Содержание

Введение

Глава 1. Организационные и методологические принципы психологической помощи на “Телефоне Доверия”

.1 Развитие психологической помощи на “Телефоне Доверия” в России

.2 Особенности телефонного консультирования

Глава 2. Приемы и методы психологического консультирования на “Телефоне Доверия”

.1 Этапы психологического консультирования

.2 Пятишаговая модель принятия решений

Заключение

Список использованной литературы

Введение

За последние двадцать лет “Телефоны Доверия” (ТД) становятся все более распространенным явлением в социально-психологической культуре нашей страны. В современном обществе человек испытывает огромное количество стрессов. В условиях политического, экономического и духовного кризиса ценности человека, как индивидуума, находятся под угрозой. Даже в окружении множества людей человек часто чувствует себя одиноко и испытывает эмоциональные страдания. Межличностное общение зачастую настолько поверхностно и неграмотно, что некоторым людям становится трудно найти друзей и в трудные минуты жизни не с кем поговорить, поделиться своими проблемами, не у кого спросить совета и получить поддержку.

В этой ситуации работа “ТД” приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни, профессиональны действия консультантов “ТД”.

Вопрос о степени профессиональности психологической помощи по телефону обсуждался в литературе и по-разному решается на практике. Существуют две позиции в понимании сущности “Телефонов Доверия”: профессиональная и волонтерская модели “ТД”. Сейчас в России существуют обе модели (“Подростковые телефоны доверия”, “Сверстниковые линии” - пример волонтерской модели), однако все чаще появляются смешанные модели. Профессионал-психолог в этом случае объединяет в себе и профессиональные качества (знания, умения, владение специальными методами консультирования), и волонтерские (умение слушать, сопереживать, быть аутентичным и искренним в высказывании своих чувств).

В настоящее время телефонное движение переживает период подъема: увеличивается число обращающихся на “ТД”, во многих городах появляются новые “ТД”, расширяется и углубляется тематика обращений. Однако многие вопросы, связанные с требованиями к личности консультанта, его подготовки, особенностям методологических принципов психологической помощи на “ТД” остаются малоразработанными, не определены критерии эффективности работы консультанта “ТД”.

Объект работы: процесс консультирования по телефону доверия.

Предмет работы: анализ тематики обращений клиентов на “ТД” и способов и методов консультирования по проблемам суицида, подростковых и семейных проблем.

Цель работы: исследование механизмов психологической защиты и консультативной помощи на телефоне доверия.

Задачи работы:

) изучить организационные и методологические принципы психологической помощи на “Телефоне Доверия”;

) раскрыть приемы и методы психологического консультирования на “Телефоне Доверия”.

психологический телефон коммуникация консультирование

Глава 1. Организационные и методологические принципы психологической помощи на “Телефоне Доверия”

1.1 Развитие психологической помощи на “Телефоне Доверия” в России

В настоящее время в России функционируют 215 телефонов ЭПП. Более 2500 консультантов разных регионах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам. По обобщённым статистическим данным около 1500000 человек ежегодно обращаются за помощью на “ТД”.

Основные причины обращений на “ТД” - это: конфликты в семье, проблемы “отцов и детей”, любовные проблемы, одиночество, непринятие себя, безработица.

В России в силу ряда различных причин практически 100% центров телефонной помощи построены по профессиональному принципу [7, C,20].

Роль и задачи консультантов “ТД”.

“Телефон Доверия” является службой экстренной анонимной психологической помощи населению по телефону.

Служба создана с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии людей, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения.

Роль “ТД” очень значима, особенно в ситуации минимальной возможности получить квалифицированную психологическую помощь.

В ходе своей профессиональной деятельности консультанты телефонной службы нацелены на решение следующих задач:

обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;

обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

психологическое консультирование по телефону;

помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;

направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование);

разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;

анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения [7, C.22].

