

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

КАФЕДРА ПСИХОТЕРАПИИ И МЕДИЦИНСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

И.А. Байкова С.В. Давидовский Е.И. Терещук

**Телефонное консультирование
кризисных ситуаций**

Учебно - методическое пособие

Минск БелМАПО
2016

УДК 615.851.1-039.74(075.9)

ББК 53.57я73

Б 18

Рекомендовано в качестве учебно-методического пособия
НМС Белорусской медицинской академии последипломного образования
протокол № 4 от 09. 06. 2016

Авторы:

Байкова И.А., заведующий кафедрой психотерапии и медицинской психологии, кандидат медицинских наук, врач высшей квалификационной категории, доцент, главный внештатный специалист по психотерапии и медицинской психологии Министерства здравоохранения Республики Беларусь;

Давидовский С.В., доцент кафедры психотерапии и медицинской психологии, кандидат медицинских наук, врач высшей квалификационной категории;

Терещук Е.И., доцент кафедры психотерапии и медицинской психологии, кандидат медицинских наук, врач высшей квалификационной категории;

Рецензенты:

кафедра психиатрии и медицинской психологии БГМУ

доцент кафедры психологии факультета философии и социальных наук БГУ,
кандидат психологических наук Ю.Г. Фролова

Байкова И.А.

Б 18

Телефонное консультирование кризисных ситуаций: учеб.-метод пособие /И.А. Байкова, С.В. Давидовский, Е.И. Терещук. - Минск.: БелМАПО, 2016. – 41 с.

ISBN 978-985-584-027-6

В учебно-методическом пособии описаны цели и задачи, этапы и техники телефонного консультирования кризисных ситуаций. Отдельно и более подробно представлены возможности, принципы и правила оказания экстренной психологической помощи жертвам домашнего насилия; описаны виды домашнего насилия и подробно описана система оказания помощи жертвам домашнего насилия в Беларуси; приведены алгоритмы работы психологической службы «Телефон доверия» и общая схема кризисной интервенции.

Предназначено для врачей психотерапевтов, врачей психиатров-наркологов, педагогов, психологов и социальных работников.

УДК 615.851.1-039.74(075.9)

ББК 53.57я73

ISBN 978-985-584-027-6

© Байкова И.А., Давидовский С.В.,
Терещук Е.И., 2016

© Оформление Бел МАПО, 2016

Кризис – реакция человека на опасные события, которая переживается им как состояния отчаяния. Состояние кризиса возникает при блокировании целенаправленной деятельности, когда личность больше не может жить по ранее установленным правилам и использовать сформировавшиеся ранее модели поведения. Находясь в этом состоянии он фиксирован на своих внутренних переживаниях, для него характерно «туннельное зрение», когда окружающее мир перестает существовать для него. Имеет значение только ситуация спровоцировавшая текущий кризис, что сопровождается усиливающим напряжением. Кризисное состояние не является болезнью, это – нормальная реакция на аномальные жизненные события.

Важно распознавать два вида кризисов – ***жизненный кризис или кризис развития***, который можно предвидеть и ***случайный кризис или кризис обстоятельств***, который предвидеть нельзя.

Кризис также может возникнуть из-за того, что обычно считается положительным событием. Например: замужество дочери, быстрое продвижения по служебной лестнице. Кризисы развития являются универсальным опытом человека, это такие явления как рождение, поступления в школу, первая работа, женитьба, смерть и т.д.

Кризис обстоятельств является особым опытом индивида, его нельзя предвидеть, но в процессе преодоления кризиса человек может получить новый опыт и расширить диапазон своих адаптивных способностей.

Если кризис сразу не разрешается, то состояние дезадаптации усиливается, что может привести к формированию патологического паттерна поведения. Это существенно затрудняет текущее функционирование индивида и ограничивает его способность эффективно взаимодействовать с окружающими. Впоследствии нарушения могут принять катастрофический характер, приводя к формированию различных психопатологических нарушений или к суицидальному кризису.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

- 1) **Первой целью** при консультировании абонента находящегося в состоянии кризиса является установления отношения доверия между абонентом и консультантом. Такие отношения устанавливаются путем чуткого выслушивания и рефлексии чувств абонента. Важно не только сочувствовать абоненту, но также передать хорошо подобранными словами свидетельства этой эмпатии. Абонент нуждается в том, что-бы знать, что Вы понимаете его или его ситуацию и готовы работать вместе с ним в поиске ответов.
- 2) **Второй целью** является идентификация и установления характера и деталей кризиса. Это означает дать возможность абоненту выразить ясно и подробно, что случилось и послужило причиной кризиса. Цель заключается в том, чтобы сфокусировать рассказ абонента так, что-бы в конечном счете кризисную ситуацию можно было описать одним предложением. В процессе этого полезно отделить те аспекты проблемы, которые могут быть изменены от тех, изменить которые нельзя. После этого попросите абонента описать его предшествующие попытки найти решение, а также исследовать другие возможные решения. Спросите: *«Что возможно, если...»*. Помогите абоненту обдумать различные варианты последствия различных действий. Обсудите различные способы, которые абонент имеет или в которых нуждается, если решит предпринять какие-то определенные действия.
- 3) В дальнейшем, это является **третьей целью** кризисного консультирования - необходимо помочь абоненту начать действовать. Здесь важно помочь абоненту убедиться в том, что предпринятый план действий реалистичен и осуществим. Если это так, и абонент принял на себя ответственность за его реализацию, то телефонный консультант должен ободрить и поддержать это решение. Какой бы ни был план действия, абонент почувствует себя лучше после того, как будет сделан выбор и он будет готов начать действовать, даже если первый шаг будет небольшим. Поскольку кризисы не разрешаются за один день, будет правильным попросить абонента позвонить еще раз и рассказать, как работает его план действий.

Основная функция работника службы экстренной психологической помощи «Телефона доверия» состоит в том, чтобы оказывать экстренную психологическую помощь людям, находящимся в состоянии личностной дезадаптации, переживающим стресс или кризис, нуждающимся в психологической поддержке и заботе со стороны ближайшего окружения. Это особенно важно в тот момент, когда человек переживает кризис личной идентификации и испытывает проблемы в совладании с кризисной ситуацией.

В случае звонка абонента, переживающего острый стресс и находящегося в состоянии личностной дезадаптации, разговор необходимо начинать с выслушания и попытаться успокоить человека, который зачастую не способен сформулировать проблему, по поводу которой он звонит. Иногда этой цели необходимо посвятить весь разговор. В то же время в некоторых случаях звонок по телефону доверия является для человека последней попыткой найти помощь, и в такие моменты от психолога требуются умелые и решительные действия, которые зачастую могут помочь предотвратить трагедию.

Необходимо найти правильные слова, успокоить абонента, заставить его задуматься о том, что он собирается сделать, и наконец, попытаться отговорить его от совершения необдуманных действий.

Основным и практически единственным профессиональным вмешательством психолога в такой службе является беседа с абонентом. Длительность беседы с абонентом не ограничена (от пары минут до нескольких часов) и зависит исключительно от абонента, который может прекратить беседу, как только захочет. Необходимо набраться терпения и не обращать внимания на слова, унижающие профессиональные или личные качества психолога: например, *«Вы ничего не понимаете, какой Вы психолог, кто Вас учил...»*, ведь под вопросом зачастую бывает жизнь человека, по сравнению с которой наше самомнение не имеет особого значения.

1.1. Основные принципы работы психолога-консультанта:

- *постоянная доступность* (люди, которые нуждаются в помощи, должны иметь возможность получить её в любое время суток),
- *анонимность звонка* (звонящий имеет право не называть своё имя) и
- *уважение по отношению к звонящему* (абонент принимается таким, какой он есть; любые формы давления на звонящего со стороны консультанта абсолютно недопустимы).

2. ЭТАПЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Установление контакта

Для начала разговора необходимо представиться, и задать открытый вопрос (без заданного ответа), что-бы дать возможность абоненту выразить свою проблему и обеспечить возможность дальнейшего вербального общения. Например: *«Алло, «Телефон доверия» слушает Вас».*

Пока абонент говорит, необходимо сопровождать его речь словами типа *«да», «ага»* и т. д. Не употребляйте одно и тоже слово, это может раздражать, поэтому необходимо пользоваться разнообразными языковыми средствами.

