**Дрогобицький державний педагогічний університет**

**імені Івана Франка**

***Віра Дуб***

ДІЯЛЬНІСТЬ СЛУЖБИ

«Т Е Л Е Ф О Н Д О В І Р И»

методичні матеріали до практичних занять

**Дрогобич**

**2019**

УДК 364.62 (075.8)

Д 79

Рекомендовано до друку вченою радою Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

(протокол № 5 від 18. 04. 2019 р.)

**Рецензенти:**

**Стець В.І.** – кандидат філософських наук, доцент, завідувач кафедри практичної психології Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка.

**Заміщак М.І.** – кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Віра Дуб**  **Діяльність служби «Телефон довіри» :** методичні матеріали до практичних занять / Дуб Віра Григорівна. – Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2019. |

Методичні матеріали розроблені відповідно до програми навчальної дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри» для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти напряму підготовки «Психологія».

Представлені матеріали в узагальненому вигляді розкривають основний зміст та напрями роботи студентів при підготовці до занять: систематизовано теоретичний матеріал до тем, визначено понятійний апарат, питання для обговорення та практичні завдання для студентів.

Запропоновані у посібнику завдання підібрані відповідно до вимог програми з метою забезпечення високого рівня сформованості знань, умінь і навичок студентів з телефонного консультування.

ЗМІСТ

|  |  |
| --- | --- |
| Передмова | 4 |
| Теми практичних занять | 6 |
| Методичні вказівки до практичних занять | 7 |
| Тема 1. Телефонне консультування як вид психологічної допомоги | 7 |
| Тема 2. Основні принципи роботи й етичний аспект телефонної допомоги | 10 |
| Тема 3. Особливості телефонного діалогу в консультуванні | 12 |
| Тема 4. Помилки телефонного діалогу | 16 |
| Тема 5. Психотехніки телефонного консультування | 17 |
| Тема 6. Психолог-консультант служби «Телефон довіри» | 21 |
| Тема 7. Синдром «емоційного вигорання» в телефонному консультуванні | 24 |
| Тема 8. Класифікація звернень в службу «Телефон довіри» | 28 |
| Тема 9. Телефонне консультування маніпулятивних абонентів | 31 |
| Тема 10. Телефонне консультування суїцидентів | 34 |
| Література | 39 |
| Орієнтовний перелік екзаменаційних питань з навчальної дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри» | 42 |
| Короткий словник основних термінів | 44 |
| Додаток 1  Додаток 2 |  |
| Додаток 3 |  |
|  |  |

ПЕРЕДМОВА

Допомога людям вважається найвищою цінністю та проявом доброчинності. Психологічна допомога набуває особливого значення в умовах підвищеної стресогенності середовища та зниження можливості повноцінного міжособистісного спілкування. Проте, очні психологічні консультації в міру певних причини (фізичних, матеріальних, територіальних та інших) можуть бути недоступними в любий момент часу. Служба Телефонної Екстреної Психологічної Допомоги (ТЕПД) під загальною назвою «Телефон довіри» (ТД) відіграє суттєву роль у наданні психологічної допомоги людям, які потребують її терміново, але не мають змоги приїхати до психолога чи оплатити його консультацію, чи прагнуть анонімності.

У цей складний час, який переживає наша країна, зростає відповідальність фахівців, у тому числі і служби «Телефон довіри», які можуть засобами телефонного консультування запобігати виникненню кризових станів у людей, прийняттю ними необачних рішень, а головне – допомогти їм не просто вижити, зберігши свої цінні якості, але й актуалізувати особистісні і творчі ресурси і, таким чином, сприяти позитивним змінам як у їх близькому оточенні, так і взагалі у суспільстві.

Телефонне консультування як навчальна дисципліна – це сукупність спеціальних знань з психологічної роботи з клієнтом в умовах обмежених часом. Специфіка навчальної дисципліни полягає в тісному взаємозв’язку між знаннями теоретичного та практичного плану.

*Мета* навчальної дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри» – забезпечення майбутніх психологів теоретичними знаннями про діяльність служби «Телефону довіри» та практичними навичками з надання екстренної психологічної допомоги по телефону.

*Предметом* вивчення навчальної дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри» є особливості функціонування служби «Телефону довіри», нормативно-правова та етична база діяльності служби, зміст та форма надання психологічної допомоги по телефону, особливості телефонного діалогу, класифікація звернень, стадії телефонного консультування, психотехнічні аспекти телефонного консультування, особливості консультування по телефону з різними типами абонентів, супервізія у телефонному консультуванні, психогігієна та психопрофілактика телефонних консультантів.

*Завдання* навчальної дисципліни «Діяльність служби «Телефон довіри»:

1. Сформувати у студентів розуміння місця та ролі служби «Телефон довіри» в системі наукового знання, у вирішенні практичних та теоретичних проблем психології.

2. Озброїти студентів знаннями про діяльність служби «Телефон довіри», особливості телефонного діалогу у консультуванні та специфіку надання психологічної допомоги по телефону.

3. Сформувати навики використання прийомів і технік телефонного консультування в умовах обмеженого часу, успішного завершення телефонного діалогу, оформлення документації, діагностики та профілактики емоційного та професійного вигорання телефонних консультантів.

4. Сприяти розвиткові професійно-значимих властивостей особистості, творчого відношення до професійної діяльності.

В процесі вивчення навчальної дисципліни «Діяльність служби телефону довіри» студенти ознайомлюються з етичними аспектами телефонної допомоги, а також принципами роботи в службі «Телефон довіри»; отримують уявлення про потенційних абонентів служби екстреної психологічної допомоги та стратегії роботи з ними; набувають навички використання прийомів і технік телефонного консультування в умовах обмеженого часу. В результаті, у студента, поряд з розширенням меж теоретичних знань здійснюється підготовка до безпосередньої практичної роботи з клієнтом.

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тематика практичних занять | К-сть год |
| 1 | Телефонне консультування як вид психологічної допомоги | 2 |
| 2 | Основні принципи роботи та етичний аспект телефонної допомоги | 2 |
| 3 | Телефонний діалог | 2 |
| 4 | Помилки телефонного діалогу | 2 |
| 5 | Психотехніки телефонного консультування | 2 |
| 6 | Особистість психолога телефонного консультанта | 2 |
| 7 | Феномен вигорання у консультантів служби «Телефон довіри» | 2 |
| 8 | Класифікація звернень в службу «Телефон довіри» | 2 |
| 9 | Телефонне консультування маніпулятивних абонентів | 2 |
| 10 | Телефонне консультування суїцидентів | 2 |
|  | Всього | 20 |

*Методичні вказівки до практичних занять*

**Тема 1. Телефонне консультування як вид**

**психологічної допомоги**

**Питання для обговорення**

1. Історія становлення служби «Телефон довіри»

2. Функції та завдання телефону довіри

3. Переваги та обмеження надання психологічної допомоги по телефону

*Словникова робота*: психологічна допомога, дистанційне консультування, телефонне консультування, телефонний консультант, клієнт (абонент), служба «Телефон довіри».

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на те, яку роль відіграє служба «Телефон довіри» у наданні екстреної психологічної допомоги по телефону; звернути особливу увагу на відмінності телефонного та особистісного (віч-на-віч) консультування; вміти визначити позитивні та негативні сторони дистанційного консультування по телефону; знати історичні аспекти становлення становлення служби «Телефон довіри».

**Короткий виклад матеріалу**

Телефон Довіри (ТД) − це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, які знаходяться в кризових станах.

Телефонне консультування є формою професійного психологічного обслуговування, у процесі якого людина, котра звернулася по допомогу, формує здатність вирішувати психологічні проблеми, що виникають у її житті, отримує необхідну психологічну інформацію, котра дозволяє глибше усвідомити себе та своє соціальне оточення, налагодити з ним більш гармонійні стосунки, віднайти нові переживання, сенс та цінності життя.

Історія становлення сучасної служби «Телефон довіри» починається ще з початку ХХ століття, основною метою якої було надання людям, які потрапили у скрутні обставини, психологічної підтримки по телефону. У Женеві (Швейцарія) у 1959 році для координації роботи цих служб був створений Міжнародний центр інформації, що згодом переріс у Міжнародну федерацію служб невідкладної телефонної допомоги – International Federation Of Telephone Emergency Services – IFOTES. Після створення IFOTES країни, що стали її членами, прийняли міжнародні норми, що визначають цілі, принципи і методи роботи таких служб [13].

Основна *мета* «Телефону довіри» – забезпечити можливість будь-якій людині, яка знаходиться в кризовому душевному стані, отримати анонімну, кваліфіковану, своєчасну психологічну підтримку по телефону.

*Телефонний консультант* – це фахівець (компетентна особа), який здійснює консультативну діяльність з метою інформування, допомоги та підтримки у знаходженні шляхів вирішення проблемних ситуацій клієнта.

*Клієнт (абонент)* – це особа, яка звернулась з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами. У консультуванні клієнт виступає користувачем послуг та суб’єктом подолання власних проблем.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія», телефон довіри) здійснюється в таких формах:

– цілодобова «гаряча лінія» (за наявності);

– «гаряча лінія» з визначеними годинами роботи.

*Основні функції* *ТД:*

1. Надання допомоги людям, які перебувають у кризових станах, мають проблеми міжособистісних стосунків у сім’ї, вихованні, здоров’ї, сексуальні проблеми, проблеми адаптації, зайнятості,фінансів, дозвілля, зловживають наркотичними, хімічними речовинами тощо.

2. Телефонне інформування та консультування дітей, підлітків, молоді, батьків та вихователів із соціально-психологічних, педагогічних, проблем соціалізації і становлення молодої людини.

