

**ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**Академия психологии и педагогики**

**Психологическая служба**

**«Экстренная  
психологическая  
помощь по  
телефону»**



# ***История создания телефона доверия за рубежом***



Первый телефон доверия появился в Нью-Йорке в 1906 году. Его основателем был пастор Уоррен, организовавший лигу «Спасите жизнь», целью которой было оказание моральной и психологической поддержки по телефону.

В Европе служба психологической помощи по телефону была создана только после второй мировой войны. В 1948 году в Австрии был организован центр под названием «Врачебная помощь людям уставшим от жизни»

- А через 10 лет английский священник Чад Вара, пораженный самоубийством 14-летней девочки, объявил свой номер телефона и призвал всех одиноких и отчаявшихся, растерявшихся и имеющих суицидальные намерения людей, звонить ему.

# ***Отечественная практика создания телефона доверия***



История создания первых «Телефонов доверия» в СССР была также связана с развитием психиатрической системы профилактики суицидов. Один из первых телефонов был организован в Ленинграде в 1981 году на базе городского наркологического диспансера.

В Москве начало работы «Телефона доверия» датируется 1982 годом. Он был включен в качестве одного из звеньев в превентивно - суицидологическую службу.

Инициатором создания телефонных служб в нашей стране выступила профессор А. Г. Амбрумова.

Учитывая социально - психологическую и политическую атмосферу того времени, трудно было бы ожидать широкого распространения этого опыта. Не случайно то, что до 1985 года в СССР было создано только 4 телефонные службы.

- В 1989 - 1991 гг. консультанты «Телефонов доверия» стали ощущать необходимость объединения, что привело к созданию Российской Ассоциации Телефонной Экстренной Психологической Помощи (РАТЭПП) и Ассоциации молодёжных телефонов доверия.

# Контакты

<b>Служба</b>	<b>Телефон</b>	<b>Примечания</b>
Психологическая служба Академии психологии и педагогики ЮФУ	<b>8-(863)218-40-00 Доб.21047 +7 908 199-26-17</b>	На консультацию психолога можно записаться с 10:00 до 13:00, пн-пт
Всероссийский детский телефон доверия	<b>8-800-2000-122</b>	Бесплатно 9:00-21:00
Молодежный телефон доверия г. Ростов-на Дону	<b>8 (863) 237-48-48</b>	круглосуточно
г. Ростов-на Дону Городской телефон доверия	<b>8 (863) 223-41-41 8 (863) 267-93-04</b>	круглосуточно
Всероссийский телефон доверия для женщин, пострадавших от насилия	<b>8-800-7000-600</b>	Бесплатно 9:00-21:00
Всероссийский телефон доверия по вопросам кризисной и незапланированной беременности	<b>8-800-100-44-55 8-800-2000-507</b>	Бесплатно 9:00-21:00

# Преимущества телефонной ПОМОЩИ

- Быстрая досягаемость;
- максимальная анонимность;
- «неявность» психотерапевтического характера телефонной помощи;
- возможность прервать контакт в любой момент,;
- «эффект доверительности».



# Алгоритм

- 1. Здравствуйте!
- 2. Пауза
- 3. Выслушивание
- 4. В чем проблема?
- 5. Ваши ожидания?
- 6. Выборы альтернативы
- 7. Шаг к поступку
- 8. До свидания!



Какие бывают  
реакции на  
экстремальную  
ситуацию?



# Агрессивное поведение

## Признаки:

- раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);
- нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;
- словесные оскорбления, брань;
- мышечное напряжение, увеличение кровяного давления.

## Помощь:

- Сведите к минимуму количество окружающих.
- Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку).
- Повысьте его значимость. Поручите пострадавшему работу, связанную с высокой физической нагрузкой, которая «крайне необходима» и кроме него «ну никто не справится».
- Демонстрируйте благожелательность. Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями.
- Агрессия может быть погашена страхом наказания: если нет цели получить выгоду от агрессивного поведения, если наказание строгое и вероятность его осуществления велика.

# Помощь при страхе

Не оставляйте человека одного. Страх тяжело переносить в одиночестве.

Говорите о том, чего человек боится. Не пытайтесь отвлечь человека фразами: «Не думай об этом», «Это ерунда», «Это глупости» и т.д.