Служба осуществляет свою деятельность в составе республиканской службы экстренной психологической помощи по телефону в системе социальной защиты населения, а также входит в “Российскую ассоциацию телефонов экстренной психологической помощи” (РАТЭПП).

Содержание деятельности службы - оказание заочных (по телефону) психологических услуг всем обратившимся гражданам.

Экстренность помощи обеспечена круглосуточной работой службы, функционированием двух телефонных линий одновременно.

Соблюдается и принцип анонимности - сотрудники службы “ТД” обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан. Экстренная психологическая помощь предоставляется бесплатно.

.2 Особенности телефонного консультирования

Широчайшее распространение телефонных служб по всему миру обусловлено особенностями телефонной связи как средства общения. Среди особенностей телефонной коммуникации специалисты отмечают следующее: пространственные и временные особенности; возможность прервать контакт; “эффект ограниченной коммуникации”; “эффект доверительности”. Рассмотрим каждую из них подробнее.

Пространственные особенности. Консультант “ТД” может оказывать воздействие на обратившегося, который удалён от него на большое расстояние. Сфера профессиональной деятельности расширяется дальше за рамки кабинета, что повышает моральную и профессиональную ответственность за собеседника, а вместе с тем и психологическую нагрузку, испытываемую консультантом [3, C.46].

Максимальная анонимность. При личном обращении к специалисту, даже без предъявления документов, анонимность является неполной, т.к. консультант общается лицом к лицу с клиентом и может впоследствии узнать его. Контакт по телефону обеспечивает максимальную анонимность.

Возможность прервать контакт. Телефонный консультант предоставляет возможность прервать беседу в любой момент - для этого достаточно нажать на рычаг телефонного аппарата. При очной консультации сделать это значительно труднее.

Эффект ограниченной коммуникации. Обращение по телефону осуществляется по единственному акустическому каналу. Это приводит к сужению потока информации, которым обмениваются говорящие. Телефонная коммуникация в силу исключительно акустического и почти полностью вербального характера (речь по телефону почти не содержит невербальных средств, присущих обычной речи), обуславливает переорганизацию речевой деятельности абонента. Это способствует интеллектуальному овладению пациентом психотравмирующей ситуации, облегчает формирование её реалистического принятия и переходу к конструктивной личностной позиции. По утверждению С.Д. Хачатуряна эффект ограниченной коммуникации характеризуется большей последовательностью, внутренней организованностью, систематизацией психотерапевтической беседы, приводит к более структурированному и логическому изложению проблем абонента. Кроме того, есть ещё одна важная особенность: при отсутствии зрительного восприятия, обратившиеся часто идеализируют телефонного консультанта, что повышает эффективность взаимодействия [11, C.112].

Эффект доверительности. Хотя общающиеся по телефону могут находиться на значительном расстоянии друг от друга, их голоса звучат в непосредственной близости, т.е. абонент и консультант в определённом смысле находятся рядом. Это свойство телефонной связи способствует быстрому формированию доверительности в беседе, облегчает включение в обсуждение глубоко личных проблем. “Эффект доверительности” помогает консультанту в работе и способствует её успешности.

Таким образом, в общении по телефону сочетаются два важных свойства: личный характер коммуникации, присущий традиционным формам связи - доверительной беседе, письму, записке - и незамедлительность, безотлагательность действия современных электронных средств коммуникации.

По мнению С.Д. Хачатуряна, основным видом оказания психологической помощи по телефону выступает психологическое консультирование, которое позволяет действовать по собственному усмотрению и обучаться новому поведению, способствует развитию личности, помогает акцентировать ответственность клиента (т.е. индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создаёт условия, поощряющие волевое поведение клиента) [11, C.113].

Сердцевина консультирования - “консультативное взаимодействие” между клиентом и консультантом, основанное на философии “клиент-центрированной” терапии. К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения;

каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;

каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения [8, C.226]].

