



Телефонне КОНСУЛЬТУВАННЯ

(пам'ятка для працівників на місцях)



Виконавець:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Пам'ятка для працівників на місцях

Київ 2023



УДК 364.62
П 22

Автори

Тетяна Пашко, кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
ДЗ «Луганського національного університету імені Тараса Шевченка»

Олена Гліченко, асистент кафедри психології ДЗ «Луганського національ-
ного університету імені Тараса Шевченка»

Загальна редакція Віри Чернобровкіної

П 22 Пашко Т., Гліченко О. Телефонне консультування : Пам'ятка для працівників на місцях / за ред. В. Чернобровкіної ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НаУКМА, 2023. 16 с.

У виданні представлено матеріали з рекомендаціями щодо телефонного консультування клієнтів, які орієнтують фахівців у вимогах до цього виду консультування, базових навичках, необхідних для його здійснення, та в алгоритмі побудови телефонної консультації. Методичні матеріали адресовано психологам і соціальним працівникам.

Буклет видано за підтримки проєкту «Розбудова структур надання послуг та освітнього потенціалу для психосоціального забезпечення в Україні», який впроваджується GIZ за дорученням уряду Німеччини. Відповідальність за зміст несуть автори, погляди яких можуть не збігатися з поглядами GIZ та уряду Німеччини.

© Пашко Т. А., Гліченко О. О., 2023
© НаУКМА, 2023



ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО	4
МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ	5
ВИМОГИ ДО ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА	7
АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ	8
БАЗОВІ НАВИЧКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА	10
АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ В СИТУАЦІЇ СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЛЯ	11
АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ У СИТУАЦІЇ ВТРАТИ	13
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	15



ВСТУПНЕ СЛОВО

Перебування людини в надзвичайній ситуації пов'язане з великим психічним навантаженням, яке дестабілізує та порушує нормальний плин життя. Виклики, з якими стикається людина, можуть бути для неї надмірними та такими, що призведуть до складних внутрішніх процесів, під час переживання яких вона потребуватиме додаткового зовнішнього ресурсу і підтримки.

У таких умовах, в ситуації високого стресу, важливим стабілізаційним ресурсом може стати екстрена психологічна допомога. Одним із видів екстреної психологічної допомоги є телефонне консультування, яке зазвичай відбувається за допомогою телефону довіри або гарячої лінії. В Україні за часи війни створено багато ліній екстреної психологічної підтримки. Така послуга є безплатною та надає можливість охопити велику кількість людей. Можливість екстрено звернутися за психологічною підтримкою та розвиток культури отримання такої послуги в громаді є важливим ресурсом, який збільшує її стабілізаційний потенціал.

Це видання містить рекомендації для соціальних працівників та психологів, щодо змісту телефонного консультування, його особливостей та вимог до телефонного консультанта. Читачі можуть знайти тут опис алгоритмів роботи телефонного консультанта, перелік базових навичок, необхідних консультанту телефону довіри для реалізації фахових завдань, і технологію роботи з людиною, яка переживає втрату чи має досвід сексуального насилля.



МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Телефонне консультування – це форма екстреної психологічної допомоги, яка надається анонімно та безкоштовно клієнтам, які опинились у стані кризи.

Основна мета діалогу – відновлення надії.

Людина звертається на телефон довіри у стані відчаю, з відчуттям безвихідної ситуації та неспроможності її пережити. Консультант стає для клієнта тією людиною, яка допомагає віднайти психічні ресурси, потрібні для подолання актуальної життєвої ситуації.

Завдання телефонного консультування

1. Переконати людину в необхідності діалогу як альтернативі стражданням. Розпочавши діалог, людина зможе зменшити свої страждання.
2. Орієнтувати людину на спілкування як альтернативу самотності.
3. Повернути людину від минулого до сьогодення та майбутнього, показати альтернативи ностальгії та регресії.
4. Спонукаати людину йти своїм унікальним шляхом до життєвої мети як альтернативи безпорадності, безнадійності та безсенсовості.
5. Переконати людину зробити свій вибір на користь життя – інакше альтернативою стане деструкція.

Принципи телефонного консультування

- Анонімність. Клієнт не зобов'язаний повідомляти своє справжнє ім'я, місце перебування та контакти. Консультант не повинен виходити на очний контакт із клієнтом та повідомляти про себе особисту інформацію.
- Конфіденційність. Вся інформація про клієнта є конфіденційною (картотека доступна лише співробітникам).
- Короткочасність та невідкладність. Телефонне консультування обмежене у часі (клієнти рідко телефонують ще раз); клієнт зазвичай телефонує у гострому стані.
- Симптоматичність – обмеження мети телефонної консультації (чітка спрямованість на одну проблему), яка має симптомо-центрований фокус.

