

Государственное бюджетное учреждение Калужской области
“Обнинский центр социальной помощи семье и детям “Милосердие”

Принято
Педагогическим Советом
ГБУ КО ОЦСПСД “Милосердие”
Протокол № 1 от 21.08 2024г.

Утверждено
Приказом Директора ГБУ КО ОЦСПСД
“Милосердие”
№ 01 от 21.08 2024г.
Халютина И.В.



ПРОГРАММА
ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

“ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ”
на 2024 - 2025 учебный год

Составители и координаторы программы:
педагоги-психологи, консультанты
Детского телефона доверия
ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие»

Содержание

I. Организационные и методологические принципы психологической помощи на «ДТД»

1. Пояснительная записка...2
2. История становления «ДТД»...3
3. Цель и задачи службы Детского телефона доверия...4
4. Личностные качества консультанта ТЭПП и профессиональный отбор...5

II. Приемы и методы психологического консультирования на «ДТД»

1. Особенности телефонного консультирования ...12
2. Пятишаговая модель принятия решений. Техники, используемые консультантом на каждой ступени консультирования...14
3. Феномен «выгорания» в деятельности консультантов «ДТД»...22
4. Психологическое содержание проблем абонентов «ДТД» (классификация обращений...27
5. Рекламная деятельность в службах ЭПП...28

III. Частные проблемы телефонной помощи

1. Работа с детьми и подростками на «Детском Телефоне Доверия»...34
2. Телефонное консультирование родителей... 42
3. Работа с суицидальными клиентами...47
4. Работа со звонками «молчания» на «ДТД»...53

Библиография.....55

Пояснительная записка

За последние двадцать лет «Детский Телефон Доверия» становится все более распространенным явлением в социально-психологической культуре нашей страны. В современном обществе люди испытывают огромное количество стрессов. В условиях политического, экономического и духовного кризиса ценности человека, как индивидуума, находятся под угрозой. Даже в окружении множества людей, дети часто чувствуют себя одиноко и испытывают эмоциональные страдания. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым людям становится трудно найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить поддержку. В 1989г. в Институте психотерапии и консультирования «Гармония» благодаря инициативе Е.С. Креславского был открыт «дважды первый» тогда еще в СССР (первый негосударственный и первый для детей) телефон экстренной помощи. И первый звонок был от мальчика, который сказал: «Я дома один. Мне так плохо и скучно. Я услышал по радио ваш телефон. Поговорите со мной немножко». Люди звонят, когда им плохо, и они нуждаются в собеседнике.

Телефонное консультирование, к которому по праву может быть применено определение великого Мартина Бубера – «исцеляющая встреча», уверенно занимает достойное место в психологической практике, интегрируя в своей деятельности современные взгляды и подходы прикладной психологии, психиатрии, различных направлений психотерапии. В этой ситуации работа «ДТД» приобретает особую актуальность, так как предлагает мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия консультантов «ДТД».

I. Организационные и методологические принципы психологической помощи на «Телефоне Доверия».

1. История становления «ТД».

История становления телефонной службы психологической помощи населению ведется с начала века. В 1960г. в Нью-Йорке была основана «Лига - спасите жизнь», целью которой было предоставление моральной и психологической помощи по телефону.

В Европе этот процесс начался после второй мировой войны, когда в 1948 г. психиатры Х. Хофф и Е. Рингель организовали центр «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни», объединивший помощь по телефону и очный приём. В 1953г. Чад Вара, английский священник, основал движение добровольцев – непрофессионалов «Самаритяне», в рамках которого была создана телефонная служба помощи людям, склонным к суицидам. Она стала прообразом многочисленных центров в разных странах мира.

Впоследствии «Самаритяне» превратились в самостоятельную интернациональную организацию «Befrienders International» («Международная дружеская помощь»). В это же время (60гг.) телефонные службы Азии и Австралии («Линии жизни») объединились в «Life Line International» («Международные линии жизни»).

Среди названий чаще всего используются следующие: «Кризисная линия» (Crises Line); «Горячая линия» (Hotline); «Линия помощи» (Help Line); «Телефон доверия»; «Линия жизни» (Life Line).

Название «Телефон доверия» в Россию пришло из Польши и Чехословакии, где в 1967г. независимо друг от друга в Гданьске и Вроцлаве возникли «Телефоны Доверия» для предотвращения самоубийств, а на практике звонили люди с разнообразными проблемами.

В нашей стране «Телефоны доверия» создавались как телефоны экстренной психологической помощи людям, склонным к суицидам. Инициатором этих служб вы-

ступила Э.Г. Амбрумова. Один из первых телефонов был организован в Ленинграде в 1981г. на базе городского наркологического диспансера. В Москве «ТД» стал работать с 1982г. как одно из звеньев в превентивно–суицидологической службе. В 1988г. в России были открыты ещё 5 телефонов экстренной психологической помощи, в 1989г. - 11. Далее процесс становления психологической помощи по телефону значительно ускорился. В 1991г. была учреждена «Российская ассоциация телефонов экстренной психологической помощи» РАТЭПП, в Москве и С - Петербурге открылись Школы подготовки консультантов «ТД».

2. Цель и задачи службы Детского Телефона Доверия

Цель: оказание быстрой и своевременной психологической помощи детям, подросткам и их родителям, воспитателям и учителям, оказавшимся в сложных жизненных ситуациях.

Консультанты службы Детского Телефона доверия нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для всех граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного и анонимного диалога;
- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование)

- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- экстренная психологическая помощь предоставляется бесплатно и круглосуточно.

Специфика деятельности Телефона доверия связана с решением задач экстренной психологической помощи. Главный итог беседы и отчасти критерий ее успешности - снятие напряжения, которое испытывал клиент, обращаясь к консультантам телефона Доверия.

2. Личностные качества консультанта ТЭПП и профессиональный отбор

В процессе консультативного взаимодействия с клиентом неизбежно проявляются и влияют на процесс и эффективность консультирования, личностные качества консультанта.

Черты и качества личности консультанта

Значение личности консультанта для эффективного консультирования настолько велико, что в мире неоднократно предпринимались попытки составить обобщенный портрет эффективного консультанта.

Консультант должен:

- быть зрелой, психически здоровой личностью;
- обладать качествами, способствующими установлению эмоционального контакта с клиентом.

Зрелая личность

«Зрелая личность» - это обобщающее определение человека, обладающего качествами, которые способствуют хорошей адаптивности во внешнем мире, наиболее эффективному взаимодействию с окружающими людьми развитию гармоничного

внутреннего мира. Это означает, что «зрелая личность» обладает следующими качествами:

- полностью осознает настоящий момент («здесь и сейчас» - я вижу, слышу, чувствую, осознаю).
- обладает хорошо развитой идентичностью, т.е. знает – какими личностными качествами он обладает, чего хочет, что для него важно в жизни вообще и на данный момент, умеет ставить реалистические цели, и правильно оценивать свои возможности;
- делает осознанный выбор способа жизни в данный момент;
- принимает ответственность за свой выбор;
- уважает в других людях личность, уважает права других людей;
- способна выразить как положительные, так и отрицательные чувства по отношению к другим людям.

Качества, способствующие установлению эмоционального контакта с клиентом:

1. **Сенситивность** – если консультант не чувствителен к собственным эмоциональным реакциям, если он глух к душевным состояниям других людей, он будет скорее напоминать робота, решающего проблему, чем психолога, имеющего контакт с другой личностью. Консультант с неразвитой сенситивностью, за проблемой не увидит человека.

2. **Креативность** – способность к творческому мышлению - основа эффективности консультирования. При отсутствии креативности консультант вряд ли сможет

быть свободным от жесткого следования «методикам», «схемам» и «инструкциям».

3. **Ассертивность** – это качество, которое позволяет уверенно отстаивать свои позиции, достигать своих целей и конструктивно взаимодействовать в сложных, конфликтных обстоятельствах, при этом не унижая ни собеседника, ни себя.

4. **Умение анализировать и синтезировать информацию** – из огромного потока информации, консультанту необходимо быстро и четко отобрать главную, сделать выводы. И наоборот, из разрозненных сведений необходимо собрать целостное представление о проблеме.

5. **Умение четко и доступно выразить свои мысли** – консультант должен уметь выражать свои мысли таким образом, чтобы клиент понял именно то, что хотел сказать психолог. Разговор должен вестись « на языке клиента». Это означает, что речь консультанта должна соответствовать уровню понимания клиента.

6. **Принятие личной ответственности** - личная ответственность за процесс консультирования помогает выбирать свои реакции в процессе беседы и освобождаться от своих защитных реакций в случае противостоянии клиента.

Качества и состояния, которые могут вредить клиентам и самому консультанту в процессе консультирования:

1. **Высокая тревожность** – высокая тревожность, как правило, является признаком внутренних конфликтов, низкой самооценки консультанта, неуверенности в себе и своем профессионализме. Консультант должен хорошо понимать происхождение своей тревоги и стремиться избавиться от нее. Это необходимо для того, чтобы клиенты не стали жертвами такого консультанта.

2. **Нетерпеливость** – это черта, заставляющая человека спешить, совершать необдуманные действия. В условиях консультирования, когда клиент может сильно отличаться от консультанта и по скорости мыслительных процессов, и по своим способам реагировать на проблемную ситуацию, нетерпеливость консультанта – качество, которое делает невозможным его конструктивное взаимодействие с клиентом.

3. **Навязчивое стремление доминировать** – это качество является проявлением невротического проявления к самоутверждению. Обычно такая потребность возникает в качестве компенсаторного механизма, когда человек испытывает глубокое недоверие к окружающему миру (в частности, к окружающим людям) и хотел бы контролировать его и изменять под себя. Доминирование консультанта над клиентом носит деструктивный характер. Необходимость подчинения может вызвать двоякую реакцию. Клиент может испытывать мощное сопротивление, закрываться, или просто прекратить контакты с психологом. Или с благодарностью примет такое доминирование и с облегчением переложит на плечи консультанта ответственность за свою дальнейшую судьбу.

4. **Агрессивность консультанта** – чем бы она ни объяснялась, - это признак того, что он не может быть консультантом. Если это временное состояние, то нужно отменить все консультации и поработать со своими чувствами.

5. **Застенчивость** – это скованность, вызванная страхом взаимодействия с людьми, страхом оценки, ощущением собственной неполноценности в чем-либо, неосознаваемым гневом, что на осознанном уровне ощущается как признаки приступы паники (потливость, сухость во рту, тошнота). В этот момент затрудняется вербальная коммуникация и консультирование становится невозможным.

Установки, способствующие эффективному консультированию:

Начиная работать на «ТД», консультанту следует помнить о простых правилах поведения в ситуации консультирования: не спешить, глубоко вздохнуть, говорить спокойно и ясно. Избегать неуверенности в голосе, показать свою заинтересованность.

1. Не бывает двух одинаковых клиентов и ситуаций консультирования. Человеческие проблемы только извне могут казаться схожими. Поэтому каждая консультация уникальна и неповторима.

2. Самым лучшим экспертом собственных проблем является клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Видение собственных проблем клиентом более важно, чем представление о них консультанта.

3. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой консультации. Консультирование – это процесс, в котором улучшения могут сменяться ухудшениями, потому что само изменение требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу завершаются успехом. Эффективное консультирование – это процесс, который выполняется вместе с клиентом, но не вместо клиента.