3. Співпраця із закладами і громадськими організаціями, які надають психологічні, педагогічні, медичні, юридичні та інші послуги, а також з правоохоронними органами для надання допомоги в кризових випадках.

4. Створення банку даних для переадресацій абонентів до інших фахівців та служб.

5. Моніторинг звернень абонентів на ТД.

6. Забезпечення умов для професійного вдосконалення співробітників ТД шляхом організації системи підготовки.

7. Забезпечення умов для особистісного розвитку і запобігання професійному «вигоранню» консультантів ТД шляхом організації психопрофілактичної роботи.

*Завдання ТД:*

1. Надання екстреної психологічної допомоги по телефону.

2. Профілактика негативних психологічних проявів у людей і попередження девіантної та суїцидальної поведінки.

3. Актуалізація творчих та особистісних ресурсів.

4. Зміцнення психологічного здоров’я й атмосфери психологічної захищеності.

5. Формування психологічної культури.

6. Стабілізація соціально-психологічної кризи в суспільстві [9, С. 110-111].

*Телефон*  – прилад, що визначає специфіку такого виду психологічної допомоги, зумовлює її певні переваги і обмеження.

Серед особливостей телефонної комунікації вирізняються такі: просторові і часові особливості; можливість перервати контакт; «ефект обмеженої комунікації», «ефект довіри», блокування візуального каналу сприйняття інформації, вербальне вираження проблемної ситуації.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Скласти таблицю «Види й форми психологічного консультування».

Завдання 2. Написати асоціативний ряд до поняття «телефонне консультування».

Завдання 3. Скласти перелік позитивних та негативних сторін дистанційного психологічного консультування по телефону.

**Тема 2. Основні принципи роботи та етичний аспект**

**телефонної допомоги**

**Питання для обговорення**

1. Етична основа діяльності служби «Телефон довіри»

2. Принципи діяльності служби «Телефон довіри» та консультанта служби

3. Міжнародні норми надання невідкладної телефонної допомоги

*Словникова робота*: етика організації, етика консультанта, етика клієнта, анонімність, конфіденційність, добровільність, доступність, нейтральність, принцип нормалізації, принцип мобілізації ресурсів, кризова інтервенція, IFOTES.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на етичні аспекти діяльності служби «Телефон довіри» та етичні принципи діяльності телефонного консультанта; знати загальні правила роботи служби та телефонних консультантів; вміти проаналізувати проблему етичної сторони консультування при окремих типах телефонних звернень.

**Короткий виклад матеріалу**

Телефонне консультування як процес надання екстреної допомоги завжди будується на етичній основі. В етиці консультування виділяють етику організації, етику консультанта і етику клієнта.

Консультативна робота телефонної допомоги підпорядковується таким етичним принципам: анонімність; конфіденційність; добровільність; нейтральність; гуманність; доступність.

Серед основних принципів роботи самих телефонних консультантів є наступні:

– відкритість до різних поглядів на ту чи іншу кризову ситуацію (консультант утримується від узагальнень, не засуджує позицію людини, її погляди);

– нейтральність у релігійних та політичних вподобаннях;

– фокусування на основній проблемі;

– конфіденційності та визнання за абонентом права на анонімність;

– нормалізації (важливо підкреслити, що почуття, які переживає людина, є нормальною реакцією на ненормальні обставини);

– мобілізації ресурсів подолання кризового стану у відповідності до моделі Basic-Ph, яка включає шість каналів подолання стресу: «belief» (філософія життя, віра, моральні цінності), «affect» (почуття, емоції), «social» (соціальне оточення, родина, друзі), «imagination» (творчість, гра уяви), «cognition» (знання, логіка, думки), «physiology» (фізична, чуттєва модальність, діяльність) [15];

– уважність до симптомів абонента як до можливих джерел подолання кризового стану;

– консультант не повинен маніпулювати абонентом;

– консультант має надати абонентам інформацію щодо кризових центрів та можливості отримання фахової психологічної допомоги;

– консультанту необхідно пам’ятати про те, що у більшості випадків людина, яка звертається до телефонної служби екстреної психологічної допомоги, використовує цю можливість лише один раз.

*Правила роботи служби ТД:*

1. Графік чергування консультантів складається таким чином, щоби тривалість робочого дня була від 6 до 12 годин.

2. Приступаючи до чергування, консультант робить запис в журналі реєстрації виходу на чергування.

3. Перед тим, як прийняти чергування, консультант переглядає записи на дошці «Поточна інформація», щоб отримати уявлення про нові повідомлення.

4. Звернення абонентів записуються в «Журнал звернень абонентів».

Психологічна допомога при телефонному консультування надається за правилами кризової інтервенції.

Кризова інтервенція визначається як екстрена і невідкладна психологічна швидка допомога, спрямована на повернення людини до адаптивного рівня функціонування, запобігання психопатології, зниження негативної дії травматичної події.

Мета інтервенції полягає не стільки в тому, щоб розв’язати проблему, скільки в тому, щоб зробити можливою роботу над нею, оскільки багато проблем, які виникають у кризі, неможливо вирішити негайно.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Проаналізувати міжнародні норми надання телефонної психологічної допомоги згідно Міжнародної федерації служб невідкладної телефонної допомоги (IFOTES) (Додаток 1).

Завдання 2. Розробити та апробувати спеціальну анкету спрямовану на дослідження особливостей ставлення до телефону довіри у суспільстві. Обговорення результатів.

**Тема 3. Особливості телефонного діалогу в консультуванні**

**Питання для обговорення**

1. Діалог як основа телефонного консультування

2. Види та етапи телефонного діалогу

3. Правила і принципи ведення розмови по телефону

4. Види слухання

*Словникова робота*: телефонний діалог, завершений та незавершений діалог, активний та пасивний діалог, довготривалий та короткотривалий діалог, позитивний та негативний діалог, слухання, критичний аналіз, нерефлексивне слухання, рефлексивне слухання, емпатійне слухання.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на особливості діалогу як основи телефонного консультування; знати види та етапи телефонного діалогу; вміти знати та визначати види слухання; вміти знати та визначати основні складові проблеми абонента; знати основні правила і принципи ведення розмови по телефону.

**Короткий виклад матеріалу**

Основою телефонного консультування є *діалог*. В результаті телефонного діалогуконсультант сприяє зменшенню психологічної напруги у абонента, почуття самотності і незахищеності, допомагає йому знайти вихід із складної ситуації, актуалізує особистісні ресурси.

*Види*телефонного діалогу:

– залежно *від запиту* абонента: бесіда, консультація, інформаційне повідомлення, змішаний вид;

– залежно *від ступеня завершеності*: завершений, незавершений;

– залежно *від тривалості*: довготривалий, короткотривалий (в середньому розмова триває від 15 до 20 хв.);

– залежно від методики: активний, пасивний;

– залежно від *емоційного фону* сприйняття: позитивний, негативний.

*Правила і принципи ведення розмови по телефону*:

1. Не брати телефонну слухавку відразу. Оптимальний варіант інтервалу між сигналом і зняттям трубки 2 – 3 секунди. Менший інтервал може збентежити клієнта, за умови більшого – нерішучий клієнт може повісити слухавку.

2. Починати мовний контакт слід, вимовляючи спокійним голосом привітання, прийняте на певній консультативній службі.

3. Надати змогу для виходу емоцій клієнта.

4. Слід менше говорити самому, а більше слухати. Володіння своїм голосом. Власні емоції використовувати тільки для постановки запитань.

5. Консультанту не слід класти слухавку першим, навіть якщо вже попрощався зі співрозмовником. Розмова може мати продовження, і взагалі він не повинен чути короткі гудки.

6. Не нашкодь! У разі сумнівів використовують більш обережний, м’який варіант висловлювання.

7. Не слід «підтакувати» співрозмовникові – консультант потрібен для того, щоб абонент зміг побачити свою проблему чужими очима, з певної відстані.

8. Нав’язуючи свою думку або відстоюючи свою правоту, консультант самостверджується і тільки.

9. Не надавати готових порад, а разом шукати шляхи вирішення проблеми.

10. Якщо вирішення проблеми неможливо знайти на момент консультування, то потрібно дослідити питання про те, чи може хтось із близького оточення допомогти і лише тоді порекомендувати звернутись в іншу установу.

У процесі телефонного діалогу доводиться спиратися на аналіз мови клієнта й аналіз голосу. Аналіз мови дозволяє отримати відомості про освіту, можливу професійну сферу діяльності, мікросоціальне середовище, а також стан здоров’я й можливі причини звернення за допомогою. Аналіз голосу – інтонації, гучності, темпу, розподіл пауз тощо – дає непряму інформацію про емоційний стан клієнта і зміни цього стану в процесі бесіди. Після завершення аналізу голосу консультант з’ясовує контекст ситуації, що визначає вибір того або того технічного прийому. Так, тихий голос свідчить, що абонент нерішучий і скритний; гучний голос (командний) – абонент самовпевнений, егоцентричний; помірний – абонент стриманий, упевнений, розміркований, обачливий і упереджений; глухий – абонент утомлений, байдужий, схильний до самотності; дзвінкий – абонент емоційний, енергійний, легковажний; хрипкий – вимотаний, амбіціозний, ображений, із заниженою самооцінкою, намагається звернути на себе увагу неординарними вчинками. Темп голосу вказує на інші якості й стан абонента: швидкий – абонент нестриманий, емоційний, неуважний, незосереджений, егоцентричний; повільний – абонент меланхолічний, концентрує увагу на своєму внутрішньому світі; рівний – людина виробила навички самоконтролю, упевнена в собі, знає, що робити, і зазвичай має вже готове рішення своєї проблеми. Її дуже часто використовують для спілкування, тоді як вона сама не має з ким обговорити свої думки. Тому найчастіше такий абонент хоче лише висловитись або поговорити з консультантом.

