

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

Методичні рекомендації на тему:

**«ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ЕКСТРЕНА
ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА»**

Укладачі:

старший психолог Сектору психологічного забезпечення старший лейтенант служби цивільного захисту **Коваль І. С.**

психолог Сектору психологічного забезпечення старший лейтенант служби цивільного захисту **Шибрук О. В.**

Рецензент:

доцент кафедри історії держави, права та політико-правових учень Львівського національного університету імені Івана Франка, кандидат юридичних наук, доцент **Кольбенко А. В.**

Зміст

Вступ

1. Основні напрями роботи телефонного консультування
2. Роль і завдання консультантів
3. Особистість консультанта
- 4 . Основні засади праці та етика телефонного консультування
5. Методи роботи консультанта
6. Технологія консультування
7. Діалог у телефонному консультуванні
8. Особливості роботи із суїцидальними абонентами

Висновки

Список літератури

Вступ

З розвитком телекомунікаційних засобів зв'язку телефонне консультування як метод соціальної роботи набуло значного поширення. Природно, що людина бажає зберегти деяку анонімність, тому що визнання проблеми (та ще й усвідомлення того, що без допомоги спеціаліста обійтися неможливо) робить її вразливішою. Крім того, в умовах сьогоденного бурхливого економічного, технічного розвитку та зосередження уваги на грошах - як цілі, відбувається відчуження людини. Тому не дивно, що сучасна людина відчуває величезну кількість стресів. Міжособистісне спілкування найчастіше поверхневе, неякісне та не задовольняє комунікативних потреб, тому деяким людям стає важко знайти друзів і у важкі хвилини життя немає з ким поговорити, поділитися своїми проблемами й отримати підтримку. У цій ситуації робота телефонного консультування набуває особливої актуальності, оскільки пропонує тимчасову, але миттєву підтримку кожному, хто її потребує.

Історія становлення телефонної служби психологічної допомоги населенню ведеться від початку століття. Спочатку служби телефонної допомоги організовувалися як центри із запобігання суїцидів. Вперше оголосили свої службові телефонні номери для того, щоб люди самотні, розгублені або мають суїцидальні наміри, могли звернутися по медичну допомогу.

У Європі служба психологічної допомоги телефоном була створена тільки після Другої світової війни. У 1948 року психіатри Х. Гофф та О. Рингель організували центр під назвою «Лікарська допомога людям, що від життя». Тоді вперше об'єднали у єдиний комплекс телефону службу і очний прийом. Значний вплив на становлення методу телефонного консультування здійснив англійський священик Чад Вара. У 1953 році, коли одного ранку він прочитав в одній з газет, що у Лондоні відбуваються по три самогубства на день, тому вирішив заснувати рух добровольців-непрофесіоналів «Самаритяни». В рамках нього також була створена телефонна служба допомоги людям, схильним до суїцидів, що стала прообразом численних центрів в різних країнах світу. Згодом «Самаритяни» перетворилися на самостійну інтернаціональну

організацію «Befrienders International» («Міжнародна дружня допомога»). Основним організаційним завданням цієї організації був відбір та підготовка добровольців, що вміють вислухати, зрозуміти, висловити співчуття й духовну підтримку тим, хто її потребує. З розвитком «Гарячих ліній» «Befrienders International» розширює типізацію клієнтів, потребуючих допомоги, і використовуються особами, що переживають будь-який вид емоційної кризи: проблеми в сімейному житті; адаптація до нових умов; вагітність і аборти, шкільні конфлікти тощо. На сьогодні, у світі працює близько 300 центрів «Befrienders International», де добровольці допомагають зневіреним людям або близьким до самогубства.

У різних країнах служби телефонного консультування називаються по-різному. Наприклад, в Іспанії - «Надія», в Німеччині - «Духовна Допомога», у Швейцарії - «Простягнута Рука», в Австралії - «Лінія Життя» (Life Line), у США працюють «Кризові Лінії» (Crises Line), «Гарячі Лінії» (Hotline), «Лінія допомоги» (Help Line) та інші. Назва «Телефон довіри» розповсюджена у всіх слов'янських країнах. В Україну ж вона прийшла з Польщі й Чехословаччини, де в 1967 році виникли «Телефони Довіри», як і в Англії, задля запобігання самогубств, але на практиці дзвонили люди з різноманітними проблемами.

Перша українська служба невідкладної телефонної психологічної допомоги «Телефон Довіри» була заснована в Дніпропетровську у 1983 році при психоневрологічному диспансері. В якості консультантів на ній працювали лікарі-психіатри і психологи. Потім було ще декілька спроб заснувати аналогічні служби підтримки, але вони не зустріли з боку тогочасної влади ніякої підтримки.

Ще через п'ять років, тобто у 1988 році був організований «Молодіжний Телефон Довіри» в Одесі при благодійному фонді як некомерційна громадська організація. У столиці України перший «Телефон Довіри» відкрили тільки в 1989 році в психоневрологічному диспансері. З 1991 року держава стала підтримувати політику впровадження телефонного консультування. Тож за сприяння Державної соціальної служби сім'ї, дітей та молоді почали

відкриватися служби «Телефону Довіри» в обласних центрах та великих містах України, зокрема в квітні 1992 року в м. Миколаєві.

7 грудня 2005 року було прийнято «Типове положення про службу та обов'язки «Телефону Довіри»», яке зазначає функції та завдання служби.

Ще важливим є аспект окремого виділення проблематики ВІЛ/СНІДу в рамках телефонного консультування. В тих країнах, де проблема ВІЛ/СНІДу найбільш розповсюджена, почали відкриватися цілодобові гарячі лінії підтримки. Як не прикро признавати для України також характерна проблема ВІЛ/СНІДу. Отже, в нас «Національна лінія «Телефону довіри»» з проблем ВІЛ/СНІДу починає працювати з 2003 року.

Основна функція працівника служби телефону довіри у тому, щоб надати психологічну допомогу людям, які звернулися до служби із своїми проблемами. Оскільки звернення до даної служби добровільне, анонімне в більшості випадків, носить разовий характер, про результати праці співробітників телефону довіри можна казати лише умовно, оскільки зазвичай психолог не знає, як він у розмові з клієнтом стимулюватиме подальше життя абонента.