А.Ф. Копьев предлагает рассматривать психологическое консультирование как помощь человеку в переживании его состояния. Похожая точка зрения присутствует у Василюка Ф.Е., который утверждает, что задача психолога заключается в оказании посильной помощи клиенту в переживании актуальных жизненных затруднений [8, C.228].

Задача консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту осознать альтернативные возможности его поведения, чтобы помочь человеку стать более творческим и гибким. Следовательно, главной стратегией работы сотрудника “ТД” является консультирование клиента по поводу принятия им собственного решения.

В задачу исследования не входит подробное описание консультирования по принятию решений. Важно отметить, что такое консультирование - одно из самых сложных, но и самых необходимых.

В практике телефонного консультирования принят подход, получивший название “Befriending”, или “терапия выслушивания”, как разновидность роджерианского интервью. Он был открыт на заре существования “Самаритян” вследствие наблюдения посещения людей, обращавшихся за помощью к священнику Чад Вару. Вот какое описание “Befriending” даёт Е.Г. Лешукова: “…это похоже на внутренний диалог, вынесенный вовне, консультант выполняет роль честного доброжелательного зеркала”. Цель работы - взаимопонимание, открытость между собеседниками, особая атмосфера доверия, способствующая диалогу двух уважающих и принимающих друг друга людей, возникновение “очищающей исповеди”. Довольно редкое явление в обычной жизни, которое предполагает полную погружённость в собеседника, максимальную искренность и честность [2, C.104].

“Терапию выслушивания” можно рассматривать как стратегию работы вообще, или как начальную стадию взаимодействия, установления контакта. В обоих случаях, несмотря на преобладание эмоционального, спонтанного, доверительного анализа ситуации, на консультанта, по мнению С.Д. Хачатуряна, накладываются определённые ограничения:

отсутствие выбора собеседника (в профессиональной ситуации консультант “ТД” должен естественным, спонтанным и положительно расположенным ко всем абонентам);

сотрудник “ТД” не должен перебивать, высказывать без надобности своё мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать абонент, что тоже несколько обедняет спонтанность и подлинность сотрудника “ТД”, как участника контакта;

другие ограничения: говорить на языке абонента, быть максимально понятным, придерживаться последовательности рассказа абонента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами и т.д. [11, C.123]

Главное в беседе - создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над когнитивным овладением психотравмирующей ситуации, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации.

Глава 2. Приемы и методы психологического консультирования на “Телефоне Доверия”

2.1 Этапы психологического консультирования

Разумно структурировать процесс психологического консультирования помогает ступенчатый план (так называемые “ступени психологического консультирования”).

Пошаговую модель консультации можно изобразить схематически:



Схема 1

Она складывается из последовательности действий, располагаемых в той логической последовательности, которая присуща процессу решения проблемы и образует “лестницу”. Конечно, это лишь примерный план. Этапы консультирования не являются резко отделёнными друг от друга фазами.

В ходе консультации можно и нужно постоянно возвращаться к предшествующим ступеням (например, в случае возникновения трудности в отношениях клиент - психолог, можно вернуться на 1 ступень; при получении опыта может возникнуть необходимость переформулирования проблемы). Иногда целесообразен резкий переход от одной ступени к следующей, например, когда уже на первой стадии консультации клиент готов приступить к решению определённых вопросов в своей реальной жизни ещё до того, как завершит анализ проблемы [5, C.113].

Консультация может ограничиться лишь двумя первыми ступенями, если обратившемуся важно получить понимание и поддержку. Принятие и понимание, демонстрируемые консультантом, способствуют изменению эмоционального состояния человека.

От личности и способностей клиента (и психолога), а также от рассматриваемой проблемы зависит, сколько времени понадобится для прохождения той или иной ступени.

Хотя на практике процесс телефонного консультирования протекает по-разному, как правило, пятой ступени следует достичь к середине беседы, чтобы осталось время для конкретного осуществления изменений и своевременного завершения консультации.

