

УДК 159.9-615.815-316.44

Уварова Світлана Геннадіївна

кандидат педагогічних наук,
ректор Міжнародного інституту глибинної психології
e-mail: rector@pa.org.ua
ORDIC 0000-0002-0680-0223

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРІВ З НАДАННЯ ЕКСТРЕНОЇ ТЕЛЕФОННОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

У статті представлено огляд проблеми підготовки волонтерів з надання екстреної телефонної психологічної допомоги. Розкрито зміст навчальних програм та розглянуто основні форми підготовки волонтерів. Визначено специфіку роботи волонтерів з надання екстреної телефонної психологічної допомоги в умовах суспільних криз. Визначено основні завдання екстреної телефонної психологічної допомоги. Розкрито основні принципи практичної діяльності телефонної служби екстреної психологічної допомоги.

Ключові слова: телефонна служба психологічної допомоги, телефонне консультування, екстрена телефонна психологічна допомога, принципи екстреної телефонної психологічної допомоги.

Постановка проблеми. Коли суспільство раптово опиняється в полі масштабної травматизації, завжди гостро постає питання надання екстреної психологічної допомоги населенню. Телефонна кризова служба виступає однією з дієвих форм надання психологічної допомоги під час кризових подій та надзвичайних ситуацій різного роду.

В умовах масштабних трагедій чи кризових явищ в суспільстві завжди відгукується широке коло тих, хто прагне допомогти, але не має необхідної психологічної підготовки. Слід зауважити, що робота таких волонтерів під керівництвом досвідчених психологів виступає потужним ресурсом психологічної підтримки для постраждалих.

Отже, у зв'язку із цим питання підготовки волонтерів з надання екстреної телефонної психологічної допомоги населенню є високоактуальним у сучасному кризовому суспільстві.

Мета статті полягає у визначенні структурних та змістових особливостей підготовки волонтерів з надання екстреної телефонної психологічної допомоги.

Результати дослідження. В рамках вивчення окресленої проблеми докладно розглянемо основні переваги та обмеження телефонної психологічної допомоги. Слід зауважити, що з точки зору доступності для абонента телефонна кризова служба має значну перевагу серед інших видів психологічної допомоги. Крім того, характерною рисою телефонної служби є те, що вона надає людині можливість звернутись до фахівця незважаючи на відстань і місце розташування. Спілкуючись на значній відстані, абонент немов перебуває в одному приміщенні з консультантом, що сприяє створенню атмосфери довіри.

Ще однією суттєвою перевагою телефонного консультування є те, що людина може отримувати необхідну для неї психологічну допомогу цілодобово. Це є особливо важливим тоді, коли людина перебуває в гострому кризовому стані і особливо потребує того, щоб мати змогу звернутись по фахову допомогу в актуальний для неї час [2].

Однією з переваг телефонного консультування О. М. Моховиков називає те, що абонент має можливість зберігати анонімність, оскільки він може не називати свого імені та не надавати консультанту будь-якої іншої інформації про себе. Людина звертається до телефонної служби за власною волею, першою розпочинає розмову і залишає за собою право перервати телефонну розмову, якщо вона певним чином не задовольняє її [5].

Слід зазначити, що підготовці волонтерів для роботи телефонними консультантами має передувати етап їх добору. Як зазначає Л. І. Литвиненко, процес добору волонтерів доцільно здійснювати в три етапи:

– *початковий етап* передбачає інтерв'ю з кандидатом, під час якого з'ясовується його вік, освіта, мотивація та готовність працювати в форматі телефонного консультування; кандидату надається інформація про особливості роботи в службі телефонної психологічної допомоги, формат та зміст підготовки консультантів;

– *психологічний добір* здійснюється в процесі навчальних програм з підготовки телефонних консультантів і спрямований на виявлення у кандидатів професійно значущих якостей;

– *завершення добору* відбувається під час стажування кандидата, коли він працює в телефонній службі за підтримки супервізора [2].

Підготовка волонтерів для телефонної служби кризової психологічної допомоги здійснюється в формі групових занять, але на відміну від інших тренінгових груп така група не має жорстко структурованої програми. Робота такої групи може бути побудовано наступним чином:

1) *перша стадія* передбачає знайомство, визначення принципів та змісту роботи консультанта кризової телефонної служби, визначення власних мотивів такої роботи. На цій стадії формулюються також ключові завдання групи, визначаються та приймаються правила групової роботи;

2) *друга стадія* присвячується, переважним чином, визначенню та аналізу проблем, які є актуальними для учасників групи. Крім того, піддаються детальному розбору проблемні питання, які потенційно можуть бути запитами тих, хто телефонуватиме.