Если абонент находится в нерешительности, замешательстве, возможно связанными с тревогой, гневом, печалью, сомнениями, чувством вины, то можно задержаться на этой стадии, при этом необходимо:

- ПОДДЕРЖИВАТЬ минимальный контакт (*да, хм-хм, хорошо*),
- УСПОКОИТЬ АБОНЕНТА (*Я с Вами, Я Вас слушаю...*).

2.2. Выслушивание

Выслушивание начинается с правильного и конкретного узнавания того, что человек старается вам сказать. Консультант должен сосредоточить всю свою энергию на том, что бы понять, что старается сказать вам этот человек и помочь ему выразить это. Важно уметь передать человеку, что вы слушаете внимательно и все точно понимаете. Тот факт, что первоначальная просьба или выражения нужды принимаются серьезно, свидетельствует о серьезном отношении к абоненту.

Телефонный консультант должен тщательно фиксировать не только контекст беседы, но и чувства, которые содержатся в ней или скрываются за словами. Хорошее выслушивание включает такие невысказанные вопросы, как:

- *«Какой человек разговаривает со мной?»*
- *«Исходя из какого личного опыта, обстоятельств высказывается человек?»*
- *«Почему этот человек позвонил?»*
- *«Что я сам испытываю и чувствую во время этого разговора?»*
- *«Какова природа наших развивающихся отношений?»*
- *«Какова цель, надежда, или желаемый результат беседы для абонента?»*
- *«Какова моя цель или мои намерения?»*

2.3. Рефлексия

Рефлексия (в переводе с английского) – отражение, размышления. С ее помощью выделяется главное в конкретном сообщении и как бы фокусируется перед обоими собеседниками, так, что говорящий может сказать: *«Да, это так. Вы меня услышали»*.

Есть два основных уровня рефлексии:

1. **Рефлексия содержания** - относиться к выслушиванию мыслей, фактов, информации, переданной вам Другим и подытоживанию всего этого своими словами так, чтобы другой почувствовал, что вы получили правильное впечатление от содержания его или ее послания.
2. **Рефлексия чувств** более тонка и включает улавливание тонких нюансов выражаемых эмоций. Это означает, что вы должны почувствовать, что чувствует другой, «резонировать» с абонентом в данный момент. Рефлексия чувств заключается в способности перефразировать или иначе выразить то, чем поделился абонент таким образом, чтобы другой человек знал, что вы поняли и разделили чувства, которые он или она испытывает. Осознав это абонент, часто удивляется этому, понимая какие чувства раздирают его в данный момент: *«Да это так! Это именно то, что я чувствую! Почему же я не осознал этого до сих пор»*. Это позволяет абоненту разобраться в том, в чем до этого момента была путаница.

Хорошая рефлексия включает такие невысказанные вопросы как:

- *Что говорящий сказал? Что он чувствует по этому поводу?*
- *Насколько эти чувства соответствуют сказанному?*
- *Что хочет говорящий, в чем нуждается?*

2.4. Исследование проблемы

После того, как установлен раппорт путем хорошего выслушивания и чуткой рефлексии, следующей стадией процесса консультирования является исследование. На данном этапе задача консультанта состоит в поощрении исследования соответствующей темы абонентом.

Именно позвонивший человек должен проводить работу по идентификации проблемы и исследованию вариантов возможного разрешения данной ситуации, которая толкнула его на звонок.

Звонок на «Телефон доверия» может быть обусловлен множеством различных ситуаций. Например, обращение может быть вызвано простой просьбой об информации. Если позвонивший огорчен или расстраивается по ходу разговора, то самым важным является эмпатическое выслушивание, которое помогает полному и несдержанному выражению чувств. Когда они полностью выражены абонентом и приняты без осуждения консультантом, сознание абонента часто освобождается настолько, что он видит выход из этой проблемы так ясно, что никакие действия или помощь в дальнейшем не требуются.

Однако простое обсуждение с равнодушным и чутким слушателем может быть недостаточным. Иногда необходимо прояснить ситуацию, тщательно выслушивая тонкие нюансы чувств, выраженных абонентом и точно рефлексировав эти чувства для прояснения текущей ситуации или проблемы. При этом только на ответственности абонента остается решение, что делать с настоящей ситуацией или проблемой. Если абонент не хочет принять на себя эту ответственность или не желает что-то менять, то консультант может сделать очень мало.

Может быть полезным подведение абонента к записи вариантов выборов или вероятностей и к перечислению «за» и «против» каждого из вариантов действия. Этот процесс прояснения может привести к какому-то решению. Часто случается, что абонент не готов исследовать имеющиеся возможности, поскольку он или она, не понимая этого, эмоционально цепляются за выход, который на самом деле не реалистичен. Абонент может чувствовать недовольство из-за того, что консультант не поддерживает этот выход, или, что кто-то другой не может изменить что-то или не хочет сотрудничать. Обнаружение и объяснение такого сопротивления может прояснить неясную ситуацию и открыть дорогу к правильному решению.

Например, разведенный человек может тратить много времени на консультации с широким кругом помощников в поисках решения проблем одиночества, как обойтись без супруга или воспитывать детей. И тогда становится ясно, что единственным приемлемым решением, твердо

зафиксированным в уме этого человека, является возвращение его или супруга. Не осознавая это, этот человек ищет кого-то с волшебным даром, кто мог бы вернуть все назад, повернуть ситуацию вспять.

Исследование консультанта является проясняющим процессом, который дает возможность абоненту увидеть вещи такими, какими они есть на самом деле. Именно на этой основе могут быть найдены выходы и приняты решения о том, что делать дальше.

В процессе исследования иногда возникает необходимость в задавании вопросов. Вопросы должны быть использованы с большой осторожностью и с тактом, это обусловлено тем, что вопросы задаются уже при наличии в уме ожидаемого или возможного ответа у спрашиваемого.

Вопросы приемлемы, когда консультанту нужна фактическая информация – например, факты для отсылок в другую службу, в случаях неотложного ответа или для организации консультирования. Следует задавать открытые вопросы (без заданного ответа), что-бы дать возможность абоненту выразить и проанализировать свои чувства, поделиться заботами и найти направления для будущего действия.

Например, если абонент говорит: *«Я исковеркал свою жизнь»*, то телефонный консультант может постараться открыть это заявление, спрашивая: *«Как?»*, или *«Вы могли бы мне помочь понять, что вы имеете в виду?»*

Рекомендации по поводу использования вопросов [2].

1. Начинайте разговор с открытых вопросов (не предлагающие определенного ответа) - типа: *«Что бы вы хотели рассказать?»* и т.п.
2. Если вы задаете вопрос, то он должен иметь отношение к тому, о чем говорит вам абонент. Будет правильно, если вопросы помогут собеседнику понять себя и выявить что-то новое.
3. Избегайте вопроса *"Почему?"*
 - a. на него нельзя ответить,
 - b. он никуда не ведет и, возможно, заставит пациента защищаться.
 - c. подразумевает критику.

4. Открытые вопросы всегда предпочтительнее, чем закрытые.
5. Закрытые вопросы (подразумевающие определенный ответ) лучше всего задавать в конце консультации, для уточнения полученной информации *«Вы хотели сказать, что Вас эта ситуация действительно сильно беспокоит?»*.
6. Не задавайте подряд много вопросов. А если все-таки это происходит, старайтесь как можно быстрее вернуть инициативу собеседнику.

В большинстве ситуаций правильная рефлексия поможет процессу прояснения ситуации гораздо быстрее, чем вопросы. В первую очередь рефлексия является ответом активного слушателя, который созвучен с чувствами, умом и обстоятельствами абонента, в то время как вопрос происходит от идей, планов и целей спрашивающего. Конечно же, часть вопросов может быть необходима, а часть полезна, в тоже время большинство вопросов мешает эффективному взаимоотношению между консультантом и абонентом.

2.5. Принятие решения

Установив отношения доверия на основании неравнодушного и эмпатичного выслушивания, дав абоненту возможность проанализировать свои чувства и прояснить проблему, рассмотрев реальность и обсудив возможные подходы разрешения ситуации, следует перейти к следующему этапу консультирования. Абонента необходимо подвести к предпрятию каких-либо действий направленных на разрешение ситуации. Такое движение к действию часто начинается в момент какого-то открытия, нового понимания, в какой-то «момент истины».