Переваги та обмеження телефонного консультування

Переваги	Обмеження
Швидка досяжність в будь-який час доби, незважаючи на географічне розташування клієнта і консультанта	Можливість переривання контакту, коли абонент може в односторонньому порядку закінчити бесіду, а у консультанта не буде можливості її продовжити



Переваги	Обмеження
<p>За відсутності зорового сприйняття клієнт ідеалізує телефонного консультанта, що підвищує ефективність взаємодії</p>	<p>Неможливість консультанта використовувати невербальні канали спілкування для сприйняття і передавання інформації, створення рапорту тощо</p>
<p>Безпосередня близькість голосів консультанта і клієнта сприяє формуванню більшої довіри</p>	<p>Мовчання клієнта розглядається як негативне явище, оскільки консультант не має можливості оцінити стан клієнта невербально</p>
<p>Взаємодія між клієнтом і консультантом відбувається тільки через аудіальний канал, що посилює вербалізацію пережитих проблем клієнта, послаблює рівень тривоги та сприяє афективному відреагуванню</p>	<p>Можливість аналізувати лише вербальні прояви клієнта – зміст висловлювання, вибір слів для пояснення ситуації, швидкість мови, паузи, тональність, відхилення від теми розповіді, повторення. Це переважніше аудіальний канал сприйняття консультанта</p>



ВИМОГИ ДО ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА

Консультант телефону довіри – це фахівець, який повинен мати не лише стандартний перелік якостей, необхідних для роботи психолога-консультанта, а й також володіти додатковими якостями, які зумовлені саме характером екстреної психологічної допомоги, оперативно діяти за обмеженого часу, швидко й гостро реагувати на психічні реакції клієнтів. Консультант повинен бути готовий витримувати значний обсяг пікових емоцій клієнтів, зберігаючи чутливість та емоційну стабільність. Він повинен вміти чітко тримати межі контакту та вести клієнта до мети. Консультанту необхідно вміти швидко реагувати, адаптуватись до ситуації клієнта та обирати засоби впливу на нього, щоб досягти позитивного результату консультації.

Правила роботи на телефоні довіри

- ✓ Під час чергування консультант повинен бути в ресурсному стані, його базові потреби повинні бути задоволені.
- ✓ Консультант повинен повністю фокусуватися на клієнті.
- ✓ Консультант має демонструвати безоцінне сприйняття клієнта.
- ✓ Консультант повинен спокійно сприймати емоції клієнта та свої.
- ✓ Консультант має чітко усвідомлювати межі власної компетентності та не дозволяти клієнту розмивати межі стосунків.
- ✓ Консультант зобов'язаний брати участь у поточних навчальних сесіях, які повинні проводитися службою не менше двох разів на місяць та відвідувати супервізора.



АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

Як тільки консультант телефону довіри підняв слухавку, розпочинається перший етап розмови – **прийняття**. На цьому етапі необхідно встановити психологічно комфортний для клієнта контакт.

Результат цього етапу для клієнта

- Клієнт відчуває, що його слухають, він важливий, його розуміють, він може спиратись на консультанта.
- Клієнт готовий говорити про складні внутрішні процеси, відповідати на питання консультанта, заглиблюватись у свої переживання.

Результат цього етапу для консультанта

- Консультант розуміє, що клієнт йому довіряє і готовий фокусуватись на проблемі.

Коли консультант переконається, що клієнт готовий занурюватися в проблемну ситуацію, можна переходити на другий етап – **дослідження проблеми**. Мета цього етапу – прояснення проблеми / конфлікту.

Результат цього етапу для клієнта

- відреагування мнакопиченого психологічного матеріалу;
- зменшення відчуття напруги;
- поява відчуття, що його ситуація не унікальна.

Результат цього етапу для консультанта

- розуміння смислового ядра кризового стану клієнта;
- розуміння його найбільшої точки емоційного напруження.

Коли консультант готовий відповісти на запитання *«Що стало основою страждань клієнта?»*, можна переходити на третій етап – **пошук альтернатив**. Метою цього етапу є активація ресурсів клієнта і розвиток толерантності до кризи.

Результат цього етапу для клієнта

- поява альтернативного погляду на проблему;
- зменшення відчуття «глухого кута».

Результат цього етапу для консультанта

- розуміння того, що слід підтримувати в клієнті: нове бачення / сприйняття ситуації, імпульс до дії тощо.