Подготовка к собеседованию:

- подготовьте вопросы, которые вы хотите задать кандидату;
- если есть резюме кандидата, изучите его;
- подготовьте четкую и подробную информацию о службе ТЭПП.

Установление взаимоотношений с кандидатом

Представьтесь сами (сообщите должность, фамилию, имя и отчество) и попросите представиться кандидата. Начать собеседование лучше с нейтральных вопросов: «Откуда вы узнали об этой работе?», «Легко ли нашли наш офис?»

Будьте доброжелательны, даже если кандидат с первого взгляда не произвел на вас должного впечатления.

Получение информации от кандидата

Прежде всего, определите мотивы кандидата:

- почему вы решили устроиться на работу именно в нашу службу?
- какие ваши цели и ожидания от данной работы?
- почему вы ушли с предыдущей работы?
- что вас больше привлекает в будущей работе?
- каково ваше образование и опыт работы в консультировании?
- есть ли у вас какие-либо творческие разработки, проекты, программы?
- задайте несколько вопросов, касающихся профессиональной деятельности, чтобы лично убедиться в уровне компетенции (о структуре консультации и т.д.).

Необходимо учесть, что на Телефон Доверия часто приходят люди, не имеющие подготовки и опыта консультирования, но обладающие хорошими личностными данными для этого. И наоборот, кандидат, имеющий опыт консультирования, может обладать качествами, несовместимыми с работой психолога-консультанта.

Задавая вопросы и выслушивая ответы, наблюдайте за внешним видом, манерами и речью кандидата.

Предоставление информации кандидату

- Следует коротко рассказать о структуре организации, целях, задачах;
- Сообщить о будущих обязанностях и условиях работы (о системе специальной подготовки, графике работы, информация об отпусках, о возможности сверхурочной работы, совмещения и совместительства).
- Сообщить о персональном составе службы, особенностях взаимоотношений.

Завершение собеседования

- Спросить у кандидата достаточно ли он получил информации о службе ТЭПП?
- сообщить, когда он может узнать о принятом решении относительно его приема на работу;
- записать координаты консультанта (контактный телефон, домашний адрес)

Оценка проведенного собеседования

Хорошо, если собеседование проводит не один руководитель, а совместно с представителем коллектива. После собеседования обсудите ваши впечатления, отметьте сильные и слабые стороны кандидата. Если некоторые сведения, сообщенные кандидатом, кажутся вам сомнительными, подумайте, каким образом вы можете проверить их. Лучше поверить сомнительные сведения, чем отвергнуть возможного сотрудника из-за необоснованных подозрений.

II. Приемы и методы психологического консультирования на «Телефоне Доверия».

1. Особенности телефонного консультирования

Широчайшее распространение телефонных служб по всему миру обусловлено особенностями телефонной связи как средства общения.

М.Бахтин о диалоге.

Для Михаила Михайловича Бахтина центр Вселенной – это личность человека. По своей природе она уникальна, и ее цель состоит в том, чтобы осуществить свое предназначение в мире. Это означает, что личность не должна плыть по течению и не раствориться в бытии, но вовремя осознать свою уникальность как непреходящую ценность. В этом проявляется самореализация человека. Осознавая мир, в котором живет, человек вносит в него осмысленность, которую выражает словами. Диалог как ответственный поступок в этом контексте придает смысл жизни. В его отсутствии человек начинает страдать телесно, душевно или духовно: мир становится страшным от одиночества, бессмысленным и абсурдным.

Основная цель диалога при телефонном консультировании - восстановление надежды. А это означает:

убедить человека в необходимости диалога как ответственного поступка, ибо альтернативой является страдание: звонящий страдает и хочет избавиться от мучений, но не осознает, что, вступив в диалог, он, по крайней мере, уменьшит их;

- ориентировать человека на общение с другим человеком - в противном случае возникает одиночество;

- побудить человека идти своим уникальным путем к жизненной цели – иначе его ожидает абсурд, беспомощность, безнадежность от отсутствия смысла;
- развернуть человека от прошлого к настоящему и будущему: иначе альтернативой станет ностальгия или регрессия;
- убедить человека сделать свой выбор в пользу жизни – иначе альтернативой станет деструкция.

Сердцевина консультирования – “консультативное взаимодействие” между клиентом и консультантом, основанное на философии “клиент–центрированной” терапии.

К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- 1) каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения;
- 2) каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- 3) каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Задача консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту осознать альтернативные возможности его поведения, чтобы помочь человеку стать более творческим и гибким. Следовательно, главной стратегией работы сотрудника «ТД» является консультирование клиента по поводу принятия им собственного решения.

«Терапию выслушивания» можно рассматривать как начальную стадию взаимодействия консультанта с абонентом, установления контакта. Несмотря на преобладание эмоционального, спонтанного, доверительного анализа ситуации, на консультанта, по мнению С.Д. Хачатуряна, накладываются определённые ограничения (55):

– отсутствие выбора собеседника (в профессиональной ситуации консультант «ТД» должен естественным, положительно расположенным ко всем абонентам);

- сотрудник «ТД» не должен перебивать, высказывать без надобности своё мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать абонента, что тоже несколько обедняет спонтанность и подлинность сотрудника «ТД», как участника контакта;
- говорить на языке абонента, быть максимально понятным, придерживаться последовательности рассказа абонента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами и т.д.

Главное в беседе – создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над когнитивным овладением психотравмирующей ситуации, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации.

2. Пятишаговая модель принятия решений. Техники, используемые консультантом на каждой ступени консультирования.

Пятишаговая модель принятия решений

Определение ступени	Функции и цели ступени
1. Взаимопонимание, структурирование. «Привет!»	Построить прочный союз с клиентом, добиться, чтобы он чувствовал себя психологически комфортно. Определенная структура помогает не отвлекаться от главной задачи и дает клиенту информацию о возможностях консультирующего.
2. Сбор информации, выделение про-	Определить, зачем клиент позвонил

<p>блемы, идентификация потенциальных возможностей клиента. «В чем проблема?»</p>	<p>и как он видит свою проблему. Умелое определение проблемы поможет избежать бесцельного разговора, задает направление беседы. Необходимо четко уяснить позитивные возможности клиента.</p>
<p>3. Желаемый результат, к чему хочет прийти клиент? «Чего Вы хотите добиться?»</p>	<p>Определить идеал клиента. Что произойдет, когда проблемы будут решены? (это информирует психолога о том, что именно хочет клиент). Желаемое направление действий клиента и психолога должно быть разумно согласовано. С некоторыми клиентами необходимо, пропустив вторую стадию, выделить вначале цели.</p>
<p>4. Выработка альтернативных решений проблемы. «Что еще мы можем сделать по этому поводу?»</p>	<p>Поработать с разными вариантами решения данной проблемы. Данный этап может включать длительное исследование личностной диспозиции. Эта фаза консультации может быть самой продолжительной.</p>
<p>5. Обобщение. Переход от обучения к действию. «Что вы будете теперь делать?» «Вы будете делать это?»</p>	<p>Способствовать изменению мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента. Многие клиенты после консультации ничего не делают,</p>

	оставаясь на прежних позициях.
--	--------------------------------

Первая ступень консультирования – установление доверительных отношений. Его можно отмечать как возникновение взаимного чувства близости. Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны консультанта. Психолог, в свою очередь, не сможет получить необходимую информацию.

На этом этапе психолог должен быть понятным для клиента, идти ему навстречу. Этого можно добиться, выражая свое одобрение и поощрение, давая ясные и содержательные ответы на вопросы клиента. Клиенту следует рассказать, что в ходе разговора он будет активным партнером психолога.

Когда мы говорим с позвонившими нам людьми, необходимо внимательно относиться к тому, как звучит наш голос. Мы стремимся использовать мягкий, теплый голос, в котором звучит симпатия. Консультанту следует помнить о простых правилах: не спешить; говорить спокойно и ясно; избегать неуверенности в голосе; показывать свою заинтересованность.

Среди вербальных техник на первой ступени выделяют техники активного слушания:

◆ **Отражение** – отражать позвонившему то, что было им сказано, пользуясь немного другими выражениями, но включая слова, произнесенные абонентом. Отражение способствует продолжению разговора и показывает, что консультант действительно слушает и выражает эмпатию говорящему.

- ◆ **Открытые вопросы** – любые вопросы, не требующие ответов «да» - «нет», например: «как?», «что?», «где?», «почему?». Они способствуют тому, чтобы говорящий побольше рассказал о своих чувствах.
- ◆ **Прояснение** – в случае, когда звонящий лишь вскользь касается чего-то важного, такие фразы как: «не могли бы Вы остановиться подробнее на...», или «похоже, что это трудный для Вас вопрос...», помогают звонящему самому разобраться в каких-то вещах.
- ◆ **Молчание** – очень мощный инструмент при выслушивании. Он позволяет говорящему задуматься о том, что он сказал и что сказать дальше.
- ◆ **Короткие подбадривающие реплики** – стимулируют необходимую ответную реакцию позвонившего. Короткие слова типа: «да-да», «продолжайте», «понятно», помогают звонящему при разговоре.
- ◆ **Реагирование** – в случаях, когда звонящему необходимо сочувствие и понимание, такие фразы как: «...это должно быть очень тяжело...», «...Вам действительно досталось...» и т.д., помогают продолжить беседу.

Если слушание оказывается эффективным, могут произойти две вещи:

- если ваша реакция адекватна, клиент скажет: «Да!» и продолжит рассказ;
- если ваша реакция не адекватна, клиент, скорее всего, поправит вас, сказав: «Нет, я имею в виду...»

Таким образом, активное, внимательное слушание – важная предпосылка устойчивых отношений доверия.

В практике работы «ТД» успешно используются техники субъективной пристройки.

- ◆ **Самораскрытие** – информация консультанта о себе, своих чувствах, интересах, предпочтениях. Искренность с одной стороны часто вызывает аналогичную реакцию с другой.
- ◆ **Вчувствование (вживание)** - проникновение в личность клиента, показ ему того, что консультант способен понять его чувства и мысли, что он может поставить себя на его место. Высокий уровень проникновения достигается путем согласия с высказываниями клиента или отражения чувств.
- ◆ **Теплота** – доброжелательность, мягкость в ответ на то, что говорит клиент.
- ◆ **Взаимодействие на равных** – необходимо избегать недооценки способностей и опыта клиента, даже если он ведет себя по-детски и не контролирует свои эмоции.
- ◆ **Демонстрация стабильности и спокойствия** – избегать критики, агрессии, проявления нетерпения.

Таким образом, на первом этапе консультирования самым важным является построение прочного союза с клиентом, создание доверительной атмосферы.

Вторая ступень консультирования – сбор информации и выделение проблемы. Важно предоставить говорящему возможность выразить личную, субъективную точку зрения на проблему.

На этом этапе консультации осуществляется целенаправленный анализ факторов, способствующих возникновению проблемы, которые клиент сам может затушевать, т.к. они вызывают у него страх или чувство стыда. Консультация должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы рассмотреть и обсудить эти ситуации.

Предлагают делать анализ проблемы в следующем порядке:

- условия в настоящее время
- история жизни клиента
- функциональное значение

Основное искусство консультанта на этом этапе заключается в умении задавать правильные вопросы.

1) осуществление анализа условий.