Зміст та форма методичних прийомів, які використовуються в межах навчання, дозволяє учасникам здобути навички подолання власних психологічних труднощів в процесі роботи у телефонній службі психологічної допомоги; навчитися краще розуміти та формулювати власні переживання, виявляти емпатію до почуттів інших [1].

Отже, подібна структурна побудова та змістова наповненість тренінгової програми сприяє тому, що волонтери починають краще орієнтуватися у проблемних питаннях, а отже почувають себе більш впевненими, коли стикаються з ними вже в процесі реальної роботи в кризовій службі телефонної психологічної допомоги.

В роботі тренінгових груп значну увагу необхідно приділяти наступним аспектам: формуванню атмосфери довіри в групі; визначенню та усвідомленню учасниками групи особистісної мотивації до роботи консультантом кризової телефонної служби; формуванню єдиних уявлень щодо принципів роботи кризової телефонної служби, а також вмінню працювати в команді; конкретизації уявлень про телефонну психологічну допомогу в кризових ситуаціях та специфіку її надання [1].

Слід зазначити, що на початку роботи на гарячій лінії у консультантів можуть виникати певні труднощі, зумовлені специфікою роботи та переважними уявленнями консультанта щодо своєї позиції в цій діяльності. Отже, розглянемо основні помилкові переконання, які можна спостерігати у консультантів-початківців під час роботи в службі телефонної психологічної допомоги.

Серед таких помилкових переконань або «міфів» стосовно надання психологічної допомоги загалом та телефонного консультування зокрема можуть бути наступні:

- кризове консультування повинно мати «магічний» ефект у вигляді негайного покращення емоційного стану абонента, а також прийняття ним рішення та виконання дій, запропонованих консультантом;

- виникнення чи посилення у абонента негативних емоцій під час розмови з консультантом є результатом непрофесійних дій фахівця;

- запит абонента має другорядне значення (а іноді взагалі може бути проігнорованим), оскільки психолог заздалегідь є більш компетентним і має узяти на себе відповідальність за вирішення кризи;

- консультанту як професіоналу мають бути відомі справжні причини та вірні способи подолання кризи, яку переживає абонент [3].

Узагальнюючи результати досвіду організації телефонної служби екстреної психологічної допомоги при Міжнародному інституті глибинної психології, яка функціонує в рамках комплексної програми психологічної допомоги населенню, та результати підготовки волонтерів для роботи на гарячій лінії, можемо виділити основні аспекти, які характеризують структурно-змістову специфіку навчальної програми.

Отже, серед основних принципів роботи телефонних консультантів, які були орієнтирами у підготовці волонтерів, є наступні:

- консультант має бути відкритим до різних поглядів на ту чи іншу кризову ситуацію (консультант утримується від узагальнень, не засуджує позицію людини, її погляди);

- консультант має дотримуватись позиції, яка передбачає відсутність релігійних та політичних вподобань;

- фокусування на основній проблемі (телефонна кризова інтервенція має бути досить структурованою для того, щоб допомогти зосередитись на основній проблемі, яка викликає переживання людини);

- принцип конфіденційності та визнання за абонентом права на анонімність;

- принцип нормалізації (важливо підкреслити, що почуття, які переживає людина, є нормальною реакцією на ненормальні обставини);

– принцип мобілізації ресурсів подолання кризового стану у відповідності до моделі Basic-Ph, яка включає шість каналів подолання стресу: «belief» (філософія життя, віра, моральні цінності), «affect» (почуття, емоції), «social» (соціальне оточення, родина, друзі), «imagination» (творчість, гра уяви), «cognition» (знання, логіка, думки), «physiology» (фізична, чуттєва модальність, діяльність) [7];

– консультант має бути уважним до симптомів абонента як до можливих джерел подолання кризового стану;

– консультант має надати абонентам інформацію щодо кризових центрів та можливості отримання фахової психологічної допомоги;

– консультанту необхідно пам'ятати про те, що у більшості випадків людина, яка звертається до телефонної служби екстреної психологічної допомоги, використовує цю можливість лише один раз.

Серед основних завдань екстреної телефонної психологічної допомоги, які визначались як першочергових у роботі телефонних консультантів, можна виділити наступні: зниження інтенсивності емоційних переживань; зменшення проявів травматичного стресу; відновлення відчуття безпеки та здатності людини до регуляції свого емоційного стану; надання інформації про психологічні центри та їх місцезнаходження, а також можливість отримання фахової психологічної допомоги.

