

# Психология острого горя

---

- Телефонное психологическое консультирование
- телефонная помощь людям, оказавшимся в состоянии психологического кризиса



# Исцеляющая встреча

---

Помощь призвана  
служить  
Любви и добру

Истинное Я проявляется в  
диалоге



# 1. Психология активного слушания

---

**Активное слушание** – процесс, включающий ряд составных частей, значимость которых на отдельных этапах общения консультанта и абонента может быть различной.

- Понимание
- Эмпатия
- Забота
- Открытость
- Объективность
- Выяснение
- Исследование
- Завершение

**Основные приемы  
активного слушания:**

- Поощрение
- Повторение  
(переформулировка)
- Отражение
- Обобщение



## 2. Психология телефонного диалога

---

### Типы телефонных диалогов:

- **Завершенные** – имеют свое начало, закономерную стадийность развития и оканчиваются по желанию абонента.
- **Незавершенные** – не имеющие по существу логического окончания. Данный тип возникает с регулярными, манипулятивными абонентами, которые почти полностью закрыты для истинного диалога и е проявляют желаниа к конструктивному общению

### Этапы телефонного диалога:

- введение в диалог;
- исследование чувств и проблем абонента;
- исследование альтернатив и решений;
- завершение.



### 3. Язык телефонного диалога

---

С помощью творческого и продуманного использования языка консультант создает у абонента эмоциональное предощущение и рациональные предпосылки того, что возможна благоприятная перемена в его проблемном состоянии.

#### **Это достигается:**

- соответствием языку абонента;
  - использованием «подразумеваний»;
  - определением сенсорной модальности (слуховая, зрительная, кинестическая, обонятельная/вкусковая);
  - путями для конструктивных решений.
- 




## 4. Телефонный диалог и простые эриксоновские техники

---

### **Полезные навыки в диалоге с абонентом:**

- речь должна быть лишена отрицаний;
- темп речи абонента отражает скорость его переживаний;
- создаются возможности, для того, чтобы почувствовать ритм речи абонента (обычно он волнообразен);
- следует следить за громкостью речи в ритмической структуре высказываний;
- интонация порождает особую мелодию речи, в которой участвуют ритм и громкость;
- отслеживать репрезентативные системы, преимущественно используемые абонентом.

### **Простые эриксоновские техники:**

- Использование трюизмов.
  - Использование предположений.
  - Использование иллюзий выбора.
  - Использование побуждений, скрытых в вопросах.
  - Использование противоположностей.
  - Спецификация результата.
- 
- 

## 5. Психология регулярных («зависающих») абонентов

---

Абонентов заставляет «зависать» ряд причин:

- Недостаточный профессионализм консультантов, нарушающих принципы работы под предлогом «помощи ближнему»
- Отсутствие инфраструктуры социальной помощи, вынуждающее консультанта выполнять несвойственные ему функции
- Особые психологические черты «зависающих» абонентов. «Зависанию» значительно способствует общее свойство абонентов – **покорность** – состояние, формирующееся под влиянием подчинения другому человеку или внешним обстоятельствам и проявляющееся в послушании и уступчивости.

Покорность имеет регрессивный характер. Под ее влиянием не только нарушается продуктивное развитие личности. Но и существенно снижается уровень коллективных достижений человечества и нарушается технология формирования культуры.

---



## 6. Беседа с агрессивными и манипулятивными абонентами

---

### **Агрессивный абонент:**

- Стремится досадить собеседнику и нуждается в **разрядке**.
- Разрушает личностные **границы** собеседника.
- Склонен к незавершенному диалогу.

Задача консультанта превратить его в завершенный(блокада). Он осуществляется через введение консультантом ограничений и контроля.

Наиболее эффективна техника разрыва шаблона (снижение интенсивности агрессии).

### **Черты манипулятивного абонента:**

- Неустойчивость и прихотливость эмоций.
- Туннельное сознание – видят то, что хотят видеть, слышат то, что и желают слышать.
- Играют в проблемы, конфликты и жизненные ситуации.

### **Две линии определяющие поведение консультанта:**

- Поддержание контроля над беседой
- Завершение диалога, если абонент переходит к вербальной агрессии

**Важно помнить, что не**



# 7. Ошибки телефонного диалога и искусство его завершения

---

## Запрещенные приемы телефонного консультирования:

### ▣ **Высказывания-решения**

Снимают ответственность с абонента и перекладывают ее на консультанта. Они как бы говорят ему: «Ты слишком туп для того, чтобы разобраться в проблеме, и мне придется сделать это за тебя».

### ▣ **Высказывания, снижающие самооценку собеседника**

Они непосредственно влияют на чувство собственного достоинства и затрагивают личную идентичность абонента, давая ему понять: «С тобой что-то не так, это надо привести в порядок».