*Етапи телефонного діалогу:*

– приєднання(включає вітання, встановлення контакту);

– емпатійнеслухання (відкритість іншому, відчуття його болю і страждання, розуміння значимості і цінності його проблем);

– відображення(почуттів абонента, змісту звернення, почуттів консультанта);

– визначення та дослідженняпроблеми;

– пошук шляхів її вирішеннята альтернатив.

*Види слухання:*

–нерефлексивне слухання;

– рефлексивне слухання;

– емпатійне слухання.

*Проблема абонента включає*:

– проблемну ситуацію;

– емоційне ставлення до проблемної ситуації;

– раціонально-рефлексивне ставлення до проблемної ситуації;

– поведінковий аспект.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Виявити особливості аудіювання мови (слухання і розуміння мови, що звучить) та скласти характеристики особистості на основі отриманої вербальної інформації за попередньо здійсненим аудіо записом.

Завдання 2. Провести оцінку комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера).

Завдання 3. Підібрати проблеми абонентів та «розібрати» їх на складові.

Завдання 4. Побудова індивідуального профілю слухача.

**Тема 4. Помилки телефонного діалогу**

**Питання для обговорення**

1. «Мінус-прийоми» телефонного консультування

2. Помилки активного слухання

3. Мовні помилки під час телефонного діалогу

*Словникова робота*: «мінус-прийоми», висловлювання-рішення, висловлювання, які знижують самооцінку абонента, висловлювання-заперечення, мовні помилки.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на помилки діалогу як основи телефонного консультування; знати та вміти визначати «мінус-прийоми»; знати та вміти визначати помилки активного слухання; знати та вміти визначати мовні помилки.

**Короткий виклад матеріалу**

До помилок телефонної консультації перш за все відносяться так звані «мінус-прийоми»:

– висловлювання-рішення (вказівки, накази, вказівки, попередження, погрози, моралізування, повчання, настанови, поради, пропозиції, рішення, спір, інструктаж, лекції);

– висловлювання, які знижують самооцінку абонента (засудження, критика, незгода, обвинувачення, маніпулювання, глузування, образа, постановка діагнозу, розслідування, допит).

– висловлювання-заперечення (заперечення або зменшення значимості іншої людини, її почуттів та потреб, відхід від проблеми, відволікання, глузування).

*Помилки активного слухання:*

– надмірно швидке визначення проблеми;

– бесіда повинна бути про проблему, а не з людиною;

– неприйняття цінностей абонента;

– обговорення помилкової проблеми;

– погляд зверху;

– надмірне ототожнення;

– обвинувачення й експертиза [1, С. 35].

*Мовні помилки,* яких варто уникати консультантові під час сеансу включають цілий ряд стандартних кліше: «Мені знайомі Ваші почуття», «Уже пройшло три тижні з його/її смерті. Ви ще не заспокоїлися?», «Добре, що у вас є ще діти (дитина)», «Вибачте», «Ви повинні бути сильними заради своїх дітей, дружини (чоловіка) чи ще когось».

**Практичні завдання**

Завдання 1. Моделювання телефонного діалогу з демонстрацією типових помилок ведення консультативної бесіди по телефону. Обговорення цих помилок.

Завдання 2. Визначити рівень емпатичних тенденцій (модифікований тест-опитувальник емпатичних тенденцій, розроблений А. Мехрабіеном і Н. Епштейном; методика діагностики рівня емпатії Бойко В.В.).

Завдання 3. Розробити правила уважного слухача.

**Тема 5. Психотехніки телефонного консультування**

**Питання для обговорення**

1. Моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування

2. Техніка ведення діалогу

3. Прийоми активного слухання

4. Проміжні прийоми

*Словникова робота*: мета моделювання, рефреймінг, репрезентативна система, предикати, терапевтичні метафори, активне слухання, проміжні прийоми, пауза.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування; знати та вміти визначати репрезентативну систему особистості; знати та вміти визначати основні прийоми активного слухання; вміти аргументувати доцільність використання проміжних методів телефонного консультування.

**Короткий виклад матеріалу**

Розрізняють такі моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування:

1. *Метамоделювання* як спосіб уточнення інформації.

2. *Переформування змісту (рефреймінг*) або конструювання іншого контексту.

3. *Техніка субмодальних змін* (візуальних, аудіальних, кінестетичних) з врахуванням паралінгвістичних феноменів.

4. *Терапевтичні метафори* – особливий вид лікувального впливу.

Встановленню взаєморозуміння, контакту (рапорту) на початку розмови допомагає і [техніка](http://ua-referat.com/%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0) використання репрезентативної системи клієнта, розроблена в рамках НЛП Д. Гріндером.

Установити з людиною зв’язок ефективним чином – означає говорити з нею про одне і те ж в аспекті досвіду, тобто в першу чергу використовуючи предикати тих репрезентативних систем, які використовує клієнт.

**Репрезентативні системи і відповідні їм предикати**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Типи репрезентативних систем* | *Швидкість внутрішніх процесів* | *Предикати* |
| Візуальний | Найшвидша | Бачу, картина, яскравий, чистий, сфокусований, темний, ясний, спостерігати, червона лінія |
| Кінестетичний | Сама повільна | Торкатися, тепле, спокійний, ніжний, схоплює, грубий, відчувати, чіпати, дотримуватися думки |
| Аудіальний | Ритм метронома | Чую, тон, голосний, мелодійний, пронизливий, [ритм](http://ua-referat.com/%D0%A0%D0%B8%D1%82%D0%BC), подібні промови, висловлювання, звуки |

Техніки суб’єктивної прибудови для встановлення рапорту:  саморозкриття, вживання, відображення почуттів, теплота, взаємодія на рівних, демонстрація стабільності і спокою.

*Метод активного слухання* – один з основних психологічних методів роботи телефонного консультанта.

Слухати активно – це відкривати себе іншому, почувати його біль і страждання, розуміти й усвідомлювати значимість і цінність його життєвих проблем.

Активне слухання в ході телефонного діалогу постійно підкріплюється зворотним зв’язком з абонентом, переконуючи і підтримуючи консультанта у правильності його тактики, надає абонентові впевненості в тому, що його правильно розуміють і приймають.

**Основні прийоми активного слухання**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *прийом* | *мета* | *реалізація* | *формулювання* |
| заохочення | Продемонструвати зацікавленість. Підтримувати у співрозмовника прагнення до розповіді. | Не треба погоджуватися або не погоджуватися з тим, що Ви чуєте. Використовуйте доброзичливий тон і ухильні слова. | Я розумію.  Угу. Ага.  Це цікаво.  Так. |
| повторення | Показати, що Ви слухаєте і зацікавлені. Показати, що Ви розумієте факти. | Повторюйте основні думки співрозмовника, підкреслюючи важливі факти. | Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте ...  Інакше кажучи Ви вирішили ... |
| відображення | Показати, що Ви слухаєте і зацікавлені. Показати що Ви розумієте почуття співрозмовника. | Відображайте провідні почуття співрозмовника. | Ви почуваєте, що ...  Ви були сильно цим стривожені. |
| узагальнення | Зібрати воєдино всі важливі думки, факти й т.п. Закласти основу для подальшого обговорення. | Повторюйте, відображайте й узагальнюйте основні думки й почуття. | Схоже з того, що Ви сказали головним є ... |

*«Проміжні»* прийоми:

– уточнення («будь ласка, повторіть…»);

– мовчазне вислуховування (очікування, коли абонент виговориться);

– пауза (дає можливість зібратися з думками).

*Спеціальні питання* (краще використовувати відкриті питання):

– які почуття це у Вас викликає?

– коли Ви вперше помітили ці почуття?

– як на Вашу думку….?

– що Ви робите….?

– чи не могли б Ви більше розповісти про…?

– як виглядає ситуація зараз?

– як я можу Вам допомогти?

– що Ви робите, коли Вам сумно?

– щоб Ви хотіли змінити у своєму житті?

*Питання на початку розмови:*

– з чого Ви б хотіли почати?

– про яку проблему ви б хотіли поговорити?

*ВАЖЛИВО!*Питання, які починаються з «Чому?» (чому Ви зателефонували до нас? чому у Вас виникли…..? в телефонному діалозі бажано уникати, оскільки вони викликають захисну реакцію і перешкоджають відкритості та відвертості [9, С. 113].

Прикладом фраз, які *підсумовують діалог можуть бути:*

– отже, ми прийшли з Вами до…

– здається, нам потрібно підвести підсумки.

При підведенні підсумків консультанту необхідно залишатися доброзичливим, переконливим і емпатійно налаштованим. Він ще раз повинен сказати абоненту, що його дзвінку завжди раді і він може звертатися, якщо виникне потреба.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Моделювання телефонного діалогу з демонстрацією основних прийомів активного слухання.

Завдання 2. Визначення провідної репрезентативної системи (опитувальник «БІАС-тест» (переклад І. Марненко), методика С. Єфремцевої).

Завдання 3. Відпрацювання навичок правильної постановки запитань з акцентом на окремих словах.

**Тема 6. Психолог-консультант служби «Телефон довіри»**

**Питання для обговорення**

1. Чинники ефективності роботи телефонного консультанта

2. Правила роботи телефонного консультанта

3. Основні ролі та професійні стереотипи телефонних консультантів

4. Особливості підготовки консультантів до діяльності в службі «Телефон довіри»

*Словникова робота*: телефонний консультант, особистісна зрілість, соціальна зрілість, ролі консультанта, професійні стереотипні комплекси.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на роль телефонного консультанта служби «Телефон довіри»; знати чинники ефективної діяльності телефонного консультанта; знати основні правила роботи та вимоги до телефонних консультантів; знати та вміти розрізняти основні ролі та стереотипні комплекси телефонного консультанта.