Формою роботи у телефонному консультуванні є діалог – основна форма людського спілкування. Багато людей досягали у ньому великого мистецтва. Так, Конфуцій та Сократ – вбачали у діалозі щось більше, ніж форму спілкування, усвідомлювали приховану від очей інших сутність людського буття.

1. Основні напрями роботи телефонного консультування

Телефон довіри здійснює свою діяльність за такими напрямками: надання екстреної психологічної допомоги; телефонне консультування дітей, підлітків, молоді, дорослого населення за актуальних проблем розвитку особистості; інформаційне консультування.

Напрямки роботи телефоного консультування за Романовою Е.С. :

1. Психоаналітичний напрям – допомогти клієнту відтворити ранній досвід минулого і проаналізувати виявлені конфлікти; реконструювати базисну особистість.

2. Адлерівський напрям - трансформувати мету життя клієнта; допомогти йому сформуванню соціально значимі цілі й скоригувати помилкову мотивацію у вигляді здобуття почуття рівності з іншими людьми.

3. Терапія поведінки - виправити неадекватні манери для ефективної діяльності.

4. Раціонально-емоційна терапія - усунути "саморуїнливий" підхід клієнта до життя і допомогти сформуванню толерантний і раціональний підхід; навчити застосувати наукові методи під час вирішення поведінкових і емоційних проблем.

5. Клієнт-центрованна терапія - створити сприятливим консультування, яке допоможе самодослідженню і розпізнаванню чинників, що заважають зростанню особистості; заохочувати відкритість клієнта, упевненість у собі, спонтанність.

6. Екзистенціальна терапія - допомогти клієнту усвідомити свою волю і власні можливості; спонукати до прийняття відповідальності; ідентифікувати чинники, які блокують свободу.

Різним віковим категоріям притаманні специфічні проблеми:

- дітей до 14 років непокоять питання встановлення знайомств, складнощі у прояві власних почуттів. Телефонують підлітки й щодо відносин з членами сім'ї та своїми однолітками.

- "15-17 років" – на першому місці постають проблеми статевої відносин, проблеми вибору життєвого шляху.

- "18-25 років" – на місці проблем, що пов'язані з статевими відносинами, починають турбувати подружні проблеми.

- "26-40 років" - пріоритетними залишаються проблеми прийняття себе, статевої ролі відносин, звернення з приводу дітей. Часто ставлять запитання з приводу видів залежностей, на даний час, зокрема гемблінгової залежності.

- "40-50 років" – проблеми цього віку пов'язані з прийняттям себе як особистості.

- "50", як і 40-50- річних хвилюють проблеми прийняття себе.

Класифікація проблем абонентів телефону довіри.

Кожен дзвінок на телефон довіри унікальний, перед консультантом поставлено завдання наскільки можна швидко увійти у проблему, зрозуміти її суть, спробувати зняти емоційну напругу і допомогти клієнту знайти шляхи виходу з кризової ситуації.

Усі звернення на телефон довіри можна розділити на дві групи. Більшість – так звані "проблемні" дзвінки, коли клієнт звертається на телефон довіри за допомогою у пошуках виходу з конфліктної ситуації; менша частина звернень, характеризують прагнення безпосередньо використовувати телефон довіри на вирішення своїх проблем - інформаційні запити, мастурбанти, "залежні" клієнти та інші. У цій групі великий відсоток неадекватних звернень, таких як: "Дайте номер телефону аптеки", "Познайомте мене з дівчиною" тощо.

Звернення клієнтів на телефон довіри мають широкий діапазон стресових ситуацій, серед яких: проблеми соматичного і психічного здоров'я; любовні, дружні й подружні взаємовідносини; пошук сенсу життя; невдоволення собою, бажання змінити себе; відсутність коштів та пошук партнера; сексуальні проблеми, зокрема і мастурбація; конфлікти з батьками, вчителями й однолітками; професійні й навчальні проблеми; труднощі, пов'язані з вагітністю і методами контрацепції; проблеми відповідності референтній групі; адміністративно-правові питання; самотність; фізичне й сексуальне насильство; проблеми, пов'язані із суїцидальними діями та думками; езотеричні і метафізичні проблеми; невміння організувати свій вільний час у зв'язку із недостатньою інформованістю про засоби організації дозвілля тощо.

Всі ці звернення можна класифікувати, розділивши усе на 3 великих блоки:

I - екзогенні проблеми;

II - ендогенні проблеми;

III- безпосереднє використання телефону довіри клієнтом.

Для полегшення освоєння техніки телефонного консультування, і навіть для кодування проблеми, при документальному оформленні дзвінків у відповідному документі (журналі) є класифікація проблем.

1. Екзогенні - проблеми ("людина - оточення"). Ця найчисельніша група звернень включає у себе проблеми, які виникають як у партнерстві (дружньому, любовному, сімейному), так і у контактах з малим (найближче оточення) та дуже великим (державні інститути, церква і ін.) соціумом.

- взаємини партнерів;
- сексуальні проблеми;
- проблеми, пов'язані з вагітністю;
- сімейні відносини;
- контакти з однолітками;
- навчання;
- вибір фаху і самовизначення;
- робота;
- адміністративно-правові проблеми;

2. Ендогенні - проблеми ("людина – внутрішній світ").

- соматичне здоров'я;
- психічне здоров'я;
- психофізіологічний розвиток;
- загальний розвиток.

3. Безпосереднє використання телефону довіри клієнтом:

- звернення з єдиною метою маніпулювання консультантом;
- розіграші;
- мастурбація "на голос".

3.1. Використання телефону довіри як довідкової служби:

- запит неадекватної інформації;
- запит адекватної інформації;
- звернення щодо актуальних сенсацій;
- запит інформації про "зірок" естради, кіно України;
- запит інформації про знаменитих "екстрасенсів", чаклунів;

3.2. Використання телефону довіри як допомоги у власних справах справи:

- допомога у виконанні домашніх завдань;
- консультації по кулінарії, косметичі, ремеслі й т. буд.

3.3. Спроби використовувати телефону довіри на вирішення своїх проблем:

- прохання організувати знайомство;
- звернення з нудьги.

3.4. Зацікавлення телефону довіри:

- "безкорисливий" інтерес до завдань і ТД;
- пропозиції допомоги, поради, претензії і подяки.

3.5. Постійні клієнти (ПК):

- "особисті" ПК;
- "залежні" ПК;
- "безнадійні" ПК.