- В чем заключается проблема?
- Как она проявляется?
- Какие внешние и внутренние ситуации способствуют возникновению проблемы?
- Какие чувства, эмоции возникают?
- Насколько сильны эти чувства?
- Как часто и как долго дает о себе знать эта проблема?
- Имеются ли периоды, когда данной проблемы для Вас не существует?
- Когда и где появляется эта проблема? В какое время дня? На работе или на досуге?
- Какие мысли приходят в голову при критических ситуациях?
- Какие последствия имеет проблема для клиента и его окружения?
- Избегает ли клиент определенные, порождающие проблему ситуации?
- Как реагирует окружение на эту проблему?

- Как изменился образ жизни и образ жизни близких ему людей?

Основной вопрос здесь : «Как клиент до настоящего момента пытался решить эту проблему?»

2) описание жизни клиента.

- Откуда взялась проблема?

- Предшествовали ли проблеме какие-либо переживания, которые могли способствовать ее возникновению?

- Когда, где и как возникла эта проблема?

- Как она менялась с течением времени?

3) осуществление функционального анализа.

- Какой смысл или какое конечное значение имеет проблема?

- Какую задачу она решает?

- Для чего нужна клиенту эта проблема?

- Какую функцию выполняет проблема в теперешней жизненной ситуации клиента, в его отношениях?

Проработка символов клиента должна привести к формулировке проблемы в ресурсном виде.

Третья ступень консультирования – формулирование желаемого результата. По мнению специалистов, формулировка должна включать личное местоимение («Я») и конкретное содержание, давать различные аспекты проблемы, что сделает понятным для клиента последующие стратегии работы с консультантом, содержать

конкретные указания по поводу действий, направленных на решение проблемы. Цель должна быть конкретной, оперативной и реалистичной.

Четвертая ступень консультирования – выработка альтернативных решений. Данный этап может включать длительное исследование личностной динамики. Эта фаза может быть самой продолжительной. Консультант на этой стадии исходит из положения, что конечной целью является развитие у клиента:

- Способности находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими;
- Способности применять максимально большее количество занятий, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;
- Способности формулировать планы, действовать в соответствии с возможностями культуры и рефлексировать.

Таким образом, 4 этап важен для дальнейшего развития и роста клиента. Целью этого этапа является переход клиента с пути его любимых стереотипов поведения, которые только накапливали проблемы, к более гибкому и творческому реагированию.

Пятая ступень консультирования – обобщение.

Бывает, что клиент быстро теряет то, что приобрел на консультации. Нужно предпринимать специальные шаги, чтобы конструктивные решения, принятые совместно с консультантом, не пропали даром.

Есть очень простой метод – просто спросить клиента: «Что Вы собираетесь делать сегодня?», «Какие шаги Вы собираетесь предпринимать завтра, чтобы реализовать

то, что наметили?». Чем более подробно консультант обсудит с клиентом программу его действий, тем более вероятно, что произойдет какое-то изменение.

3. Феномен «выгорания» в деятельности консультантов «ТД».

Деятельность консультантов «ТД» относится к категории стрессовых. А феномен «выгорания» является острым кризисным состоянием. Он свойственен людям, которые по роду своей специальности (юристы, психологи, социальные работники, психотерапевты и др.) постоянно сталкиваются с негативными переживаниями людей и оказываются в большей или меньшей степени лично вовлечены в них. Феномен «выгорания» характеризуется душевной и физической усталостью, утратой в свои силы и, как следствие, невозможностью проводить эффективное консультирование.

Причинами возникновения «феномена выгорания» являются:

1. внутриличностный конфликт;
2. острый психологический стресс;
3. острая или хроническая фрустрация.

Возможность высокого риска «выгорания» определяется:

- невозможностью подготовиться к звонку: позвонить могут в любую минуту с любой проблемой, консультант должен быть в состоянии готовности постоянно;
- ограниченное время работы с каждым абонентом;
- сложно полностью контролировать контакт: абонент в любой момент может положить трубку и больше не позвонить или не дозвониться;

- длительное время работы, большое количество обращений за смену;
- незащищенность сотрудников «ТД» от оскорблений, розыгрышей, сексуальных манипуляций, угроз и т.п.;
- если консультант работает один (без супервизора, один канал), достаточно сложно получить поддержку, консультацию в затруднительной для него ситуации.

Существует несколько этапов «выгорания».

1-й этап. «Идеалистический энтузиазм». Личности приходят на работу в службу помощи другим, чтобы строить свою жизнь, а не зарабатывать деньги. Движущей силой является желание помогать другим. Сотрудники начинают деятельность с высоких надежд и нереалистичных ожиданий. Если такой идеализм не уточняется профессиональным инструктированием и образованием, которые могут точно определить содержание работы и характеристики приемлемого результата, сотрудник неизбежно войдет в следующий этап, этап «застоя» (стагнации).

2-й этап. «Застой» (стагнация). Процесс своеобразной остановки после первых разочарований. Появляется чувство дискомфорта от собственных больших ожиданий. Начинает замечаться то, что казалось незначительным: низкая зарплата, слишком продолжительный рабочий день. Испытывается замешательство, характеризуемое вопросом: почему реальная деятельность (моя работа) не совсем то, чем она «должна быть». Если внутренние и внешние ресурсы не активизированы на этом этапе, то личность входит в следующий этап «выгорания» - «фрустрацию».

3-й этап. «Фрустрация» («сигнальная лампочка»). На этом этапе сотрудники, призванные «давать другим то, в чем они нуждаются», обнаруживают, что они сами не получают того, в чем нуждаются. Сотрудники начинают подвергать сомнению эффективность, значение своей деятельности, возможности соучастия с клиентом перед лицом этих «сверхпрепятствий». Эффект «выгорания» очень «заразен», рас-

стройство одного сотрудника может вызвать эффект домино, влияние на других. Если проблема не решается, то личность вступает в последний этап «выгорания» - апатию.

4-й этап. «Апатия». Это естественный механизм защиты от фрустрации. Апатия это и есть «выгорание». Это состояние, когда личность хронически фрустрирована работой, однако нуждается в работе, чтобы выжить. Апатия формирует отношение, что «работа это просто работа». Это означает стремление работать лишь минимум, только требуемое время и стремление «избегать вызовов» (Избегание работы с клиентом всякий раз, когда это возможно).

Чтобы предотвратить «выгорание», необходимо понять причины, вызывающие его. Любой фактор, который ведет к отсутствию баланса между требованиями и личностными ресурсами, может быть источником «выгорания».

Исследование стресса и технологии помощи при стрессе показывают, что некоторые индивидуальные психологические особенности, наличие целей профессионального роста, карьеры, а также предыдущий опыт могут влиять на чувствительность к стрессу. Эти характеристики личности также связаны с уменьшением числа социальных взаимодействий. Количество стрессовых воздействий, связанных с условиями труда, рабочим окружением и наличием поддержки коллектива и руководства в стрессе также играют важную роль.

Таким образом, вследствие высокой стрессогенности деятельности консультантов «ТД», проблема «выгорания» очень актуальна. Одним из обязательных психологических условий эффективности деятельности «ТД» выступает организационная поддержка.

Анализируя исследования зарубежных авторов, С.Д. Хачатурян предполагает возможность преодоления феномена «выгорания»:

- 1) анализ причин и их коррекция: индивидуальная, совместно с супервизором и групповая;
- 2) отпуск или существенное снижение частоты дежурств (не более 4-5 в месяц);
- 3) временное переключение на формы работы, не связанные с непосредственным консультированием;
- 4) подбор дежурящих консультантов по принципу психологической совместимости;
- 5) создание чувства психологического комфорта путем повышения профессиональной компетентности.

Если эти меры не приносят успеха, следует подумать об индивидуальной работе с психотерапевтом или о целесообразности продолжения работы на «ТД».

Канадские специалисты практикуют для волонтеров отдых от работы на протяжении 3-х месяцев, в Австралии волонтеры работают не более 3-х лет. В практике работы «ТД» в России средний срок работы консультантов определяется в 3-5 лет.

В предотвращении феномена «выгорания» важны и организационные меры:

- систематическое повышение квалификации консультанта;
- допуск к консультированию только после предварительной подготовки;
- психологический комфорт работы группы, атмосфера поддержки и взаимопонимания;
- коррекция предвестников феномена «выгорания» (участие в релаксационных тренингах, аутогенная тренировка);

– комфортные бытовые условия дежурств, обеспечение достаточным справочным материалом и пособиями; использование СМИ для рекламы службы телефонной помощи.

Для снятия эмоционального напряжения полезно использовать антистрессовую релаксацию.

(рекомендована Всемирной организацией здравоохранения)

1. Лягте (в крайнем случае - присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещенном помещении; одежда не должна стеснять ваших движений.
2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд задержите дыхание. Выдох производите не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох, как прилив и отлив». Повторить эту процедуру 5-6 раз, затем отдохнуть около 20 секунд.
3. Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы или их группы. Сокращение удерживайте до десяти секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом, пройдитесь по всему телу. При этом внимательно следите за тем, что с ним происходит. Повторите данную процедуру трижды, расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чем не думайте.
4. Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас снизу доверху; от пальцев ног до через икры, бедра, талию до головы. Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, я чувствую себя спокойно».
5. Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части своего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас. Чувствуете, что расправлены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот может быть приоткрыт). Лежите спо-

койно, как «тряпичная кукла», наслаждайтесь испытываемым ощущением около тридцати секунд.

6. Считайте до десяти, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы все более расслабляются. Теперь ваша единственная забота о том, как насладится состоянием расслабленности.

7. Наступает пробуждение. Сосчитайте до двадцати, говорите себе: «Когда я досчитаю до двадцати, мои глаза откроются, я буду чувствовать себя бодрым. Неприятное ощущение в конечностях исчезнет».

Данное упражнение рекомендуется выполнять два-три раза в неделю. Поначалу около четверти часа, но, при достаточном овладении им, релаксация достигается быстрее.

4. Психологическое содержание проблем абонентов «Телефона Доверия» (классификация обращений).

Для облегчения работы консультантов по регистрации звонков, на всех «ТД» в нашей стране имеется классификатор психологических проблем обращений абонентов, распределенных по следующим тематическим разделам проблемы взаимоотношений с родителями;

- проблемы взаимоотношений со сверстниками;
- проблемы, связанные с любовными отношениями;
- проблемы, связанные с сексуальными отношениями;
- проблемы принятия себя;
- учебные и профессиональные проблемы;

- психическое и соматическое здоровье;
- переживания по поводу травмы;
- супружеские проблемы;
- прочие проблемы;
- суицид.

Также выделяются характеристики психических состояний абонентов, такие как: спокойствие, взволнованность, печаль, грусть, тоска, скорбь, отчаяние, тревога, страх, стыд, обида, раздражительность, возмущение, злоба, гнев, ирония, повышенное настроение, алкогольное или наркотическое опьянение, похмелье, интерес, скука, неуверенность, плач, безразличие.

5. Рекламная деятельность в службах экстренной телефонной помощи

Реклама служб экстренной телефонной помощи представляет собой составную часть рекламной деятельности, осуществляемой учреждениями в социальных сферах благотворительности, межличностных и семейных отношений. По своей сущности она является началом консультативного диалога, общения с абонентом. Основная задача рекламы служб состоит в том, что сделать сообщения не только понятным, но и стимулирующим соответствующие потребности, а именно: совершение конкретного действия – обращения в службу по телефону. При этом важно доходчиво объяснить, что именно дает обращение в службу. Существенной является информационная (содержательное) задача рекламной деятельности: создание доступных описаний поддержки, которая может быть оказана, а также предоставление необходимой информации для осуществления личного поиска.