### ▣ **Высказывания отрицания**

Эти приемы нивелируют или преуменьшают значимость абонента, его чувств и нужд, как бы исподволь говоря: «Твои чувства смешны, и тебе следовало

## Типичные ошибки телефонного диалога:

▣ **Чрезмерно быстрое определение проблемы.**

▣ **Беседа о проблеме, а не с человеком.**

▣ **Непринятие ценностей абонента.**

▣ **Обсуждение ложной проблемы.**

▣ **Взгляд сверху.**

▣ **Чрезмерное отождествление.**

▣ **Обвинение и экспертиза.**

Работа с абонентами ,  
переживающими острое горе (утрату)

---

## **Цель «работы горя»:**

- ▣ пережить его;
- ▣ независимость от утрат;
- ▣ приспособление к изменившейся жизни.

## **Этапы горя:**

- 1 этап - шоковое состояние.
  - 2 этап - переживание.
  - 3 этап - стадия принятия горя.
- 



# Работа с абонентами , переживающими острое горе (утрату)

---

## **Методы оказания помощи:**

- **Активное слушание** с готовность принять и облегчить чувства абонента и переживания. Абоненту следует дать возможность полностью выразить свои чувства оказать поддержку симпатией и добротой. Необходимо быть с ним, чтобы он знал, что его переживания являются естественными и он не одинок.
- **Эмпатическое понимание** является эффективным на всех этапах процесса горя. Эффективность помощи во многом будет зависеть от степени терпения в ходе эмпатического слушания.
- **Интеграция опыта потери** – разработка индивидуальной стратегии переживания горя и исследование предлагаемых жизнью новых.

Рассмотреть горе как процесс личностного роста абонента и способствовать укреплению надежды.

▶ **Важной задачей является переключение его**

# Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации

---


Беседы с абонентами, у которых отмечаются признаки вызванные стрессом расстройств, в консультативном отношении должны быть дифференцированными.

Тактика зависит от времени, прошедшего после травматической ситуации, т.е. абоненты, обратившиеся:

- в пределах первых полутора месяцев;
- в течение полугода;
- по истечении шести месяцев.

Общим принципом, характеризующим все типы обращений, является установление в начале временной, а затем причинной связи между травмой и возникшими проблемами.

---



# Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации, обратившимися:

---

## □ в пределах первых полутора месяцев

Задачи консультирования состоят в том, чтобы стабилизировать и снизить интенсивность эмоциональных нарушений. Следует работать над формированием отношения доверия, которое бывает утрачено к отдельным людям и ко всему миру, и обеспечением возможности чувствовать себя в безопасности не только во время беседы, но и в остальной жизни

## □ в течение полугода

Основное внимание должно уделяться переживанию травмы, исследованию и переработке травматических воспоминаний и их интеграцией. Стоит работать над тем, чтобы вспоминать о травме без навязчивых возвратов в прошлое, поощрять поддержание личного контроля без уходов от людей и общества. Важно отработать различия между реальными опасностями и давно ушедшей в прошлое травмой, что в свою очередь направляет собеседника к реальной жизни и фиксирует внимание на возникающих позитивных переменах


## □ по истечении шести месяцев

Основной задачей следует считать интеграцию травмы, реинтеграцию личности с дальнейшим развитием устойчивости к травматическим переживаниям и восстановлению связей. Побудить абонента к занятиям в терапевтических группах, т.к. в них перенесшие экстремальные ситуации по сути становятся собственными целителями и авторитетами в области своих переживаний.

Для преодоления недоверия и замкнутости существенной является помощь семьи и друзей. Сеть социальных служб способствуют тому чтобы, жизнь данной категории людей приобрела стабильность и предсказуемость и люди были уверены, что в случае необходимости могут

# Работа с тяжело больными и умирающими абонентами

---

- При беседе с абонентом отрицающим факт болезни или инвалидности следует использовать активное слушание, понимая, что собеседник не осознает случившееся, предложить собеседнику открытое принятие и исследование мыслей и чувств.
  - Если эмоциональные ресурсы истощаются, то человек начинает прибегать к сделкам. Беседу с таким человеком , следует помнить, что предлагаемую сделку надо принять и быть не только слушателем, но и активным собеседником, обсуждая возможные варианты. Данный подход в конкретной ситуации для тяжелобольного оказывается долгожданным утешением, а остающемуся в живых позволит предпринять шаги к принятию и интеграции с новой реальности.
- 
- 

# Работа с тяжело больными и умирающими абонентами

---

- При беседе с человеком в депрессии консультанту очень важно быть с абонентом все то время, которое требуется, поскольку ничто так не травмирует в депрессии как утрата значимых отношений. Даже молчаливое присутствие в диалоге вызывает благотворные перемены напоминая о душевном комфорте и эмоциональной теплоте. Фразы консультанта должны быть простыми, понятными и краткими, но обязательно заботливыми и понимающими. Если звонят «третьи лица», то их несомненно, следует побудить к общению, посещению и проведению времени с их близким.
- Человек, понимающий, что его сразила болезнь, которая изменила его жизнь начинает испытывать гнев. В данном случае консультант должен приложить силы, чтобы принять абонента таким какой он есть в данный момент, воздерживаясь от искушения осудить или наказать собеседника собственным возмущением.