В краткосрочной телефонной консультации есть противоречие: здесь сказываются и поддерживаются устойчивые и конструктивные межличностные отношения, но в тоже время обоими осознается скорое завершение этих отношений. Поэтому важно начинать решать проблему расставания не позднее середины консультации.

.2 Пятишаговая модель принятия решений

Большинство методов психологии и психотерапии может быть концептуализировано с помощью пятишаговой модели принятия решений. Данная модель работает и в “терапии взаимопонимания”, и в психоанализе, и в роджерианском подходе, в методиках рефрейминга, и в поведенческом тренинге. Практика показала, что она позволяет консультанту быть наиболее эффективным и в работе с клиентом на “ТД”. Пятишаговую модель принятия решений нагляднее представить в виде таблицы [9, C.344].

Таблица 1. Пятишаговая модель принятия решений.

|  |  |
| --- | --- |
| Определение ступени | Функции и цели ступени |
| Взаимопонимание, структурирование. “ Привет! ” | Построить прочный союз с клиентом, добиться, чтобы он чувствовал себя психологически комфортно. Структурирование может быть необходимо для объяснений целей интервью. Определённая структура помогает не отвлекаться от главной задачи, а также дает клиенту информацию о возможностях консультирующего. |
| Сбор информации, выделение проблемы, идентификация потенциальных возможностей клиента. “ В чём проблема? ” | Определить, зачем клиент пришёл (позвонил на “ТД”) на консультацию и как он видит свою проблему. Умелое определение проблемы поможет избежать бесцельного разговора, задаёт направление беседы. Необходимо чётко уяснить позитивные возможности клиента. На этом этапе осуществляется работа с символами клиента. |
| Желаемый результат к чему хочет прийти клиент? “Чего Вы хотите добиться?” | Определить идеал клиента. Каким бы он хотел стать? Что произойдёт, когда проблемы будут решены? (это информирует психолога о том, что именно хочет клиент). Желаемое направление действий клиента и психолога должно быть разумно согласовано. С некоторыми клиентами необходимо, пропустив вторую стадию, выделить вначале цели. |
| Выработка альтернативных решений проблемы. “Что ещё мы можем сделать по этому поводу? ” | Поработать с разными вариантами решения данной проблемы. Это подразумевает творческий характер подхода к данной задаче, поиск альтернатив во избежание ригидности, и выбор среди этих альтернатив. Данный этап может включать длительное исследование личностной диспозиции. Эта фаза интервью может быть самой продолжительной. |
| Обобщение. Переход от обучения к действию. “ Вы будете делать это?! ” | Способствовать изменению мыслей, действий и чувств повседневной жизни клиента. Многие клиенты после интервью ничего не делают, чтобы изменить своё поведение, оставаясь на прежних позициях. |

Первая ступень консультирования - установление отношений доверия. Его можно отмечать как возникновение раппорта, или взаимного чувства близости. Клиент не может творчески функционировать, если не почувствует атмосферу душевного тепла и поддержки со стороны консультанта. Психолог (психотерапевт), в свою очередь, без раппорта не сможет получить необходимую информацию и быть эффективным в консультировании.

Существуют специфические методы достижения переживания раппорта, лёгкие и быстрые. На этом этапе психолог в ходе вербального и невербального общения должен быть понятным для клиента, идти ему навстречу. Этого можно добиться, выражая своё одобрение и поощрение, давая ясные и содержательные ответы на вопросы клиента.

Для создания конструктивных рабочих отношений необходимо в понятной форме рассказать клиенту о концепции консультирования, её смысле и цели. Как показывает опыт, временные границы скорее ободряют клиента, т.к. у него перед глазами оказывается достижимая цель [4, C.60].

На первой ступени консультирования используют техники раппорта, которые можно условно разделить на вербальные и невербальные. Среди невербальных техник выделяют отзеркаливание.