Рекламная деятельность служб обязательно должна иметь свой план, соответствующий этапам её становления. Для этого служба создает информационную базу,

содержащую, в частности, статистические данные о частоте в обслуживаемой местности самоубийств, алкоголизма и наркомании, изнасилований и т.п. Её следует регулярно оформлять.

1. Выбор вида рекламы

С учетом целей, которые ставит служба, используются следующие виды:

- имидж-реклама;
- стимулирующая реклама;
- реклама стабильности.

Имидж-реклама предназначена создать благоприятный образ службы, которая таким образом превращается во фрагмент реальности, воплощенный в выразительной, запоминающейся, часто символической форме, и ознакомить потенциальных абонентов с характером оказываемой помощи и преимуществами, возникающими в результате обращения и консультирования.

Стимулирующая реклама активизирует обращения потенциальных абонентов. Её направленность определяется типичными категориями звонящих, например, людьми, замышляющими самоубийство, подвергшимися насилию, злоупотребляющими алкоголем и т.д. Стимулирующая реклама особенно полезна для популяризации специальных линий помощи, существующих в рамках службы: для пожилых,

Рекламное сообщение. Оно должно содержать:

- информацию о службе (номер телефона, время работы), характерах и видах помощи, ее адресатах;
- умелое убеждение обратиться за помощью при необходимости (отметив соблюдение анонимности и конфиденциальности);
- сведения о помощи, необходимой самой службе (новые волонтеры, денежные пожертвования).

2. **Формы рекламы**

Пресса (газеты, журналы). Большинство изданий имеют своего читателя, у них различный тираж, и, следовательно, степень влияния на общественное сознание.

Телевидение является дорогим и престижным видом рекламы. Предпочтительнее использовать небольшие рекламные ролики, связанные во времени с какой – либо тематической передачей, например, посвященной проблемам здоровья.

Радио делает рекламу оригинальной и индивидуальной. Категорически следует избегать репродуцирования даже небольших фрагментов консультативных диалогов, что, нарушая анонимность и конфиденциальность, наносит серьезный ущерб службе.

Реклама в общественных местах. Предпочтительными являются листовки и плакаты небольшого размера, распространяемые там, где может оказаться человек, переживающий психологический кризис (приемные врачей, учреждения социальной помощи, школы и другие учебные заведения и т.п.).

Реклама на товарах народного потребления (майках, футболках, ручках, блокнотах) используется при наличии у службы серьезных финансовых средств.

Устная реклама является частью обычной работы консультанта, часто с нее начинается беседа. Используя эмпатическое слушание и другие навыки консультативного диалога, устную рекламу можно сделать эффективным способом воздействия.

К информационно – рекламным материалам, которые могут быть подготовлены службой, относятся:

- *рекламная листовка,* содержащая предельно лаконичную информацию о службе и предлагаемой помощи, отличающаяся выразительным оформлением, «рекламным текстом» и запоминающимися рисунками (близкими по форме материалами являются закладки, наклейки, визитки);
- *буклет* – невелик по объему, обычно это многоцветное издание с описанием службы и оказываемых видов помощи;

- *пресс- релиз* – содержащий материалы о службе, предназначенные для распространения среди представителей средств массовой информации, на выставках, презентациях или благотворительных акциях;
- *проспект* близок к буклету, но отличается большими размерами, обычно посвящается юбилею службы, рассказывая об ее истории и деятельности.

Технология рекламирования телефона доверия для детей и подростков.

Рекламно-просветительская деятельность – это одно из направлений работы Детского Телефона доверия и должна основываться на принципах деятельности службы экстренной психологической помощи по телефону:

- уважение;
- конфиденциальность;
- бесплатность;
- доступность - этот принцип наиболее тесно связан с рекламной компанией службы, т. к. эффективное информирование населения о Телефоне доверия позволяет сделать экстренную психологическую помощь доступной.

Основной целью рекламной компании Телефона доверия для детей и подростков является информирование детей, подростков и их родителей о том, куда они могут позвонить в сложной ситуации. Дать возможность узнать номер Телефона доверия и быть уверенным, что тебя не оставят в беде, где бы и в какой ситуации ты не находился.

Основными задачами рекламной компании являются: психологическое просвещение населения; презентация службы Телефон доверия как помощника, дополнительного ресурса в трудной ситуации; повышение мотивации обращения за помощью; снижение уровня тревоги и негативного отношения к психологической по-

мощи по телефону; обозначение круга ситуаций для каждого возраста, в которых можно обратиться на Телефон доверия.

Целевая аудитория – это дети, подростки и их родители.

Сроки проведения рекламной кампании определяются сроками учебного года, а не календарного, т. к. основная аудитория – школьники. Как следствие, проведение рекламной кампании должно исходить из общего психологического состояния учащихся, поэтому желательно проводить рекламную кампанию минимум три раза в год: перед началом учебного года (период адаптации, особенно для учеников 1 и 5 классов), сразу после новогодних каникул (середина учебного года, усталость, стресс) и в начале весны (экзамены, влюбленность, выбор профессии).

Масштаб кампании основывается на желании помочь как можно большему количеству детей. Безусловно, желание должно совпадать с возможностями службы. Масштаб кампании зависит от количества рекламных материалов и от того, согласна ли администрация образовательного учреждения на проведение рекламной акции.

Основным методом рекламирования является распространение рекламных листовок в образовательных учреждениях, сопровождающееся выступлением перед учащимися и родителями. Желательно работать в паре – один человек рассказывает о службе, отвечает на вопросы детей или педагога, второй раздает рекламные листовки. Таким образом, экономится время, которое отнимается от урока. В коротком сообщении говорят о цели своего выступления, объясняют, что такое телефон доверия, как он называется, озвучивают расписание работы и принципы службы: анонимность и бесплатность. Кроме того, озвучивают те ситуации, по поводу которых можно обращаться на Телефон доверия и отвечает на вопросы детей. Выступление перед учащимися дает намного больше, чем раздача рекламы через представителя школы. Участие в родительских собраниях может быть различным:

- администрация школы может предоставить достаточно времени на обще-школьном родительском собрании, тогда выступление является не просто рекламным, но и просветительским. Есть возможность рассказать о службе, ответить на вопросы.

- выступление перед родителями может проходить в том же режиме, что и перед учащимися – короткое сообщение на родительском собрании в каждом классе.

-

Оценка эффективности рекламной кампании – результаты рекламной кампании должны постоянно проверяться, тогда можно будет понять, является ли технология проведения и сами рекламные материалы эффективными. Следует обратить внимание на:

- продолжительность устойчивого фона звонков после проведения рекламной кампании.

- количество тематических обращений, проблемных звонков.

- долю тематических обращений в общем количестве звонков.

Трудности, с которыми можно столкнуться: изменение номера, введение тарифных планов, нарушающих принцип бесплатности, закрытость образовательных учреждений, нехватка финансирования.

Грамотно организованная рекламная деятельность в целом способствует повышению психологической культуры населения, обозначая реальные психологические проблемы и раскрывая их сущности.

III. Частные проблемы телефонной помощи

1. Работа с детьми и подростками на «Телефоне Доверия»

В практике работы телефонного консультанта достаточно часто встречаются запросы абонентов по поводу детских страхов. С проблемой детских страхов на Детский Телефон Доверия обращаются как взрослые, так и дети.

Страх – одна из первых эмоций, которую человек испытывает в своей жизни. Только родившись, ребенок попадает в совершенно незнакомый ему мир, полный яркого света, громких звуков, быстрых движений. Ребенок знает об окружающем мире гораздо меньше, чем взрослые, поэтому он начинает бояться многих вещей, которые взрослым кажутся совсем нестрашными. Ребенок имеет право бояться или выражать свои опасения, независимо от того, мальчик он или девочка, большой или маленький, имеет право быть самим собой, не подстраиваться под тот идеальный образец, который рисуют себе взрослые.

Следует обращать особое внимание на следующие «кризисные» точки зрения количества тревог и страхов периоды, именно в этом возрасте ребенку особенно нужна поддержка родителей.

В младшем дошкольном возрасте активно развиваются фантазии, а вместе с ними и вероятность появления воображаемых страхов. В три года у мальчиков чаще представлены страхи сказочных персонажей, высоты, крови, темноты, уколов, неожиданных звуков; в 4 года - одиночества и транспорта. У девочек – темноты, одиночества и боли. В младшем дошкольном возрасте страх одиночества, основанный, на чувстве беспокойства или тревоги, конкретизируется страхом нападения, воплощенном в лице сказочных персонажей. Расшифровка этого в том, что ребенок, оставшись один без поддержки родителей, испытывает чувство опасности. Страх смерти в младшем дошкольном возрасте олицетворяет страх перед Бабой Ягой и Кощеем.

В старшем дошкольном возрасте 5-7 лет формируется опыт межличностных отношений, основанный на умении ребенка принимать и играть роли, предвидеть и планировать действия другого, понимать его чувства и намерения. Отношения с людьми становятся гибкими, разносторонними и в тоже время целенаправленными. Формируется система ценностей, чувство дома, родства, понимание значения семьи для продолжения рода.

Задача консультанта ДТД состоит в разъяснении специфики данного возраста и донесении до родителей различных вариантов коррекции детских страхов в зависимости от индивидуальных особенностей ребенка. Возрастные проявления навязчивости, тревожности и мнительности, сами проходят у детей, если родители жизнерадостны, спокойны, уверены в себе, а так же если они учитывают индивидуальные и половые особенности своего ребенка. Следует избегать наказаний за неприличные слова, терпеливо объясняя их неприемлемость и одновременно предоставляя дополнительные возможности для снятия нервного напряжения в игре. Тревожные ожидания детей рассеиваются спокойным анализом, убеждением.

Методы работы с детскими страхами, приемлемые в телефонном консультировании.

Одним из вариантов коррекции детских страхов является методика «*Нарисуй свой страх*», которая может быть предложена в телефонном консультировании. Целью этой методики является визуализация страха и дальнейшее манипулирование им. Ребенку предлагается несколько вариантов избавления от страха: уничтожить рисунок, украсить его, чтобы он сам себе понравился, подружиться со своим страхом, или нарисовать себя рядом.

Сочинение рассказа на тему страха.

В этом случае – задача психолога приблизить ребенка к реальности, для того, чтобы он осознал абсурдность своего страха. Осуществляется это через введение в рассказ элементов юмора.

«Фантазирование».

Не у всех детей страхи выражены конкретно, в таких случаях можно попросить ребенка закрыть глаза и пофантазировать на тему: «Как я представляю свой страх». Не только представить, как он выглядит и его размер, но и чем он пахнет, каков страх на ощупь. Ребенку предлагают побыть этим страхом и рассказать от его имени о своих ощущениях, зачем данный страх пугает людей. Пусть ребенок от имени страха расскажет самому себе кто он, как от него избавиться. Во время диалогов надо следить за интонацией ребенка, ведь именно здесь, могут промелькнуть важные воспоминания, касающиеся его основных внутренних проблем, с которыми в дальнейшем необходимо работать. Нужно импровизировать, к каждому ребенку подходить Пусть он СА выберет, что ему больше по душе- рисование, сочинение рассказа или инсценировка страха. Это прекрасное начало для начала дальнейшей беседы с ребенком о его внутренних проблемах и переживаниях.