Загальний формат програм підготовки консультантів для психологічної телефонної служби передбачає організацію групової роботи, спрямованої на засвоєння теоретичних основ телефонного консультування, його організаційних та етичних засад, а також здобуття вмінь та відпрацювання конкретних навичок телефонного консультанта. Значну частину навчальної програми має бути присвячено моделюванню і розбору різних типів звернень та запитань до кризового консультанта.

Що стосується структурних особливостей побудови телефонної розмови, під час підготовки телефонних консультантів можуть бути запропоновані різні підходи щодо тривалості та основних етапів консультування. В середньому телефонне консультування триває 15–20 хвилин, але завжди бувають виключення.

Щодо структурної побудови психологічного консультування абонентів, практикою телефонної психологічної допомоги не передбачено єдиної універсальної етапності застосування технік. Загалом, організаційна специфіка кризового телефонного консультування зумовлена її характерними рисами: екстремністю та необхідністю надання професійної психологічної допомоги абонентам.

Так, В. В. Морозов в рамках навчальних програм для телефонних консультантів як рекомендованої структури пропонує наступну:

1) *перший етап*: знайомство; початок бесіди; представлення консультанта і абонента. Орієнтовний час: 1–3 хвилини;

2) *другий етап*: розповідь абонента стосовно причини звернення; збір консультантом інформації про проблему. Орієнтовний час: 2–10 хвилин;

3) *третій етап*: інформаційна взаємодія; кризова інтервенція; терапевтична взаємодія. Орієнтовний час: 5–15 хвилин;

4) *четвертий етап*: завершення бесіди; підбиття підсумків, прощання. Орієнтовний час: 1–3 хвилини [4].

Підкреслимо, що пропонуючи майбутнім телефонним консультантам під час навчання будь-яку структуру телефонної взаємодії з абонентами, слід наголошувати на тому, що першочерговим у розмові з людиною є створення атмосфери довіри, і для цього консультант може проявляти гнучкість у структуруванні розмови з абонентом.

Виходячи з аналізу літератури та спираючись на власний досвід, серед основних психологічних технік, які можуть бути використані під час підготовки телефонних консультантів, ми пропонуємо розглядати наступні:

- інформування («Телефонна служба психологічної допомоги. Мене звати ... Я слухаю вас»);
- прийняття («Так, звичайно. Я вас уважно слухаю»);
- допомогти абоненту розпочати розмову («З чого б ви хотіли розпочати?»);
- дослідження («Чи могли б розказати більш докладно про це?», «Чи могли б більш детально описати цю ситуацію?»);
- вибудовування подій у часовій послідовності («До чого це призвело?», «Це було до чи після?»);
- порівняння («Що це вам нагадує?», «Чи переживали ви подібний стан раніше?»);
- мовчання (важливо відрізнити підтримуюче та відчужене мовчання. Тут важливим є тривалість паузи) [4];
- прояснення («Чи правильно я вас зрозумів, що?..»);
- спонукання до опису відчуттів («Опишіть, будь-ласка, як проявляється ваше хвилювання?»);
- прояснення почуттів («Які почуття це викликало у вас?»);
- визначення ресурсів подолання кризового стану («Що раніше вам допомагало у такому стані?»).

Телефонне консультування передбачає два види слухання: нерефлексивне та рефлексивне. Нерефлексивне слухання передбачає мовчання консультанта, яке залежно від ситуації може бути перерване висловленням розуміння, підтримки абонента короткими фразами чи вигуками. Варто зауважити, що нерефлексивне слухання часто виступає єдиною можливістю підтримання контакту з абонентом через його надмірну збудженість і схвильованість, коли він гостро потребує бути вислуханим.

Що стосується рефлексивного слухання, воно є зворотним зв'язком для абонента і виступає критерієм точності сприйняття почутого. Рефлексивне слухання допомагає абоненту найбільш повно виразити свої почуття завдяки наступним прийомам:

– *прояснення*: звернення до абонента за уточненнями («Ви сказали, що ця подія вразила вас. Проясніть, будь-ласка, як саме?», «Ви сказали, що були засмучені. Чи могли б ви докладніше описати, що малось на увазі?» і т. д.);

– *перефразування*: консультант висловлює думку абонента іншими словами; метою перефразування є формулювання повідомлення абонента для

перевірки його точності («Як я вас зрозумів...», «Якщо я правильно розумію, ви говорите про...» і т. д.);

– *відображення*: відображаючи, консультант демонструє, що розуміє стан абонента, а також допомагає абоненту усвідомити свій стан. Відображення може стосуватися змісту кризової ситуації чи почуттів абонента стосовно неї («Напевно ви відчуваєте...», «Ви відчуваєте себе розгубленим...» і т. д.);

– *резюмування*: застосовується переважним чином у тривалих бесідах з метою зведення фрагментів розмови у смислову єдність («Якщо підсумувати сказане вами...», «Те, що ви розповіли, може означати...» і т. д.) [4].