Предложите человеку сделать несколько дыхательных упражнений

Если боится ребенок, поговорите с ним о его страхах, после этого можно поиграть, порисовать, полепить. Эти занятия помогут ребенку выразить свои чувства

Постарайтесь занять человека каким-нибудь делом. Этим вы отвлечете его от переживаний

Помните — страх может быть полезным (если помогает избегать опасных ситуаций), поэтому бороться с ним нужно тогда, когда он мешает жить нормальной жизнью

# Помощь при тревоге

Очень важно постараться разговорить человека и понять, что именно его тревожит. В этом случае, возможно, человек осознает источник тревоги и сможет успокоиться.

Часто человек тревожится, когда у него не хватает информации о происходящих событиях. В этом случае можно попытаться составить план, когда, где и какую информацию можно получить.

Попытайтесь занять человека умственным трудом: считать, писать и т.д. Если он будет увлечен этим, то тревога отступит.

Физический труд, домашние хлопоты тоже могут быть хорошим способом успокоиться. Если есть возможность, можно сделать зарядку или совершить пробежку.

# Техника « Вперед, в пасть льва!»



# Страх



# Плач

Плач является реакцией, которая позволяет отреагировать негативные эмоции, поэтому реакцию плача можно рассматривать как нормальную и даже желательную реакцию в ситуациях тяжелого стресса. Плач это катарсис, очищение. Поэтому крайне важно дать реакции плача состояться.

## Признаки:

- человек уже плачет или готов разрыдаться;
- подрагивают губы;
- наблюдается ощущение подавленности;
- в отличие от истерики нет возбуждения в поведении.

## Помощь:

- Дать эмпатию, сочувствие, сопереживание.
- Не оставлять пострадавшего одного, необходимо позаботиться о том, чтобы рядом с ним кто-то находился, желательно, чтобы это был близкий или знакомый человек.
- Можно и желательно использовать элементарные приемы телесноориентированной терапии: установите физический контакт с пострадавшим (взять за руку; положить свою руку на плечо или спину; погладьте по голове). Это поможет человеку почувствовать, что кто-то рядом, что он не один.
- Применять приемы «активного слушания», присоединиться к человеку на вербальном уровне, что обеспечивает возможность состояться реакции плача, выплеснуть свое горе.
- Говорить о своих чувствах и чувствах пострадавшего.
- Не давать советов. **Дать возможность выплакаться !!!**

# Помощь при истерике

В отличие от слез, истерика — это то состояние, которое необходимо постараться прекратить. В этом состоянии человек теряет много физических и психологических сил

Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с человеком наедине, если это не опасно для вас

Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (например, можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего)

Если такое действие совершить не удастся, то сидите рядом с человеком, держите его за руку, поглаживайте по спине, но не вступайте с ним в беседу или, тем более, в спор. **Любые** ваши слова в этой ситуации только подольют масла в огонь

После того, как истерика пошла на спад, говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным, но доброжелательным тоном («выпей воды», «умойся»)

