

**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С ТЕЛЕФОННЫМ ОБРАЩЕНИЕМ
(ЭТАПЫ ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ)**

1. Установление доверительных отношений

Обязательный этап любого разговора. Способ установления доверительных отношений и длительность этапа варьируют в зависимости от собеседника и типа обращения.

2. Выслушивание первичного сообщения

Подготовленное собеседником обращение (иногда – всего несколько слов, вопрос), которое необходимо выслушать, не перебивая и до конца. Конец отмечен у собеседника паузой, иногда шумным выдохом.

3. Активное слушание

Самый важный этап работы с телефонным обращением. Дает собеседнику ощущение принятия и понимания, важности для консультанта его личности. В активном слушании используются повторы, перефразировки, отражение и обобщение высказанного собеседником. Материал слушания дает ключ к работе на последующих этапах. Включает работу с чувствами, прояснение ситуации, выяснение запроса.

4. Вопросы на прояснение

Короткий этап, на котором задаются вопросы, необходимые для понимания консультантом ситуации собеседника.

5. Договор на работу

Договор на психологическую работу заключается, если это требуется и возможно. Договор не всегда проговаривается. Чаще всего договор необходим, когда собеседник обращается в Службу ДТД с несколькими проблемами, решать которые лучше по очереди. Договор предполагает совместную работу над проблемой и взаимную ответственность и собеседника и Службы ДТД.

6. Анализ ситуации и постановка задачи совместной работы над запросом

После 4-го или 5-го этапа совместно с собеседником анализируется и обобщается информация по ситуации (проблеме) и согласовываются задачи данного разговора.

7. Поиск путей решения

Совместно с собеседником осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Собеседник выступает экспертом по своей ситуации (проблеме) выбирает способ ее разрешения.

8. Подбор ресурсов для реализации принятого собеседником решения

Совместное обсуждение того, что необходимо собеседнику для реализации принятого решения.

9. Установление контроля дальнейших действий собеседника по решению проблемы

По согласию или желанию собеседника консультант и собеседник договариваются, в какие именно моменты собеседник будет звонить, чтобы рассказать о прогрессе в деле решения проблемы и получить поддержку.

10. Завершение диалога

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов с консультантом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы Службы ДТД.