Для проверки подлинности нового понимания или готовности абонента действовать, можно использовать открытые вопросы: *«Что бы вы хотели сделать?»*, *«Как бы вы хотели разрешить данную ситуацию?»*, *«Из всех вариантов, которые мы обсудили, какой вам кажется наилучшим?»*, *«Как вы считаете, вы могли бы этого добиться?»*.

Зная обстоятельства и действующих лиц, вы можете обнаружить, что абонент предложил шаг, являющийся недостижимым. Если это так, то

консультант может помочь абоненту разделить планы действий на более мелкие шаги или действия. Соответствующие исследующие вопросы могут быть: *«Как бы вы начали этот процесс?»* или *«Что вы можете сделать прямо сейчас, сегодня?»*.

Абонент прояснив варианты и разработав план действий, все же нуждается в поддержке и понимании, которые ему должен оказать консультант для начала действий. Консультант должен понимать, что всегда существует сопротивление переменам, потому что нет ничего более угрожающего, чем что-либо начать делать. На этом этапе важно мягко, но решительно вернуть абонента к его решениям или плану действий. Отражающее суждение на этом этапе может выглядеть следующим образом: *«Вы знаете теперь, что необходимо делать, но эта мысль пугает вас...»*. Важно в процессе продвижения к действию не спешить. При очном консультировании легче попросить пациента вернуться назад и использовать дополнительное время для подтверждения его намерений. Это невозможно при телефонном консультировании. Однако возможно вступить в более длительные терапевтические взаимоотношения, попросить позвонить консультанту в дальнейшем.

Полезные фразы, используемые на каждом этапе консультирования см. ПРИЛОЖЕНИЕ 1

В рамках транзактного анализа, роль телефонного консультанта можно рассматривать как отношения внимательного и заботливого «родителя», который выслушивает и принимает чувства испуганного «ребенка» и активизирует «взрослую» часть личности абонента.

2.6. Договор о перемене

Когда человек звонит в телефонный консультативный центр, важно «довести человека до места» то есть, до принятия решения в ситуации, лежащей в основе звонка. На ранних стадиях беседы цель консультанта заключается в том, чтобы создать отношения доверия путем выслушивания, рефлексии и прояснения. Как только проблемы абонента выражены достаточно

ясно и различные аспекты уточнены, процесс консультирования переходит на стадию **выводов и принятия решений**.

Стадия принятия решений – эта та стадия, на которой абонент решает, какое действие ему следует совершить. «Договор» - этим словом можно назвать решение, получаемое в результате соглашения между консультантом и абонентом. Это заключение направлено на определение плана деятельности по разрешению ситуации, которая явилась причиной обращения абонента на «Телефон доверия».

Эффективная и стойкая перемена не происходит в жизни легко. Большинство людей надеется на выход из затруднений без необходимости изменить себя в чем-то существенном. Бессознательно мы ищем волшебника или чародея который бы взмахом волшебной палочки сделал бы для нас возможным «жить счастливо и вечно». Настоящая перемена, в отличии от поверхностной перемены, может представлять угрозу для собственного «Я». В некотором смысле она может стать вопросом жизни и смерти, так как перемена - это неизвестность. Из-за этого и собственной неуверенности, для нас легче цепляться за известное, хоть оно и доставляет нам мучения.

Эффективный договор - это ясное утверждение определенного намерения без всяких других предложений и двойственности. Ничего не следует оставлять для личной интерпретации абонента. Не используются утверждения в прошлом времени, а также любые уклончивые слова вроде: «постарайтесь», «возможно» или «исследуйте», «больше», «лучше». Так же как и у консультанта не должно быть выражений с использованием слов типа «Вам следует» и «Вы должны».

Вся цель данного процесса выяснения намерений состоит в направлении воли абонента на готовность к переменам – настройке на то, что-бы сделать что-то достижимое и измеримое. Консультанта, реализующего данную цель можно сравнить с проповедником, призывающим принять решение.

Основные элементы хорошего договора:

- 1) четко определенная цель или ряд целей,
- 2) взаимное согласие сторон,

- 3) четко определенные условия, такие как продолжительность, время, кто и каким образом,
- 4) достижимые и реалистичные цели
- 5) законная и этическая приемлемость

2.7. Окончание разговора

Время разговора определяется индивидуально в каждом случае, но консультанту следует знать о факторах, которые помогают определить время для завершения разговора:

1. Абонент начинает повторяться.
2. Абонент выразил свои эмоции.
3. Общее чувство завершения.
4. Чувство нетерпения у консультанта.

Если абонент агрессивен и назойлив, одним из вариантов ответа может быть: *"Я вынужден закончить наш разговор. Я могу дать вам еще 5 минут, затем я должен закончить разговор"*. Заверьте абонента, что он может позвонить снова.

3. ТЕХНИКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1. Эмпатия и техники эмпатического общения

Эмпатия - это слово, которое означает "**чувствовать вместе с**" или **сопереживать**. Эмпатия отличается от *симпатии, сострадания, жалости, интереса* и подобных понятий тем, что эти понятия внутренне подразумевают определенную степень защитного дистанцирования от страдающего человека [3].

Эмпатия позволяет консультанту передать собеседнику свое понимание его мира, это форма человеческой коммуникации, которая включает в себя не только слушание и понимание, но и сообщение этого понимания собеседнику. Эмпатическое понимание, которое консультант оставляет при себе, мало способствует терапевтическому процессу.

Если эмпатический отклик консультанта точен, то абонент часто подтверждает его правильность фразой "Верно" или "Правильно". За этим обычно следует более детальное уточнение проблемной ситуации.

Если консультант неточен, абонент в ответ на неадекватный отклик консультанта может:

- ✓ полностью прекратить разговор,
- ✓ перейти на новую тему,
- ✓ сказать консультанту: *"Это не совсем то, что я имел в виду"*, или даже попытаться проявить эмпатию к консультанту и направить его в верном направлении.

Как повысить качества эмпатии

1. Дайте себе время подумать.

Во время паузы вы можете спросить себя: *"Какие чувства выражает абонент? Каково его главное сообщение?"*

2. Используйте короткие ответы.

В диалоге ответы консультанта должны быть сравнительно **часты, кратки, конкретны, точны и аккуратны.**

Вопрос: *"Каково главное сообщение того, что этот человек говорит мне?"* может помочь вам сделать ваш ответ кратким.

3. Консультанты также более эмпатичны, когда их язык соответствует речи абонента.

3.2. Соответствие языку и прочувствование невербальных аспектов речи абонента

Использование слов, оборотов или даже жаргона абонента – это путь к возникновению эмпатии. Как только консультант осваивает язык абонента, он сразу же встречает положительное эмоциональное отношение к себе. Абонент начинает верить, что консультант сопричастен его переживаниям, ведь присутствие в диалоге, означает, прежде всего, языковое соответствие и идентичность.

В ходе консультативной беседы создаются возможности для того, что-бы почувствовать ритм и темп речи абонента. Обычно он в той или иной мере волнообразен. Полезно отражать его колебания, подчеркивая их на пиках волн ритма, что усиливает состояние эмпатии и доверия в процессе происходящего общения.

3.3. Перефразирование или отражение содержания

Перефразирование – означает пересказ своими словами утверждения абонента, которое по-другому формулирует сказанное. Утверждение излагается в другой форме или другими словами, но, по сути, соответствует тому, что говорил абонент. Хорошее перефразирование отличается точностью и краткостью.

Например: *«Вчера у меня был выходной. Я просто сидел дома и бездельничал. Мне кое-что нужно было сделать, но я никак не мог себя заставить встать с дивана».*

Консультант: *«Итак, в выходные вы не могли заставить себя работать?»*

Перефразирование на основе ведущей модальности.

Возникшее в психологическом консультировании и психотерапии направление нейролингвистического программирования (НЛП) популяризовало концепцию репрезентативных систем [6])

Репрезентативной называют ту или иную сенсорную систему – как правило, визуальную, слуховую или кинестетическую, - которая активнее, чем другие, используется человеком для связи с внешней средой.

Если обратить внимание на то, какую лексику использует абонент, то можно заметить, что некоторые абоненты употребляют метафоры связанные:

- ✓ с визуальной системой (*«ситуация выглядит....», «это как посмотреть...»*),
- ✓ другие со слуховой (*«откровенно говоря...», «прислушиваясь к своим желаниям...»*), или

- ✓ с кинестетической («это меня зацепило...», «меня не трогает...»).