2. Роль і завдання консультантів

Телефон довіри є службою екстреної анонімної психологічної допомоги населенню телефоном.

Телефонне консультування створене із метою зниження психологічного дискомфорту, рівня агресії людей, включаючи аутоагресію і суїцид, формування психологічної культури та зміцнення психічного здоров'я.

Під час своєї професійної діяльності консультанти телефонної служби спрямовані на вирішення наступних завдань:

- забезпечення доступності й своєчасності психологічної допомоги телефоном громадянам незалежно від соціального статусу та місця проживання;
- забезпечення кожній людині, яка звернулася за порадою і допомогою, отримати можливість довірливого діалогу;
- психологічне консультування телефоном;
- допомогу абонентам в мобілізації їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних і фізичних ресурсів для виходу з кризового стану;

- розширення у абонентів діапазону в соціально та особистісно прийнятних засобів на самостійне розв'язання і подолання існуючих труднощів, зміцнення впевненості у собі;
- інформування абонентів про діяльність інших служб та організацій у рамках наявних відомостей;
- направлення абонентів до інших служб, організацій, установ, де їхні запити можуть бути виконані повніше і кваліфікованіше, сприяння зверненням за допомогою до професійних психологів (на очне консультування);
- розробка й поширення рекламних матеріалів з інформування населення про діяльність, та надання послуг служби;
- аналіз причин і джерел підвищеної психічної напруги різних вікових і соціальних груп населення, та побудови доведення результатів до органів прокуратури та зацікавлених установ соціального захисту населення.

У практиці телефонного консультування прийнятий підхід, який отримав назву «Терапія вислуховування», яку можна використовувати як стратегію роботи взагалі, чи як початкову стадію взаємодії, встановлення контакту. У обох випадках, попри переважання емоційного, спонтанного, довірливого аналізу ситуації, на консультанта накладаються певні обмеження:

- відсутність вибору співрозмовника (у професійній ситуації консультант телефону довіри повинен бути природним і позитивно налаштованим до всіх абонентів);
- співробітник телефону довіри не повинен перебивати, висловлювати не потрібні свої думки, оціночні судження, критикувати і повчати абонента;
- решта обмежень: говорити мовою абонента, бути максимально зрозумілим, дотримуватися послідовності розповіді абонента і пропонувати свою думку уточнюючими питаннями.

Головне у розмові - створити ситуацію для емоційного реагування. Це дозволяє надалі працювати над когнітивним заволодінням психотравмуючої ситуації, пошуком причин її виникнення, підвищенням можливостей адаптації.

3. Особистість консультанта

Робота на телефоні довіри вимагає певних особливостей до якості підготовки консультанта - він має мати певний рівень освіти. Найкращі фахівці – психологи, психіатри, психотерапевти, педагоги, соціальні працівники. Перш ніж розпочати роботу на телефоні довіри, консультант проходить навчання (зазвичай, у обсязі 60 годин) в групі, у тому числі лекції і практичні вправи. Проте після завершення навчання в повному обсязі випускники групи (чи курсів) готові до роботи на телефоні довіри. Ступінь їхньої підготовленості повинен з'ясувати тренер під час неформальної співбесіди (його посада також може мати назву "помічник", "спостерігач кризового центру"). Це дає можливість людині отримати великий практичний досвід надання допомоги, що володіє необхідною кваліфікацією і такими особистими якостями й потенційними можливостями, як: хороша підготовка на роботу на телефоні довіри; здатність викликати довіру, вільно спілкуватися; вміння допомогти консультанту виявити власні почуття; готовність відати свій час і увагу іншим співробітникам телефону довіри, гнучкий графік роботи; розуміння власних меж і необхідності звернення за медичною допомогою; наявність надійної системи особистої підтримки; знання доступних джерел допомоги, контактів, адрес.

4 . Основні засади праці та етика телефонного консультування

Основними принципами роботи «Телефонів довіри» є анонімність та конфіденційність.

Обговорення телефонної розмови можливе в процесі супервізії за необхідності надання взаємодопомоги, і навіть під час навчальних занять – за допомогою лише фабули відповідної консультативної розмови. Оптимальним режимом праці будь-якого «Телефону довіри» є цілодобовий режим роботи двох і більше консультантів на багатоканальній телефонній лінії. Важливим являється той факт, що допомога надана працівниками «Телефону довіри» повинна відповідати принципу доступності, що можна визначити поінформованістю про можливість отримання фахової допомоги, за простотою звернення та допомогою, не беручи до уваги соціального статусу або матеріального становища абонента тощо.

Етика організації.

Організація має всю повноту етичної відповідальності за власну діяльність, що має бути організованою відповідно до цілей та завдань на певному просторі і оснащена необхідним устаткуванням, повинна відповідати за компетентність консультантів. Вона мусить бути готовою до розвитку незалежно від змін в середині і, при можливості, до поліпшення будь-яких недоліків чи помилок. Організація зобов'язана розглядати себе, однією із необхідних, близьких за діяльністю служб консультативної допомоги та бути готовою до співпраці із ними.

Етика консультанта. Консультант повинен розрізняти свої власні моральні чесноти і етику відповідальності у рішенні професійних завдань. Клієнт, зі свого боку, має власні етичні принципи, відповідно яких дотримується у житті. У консультативній ситуації вони торкаються одна одної. Тоді:

1. консультант пропонує знання й уміння для того, щоб допомогти клієнту;
2. несе етичну відповідальність за освоєння та підтримку своїх професійних навичок в належній формі;
3. він повинен чітко усвідомлювати межу своїх професійних можливостей та уникати спокуси заглиблюватись у сфери, де він може виявитись некомпетентним;
4. конфіденційність є суттєвою частиною його етичної відповідальності;
5. консультант повинен поважати людську гідність, індивідуальність, цілісність і автономію особистості клієнта;
6. він має враховувати та брати до уваги релігійні, політичні та етичні переконання клієнта, які перешкоджають процесу надання допомоги.

Етика клієнта:

1. він оберігає етичну відповідальність упродовж свого власного життя;
2. лише у невідкладних випадках, коли клієнт неспроможний відповідати за себе, консультант вправі прийняти тимчасову відповідальність за його життя;

3. мета консультування у тому, щоб допомогти клієнту прийняти позитивну відповідальність за себе та своїх близьких.