Отзеркаливание - процесс возвращения клиенту аспектов его собственного невербального поведения; это способ имитирования реплик (высоко контекстуальных), которые произносит клиент, без проникновения в их значение (для клиента же они содержат важное бессознательное значение). Аспекты поведения клиентов, которые стоит отзеркаливать во время телефонной консультации, включают ритмы дыхания, тон голоса, паттерны темпа и интонации речи. Благодаря отзеркаливанию возможно не согласиться с содержанием того, что человек говорит, оставаясь в полном раппорте.

Отражение - отражать позвонившему то, что было им сказано, пользуясь немного другими выражениями, но включая слова, произнесённые абонентом. Отражение помогает проверить, правильно ли вы понимаете говорящего, помогает говорящему прояснить проблему, способствует продолжению разговора и показывает, что консультант действительно слушает и выражает эмпатию говорящему.

Зондирование - спрашивать не ради того, чтобы просто спросить, а чтобы подтолкнуть разговор вперёд.

Прояснение - в случае, когда звонящий лишь вскользь касается чего-то важного, такие фразы как: “…не могли бы Вы остановиться подробнее на…”, или: “…похоже, что это трудный для Вас вопрос…”, помогают звонящему самому разобраться в каких то вещах.

Молчание - очень мощный инструмент при выслушивании. Он позволяет говорящему задуматься о том, что он сказал и что сказать дальше, а, кроме того, помогает ему лучше впитать какие-то новые идеи.

Реагирование - в случаях, когда звонящему необходимо сочувствие и понимание, такие фразы как: “…это должно быть очень тяжело”, “…Вам действительно досталось” и т.д., помогают позвонившему продолжить беседу [4, C.61].

Существуют правила активного слушания, соблюдая которые, консультант достигает хорошего контакта с позвонившим. Прежде всего, следует обращать внимание на то, о чем говорит позвонивший, не стараясь оценить ситуацию и не вынося заранее суждений о ней. Важно устанавливать с позвонившим отношения доверия так, чтобы он почувствовал, что может говорить о сложных проблемах. Не стоит избегать сложных тем, в особенности вопроса о суицидальных чувствах. Важно помнить: то, что для одного пустячная проблема, для другого - может оказаться концом света.

Задавая в нужные моменты “открытые” вопросы (такие вопросы, которые требуют больше, чем просто ответы “да” или “нет”), консультант так же способствует достижению доверительных отношений. В разговоре могут возникнуть периоды молчания, которых консультант не должен бояться, т.к. это время позвонившему нужно для обдумывания.

Как показала практика, умение слушать - одно из важных условий успешного консультирования.

Установлению взаимопонимания в начале разговора помогает и техника использования репрезентативной системы клиента, разработанная в рамках НЛП Д. Гриндером [1, C.165].

Привычное использование определенной категории сенсорно - специфических слов (визуальных, аудиальных, кинестетических, вкусовых), преимущественно перед другими, указывает на первичную репрезентативную систему. Первичная репрезентативная система - это внутренняя сенсорная система, которая более развита и более часто и полно используется, чем другие. Человек постигает мир в той репрезентативной системе, которая у него более всего развита.

В практике работы “ТД” успешно используются техники субъективной пристройки для установления раппорта. Обычно используются следующие технические приемы.

Самораскрытие - информация консультанта о себе, своих чувствах, интересах, предпочтениях. Может помочь выстроить связь с клиентом, Это эффективная техника т.к. искренность с одной стороны часто вызывает аналогичную реакцию с другой.

Вчувствование (вживание) - проникновение в личность клиента, показ ему того, что консультант способен понять его чувства и мысли, что он может поставить себя на его место. Высокий уровень проникновения достигается путем согласия с высказываниями клиента или отражения чувств.

Приём “Отражение чувств” - заключается в том, что консультант должен концентрировать усилия на том, что говорит и делает клиент, с тем, чтобы правильно понять его чувства и эмоциональное состояние, которое выражает ему в сопереживании.

