

ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

А.Е. Холопова

Практика телефонного консультирования начинает занимать всё больше места в системе психологической помощи. Телефон консультирования в Центре «Юго-Восток» открыт в апреле 1999 г.

Цель работы телефона консультирования — быстрая и своевременная психологическая помощь разным категориям и группам населения, оказавшимся в сложных жизненных ситуациях: детям, подросткам и их родителям, воспитателям и учителям, администрации образовательных учреждений. Подавляющее количество звонков поступает от взрослых на темы, связанные с подростковой тематикой, детско-родительскими отношениями. Чаще всего родителей волнуют трудности во взаимоотношениях с ребёнком и подростком: непослушание, упрямство, агрессивность, воровство; проблема адаптации ребёнка в учебном заведении, конфликты в классе с учениками и педагогами, школьная неуспеваемость, прогулы занятий. Подростки обращаются с вопросами отношений с партнёром, друзьями, проблемой одиночества.

На наш телефон консультирования ежемесячно поступает более 100 звонков. Ежегодно количество звонков неуклонно растёт, увеличивается число повторных звонков, что можно связывать с ростом доверия у жителей округа к консультантам, работающим на телефоне (таблица 1). Психологическая помощь по телефону оказывается не только жителям Юго-Восточного округа, но и других административных округов г. Москвы и Московской области.

Таблица 1
Сводные данные по работе телефона консультирования центра «Юго-Восток»

	2003–2004 учебный год	2004–2005 учебный год	2005–2006 учебный год	2006–2007 учебный год	2007–2008 учебный год
1 Всего обратившихся	334	567	635	721	1492
2 Первичные	314	546	528	642	1319
3 Повторные	3	19	107	79	119
4 Молчащие	17	4	12	1	25

Ежегодное увеличение количества поступающих звонков сделало актуальной проблему классификации обращений клиентов (жалоб и трудностей) по телефону консультирования. Разработанный в результате этой работы классификатор обращений помогает консультантам анализировать ситуацию абонента на более высоком качественном и количественном уровне.

Директор Центра Н.А. Янковская и специалист Центра Н.А. Систерова на Международной конференции «Роль и место служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблем сиротства в России» в Великом Новгороде сделали доклад на тему «О проблеме систематизации обращений на телефон доверия».

Анализ литературы по проблемам телефона доверия показал, что вопросу систематизации обращений абонентов практически не уделяется внимания и до сих пор не существует официальной классификации обращений. Для качественного и эффективного оказания помощи важно понимать, кто обращается на телефон консультирования, с какой периодичностью, как меняется состояние абонента в ходе работы и другие факторы.

Группой экспертов в научно-практической лаборатории

стандартизации и нормирования психодиагностических методик центра «Юго-Восток» была проведена систематизация обращений детей и подростков по телефону консультирования, позволяющая максимально быстро и точно определить категорию обращения. Это необходимо для того, чтобы определить характер возможной помощи клиенту в рамках телефонного диалога.

Исходным материалом для анализа послужил список жалоб и требований, составленный на основании данных, собранных в центре «Юго-Восток»: проблемы взаимоотношений (в семье, в учебном заведении, со сверстниками, на работе, с любимыми, трудности знакомства); конфликты (школьные, на работе, семейные, со сверстниками, внутриличностные), здоровье (соматическое, неврологическое, наркомания, алкоголизм, травматизм, инвалидность, беременность, депрессия, фобии, насилие, убийства, угроза убийства, суицид, суицидальные намерения); личностные проблемы (социализация, возбудимость, агрессия, низкая/высокая самооценка, низкий/высокий уровень притязаний, клептомания, трудности сексуального порядка, профессиональные трудности, экзистенциальные проблемы); различные нарушения (речевые,

Технология

ТЕХНОЛОГИЯ

поведенческие, психические, активности внимания, сна, социально-педагогическая запущенность, когнитивные расстройства; информационные звонки; молчание; неклассифицированные.

За основу была принята трёхфакторная модель Чарльза Осгуда¹. Для систематизации обращений по телефону консультирования был использован метод семантического дифференциала, позволяющий определить сходство между жалобами обращающихся за помощью.

На основе предварительного факторного анализа клиентов по телефону подтвердилась трёхфакторная модель Ч. Осгуда, что данные виды обращений разбиваются на три подкласса: оценки, активности, темпа.

