

Телефонное психологическое консультирование, история возникновения

Ни чего так не боится человек, как непонятого прикосновения

«Вспышки» незавершенного диалога и предчувствие грозящего краха



Телефонное психологическое консультирование -

телефонная помощь людям,
оказавшимся в состоянии
психологического кризиса



История телефонной психологической помощи за рубежом

- **Самаритяне** (Чад Вара, 1953 г.)
- **Международная дружеская помощь «Befrienders International»** (1974 г.)
Англия, Бразилия, США, Новая Зеландия, Индия, Шри Ланка, Малайзия, Зимбабве
- **Международная федерация служб телефонной помощи «IFOTES»** (1960 г.)
19 национальных ассоциаций: Австрия, Бельгия, Франция, Финляндия, Германия, Израиль, Испания, Италия, Голландия, Норвегия, Швеция, Швейцария, Польша, Венгрия, Словения, Доминиканская республика
в качестве ассоциированных членов 12 национальных ассоциаций и служб: Болгария, Хорватия, Эквадор, Франция, Гана, Италия, Литва, Люксембург, Румыния, Россия, Словения, Украина.
Независимые центры: Аргентина, Португалия, Сингапур
- **Международные линии жизни (Life Line International)** (Алан Уокер, 1966 г.)
Австралия, новая Зеландия, Канада, Южная Корея, Тайвань, ЮАР, США, Ливан, Папуа – Новая Гвинея, Намибия, Индия, Фиджи



Основные положения

Устава Международной Дружеской Помощи

1. Основной целью деятельности центров является оказание эмоциональной поддержки людям, находящимся на грани самоубийства.
 2. Волонтеры, работающие в центрах, также стремятся облегчать человеческие страдания, одиночество, отчаяние и депрессию посредством выслушивания людей, которым не к кому больше обратиться со своими невзгодами за сочувствием и пониманием.
 3. Обращение за помощью в центр не ограничивает личной свободы человека, защищенной правом сохранять анонимность.
 4. Факт обращения в центр (по телефону, письмом, очно или другим способом) является конфиденциальным; то же самое касается любых сведений, полученных от человека или о нем.
-



5. Центры не являются политическими или религиозными организациями, и волонтеры никому своих убеждений не навязывают.
 6. Добровольцы тщательно отбираются, проходят подготовку, направляются и поддерживаются в своей работе другими опытными волонтерами.
 7. В определенных случаях центры могут обратиться за советом к профессиональным консультантам.
 8. В соответствующих случаях обратившихся за помощью людей приглашают прийти лично, чтобы решить вопрос о целесообразности оказания профессиональной помощи в дополнение к поддержке, предложенной центром.
-



Организационные принципы Международная федерация служб телефонной помощи

Цели:

1. Службы неотложной телефонной помощи прилагают усилия, чтобы страдающий, отчаявшийся или думающий о самоубийстве человек имел возможность установить немедленный контакт с человеком, готовым выслушать его как друга и имеющим навыки оказания помощи в ходе беседы при уважении полной свободы абонента
 2. Эта помощь распространяется не только на первый телефонный контакт, но и продолжается в течение всего психологического кризиса, все то время, в течение которого человеку требуется совет и поддержка.
 3. По желанию абонента служба может связать его с другим человеком. Компетентным в решении именно его проблемы
 4. Любая помощь, оказанная службами неотложной телефонной помощи, имеет целью поддержать в абоненте мужество для дальнейшей жизни и возможности преодоления психологического кризиса, с которым он столкнулся.
-



Организационные принципы Международная федерация служб телефонной помощи

Принципы:

1. Абонент должен быть уверен в полной конфиденциальности. Никакая информация, полученная от него не может быть вынесена за пределы службы без его специального разрешения
2. Ни абоненты, ни работники служб неотложной телефонной помощи не должны подвергаться конфессиональному, региональному, политическому или идеологическому давлению.
3. Работники принимаются в службы только после тщательного отбора и обучения; они отбираются прежде всего на основании способности понимать другого человека, эмпатии и чувства солидарности с ним.
4. На абонента не налагается никаких финансовых или каких-либо иных обязательств.
5. Никто из работников службы не может давать показания представителям власти и правопорядка, не получив предварительного разрешения абонента, а также руководителя данной службы.