Исследования в области НЛП показали, что когда интервьюер общается с интервьюируемым через его репрезентативную систему, повышается эмпатия и доверие, у клиента возникает желание продолжить общение.

3.4. Использование побуждений, скрытых в вопросах и предположениях

Эти разговорные конструкции используются для того, что-бы побудить абонента к раскрытию мыслей и чувств, рассказу об обстоятельствах проблемной ситуации, к исследованию решений или альтернатив. Форма вопроса, особенно начинающегося с отрицания, делает возможным ненавязчивое побуждение.

Например:

- «Не могли бы вы рассказать...»,
- «Не знаете ли вы о...»,
- «Нет ли здесь смысла подумать о...»

Конструктивно эта форма состоит из оборота речи, указывающего на время или последовательность предполагаемого действия («одновременно», «до того как», «прежде всего»), побуждения к нему и сознательно контролируемого поступка.

Например: «Одновременно, когда вы помиритесь с женой, Ваш страх исчезнет». Абонент, говоривший о страхе, естественно в данный момент ощущает и контролирует это переживание, его сознание фиксировано на нем. Суждение о примирении с женой имеет прямое отношение к действию, побуждая к нему. Данная конструкция позволяет оптимизировать ситуацию выбора для абонента.

3.5. Использование противоположностей и иллюзий выбора

Эта речевая стратегия оказывается полезной, когда собеседник вступает в спор. Конструктивно ее клише состоит из:

-частицы «чем»,

-описания текущего чувства, желания или мысли;

-частицы «тем»;

-позитивного побуждения, являющегося желательным.

Например: *«Чем сильнее Вы сомневаетесь сейчас, тем, конечно же, решение изменить отношения с Вашим сыном будет более определенным»; «Чем больше Вы говорите о своих чувствах, тем легче Вы поймете переживания своей жены».*

Эта речевая стратегия, как и использование иллюзий выбора, позволяет абоненту в неявной форме еще раз упомянуть или подтвердить выбор собеседника, вселив в него уверенность. Например: *«Вы ощутите возникновение положительных изменений, очевидно, сразу после нашего разговора, или после окончания беседы с женой».*

3.6. Использование трюизмов и прояснения

Под **трюизмом** понимается некая банальная истина. В лингвистическом смысле – утверждение, находящееся в строгом соответствии с реальностью. Одно или несколько таких утверждений порой способны побудить абонента к действию. Например: *«Все люди меняются», «Каждый человек может измениться».*

Цель **прояснения** сделать ясным для себя и абонента смысл сказанного. Выделяют две формы прояснения.

- 1) Первая представляет собой повторение того, что сказал абонент, в сочетании с предшествующим обобщающим вопросом. Например: *«Если я вас правильно понял...самое неприятное – то, что его слова о вашей никчемности соответствуют вашему собственному мнению о себе. Вы это имеете в виду?»*
- 2) Вторая форма прояснения представляет собой повторение в форме альтернативного вопроса. Альтернативный вопрос дает возможность

выбора из нескольких вариантов. Например: *«Вам не нравится, когда на занятиях вас просят отвечать или что-то другое?»*

3.7. Навык активного слушания

Активное слушание способствует развитию и поддержанию эмоционального контакта с абонентом. Активно слушать – это означает внимательно воспринимать речь собеседника, чтобы понять глубже смысл его высказываний и уметь прояснить те моменты, которые могут по-разному трактоваться. При этом полезно использовать различные приемы рефлексивного слушания.

Активное слушание позволяет переживать те чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При активном слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания – такого, которое дает другому человеку облегчение и открывает ему новые пути для понимания самого себя.

Правила активного слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание, на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отойти от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае возможно понять, что чувствует ваш собеседник.
2. В своей реакции на слова собеседника вы должны в точности отразить переживания, чувства, эмоции, стоящие за его высказываниями, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувства не только правильно поняты, но и приняты.
3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно нужно помолчать, подумать, чтобы разобраться в своих переживаниях.
4. Важно понимать, что активное слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Нужно только отразить чувства собеседника, объясняя ему причину возникновения этого чувства. Замечание типа: *«Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу»* или *«На самом деле тебе хотелось бы, чтобы*

на тебя все время обращали внимание» не могут вызвать ничего, кроме ответной защитной реакции.

Итак, к видам **понимающего или рефлексивного** реагирования относятся [2]:

- ✓ **Простые фразы, подтверждающие наличие контакта** - "да-да", "конечно". Эти фразы "говорят" собеседнику, что мы его слушаем и понимаем то, что он говорит, так мы выражаем внимание и интерес к собеседнику.
- ✓ **Минимальное поощрение** к продолжению разговора –"ага", "Пожалуйста, продолжайте" и т.д. Таким образом мы контролируем процесс консультации.
- ✓ **Перефразирование мыслей собеседника, выраженных открыто** - мы как бы "сообщаем" собеседнику наше понимание того, что он говорит или чувствует. Перефразирование наиболее полезно тогда, когда:
 - мы хотим проверить, правильно ли поняли собеседника, и
 - чувствовалось, что он сам испытывал затруднение при формулировании мысли, или
 - Когда он выразил ее недостаточно полно. Перефразирование также выполняет функцию подтверждения контакта: мы "сообщаем" собеседнику, что пытаемся понять его.
- ✓ **Отражение чувств собеседника, выраженных открыто.**
- ✓ **Выяснение и отражение скрытых мыслей и чувств собеседника.** Этим приемом мы как бы пытаемся проникнуть глубже в чувства собеседника, угадать его мысли, которые он не выражает открыто. Этот вид реагирования помогает собеседнику:
 - более отчетливо понять собственные мысли и чувства, не выражаемые им открыто;
 - дают ему ощущение того, что он правильно услышан и понят.
- ✓ **Молчание как вид реакции** - когда партнер по общению испытывает потребность остаться как бы наедине с собой, или когда он обсуждает, рассматривает, анализирует свои мысли и чувства в ходе разговора.
- ✓ **Вопросы, проясняющие позицию собеседника** - это обращение к говорящему за уточнениями.

- ✓ **Резюмирование (или обобщение сказанного)** - помогает соединить фрагменты разговора в некое смысловое единство. Оно дает нам уверенность в том, что мы точно восприняли сообщение собеседника, а нашему партнеру помогает понять, насколько ему удалось передать свою мысль.

Неэффективные реакции консультанта

- неискреннее подбадривание, например, «*Я уверен, вы справитесь...*» или «*Все будет хорошо...*»,
- отрицание («*Нет, это не так...*» и т.п.)
- обвинение абонента как явное, так и косвенное,
- светские реплики: «*Вот увидишь, завтра все будет хорошо*», «*Я вас понимаю. Со мной было то же самое. Помню, как-то раз...*»
- советы.

Советы порождают чувство фрустрации; обычно люди не следуют советам. Давая совет, вы попадаете в ловушку -"да", "но...". Необходимо помнить: *то, что человек говорит себе сам, гораздо ценнее того, что можете сказать ему вы, даже если ваши слова правильнее*. Иногда мы говорим что-то *похожее* на совет - это необходимая собеседнику *информация*. Отличия в том, что совет принадлежит тому, кто его дает, а информация - тому, кто ее получает[3].

АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ см. ПРИЛОЖЕНИЕ 2

4. Оказание экстренной психологической помощи жертвам домашнего насилия

4.1. Виды домашнего насилия.

Домашнее насилие – все акты физического, сексуального, психологического или экономического насилия, которые происходят в кругу семьи, или в быту, или между бывшими, или нынешними супругами, или партнерами, независимо от того, проживает или не проживает лицо, их совершающее, в том же месте, что и жертва (*Конвенция о предупреждении и борьбе с насилием в отношении женщин и домашним насилием Совета Европы*).

Насилие в семье – умышленные действия физического, психологического, сексуального характера члена семьи по отношению к другому члену семьи, нарушающие его права, свободы, законные интересы и причиняющие ему физические и (или) психические страдания (*Закон Республики Беларусь от 4 января 2014 года «Об основах деятельности по профилактике правонарушений»*).