# Важные ограничения в беседах на темы болезни и смерти:

---

- не следует прибегать к пустым фразам, они свидетельствуют о равнодушии, незаинтересованности и неделании доверительного общения, страхе или смущении;
- не следует детализировать факты болезни или обсуждать диагноз, это находится в не сферы компетенции консультанта;
- при обсуждении важно избегать бытовых штампов, которые снижают и без того низкую самооценку больного;
- поучения и наставления снижают ценность консультирования, убеждения и/или уговоры оказываются малоэффективными;
- ▶ ~~□~~ советы часто вызывают негативное отношение и чаще всего являются бесполезными.



# Консультирование детей и подростков

---

- Деятельность детских линий телефонных служб основана на принципах анонимности и конфиденциальности, а также на гуманистических подходах к защите семьи.
  - Устанавливая отношения доверия и уважая личность ребенка, они предоставляют ему в критической ситуации эмоциональную поддержку, уважение, одобрение и необходимую информацию.
  - Фрустрацию можно существенно уменьшить, занявшись проработкой возможностей реализации мотива поведения, заблокированного преградой
  - Важно четко следовать юридическим нормам и административным правилам в отношении конфиденциальности.
- 



# Консультирование детей и подростков

---

- Важно отдавать себе отчет в том, что волонтеры детских линий не полномочны защитить ребенка непосредственно, но им следует быть оперативными в осуществлении компетентных отсылок в соответствующие социальные службы и правоохранительные органы.
  - Ситуация должна быть, по возможности, точнее идентифицирована в ходе телефонной беседы
  - Ребенка не следует перегружать вопросами или суггестировать.
  - После прояснения консультант помогает разработать план понятных, конкретных и посильных действий. Если ребенок находится в непосильной конфронтации с ситуацией и не руководит ею, то это обстоятельство можно считать допустимым пределом конфиденциальности, после чего важно предпринять необходимые действия по спасению. Вмешиваться можно только, если жизни ребенка начинает угрожать непосредственная опасность.
- 



# Консультирование детей и подростков

---

- Консультанту не следует брать на себя обязанности родителей, но необходимо работать с семьей.

**Важно помнить!!!**

**Неадекватные приемы и советы могут легко усугубить проблемную ситуацию или быть причиной несчастного случая с возможными юридическими последствиями**



# Консультирование жертв сексуального насилия

---

- При консультировании жертв насилия необходимо:
- Обеспечить возможность более полное и безусловное принятие.
  - Способствовать повышению самооценки.
  - Помочь составить конкретный план поведения в обстоятельствах, связанных с насилием (информация о милиции, суде, медицинских процедурах).
  - Помочь определить основные проблемы.
  - Помочь мобилизовать системы поддержки личности.
  - Помочь осознать серьезность происшедшего.
  - Помочь осознать необходимость затрат времени на выздоровление.
  - Выявить и укрепить сильные стороны личности абонента.
- 



# Консультирование

## жертв сексуального насилия

---

- ❑ Не следует расследовать обстоятельства психотравмы, следует поощрить абонента к его рассказу об ощущениях и чувствах. Убедить жертву, что она действовала правильно, соответственно обстоятельствам, доказательство этому, что она осталась жива.
- ❑ После отреагирования эмоционального напряжение следует постепенно перейти к работе по восстановлению личного контроля.
- ❑ Если абонент звонит непосредственно после совершенного нападения, ей рекомендуется обращение в правоохранительные органы. Убедить что это необходимо сделать в течение первых суток и иметь медицинские доказательства изнасилования.



# Консультирование жертв сексуального насилия

---

- Важно работать над восстановлением самооценки, доверия. Нередко возникает необходимость обсуждения сферы сексуальных отношений, которые после насилия долго лишаются естественности и привлекательности.
  - При данном виде консультирования эффективнее всего помогают элементы гештальт-терапии. Они реально способствуют:
    - установлению контакта с окружающим и восприятию актуального настоящего;
    - работе над сосредоточением внимания;
    - работе с воспоминаниями;
    - работе с ощущениями тела;
    - работе с вербализацией мыслей и чувств;
    - работе с непрерывностью эмоций.
- 