Останнім етапом телефонної консультації є **прийняття рішення**. Мета цього етапу – фасилітація клієнта на обрання нової стратегії реагування, рішення або зміна у його / її самопочутті.

Результат цього етапу для клієнта

- поява надії;
- розуміння того, як інакше можна діяти та переживати кризову ситуацію.

**Результат цього етапу для консультанта**

- розуміння того, що клієнт стабілізувався;
- зниження активності клієнта в розмові;
- готовність закінчувати розмову.

Алгоритм розмови схематично відтворено на рис. 1.

Важливо пам'ятати, що завершує розмову клієнт і перший кладе слухавку.



Рис. 1. Схема алгоритму телефонної консультації



БАЗОВІ НАВИЧКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА

Як встановити контакт з клієнтом на телефоні довіри?

- Уважно та з цікавістю слухайте.
- Прямо запитайте клієнта про його почуття.
- Давайте клієнту визнання.
- Підтримуйте клієнта.
- Ведіть контакт із клієнтом.
- Давайте клієнту простір для розповіді.
- Говоріть однозначно.
- Використовуйте прості та зрозумілі слова.
- Будьте переконливим.

Клієнт телефону довіри відчуває, що втратив внутрішню опору, тому консультанту треба допомогти клієнту відновити це відчуття та здатність рухатись далі. Використовуйте фрази:

1. *«Добрий день! Мене звати, ...! Як я можу до Вас звертатися?»*
2. *«Я Вас уважно слухаю ...»*
3. *«Я чую як Вам важко говорити про це...»*
4. *«Ви кажете про...»*
5. *«Кажіть, це дуже важливо...»*
6. *«Важливо, щоб Ви змогли поділитися тим, що сталося...»*
7. *«Що Вам ще важливо розповісти?»*
8. *«Я правильно Вас зрозуміла...?»*
9. *«Ви відчуваєте...»*
10. *«Ваші почуття важливі та зрозумілі»*
11. *«Так буває... це природньо»*
12. *«Ви повертаєтесь до цього вже не перший раз, що важливого в цьому для Вас...?»*
13. *«Давайте зупинимось саме тут...»*
14. *«Розкажіть про це більше...»*
15. *«Я так розумію, що Вам не вдається саме...»*

Під час телефонної розмови консультанту необхідно дати простір клієнту для прояву себе, тому виявляти активність необхідно завжди помірковано.

Коли і навіщо повинен казати консультант?

- 1) коли клієнт закінчив та готовий слухати;
- 2) коли є потреба продемонструвати розуміння, включення та прийняття;
- 3) коли потрібно вербалізувати пригнічені почуття або заборонені імпульси клієнта;
- 4) коли є потреба структурувати діалог;
- 5) коли необхідно підтримати нові імпульси у клієнта (думки, почуття), які проявлені уперше.



АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ В СИТУАЦІЇ СЕКСУАЛЬНОГО НАСИЛЛЯ

У випадку досвіду сексуального насилля людина частіше за все звертається на телефон довіри одразу після події або після експозиції події (повторне емоційне переживання події внаслідок зовнішнього впливу).

Принципи консультування у ситуації сексуального насилля

- Безумовне прийняття та співчуття (*«Те, що з Вами сталося не повинно відбуватись ніколи! Ніхто не має таке переживати!»*).
- Бережливе, емпатійне ставлення (*«Мені жаль, що Вам доводиться переживаєте таке! Почніть мені говорити те, що важливо для Вас зараз сказати! Говоріть те, що Ви можете зараз! Не поспішайте!»*).
- Однозначне засудження гвалтівника (*«Ніхто не має право завдавати таке людині! Той, хто таке скоїв, повинен відповісти!»*).
- Зняття відповідальності (*«Це був його вибір! Він міг зупинитись, але зробив саме це! Ви не могли нічого зробити! Ви дбали про те, щоб вижити!»*)

На етапі встановлення контакту з клієнтом, який мав досвід сексуального насилля, консультанту важливо демонструвати повагу та не підтримувати у нього / неї позицію жертви. В ситуації сексуального насилля людина відчуває тотальне приниження. Повага з боку консультанта поновлює відчуття гідності.

На етапі валідації необхідно від'єднати ситуацію від людини (*«Те, що з Вами сталося – жахливо! Але з Вами все добре!»*). Необхідно підтримувати сповідь клієнта, фокусуючись на переживаннях. Конкретні факти та обставини події не розпитувати, окрім ситуації, коли клієнт має бажання сам розповісти.