Теплота - доброжелательность, мягкость, проявляемая консультантом, в ответ на то, что говорит клиент. Теплоту можно проявить по-разному: заинтересованностью, голосом, демонстрацией попытки понять обратившегося, своей озабоченностью поиском решения, верой в существование приемлемого для клиента решения.

Вторая ступень консультирования - сбор информации и выделение проблемы. По словам К. Роджерса, “…лучшей точкой опоры для понимания поведения является компетенция самого индивида. Поэтому важно предоставить говорящему возможность выразить личную, субъективную точку зрения на проблему” [1, C.169].

На этом этапе консультации осуществляется целенаправленный анализ факторов, способствующих возникновению проблемы или мешающих ее решению. Анализ проблемы позволяет вскрыть те аспекты проблемы, которые клиент сам может затушевать, т.к. они вызывают у него страх или чувство стыда. Ситуация консультирования должна обеспечивать клиенту защиту, чтобы рассмотреть и обсудить эти ситуации. Основное искусство консультанта на этом этапе консультирования заключается в умении задавать правильные вопросы.

Проработка символов клиента должна привести к формулировке проблемы в ресурсном виде. Существуют специально выработанные приемы задавания вопросов, которые в “НЛП” получили название метамодели. Метамодель - это набор лингвистических средств для сбора информации, направленной на то, чтобы восстановить связь языка человека и того опыта, который он в этом языке представляет. Так как мы не взаимодействуем непосредственно с миром, в котором живем, мы создаем модели или карты мира, которые используем для управления своим поведением. Психологу важно понимать модель или карту мира, существующую у клиента. Существует множество “бедных” моделей, в которых недостает полезных возможностей выбора, что проявляется в изобилии меж - и внутриличностных конфликтов.

Люди создают модели посредством 3-х универсальных процессов: исключения (стирания); обобщения (генерализации); искажения. Эти процессы позволяют нам выжить, расти, учится, переживать субъективную реальность за реальность. Те же процессы ограничивают нас, уничтожают нашу способность к гибкости наших реакций. Так как эти три процесса выражаются в лингвистических паттернах, мы можем использовать набор лингвистических средств, называемых метамоделью, чтобы работать с ними, когда они ограничивают, а не расширяют возможность выбора для человека.

Сбор информации относится к получению, посредством подходящих вопросов и реакций, точного и полного описания представляемого содержания. Этот процесс служит также для связи языка говорящего с его переживаниями. В данной категории - четыре подразделения:

исключения;

отсутствие указаний, к чему или кому относится сказанное:

неспецифированные глаголы;

номинализации [10, C.124].

Третья ступень консультирования - формулирование желаемого результата. Уточнение цели клиента и проработка ее позволяют точно формулировать проблему клиента.

По мнению специалистов, формулировка проблемы должна включать личное местоимение (“Я”) и конкретное содержание, давать различные аспекты проблемы, что сделает понятным для клиента последующие стратегии работы с консультантом, содержать конкретные указания по поводу действий, направленных на решение проблемы.

Постановка цели - цель выводится из определения проблемы и должна быть конкретной, оперативной и реалистичной.

Четвертая ступень консультирования - выработка альтернативных решений. Данный этап может включать длительное исследование личностной динамики. Эта фаза интервью может быть самой продолжительной. Определяя содержание работы консультанта на этой стадии, ряд авторов исходит из положения, что конечной целью консультанта является развитие у клиента:

способности находить максимальное число вариантов поведения при общении с самим собой и другими в контексте культуры;

способности применять максимально большее количество занятий, мыслей и поступков с тем, чтобы общаться с возможно большим числом людей и групп внутри и вне собственной культуры;

способности формулировать планы, действовать в соответствии с возможностями культуры и рефлексировать.

Таким образом, 4-й этап очень важен для дальнейшего развития и роста клиента. Целью этого этапа является переход клиента с пути его любимых стереотипов поведения, которые только накапливали проблемы, к более гибкому и творческому реагированию.

Пятая ступень консультирования - обобщение. Бывает, что клиент быстро теряет то, что приобрел на консультации. Нужно предпринимать специальные шаги, чтобы конструктивные решения, принятые совместно с консультантом, не пропали даром [10, C.126].

Есть очень простой метод - просто спросить клиента: “Что Вы собираетесь делать сегодня?”, “Какие шаги Вы собираетесь предпринимать завтра, чтобы реализовать то, что Вы наметили?” Чем более подробно консультант обсудит с клиентом программу его действий, тем более вероятно, что произойдет какое-то изменение. На этом этапе консультации может потребоваться обучение клиента. Возможно и переформулирование проблемы, связанное с невозможностью выполнения ранее намеченного.

Приведенная выше обобщенная модель принятия решений и общая структура консультации могут быть изменены в зависимости от обстоятельств. Использование различных теорий и подходов меняет акценты на определенных аспектах данной модели. Можно пропустить или объединить этапы беседы в зависимости от особенностей подготовки консультанта, состояния клиента, мотивации клиента, условий, в которых клиент находится.

Заключение

Телефонная помощь для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса или решивших расстаться с жизнью, возникла почти полвека назад.

Консультанты не должны предоставить абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. В обоюдных интересах не следует предоставлять абонентам данных о расположении службы или месте жительства. Консультантам категорически воспрещается выходить с позвонившим на очный контакт или строить беседу так, чтобы у абонента возникла надежда на вероятность этой встречи. Доверительность или конфидеальность работы службы обеспечивается тем, что все без исключения телефонные разговоры, журналы или иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы доступны только сотрудникам службы. Этой информацией не следует делиться ни с кем вне ее стен, включая родственников, друзей или знакомых. Обсуждение телефонного разговора возможно только между дежурными сотрудниками или супервизором при необходимости в оказании взаимопомощи, а также во время обучающих занятий - с использованием лишь фабулы соответствующей консультативной беседы.

Анонимность и кондифиальность представляют собой не только организационные, но и основные этические принципы телефонной помощи. И если в разных странах организационные подходы в ее оказании могут различаться, то этические правила являются весьма сходными.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что тематика обращений на “ТД” зависит от возраста обратившихся.

Кроме того, исследование показало, что приемы и методы, используемые в ситуации очного консультирования, соответствуют приемам и методам работы на “ТД”. Пошаговая модель консультирования, стратегии психологии принятия решения, использование вербальных и невербальных техник для установления взаимопонимания с клиентом, техники НЛП, использование психотерапевтической метафоры и методов гештальттерапии с успехом используются как при ведении очной консультации, так и в работе на “ТД”.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что деятельность “ТД” по оказанию экстренной психологической помощи населению очень актуальна в условиях дефицита очной профессиональной психологической помощи населению. Она позволяет любому человеку получить мгновенную доступную психологическую помощь на высоком профессиональном уровне.

Список использованной литературы

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. - Екатеринбург: Деловая книга, 2015.- 235с.

2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: «Социальное здоровье», 2014. - 189с.

3. Барчина Е., Ионов Ю. Профессия - телефонный консультант // Вестник РАТЭПП. - 2015. - №1. - С.45-50.

4. Елизаров А.Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями // Вопросы психологии. - 2015. - №3. - С.56-61.

. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. / Пер. с литов. М.: Академический проект, 2014. - 310с.

. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 2013. - 388с.

. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2012. - 124с.

8. Немов Р.С. Психологическое консультирование. М.: ВЛАДОС, 2014.-528с.

9. Тодд Дж., Богарт А. Основы клинической и консультативной психологии. / Пер. с англ. - М.: Эксмо, 2013.- 768с.

. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции. М.: Академия, 2014.- 208с.

. Хачатурян С.Д. Консультирование в деятельности “Телефонов доверия” при правоохранительных органах. М.: МПСИ, 2015. - 164с.