Организационные принципы Международная федерация служб телефонной помощи

Методы:

1. Штат службы неотложной телефонной помощи может состоять как из оплачиваемых работников, так и из волонтеров, причем последние играют основную роль в деятельности службы.
2. Сотрудники служб проходят начальный курс обучения, после которого они работают под продолжительной супервизией одного или нескольких человек, выделенных для этой цели в службе.
3. Каждой службе должны быть доступны профессиональные консультанты разного профиля. Они могут быть как штатными сотрудниками службы, так и не состоять в ней.
4. Первый контакт с абонентом обычно устанавливается по телефону. Но может также произойти по почте или при личном посещении клиента
5. Одной из основных особенностей служб неотложной помощи является их круглосуточная доступность.
6. Если в интересах абонента необходимо сотрудничество с другими специализированными службами, то перед установлением контактов с ними необходимо получить его согласие.



Фундаментальные убеждения консультантов «Международных линий жизни»

- каждый индивид бесценен;
 - люди могут изменяться;
 - сосредоточение на положительном само по себе оказывает целительное воздействие, а Любовь обладает поистине волшебной энергией;
 - момент психологического кризиса в человеке потенциально существует всегда;
 - христианские духовные ценности должны быть конечными целями консультирования и психотерапии;
 - каждая личность уникальна;
 - стать – это лучше, чем быть.
-

Особенности телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе

Российская ассоциация «Телефоны экстренной психологической помощи» (РАТЭПП—президент Е. С. Креславский) учреждена 7 июня 1991 г. В 1994 г. РАТЭПП принята действительным членом IFOTES, а в 1995 г. — действительным членом IASP (Международная ассоциация предупреждения суицидов).

Особенности телефонного консультирования посттоталитарном обществе заключаются в том, что сегодня его преимущественно осуществляют профессиональные работники. Очевидная перспектива развития этих служб состоит в формировании предпосылок и развития волонтерской модели телефонной помощи в ближайшем будущем.

Особенности телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе

Целительное воздействие направлено прежде всего на характеристики так называемого особого психологического типа «homo soveticus»:

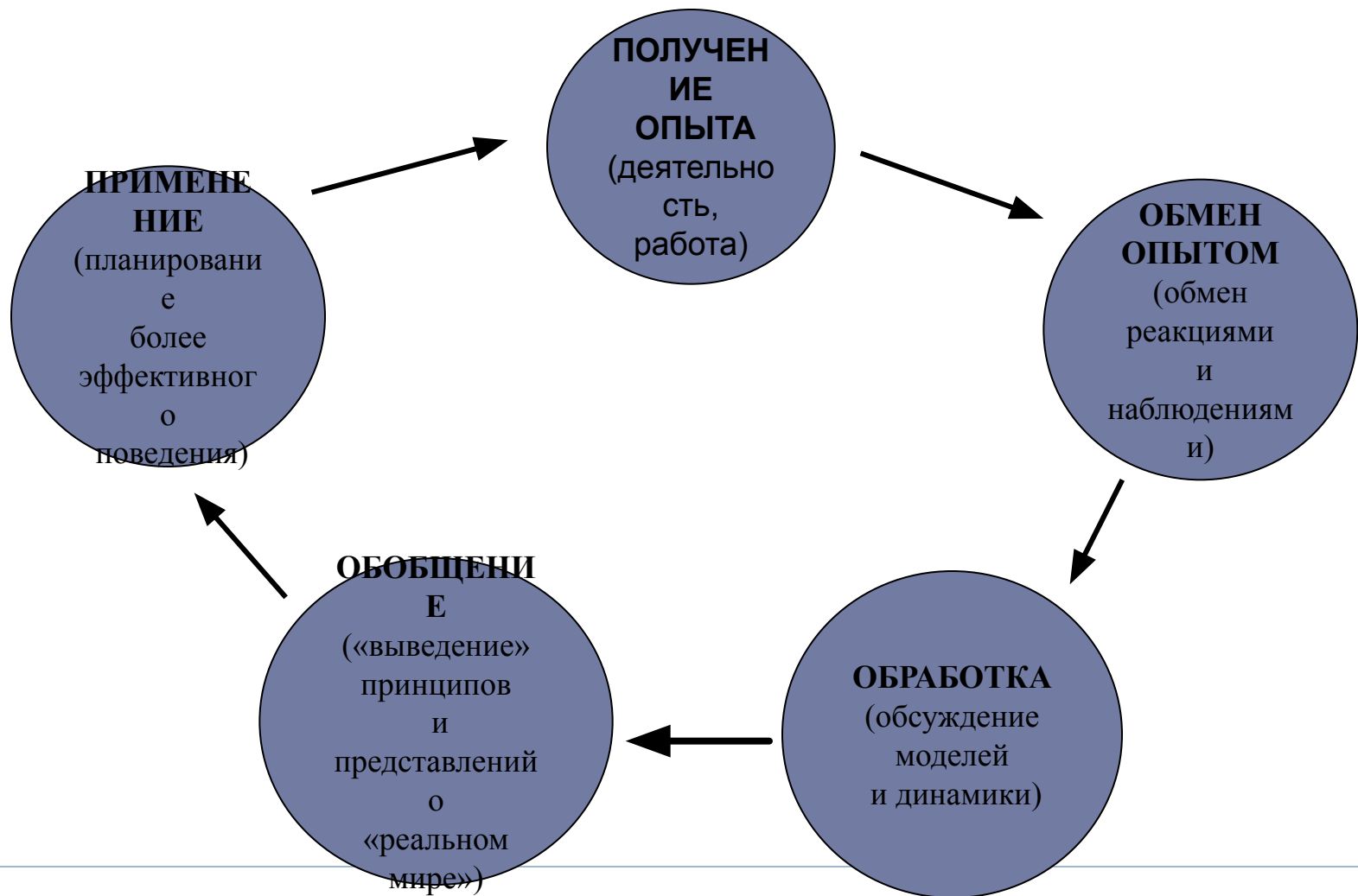
1. Догматичность сознания
 2. Закрытость личному опыту и некритическое доверие «коллективному разуму»
 3. Принятие личной ответственности лишь за желательные результаты
 4. Упование на внешние инстанции и перенос на них ответственности за неудачи
 5. Расщепление сознания – раздвоение личного и социального «Я»
 6. Постоянный страх, отсутствие чувства безопасности и стабильности
 7. Недостаточное принятие себя и снижение личной определенности
 8. Недостаточная рефлексивность
 9. Стремление избегать неудач, а не достигать позитивных целей в качестве основного мотива поведения
 10. Восприятие настоящего лишь как точки пересечения симметричных прошлого и будущего
-



Принципы работы телефонной помощи

- 1. Постоянная доступность: днем и ночью, 24 часа в сутки люди, оказавшиеся в трудной ситуации, могут получить поддержку другого человека.**
- 2. Анонимность и конфиденциальность: звонящий имеет право не называть свое имя. Содержание беседы абсолютно конфиденциально.**
- 3. Уважение звонящего: звонящий принимается таким, какой он есть. Консультант не имеет права манипулировать звонящим или навязывать свою позицию; любые формы идеологического давления недопустимы, в том числе религиозного или политического.**
- 4. Защита звонящего: консультантом может быть человек, прошедший отбор и специальную подготовку; консультант обязан постоянно совершенствовать свои умения.**

Модель обучения консультантов на основе опыта



Оказание психологической телефонной помощи в кризисных состояниях



- Работа с абонентами, переживающими острое горе (утрату)*
- Работа с абонентами, пережившими экстремальные ситуации*
- Работа с тяжело больными и умирающими абонентами*
- Консультирование детей и подростков*
- Консультирование жертв сексуального насилия*