Младший школьный возраст (7-11 лет) характеризуется уменьшением эгоцентричности и увеличением социоцентрической направленности личности. К моменту поступления ребенка в школу у детей наблюдается уменьшение страхов, что обусловлено новой социальной позицией школьника. Для преодоления страха не справиться с домашним заданием, консультант рекомендует родителям повышать самооценку ребенка, периодически вспоминать свои победы и поражения. Не упрекать ребенка в лени, не сравнивать его с другими детьми. Поговорив с учителем, родители могут рассказать об особенностях своего ребенка и затем вместе искать способы снижения страха. Постепенно снижать страх ответа у доски, понемногу

приучая ребенка более спокойно чувствовать себя в этой ситуации. Можно научить ребенка расслабляться, снимать мышечные зажимы в ситуации устного ответа.

Современному ребенку постоянно приходится сталкиваться с большим количеством разнообразных стрессов. Ребенок не всегда имеет возможность гибко изменять свое поведение и подстраиваться под требования окружающих взрослых. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым детям становится тяжело найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета, получить помощь.

В этой ситуации Телефон доверия приобретает особую актуальность, т.к. предлагает мгновенную поддержку, кто в ней нуждается. Телефон доверия – это форма психологической помощи, адресованная лицам, находящимся в кризисных состояниях. Одним из кризисных периодов в жизни является подростковый возраст. Именно в это время становления личности ребенок становится «трудным». Как правило, подросткам присущи предельная неустойчивость настроения, поведения, ранимость, постоянные колебания самооценки.

Если рассматривать подростковый возраст со строго биологической позиции, то он может быть определен как период физического и полового созревания ребенка, когда в его организме происходят важные изменения, вызванные процессом роста.

Подростковый период называют еще пубертантным периодом.

Скорое завершение физического развития у подростков ведет к тому, что они сравнивают себя со сверстниками, усиливают наблюдение за собственным телом, часто вызывают озабоченность и опасения, что развитие отклоняется от нормы. Из-за широкой изменчивости процессов роста и стремление подростков сравнивать себя

со сверстниками у многих из них наибольшее значение имеет чувство собственной значимости и самооценки. Положительная самооценка зависит от физической привлекательности и внешнего облика. На подростков оказывает глубокое влияние традиционный для их культурной среды идеальный образ внешности и телосложения. Это один из важнейших компонентов подростковых взаимоотношений, потому что высокая самооценка влияет на личностные качества, адаптацию в обществе и на овладение широким навыком межличностных отношений.

Формирование положительной Я-концепции является важным процессом в подростковый период. Какие же факторы влияют на ее формирование?

Я-концепция отчасти определяется тем, что о нас думают другие, или тем, что мы принимаем за их отношение к нам. Однако не все люди одинаково сильно влияют на нас. Значимые другие - это те, кто играет в нашей жизни большую роль. Они влиятельны, и их мнение имеет большой вес. Уровень воздействия значимых других на индивида зависит от степени их участия в его жизни, близости отношений, социальной поддержки, которую они оказывают. Для подростков такими значимыми людьми являются, прежде всего, родители и отношения с родителями, а также родительский интерес, методы воспитания. Эмоциональное качество отношений в семье подростка связано с высоким уровнем самооценки. Самооценка подростков зависит от готовности родителей предоставить им самостоятельность, принять их, от гибкости родителей, от удовлетворения совместной деятельности, а также от родительской поддержки, участия и руководства. Подросток будет иметь высокую самооценку, если родители заботятся о нем и проявляют к нему интерес. Родители подростков с низкой самооценкой часто бывают, непоследовательны в своих ожиданиях и методах воспитания. Иногда родители слишком многое запрещают или чрезмерно критично относятся к детям, вплоть до полного неприятия. Например, подростки, на которых оказывают сильное давление, чтобы они достиг-

ли успехов в учебе, как правило, имеют низкую самооценку и ощущают себя неспособными достичь целей, поставленных для них родителями.

Поскольку 55 % звонивших на «ДТД» - подростки до 17 лет, то интересно было бы проследить тематику обращений у этой возрастной группы и причины, побудившие молодых людей позвонить на «ДТД».

Так как ведущей деятельностью в подростковом периоде является интимно - личностное общение, то можно предположить, что это будет одна из основных тем обращений молодежи. Действительно, тема взаимоотношений со сверстниками (в том числе, с противоположным полом) в среднем составляет 27% от общего количества звонков, а если рассматривать ее только в рамках данной возрастной группы - все 60%.

В настоящее время в обществе существует множество проблем, приведших к серьезному дефициту позитивного воздействия на детей всех институтов социализации - семьи, учреждений культуры, средств массовой информации, образовательно - воспитательных учреждений. Многие подростки не находят понимания и поддержки дома, в школе, а потребность в признании, в приобщении ко взрослой жизни, стремление к самоутверждению и самосовершенствованию остается неудовлетворенной. В этой ситуации обращение на «ДТД» для многих ребят оказывается едва ли не единственной возможностью быть понятыми, принятыми; возможностью почувствовать свою значимость и разговаривать со взрослыми без страха быть осмеянными и отвергнутыми.

Кроме того, это и возможность получить жизненно важную информацию в области сексуальных отношений, узнать о противозачаточных средствах, о венерических заболеваниях, СПИДЕ и путях предохранения от возможного заражения.

Подростки также могут получить информацию о социальных учреждениях: кабинетах анонимной диагностики и лечения; женских консультациях, в которых можно пройти анонимное обследование и сделать аборт; клубах по интересам. Часто «ДТД» для подростка – единственный собеседник, которому можно выговориться, выплакаться, без страха рассказать о переживаниях, связанных с мастурбацией, с первым половым актом, с нетрадиционной половой ориентацией.

Нередки и такие обращения, когда подростки (группа мальчиков, реже – девочек) подвергают консультанта целой атаке звонков, пробуя его на «прочность»: это могут быть розыгрыши, вопросы типа: «Как надевать презерватив?», «Как заниматься любовью?» и т.п. За этой показной бравадой часто кроется и неуверенность, и страх быть непонятым, и желание поговорить по душам. Опытный консультант легко выведет таких ребят на действительно волнующие их темы. Заинтересованный, спокойный, без криков, одергивания и раздражения тон способен многое дать подростку.

Пример работы с подростками, обратившимися на «ДТД»

В трубке – голос мальчика, примерно тринадцати лет: «Тетя, а что такое секс?». Другой, перебивая, кричит в трубку: «Не слушайте его, он дебил!». Громкий смех, еще один голос смачно ругается.

Консультант, спокойно выслушав все это, говорит: «Ребята, я слышу, что вас там целая компания. Может, познакомимся, а то я перепутаю, кому что отвечать». (Консультант называет свое имя).

Подростки поняли, что их не отвергли, приняли, и разговор продолжается уже на другом уровне: ребята называют свои имена, консультант предлагает договориться об очередности разговоров и просит: «Мне неприятно слушать мат, пожалуйста, постарайтесь обойтись без него» (говорит о своих чувствах).

К. – Мне кажется, что вам скучно, заняться нечем (рефлексия, говорит о своих чувствах)

П. – *Да, скучища. Мы тут во дворе тусуемся.*

К. – А чем любите заниматься, когда тусуетесь? (проявление интереса, продолжает устанавливать контакт).

П. – *Иногда в футбол играем, магнитофон слушаем (далее следует рассказ об их любимой группе и о том, что они умеют делать сами: Миша играет на бас-гитаре, Леха пишет тексты песен, а Вовик классно умеет забивать голы).*

В ходе разговора консультант все время поддерживает контакт с говорящими, и устанавливается доверительная атмосфера. Теперь мальчишки стараются понравиться и наперебой рассказывают, какие они «самые лучшие в мире» (повышение их самооценки, осознание своих позитивных качеств, способностей и возможностей). Во время данной беседы консультант может доступно рассказать и о назначении презерватива, и о взаимоотношениях с девочками, но на более высоком уровне, и будет понят.

Результат разговора – не просто передача информации, не просто дружеская беседа – это получение подростками позитивного опыта общения со взрослым, которого, скорее всего, эти ребята ранее не имели. Теперь они знают, что можно общаться со взрослыми безопасно, и в процессе беседы научаются этому.

Юношеский возраст характерен поиском смысла жизни, поиском себя, своего места и предназначения. Естественно, что на «ТД» основной процент таких тем приходится на абонентов 17-20 лет. Проблема принятия себя заявляется молодыми людьми очень часто, причем девушки говорят об этом чаще, чем юноши. Особенности телефонного разговора помогают говорить об очень личных вещах: о своей неуверенности, страхах, одиночестве, смысле жизни.

2. Телефонное консультирование родителей

Работа консультанта на «ДТД» с подростковой и молодежной тематикой включает и обращения родителей по поводу проблем своих детей. Методы и способы консультирования по телефону при этом ничем не отличаются от очных консультаций психологов и проводятся в рамках гуманистической психологии.

Родители чаще всего обеспокоены учебными проблемами ребенка (плохая успеваемость, прогулы, «бросил школу»; конфликтным поведением (грубит, «отвечает», «не слушается», поздно приходит домой); курением, употреблением подростками алкоголя и наркотиков; воровством.

Родители таких проблемных подростков – как правило, разведенные женщины, матери-одиночки. В семье нередки конфликты, скандалы. Ситуация может быть осложнена алкоголизмом супруга.

Родители обычно испытывают «море» противоречивых чувств: растерянность, злость, раздражение, обиду, вину, страх, ненависть. Их главный вопрос: «Что мне с ним (ней) делать?».

Задача консультанта в этих случаях - помочь обратившемуся понять и принять свои чувства, получить доступ к ресурсным состояниям, чтобы иметь возможность взглянуть на проблему с разных точек зрения: со стороны наблюдателя и глазами своего ребенка.

Консультант может задать вопросы: *«Каким вы хотите видеть своего ребенка? Что вы для этого делаете? Каковы результаты?»* и может оказаться, что все усилия со стороны родителей к желаемому результату не приводят, или приводят к обратному. Осознание этого может подвигнуть родителей на поиск новых, результативных действий и отношений.

Такого же результата можно добиться, сыграв роль мамы (консультант может сделать это, если достигнут прочный контакт с абонентом: *«Опять ты разбросал свои*

вонючие носки по всей квартире! Что ты за свинья! Лентяй противный! Ничего не хочешь делать, только по подъездам отираешься! И за что только мне такое наказание!» (интонации, тембр, громкость – соответствующие).

Одна мама, услышав себя со « стороны», долго молчала, а потом сказала: «Если бы мне такое постоянно говорили, я бы просто из дома сбежала... Теперь я понимаю, почему он на меня так озлобился...Но что же тогда делать?» Далее вместе с консультантом она искала новые варианты своего поведения: как по-другому можно сказать, сделать.

Использование метафор в разговорах с родителями бывает также очень результативным, так как позволяет безболезненно для личности обратившегося раскрыть суть проблемы и экономит время. Две минуты ушло у консультанта на рассказ о колючем репейнике: *«Репейник, растущий у забора, такой колючий, неухоженный, цепляет прохожих. Даже цветы у него странные - с колючками. Но однажды вдруг остановишься, восхищенный и удивленный: ведь эти колючие фиолетовые шарики так похожи на звезды! Яркие фиолетовые звездочки с приятным сладковато-пряным запахом, привлекающие пчел. За колючками прячется сладкий сок, из которого пчелы делают чудесный мед»*. За эти две минуты у мамы, позвонившей на «ДТД», ожили нежность, любовь, надежда и вера.