Одна из главных особенностей домашнего насилия состоит в том, что оно представляет собой повторяющиеся во времени инциденты (паттерн) множественных видов насилия (физического, сексуального, психологического и экономического). Наличие паттерна – важный индикатор отличия домашнего насилия от просто конфликтной ситуации в семье. Американская исследовательница, психолог и видный специалист по проблеме семейного насилия Линор Уокер в своих исследованиях впервые подчеркнула, что для того, чтобы семейный конфликт мог попасть в категорию домашнего насилия, необходимо, чтобы хотя бы дважды повторилась ситуация, связанная с использованием насильственных методов одним из партнеров (Walker; 1979).

Обидчик может приводить разные причины, оправдывающие акт насилия, но все они не имеют отношения к реальности. Основная сила, движущая обидчиком – стремление установить полную власть над жертвой. Конфликт обычно имеет в своей основе некую конкретную проблему, которую можно разрешить. В “хронической” ситуации насилия в семье один человек постоянно контролирует или пытается контролировать другого и управлять его поведением и чувствами, в результате чего подвергшийся насилию человек может получить психологические, социальные, экономические, сексуальные или физические вред, ущерб или травму.

Второе принципиальное отличие домашнего насилия от других агрессивных актов заключается в особенностях отношений между объектом и субъектом насильственных действий. В отличие от преступления, совершенного на улице незнакомцем, домашнее насилие происходит в отношениях между близкими людьми.

Домашнее насилие, как эпидемия, не избирает своих жертв в каких-либо определенных социальных или этнических группах, оно присутствует в семьях разных слоев населения.

Однако существуют “особые приметы” домашнего насилия, характерные для всех групп населения. Например:

- если в отношениях присутствует один вид насилия, то очень высока вероятность того, что и другие его формы тоже будут развиваться;
- семейное насилие во всех его формах проявления включает элементы контроля и власти со стороны человека, совершающего насилие;
- психологические и социокультурные факторы, ведущие к совершению насилия и поддержанию цикла насилия, зачастую являются одинаковыми для различных форм семейного насилия;
- психологическая травма, являющаяся результатом насилия и симптомы, переживаемые жертвами насилия, одинаковы для различных форм домашнего насилия.

Различают пять основных видов насильственных действий, составляющих природу семейного насилия. Отдельные отношения, в которых присутствует насилие, могут включать в себя все пять видов, несколько или один из них. Данные виды также могут чередоваться во времени и переходить от одного к другому.

1. Физическое насилие: *толчки, хватания, бросание, плевки, нанесение ударов ладонью и/или кулаком и/или посторонними предметами, удерживание, удушение, избиение, пинки, использование оружия, причинение ожогов, контроль над доступом жертвы к социальной или медицинской помощи и т.п.*

Это один из наиболее распространенных и опасных типов насильственных действий. Проведенные в России исследования показали, что от 30 до 40 процентов российских женщин (58%) подвергались физической агрессии со стороны близких им мужчин, - нынешнего или бывшего мужа, жениха или любовника (Горшкова, Шурыгина, 2003). При этом каждая пятая женщина находится в ситуации регулярного и жестокого физического насилия со стороны мужа, характеризующегося частыми побоями, травмами, требующими обращения к врачу, обращения за помощью в милицию, ожиданием новых нападений мужа (Горшкова, Шурыгина, 2003).

2. Сексуальное насилие: *постоянное сексуальное давление, принуждение к половым отношениям посредством силы, угроз или шантажа (изнасилование; принуждение к половым отношениям в неприемлемой для*

женщины форме; принуждение к половым отношениям в присутствии других людей; принуждение к половым отношениям с детьми или третьими лицами; физическое принуждение к сексу или причинение боли и вреда здоровью жертвы посредством действий сексуального характера и т.п..

Согласно исследованиям, проведенным Американской медицинской ассоциацией в 1990-х годах, от 30 до 46 процентов женщин, страдающих от семейного насилия, подвергались и сексуальному насилию со стороны мужа или партнера.

Игнорирование данного преступления самым непосредственным образом сказывается на здоровье женщин. Женщины, не обладающие сексуальной автономией (т.е. независимостью в принятии решений относительно их сексуальной жизни и репродуктивного здоровья), часто не могут отказаться от нежелательного сексуального контакта или воспользоваться средствами контрацепции, и, таким образом, возникает риск нежелательной беременности.

3. Психологическое насилие: *вербальные оскорбления; шантаж; акты насилия по отношению к детям или другим лицам для установления контроля над партнером; угрозы насилия по отношению к себе, жертве или другим лицам; запугивание посредством насилия по отношению к домашним животным или разрушение предметов собственности; преследование; контроль над деятельностью жертвы; контроль над кругом общения жертвы; контроль над доступом жертвы к различным ресурсам (получению социальной и медицинской помощи, медикаментам, автотранспорту, общению с друзьями, получению образования, работе и т.п.); эмоциональное насилие; принуждение жертвы к исполнению унижающих ее действий; контроль над распорядком дня жертвы и т.п.*

Психологическое насилие также является наиболее распространенным и присутствует практически во всех случаях насилия в семье. Повторяющееся насилие ведет к значительным психологическим страданиям, посттравматическому стрессу, депрессии, непреходящему чувству страха, а иногда и к более серьезным последствиям, - например, к попыткам самоубийства.

Более половины женщин считают, что их мужья хотя бы время от времени «унижают или пытаются их унижить, оскорбить, «поставить на место»

(57%), оскорбляют в нецензурных выражениях (51%), прибегают к уничижительной критике своей личности («плохая жена», «плохой характер», «плохая хозяйка», «глупая» и пр.) (53%) [1].

Результатом данного вида насилия также могут стать обострения хронических заболеваний. Многие практические психотерапевты, работающие с пострадавшими в результате насилия женщинами, считают, что психологические последствия домашнего насилия гораздо серьезнее, чем переживания по поводу агрессии со стороны, например, хулиганского нападения на улице.

4. Экономическое насилие: *отказ в содержании детей; утаивание доходов; трата семейных денег; самостоятельное принятие большинства финансовых решений - это, например, может проявляться в том, что при покупке продуктов не учитываются потребности детей или жены, и в результате дети могут не получать необходимое для их возраста питание; жена, совершая покупки, должна отчитываться чеками, и т.п.*

По результатам проведенного И. Горшковой и И. Шурыгиной исследования «Насилие над женами в современных российских семьях» [1], большинство российских женщин сталкиваются со следующими видами экономического насилия:

- жены вынуждены регулярно (часто или время от времени) просить деньги у мужа (30%), каждой десятой женщине приходится это делать постоянно;
- жены должны отчитываться перед мужем во всех или в большей части произведенных расходов (14%);
- в каждой пятой (21%) семье муж всегда имеет деньги, которые он может потратить на себя и так, как считает нужным, а жена таких денег или вообще не имеет, или имеет не всегда.

Каждая четвертая (26%) женщина сталкивалась в своей жизни хотя бы с одной из следующих форм экономического давления (угроз/запретов/оскорблений, а также пренебрежительной минимизации трудовой активности жены) со стороны мужа:

5. Использование детей для установления контроля над взрослой жертвой: *физическое или сексуальное насилие над детьми; использование детей как заложников; принуждение детей к совершению физического и*

психологического насилия над взрослой жертвой; борьба за родительские права с использованием манипуляции над детьми и угроз; использование посещения детей для контроля над взрослой жертвой; упреки, выражающиеся в таких словах как «ты плохая мать, так как хочешь работать» и т.п.

Дети, которые являются свидетелями домашнего насилия, подвержены повышенному риску приобретения таких эмоциональных и поведенческих проблем как тревожность, депрессия, плохая успеваемость в школе, низкая самооценка, ночные кошмары, физическое недомогание. Такие дети также имеют склонность к агрессивному поведению в детстве и подростковом возрасте.

4.2. План действий для специалистов, оказывающих помощь пострадавшим от домашнего насилия.

Если пострадавшая сама обращается за помощью:

- Внимательно, спокойно и терпеливо выслушайте пострадавшую. Важно дать человеку возможность выговориться, поплакать. Не перебивайте и не давайте советов. Она их не услышит из-за переполненности эмоциями.
- Старайтесь слушать без осуждения. Возможно, пострадавшая поставила себя в уязвимое положение, но не она совершила насильственные действия. Ответственность за акт насилия несет совершивший его, так как именно он принял решение ударить, оскорбить и т.д. Очень важно поговорить с пострадавшей о том, что она не виновата в совершенном над ней насилии.
- Верьте тому, что говорит пострадавшая. Она сделала, быть может, первый шаг из мира насилия, в котором ее удерживает насильник, и неверие может снова толкнуть ее в клетку изоляции. Иногда события, происходящие с обратившейся за помощью женщиной, могут всколыхнуть ваши собственные болезненные переживания или ваши страхи из этой области - это может вызвать большое желание не поверить тому, что вам рассказывают.
- Не успокаивайте пострадавшую, дайте ей возможность прожить и отреагировать свою боль. В ситуации чужих душевных страданий хочется помочь человеку избавиться от них, как-то успокоить, утешить фразами: *«все пройдет, не надо переживать, все образуется и т.д.»*;

постарайтесь принять ее чувства и помочь их осознать.