У суспільстві людина часто перебуває у ситуації дефіциту спілкування, і самотності й шукає контактів, у яких можливо поділитися переживаннями та труднощами. Основним завданням телефонного консультування, сутність його етики у тому, щоб задовольнити цю насущну потребу.

Основні засади, на яких ґрунтується робота телефону довіри, такі:

- анонімність абонента і консультанта: ні той, ні другий не зобов'язані називати себе, передавати свої особисті дані; у консультанта це часто буває псевдонім, абонент може назватися будь-яким ім'ям, чи взагалі не повідомляти його, телефонний номер абонента не фіксується - усе це збільшує безпеку як абонента, так консультанта;

- конфіденційність: зміст розмови не записується і не передається третій стороні; може збиратися лише статистична інформація про дзвінок: категорія проблеми, вік абонента (якщо його повідомив), його соціальне становище;

- толерантність: погляди, які висловлює абонент, не засуджуються і не критикуються; це дозволяє створити комфортні умови в розмові й ефективній роботі з проблемою;

- управління розмовою: абонент може у будь-яку мить перервати розмову, що може зробити і консультант за певних умов;

- захист абонента: консультантами є люди, які мають професійну підготовку, зобов'язані постійно підвищувати свою кваліфікацію;

- усвідомлення відповідальності: кожна людина відповідає сама упродовж свого життя за власні вчинки і рішення;

- добровільність: консультант добровільно приймає на себе відповідальність за провдення телефонного консультування; абонент вільний у тому, щоб почати і завершити телефонний діалог.

5. Методи роботи консультанта

Більшість методів з психології та психотерапії можливо концептувати за допомогою п'ятикрокової моделі прийняття рішень. Ця модель працює у

«терапії порозуміння», психоаналізі й поведінковому тренінгу. Практика показала, що вона дозволяє консультанту бути найефективнішим й працювати з клієнтом на телефоні довіри.

Пятикрокова модель прийняття рішень.

1. Порозуміння, структурування. «Привіт!»

Побудувати міцний блок з клієнтом, домогтися, щоб він почувався психологічно комфортно. Визначена структура допомагає не позбутися головного завдання, і навіть дає клієнту інформацію про можливості консультанта.

2. Інформація, виділення проблеми, ідентифікація потенційних можливостей клієнта. «У чому проблема?»

Визначити, навіщо клієнт звернувся (зателефонував на телефон довіри) за консультацією і чи він бачить свою проблему. Уміле визначення проблеми допоможе уникнути недоцільної розмови, задає напрям спілкування. Необхідно чітко усвідомити позитивні можливості клієнта.

3. Бажаний результат чого хоче клієнт? «Чого Ви цього хочете домогтися?»

Визначити ідеал клієнта. Що відбудеться, коли буде вирішена проблема? (це інформує психолога у тому, чого хоче клієнт). Бажаний напрям дій клієнта й психолога має бути розумно узгоджено. Деяким клієнтам необхідно, пропустивши другу стадію, виділити спочатку мету.

4. Вироблення альтернативних рішень проблеми «Що ще ми в змозі зробити з цього приводу?». Попрацювати з різними варіантами вирішення проблеми, що допоможе передбачити творчий характер підходів до даного завдання та знайти альтернативи. Цей етап може охоплювати тривале дослідження особистісної диспозиції. Зазначена фаза інтерв'ю може бути дуже тривалою.

5. Узагальнення. Перехід від навчання до дії. «Ви продовжуватимете робити це?!» Сприяти зміні думок, вчинків та почуттів у повсякденному житті клієнта. Багато клієнтів після інтерв'ю нічого не роблять, щоб змінити свою поведінку, залишаючись на колишніх позиціях.

Перша ступінь консультування - встановлення відносин довіри. Її можна відзначати як виникнення раппорта, чи взаємного почуття близькості. Психолог (психотерапевт), своєю чергою, без раппорта зможе отримати необхідну інформацію і бути ефективним в консультуванні.

Існують специфічні методи досягнення переживання раппорта, легкі і швидкі. Аналізуючи цей етап психолог під час вербального і невербального спілкування може зрозуміти клієнта, йти йому назустріч. Цього можна досягти, висловлюючи своє схвалення і заохочення, даючи зрозумілі і змістовні запитання клієнту.

Для формування конструктивних робочих відносин необхідно за зрозумілою формою розповісти клієнту концепцію консультування, її сенс та мету. Як свідчить досвід, часові рамки підбадьорюють клієнта, підштовхуючи на можливість вирішення проблеми.

Клієнту слід також зрозуміти, що під час консультації він є активним партнером психолога.

На першому етапі консультування використовують техніки раппорта, які можна умовно розділити на вербальні і невербальні. Серед невербальних технік виділяють відзеркалення.

Відзеркалення - процес відображення клієнту аспектів його власної невербальної поведінки; це спосіб імітування реплік, які вимовляє клієнт, без усвідомлення їх значення (у клієнта вони займають важливе несвідоме значення). Аспекти поведінки клієнтів, які необхідно відзеркалювати під час телефонної консультації, включають ритми дихання, тон голосу, патерни темпу і інтонації розмови.

Коли розмовляємо з людьми, які подзвонили до нас, необхідно уважно контролювати звучання нашого голосу. Ми прагнемо використовувати м'який, теплий голос, у якому звучить симпатія, бо те, як ми відповідаємо на дзвінок, є демонстрацією зацікавленості й турботи.

Починаючи працювати на телефоні довіри, консультанту слід знати прості правила поведінки у консультуванні: не поспішати; глибоко зітхнути;

говорити спокійно й зрозуміло; уникати невпевненість у голосі; показувати свою зацікавленість.

Серед вербальних технік виділяють техніки активного слухання. До них належать: зондування, відкриті запитання, мовчання.

Другий етап консультування - збирання інформації та визначення проблеми. Тому важливо надати абоненту можливість висловити особисту, суб'єктивну думку про проблему.

Аналізуючи цей етап консультації здійснюється цілеспрямований аналіз чинників, які сприяють виникненню проблеми, чи заважають її вирішенню. Аналіз проблеми дозволяє розкрити ті аспекти проблеми, які клієнт сам може вирішити, так як вони викликають у нього страх чи почуття сорому. Ситуація консультування має забезпечувати клієнту захист, щоб роздивитися і обговорити усе.