При обращении родителей по поводу алкогольной или наркотической зависимости своих детей может возникнуть необходимость рассказать о «предупреждающих знаках», которые могут указывать на злоупотребления нарковеществами:

- неожиданное появление новых друзей и разрыв с прежними;
- подросток много времени проводит в одиночестве;
- на вопрос о своих занятиях дает неясный, запутанный ответ;
- неожиданно импульсивное и сумасбродное поведение;

- пропажа медикаментов из домашней аптечки;
- нарастание школьных проблем;
- наличие непонятно откуда взявшихся денег;
- угрюмость и негативное ко всему отношение;
- устойчивые проблемы со здоровьем – усталость, красные опухшие глаза, изменение аппетита;
- несоблюдение правил личной гигиены и безразличное отношение к своему внешнему облику.

Родители обращаются на «ДТД» и по поводу депрессивного поведения своих детей. Любому подростку необходимы любовь (без родительской любви подросток не сможет обрести чувство доверия, собственного достоинства и уверенности) и пространство – подростку необходима своя комната (или хотя бы свой уголок), где бы он рос, думал, учился - и делал ошибки. Чрезмерная родительская опека и внимание не смогут воспитать независимость и уверенность в себе, которую можно приобрести только в самостоятельном полете. Друзья нужны ребенку, чтобы облегчить выход за пределы родительского дома, предлагая комфорт, надежность и сочувствие; традиции дают подростку корни и возможность обозначить настоящее. Каждому подростку необходимы ограничения, чтобы научиться вести себя в реальном мире. Правила обеспечивают основу и безопасность. Кроме родителей и учителей подростку иногда необходимо поговорить о неприятных вещах с кем-то, кто доступен, кто старше его, способен понять, посочувствовать.

Родителям, обеспокоенным поведением своих детей, иногда важно просто получить информацию о том, как можно помочь подросткам. В этом случае консультант

берет на себя просветительскую функцию, оставляя право выбора за родителями. Он может предложить варианты такой помощи:

избегайте критики – она только затуманит проблему;

–сопротивляйтесь своему желанию показать, что вы правы – даже когда это очевидно. Самое верное дело – остановить поток недобрых слов, исходящий от подростка, который смотрит на вас новым, осуждающим взглядом;

–общайтесь со своим ребенком. Если вы покажете подростку, что действительно хотите знать, что происходит, то скорее всего найдете глубоко упрямую за его жалобами, оправданиями или вспышками депрессию, Ребенок может начать плакать или впасть в отчаяние – или выяснится, что он вовсе не знает, стоит ли жить. Объяснив, что действительно хотите выслушать его, вы можете предотвратить трагедию;

–доверяйте своим предчувствиям и интуиции. Вы знаете своего ребенка. Если вы почувствуете – что-то изменилось или что-то не так, важно докопаться до корней проблемы. Проявите интерес, выразите заботу и будьте с ним;

–обращайте внимание на чувства вашего ребенка, чтобы понять их серьезность; говорите ему, что вы беспокоитесь и чувствуете необходимость помочь ему. Игнорирование чувств приведет к тому, что вашему ребенку станет хуже – и еще более одиноко.

–Есть абонентки, которые предлагают консультанту поговорить с ребенком, «объяснить» ему, как надо поступать. Таким образом, они пытаются переложить ответственность за решение проблемы на консультанта.

–Следующая, очень немногочисленная категория абонентов-родителей – отцы. Среди них те, которые воспитывают детей без матери, не слишком много времени

им уделяют. Отцы звонят по проблемам отношений с подростками в момент острого конфликта: на подростка заведено уголовное дело или родителей вынуждают перевести ребенка в другую школу.

– Еще есть категория абонентов, чей запрос можно отнести к родительскому, - это бабушки. Они сами воспитывают детей, чьи родители лишены родительских прав, или дети не проживают с родителями, т.к. те злоупотребляют алкоголем. Тогда их запрос касается не только трудностей в отношениях с детьми, но и материальных проблем. Чаще звонки поступают от бабушек, которые конкурируют с родителями ребенка, обычно матерью, в воспитании ребенка и возможностью влиять на него.

Что нужно учитывать при обращении родителей на телефон доверия? Устанавливая контакт, консультанту важно показать свое отношение к родителям как к взрослым, искренне заинтересованным в устранении трудностей ребенка, глубоко знающим и понимающим его. Следует избегать прямой или косвенной критики в адрес родителей и их действий, сомневаться в их педагогической компетентности. Любой намек на неодобрение действий родителей может спровоцировать у них сильные защитные реакции, а, значит, разрушит контакт.

Необходимо помнить, что обращения родителей на телефон доверия - это запрос по поводу другого человека – ребенка, а работать консультант может только с позвонившим. Не каждый готов говорить о своих трудностях, проще обвинить ребенка и всю ответственность за нарушенные отношения переложить на него. Для взрослых нелегко отказаться от своих трудностей и убеждений. Слишком часто родители чересчур озабочены сохранением власти и контроля. Консультанту необходимо помочь родителю тщательно проанализировать собственное участие в сложившейся ситуации и оказать ему поддержку с тем, чтобы он захотел меняться сам.

3. Работа с суицидальными клиентами

Процент обращений, связанных с суицидальными идеями и действиями, невелик, но наблюдается тенденция к его увеличению. Это одна из наиболее сложных тем. Сознание того, что одно твое слово может ускорить развязку или, наоборот, помочь, вызывает сильное напряжение. Поэтому консультант обязан проанализировать собственные установки и чувства по отношению к самоубийству, знать их заранее. В работе никогда не следует скрывать свои подлинные чувства. Как справедливо отмечает Р.Кочюнас, «...хороший контакт с консультантом может быть крепчайшей нитью, связывающей потерявшего надежду человека с жизнью».

Чем больше знает консультант о чертах, свойственных суицидальным личностям, о показателях суицидального риска, тем легче ему разговаривать с клиентом, тем больше возможностей помочь обратившемуся.

Для работы с такой категорией клиентов необходимо иметь некоторые представления о суициде, например, такие:

- суицид можно предотвратить;
- большинство жертв суицида не хотят умирать;
- суицид возглавляет список причин насильственных смертей;
- разговоры о суициде - не повод, чтобы наложить на себя руки;
- суицидальное поведение не наследуется, но его риск выше для тех людей, кто потерял из-за самоубийства близкого родственника;
- суицид занимает второе место в списке причин смерти среди молодежи.

– мужчины в три раза чаще по сравнению с женщинами совершают самоубийства, однако женщины в четыре раза чаще по сравнению с мужчинами предпринимают попытки суицида;

– более 80% людей сообщают о своем намерении совершить самоубийство, прежде чем это сделать. Они дают нам знать о своих несчастьях и/или страданиях.

Частота суицидальных действий среди молодежи в течение последних двух десятилетий удвоилась. У 30% лиц в возрасте 14-24 лет бывают суицидальные мысли, 6% юношей и 10% девушек совершают суицидальные действия. Из общего количества суицидов 90% - совершается людьми с психотическими состояниями и лишь 10% - без психотических расстройств. Специалисты утверждают, что 10% суицидальное поведение имеет цель покончить с собой и 90% суицидальное поведение подростка – это привлечение к себе внимания.

Можно выделить следующие типы суицидального поведения.

Демонстративное поведение.

При демонстративном поведении способы суицидального поведения чаще всего проявляются в виде порезов вен, отравлениями неядовитыми лекарствами, избития повешения.

Аффективное суицидальное поведение.

При аффективном суицидальном поведении чаще прибегают к попыткам повешения, отравлению токсичными и сильнодействующими препаратами.

Если физически молодежь развивается раньше своего возраста, то психически в развитии отстает. Окончательно личность сформировывается к 17-18 лет. До этого у человека нет моральных устоев, не сформирован механизм ответственности, у детей нет еще ценностей жизни, поэтому нет и страха смерти. Предпринимая попыт-

ку самоубийства, они думают, что все будут плакать и жалеть о том, что не согласились с ними. Ошибаются те, кто утверждает, что к суициду склонны только дети из неблагополучных семей. Давно замечено, что чаще кончают собой внешне вполне благополучные ребята из семей среднего и даже высокого достатка. Они умны, начитанны, впечатлительны и порой крайне эмоциональны. Дети же из неблагополучных семей, как правило, обладают высокой психологической выносливостью. Одной из основных причин детских самоубийств является прессинг успеха. Сегодня в нашей стране велик престиж высшего образования. Родители настраивают ребенка на обязательный успех: поступление в вуз, получение престижной работы. Страх не оправдать надежд дорогих людей, гонка за успехом, да и собственные высокие притязания создают невыносимое напряжение, страх, гнетущую тревогу. Для успешной работы консультанту важно знать факторы, повышающие риск суицидального поведения. Это могут быть: потери, связанные со смертью, разводом, родителей, разрывом взаимоотношений, потерей работы, денег, общественного положения, самоуверенности, самооценки. При попытке определения риска или опасности суицида бывает полезно иметь перед собой серию вопросов для оценки факторов риска. Очень важно так сформулировать этот вопрос, чтобы чувствовать себя достаточно уверенно и спокойно. Абоненту можно задать следующие вопросы:

- было ли у Вас чувство подавленности в последнее время?
- почему Вы позвонили именно сейчас?
- бывали ли у Вас мысли о том, что жизнь безнадежна?
- возникало ли у Вас желание умереть?

Психологи считают, что чем конкретнее план, тем выше риск суицида. Это не означает, что некто со смутными мыслями о самоубийстве, не должен восприниматься

всерьез. Для некоторых людей характерна импульсивность. Они могут совершить самоубийство, не прибегая к планированию или детальной разработке его плана.

Задавая определенные вопросы, консультанты, могут определить эмоциональное состояние человека. Чем сильнее ощущение безнадежности, тем выше риск. Это могут быть вопросы типа:

– есть ли у вас какие-нибудь планы на будущее? На следующую неделю? Следующий год?

– что Вы думаете о будущем? Есть ли какой-то выход из этого положения?

– кто мог бы оказать Вам поддержку? Обращались ли Вы к психотерапевту?

Важно определить также, есть ли у клиента модель суицидального поведения. Риск возрастает в том случае, если в его семье или близком окружении бывали случаи суицида как способ прекращения страдания. Это упрощает принятие такой возможности решения проблем.

Попытка предсказать вероятность суицида производится путем непосредственного общения и постановки перед клиентом конкретных вопросов для определения намерений. Вот некоторые отправные точки:

План. Очень важно выяснить имеет ли индивид план совершения самоубийства, и если да, то в чем он состоит. (Например: «Есть ли у Вас план действий? Как Вы собираетесь убить себя?») Уважительное отношение к этому плану позволит выяснить, какой уровень летальности имеет выбранный способ - высокий или низкий. Далее вы можете определить, имеет ли индивид доступ к материалам, необходимым для выполнения этого плана. Например, если он сказал, что собирается застрелить себя, то есть ли у него ружье и соответствующие принадлежности. Обра-

тите внимание на то, разработаны ли детали этого плана. Можно, например, задать вопрос, когда и где он планирует это сделать.

История суицидальных попыток. Можно задать вопрос клиенту, пытался ли он прежде совершить самоубийство. Какой использовал для этого способ? Как часты в прошлом были эти попытки? Чем чаще попытки суицида, тем вероятнее успешный исход.

Ресурсы. Важно оценить внешние и внутренние ресурсы индивида. При рассмотрении внутренних ресурсов постарайтесь найти в прошлом случаи, когда индивид успешно справлялся со стрессами и разочарованиями. Для оценки внешних ресурсов, узнайте, есть ли у него надежные друзья, доступна ли помощь других социальных служб, таких как рабочий коллектив или церковь.

Изоляция. Под изоляцией можно понимать либо физическое, либо эмоциональное одиночество. Чувствует ли себя человек изолированным или одиноким? Действительно ли он живет сам по себе? Будет ли его одиночество достаточно долгим для того, чтобы разработать план?

Причины стресса. Переживал ли индивид в последнее время повышенный стресс, например: физическое одиночество, хроническую боль или дискомфорт, эмоциональное одиночество, такое, как депрессия, утраты (реальные или воспринимаемые), проблемы в семье или на работе, злоупотребления наркотиками или алкоголем? Принято считать, что некоторые факторы повышают степень суицидального риска: пожилой возраст, мужской пол, изолированность, хроническая болезнь, галлюциногенная депрессия или интоксикация.

Приоритетным в работе с суицидально-настроенным клиентом является умение, как можно дольше поддерживать разговор, поскольку это развивает взаимоотношение между клиентом и консультантом.

Многими профессионалами в этой области разработаны стратегии, направленные на снижение риска суицида при общении с клиентом лицом к лицу.

1. Поправка на вентиляцию чувств. Консультанту следует позволить абоненту высказаться. Для того чтобы удержать его на проводе и не оборвать ту ниточку, которая еще связывает его с жизнью, необходимо принять злость и манипулятивные действия с его стороны.

2. Гарантия. Если абонент заявляет, что никто не в состоянии помочь ему, консультант должен заверить последнего, что заинтересован в продолжение разговора.

3. Подкрепление позитивных настроений. Если абонент упомянул о каких-либо своих позитивных действиях или окрыленных надеждой мыслях, консультант помогает ему осознать их.

4. Предоставьте альтернативный способ выражения чувств. Эта стратегия предполагает помощь в идентификации поступков, которые клиент мог бы совершить вместо попытки самоубийства. Например: «Вы очень правильно поступили, позвонив сюда. Вместе мы можем обсудить, что бы такое полезное вы могли сделать в данной ситуации».

5. Признание страданий. Вербально подтвердить понимание того, что угроза суицида (или попытка) демонстрирует страдания этого человека, можно, если серьезно отнестись к его заботам в сложившейся ситуации, объяснить, что нет нужды совершать это действие для того, чтобы доказать существующее положение и попробовать альтернативные варианты. Например: «Тот факт, что Вы позвонили мне и обсуждаете тему самоубийства, ясно говорит, что Вам плохо и Вам нужна помощь. Теперь, когда я все это знаю, нет нужды причинять себе вред, давайте лучше обсудим, как Вам помочь».

При оказании психологической помощи консультанту важно помнить, что истинное внимание к человеку может быть передано интонациями, слушанием, вопросами, предложением подходящих альтернатив и доверием на протяжении всей беседы. Однако окончательное решение и способность контролировать это решение остаются за абонентом. Консультант может вмешаться и его действия могут быть успешными только в том случае, если клиент восприимчив к сотрудничеству.

Суицидальные обращения могут быть связаны с темами насилия («После изнасилования не хочу жить, лучше умереть»), потери близкого человека («После смерти мужа жизнь потеряла смысл, жить не хочется»), участия в военных действиях в Чечне, Афганистане («Если бы вы знали, как страшно убивать, постоянно видеть смерть, не хочу жить»), а также суицидальные идеи возникают в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

В более зрелом возрасте люди заявляют о желании покончить жизнь самоубийством из-за потери контакта с детьми («Сын отбился от рук, грубит, не учит уроки – прямо жить не хочется»), из-за делинквентного поведения последних, из-за проблем в семейной жизни (развод, измена, алкоголизм, насилие).

4. Работа со звонками «молчаниями» на «ДТД»

Молчание по телефону может порождать тревогу психолога. Если психолог кладет трубку, абонент наверняка больше не позвонит. Есть такое выражение: «Словом творить, в молчании раскрываться». На краю не всегда находишь слова. Молчание может означать:

- -страх
- -ступор
- -проверка

- стыдно, стесняется
- хочет доверять, но пока не готов
- плачет (закрывает рот)
- не может найти слова, сформулировать
- боится непонимания

Если сталкиваешься с молчанием:

1. Нужно представиться

- пауза, молчание.

2. Уточнить, когда работаем, что это анонимно, бесплатно, мы работаем со всеми проблемами.

- пауза, молчание

3. Произнести : *Иногда нам звонят, чтобы поделиться чем-то, а не с кем»*

- пауза, молчание. *« Мне трудно говорить, т.к. я не знаю вашего имени, сколько вам лет»*. Пауза, молчание

4. Можно сказать фразу о погоде, прочитать строчки из стихотворения. Не надо сильно стремиться «разговорить» абонента.

- пауза, молчание

5. *«Я здесь, я рядом, и буду рада услышать ваш голос»* Сколько выдержите.

- пауза, молчание

6. Концовка: *«Мы сейчас побыли вместе, но я переживаю, что еще кто-то хочет позвонить. Сейчас мы попрощаемся, но я буду рада услышать ваш голос»*.

Притча

Маленький мальчик и его отец шли по лесной дороге. В какой-то момент они увидели огромную ветку, лежащую на пути и преградившую им путь.

Мальчик спросил своего отца: «Как ты думаешь, если я попробую, я смогу ее оттащить с дороги?». Отец ответил: «Я уверен, что ты сможешь, если используешь всю свою силу».

Сын старался изо всех сил оттянуть ветку на обочину дороги. Но у него ничего не получалось, так как он не был достаточно силен.

Он сказал с разочарованием: «Ты был неправ, папа. Я не могу оттащить ее». «Попробуй еще раз», ответил ему отец.

Снова и снова мальчик пытался приподнять или оттянуть злополучную ветку с дороги. Он очень старался и боролся, но у него ничего не получалось.

«Папа, я не могу этого сделать», - сказал мальчик.

Наконец, видя его безуспешные попытки, мужчина произнёс: «Сынок, я советовал тебе использовать всю свою силу. Ты этого не сделал. Ведь ты не попросил моей помощи!»

Некоторые размышления об этой истории ...

Мы не используем всю нашу силу, пока не признаём, не ценим, не аккумулируем силу и поддержку тех, кто любит и окружает нас, тех, кто заботится и верит вместе с нами в нашу цель. Наша реальная сила находится не в независимости, а во взаимозависимости. Ни у одного человека нет всех преимуществ, всех ресурсов и всей стойкости, требуемых для решения жизненных задач. Обращаться за помощью и поддержкой, когда мы в них нуждаемся - не признак слабости, а признак мудрости.

Когда вы не можете справиться и выполнить трудную задачу - используйте ВСЮ свою силу, обернитесь и ПОПРОСИТЕ!

Чудесные очки

Притча.

Давным – давно жил один человек, который очень хотел при одном взгляде на кого-нибудь узнавать, добрый он или злой, темная или светлая у него душа, и что таит он в сердце своем. И вот однажды чудесным образом приобрел он очки, которые помогли ему сделать это. Но - о ужас! Надев, он уже не смог их снять, и все люди предстали перед ним не в лучшем виде. Оказалось, что плохих, порочных, злых сердец и порочных душой гораздо больше, чем хороших людей. Человек этот очень опечалился, стал сторониться людей, а они его. Постепенно он остался совсем один, и тягостные мысли заставили его задуматься о смерти, потому что жить в таком страшном мире ему не хотелось. И вот однажды, во время таких раздумий, явился ему блистающий грозный Ангел и сказал: :- Ты ищешь в других совершенства, но взгляни на себя! А потом, если посмеешь, осуди их. И коснулся чудесных очков, и сейчас же человек этот увидел самого себя, свою душу, сердце и помыслы. Это было так далеко от совершенства, что человек в ужасе воскликнул: - Боже! Какой я грешник! Прости меня! Очки упали к его ногам и рассыпались в прах. - Что же мне делать теперь, Господи? Как жить? - Не возноси себя, прощай людям их слабости - и будешь счастлив, - сказал на прощание Ангел и исчез.

Притча о Счастье

Как-то раз боги, собравшись, решили развлечься. Один из них сказал: — Давайте что-нибудь отберем у людей? После долгих раздумий решили отнять у людей счастье. Вот только куда его спрятать? Первый сказал: — Давайте спрячем его на вершине самой высокой в мире горы. — Нет, люди сильны, кто-то сможет взобраться и найти, и если найдет один, все остальные сразу узнают, где счастье, — ответил другой. — Тогда давайте спрячем его на дне моря! — Нет, не забывай, что люди любопытны, кто-то сконструирует аппарат для подводного плавания, и тогда они обязательно найдут счастье. — Спрячем его на другой планете, подальше от Земли, — предложил кто-то еще. — Нет, помни, что мы дали им достаточно ума, когда-нибудь они придумают корабль, чтобы путешествовать по мирам, и откроют эту планету, и тогда обретут счастье. Самый пожилой бог, который на протяжении всего разговора молчал, сказал: — Я думаю, что знаю, где нужно спрятать счастье. — Где? — Спрячем внутри них самих, они будут так заняты его поисками снаружи, что им и в голову не придет искать его внутри себя. Все боги согласились, и с тех пор люди тратят всю свою жизнь в поисках счастья, не зная, что оно спрятано в них самих.

Притча об ищущем

Один мудрый старик повёл мальчика в зоопарк.

– Видишь этих мартышек?

– Ага.

– Видишь вон ту, которая суетится и выискивает блох у других мартышек?

– Да.

– Эта мартышка «ищущая»! Она считает остальных завшивленным стадом и пытается всех «очистить».

– А другие что?

– Ничего, просто иногда чешутся. Или не чешутся.

– А кто чистит «ищущую»?

– Никто. Поэтому она – самая вшивая...

Притча об обидах

Ученик попросил учителя:

– Ты такой мудрый. Ты всегда в **хорошем настроении**, никогда не злишься.

Помоги и мне быть таким.

Учитель согласился и попросил ученика принести картофель и прозрачный пакет.

– Если ты на кого-нибудь разозлишься и затаишь обиду, – сказал учитель, – то возьми картофель. Напиши на нем имя человека, с которым произошёл конфликт, и положи этот картофель в пакет.

– И это всё? – недоумённо спросил ученик.

– Нет, – ответил учитель. – Ты должен всегда этот **пакет носить с собой**. И каждый раз, когда на кого-нибудь обидишься, добавлять в него картофель.

Ученик согласился. Прошло какое-то время. Пакет ученика пополнился картофелинами и стал достаточно тяжёлым. Его очень неудобно было всегда носить с собой. К тому же тот картофель, что он положил в самом начале, стал портиться. Он покрылся скользким гадким налётом, некоторый пророс, некоторый зацвёл и стал издавать резкий неприятный запах.

Ученик пришёл к учителю и сказал:

– Это уже невозможно носить с собой. Во-первых, пакет слишком тяжёлый, а во-вторых, картофель испортился. Предложи что-нибудь другое.

Но учитель ответил:

– То же самое происходит и с тобой. Просто ты это сразу не замечаешь. Поступки превращаются в привычки, привычки – в характер, который рождает зловонные пороки. Я дал тебе возможность понаблюдать этот процесс со стороны. Каждый раз, когда ты решишь обидеться или, наоборот, обидеть кого-то, подумай, нужен ли тебе этот груз.

Встреча с подростками (беседа о ДТД)

Притча о тяжелой ноше

У одного странника была привычка брать какой-нибудь сувенир с того места, где с ним приключилось несчастье. Его путь был дальним, и мешок, в котором он нес все эти сувениры, становился всё тяжелее, а боль в плечах - все нестерпимее.

Однажды на пересечении дорог он встретил бродячих артистов. Те спросили странника, почему у него такой тяжелый мешок. Он достал из мешка один сувенир и поведал историю, связанную с ним. На актеров снизошло вдохновение, и они тут же представили эту историю в драматической манере. Вскоре странник и сам включился в представление, играя самого себя в драме своей жизни.

Когда все представления, связанные с каждым из сувениров, были разыграны, бродячие актеры предложили сложить из них монумент трудностям, встретившимся страннику в пути. Скоро памятник был готов, и путешественник понял, что может (предложить свой вариант) оставить его здесь как символ своей свободы.

Поблагодарив актеров, странник продолжил свой путь, ощущая внутри себя какой-то особенный свет, ибо он сбросил огромную ношу со своих плеч

9. *Велешко Е., Гладкий М., Евтушенко Н., Кондрат Д., Миронович А., Стабольский Б.* Периодизация развития личности по Эриксону: телефон доверия и компьютер // Вестник
10. *Гриндер Д., Бэндлер Р.* Из лягушек в принцы. Воронеж: НПО «Модэк», 1993.
11. *ГрюнвальдБернис Б., Макаби Гарольд В.* Консультирование семьи /Пер. с англ.2-е стереотип.изд.-М., Когнито-Центр, 2008.- 415с.
12. *Джонсон В.* Азбука кризисной помощи // Телефон Доверия. Служба телефонной экстренной психологической помощи для подростков и молодежи / Ин-т молодежи. М., 1994.
13. *Захаров А.И.* Дневные и ночные страхи у детей.- Изд.-во Союз, 2000г.
14. *Елизаров А.Н.* Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями // Вопросы психологии. 1995. № 3.
15. *Емельянова Е.В.* Методическое пособие для руководителей ТЭПП. Саратов, 2004г.
16. *Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растенников П.В.* Диагностика и развитие компетентности в общении: Практик. пособие. Киров: ЭНИОН, 1991.
17. *Капустин С.А.* Границы возможностей психологического консультирования // Вопросы психологии. 1993. № 5.
18. *Карвасарский Б.Д.* Психотерапия. М.: Медицина, 1985.
19. *Копьев А.Ф.* Диалогический подход в консультировании и вопросы психологической клиники // Московский психотерапевтический журнал. 1992. № 1.
20. *Копьев А.Ф.* Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации // Вопросы психологии. 1990. № 3.

Учитывая опыт работы, личностные качества консультантов и исходя из того, что число обращающихся людей в службу Детского Телефона Доверия продолжает расти, многие звонят, чтобы сказать консультантам «спасибо», можно судить об эффективности и актуальности данной службы.

Библиография:

1. *Адреас Блазер, Эдгар Хайм, Христоф Рингер, Мартин Томмен.* Проблемно-ориентированная психотерапия. Интегративный подход. М.:Независимая фирма «Класс», 1998.
2. *Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймэн-Даунинг.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: Практик. руководство/Психотерапевт. колледж. М.,1999.
3. *Альфред Ваннесе.* Слушая других: как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта /Пер. с англ. Н.И. Волкова, И.Н. Волковой; Ред. и науч. консультант канд.филос.наук Е.Н. Волков; Психолого-педаг. молодеж. центр «Российская Ассоциация Телефонной Экстренной Психологической Помощи». Н.Новгород, 1994.
4. *Амбрумова А.Г.* Психология одиночества и суицид // Актуальные проблемы суицидологии: Тр. Моск. НИИ психиатрии МЗ РСФСР. М., 1981. Т.92.
5. *«Бифрендерз Интернэшнл».* Расширение деятельности добровольцев по предотвращению случаев самоубийств: Учеб.пособие. Лондон: издание «Бифрендерз Интернэшнл», 1994.
6. *БахтинМ.М.* Эстетика словесного творчества.М.:Художественная литература, 1979.

21. *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования: Пер. с литов. М.: Академический проект, 1999.
22. *Креславский Е.С.* Телефонная экстренная психологическая помощь в Содружестве Независимых Государств // Вестник РАТЭПП. 1992. № 1.
23. *Кристенсен Т.* Модель решения проблемы // Вестник РАТЭПП. 1993. № 1-2.
24. *Крон Т.* Исцеление через общение. Диалог между абонентом и консультантом-волонтером // Вестник РАТЭПП. 1992. № 1-2 (2-3).
25. *Микляева А.В., Румянцева П.В.* Нам не страшен серый волк... Книга для родителей, которые хотят помочь своим детям избавиться от детских страхов. – СПб.: Речь; М.: Сфера, 2008. – 202с.
26. *Лешукова Е.Г.* Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. 1995. Вып.1.
27. *Меновщиков В.Ю.* Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998.
28. *Моховиков А.Н.* Молодежный телефон доверия. Информация и статистический отчет. Одесса: ФСПП «Перекресток», 1992.
29. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. М., 1989.
30. *Повереннова А.Г.* Подростковый телефон доверия. Руководство для волонтеров. Одесса: МП ЦСП «Оптимум», 1999.
31. *Полеев А.М.* Неотложная психотерапевтическая помощь в системе комплексной превенции самоубийств: Автореф. дис. ... канд. мед. наук. М., 1989.
32. *Раинкин С.Е.* Психология общения. М.: Юнтус, 1993.

Алгоритм работы со звонками-молчаниями.

1. Детский телефон доверия, я Вас слушаю.
2. Я Вас слушаю, здравствуйте.
3. Пожалуйста говорите, я Вас внимательно слушаю.
4. Возможно это неполадка на линии, я Вас не слышу.
5. Ну, что же... иногда и правда бывают такие ситуации, когда тяжело на душе и хочется с кем-нибудь поговорить, но не находится нужных слов.
(Альтернативная фраза. Знаете, порой очень трудно начать говорить о вещах, которые беспокоят. Я здесь, рядом с Вами, и, если Вы готовы, давайте поговорим.)
6. У нас есть с Вами некоторое время – мы можем просто помолчать вместе, а когда будете готовы, Вы, возможно, сможете мне что-нибудь сказать и мы сможем начать разговор.
7. Давайте сделаем вот как, я буду говорить, если вы со мной согласны – вздох, если нет – покашливайте, или не произносите ничего. (Или стук по трубке, один раз – согласия, два раза – отрицание.)
8. Иногда бывает очень одиноко и тяжело и в такие моменты очень хочется, чтобы кто-то был рядом, с кем можно поговорить, рассказать о чувствах, переживаниях, с кем можно просто поговорить. Вы можете поговорить со мной.
9. Когда Вы будете к этому готовы, дайте мне знать или скажите мне.
10. Когда Вы следующий раз позвоните, мы начнём разговор сначала.
11. К сожалению к нам поступает множество звонков и через минуту мне придется положить трубку, так как я не могу быть уверенным в том, что помог Вам, приблизился к решению проблемы.
12. Сейчас я положу трубку. Когда вы почувствуете, что готовы поговорить – позвоните нам еще раз. Мы вместе попробуем найти решение тех трудностей, которые тяготили Вас сегодня и мешали говорить. Я кладу трубку. До свидания.

Детский телефон доверия, я вас слушаю

Я вас слушаю, здравствуйте

Я вас не слышу

Пожалуйста говорите, я вас внимательно слушаю...

Возможно это неполадка на линии я Вас не слышу.

Я не уверен в том, что сейчас с кем-либо разговариваю – но если это так, подайте знак, чтобы я знал, что вы на связи.

Я слышу звуки на заднем фоне (или твоё дыхание), и знаю, что ты слышишь меня. Я понимаю, что бывает очень сложно начать разговор. Но как бы он не начался и что бы ты мне не сказал, я выслушаю тебя и постараюсь помочь.

Ну, что же... иногда и правда бывают такие ситуации, когда тяжело на душе и хочется с кем-нибудь поговорить... но не находится нужных слов.

У нас есть с вами некоторое время – мы можем просто помолчать вместе... а когда будете готовы... Вы, возможно, сможете мне что-нибудь сказать... и мы сможем начать разговор

Возможно Вам на том конце тяжело... что-то давит... какие-то трудности

Давайте сделаем вот как, я буду говорить, если вы со мной согласны - вздох, если нет - покашливайте или не произносите ничего! (Или стук по трубке, один раз – согласия, два раза – отрицание).

Иногда бывает очень одиноко и тяжело... и в такие моменты очень хочется, чтобы кто-то был рядом, с ^к всем можно поговорить, рассказать о чувствах, переживаниях, с кем можно просто поговорить. Ты можешь поговорить со мной....

Когда вы будете к этому готовы, дайте мне знать... или скажите мне

Когда ты в следующий раз позвонишь, мы начнем разговор сначала.

К сожалению к нам поступает множество звонков... и через минуту мне придется положить трубку... так как я не могу быть уверенным в том, что помог тебе приблизился к решению проблемы...

Сейчас я положу трубку. Когда вы почувствуете, что готовы поговорить – позвоните нам еще раз. Мы вместе попробуем найти решение тех трудностей, которые тяготили вас сегодня... которые мешали говорить. Я кладу трубку. До свидания.

33. *Роджерс К.* Клиентоцентрированная терапия. М.: «Рефл-бук»; Киев: «Ваклер», 1997.
34. *Руководство по телефонному консультированию (Metro Crisis Training Manual)* г.Портленд (штат Орегон): Metro Crisis Line США, 1996.
35. *Свентецка Г.* Движение помощи по телефону // Вестник РАТЭПП. 1992. № 1.
36. *Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования /* Под ред. А.А. Бодалева, В.В Столина. М.: Педагогика, 1989.
37. *Скворцов А.В.* Метод беседы на Телефоне Доверия в профессиональных представлениях консультантов: Дис. ...канд. психол. наук / Ин-т развития личности. М., 1996.
38. *Снегирева Т.В.* Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога // Рабочая книга школьного психолога. М., 1991.
39. *Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия»:* Науч.-метод. пособие / А.В. Скворцов , В.Ю. Меновщиков, Л.С. Алексеева, А.Ф. Шадура; Гос. НИИ семьи и воспитания. М., 1999.
40. *Телефон доверия. Служба экстренной психологической помощи для подростков и молодежи /* Ин-т молодежи. Сер. гос. молодеж. \политика в Российской Федерации. М., 1999.
41. *Телефонная психотерапевтическая помощь – телефон доверия – в системе социально-психологической службы: Метод. рекомендации /* Сост.: А.Г. Амбрумова, А.М. Полеев. М., 1988.
42. *Формы и методы кризисной психотерапии: Методические рекомендации /* Сост. под рук. А.Г. Амбрумовой. М., 1987.