**Короткий виклад матеріалу**

Ефективність роботи телефонних консультантів, а отже, і наданої психологічної допомоги залежить від *таких чинників*:

– особистісних якостей, знань, умінь, навичок і досвіду психологічного консультування;

– підготовки з питань телефонного консультування;

– підготовки з питань консультування абонентів, які переживають кризовий стан;

– здатності до професійної рефлексії та супервізії;

– прагнення до неперервної самоосвіти та особистісного зростання.

*Особистісна зрілість* – здатність консультанта успішно вирішувати свої життєві проблеми, відвертість, терпимість та щирість стосовно себе.

*Соціальна зрілість* – здатність сприяти розв’язанню проблем абонента, відвертість, терплячість і щирість під час взаємин. При цьому зрілість консультанта розглядається не як сталий стан його досягнень, а як *постійний процес професійного вдосконалення* і зростання.

*Вимоги до консультанта:*

– психологічна професійна компетентність;

– вікові особливості (18 – 68 років);

– відсутність виражених акцентуацій;

– емоційна стабільність;

– не кандидат на суїцидальні спроби;

– не має потребувати психотерапевтичного лікування;

– не допускаються хворі сердечники, хворі епілепсією, з мовленнєвими дефектами, з фізичними вадами, які можуть вплинути на ефективність спілкування.

Ключовими професійними та [особистісними](http://ua-referat.com/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C) якостями консультантів Телефону довіри є: життєва активність (високий рівень розвитку [інтелекту](http://ua-referat.com/%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82); відкритість до [спілкування](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F); доброзичливість); конгруентність (цілісність, самоузгодженість особистості взагалі. Стосовно до Я-концепції виражає міру відповідності Я-реального до Я-ідеального, що конструюється в процесі самооцінки); самостійність; спрямованість на екстраверсію; [самоактуалізація](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%B0%D0%BA%D1%82%D1%83%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F) (здатність жити сьогоденням; незалежність у вчинках; здатність швидко реагувати на мінливі аспекти ситуації; самоповага,самоприйняття); [емпатія](http://ua-referat.com/%D0%95%D0%BC%D0%BF%D0%B0%D1%82%D1%96%D1%8F) та автентичність (уміння бути самим собою) [5, с. 42.]

Крім вищеназваних принципів, консультанту слід дотримуватись і деяких загальних правил роботи. Під час чергування консультант повинен бути:

– ситим: оскільки голод буває сильнішим за думки про абонента або необхідність вияву співчуття;

– прийнятим у команду колег;

– сексуально задоволеним: інакше не уникнути нав’язливих проекцій своїх проблем на абонента або контр переносу. Це правило не слід розуміти буквально, мова йдеться про необхідність роботи зі своїми особистими сексуальними проблемами;

– при ясній свідомості: недопустимі сонливість, алкогольне чи наркотичне сп’яніння;

– незалежним від взаємостосунків з колегами.

Підготовка телефонних консультантів передбачає декілька етапів:

*початковий* – інтерв’ю з кандидатом, під час якого з’ясовується його вік, освіта, мотивація працювати в службі та готовність поділяти принципи і традиції її функціонування; надається також інформація щодо особливостей телефонного консультування і роботи консультанта, умов добору і підготовки;

*психологічний добір* –спрямований на виявлення професійно значимих якостей майбутнього телефонного консультанта служби; він здійснюється під час тренінгів особистісного зростання і набуття професійних навичок кандидата;

*завершення добору відбувається* під час шеститижневого стажування, коли кандидат працює за підтримки супервізора [9, с. 120].

Під час бесіди консультант приміряє на себе одну з можливих *ролей:* сповідник; конфідент; консультант; генерал; старший товариш; терапевт; інформатор; простак.

Професійні *стереотипні комплекси*, які шкодять психологу при консультуванні: ілюзія «власної могутності», ілюзія «материнської любові», ілюзія «Віра в магію слова», ілюзія перебільшення – «Віра в силу наукового знання», ілюзія особистої непогрішності, ілюзія мудрості, ілюзія допомоги.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Виконання психологічних вправ, які спрямовані на розвиток навичок ефективного слухання (самостійно підібрати вправи).

Завдання 2. Скласти перелік ознак хорошого та поганого слухача.

Завдання 3. Скласти професіограму психолога-консультанта служби "Телефон довіри".

Завдання 4. Виконання вправ, які спрямовані на вдосконалення навичок дикції телефонного консультанта.

**Тема 7. Синдром «емоційного вигорання»**

**в телефонному консультуванні**

**Питання для обговорення**

1. Поняття синдрому «емоційного вигорання»

2. Основні симптоми «емоційного вигорання» телефонного консультанта

3. Супервізія як профілактика синдрому «емоційного вигорання»

*Словникова робота*: синдром емоційного вигорання, профілактика, супервізія.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на особливості умов праці телефонних консультантів; знати причини та основні прояви «емоційного вигорання»; уміти діагностувати та прогнозувати ризик виникнення синдрому «емоційного вигорання»; уміти скласти рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання телефонних консультантів.

**Короткий виклад матеріалу**

На консультантів служби «Телефон довіри» лягає велика міра відповідальності, адже від їхнього професіоналізму, без перебільшення, іноді залежать долі людей. Високий ступінь відповідальності за прийняття рішень, інтенсивний вплив стресових факторів у процесі взаємодії з клієнтом, що має особливі потреби та складні життєві обставини, зумовлює загрозу професійних ризиків у соціальній роботі, зокрема, синдрому вигорання через особисту незахищеність фахівця.

*Синдром емоційного вигорання* – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження із-за тривалого емоційного навантаження, виражається в депресивному стані, відчутті втоми, спустошеності, недоліку енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі.

*Синдром «емоційного вигорання»* − певний емоційний стан, який є показником професійної дезадаптації працівника Телефону Довіри.

Феномен вигорання характеризується у телефонних консультантів душевною і фізичною втомою, втратою віри в свої сили, і як наслідок, неможливістю проводити ефективне консультування.

Основні прояви феномена «вигорання»:

− психічна та фізична втома,

− відчуття власної безпорадності й непотрібності,

− збільшення числа невдалих дзвінків,

− небажання йти на чергування,

− небажання або боязнь майбутнього дзвінка,

− дратівливість і агресивність під час розмови,

− прагнення швидше завершити бесіду,

− відчуття малозначимості розв’язуваних по телефону проблем,

− поверхневий або формальний підхід до проблем абонента,

− невіра в ефективність роботи служби телефонної допомоги;

− перенесення комплексу негативних емоцій на оточуючих;

− перенесення внутрішніх проблем консультанта на проблеми абонента,

− прагнення піти й реалізувати себе в іншій області.

Як запобігти наступу феномену «вигорання»:

1. Систематичне підвищення кваліфікації телефонного консультанта.

2. Допуск до телефонного консультування тільки після проходження попередньої підготовки.

3. Навчання прийомам зняття емоційної напруги.

4. Психологічний комфорт у групі.

5. Виявлення перших ознак феномену «вигорання» та їх корекції.

6. Адекватні побутові умови протягом чергування, забезпеченість довідковими матеріалами і посібниками.

7. Психологічна грамотність консультантів з питань, пов’язаних з цим станом [13; 14].

Для того, щоб запобігти виникненню таких синдромів у телефонних консультантів, варто використовувати таку форму психосоціальної підтримки та, водночас, навчання, як супервізія.

Супервізія є одним із методів теоретичного та практичного підвищення кваліфікації фахівця у галузі психологічної допомоги і зокрема телефонної психологічної допомоги. В процесі супервізії фахівець телефонної служби має можливість отримати професійну консультацію супервізора, який здійснює аналіз доцільності та якості практичних підходів та методів, що використовуються в кожному конкретному випадку.

*Супервізія* – це насичена міжособистісна взаємодія, основна мета якої полягає в тому, щоб одна людина, супервізор, зустрілася з іншою, супервізованою, і спробувала зробити останню ефективнішою в допомозі людям.

В діяльності телефонних служб з надання психологічної допомоги практика супервізії допомагає вирішувати такі задачі:

– забезпечення функціонування служби телефонної психологічної допомоги відповідно до основних професійно-етичних засад;

– підвищення рівня професійної психологічної допомоги через підвищення кваліфікації консультантів;

– сприяння подальшому розвитку служби телефонної психологічної допомоги;

– збереження консультантом телефонної служби своєї емоційної рівноваги та працездатності.

**Практичні завдання**

Завдання 1. За методикою діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойко визначитирівень емоційного вигорання та скласти рекомендації відповідно до отриманих результатів.

Завдання 2. Скласти загальні рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання телефонних консультантів.

Завдання 3. Відпрацювання технік ведення телефонного діалогу.

**Тема 8. Класифікація звернень в службу «Телефон довіри»**

**Питання для обговорення**

1. Особливості звернень на телефон довіри. Глосарій звернень

2. Типи дзвінків та алгоритм роботи з ними

3. Документація служби «Телефон довіри»

*Словникова робота*: абонент, запит, маніпуляція.

*Методичні рекомендації:* звернути увагу на діапазон проблем звернень в службу «Телефон довіри»; ознайомитись із глосарієм звернень та його особливостями; знати типи телефонних дзвінків та алгоритм роботи з абонентами при різних типах дзвінків; уміти робити записи в «Журнал звернень абонентів».