Ряд авторів пропонує робити аналіз проблеми, у наступному порядку:

- умови сьогодні;
- історія життя клієнта;
- функціональне значення.

Основне мистецтво консультанта на цьому етапі консультування полягає у вмінні ставити правильні питання. На думку С.Д. Хачатуряна, наведений нижче каталог питань можна використовувати при:

1) здійсненні аналізу умов.

- У чому полягає проблема?
- Як вона проявляється тут і тепер?
- Які зовнішні та внутрішні ситуації сприяють виникненню проблеми?
- Які почуття, емоції виникають?
- Що означає: “Мене охоплює відчуття страху (використовується вербальний символ клієнта) щодо конкретної людини?
- Наскільки сильні ці почуття?
- Чи є періоди, коли цієї проблеми для Вас немає?
- Які думки виникають в критичних ситуаціях?
- Як реагує оточення на цю проблему?

– Як змінився образ його життя і життя близьких йому людей?

Основне питання тут: “Як до сьогодні Ви намагалися розв'язати проблему?”

2) опису життя клієнта.

– Звідки походить проблема?

– Коли, де і як виникла ця проблема?

– Як вона змінювалася з часом?

3) здійснення функціонального аналізу.

– Який зміст чи яке кінцеве значення має проблема?

– З якою метою вона переслідує?

– Навіщо потрібна клієнту ця проблема?

– Чого він намагається цим домогтися?

– Яку функцію виконує проблема в нинішій життєвій ситуації клієнта, у його відносинах?

Існують спеціально вироблені прийоми запитань, які у «НЛП» дістали назву метамоделі.

Третій етап включає в себе мета модель, - це набір лінгвістичних засобів на збір інформації, спрямованих на те, щоб відновити зв'язок мови людини й досвіду. Оскільки ми взаємодіємо безпосередньо зі світом, у якому живемо, ми створюємо моделі чи карти світу, які використовуємо для керування своєю амбіційною поведінкою. Психологу важливо усвідомлювати модель чи карту світу, наявну в клієнта.

Люди створюють моделі у вигляді 3-х універсальних процесів: винятку (стирання); узагальнення (генералізації); спотворення. Ці процеси дозволяють нам вижити, навчатися, переживати суб'єктивну реальність за реальність. Ці процеси обмежують нас, знищують нашу спроможність до гнучкості наших реакцій. Оскільки ці три процеси виражаються у лінгвістичних патернах, ми можемо використовувати набір лінгвістичних засобів, щоб працювати із ними.

Слухання і реагування у межах метамоделі дає можливість максимального розуміння і навчання у будь-якій специфічній комунікації.

Відрізняються метамоделі за такими критеріями:

- збирання інформації;
- обмеження моделі розмови;
- семантично помилкові формулювання.

Із цієї інформації отримуємо, у вигляді запитань і реакцій, точний опис змісту події. У цій категорії - три підрозділи:

- виняток;
- відсутність вказівок, чого чи кому належить сказане:
- визначення мети.

Винятки - допомога у відновленні відкинутої інформації допомагає створити повне уявлення досвіду. Для виявлення відсутнього матеріалу ставлять запитання: «що?», «кого?», «чого?», «хто?», «як саме?» (останній викликає інформацію, яка вказує на репрезентативну систему розмови).

Наприклад: - Не розумію.

Питання: «Що саме Ви не розумієте?»

-Боюся.

Питання: «Чого або кого Ви боїтеся?»

-Він не подобається.

Питання: «Що в ньому Вам не подобається?»

Відсутність вказівок, що стосується сказаного - тип узагальнення, у якому відсутні деталі, які допомагають зробити вибір.

На думку фахівців, формулювання проблеми повинно мати особистий займенник («Я») і його конкретний зміст, давати різні аспекти цієї проблеми, що зробить зрозумілим клієнтові наступні стратегії роботи з консультантом, утримувати конкретні вказівки щодо дій, вкладених у розв'язання проблеми.

Постановка мети - мета повина бути конкретною, оперативною та реалістичною.

Ознаки добре сформульованої мети:

- Описана у взаємодіючих термінах.
- Має ознаки розв'язання проблеми.
- Конкретна, специфічна і визначена.
- Реалістична і може бути виконана за певних обставин життя клієнта.

- З перших кроків демонструє ознаки успіху клієнта.
- Клієнт впевнений, що з його боку потрібна важка праця.

Приклад: Що (суб'єкт) можу вдіяти (сюжет) стосовно когось (об'єкт), аби домогтися потрібних відносини (контекст).

Четвертий етап консультування - вироблення альтернативних рішень. Цей етап може охоплювати тривале дослідження особистісної динаміки. Ця фаза інтерв'ю може бути дуже тривалою. Визначаючи зміст роботи консультанта в цій стадії, ряд авторів виходить із становища, що кінцевою метою консультанта є розвиток у клієнта:

- здібностей знаходити максимальну кількість варіантів поведінки спілкування з іншими;
- здібностей застосовування якомога більше завдань, думок та вчинків про те, щоб спілкуватися із максимальною кількістю людей;
- здібностей формулювати плани, діяти у відповідність до можливостей культури та рефлексувати.

Отже, 4-й етап дуже важливий для подальшого розвитку і зростання клієнта. Метою цього етапу є перехід клієнта від шляху його улюблених стереотипів поведінки до більш гнучкого і творчого реагування.

П'ятий етап консультування - узагальнення.

Інколи буває так, що на цьому етапі клієнт швидко втрачає те, що отримав на консультації. Потрібно робити спеціальні кроки, щоб конструктивні рішення, прийняті з консультантом, не були марними.

Є дуже простий метод - просто запитати клієнта: «Що Ви плануєте робити сьогодні?», «Що Ви плануєте робити завтра, аби реалізувати те, що Ви надумали?» Чим більш детально консультант обговорить з клієнтом програму його дій, тим більш вигодою відбудуться зміни. Аналізуючи цей етап консультації можливо буде потрібне навчання клієнта. Можливо, і переформулювання проблеми.

Наведена вище узагальнена модель прийняття рішень та загальна структура консультації можуть змінитися залежно від обставин. Використання різних теорій і підходів змінюють акценти на певних аспектах

даної моделі. Можна пропустити чи об'єднати етапи розмови залежно від особливостей підготовки консультанта, стану клієнта, мотивації клієнта, умов, у яких клієнт перебуває.

