

Принципы деятельности службы ТД

Этическая хартия IFOTES (Международной Федерации Служб Экстренной Телефонной Помощи)

- принцип анонимности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип доступности;
- в рамках своей компетенции сотрудник ТД принимает на себя ответственность за качество своего контакта с абонентом и его последствия для абонента;
- сотрудник ТД не имеет право вступать с абонентом в какие бы то ни было личные отношения;
- все сотрудники ТД образуют команду и при решении возникающих проблем придерживаются командных методов обсуждения и принятия решений

Специфика телефонного общения

1. Пространственные особенности

Удаленность абонента

Доступность помощи на большом расстоянии

2. Временные особенности

Возможность незамедлительной связи со специалистом в любое удобное время.

3. Максимальная анонимность.

Пользуясь телефоном, пациент избавляется от необходимости преодолевать какие-либо барьеры, возникающие при обращении в другие учреждения.

4. Возможность прервать контакт

Создает у абонента ощущение большего контроля и защищенности.

5. Эффект ограниченной коммуникации.

Акустический и почти полностью вербальный характер телефонной коммуникации обуславливает определенную переорганизацию речевой деятельности абонента. Усиливается вербализация переживаемой ситуации, эмоционального состояния, планов и намерений абонента. Это способствует

- эффективному отреагированию,
- уменьшению чувства тревоги,
- интеллектуальному овладению абонентом психотравмирующей ситуацией,
- структурированному и логичному изложению проблем абонента.

6. Эффект доверительности

Не смотря на значительное расстояние, голоса абонента и консультанта звучат очень близко, что облегчает включение в терапевтическое обсуждение глубоко личных, интимных, например сексуальных, проблем.

<i>Потребности абонента</i>	<i>Цели и задачи беседы</i>
1. Облегчить ощущение одиночества, поиск общения	Выслушивание, принятие, проявление внимания, понимания, соучастия, интереса к жизни абонента. Поиск ресурсов, оказание поддержки. «Я человек, который сейчас рядом с Вами»
2. Облегчение эмоционального состояния	Выслушивание, предоставление возможности эмоционального отреагирования (возможности «выговориться»), успокоение. Поиск ресурсов, оказание поддержки. При необходимости – переключение. «Я могу выдержать те чувства, которые Вы испытываете»
3. Найти решение проблемы, получить совет	Снизить исходную неопределенность проблемной ситуации. Сформулировать реалистичный запрос. Поиск и обсуждение возможных вариантов решения. «Я готов с Вами обсудить подходящие для Вас варианты решения»
4. Получение информации	Дать имеющуюся информацию или направить в другие службы, где абонент ее может получить. «Я могу Вам предоставить вот такую информацию, а за дополнительной Вам нужно будет обратиться вот по этому телефону»
5. Желание понять, осознать смысл происходящего	Помочь методами активного слушания сформулировать, осознать и осмыслить происходящее. «Я буду думать вместе с Вами»

уменьшить возникающую тревогу в связи с тем, как вы переживаете случившееся с ним (ней).

8. Будьте готовы вообще не говорить. Может быть достаточным просто быть с клиентом.

9. Говорите вашим друзьям и семье о своих чувствах. Помните, что, хотя вы сами и не были жертвой травмы, вы, помогая действительной жертве, можете сами оказаться со-жертвой,

10. Говорите вашим: друзьям и семье о тех необычных физических ощущениях, которые могут быть связаны с вашей обычной работой.

11. Не бойтесь, если клиент просит о более глубокой помощи - обращении к профессионалу, например. И сами не бойтесь прибегнуть к такой помощи, даже если вы сами прямо не вовлечены в события.

12. Помните, что вы можете помочь своим клиентам, если вы сами

«Место ввода цитаты».

–Иван Арсентьев

Длительность каждой стадии и их периодичность варьируются в каждом отдельном случае. Паттерны цикла насилия различны, но всегда повторяются, наращивая силу и частоту.

1 **Нарастание напряжения.** Незначительные случаи побоев и эскалация напряженности между партнерами. Пострадавшие выходят из такой ситуации различными путями: они могут отрицать наличие самого факта избиения или сводить к минимуму значимость насилия ("Могло бы быть хуже, это всего лишь синяк".) Жертвы насилия идут на все, чтобы контролировать эти факторы - оправдывая жестокость и даже защищая такое поведение членов семьи и других людей.