**Короткий виклад матеріалу**

Усі звернення на телефон довіри можна поділити на дві групи:

Перша група – так звані «проблемні» дзвінки, коли клієнт звертається на телефон довіри за допомогою пошуків виходу з критичної ситуації, для вирішення психологічних проблем.

Друга група звернень характеризується прагненням безпосередньо використати телефон довіри для вирішення своїх проблем – інформаційні запити, постійні, «зависаючі» абоненти. В цій групі великий відсоток неадекватних завданням служби телефону довіри звернень: «Познайомте мене з дівчиною», «Дайте номер телефону аптеки» та інші [17, с. 7].

Звернення клієнтів на телефон довіри характеризуються широким діапазоном стресових ситуацій, серед яких: проблеми соматичного та психічного здоров’я; любовні, дружні та подружні взаємовідносини; смисложиттєві пошуки; невдоволення собою та бажання змінити себе; відсутність та пошук партнера; сексуальні проблеми; конфлікти з батьками, вчителями та ровесниками; професійні та навчальні проблеми; труднощі, пов’язані з вагітністю та використанням методів контрацепції; проблеми відповідності референтній групі; адміністративно-правові питання; самотність; фізичне та сексуальне насильство; проблеми пов’язані з суїцидальним намірами та діями; езотеричні та метафізичні проблеми; невміння організувати свій вільний час у зв’язку з недостатньою інформативністю про способи та методи організації дозвілля та інші.

Кожне звернення кодується, згідно «Глосарія звернень», розробленого Міжнародною федерацію служб невідкладної телефонної допомоги Federation Of Telephone Emergency Services – IFOTES. Командою «Кризового центру медико-психологічної допомоги» інституту психології ім. Г.С. Костюка було обговорено глосарій і доповнено з певних пунктів [9, с. 201-203] (Додаток 2).

У практиці телефону довіри можливі так звані «особливі» дзвінки, які потребують спеціальної тактики від консультанта.

*1. Мовчазні дзвінки (мовчазне звернення)*.

Алгоритм дій психолога з таким абонентом виглядає так:

1) телефон довіри слухає Вас;

2) будь-ласка говоріть, я тримаю слухавку;

3) Ви можете довіритись мені; я розумію, іноді буває важко заговорити про те, що турбує; якщо Вам важко почати розмову, то зберіться з силами, я буду тримати слухавку ще трохи поки Ви заговорите; пауза;

4) якщо Ви все таки не наважуєтесь розпочати розмову, то ми можемо встановити свій код для спілкування. Якщо Ви не проти, то при відповіді «так» зробіть вдих в трубку, а мовчання означатиме «ні». Спробуємо. Ви молода людина? Ви жіночої статі? Ви зараз вдома самі і не хочете, щоб хтось дізнався про цей дзвінок? У Вас проблеми вдома, на роботі, в школі? Вам щось загрожує? Ви зараз відчуваєте страх? Ви відчуваєте, що нема виходу і не можете нікому розповісти?

Такий спосіб бесіди покликаний забезпечити зворотній зв’язок з абонентом. Можна навіть звернути увагу на опис будь-яких звуків, які чує консультант, наприклад, шум [транспорту](http://ua-referat.com/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82), дихання клієнта.

При такі бесіді можливі два варіанти виходу розмови:

1) досягнення першої словесної відповіді або емоційного відреагування. В такому випадку подальша розмова буде проходити у звичайному руслі.

2) подолати мовчання не вдалося. Дії психолога: «Мені дуже шкода, що розмова не відбулася, але Ви можете зателефонувати ще раз за цим номером, тут завжди хтось є і готовий Вас вислухати. Якщо ж Ви бажаєте поговорити зі мною, то мене звати Надія, дні мого чергування вівторок та п’ятниця». Лише після цих слів консультант має право покласти слухавку, аргументувавши таку дію тим, що можливо саме зараз телефонує інша людина, якій потрібна психологічна допомога.

*2.* *Масковані звернення.*

Дії психолога:

1) Ви набрали номер телефону довіри. Якщо Ви звернулись сюди, то захищені гарантією повної конфіденційності;

2) Ви також пов’язані з проблемою Вашої подруги? То в чому у неї річ?

3) Шкода, що вона сама не зателефонувала. Не хотілося б обговорювати людину в її відсутності, тим більше приймати за неї рішення.

У таких випадках абонент признається, що, насправді, це йому потрібна допомога, але він не знав як почати бесіду та чи готові тут його вислухати.

*3.* *Агресивне грубе звертання.* Може бути як певний спосіб подачі себе і розвідка можливостей та терплячості психолога.

Дії психолога: відповідати неупереджено, спокійно та інформативно [18].

*4.* *Засмічене звернення.* Це можуть бути хуліганські дзвінки, абонент може пустувати, жартувати. У будь-якому випадку консультант готовий прийняти і таку поведінку клієнта.

Дії психолога:

1) диференціювати, що це справді жарт і можна [відповісти](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) жартом;

2) «Якщо це все, що Ви хотіли сказати, будь-ласка, покладіть слухавку, адже зараз сюди може зателефонувати людина у якої сталося справжнє нещастя»;

3) у таких випадках за психологом завжди залишається право просто покласти слухавку.

*5.* *Сексуальні дзвінки.* Можуть бути двох видів – ті, у кого справді є проблеми і ті, хто маніпулює (мастурбанти).

Трьома важливими аспектами реагування на такі дзвінки для [телефонних](http://ua-referat.com/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD) консультантів повинні бути: прийняття (не засудження), диференціювання і твердість у виборі тактики.

*6.* *Повторні дзвінки.* Такі дзвінки можу бути як післядія попередніх дзвінків, в тому числі і подяка, або післядія психологічного консультування віч-на-віч. В такому випадку психолог консультант повинен вислухати абонента та наголосити на тому, що на телефоні довіри завжди готові вислухати та допомогти абоненту.

Усі звернення абонентів записуються в «Журнал звернень абонентів» (Додаток 3).

**Практичні завдання**

Завдання 1. Скласти перелік можливих звернень абонентів в службу «Телефон довіри» та за допомогою глосарію звернень закодувати їх.

Завдання 2. Ознайомитись із «Журналом звернень абонентів» та відпрацювати навички його заповнення.

Завдання 3. Моделювання телефонної розмови з різними типами абонентів.

**Тема 9. Телефонне консультування маніпулятивних абонентів**

**Питання для обговорення**

1. Характеристика маніпулятивного абонента

2. Типи абонентів-маніпулянтів

3. Захист від маніпулятивного впливу абонента

4. Консультування маніпулянтів

*Словникова робота*: маніпуляція, абонент, консультант, телефон довіри, захист від маніпулятивного впливу.

*Методичні рекомендації:* знати специфіку маніпулятивного впливу в телефонному консультуванні; розуміти причини усвідомлюваного та неусвідомлюваного суб’єктом маніпулювання; знати характеристики та уміти розпізнати маніпулятивних абонентів; вміти обґрунтовувати неприпустимість використання консультантом телефону довіри контрманіпуляції як форми активного захисту від прихованого впливу абонента; знати алгоритм роботи з маніпулятивними абонентами.

**Короткий виклад матеріалу**

Особливої уваги в телефонному консультуванні потребують люди, які під час телефонного діалогу займають маніпулятивну позицію. Такі абоненти часто викликають до себе амбівалентне ставлення, а діалоги з ними є вагомим чинником емоційного вигорання консультантів.

Характеристики маніпулятивних абонентів: нестійкість емоцій, тунельна свідомість (бачать лише те, що хочуть бачити), приховування своїх почуттів, неусвідомлення власних маніпулятивних чи агресивних тенденцій. Намагання консультанта перевести розмову в інше русло можуть спричинити в такого абонента злість та роздратування. О. Моховіков зазначає, що маніпулятивні абоненти часто мають садистичні схильності, а такий вид впливу дає їм враження контролю над власним життям [13].

Серед найпоширеніших звернень у телефон довіри можна виділити кілька видів маніпулятивної поведінки абонентів:

а) обман у формі представлення вигаданої ситуації чи декларування власної проблеми як чужої;

б) провокування консультанта порушити правила телефонного консультування (йдеться передусім про правила конфіденційності та анонімності) шляхом погроз, встановлення довірливих взаємин під час розмови тощо;

в) наполегливе очікування (вимагання) поради;

г) намагання переконати консультанта у безвихідності власної ситуації (часто проявляється як «ведення розмови по колу»);

д) сексуальна маніпуляція (мастурбація під час телефонного діалогу).

В. Шапар описав чотири типи «маніпулятивних систем маніпулянта»: активний, пасивний, конкуруючий та байдужий [8].

Активна маніпуляція абонентів телефону довіри проявляється у формі погроз на адресу консультанта і служби загалом, вимога надати інформацію про місце розташування служби (зазвичай така інформація конфіденційна), багаторазових дзвінках після відмови консультанта вести діалог.

Пасивна позиція у ході діалогу – один із способів переконати консультанта (а в його обличчі й увесь світ) у безвихідності власної ситуації. Така уявна безвихідь забезпечує абонентові виправдання власної бездіяльності.

Конкуруючий маніпулянт сприймає консультанта як суперника, тому прагне викликати у психолога невпевненість, почуття провини, спровокувати сум’яття. Це вдається шляхом звинувачення консультанта в байдужості, некомпетентності, несподіваних поворотах розмови тощо.

Маніпулятивний абонент байдужого типу декларує байдужість, індиферентність до власної життєвої ситуації та можливості отримати допомогу від інших. Він веде діалог без ентузіазму, заперечуючи доцільність докладати зусилля, щоб змінити його бачення ситуації чи емоційний стан. Така позиція апріорі маніпулятивна, оскільки добровільне звернення в службу телефону довіри – факт, який свідчить про небайдуже ставлення особи до того, що з нею відбувається.