6. Технологія консультування

Специфіка роботи консультантів екстреної психологічної допомоги залежить від нестандартних емоційних станів, з якими звернувся клієнт (тут можна говорити про «пік» переживань людини, про актуальні на даний момент проблеми). Виходячи з зазначеного, перше місце у роботі консультанта займає проблема стабілізації емоційного стану абонента, зняття «піку» переживань. Після чого фахівець може працювати із самою причиною звернення.

Активне слухання — один з основних психологічних методів роботи телефонного консультанта, це професійна звичка, мистецтво, і не кожна емпатійна людина може стати хорошим слухачем і змогти ефективно використати у власній роботі. Активне слухання виключає повчальне та моральне ставлення.

Американські фахівці описують 4 основних прийоми, котрі є досить простими, але поруч з цим, вимагають посиленого навчання:

1. Заохочення. Повинно бути мінімально вираженим і не директивним. Ця реакція необхідна для того, щоб донести її до абонента, зацікавити слухача і стимулювати до продовження діалогу: «Розумію», «Угу...», «Це цікаво...», «Будь ласка, продовжуйте...», «Що Вам ще хотілося б розповісти?», «Та-а-ак...», «Ммм...». Заохочення не повинно показувати ставлення консультанта, його згоду чи незгоду, лише зацікавленість і місце знаходження абонента. У очному психологічному консультуванні ситуація є протилежною — схвалення невербальних дій: усмішки, доброзичливого ставлення, торкання руки чи доброзичливого нахилу.

2. Повторення чи перефразування. Повторення — це відтворення того, що сказав абонент, перефразування — спроба сказати те саме, проте іншими словами. Загалом необхідно уникати запитань. Тому перефразувати краще, ніж задавати запитання, тоді абонент нічого не очікує, позбавлений можливості виправити консультанта, а консультант зможе вкотре перевірити правильність

твердженнь. Зазвичай повторення останнього слова чи фрази містить у собі згоду, схвалення співрозмовника. Хоч би яким це здавалася простим, банальним і навіть стомлюючим, але повторення і перефразування без додаткової інтерпретації являється найкращим способом тренування здібностей чути усе, що було зазначено, і від абонента зворотний зв'язок про порозуміння. Слід враховувати, що активність слухання, природно, коливається у процесі розмови і щось із сказаного можна пропустити чи недочути. Тож краще, вкотре перепитати, про те, щоб бути впевненим у правильності думки та дати можливість співрозмовнику відчути вас знову як зацікавленого слухача.

3. Віддзеркалення (чи рефлексія). Відобразити — визначити та показати провідні почуття чи доброзичливі відносини, про які абонент може не сказати, проте вони лежать у контексті його слів. Віддзеркалюючий консультант стає свого роду дзеркалом і може показати абоненту те, чого той сам у собі не помічає. Таким чином, необхідно слухати не лише слова, а й тон, модуляції, експресію і манеру розмови. Важливо отримати від абонента наскільки можна більше інформації і домогтися того, щоб він повірив консультанту, та був готовим виходити далеко за межі розпочатої розмови. Коли консультант відчуває, яке почуття приховує співрозмовник, йому необхідно повідомити, що він зрозумів, у чому річ. Після цього довіра співрозмовника, зазвичай, ще більше зростає.

4. Узагальнення. Цей прийом дозволяє підсумовувати сказане. Зазвичай, схвилюваний чи вражений співрозмовник може помітити, що під час розмови було вже розглянуто кілька варіантів розв'язання проблеми. Під час узагальнення, консультант допомагає абоненту зрозуміти себе і підвести до тієї думки, де він буде готовим самостійно розв'язати проблему.

Активне слухання вимагає:

- бажання консультанта вислухати, де необхідно розуміти, що для цього йому необхідний час;
- бажання допомогти «тут і тепер», у просторі телефонного діалогу;
- щирого прагнення прийняти почуття співрозмовника такими, які вони є в даний момент;

- віри у те, що людина сама може керувати своїми переживаннями та визначати власні рішення;
- розуміння, що емоційні прояви співрозмовника швидко минають: гнів може змінитися зневірою, а лють перейти в надію;
- прийняття унікальності особистості співрозмовника, із його власними почуттями, думками, спонуканнями, і навіть шляхами виходу з психологічної кризи.

7. Діалог у телефонному консультуванні

Зазначимо, що телефони довіри використовують одну форму роботи – діалог, основну форму людського спілкування. Лише за умови, що учасники розмови повністю відкриті один одному, вони повноцінно беруть участь у тому що відбувається, навіть якщо це триває лише хвилину. Саме на цю мить вони мають взаємний зв'язок.

Розпочати діалог – це означає також необхідність вибрати мову. Життя вимагає від людини зібраності, сконцентрованості, не дозволяє розслабитися, постійно ставить перед вибором. Здійснюючи вибір, при входженні в діалог, людина говорить словами, які відображають її індивідуальність.

Можна сміливо сказати, що основна мета діалогу при телефонному консультуванні - відновлення надії. І це означає:

- переконати людину у необхідності включення в діалог як відповідального вчинку, бо альтернативою є страждання: клієнт потерпає і хоче позбутися страждань, але він усвідомлює, що поспілкувавшись, він вирішить власну проблему;
- орієнтувати особу на спілкування з іншими людьми – інакше виникне самотність;
- відгородити людину від минулого, сьогодення і майбутнього: інакше альтернативою стане ностальгія чи регресія;
- спонукати людину йти власним унікальним шляхом до життєвої мети – інакше її очікують абсурд, беспорядність, безнадійність (все від відсутності сенсу);

· переконати людину зробити вибір на користь життя – інакше альтернативою стане деструкція.

Процес телефонного діалогу не можливо запрограмувати. Але знання основних етапів діалогічного спілкування необхідне консультанту. Не можна заздалегідь вгадати, як і в що обернеться спілкування з співрозмовником, а напружене очікування консультанта перед бесідою є свідченням цього. Але, знаючи етапи телефонного діалогу, можна ефективніше побудувати консультативну розмову і побачити її прогноз.

Для практичної користі можна виділити такі етапи телефонного діалогу: введення в діалог; дослідження почуттів та проблем абонента; дослідження альтернатив і рішень; завершення.