На етапі переконання необхідно зняти відповідальність за те, що сталося, з клієнта та сформуванати відчуття, що це можна пережити. (*«У тебе не було вибору! Ти не вибирала це! Це він відповідає за те, що сталося!»*)

Наприкінці розмови клієнту важливо повернути відчуття, що він / вона може контролювати своє життя та свої межі, фокусуючи увагу на тому, що клієнт сам обрав зателефонувати, розповісти про те, що сталося. І він / вона й надалі зможе це робити – впливати на своє життя.

Алгоритм розмови схематично відображено на рис. 2



Рис. 2. Алгоритм телефонної розмови в ситуації досвіду сексуального насилля у клієнта



АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ У СИТУАЦІЇ ВТРАТИ

Важливо усвідомлювати

- Переживання втрати і пов'язаного з нею горя є універсальним досвідом людини. Життя без втрат неможливе. До втрат належать – смерть, тривала розлука, припинення бажаних / близьких стосунків, втрата домівки, роботи, навчання, втрата здібностей або можливостей. У дітей, наприклад, втрата тварин або речей часто призводить до горя.
- Для втрати немає звичної мови, говорити про це людині важко. Смерть в мовленні людини представлена лише символічно. Втрата когось або чогось стає подією життя людини.

Важливо допомогти людині, яка горює, переживаючи втрату, створити його особисту конструкцію горювання.



Рис. 3. Алгоритм телефонної розмови у ситуації втрати

На першому етапі телефонної розмови треба дозволити клієнту говорити так як він / вона хоче, слухати клієнта та підтримувати його / її у виразі усіх почуттів, приймаючи та витримуючи їх. Головним завданням є визначення того, на якому етапі горювання знаходиться людина.

На наступному етапі треба донести до клієнта, що його / її переживання природні і що він / вона несамотні з цим. Підкреслити унікальність процесу горювання для кожної людини. Зазначити, що тривалість горювання у всіх різна і прискорити цей процес не можна. Треба давати можливість повертатись до актуальних переживань та окремих деталей втрати знов і знов. На цьому етапі треба мати терпіння, важливо у розмові:

- Підтримувати клієнта у розповіді про втрату («Розкажіть, як це сталося?»).
- Прямо запитати про втрачену людину / улюблену тварину («Яким / якою вона була? Що вона / він любив?»).



- Підтримувати і давати можливість виплакатися (*«Плачте стільки, скільки потребуєте! Сльози – це природньо! Я поряд з Вами і буду скільки потрібно!»*).

На етапі смислової обробки втрати треба заохочувати у клієнта міркування про те, чим є для нього факт втрати (смерті), який свій унікальний зміст він / вона вкладає в цей факт. До цього етапу не завжди вдається дійти, однак важливо спробувати.



СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації : [пер. з англ.] / Міжвідомчий постійний комітет. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
2. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : посібник з проведення тренінгу / [Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко ; за заг. ред. Н. Гусак] ; Нац. ун-т «Кієво-Могилянська академія». Київ : НаУК-МА, 2017. 174 с.
3. Єлізаров О. М. Телефон довіри: робота психолога-консультанта з батьками в ситуації батьківсько-юнацьких конфліктів. Питання психології. 1995. № 3. С. 38–45.
4. Ємельянова Є. В. Психологічний тренінг для підлітків як метод залучення до послуг телефону довіри. Вісник психосоціальної та корекційно-реабілітаційної роботи (ПСКРР). 2003. № 1. С. 12–25.
5. Лінде Н. Д. Емоційно-образна терапія у роботі телефону довіри. Вісник Психосоціальної та корекційно реабілітаційної роботи . 2005. № 5. С. 22–35.
6. Барчина Є., Іонов Ю. Професія – телефонний консультант. Вісник РАТЭПП. 2000. № 1. С. 38-40.
7. Практика телефонного консультування : хрестоматія / ред.-сост. А. Н. Моховиков. Москва : Смысл, 2001. 107 с.
8. Бейгер Г. З. «Телефон довіри» як спеціалізована соціальна служба : навч. посіб. / за заг. ред. С. О. Борисюк. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2014. 140 с.
9. Reese R. J., Conoley C. W., Brossart D. F. Effectiveness of telephone counseling: a field-based investigation. URL: [eResearchGate.net/publication/232525498_Effectiveness_of_telephone_counseling_A_field-based_investigation](https://www.researchgate.net/publication/232525498_Effectiveness_of_telephone_counseling_A_field-based_investigation)



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for taking notes.