После истерики наступает упадок сил. Дайте человеку возможность отдохнуть

# Суицид

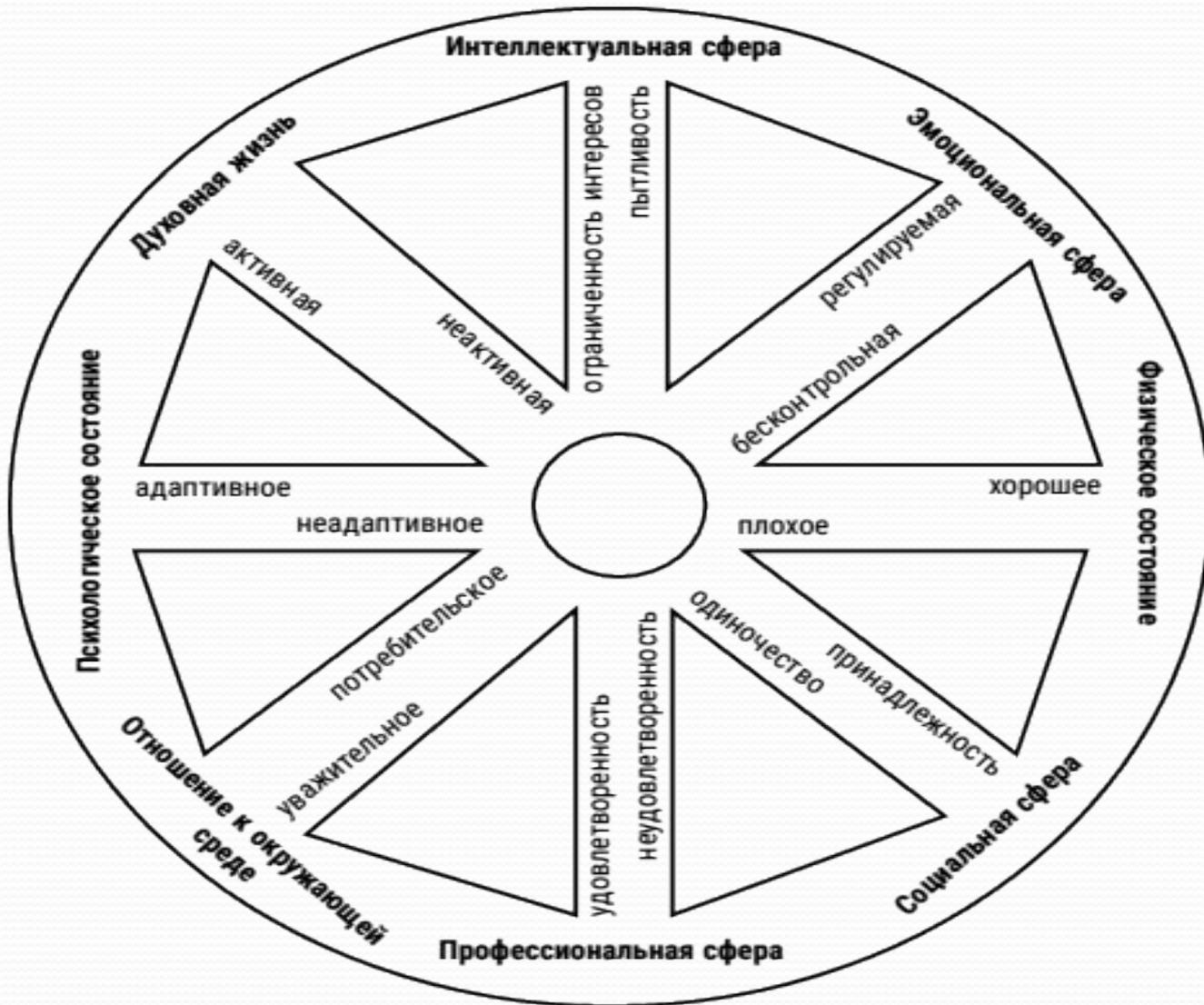
## 15 ПРАВИЛ ОБЩЕНИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ С СУИЦИДАЛЬНЫМИ МЫСЛЯМИ

- 1. Попробуйте убедить человека обратиться к специалистам (психолог, врач, невропатолог).
- 2. Разработайте стратегию помощи, если человек отказывается от помощи специалистов.
- 3. Будьте заинтересованы судьбе этого человека и готовы помочь
- 4. Оцените его внутренние резервы – найдите их
- 5. Позвольте выговариваться – человек почувствует облегчение
- 6. Не оставляйте в одиночестве
- 7. Поддерживайте его и будьте ненавязчиво настойчивы в позитиве - дайте ему эмоциональную опору
- 8. Давайте больше позитивных установок, т.к. в состоянии душевного кризиса нужны строгие утвердительные указания.
- 9. Будьте компетентны в данном вопросе - соблюдайте такт, терпение, обратитесь за консультацией к специалисту
- 10. Убедите его в том, что он сделал верный шаг, приняв вашу помощь
- 11. Помогите ему осознать или вспомнить его способность анализировать и воспринимать советы окружающих
- 12. Помогите осознать, что следует принять во внимание и другие возможные источники помощи: друзей, семью, врачей, священников, муллы к которым можно обратиться
- 13. Помогите отвлечься от негативных мыслей, что поможет вернуть душевные силы и стабильность
- 14. Внушите ему чувство уважения к собственной жизни и к себе самому
- 15. Примените технику 2 колонок – негатив превратите в позитив

# Профессиональное выгорание



# Колесо личного благополучия



Спасибо

за

**ВНИМАНИЕ!!!**