Маніпулятивні абоненти часто вдаються до маніпуляції через спосіб подачі інформації. Сюди належать обман, видача інформації малими порціями, подача суперечливої інформації, тривалі відступи від провідної теми чи перескакування з теми на тему.

Захист від маніпулятивного впливу може бути пасивним чи активним. Пасивний захист передбачає відсутність реакції на маніпулятивну поведінку партнера, зміну теми діалогу, декларування згоди, уточнення запиту тощо. Захиститись від маніпуляції в активний спосіб можна за допомогою прямого з’ясування ситуації та прохання, щоб ініціатор впливу пояснив свою позицію. Інший варіант активного захисту – маніпуляція у відповідь (контрманіпуляція) з боку адресата, в якій використовують обставини, створені первинним маніпулятивним впливом ініціатора. Пасивний захист має на меті зупинити маніпулянта, а активний – викрити його.

Алгоритм містить п’ять етапів протидії маніпуляції:

а) моніторинг емоцій – спостереження адресата впливу за власними емоціями;

б) використання технік самозахисту (уточнення, паузи, висловлювання згоди, повтор);

в) інформаційний діалог – розмова по суті справи з максимальною нейтральністю та емоційною відстороненістю;

г) конструктивна критика – підкріплене фактами обговорення мети маніпулянта, засобів чи дій та обґрунтуванням їхньої невідповідності меті й намірам адресата;

д) цивілізована конфронтація – пряме озвучення маніпулятивних дій ініціатора та повідомлення про санкції, які будуть застосовані, якщо останній ці дії не припинить [8].

**Практичні завдання**

Завдання 1. Провести діагностику схильності людини до маніпулятивної і пасивної поведінки за методикою М. Хартлі.

Завдання 2. Провести діагностику схильності людини до маніпулювання іншими (методика вимірювання рівня маккіавелізму особистості (МАК-ШКАЛА), методика розроблена Р.Крісті та Ф.Гейсом).

Завдання 3. Відпрацювання технік ведення телефонного діалогу.

**Тема 10. Телефонне консультування суїцидентів**

**Питання для обговорення**

1. Характеристика суїцидальної поведінки

2. Особливості телефонного консультування абонентів із суїцидальною поведінкою

*Словникова робота*: гоміцид, суїцид, суїцидальні тенденції, суїцидальні дії, постсуїцидальна криза.

*Методичні рекомендації:* знати загальну характеристику суїциду; знати особливості протікання суїцидальної поведінки; знати алгоритм роботи з суїцидальними абонентами на етапах суїцидальної поведінки.

**Короткий виклад матеріалу**

Суїцидальна поведінка є крайньою межею аутоагресивних дій. Вона являє собою низку зусиль, спрямованих на позбавлення себе життя.

Оскільки суїцидальна поведінка являє собою низку дій, її можна вважати динамічним процесом. Відповідно на кожному з етапів психологічна допомога має свої специфічні особливості.

У суїцидальній поведінці виділяють *етап суїцидальних тенденцій, етап суїцидальних дій (власне суїцид), етап постсуїцидальної кризи* [10; 21].

*На етапі суїцидальних тенденцій* абонент висловлюється прямо чи опосередковано про малоцінність життя взагалі і власного життя зокрема; найчастіше це міркування про втрату сенсу життя, небажання жити, втому від життя і всього, що є в ньому. Про суїцидальну погрозу можемо говорити тоді, коли абонент висловлює наміри покласти край стражданням, використовуючи певною мірою оформлену аргументацію щодо позбавлення себе життя, плану дій та способу реалізації задуманого.

Емоційні прояви суїцидентів можуть варіювати від емоційно збудженої поведінки на межі афекту, відчаю, паніки, гарячкової рішучості до проявів депресивності, цілковитої астенічності, апатії, втрати інтересу до всіх сфер життя; людина відчуває глибокий сум, втому (що особливо стосується осіб, які страждають від депресії) і нестачу життєвих сил.

Дії консультанта на етапі суїцидальних тенденцій мають бути зосереджені на превенції самогубства. Абонент ще готовий обговорювати проблему, котра, як правило, завжди наявна в ситуації суїцидальної активності, але не завжди помітна для оточення. Налагодивши емоційний контакт з абонентом та запропонувавши відповідну допомогу, є сенс підвести його до визначення (ідентифікації) справжньої проблеми.

Насправді абоненти із суїцидальними намірами дуже хочуть, щоб їх переконували в доцільності життя, вони готові слухати аргументи консультанта (інакше вони б не телефонували з надією на допомогу).

*На етапі суїцидальних дій* консультант стикається з власне суїцидальними спробами – абонент або нещодавно намагався (робив спроби) завдати собі шкоди, або й досі не відмовився від аутоагресивних зусиль.

Консультант має розуміти: якщо абонент зосереджений на реалізації суїцидальних дій, його дзвінок – це крик про допомогу. Причина дзвінка – бажання абонента поговорити про суїцид і підсвідоме сподівання, що його переконають у зворотному, у можливості жити далі.

Вислуховування суїцидальних планів абонента допоможе психологові також у визначенні суїцидальної загрози. Проговорення вголос таких досить страшних для кожної людини речей (можливо, абонент говорить про це відверто вперше) також інколи дає поштовх, щоб вона отямилася, оволоділа собою. Важливий момент – не треба обмежувати спілкування в часі: дуже важливо абонента, який уже прийняв рішення або приступив до реалізації певних дій, якомога довше утримувати на лінії.

Важливо з’ясувати загрозу летальності. Якщо абонент уже здійснив якісь дії (випив частину таблеток, зробив порізи чи інше), консультант має діяти чітко й активно. Слід якомога швидше переконати абонента в необхідності викликати невідкладну допомогу.

У наданні допомоги суїцидальному абонентові важливо знайти ті особистісні ресурси, які могли б утримати його в цьому світі. Чинники антисуїцидальності в кожному індивідуальному випадку можуть бути різними: діти, батьки похилого віку (або хтось із батьків), хтось із значущих осіб, важлива ідея, якась мрія, незавершена справа, ставлення до самогубства, якийсь релігійний постулат, любов до природи чи ще якийсь чинник.

Завершити розмову можна тоді, коли психолог упевнений в тому, що гострий кризовий стан вдалося подолати; коли абонент говорить про полегшення, про необхідність обміркувати варіанти, вироблені разом з консультантом, запевняє консультанта, що він «у порядку»; часто абоненти говорять про втому, бажання відіспатися. Можна запропонувати абоненту домашнє завдання і попросити його зателефонувати через певний проміжок часу.

*На етапі постсуїцидальної кризи*, якщо спроба самознищення відбулася і в ситуацію втрутилася «швидка допомога», подальша реабілітація і супровід відбуваються, як правило, в стінах психіатричного стаціонару.

Абоненти, які не отримали спеціалізовану допомогу чи відмовилися від неї, звертаються на телефон довіри у досить тяжкому стані. Якщо минулу суїцидальну спробу вони оцінюють позитивно, ймовірність її повторення найближчим часом дуже висока. Коли ж, розмовляючи з консультантом, абонент висловлює критичне ставлення до скоєної спроби, переживає каяття через учинене, це дає привід сподіватися на ефективну корекційну роботу. Якщо в цій ситуації все ж зберігається суїцидогенний конфлікт (у такому разі рецидив можливий), слід приділити увагу способам його подолання, обговоренню варіантів розв’язання, переглядові позицій, зміні ставлення до якихось сторін життя.

Консультант, надаючи телефонну допомогу на етапі постсуїцидальної кризи, повинен виявити розуміння, небайдужість, уважність, зорієнтувати абонента на планування подій і діяльності, відволікти його від думок про суїцид. Позитивний ефект у зміні настроїв і ставлень дає терапія успіхами та досягненнями, які, як правило, недооцінює абонент.

*Принципи консультування суїцидального клієнта:*

1. Не впадайте у паніку.

2. Ввічливо і відкрито прийміть його особистість.

3. Стимулюйте бесіду, не випускаючи з поля зору жодної значущої інформації.

4. Тактовно шукайте ситуації, в яких клієнт був би потрібним.

5. Ведіть розмову так, наче ваш час нічим не обмежений.

6. Відроджуйте надію і шукайте альтернативи виходу.

7. Не проявляйте ані тіні негативних емоцій.

8. Дозвольте клієнту проявляти жаль.

9. Суїцид, який почався, належить розглядати як прохання про активну допомогу.

10. Блокувати суїцидальні дії, використовуючи інтервенцію.

11. Бути впевненим, що зроблено усі необхідні дії.

12. Обговорити розмову і свій стан із супервізором.

*Вказівки телефонному консультанту:*

1. Запитайте, чи є хтось поблизу.

2. Слідкуйте за енергетикою бесіди (не засинайте разом з абонентом).

3. Уважно збирайте інформацію! Не закидайте абонента запитаннями.

4. Якщо у нього є зброя, дізнайтеся, чи є кулі, де вони; якщо таблетки – то скільки їх є.

5. Запитайте про алкоголь (якщо абонент вживав алкоголь – це збільшує ризик).

6. Не давайте заснути; не дозволяйте лягти.

7. Запитайте: «Яка частина Вас хоче жити?».

8. Запитайте: «Що Ви хочете сказати своєю смертю? Кому?»

Заборонені реакції консультанта при роботі з суїцидентами: паніка, страх, фрустрація, гнів, образа, внутрішній конфлікт, відчуття безвиходу, зречення.