Введення у діалог. Цим починається спілкування з співрозмовником. Активне слухання на цьому етапі має найбільшу питому вагу і виявляється, насамперед у розумінні й відкритості щодо абонента.

Дослідження почуттів та проблем. Включає заохочення до з'ясування почуттів та проблем, наскільки можна чіткіше їхнє визначення, обговорення, міркування над шляхами зміни чи корекції. Як і на попередній стадії, консультанту потрібно бути відкритим та емпатійно ставитись до співрозмовника. Поруч із цим, вагомого значення в активному слуханні набуває об'єктивність.

Дослідження прийняття рішень та альтернатив. Вирішальне значення набуває «мозковий штурм» - спільну роботу над пошуком прийняття рішень та альтернатив виходу з проблемної ситуації. Їх обговорення змінює емоційне, і раціональне ставлення абонента до проблеми. Зроблений ним вибір має бути обов'язково підтриманий консультантом.

Завершення діалогу. Цей етап вимагає великого мистецтва консультанта. Необхідно коротко і точно підсумувати результати бесіди й закріпити позитивні емоційні зміни у співрозмовника, показавши їх позитивну перспективу. Не обов'язково, щоб у спілкуванні були представлені всі етапи телефонного діалогу – абонент може перервати його на будь-якій стадії, або він завершиться із незалежних від обох причин. Дуже важливо те, щоб мова

консультанта відповідала мові абонента. Використання слів, зворотів і навіть жаргону абонента використовується для зіткнення психологічних просторів й виникнення емпатії. Слова, якими користується абонент, не просто відображають ситуацію, а мають для нього особливе, часто символічне значення. Щойно консультант освоює мову абонента, відразу ж зустрічає позитивне емоційне ставлення абонента, розуміє і вірить, що співрозмовник стає співпричетним до його переживань. Подальший розвиток емпатії та співпраця у діалозі призводять до змін у стані абонента.

Деякі абоненти використовують в ході консультативних розмов жаргон. Професійне ставлення консультанта щодо абонента повинно бути двояким. Йому необхідно знати і розуміти жаргонні висловлювання, оскільки вони можуть відкрити шлях до емпатійних відносин з співрозмовником. Проте змістовна сторона жаргону обмежена, використовуючи його, неможливо досягти конструктивних змін. Його застосування консультантом необхідно лише для досягнення початкового порозуміння. Щойно порозуміння з'явилося, треба вибрати відхід від жаргону, шляхом застосування синонімів або близьких слів з арсеналу нормативної лексики, значення яких для подальших позитивних змін значно вище.

Більшість абонентів широко використовують терміни з психології та психіатрії для опису свого психологічного стану, наприклад «стрес», «депресія», «фобія», «наркоманія» тощо. На вказаний перелік необхідно звернути увагу, але планомірно спонукати абонента до опису його стану, використовуючи конкретні терміни дій («бачу», «чую», «відчуваю», «хочу»). Наприклад, описуючи конкретні ознаки наявної депресії зробити їх доступними для усвідомлення. З іншого боку, з'являється можливість їхнього відстороненого сприйняття. Потім найважливіші для абонента ознаки депресії, наприклад, страх, перетворюються на дії («Що Вас лякає зараз?»).

У консультативній розмові значущим являється правильно сформульоване питання, що може виконувати різноманітні функції, всупереч волі співрозмовників, наприклад:

- радити,

- звинувачувати,
- покладати відповідальність,
- втішати,
- протиставляти,
- командувати,
- захищати тощо.

Протягом усієї консультативної розмови найкраще використовувати відкриті запитання. Вони дозволяють абоненту швидше розкрити свої відчуття провини та проблеми, і в свою чергу допомагають абоненту проаналізувати ситуацію («які почуття у Вас виникають?», «як Ви відреагували на те що трапилось?» тощо.).

Питання, які починаються із «що» і «як», підбадьорюють абонента, дозволяють розширити спільне обговорення труднощів і почуттів, прояснити складну ситуацію. Слід уникати питань, які починаються з «чому» - «Чому у Вас виникла думка про самогубство?», «Чому Ви вирішили зателефонувати до нас?». У цих питаннях є приховані докори, обвинувачення чи осуд. Якщо вони самі задаються консультантом, то це свідчить про його своєрідну захисну реакцію, котра перешкоджає відкритості.

Телефонний діалог відрізняється від очної консультативної розмови. Оскільки, у телефонному діалозі відсутні невербальні тілесні рухи, особливе значення мають різні характеристики голосу: тон, темп, тембр. У результаті діалогу слід обов'язково відстежувати відповідність вербальних та інтонаційних проявів співрозмовників. Інтонації і модуляції голосу правильно відображають емоційний стан абонента, коли він фіксований у його почуттях.

8. Особливості роботи із суїцидальними абонентами

Суїцидальних типів людей немає. Будь-який перелік із статистики самогубств включає людей різного віку і різного соціально-економічного статусу, етнічного походження, і навіть індивідів та ситуації без будь-яких особливостей. Проте, є певні загальні чинники, які, відповідно до статистики, збільшують ризик самогубства. До них належать: літній вік, самотність, бездітність, депресія, зловживання алкоголем, соматичне захворювання,

психічна хвороба, економічна криза, високий рівень життя, психотравмуючі події у віці до 15 років. Жоден чинник не робить самогубство передбачуваним, але кожен збільшує його ймовірність. Проте, існують характерні риси, за якими можна розпізнати схильних осіб до самогубства:

- наполегливі чи повторні думки про самогубство;
- непресивний настрій, часто із втратою апетиту, життєвої активності, проблеми з сном;
- може бути притаманна наркозалежність чи алкоголізм;
- відчуття ізоляції, бути знехтуваним; їхня депресія, може бути викликана виходом із сім'ї та позбавленням систем підтримки;
- відчуття безнадійності і безпорадності;
- вони вважають, краще не стане «ніколи». Їх мова (і думки) сповнена узагальненнями: «життя жахливе», «всім усе одно»;
- їм притаманне тунельне бачення, тобто нездатність побачити позитивне, що може бути прийнятним для них. Вони бачать лише один вихід із ситуації.
- Хочуть померти, проте водночас, хочуть жити.