Поскольку схема Ч. Осгуда позволяет классифицировать обращения по полярным категориям, их можно разделить соответственно на жалобы отрицательного и положительного характера, по активности на сильные и слабые, а также по темпу необходимости вмешательства в жизненную ситуацию клиента.

На основании факторного анализа все обращения были разбиты на три подкласса: по болезням (или жалобам на здоровье), по психосоматическим расстройствам с неясной этио-

логией и психологическим трудностям.

В результате работы, проведённой группой экспертов, был разработан алгоритм действий консультанта при анализе обращений клиентов.

Н.А. Аминов, Н.А. Янковская создали унифицированную систему оценки обращений по телефону консультирования и предложили «Классификатор унифицированной системы оценки обращений по телефону консультирования» (табл. 2).

Система оценки обращений по телефону консультирования включает следующие шаги:

1. Отнесение обращения к определённой категории согласно схеме Ч. Осгуда (табл. 3). Каждое обращение оценивается полярными категориями по семибальной шкале.

2. Оценка эмоционального состояния абонента в начале беседы и на момент её окончания. Оценка проводится по шкале Шлозберга от депрессии до эйфории по семибальной шкале (табл. 4).

3. Планирование действий, необходимых для преодоления затруднительной ситуации, формулирование предложений клиенту, которые он может для себя принять.

4. Фиксация времени диалога с клиентом. Длительность

1

Петренко В.Ф.
Введение в экспериментальную психологию: исследование форм репрезентации в обыденном сознании. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1983.

Таблица 2
Классификатор унифицированной системы оценки обращений по телефону консультирования

1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Дата	№	Пол	Возраст	Длительность консультации, мин.	Частота обращения	Причина обращения (по кодификатору)	Причина обращения по Ч. Осгуду	Классификация звонка по шкале Ч. Осгуда		
								Оценка	Активность	Темп
	1									
	2									
	...									

10		11
Оценка эмоционального состояния		Отметка обратной связи
Начало беседы	Окончание беседы	

Таблица 3
Классификация звонка по шкале Ч. Осгуда

ОЦЕНКА								
Отрицательный	1	2	3	4	5	6	7	Положительный
АКТИВНОСТЬ								
Слабый	1	2	3	4	5	6	7	Сильный
ТЕМП								
Медленный	1	2	3	4	5	6	7	Быстрый

Таблица 4
Оценка эмоционального состояния абонента по шкале Шлозберга

Оценка эмоционального состояния абонента по шкале Шлозберга								
Депрессия	1	2	3	4	5	6	7	Эйфория

консультации указывается в минутах.

5. Установление обратной связи как меры эффективности

телефонной консультации. Отметка обратной связи отмечается в случае получения информации о действиях, пред-

принятых абонентом после беседы по телефону консультирования (1), или (0) в случае, если такой информации нет.

Классификатор унифицированной системы оценки обращений также включает информацию о возрасте и поле абонента, частоте обращений (впервые (1), повторно (2), регулярно (3)) и причине обращений. Причина обращения фиксируется по модели Ч. Осгуда (жалобы на здоровье, (1) психосоматика (2), психологические трудности (3)) и кодификатору (проблемы взаимоотношений (01), конфликты (02), здоровье (03), личностные проблемы (04), различные нарушения (05), информационные звонки (06), молчание (07), неклассифицированные (08)).

Эта систематизация направлена на увеличение скорости обработки информации, полученной от абонента, и помогает принять решение о возможном русле ведения диалога.

Возник вопрос о необходимости вводить критерии эффективности. Наряду со сравнительной оценкой эмоционального состояния абонента до и после диалога критерием может выступать информация об обращении абонента в то учреждение, которое оговаривалось в процессе беседы. На

этом этапе получить подобную информацию затруднительно, так как для этого необходимо создать социальную сеть учреждений, во взаимосвязи с которыми можно отследить дальнейшие шаги клиента. Есть лишь возможность на завершающем этапе беседы высказать просьбу о том, чтобы в дальнейшем клиент сообщил о своем обращении в то или иное учреждение.

Хотя эта систематизация удовлетворяет характер требований обращений, необходимо использовать другие модели для систематизации и уточнения характера обращений с использованием других лингвистических и паралингвистических методов при классификации обращений по телефону консультирования.

Особую трудность представляют обращения, связанные с ложными проблемами, требующие особых методов их обнаружения.

Тем не менее созданная систематизация обращений может быть внедрена в практику работы телефонного консультирования, поскольку она показала свою эффективность при анализе обращений клиентов и принятии решений об экстренной помощи специалистами Центра.