В контексті вивчення окресленого питання слід наголосити, що навчання телефонних консультантів має періодично відновлюватись та бути систематичним з метою підвищення їх кваліфікації. Це виступає основною умовою збереження необхідного професійного рівня для надання фахової психологічної допомоги людям, які звертаються до телефонних служб.

Необхідність у постійному вдосконаленні кваліфікаційного рівня телефонних консультантів зумовлена декількома причинами:

– знання та навички мають постійно поглиблюватись та оновлюватись з метою збереження їх актуальності та доцільності у роботі консультанта служби телефонної психологічної допомоги;

– з кожним дзвінком телефонний консультант накопичує досвід практичної роботи, який може бути дуже корисним для інших фахівців, і одним зі шляхів обміну таким досвідом є підвищення своєї кваліфікації та спілкування в колі колег;

– участь в програмах з підвищення своєї професійної кваліфікації є одним з ефективних методів попередження синдрому «вигорання»;

– в процесі навчання відбувається посилення ідентифікації консультанта з певною професійною групою, а також постійне звернення до основних методологічних та етичних принципів та норм телефонного консультування [8].

О. В. Орлова зазначає, що одним з досить ефективних методів вдосконалення роботи телефонних консультантів в аспекті структурної організації є розробка кейсів (методичних рекомендацій) з проблематики запитів абонентів, які звертаються до телефонної служби.

Такі методичні рекомендації можуть складатись з наступних частин: 1) коротка характеристика проблемної ситуації: основні причини та симптоматика; 2) техніки роботи з подібною проблематикою; 3) приклад телефонної консультації з прямою мовою консультанта та абонента (1–3 приклади з подібною проблематики); 4) практичні рекомендації щодо здійснення кризової інтервенції з абонентом; 5) перелік літератури з кризового телефонного консультування [6].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, в умовах загострення суспільних криз одним з центральних напрямків організації психологічної допомоги населенню є експрес-підготовка волонтерів для роботи у телефонних службах екстреної психологічної допомоги. Основними завданнями навчальних програм підготовки волонтерів з надання екстреної

телефонної психологічної допомоги є: визначення особистісної мотивації волонтерів до роботи консультантом кризової телефонної служби; формування єдиних уявлень щодо принципів роботи кризової телефонної служби; надання теоретичних основ екстреного телефонного консультування; надання основних методичних прийомів та базових психотехнік кризових інтервенцій; професійна підтримка волонтерів у їх практичній роботі тощо.

Досвід організації служби екстреної психологічної допомоги населенню та досвід організації навчальних програм для підготовки телефонних консультантів засвідчив, що одним з перспективних напрямків дослідження окресленої проблеми може виступити ґрунтовне вивчення особливостей розробки та впровадження навчальних курсів для консультантів телефонної психологічної служби в умовах суспільних криз.

Список використаних джерел і літератури

1. Алексеева И. А., Новосельский И. Г. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь / И. А. Алексеева. — М. : Генезис, 2005. — 256 с.
2. Литвиненко Л. І. Телефон довіри: організація, зміст та методика надання психологічної допомоги в сучасних вітчизняних умовах / Л. І. Литвиненко // Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос та ін.; за ред. З. Г. Кісарчук. — К. : Логос. — 207 с.
3. Луковцева З. В., Матюхина И. В. Формирование компетенций в области кризисного консультирования в ходе практики на телефоне доверия / З. В. Луковцева // Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития : материалы городской научно-практической конференции / под ред. Ю. М. Забродина. — М. : МГППУ, 2009. — 182 с.
4. Морозов В. В. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия» : учебное пособие. — Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2006. — 33 с.
5. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков. — 2-е перераб. изд. — М.: Смысл, 2001. — 494 с.
6. Орлова Е. В. Разработка психологических кейсов как путь повышения профессионализма психолога-оператора детского телефона доверия // Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития : материалы городской научно-практической конференции / под ред. Ю. М. Забродина — М. : МГППУ, 2009. — 182 с.
7. Практичне керівництво для психологів та соціальних працівників. Організація соціально-психологічної допомоги дітям та їхнім сім'ям, переміщеним в регіони України з тимчасово окупованих територій і районів проведення антитерористичної операції / за заг. ред. С. Г. Уварової. — К. : Етна-1, 2015. — 111 с.
8. Хачатурян С. Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефона доверия» : учебно-методическое пособие/ С. Д. Хачатурян. — Владимир, 2000. — 177 с.