Важливо! Психолог-консультант має бути особистісно зрілим, готовим «до зустрічі» із суїцидальним абонентом.

**Практичні завдання**

Завдання 1. Охарактеризувати особливості гоміцидної та суїцидної поведінки.

Завдання 2. Відпрацювання технік ведення телефонного діалогу.

Завдання 3. Підготувати набір психологічних вправ на розвиток навичок ефективного слухання.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. Алімов О. Ф. Психологічне консультування в екстренних та кризових умовах: навчальний посібник / О. Ф. Алімов, Н. Є. Афанасьєва. – Х.: УЦЗУ, 2008. – 122 с.

2. Бифрендерз Интернэшнл. Расширение деятельности добровольцев по предотвращению случаев самоубийств. – Учебное пособие. – Лондон: Издание «Бифрендерз Интернэшнл», 1994. – 150 с.

3. Бейгер Г. З. «Телефон довіри» як спеціалізована соціальна служба: Навчальний посібник / Г. З. Бейгер [та ін.] ; за заг. ред. С. О. Борисюк. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2014. – 140 с.

4. Борисюк С. О. Досвід використання позитивного підходу у підготовці студентів-волонтерів Телефону Довіри / С. О. Борисюк // Позитум Украина. – 2007. – № 1. – С. 50–55.

5. Дуб В. Г. Діяльність служби «Телефон довіри» :тексти лекцій / Дуб Віра Григорівна. – Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2018. – 86 с.

6. Заверико Н. В. Телефон Доверия: пособие для волонтеров. / Н. В. Заверико. – Запорожье, 1999. – 422 с.

7. Зміст та організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги «Телефон довіри». Науково-методичний посібник. – М: Державний НДІ сім’ї та виховання, 1999. – 208с .

8. Карковська Р. Маніпуляція в телефонному консультуванні / Р. Карковська // Соціогуманітарні проблеми людини. – № 5, 2010. – С. 201–208.

9. Кісарчук З.Г. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій: методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко… Царенко Л. Г.; за ред. З. Г. Кісарчук. – К. : ТОВ «Видавництво «Логос», 2015. – 207 с.

10. Меновщиков В. Ю.Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. – М. : Смысл, 2005. – 182 с.

11. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Роло Мєй / Пер.с англ. Т.К.Кругловой. – М. : Независимая фирма «Класс», 1994. – 165 с.

12. Морозов В. В. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия» : учеб. пособие / В. В. Морозов. – Челябинск, 2006. – 33с.

13. Моховиков А. Н. Практика телефонного консультирования : хрестоматия / Ред.-сост. А. Н. Моховиков. – М.: Смисл, 2005. – 463 с.

14. Моховиков А. Н. Телефонноеконсультирование / А. Н. Моховиков. – М. : Смысл, 2001. – 494 с.

15. Практичне керівництво для психологів та соціальних працівників. Організація соціально-психологічної допомоги дітям та їхнім сім’ям, переміщеним в регіони України з тимчасово окупованих територій і районів проведення антитерористичної операції / за заг. ред. С. Г. Уварової. – К. : Етна-1, 2015. – 111 с.

16. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Карл Р. Роджерс / Пер.с англ. – М. : Изд. группа «Прогресс»: Универс, 1994. – 480 с.

17. Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие / Е. С. Романова. – М.: МГПУ, 2001. – 69 с.

18. Руководство по телефонному консультированию. Работа с суицидом и кризисом. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://info.sandy.ru/socio/public/rostel/suicide_help.html>.

19. Сидоренко О.Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2004. – 256 с.

20. Скавинская Е. Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия : учеб. пособие / Е. Н. Скавинская. – Томск : Томский государственный университет, 2012. – 162 с.

21. Хэмбли Г.Телефонная помощь / Г. Хэмбли. – Одесса, 1992. – 84 с.

22. Хомич Г. О. Основи психологічного консультування: Навч. посіб./ Г. О. Хомич, Р. М. Ткач. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.

23. Чеховская О. С. Супервизия в службе экстренной психологической помощи «Телефон доверия» / О. С. Чеховская // Вестник РАТЕПП. – 2007. – № 3. – С. 47 – 59.

**Перелік орієнтовних екзаменаційних питань з навчальної дисципліни**

**«Діяльність служби «Телефон довіри»**

1. Історія становлення служби «Телефон довіри»

2. Функції служби «Телефон довіри»

3. Етичні аспекти діяльності служби «Телефон довіри»

4. Принципи телефонного консультування

5. Правила роботи служби «Телефон довіри»

6. Особливості телефонного консультування

7. Види телефонного діалогу

8. Етапи телефонного діалогу

9. Правила і принципи ведення розмови по телефону

10. Особливості голосу та мови у телефонному консультуванні

11. Види слухання

12. Особливості роботи з проблемою клієнта

13. Обмеження для наданнятелефонного консультування

14. Типові помилки телефонного діалогу

15. Моделі побудови бесіди у практиці телефонного консультування

16. Техніки суб'єктивної прибудови для встановлення рапорту

17. Активне слухання як основний метод роботи телефонного консультанта

18. Характеристика прийомів активного слухання

19. «Проміжні»прийоми телефонного консультування

20. Особливості запитань у телефонному консультуванні

21. Рапорт у телефонному консультуванні

22. Особливості завершення бесіди у телефонному консультуванні

23. Зміст, причини і функції супервізії у телефонному консультуванні

24. Сутність і причини «синдрому емоційного вигорання» телефонного консультанта

25. Профілактика «синдрому емоційного вигорання» телефонного консультанта

26. Професійні стереотипні комплекси, які шкодять психологу при консультуванні

27. Особистість психолога консультанта служби «Телефон довіри»

28. Вимоги до психолога консультанта служби «Телефон довіри»

29. Характеристика маніпулятивних клієнтів служби «Телефон довіри»

30. Бесіда з маніпулятивним абонентом

31. Способи захисту від маніпуляції

32. Специфіка роботи з агресивним абонентом

33. Специфіка роботи з мовчазним клієнтом

34. Особливості засмічених та маскованих звернень

35. Особливості сексуальних дзвінків

36. Класифікація звернень за психологічною телефонною допомогою

37. Документація служби «Телефон довіри»

38. Нормативні документи, які регулюють діяльність служби «Телефон довіри»

39. Мета і завдання діяльності служби «Телефон довіри»

40. Робота з суїцидальними абонентами

**Короткий словник основних термінів**

*Взаємодія* – це цілеспрямований процес в просторі і часі, який має свою логіку і послідовність стадій, продиктованих ходом роботи.

*Емпатія* – це розуміння будь-якого почуття, яке переживає інша людина (будь-то гнів, смуток або радість) і відповідне вираження свого розуміння цих почуттів.

*Запит* – це явно виражене людиною прохання, перше словесне формулювання своїх труднощів, у вирішенні яких він очікує знайти допомоги в психолога.

*Запитання* **–** звертання, спрямоване на отримання якої-небудь інформації, яке потребує відповіді.

*Зворотній зв’язок*– забезпечення точності інформації щодо того, як консультант або інші особи сприймають клієнта.

*Інформаційний діалог* – один із етапів протидії маніпуляції, який передбачає розмову по суті справи з максимальною нейтральністю та емоційною відстороненістю.

*Клієнт (абонент)* – це особа, яка звернулась з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами. У консультуванні клієнт виступає користувачем послуг та суб’єктом подолання власних проблем.

*Консультування* – це процес взаємодії між фахівцем та отримувачем консультації, спрямований на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта, подолання труднощів, пов’язаних із соціальним функціонуванням, розвиток здатності до опанування нових моделей поведінки для поліпшення якості життя.

*Кризова інтервенція* – це екстрена і невідкладна психологічна швидка допомога, спрямована на повернення людини до адаптивного рівня функціонування, запобігання психопатології, зниження негативної дії травматичної події.

[Критичний аналіз](http://llt.multycourse.com.ua/ru/glossary/93) – це процес відокремлення фактів від суджень, оцінка обґрунтованості зроблених суджень і висновків.

*Конфронтація*– вказівка на протиріччя в розповіді клієнта у відносинах, думках, вчинках.

*Маніпуляція* – це психологічний різновид соціального впливу, який використовується для прихованого впровадження в [психіку](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D1%96%D0%BA%D0%B0) жертви цілей, бажань, намірів, відносин або [установок](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B0_(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F)) маніпулятора, які не збігаються з актуально існуючими потребами жертви. Це приховане управління людьми та їх [поведінкою](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0).

*Особистісна зрілість* – здатність консультанта успішно вирішувати свої життєві проблеми, відвертість, терпимість та щирість стосовно себе.

*Репрезентативна система* (лат. Representataio – наочне зображення) – це основний, домінуючий спосіб отримання людиною інформації із зовнішнього світу; індивідуальна модель сприйняття того, що передають органи чуття людини; специфічна система збирання та опрацювання інформації, яку особа використовує для формування й репрезентації власного досвіду.

*Саморозкриття*– проговорення консультантом певних моментів власного досвіду.

*Соціальна зрілість* – здатність сприяти розв’язанню проблем абонента, відвертість, терплячість і щирість під час взаємин.

*Синдром емоційного вигорання* – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, відчутті втоми, спустошеності, недоліку енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі.

*Слухання* – рецептивний вид мовленнєвої діяльності, за допомогою якого здійснюються прийом і подальша переробка мовного повідомлення на основі діяльності слухового аналізатора.

*Слухання* – це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

*Суїцидальна спроба* – це суїцид, який за незалежних від суїцидента обставин (своєчасне надання допомоги, успішна реанімація) був упереджений і не мав смертельного завершення, а також аутоагресивні дії, що прямо не призводять до самознищення, але які не виключають летальності.

