

АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1. Знайомство: назвіть своє ім'я.

Скажіть «Так, я Вас слухаю...», запитайте «Чим можу Вам допомогти?».

Якщо співрозмовник мовчить, то потрібно допомогти почати розмову (підштовхування до розмови):

«Я можу зачекати, доки Ви зберетеся з думками...»;

«Я буду готовий/готова Вас вислухати тоді, коли Ви цього забажаєте...»;

«Чи можу я Вам допомогти розпочати розмову?».

2. Особиста інформація. Запитайте: «Як я можу до Вас звертатися?», з'ясуйте вік, місцезнаходження людини, чи є з нею ще хтось, якщо так, то хто саме (під час розмови варто зазначити, що все, про що ви говорите – це важливо, також слід зупиняти й направляти співрозмовника, щоб розмова не перетворилася на монолог).

3. Слухати. Запитайте: «Чим я можу допомогти, яка причина звернення?» (дайте відчуття опори, скажіть: «Я поряд з тобою. Я намагатимуся тобі допомогти»).

Використовуйте техніку активного слухання: «Так-так», «Угу», «Авжеж», «Добре», «Гаразд», «Продовжуйте» – це заохочує співрозмовника/співрозмовницю до розповіді.

Робіть узагальнення, можна висловом «Якщо я правильно зрозумів/зрозуміла» та/або здійснювати мовчазне вислуховування (у вигляді очікування, коли співрозмовник виговориться).

4. Додаткові запитання в міру необхідності (можна задавати будь-які запитання, які збалансують стан афекту), краще використовувати з відкритим кінцем:

«Які почуття це у Вас викликає?»;

«Чи не могли б Ви більше розповісти про ситуацію?»;

«Як виглядає ситуація зараз?»;

«Як я можу Вам допомогти?».

Попросіть співрозмовника здійснити відтворення подій за часом і послідовністю:

«До чого це призвело?»;

«Що було до/після події...?».

Спонукайте до опису переживань:

«Коли Ви відчуваєте занепокоєння?»;

«Що відбувається, коли Ви відчуваєте страх/тривогу?».

Здійсніть порівняння:

«Чи відбувалося щось подібне коли-небудь раніше?»;

«З чим Ви пов'язуєте це відчуття?».

5. Психологічна інтервенція:

- унормування, пояснення, інтерпретація (запитати, як ви можете оцінити рівень стресу за 10-и бальною шкалою). Важливо запитати: що було до ситуації; опис самої ситуації; що було після неї, щоб відновити зв'язок життя;
- навички контролю і заспокоєння (можна запропонувати вправу «Дихання по квадрату», яка допоможе зняти напругу, після чого потрібно запитати: «А зараз, як ви можете оцінити свій рівень стресу?» (після техніки дихання він мав би знизитися);
- посилення відчуття особистої ефективності та контролю (важливо запитати, як людина справляється із стресовими ситуаціями, шукаємо різні шляхи пошуку ресурсів, доки не знайдемо ті, які можуть підійти в цій ситуації). Запитайте: «Чи є близькі люди, які Вас підтримують?»).

6. Визначити можливості продовження інтервенції (запитайте: «Куди ви йшли? Що робили? Що було?» (задайте питання, які допоможуть відновити зв'язок життя, створити відчуття його безперервності).

7. Завершення. Здійсніть підбиття підсумків:

«Ви сказали, що...»;

«Ми з Вами обговорили...»;

«Ми з Вами спланували...»

та підведіть до формулювання плану дій:

«Що б Ви могли зробити як перший крок?»;

«З чого б Ви могли почати?».

Після формування плану дій завершіть розмову. Подякуйте співрозмовнику, за потреби домовтеся про дату та час наступного дзвінка.

8. Окремі випадки:

- людина одна або в незахищеному місці, вона може відчувати себе в паніці (важливо підказати, що робити, до кого звернутися, куди піти);
- людина з психічними відхиленнями (за потреби перенаправити до фахівців);
- батьки дітей, які знаходяться в стані підвищеної тривоги (можна запропонувати окрему зустріч з дитиною або техніку емоційної регуляції).

Чого не слід робити під час консультування

- 1) Не робіть вигляд, що Ви зрозуміли (якщо насправді Вам незрозуміло).
- 2) Не піднімайте теми минулого (якщо відчуваєте, що є певна травма).
- 3) Не кажіть людям, у чому їхня проблема.
- 4) Не завершуйте консультацію самостійно (постраждалі самі виявляють бажання завершити розмову).
- 5) Уникайте слів «повинен»/«повинна», «зобов'язаний»/«зобов'язана».

- 6) Не звинувачуйте.
- 7) Уникайте слів «завжди», «ніколи».
- 8) Не вживайте фраз на зразок «Ви помиляєтесь», «Або–або», «Якщо, то...».
- 9) Не змінюйте предмету розмови.
- 10) Не глузуйте з постраждалого.
- 11) Не вживайте незрозумілих слів.

Завершення надання допомоги

Те, коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи, від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви допомагаєте.

Потрібно покладатися на свою оцінку ситуації, потреби людей, якими Ви опікуєтесь, і власні потреби. За необхідності треба говорити людям, що Ви завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, познайомити їх з новою людиною.

Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід чекати, і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку.

Незалежно від того, яким був Ваш досвід спілкування з людиною, важливо попрощатися на позитивній ноті, побажавши їй благополуччя.