- Не давайте советов и готовых решений. Целиком ситуацию может знать только сама пострадавшая. И только она сама может принять решение. Давая совет, вы лишаете ее возможности вернуть контроль над своей жизнью и доказываете ее несостоятельность в принятии решений. В ее жизни уже есть человек (обидчик), который единолично распоряжается ее жизнью, говоря, что и как делать.
- Информировуйте пострадавшую о ее правах. Обсудите вместе с пострадавшей возможность обращения в правоохранительные органы. Не оказывайте на нее давление. Не все женщины готовы сразу радикально изменить ситуацию. Предоставьте ей самой выбирать, что делать. Помогите ей разработать план безопасности, если она решит вернуться к обидчику.
- Дайте ей информацию о всех существующих службах, в которые она может обратиться за помощью.

Если обращаются родственники или знакомые:

- Родственники или друзья могут быть свидетелями насилия или иметь косвенные сведения о нем. В любом случае следует убедить их в необходимости личной встречи с пострадавшей.
- Обратившиеся к Вам люди, являясь свидетелями домашнего насилия, испытывают также психологическую травму и сами нуждаются в помощи. Узнайте у них, чем их так сильно тревожит сложившаяся ситуация. Обсудите возможные действия.

Если работник отмечает явные последствия или признаки

возможного насилия в семье:

- Необходимо информировать пострадавшую о ее правах, о возможности обращения в правоохранительные органы и о других возможностях получения помощи.
- В случае актуального насилия, в первую очередь, необходимо выяснить, в безопасности ли сейчас абонент. И если ситуация опасная, срочно помогите сделать ее по возможности неопасной для жизни и здоровья. Если есть серьезные травмы (иногда в шоке абоненты неверно оценивают состояние своего здоровья), рекомендуйте вызвать скорую помощь и милицию.

- Если пострадавший – ребенок, то психолог обязан довести информацию о нарушении его прав и законных интересов в правоохранительные органы.

4.3. Система оказания помощи жертвам насилия в Беларуси

Кроме самопомощи пострадавшие от домашнего насилия могут обращаться в государственные и общественные организации. Система оказания помощи в Беларуси продолжает формироваться.

В структуре органов социальной защиты в стране созданы и действуют 152 территориальных центра социального обслуживания населения, которые оказывают психологическую, юридическую и социальную помощь гражданам, испытывающим домашнее насилие. Созданы «кризисные комнаты» и телефоны доверия.

За психологической помощью можно также обратиться в кабинеты психологической помощи поликлиник, в учреждениях образования работают детские психологи. Контактные номера телефонов и описание услуг центров можно найти на сайтах областных исполнительных комитетов.

В г. Минске более 10 лет действует Городской центр социального обслуживания семьи и детей, имеющий богатый практический опыт работы с пострадавшими от домашнего насилия, консультации по семейным проблемам можно получить по тел. (017)247-32-32. На базе Территориального центра социального обслуживания населения Первомайского района г. Минска и ОО «Радислава» создана Служба помощи гражданам, пострадавшим от насилия. Телефон доверия в Минске (017)-280-28-11.

Бесплатные юридические консультации оказывают студенты последних курсов многих белорусских ВУЗов, которые работают в «Юридических клиниках». За получением профессиональной правовой помощи следует обращаться к юристам Белорусской коллегии адвокатов.

Общенациональная горячая линия для пострадавших от домашнего насилия 8-801-100-8-801 была открыта 13 августа 2012 года на базе международного общественного объединения «Гендерные перспективы» в рамках проекта международной технической помощи «Повышение национального потенциала государства по противодействию домашнему насилию в Республике Беларусь». Любому взрослому человеку, подвергающемуся домашнему насилию,

консультанты линии оказывают квалифицированную психологическую, юридическую, социальную и информационную помощь.

Горячая линия принимает телефонные звонки ежедневно с 8 до 20 часов. По вторникам и субботам на линии дежурит юрист, в остальные дни – психолог. Звонок на горячую линию бесплатный со стационарного телефона. Также на номер 8-801-100-8-801 можно звонить абонентам мобильного оператора VELCOM. Звонок в данном случае оплачивается по тарифам соединения со стационарной сетью..

За весь период работы на общенациональную горячую линию для пострадавших от домашнего насилия поступило более 3.400 звонков. Как отмечает и.о. руководителя горячей линии Полина Линник, в основном, это обращения пострадавших (84%). Много звонков поступает на линию и от их родственников, знакомых (15%). За последние несколько месяцев значительно увеличилось количество обращений из регионов Беларуси. На сегодняшний день это 65% от общего количества звонков.

Анализ поступивших на горячую линию обращений показывает, что в 86% случаев домашнего насилия в роли агрессора выступает мужчина. Из них 45% - это супруг пострадавшей, 15% - бывший супруг. 60% агрессоров страдают алкоголизмом, около 4% имеют другие формы зависимости. Однако в конкретных ситуациях домашнего насилия факт того, находится ли обидчик в состоянии алкогольного опьянения, не является решающим: 75% случаев насилия совершается независимо от состояния агрессора.

Если на основании обращений попытаться составить портрет жертвы домашнего насилия, то в большинстве случаев это женщина 27-40 лет (33%), замужем (55%), часто в состоянии развода (принято решение, поданы документы), проживающая в Минске (35%), имеющая одного или двух детей (43% и 31% соответственно). Вместе с тем, на горячую линию поступает значительное количество обращений от женщин старше 60 лет. На сегодняшний день это 20% звонков. В 14% случаев в роли обидчика пожилой женщины выступает взрослый сын. За весь период работы общенациональной горячей линии в кризисные комнаты и приюты для пострадавших было перенаправлено 67 человек, в социальную службу МОО «Гендерные перспективы» - 19 пострадавших. В правоохранительные органы было рекомендовано обратиться впервые либо повторно 32% пострадавшим, в территориальные центры социального

обслуживания населения перенаправлено 12%, в организации, оказывающие помощь людям с алкогольной зависимостью - 8 %.

В 2012 году в Беларуси была создана Сеть некоммерческих организаций по противодействию домашнему насилию в рамках проекта международной технической помощи «Повышение национального потенциала государства по противодействию домашнему насилию в Республике Беларусь». Главной целью ее деятельности является усиление влияния некоммерческих организаций Республики Беларусь в предупреждении и противодействии домашнему насилию на национальном и региональном уровнях через укрепление партнерства и консолидацию усилий по решению проблемы домашнего насилия. В состав сети по состоянию на ноябрь 2013г. входит 19 организаций, а именно:

1. ОО «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин» (г. Минск) - организация-координатор сети
2. МОО «Гендерные перспективы» (г. Минск)
3. ОО «Радислава» (г. Минск)
4. БОО «Провинция» (г. Борисов)
5. ОСП БПЦ «Союз сестричеств милосердия Белорусской Православной Церкви» (г. Минск)
6. БОО «Родник возрождения» (г. Брест)
7. Проект «Кешер»
8. ОО «Могилевский женский центр поддержки и самообразования» (г. Могилев)
9. ОО «Женское независимое демократическое движение» (г. Минск)
10. ОО «Клуб деловых женщин» (г. Брест)
11. ОО «Клуб деловых женщин «Юго-запад» (г. Пинск)
12. ОО «Кобринский клуб деловых женщин «Бона»
13. ОО «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин» (г. Мозырь)
14. ОО «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин» (г. Сморгонь)
15. ОО «Белорусская ассоциация молодых христианских женщин» (г. Бобруйск)

16. ОО “Белорусская ассоциация молодых христианских женщин”
(г. Гомель)
17. ОО “Белорусская ассоциация молодых христианских женщин”
(г. Новополоцк)
18. БОО «Женский альянс» (г. Молодечно)
19. РОО "Правовая инициатива»

По состоянию на ноябрь 2013 года членами Сети НКО по противодействию домашнему насилию специалистами (психологами, юристами и специалистами по социальной работе) была оказана прямая помощь **232** пострадавшим, **694** консультации было проведено по телефону. Более **3400** звонков поступило на национальную горячую линию для пострадавших от домашнего насилия **8 801 100 8 801 85** человек получили консультации специалистов через форму обратной связи на сайте www.ostanovinasilie.org.

Сайт www.ostanovinasilie.org - информационная платформа для граждан в ситуации домашнего насилия: пострадавших и агрессоров, а также всех равнодушных к этой проблеме. Ресурс содержит контакты организаций, оказывающих помощь пострадавшим и агрессорам, законодательную базу, регулирующую вопросы решения проблемы домашнего насилия в Беларуси и в других странах. www.ostanovinasilie.org предоставляет возможность задать вопрос психологу и юристу и получить ответ в течение 24 часов, а также ознакомиться с опытом специалистов, работающих в этой проблеме, через действующий на сайте блог.

Общая схема кризисной интервенции, см. ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Важность телефонного консультирования кризисных ситуаций и непосредственно психологической службы «Телефон доверия», как помогающей практики в обществе, несомненна. Особую роль приобретает значение психологической службы «Телефон доверия» как практики, отражающей социальное участие и поддержку, процессы саморегуляции в обществе. Целью такой службы является снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, в частности

восстановлению и поддержанию связи и связности, а также повышению качества жизни в городе.

Работа психологической службы «Телефон доверия» направлена на интеграцию, преодоление изоляции и разобщения. Возникнув в мегаполисе несколько десятилетий назад, она и сегодня направлена на оказание неотложной психологической помощи, по типу неотложной медицинской, на сглаживание «острых углов» большого города – стремительного темпа жизни, ее разрозненности, изоляции в массе и пр., – восполняя брешь, образовавшуюся с исчезновением многих традиционных поддерживающих общинных и индивидуальных культурных практик [5].

В настоящее время назрела необходимость изучения и осмысления этой одной из самых востребованных форм оказания психологической помощи населению; а также необходима подготовка специалистов для работы в этой области психологического консультирования.

1. Горшкова И.Д., Шурыгина И.И. Насилие над женами в российских семьях М.: 2003 – 20 с.
2. Терещук Е.И., Давидовский С.В., Головач А.А. Клиническое интервью (методология проведения): учеб.-метод. пособие/ Минск.: БелМАПО, 2013. – 26 с.
3. Терещук Е.И., Давидовский С.В. Коммуникативные навыки (особенности невербального поведения и эмоциональная экспрессия) в консультировании: учеб.-метод. пособие/, Минск.: БелМАПО, 2010. - 35с.
4. Байкова И.А. Терещук Е.И., Навицкая Е.В. Медицинские и социальные аспекты гендерного и домашнего насилия/ учеб.-метод. пособие, Минск.: БелМАПО, 2014. – 114с.
5. Чурсина Е.А. Телефон Доверия в мегаполисе/«Консультативная психология и психотерапия – №2 (65) 2010. – с. 144-153.
6. Bandler, Richard & John Grinder (1975a). *The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy*. Palo Alto, CA: Science & Behavior Books
7. Walker, L. E. (1979). *The battered woman*. New York: Harper & Row..

Полезные фразы, используемые на каждом этапе консультирования

Выслушивание

- *Да, я понимаю.... Продолжайте.....*
- *Ага, Конечно.....*
- *Расскажите мне об этом...*

Рефлексия

- *Вы чувствуете..... думаете.....*
- *Считаете..... понимаете...*

Исследование

- *Какие чувства у вас вызывает.*
- *Каковы, по-вашему, основные проблемы.*
- *Может быть, Вы сможете перечислить все «за» и «против»*

Вывод

- *Какой из вариантов вам кажется лучшим.*
- *Что бы вы могли сделать в отношении этого.*

АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

- **Начните разговор со слов «Здравствуйте» или «Слушаю Вас»**
- **Назовите свое имя и должность**

Внимательно выслушайте абонента, что бы понять причину обращения, и когда поймете причину обращения, только тогда вступайте в разговор.

Признаки хорошего слушателя

Он входит в мою ситуацию
Он откладывает в сторону свои проблемы
Он позволяет мне спотыкаться в словах
Он слушает паузы

Признаки плохого слушателя

Он перебивает течение моей мысли
Он игнорирует вопросы
Он думает о своем ответе, когда я еще говорю
Он считает, что должен заполнять молчание или паузы

Пока абонент говорит, сопровождайте его речь словами типа «понятно», «да» и т. д. Не употребляйте одно и то же слово, это может раздражать, поэтому пользуйтесь разнообразными языковыми средствами.

Если абонемент излагает свою проблему непоследовательно или говорит слишком длительно и бесцельно: задайте вопрос, чтобы уточнить предмет разговора, умело задавая вопрос вы быстрее поймете нужды своего абонента и сможете избежать конфронтации в процессе телефонного разговора.

Помните, что существуют три типа вопросов:

- **Открытые**

Задаются в начале разговора. Например: «Я вас слушаю», «Вас что-то беспокоит?»

- **Полуоткрытые**

Полуоткрытые задаются в процессе разговора для уточнения предмета беседы. Например: «Вы хотите уточнить время работы...», «Вас беспокоят ...».

- **Закрытые**

Задаются в конце разговора для уточнения информации и определения точного предмета разговора. Например: «Вас беспокоят боли в области живота», «У вас болит спина», «У вас вчера заболел зуб».

Прежде чем задать вопрос, спросите разрешения, или обратитесь к абоненту по имени отчеству. Например: «Извините», «Игорь Васильевич, скажите пожалуйста»

➤ **Задавайте вопросы вежливо**

В идеале ваше участие в разговоре должно составлять 25 процентов, а вашего собеседника – 75.

➤ **Будьте вежливы и учтивы**

Следует говорить «Извините пожалуйста», «Извините, я хотел бы уточнить», «Скажите, я вас правильно понял».

➤ **Изредка употребляйте имя отчество**

Когда человека называют по имени, это звучит как комплимент, но не произносите имя собеседника в каждом третьем предложении, это будет звучать не искренне.

➤ **Старайтесь говорить более низким голосам**

Низкий голос звучит более внушительно, однако не следует говорить тихо

➤ **Покажите, что вы внимательно слушаете**

Повторите своими словами слова собеседника и попросите его прояснить то, что вы не поняли

➤ **Старайтесь не употреблять часто слова паразиты «гм», «ага», «так сказать»**

Если вы не смогли ответить на вопрос в данный момент, попросите абонента перезвонить попозже или оставить свои координаты. Поэтому на столе у вас должна быть записная книжка, которая фиксирует телефонные звонки вызвавшие у вас затруднения. Это позволит сократить время и поможет вам вспомнить то, что вы еще не сделали.

Общая схема кризисной интервенции

Этап 1. Установление контакта.

Важным моментом в правильной организации отношений является знакомство с пациентом. Доверительный контакт со специалистом обеспечивает безопасную атмосферу, в которой пострадавший от насилия может обратиться к своему болезненному опыту, без страха быть непонятым или услышать осуждение в свой адрес. Контакт устанавливается на эмоциональном уровне и состоит, прежде всего, из следующих действий консультанта:

- Идентификация чувств пациента;
- Признания его права чувствовать именно так;
- Подтверждения пациенту, что его чувства поняты и принимаются.

Как правило, пациенты испытывают напряжение и беспокойство перед первой встречей со специалистом. Показателями установления контакта является физическое и эмоциональное раскрепощение человека, его готовность рассказывать о себе, делиться переживаниями. Терпеливое и доброжелательное отношение специалиста, его готовность задавать наводящие вопросы, умение снять скованность и принять сильные переживания потерпевшего являются залогом эффективной коммуникации. Устанавливая контакт, можно отметить, что «трудно начать говорить с незнакомым человеком...».

Этап 2. Сбор информации (активное слушание).

Побудите пострадавшего говорить с вами о случившемся. Предоставьте возможность высказаться непрерывая, поощряя к рассказу: «О чем бы Вы хотели рассказать? С чего бы хотели начать?», «Когда это случилось?». Направляя разговор: «Продолжайте...», «А что было дальше?», «Расскажите об этом .»

- Исследуйте актуальное состояние проблемы и связанных с ней чувств;
- Определите, какое событие или переживание стало причиной острого кризиса.
- Выясните, как долго имеет место проблема. Каковы условия, в которых она созревала.
- Признайте тяжесть происшедшего. Будьте терпеливы, дайте время для ответов на ваши вопросы.
- Помогите пострадавшему выразить чувства, возникшие в связи с насилием: «Что Вы сейчас чувствуете?». Объясните, что многие из жертв насилия испытывают подобные чувства и подвержены сходным реакциям. Консультант высказывает сочувственное разделение страха, тревоги, горя, обиды и т.д.
- Оцените степень суицидального риска.
- Выясните представления пострадавшего о травматическом влиянии насилия.
- Узнайте, что она думает о своих действиях до и во время насилия. Объясните, что многие из жертв насилия имеют неверное представление о мере своей ответственности за случившееся, на самом деле пережившая насилие не может быть виновата в том, что оказалась жертвой. Ответственность за насилие лежит только на обидчике.
- Верьте тому, что говорит жертва.

Этап 3. Формулирование проблемы.

Действия консультанта на этом этапе сводятся к следующему:

- Суммирование полученной информации; формулирование проблемы в таком виде, с которым пациент будет согласен;
- В ряде случаев – переформулирование проблемы, чтобы пациент мог учесть большее число ее аспектов; если проблема слишком велика – разделить ее на более мелкие составляющие; отделить от актуальных проблем в прошлом.

Помогите пострадавшему определить отдельные переживания и установить приоритеты, то есть отметить то, что его больше всего беспокоит

и чем нужно заняться в первую очередь.

Этап 4. Исследование возможностей.

- Побудите пациента к вербальному оформлению планов, высказыванию возможных вариантов выхода из кризисной ситуации. Последовательно обсуждаются все возможные варианты поведения человека на ближайшие дни: «Что Вы будете делать через час, сегодня вечером?» и т.п. Очень полезно составить конкретный план действий на период до встречи со специалистом («антикризисный план»), но, если этого не получится, не следует форсировать события, принуждая человека сделать больше, чем он может в данный момент.
- Выясните, были ли раньше аналогичные ситуации. Узнайте, что раньше помогало в аналогичной ситуации.
- Выясните, принимал ли человек какие-либо шаги для выхода из кризисной ситуации до обращения к вам и что из этого вышло: «Что Вам удалось сделать для улучшения ситуации (своего состояния)?». Подобные вопросы отражают уверенность консультанта в том, что человек может восстановить контроль над событиями и найти выход из кризиса. Это помогает также переосмыслить происшедшее.
- Соберите информацию о том, случалось ли похожее с кем-нибудь из знакомых пациента, и что они делали в таких ситуациях.
- Совместно с пациентом обдумайте пути выхода из сложившейся ситуации. Если от консультанта требуют совета или единственно верного решения, передайте ответственность пациенту. Можно обратиться к нему с вопросом, например: «Что бы Вы хотели сделать?» или «Если бы Вы могли что-то сделать, что бы Вы предприняли?», «Какой у Вас выбор?»

На этапе исследования возможностей избегайте приступать к решению проблемы и оставайтесь в рамках прояснения текущих событий. Пока человек находится в состоянии острого кризиса, его решения могут быть нереалистичными. А чаще всего «тоннельное мышление», сопровождающее кризисное состояние, вообще не позволяет видеть выход из создавшегося положения.

Этап 5. Альтернативы и решения.

Вместе составьте план действий по решению важнейших проблем, вызванных насилием. Для каждой из тем обсуждений предложите возможные альтернативные решения: «Какие возможны варианты/альтернативы?». Совместно обсудите негативные и позитивные последствия намеченных действий: «Что произойдет, если...?», «Что может произойти в самом худшем случае?», «Какой из вариантов кажется Вам наиболее приемлемым?».

Укрепите появившееся у человек ощущение, что он контролирует ситуацию и свою жизнь, подчеркивая, что это он принимает решения и будет их реализовывать, как считает нужным: «Только Вы можете решать, как это будет». Если пациент высказывает нереалистические цели – докажите не реалистичность целей и стимулируйте отказаться от них. Остановите стремление пострадавшего контролировать события, которые он не может контролировать (например, поступки других людей, развитие ситуации, которая зависит не от него).

Оцените способность пострадавших справиться с последствиями насилия. Узнайте, кто из их близких или друзей может оказать поддержку. Подготовьте жертву насилия к возможным реакциям на травму.

Информируйте жертву о ее правах, но не принуждайте ими пользоваться, например, не заставляйте обращаться в милицию. Это решение человек должен принять сам. Помните, что только он/она знают все подробности своей жизни.

Этап 6. Контракт.

Только после того как эмоциональное состояние человека постепенно стабилизируется, возможен переход от эмоционального и хаотического описания ситуации и таких же хаотических попыток найти выход из тупика к рациональному осмыслению. Если проблема достаточно сложная, то между всеми предыдущими этапами и последовательной выработкой решения

необходим «мостик». Консультанту необходимо:

1. Еще раз кратко изложить содержание кризисной ситуации, четко отделяя в изложении факты, чувства, мысли клиента по поводу переживаемой ситуации и его фантазии (то есть ничем не подтвержденные домыслы, догадки, предположения). Такая структура сама по себе приносит пациенту облегчение и ощущение некоторого порядка в его рухнувшем мире;
2. Еще раз четко и коротко сформулировать, что именно беспокоит пациента в переживаемой ситуации;
3. Точно обозначить предстоящую задачу (например,: «Теперь нам предстоит выход из сложившейся ситуации, определить, что вам для этого необходимо и каким способом этого достичь»).

Этап 7. Заключительный этап.

Задача этапа – подвести к окончанию разговора. Какова бы ни была проблема обратившегося, слишком долгое общение не рекомендуется, так как устают и пациент, и консультант. Диалог перестает носить конструктивный характер: появляются признаки «жвачки» - повторение одного и того же по несколько раз без всякого продвижения вперед, то есть отсутствует динамика процесса. Длительность кризисного диалога не должна превышать полутора часов, а лучше, если он ограничится одним часом. Завершать диалог рекомендуется, когда вы почувствуете, что закончен целый смысловой блок.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи телефонного консультирования кризисной ситуации	4
1.1. <i>Основные принципы работы психолога-консультанта:</i>	5
2. Этапы телефонного консультирования	6
2.1. <i>Установление контакта</i>	6
2.2. <i>Выслушивание</i>	6
2.3. <i>Рефлексия</i>	7
2.4. <i>Исследование проблемы</i>	7
2.5. <i>Принятие решения</i>	10
2.6. <i>Договор о перемене</i>	11
2.7. <i>Окончание разговора</i>	13
3. Техники телефонного консультирования	13
3.1. <i>Эмпатия и техники эмпатического общения</i>	13
3.2. <i>Соответствие языку и прочувствование невербальных аспектов речи абонента</i>	14
3.3. <i>Перефразирование или отражение содержания</i>	15
3.4. <i>Использование побуждений скрытых в вопросах и предположений</i>	16
3.5. <i>Использование противоположностей и иллюзий выбора</i>	16
3.6. <i>Использование трюизмов и прояснения</i>	17
3.7. <i>Навык активного слушания</i>	18
4. Оказание экстренной психологической помощи жертвам домашнего насилия	20
4.1. <i>Виды домашнего насилия</i>	20
4.2. <i>План действий для специалистов, оказывающих помощь пострадавшим от домашнего насилия</i>	25
4.3. <i>Система оказания помощи жертвам домашнего насилия в Беларуси</i>	27

Список литературы

32

Приложения

Учебное издание

Байкова Ирина Анатольевна
Давидовский Сергей Владимирович
Терещук Елена Ивановна

Телефонное консультирование
кризисных ситуаций

Учебно-методическое пособие

Ответственная за выпуск И.А. Байкова

Подписано в печать 09. 06. 2016. Формат 60х84/16. Бумага «Discovery».

Печать ризография. Гарнитура «Times New Roman».

Печ. л. 2,56. Уч.- изд. л. 2,10. Тираж 50 экз. Заказ 135.

Издатель и полиграфическое исполнение –

Белорусская медицинская академия последипломного образования.

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/136 от 08.01.2014.

220013, г. Минск, ул. П. Бровки, 3.