незнакомой для вас компании и мало времени проводя дома, к тому же, начав курить, ваш сын сейчас удовлетворяет очень важную сейчас для себя потребность в организации своей жизни вне семьи. Это часть процесса его развития и формирования. Как-то остановить или контролировать этот процесс вряд ли возможно.*

*А. - Угу.*

*К. - На мой взгляд, Вы в этой ситуации можете, во-первых, сделать так, чтобы у вас с сыном сохранялся эмоциональный контакт. Во-вторых, оказывать ему эмоциональную поддержку в процессе поиска и формирования себя, а в-третьих, четко договориться с ним о каких-то правилах совместной жизни, чтобы и вам, и ему было бы комфортно.*

*Вы бы хотели обсудить, как это можно сделать?*

*А. - Да, конечно.*