Ставлення кризових служб до самогубства також відрізняється, як і ставлення людей, які працюють із суїцидальними абонентами. Одні вважають, що необхідно проводити профілактику суїцидів, навіть якщо ця тема абонентом взагалі не згадується. Інші основою роботи вважають переконання, щоб підтримувати абонента при суїцидальному намірі. Треті сповідують принцип повного самовизначення клієнта настільки, що може підтвердити право абонента на добровільний вихід із життя. Інші займають позицію «на користь життя», вважаючи, що будь-яке звернення є криком про допомогу.

Перше й відповідальне завдання телефонних консультантів – виявлення словесних посилянь, які є індикаторами суїцидальних думок чи тенденцій. Наприклад, посилення можуть бути такими: «Я щось можу зробити», «Їй краще без мене», «Життя дуже важке», «Ви моя остання надія на...». Наступним відповідальним завданням є оцінка ступеня «летальності» ситуації. Ще одним

важливим завданням телефонного консультування є прояв турботи про абонента, що він ризикує життям в даний момент.

Будь-який абонент може і не бути у стані кризи, але кожен суїцидальний індивід точно перебуває у ній. Суїцид може бути реакцією на сьогоденну кризову ситуацію, тобто панічною реакцією на суб'єктивне відчуття, що вийшло з-під контролю. З іншого боку суїцид є намаганням перестати існувати. Для людини у стані кризи принциповими особливостями є переважна важливість нерозв'язної проблеми і почуття безпорадності – безнадійності. Тиск цих почуттів провокує її до дій для негайного вирішення ситуації.

Якщо виникають підозри щодо можливості самогубства, потрібно бути відкритими й уважними. Якщо абонент суїцидальний, то причиною його звернення є бажання поговорити. Здатність вільно розмовляти про суїцид є корисним для зниження тривожності клієнта щодо його суїцидальних імпульсів. Якщо він відчує, що до нього проявляється інтерес, то зможе зрозуміти, що суїцидом не вирішити дану проблему.

Абонент повинен бути сміливим, щоб розповісти, як він збирається здійснити самогубство, що буде розкриттям його суїцидальних фантазій. Найкраще це зробити, поставивши прямі специфічні питання про суїцидальні почуття та власні плани абонента. Наприклад, можна запитати: «Чи Ви думаєте про самогубство?», «Чи виникали такі відчуття раніше?», «Траплялися з Вами спроби самогубства?», «Як Ви збираєтеся заподіяти собі смерть?», «Чи є у Вас на нього кошти (таблетки, зброя і т.д.)?», «Коли Ви збираєтеся заподіяти собі смерть?».

Прослуховування суїцидальних планів абонента допоможе вирішити, наскільки вагома загроза самогубства. Необхідно простежити шляхи розвитку ідей, аби зрозуміти, куди вони ведуть, але не говорити занадто багато. Почуття можуть виражатися безпосередньо чи опосередковано, часто вельми специфічно. Коли вони виражаються побічно, складно впізнати прихований сенс слів чи зрозуміти реальний контекст звернення. Дослідження свідчать, що найчастіше потенційні самогубці свідомо чи несвідомо, певною мірою, повідомляють про те, як хочуть зробити фатальний крок.

Потрібно зазначити також, що більшість людей, які намагаються заподіяти собі смерть, насправді вмирають. Почуття суїцидальної людини двоїсті: хоче жити і прагне померти. Це важлива риса суїцидальної особистості. Слід побачити цю амбівалентність під час діалогу з абонентом.

Статистика показує, що скоєння самогубств у чоловіків спостерігається частіше ніж у жінок, тобто становить приблизно 4:1. Вцілому на сьогоднішній день, суїцидальні ідеї, й поведінка більш притаманні сильній статі, найчастіше суїциди скоюють літні чоловіки, а найрідше – молоді жінки.

Висновки:

Телефони довіри призначені для екстреної психологічної допомоги різних категорій і груп населення. Надання психологічної допомоги ґрунтується на принципах анонімності, абсолютної відкритості й доступності, конфіденційності, що сприяє встановленню довірливого та доброзичливого діалогу, спрямованого на мобілізацію інтелектуальних, духовних і фізичних ресурсів особистості, яка звернулась із подоланням кризового стану.

Консультанту необхідно зберігати високий рівень рефлексивності та контролю за власним станом і за абонентом.

Телефонна психологічна допомога безплатна та анонімна, дані принципи праці є важливими для багатьох абонентів.

Невелика кількість людей звертається за допомогою до фахівців «Телефону довіри». Однією з причин є недостатня проінформованість населення про їхнє функціонування. Рекламування «Телефону довіри», лише відштовхує потенційних клієнтів, оскільки трактує свої послуги як лікування патологій. Отже, абонент відчувається не клієнтом, а пацієнтом, тобто хворим. З іншого боку, ЗМІ поширюють інформацію, із якої людина, що звернулась за медичною допомогою, отримує готовий шаблон вирішення своєї проблеми. І це суперечить одному з основних принципів спільної соціальної роботи - принципу самопомоги.

Список літератури:

1. Барчина Є., Іонов Ю. Професія – телефонний консультант // Вісник РАТЭПП. - № 1. – 2000;
2. Гиль Ц. Принципи навіювання на практиці телефонної психологічної допомоги // Вісник РАТЭПП. 1995. № 1;
3. Джонсон У. Абетка кризової допомоги // Телефон На довіру. Служба телефонної екстреної психологічної допомоги для підлітків й молоді /Ин-т молоді. М., 1994.С.-14-18.;
4. Копьев А.Ф. Диалогический подход в консультировании и вопросы психологической клиники // Московський психотерапевтичний журнал. 1992. № 1.С.-22-26;
5. Креславский Е.С. Телефонна екстрена психологічна допомога в Співдружності Незалежних держав // Вісник РАТЭПП, №1, 1992. -с.18-25;
6. Моховиков О.Н. Телефонне консультування. – М.: Сенс, 1999. -410с.;
8. Практика телефонного консультування: хрестоматія /під ред. О.Н.Моховиков. – М.: Сенс, 2001;
9. Зміст і організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги «Телефон довіри». Навчально–методичний підручник. – М: Державний НДІ сім'ї та виховання, 1999. –208с.;
10. Телефон довіри. Служба екстреної психологічної допомоги для підлітків й молоді. – М., 1999. –204с.
11. Хрестоматія філософією: навчальних посібників / Радугин А.А. М.: Центр, 2001.-С.-143.