2, **Случаи сильного избиения.** Процесс теряет всякий контроль. Здесь уже не избежать сильного избиения. Нападающий не способен управлять своим деструктивным поведением, это начало яростных, жестоких событий. Отличие между первой и второй стадиями заключается в осознании обеими сторонами, что ситуация вышла **из-под контроля.** Только один человек может положить конец насилию - сам нападающий. Поведение пострадавшего на этой стадии ничего не меняет.

3, **«Медовый месяц»** Это период покоя и любви, внимания и даже, в некоторых случаях, покаяния. Жестокость сменяется подарками, хорошими манерами, обещаниями, что насилие никогда больше не повторится, мольбами о прощении. Жертве хочется верить, что с кошмарами будет покончено навсегда. Во время этого периода партнеры отмечают вновь вспыхнувшее между ними искреннее чувство любви. Однако, поскольку это

Работа с подобными рода звонками:

1. Терпеливо выслушайте, не торопитесь слишком быстро дать нужную справку, а следовательно и "решение" проблемы.
2. Выделите в чем суть, какие вопросы не терпят отлагательства, что именно нужно этому человеку?
3. Не забывайте, что, звоня исключительно ради получения информации, клиент может надеяться затронуть вопрос о своих чувствах.
4. Будьте внимательны, не принуждайте к принятию решения.
5. Помните, что один-два проверенных способа лучше, чем десяток ненадежных.
6. Будьте в курсе социальных ресурсов. Когда не знаете, что сказать клиенту по поводу источников разрешения его проблемы, признайте это и скажите, что соберете максимум информации и сообщите ему.
7. Не обещайте клиенту быстрого разрешения его проблем. Мы не должны вселять в клиента ложные ожидания.

В завершение, предложите клиенту дальнейшее сотрудничество, если вдруг данная информация не поможет разрешить его проблему

консультирование

От 15 минут до 2 часов, не более 3 сессий.

Задача:

- оценить серьезность травмы
- убедиться, что пользуемся правильными техниками
- иметь информацию об источниках помощи – куда направлять.

Инициатива – от клиента.

Это не психотерапия, а краткое кризисное консультирование.

Этапы.

1. Присоединиться
2. Попросить рассказать, что человек пережил
3. Провести оценку состояния
4. Поработать с эмоциями
5. Исследовать ресурсы

Реакции на травму.

1. Застывают
2. Убегают.
3. Сражаются.

Часто, постфактум, многие начинают сердиться на себя за то, что застыли вместо того, чтобы сражаться. Следует объяснить, что это реакции тела, и они нам неподконтрольны. Пересмотреть свое поведение в кризисной ситуации: «Вы поступили правильно, вы спаслись».

**Три месяца – грань между
посттравматическим стрессом и**

ПТСР у детей.

Родителям важно знать, что:

1. дети начинают цепляться за родителей, хотят быть к ним ближе, чем до стресса;
2. регресс в развитии, например, начинают писаться по ночам;
3. страхи;
4. проблема с концентрацией внимания;
5. проблемы с краткосрочной памятью, т.к., повышается уровень серотонина, нарушается баланс, ребенку трудно запоминать – ухудшается учеба.
6. хотят чаще оставаться дома.

Поддержать родителей, объяснить, что это временные реакции.

В США – законодательно – для детей, переживших травму, изменены экзамены и контрольные. Для учителей – рекомендации, например, как укреплять самооценку детей.

Некоторые родители предпочитают либо вообще не говорить о травме, либо слишком побуждают говорить. Ребенок расскажет, когда будет готов, главное, создать ему безопасную ситуацию (например, если ребенок почувствует, что родитель «разваливается», то на его плечах ответственность за то, чтобы родители не расстраивались, не плакали).

Родители часто безосновательно обвиняют себя за то, что ребенок пережил травму, например, отправили утром ребенка в школу, а там – перестрелка.

Рекомендуют семейную терапию, там, где маленькие дети – разбить на подсистемы родительскую и детскую.

Для маленьких детей, у которых воспоминания не хранятся в речевом центре, разговорная терапия не поможет:

Арттерапия, экспрессивная, бихевиоральная (десенсибилизация движений глаз – imdr).