*Супервізія* – це насичена міжособистісна взаємодія, основна мета якої полягає в тому, щоб одна людина, супервізор, зустрілася з іншою, супервізованою, і спробувала зробити останню ефективнішою в допомозі людям.

*Телефон довіри* – це самостійна спеціалізована служба, яка спрямована на надання кваліфікованої екстреної, анонімної, безкоштовної психологічної допомоги кожній людині, що потребує такої допомоги і звертається до служби телефону довіри.

*Телефонний консультант* – це фахівець (компетентна особа), який здійснює консультативну діяльність з метою інформування, допомоги та підтримки у знаходженні шляхів вирішення проблемних ситуацій клієнта.

*Техніка консультування* – це елементарна складова спілкування під час консультування, що допомагає розвивати здатність взаємодіяти з клієнтом більш цілеспрямовано

*Цивілізована конфронтація* – пряме озвучення маніпулятивних дій ініціатора та повідомлення про санкції, які будуть застосовані, якщо останній ці дії не припинить.

**Додаток 1**

**Міжнародні норми надання невідкладної телефонної допомоги** (Прийняті Генеральною Асамблеєю IFOTES, Ізраїль, липень 1994 р.):

§ 1. Екстрені телефонні служби доступні в будь-який час для будь-якого, бажаючого звернутися до них, незалежно від віку, статі, релігії або національності.

§ 2. Всі що дзвонять мають право бути вислуханими й право на повагу незалежно від їх вірувань, переконань або вибору.

§ 3. Слухання в екстреній телефонній службі відбувається в дусі доброзичливості й відкритості стосовно того хто дзвонить.

§ 4. Деталі всіх дзвінків, особливо такі, що стосуються приватного життя того, хто дзвонить, залишаються абсолютно конфіденційними.

§ 5. Ті, хто дзвонить і слухає мають право залишатися анонімним.

§ 6. Слухаючі взагалі є відібраними добровольцями, що пройшли тренінг і працюють під спостереженням (супервізією). Для того щоб постійно поліпшувати якість слухання.

§ 7. Слухаючі не просять у винагороди у того, хто дзвонить.

**Додаток 2**

**Класифікація та кодування звернень на «Телефон Довіри»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **І** | **Суїцид та гоміцид** | | |
| 100 | Суїцидний настрій | 105 | Гоміцидний настрій |
| 101 | Суїцидні погрози та наміри | 106 | Гоміцидні погрози, наміри |
| 102 | Попередні спроби суїциду | 107 | Гоміцид близьких |
| 103 | Поточний суїцид | 108 | Психол. допомога після суїциду |
| 104 | Суїцид близьких |  |  |
| **ІІ** | **Міжособистісні проблеми** | | |
| **2.0.** | **Проблеми дітей у родині** | | |
| 200 | Переживання конфлікту з батьками | 204 | Переживання батьківських  заборон |
| 201 | Переживання конфлікту між батьками, можливого чи реального розлучення | 205 | Дитина-сирота |
| 202 | Переживання конфлікту з іншими членами родини | 206 | Втеча дитини з дому |
| 203 | Проблеми неповної родини | 207 | Інше |
| **2.1.** | **Проблеми батьків** | | |
| 210 | Конфліктні відносини з дітьми | 213 | Конфлікти між батьками через  дітей |
| 211 | Заклопотаність долею дітей (будь-якого віку) | 214 | Проблеми неповної родини |
| 212 | Проблеми виховання дітей | 215 | Конфлікти з родичами |
| **2.2.** | **Проблеми у стосунках** | | |
| 220 | З коханим | 225 | З партнером у шлюбі |
| 221 | З друзями | 226 | З батьками |
| 222 | З однолітками | 227 | З дітьми |
| 223 | З вчителями | 228 | З іншими членами родини |
| 224 | З колегами по роботі |  |  |
| **2.3.** | **Особистісні проблеми** | | |
| 230 | Самотність, соціальна дезадаптація | 234 | Потреба у псхиологічній підтримці |
| 231 | Кохання без взаємності | 235 | Запит на психологічну консультацію |
| 232 | Переживання з приводу фізичної непривабливості | 236 | Особистісний ріст |
| 233 | Неприйняття себе | 237 | Проблеми знайомств |
| **ІІІ** | **Психічна травма** | | |
| **3.0** | **Фізичне насильство** | | |
| 300 | Погрози побиття | 303 | Побиття чоловіком або жінкою |
| 301 | Побиття батьками | 304 | Побиття сексуальним партнером |
| 302 | Побиття дітьми | 305 | Побиття іншими особами |
| **3.1.** | **Сексуальне насильство** | | |
| 310 | Погрози скривдження | 313 | Інцест |
| 311 | Спроба скривдження | 314 | Сексуальні перверзії |
| 312 | Скривдження | 315 | Сексуальні домагання |
| **3.2.** | **Психологічне насильство** | | |
| 320 | Приниження з боку батьків | 323 | Приниження з боку колективу |
| 321 | Приниження з боку братів, сестер | 324 | Приниження з боку керівника |
| 322 | Приниження з боку чоловіка, жінки | 325 | Приниження з боку інших осіб |
| **3.3.** | **Втрата** | | |
| 330 | Смерть рідної людини | 335 | Втрата життєвих орієнтирів |
| 331 | Смерть бойового товариша | 336 | Втрата матеріальних цінностей |
| 332 | Втрата частини тіла | 337 | Втрата місця проживання |
| 333 | Втрата роботи | 338 | Розставання з коханою людиною |
| 334 | Втрата життєвих цінностей |  |  |
| **3.4.** | **Подружня травма** | | |
| 340 | Розлучення | 342 | Наявність іншої родини |
| 341 | Зрада |  |  |
| **ІV** | **Проблеми залежностей** | | |
| **4.0** | **Проблеми абонента** | | |
| 400 | Зловживання алкоголем | 404 | Залежність від комп’ютера |
| 401 | Вживання наркотиків | 405 | Залежність від азартних ігор |
| 402 | Тютюнопаління | 406 | Залежність від секти |
| 403 | Токсикоманія | 407 | Залежність від магії, містики |
| **4.1.** | **Значимого близького** | | |
| 410 | Зловживання алкоголем | 414 | Залежність від комп’ютера |
| 411 | Вживання наркотиків | 415 | Залежність від азартних ігор |
| 412 | Тютюнопаління | 416 | Залежність від секти |
| 413 | Токсикоманія | 417 | Залежність від магії, містики |
| **V** | **Сексуальні проблеми** | | |
| 500 | Статеве виховання | 504 | Проституція |
| 501 | Мастурбація, онанізм | 505 | Сексуальні фантазії |
| 502 | Імпотенція, фригідність | 506 | Перверзії |
| 503 | Гомосексуалізм, лесбіянство |  |  |
| **VI** | **Проблеми здоров’я** | | |
| 600 | Соматичне здоров’я | 603 | Інвалідність |
| 601 | Психічне здоров’я | 604 | Здоровя близьких |
| 602 | Інфекції, що передаються статевим шляхом | 605 | Небажана вагітність |
| **VIІ** | **Проблеми ВІЛ/СНІД** | | |
| 700 | Інформація про ВІЛ/СНІД | 705 | Вагітність і ВІЛ |
| 701 | Діагностика | 706 | Діти і ВІЛ |
| 702 | Підозри інфікування | 707 | Родина і ВІЛ |
| 703 | Психологічна адаптація до діагнозу | 708 | Юридичні аспекти і ВІЛ |
| 704 | Лікування |  |  |
| **VIІІ** | **Проблеми зайнятості** | | |
| 800 | Навчання у школі, ВНЗ | 804 | Проблеми вступу до ВНЗ |
| 801 | Розваги і дозвілля | 805 | Профорієнтація |
| 802 | Проблеми самореалізації | 806 | «Діти вулиці» |
| 803 | Проблеми працевлаштування |  |  |
| **ІХ** | **Адаптаційні проблеми** | | |
| 900 | Зміна місця проживання | 902 | Усиновлення, прийомні сім’ї |
| 901 | Зміна місця роботи, навчання | 903 | Мовні проблеми |
| **Х** | **Інші проблеми** | | |
| 1000 | Юридичні | 1005 | Мовчазні |
| 1001 | Моральні | 1006 | Агресивні |
| 1002 | Імміграційні | 1007 | Помилкові |
| 1003 | Духовні та релігійні | 1008 | Дзвінок зірвався |
| 1004 | Примітивно-розважальні |  |  |
| **ХХ** | **Довідково-інформаційні** | | |
| 2000 | Довідки про роботу ТД, консультантів | 2003 | Подяки |
| 2001 | Інформації про роботу інших служб | 2004 | Інше |
| 2002 | Скарги, претензії | 2005 | Пропозиції щодо співпраці зі  ЗМІ |

**Додаток 3**

**ЖУРНАЛ ЗВЕРНЕНЬ**

**«Телефону довіри» кризового центру**

**медико-психологічної допомоги Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | ПІБ консульт. | Час звернення | Тривалість розмови | Стать, ім’я | Вік | Соціальний  статус | Зміст звернення  (коротко) | Вид допомоги:  – (І) інформація;  – (К) консультація;  – (ЕД) екстр.доп.;  – (П) переадресація;  – інше | Код | Примітки |
| 16. 06. 2017 | Василь Петрович | 12.15 | 7 хв. | ж | 21 | студентка | Проблеми в стосунках з хлопцем,  часті конфлікти, непорозуміння.  Плаче. Ніхто не розуміє. Що робити? | І | 220 | Обіцяла передзвонити/кинула  слухавку/ обірвався зв’язок |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |