АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1. Знайомство: назвіть своє ім'я.

Скажіть «Так, я Вас слухаю…», запитайте «Чим можу Вам допомогти?».

Якщо співрозмовник мовчить, то потрібно допомогти почати розмову

(підштовхування до розмови):

«Я можу зачекати, доки Ви зберетеся з думками...»;

«Я буду готовий/готова Вас вислухати тоді, коли Ви цього забажаєте...»;

«Чи можу я Вам допомогти розпочати розмову?».

2. Особиста інформація. Запитайте: «Як я можу до Вас звертатися?»,

з’ясуйте вік, місцезнаходження людини, чи є з нею ще хтось, якщо так, то хто

саме (під час розмови варто зазначити, що все, про що ви говорите – це

важливо, також слід зупиняти й направляти співрозмовника, щоб розмова не

перетворилася на монолог).

3. Слухати. Запитайте: «Чим я можу допомогти, яка причина звернення?»

(дайте відчуття опори, скажіть: «Я поряд з тобою. Я намагатимуся тобі

допомогти»).

Використовуйте техніку активного слухання: «Так-так», «Угу», «Авжеж»,

«Добре», «Гаразд», «Продовжуйте» – це заохочує

співрозмовника/співрозмовницю до розповіді.

Робіть узагальнення, можна висловом «Якщо я правильно

зрозумів/зрозуміла» та/або здійснювати мовчазне вислуховування (у вигляді

очікування, коли співрозмовник виговориться).

4. Додаткові запитання в міру необхідності (можна задавати будь-які

запитання, які збалансують стан афекту), краще використовувати з відкритим

кінцем:

«Які почуття це у Вас викликає?»;

«Чи не могли б Ви більше розповісти про ситуацію?»;

«Як виглядає ситуація зараз?»;

«Як я можу Вам допомогти?».

Попросіть співрозмовника здійснити відтворення подій за часом і

послідовністю:

«До чого це призвело?»;

«Що було до/після події…?».

Спонукайте до опису переживань:

«Коли Ви відчуваєте занепокоєння?»;

«Що відбувається, коли Ви відчуваєте страх/тривогу?».

Здійснюйте порівняння:

«Чи відбувалося щось подібне коли-небудь раніше?»;

«З чим Ви пов’язуєте це відчуття?».

5. Психологічна інтервенція:

унормування, пояснення, інтерпретація (запитати, як ви можете оцінити

рівень стресу за 10-и бальною шкалою). Важливо запитати: що було до

ситуації; опис самої ситуації; що було після неї, щоб відновити зв’язок життя;

навички контролю і заспокоєння (можна запропонувати вправу «Дихання

по квадрату», яка допоможе зняти напругу, після чого потрібно запитати: «А

зараз, як ви можете оцінити свій рівень стресу?» (після техніки дихання він мав

би знизитися);

посилення відчуття особистої ефективності та контролю (важливо

запитати, як людина справлятися із стресовими ситуаціями, шукаємо різні

шляхи пошуку ресурсів, доки не знайдемо ті, які можуть підійти в цій ситуації).

Запитайте: «Чи є близькі люди, які Вас підтримують?».

6. Визначити можливості продовження інтервенції (запитайте: «Куди ви

йшли? Що робили? Що було?» (задайте питання, які допоможуть відновити

зв’язок життя, створити відчуття його безперервності).

7. Завершення. Здійсніть підбиття підсумків:

«Ви сказали, що...»;

«Ми з Вами обговорили…»;

«Ми з Вами спланували…»

та підведіть до формулювання плану дій:

«Що б Ви могли зробити як перший крок?»;

«З чого б Ви могли почати?».

Після формування плану дій завершіть розмову. Подякуйте

співрозмовнику, за потреби домовтеся про дату та час наступного дзвінка.

8. Окремі випадки:

людина одна або в незахищеному місці, вона може відчувати себе в паніці

(важливо підказати, що робити, до кого звернутися, куди піти);

людина з психічними відхиленнями (за потреби перенаправити до

фахівців);

батьки дітей, які знаходяться в стані підвищеної тривоги (можна

запропонувати окрему зустріч з дитиною або техніки емоційної регуляції).

**Чого не слід робити під час консультування**

1) Не робіть вигляд, що Ви зрозуміли (якщо насправді Вам незрозуміло).

2) Не піднімайте теми минулого (якщо відчуваєте, що є певна травма).

3) Не кажіть людям, у чому їхня проблема.

4) Не завершуйте консультацію самостійно (постраждалі самі виявляють

бажання завершити розмову).

5) Уникайте слів «повинен»/«повинна», «зобов’язаний»/«зобов’язана».

6) Не звинувачуйте.

7) Уникайте слів «завжди», «ніколи».

8) Не вживайте фраз на зразок «Ви помиляєтесь», «Або–або», «Якщо,

то...».

9) Не змінюйте предмету розмови.

10) Не глузуйте з постраждалого.

11) Не вживайте незрозумілих слів.

Завершення надання допомоги

Те, коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи,

від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви

допомагаєте.

Потрібно покладатися на свою оцінку ситуації, потреби людей, якими Ви

опікуєтесь, і власні потреби. За необхідності треба говорити людям, що Ви

завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього

моменту, познайомити їх з новою людиною.

Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід

чекати, і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки

подальшого зв'язку.

Незалежно від того, яким був Ваш досвід спілкування з людиною, важливо

попрощатися на позитивній ноті, побажавши їй благополуччя.