References

1. Alekseeva, I. A. & Novoselskiy, I. G. (2005). *Zhestokoe obraschenie s rebenkom. Prichinyi. Posledstviya. Pomoshch* [Child abuse. Causes. Effects. Help]. Moscow: Genезis [in Russian].
2. Litvinenko, L. I. (2015). Helpline: organization, content and methodology of rendering psychological aid in the modern domestic conditions. *Psychological aid to those affected as a result of traumatic events: textbook of methods*. L. I. Litvinenko, Z. G. KIsarchuk, Ya. M. Omelchenko, G. P. Lazos, L. I. Litvinenko, L. G. Tsarenko (Ed.); Kyiv: TOV «Vidavnitstvo «Logos»».
3. Lukovtseva, Z. V. & Matyuhina, I. V. (2009). Formation of competences in the field of crisis counseling in the course of practice on a telephone hotline. *Children's helpline: problems, solutions, prospects for the development*. Yu. M. Zabrodin. Moscow: MGPPU.

4. Morozov, V. V. (2006). *Sluzhba ekstreynoy psihologicheskoy pomoschi «Telefon doveriya»: Uchebnoe posobie [Emergency psychological service «Helpline»]*. Chelyabinsk: Izd-vo YuUrGU [in Russian].
5. Mohovikov, A. N. (2001). *Telefonnoe konsultirovanie [Telephone counseling]*. Moscow: Smyisl [in Russian].
6. Orlova, E. V. (2009). The development of psychological cases as a way to improve the professional competence of a psychologist-operator of the children's helpline. Children's helpline: problems, solutions, prospects for the development. Yu. M. Zabrodin. Moscow: MGPPU.
7. Uvarova, S. (Eds.). (2015). *The practical guidance for psychologists and social workers. The organization of social and psychological assistance to the children and their families displaced to the regions of Ukraine from the temporarily occupied territories and the areas of anti-terrorist operation*. Kyiv: Etna-1.
8. Hachaturyan, S. D. (2000). *Psihologicheskie usloviya effektivnosti funktsionirovaniya «Telefonov Doveriya» [Psychological conditions for the efficiency of «Helpline» functioning]*. Vladimir [in Russian].

Уварова Светлана Геннадьевна

кандидат педагогических наук,
ректор Международного института глубинной психологии

**ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРОВ ЭКСТРЕННОЙ
ТЕЛЕФОННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Резюме

Статья посвящена проблеме подготовки волонтеров для оказания экстренной телефонной психологической помощи. Представлено содержание обучающих программ и рассмотрены основные формы подготовки волонтеров. Раскрыта специфика работы волонтеров, которые оказывают экстренную телефонную психологическую помощь в условиях чрезвычайных событий и кризисных ситуаций в обществе. Рассмотрены основные задачи экстренной телефонной психологической помощи. Представлены основные принципы практической деятельности телефонной службы экстренной психологической помощи.

Ключевые слова: телефонная служба психологической помощи, телефонное консультирование, экстренная телефонная психологическая помощь, принципы экстренной телефонной психологической помощи.

Svetlana Uvarova

a Candidate of Pedagogical Sciences,
Rector of the International Institute of Depth Psychology

**SPECIAL FEATURES OF TRAINING THE VOLUNTEERS
IN RENDERING THE EMERGENCY PSYCHOLOGICAL AID
BY TELEPHONE**

Abstract

The article is devoted to a problem of training the volunteers in rendering the emergency psychological aid by telephone. The importance of express training of volunteers to work in the telephone services of psychological aid in the conditions of emergency and crisis situations in society is proved. The main advantages and limitations of telephone counseling are considered. The content of training programs

is revealed, and the basic forms and directions of training the volunteers as well as the main conditions for study organization are considered. The main goals and objectives of training programs in crisis telephone counseling for volunteers are defined. The specific features of work of the volunteers in rendering the emergency psychological aid by telephone in the conditions of public crises are defined. The main tasks of the emergency psychological aid by telephone are defined. The basic principles of practical activities of telephone service of the emergency psychological aid are revealed. The generalized experience results of the development, organization and carrying out educational programs for training the volunteers to work in the service of the emergency psychological aid by telephone are presented.

Key words: telephone service of psychological aid, telephone counseling, emergency psychological aid by telephone, principles of the emergency psychological aid by telephone.

Стаття надійшла до редакції 02.02.2016