

Дистанционное консультирование



Обратите внимание:

- Если Вам поступил вопрос от родителя
- Как правильно провести консультирование по телефону, интернету

В этом выпуске:

Дистанционное консультирование для специалистов



ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ ДЛЯ
ДИСТАНЦИОННОГО
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:



ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ с использованием Интернет-технологий (Skype-консультирование) - это форма взаимодействия и

возможность конфиденциально, оперативно получить от специалиста (психолога, невролога, психиатра, дефектолога, логопеда) ответы на свои вопросы и проблемы.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

1. Конфиденциальность. Любая информация, полученная от родителя, не может быть передана третьим лицам (даже родственникам и друзьям) без предварительного согласия.
2. Безоценочное и доброжелательное отношение к родителю. Консультант внимательно слушает, стараясь понять его и принимая таким, какой он есть, не давая собственных оценок совершённым действиям.
3. Ориентация специалиста на нормы и ценности родителя, а не на социально принятые нормы и правила, что может позволить родителям быть искренним и открытым.

ОБЩИЙ АЛГОРИТМ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ:

1. Подготовка к первичной интернет встрече с родителем:

Этап подготовки к собеседованию начинается с поступления запроса от родителей к координатору, ведущему интернет прием (методисту или психологу).

Задача координатора:

- договорится с родителем о времени встречи;
- пригласить на встречу с родителем тех специалистов, которые могут дать квалифицированную консультацию по его запросу.

2. Знакомство с родителем:

Первый контакт начинается с знакомства координатора и консультантов с родителем, которое не должно занять более 5 минут.

Для знакомства можно использовать следующие фразы:

- «Назовите свое имя»;
- «Как мы можем к вам обращаться»;
- «Как мне Вас называть?».

3. Выяснение характера проблемы, стоящей перед родителем.

Первичное повествование родителя включает в себя свободное изложение сути своего обращения, тех обстоятельств, которые побудили его обратиться за помощью к специалистам реабилитационного центра.

Задачи первичной беседы состоят в получении наиболее полной первичной информации именно из рассказа родителя об особенностях развития ребенка.

-Расспрос родителя, возможно, начать со следующих фраз: “Слушаем вас внимательно” или “Расскажите, что побудило обратиться за консультацией”.

- Если родитель выражает неуверенность, начать, можно так: “Рассказывайте то, что считаете важным сами, а если что-то понадобится узнать мы, вас спросим, если вдруг в этом возникнет необходимость”.

-Родителя можно успокоить: “Не торопитесь, времени у вас достаточно”.

Техники поощрения к разговору:

- «да-да»; «я слушаю»; «хорошо»; «продолжайте»; «я внимательно слушаю»;
- не задавайте вопросов;
- фиксируйте в памяти основную информацию.

Если родитель ждет вашей реакции, заинтересован в быстрой обратной связи, используйте фразы, приглашающие к продолжению: «дальше»; «было ли что-нибудь потом»; «что-нибудь этому предшествовало»; «расскажите подробнее».

Для более точного прояснения проблемы родителя, возможно, использовать «Активное слушание»:

- пользуйтесь парафразами (пересказывайте другими словами монолог): «Сейчас Вы рассказываете о том, как трудно ребенку говорить»;
- редактируйте сказанное (выделяйте, на ваш взгляд, главное): «Из всех причин, которые Вы сейчас затронули, основной, на ваш взгляд, является...»;
- отслеживайте реакцию, определяйте акценты: «Судя по интонации, более всего вас тревожит то, что»;
- расширяйте информацию, выслеживая другой нюанс: «Сказав о том, что ваша дочь - трудный подросток, Вы имели в виду, что Вам трудно ее понять?».

В целях прояснения запроса возможно использовать следующие приемы:

- «То есть, Вы бы хотели понять, правильно ли Вы поступили?»;
- «Мне показалось, что Вы ожидаете совета по поводу частых истерик Вашего ребенка»;
- **перепроверьте, так ли вы его поняли.**

В целях сопровождения родителя в его понимании собственной проблемы, создавая для этого комфортные психологические условия и используя открытые вопросы:

- «Хотели бы Вы обсудить это событие?»;
- «Вы согласитесь подробнее разобрать состояние...?»;
- по мере раскрытия сужайте фокус проблемы закрытыми вопросами:
 - «Расскажите конкретно о том, что произошло»;
 - «Кто она?»;
- ***собирайте более полную информацию обо всем, что связано с проблемой: люди, обстоятельства, отношения, ощущения, прошлое, настоящее;***
- ***раскройте свои возможности как консультанта:***
 - «Я могу обсудить с Вами...»;
 - «Я помогу Вам разобрать ситуацию...»;
 - «Мы вместе проанализируем...»

4. Завершение консультации, резюмирование, рекомендации

Составление резюме, т.е. основанного на информации, полученной в ходе собеседования от родителя, краткого изложения его проблем.

Завершая интервью, специалисты обязательно должны получить обратную связь, удостовериться, что правильно понял, с чем и зачем родитель обращался.

С целью получения обратной связи от родителя можно использовать обобщение можно начинать, например, со следующих слов: «Итак, если обобщить и в краткой форме выразить то, что вы сказали, то можно ли это сделать так...?» «Если подвести краткий итог сказанному, то можно ли это передать так...?» «Если я вас правильно понял, то смысл сказанного вами сводится к следующему... Так ли это?»

- ***Специалисты могут обсудить запрос родителя и предложить ему определенные рекомендации по результатам выполнения, которых ему может быть рекомендовано приехать на личную консультацию или повторное обращение в виде Skype-консультирования.***
- Завершить консультацию специалисты могут с использованием следующих фраз:

1) Если абонент прощается сам постарайтесь, чтобы у него осталось позитивное чувство от разговора

- «Я надеюсь, что мы помогли Вам»;
- «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, вы можете связаться с нами»;
- «Мне кажется, Вам стало понятнее»;
- «Мы готовы 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?»

В конце консультации координатор должен сообщить родителю если необходимо:

- ***о дате последующей встречи и ее форме - интернет-консультирования;***
- ***о телефонах и адресах, по которым родитель может дополнительно связаться с узкими специалистами центра и получить дополнительную информацию.***