Подростки

1. Отказ идти в школу,
Недопустимое сексуальное поведение,
Алкоголь,
Наркотики
2. Ощущение краткосрочности будущего,
Меняются взгляды на будущее, например, хотят не
продолжать учебу, а завести семью.
Регрессия
3. Утрата чувства безопасности, страдает концентрация
внимания, краткосрочная память,
гипербдительность
4. Проблема в отношениях (с родственниками, с ровесниками,
учителями).
5. Ухудшение учебы.
6. Пугает оторванность от дома. «Срывали» учебу, чтобы их
выгнали и отправили домой.

Взрослые

1. Гипербдительность
2. Пагубные привычки
3. Ощущение запутанности, замешательства относительно смысла жизни, места в мире
4. Злоба, раздражительность
5. Тревожность, нарушение сна.
Проверить наличие депрессии, суицидальных мыслей

группы риска. Усугубляющие факторы.

1. Дети, старики – наиболее уязвимы, им сложно обращаться к ресурсам, они зависят от других людей. Многие пожилые люди имеют мало поддержки.
2. Если до травмы уже было психиатрическое расстройство.
3. Проблемы в отношениях, например, брак на грани развала.
4. Переломные моменты в жизни – заключение брака, выросшие дети покидают – семейная система реорганизуется.
5. Люди, у которых были проблемы с законом.
6. Люди, у которых уже были травмы.
7. Недостаток системы поддержки.
8. Длительность пребывания в травмирующей ситуации, т.к. возможны физические травмы.
На уровне физиологии – повышается уровень адреналина (ведь альтернативы: сражаться, застыть, убежать). Есть исследования – у женщин, находящихся рядом с военными действиями, высокий уровень адреналина, который влияет на уровень серотонина (краткосрочная память), был передан детям по наследству.
9. Плохие навыки совладания.

Что облегчает состояние.

Ребенку – здоровая степень привязанности с родителями.

Если смогли найти безопасное место. Если помогли еще кому-нибудь.

Этапы консультации

1. Введение в диалог. Установление контакта с абонентом.

Постановка гипотезы. Перевод первичного запроса в рабочий.

Цель – построить прочный союз с клиентом, добиться, чтобы он чувствовал себя психологически комфортно. С самого начала консультант применяет техники активного слушания, следит за тем, чтобы темп его речи был комфортен клиенту, а изложение мыслей – простым и точным.

- Об участниках проблемы;
- Об их конкретных действиях;
- О результатах этого взаимодействия;
- О том значении, которое придает клиент этим событиям
- Чем именно не устраивают результаты взаимодействия.

При работе с *негативными состояниями* можно задать следующие вопросы:

1) Когда появилась проблема?

- Есть ли такие периоды, когда проблема всегда возникает?
- Есть ли такие периоды, когда проблема вообще не возникает?

2) Где возникает проблема?

- Существует ли такое место, где проблема возникает всегда или особенно часто?

2) Где возникает проблема?

- Существует ли такое место, где проблема возникает всегда или особенно часто?
- Если такие места, где она вообще не возникает?

3) Как внешне выглядит эта проблема?

- Что бы мы смогли увидеть, если бы имелась видеозапись?
- Какие бы мы увидели жесты, позиции тела, поведение?
- Что бы мы могли услышать?

4) В чьем присутствии появляется проблема?

- Кто чаще всего находится рядом при возникновении проблемы?
- Что другие люди делают и говорят о человеке, имеющему эту проблему и о ней самой?

Целеполагание – это этап, на котором клиенту нужно решить вопрос о том, что он хочет получить в своей жизни вместо не удовлетворяющего его положения:

- Каким он хочет стать?
- Чего он хочет добиться?
- Что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут?

Цель должна быть четко сформулирована. Часто вопросы относительно желаемого результата в корне меняют направление беседы.

Клиент должен осознать, что если ему что-то не нравится, но он не имеет представления, куда идти, то он не решает проблему, а убегает от нее. А если он даже знает, куда хочет попасть, это вовсе не означает, что ему обязательно понравится там, куда он придет.

**4. Завершение диалога путем подведение итога
беседы, закрепления положительного
эмоционального состояния у абонента. Обсуждение
положительных перспектив.**