

АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПСИХОЛОГІВ

- 1** Знайомство: назвіть своє ім'я. Привітайтеся та скажіть «Я вас слухаю...», запитайте у абонента/абонентки: «Чим я можу вам допомогти?» Якщо співрозмовник/співрозмовниця мовчить, то потрібно допомогти розпочати розмову (виконати так зване «підштовхування до розмови»). Використовуйте фрази: «Я можу зачекати, доки ви зберетеся з думками...», «Я буду готовий/готова вас вислухати тоді, коли ви цього забажаєте...», «Чи можу я вам допомогти розпочати розмову?»
- 2** Особиста інформація: запитайте у співрозмовника/співрозмовниці ім'я – «Як я можу до вас звертатися?» З'ясуйте вік, місце перебування людини, чи є з нею ще хтось поряд, якщо так, то хто саме (під час розмови варто зазначити, що все, про що ви говорите, важить дуже багато та залишиться між вами, адже ви гарантуєте анонімність. Також під час розмови важливо зупиняти та спрямовувати співрозмовника/співрозмовницю на двосторонній діалог, щоб розмова не перетворилася на монолог).
- 3** Слухати: запитайте, чим ви можете допомогти, яка причина звернення (дайте абонентові/абонентці відчуття опори, скажіть: «Я поряд з тобою», «Я намагатимуся тобі допомогти», «Ми разом знайдемо рішення», після чого вислухайте історію, з якою до вас зателефонували. Робіть узагальнення, використовуючи фразу «Якщо я правильно зрозумів/зрозуміла...»

Рекомендовано під час спілкування використовувати техніку активного слухання, наприклад, регулярно повторювати фрази: «Так-так», «Угу», «Авжеж», «Добре», «Гаразд», «Продовжуйте», це заохочує співрозмовника/співрозмовницю до розповіді. Дайте співрозмовнику/співрозмовниці можливість виговоритися, але водночас засвідчуйте свою увагу до нього/неї.

- 4** Ставте додаткові запитання в разі потреби. Можна ставити будь-які запитання, які збалансують стан афекту. Краще використовувати відкриті запитання, на які можна отримати розлогішу відповідь, наприклад: «Які почуття це у вас викликає?», «Чи не могли б ви більше розповісти про ситуацію?», «Як виглядає ситуація зараз?», «Як я можу вам допомогти?»
- 5** Психологічна інтервенція – унормування, пояснення, інтерпретація.
Попросіть співрозмовника/співрозмовницю відтворити події за часом і послідовністю: «До чого це призвело?», «Що було до/після події?»
Спонукайте до змалювання переживань та самої ситуації: «Коли ви відчуваєте занепокоєння?», «Що відбувається, коли ви відчуваєте страх/тривогу?»
Вдавайтеся до порівнянь та з'ясуйте, який досвід вирішення гострих питань має ваш співрозмовник/співрозмовниця: «Чи відбувалося з вами щось подібне раніше?», «З чим ви пов'язуєте це відчуття?», «Як вам вдалося вийти із ситуації, коли та вже траплялася?»

Щоб знизити рівень напруги, можна запропонувати вправу «Дихання за квадратом». Після чого потрібно запитати: «А як зараз ви можете оцінити свій рівень стресу?» (зазвичай після застосування техніки дихання він знижується). Потому як співрозмовник/співрозмовниця виговориться та розкриє повністю свою ситуацію, спробуйте спільно обговорити різноманітні ресурси та варіанти виходу із неї, допоки не знайдете прийнятні для абонента/абонентки).

- 6 Завершення.** Підбийте підсумки та резюмуйте вашу розмову. Для цього якнайкраще підійдуть фрази: «Ви сказали, що...», «Ми з вами обговорили...», «Ми з вами спланували/домовилися...». Підведіть розмову до формулювання плану дій: «Який перший крок ви могли б зробити?», «З чого б ви могли розпочати?» Після формування плану дій завершіть розмову. Подякуйте співрозмовнику/співрозмовниці, за потреби домовтеся про дату та час наступного дзвінка.



ЧОГО НЕ СЛІД РОБИТИ ПІД ЧАС КОНСУЛЬТУВАННЯ

- Не робіть вигляд, що ви все зрозуміли, якщо насправді вам щось не зрозуміло.
- Не порушуйте тему минулого людини (якщо відчуваєте, що є певна травма).
- Не кажіть людям, у чому їхня проблема.
- Не завершуйте консультацію самостійно (абоненти/абонентки самі мають виявити бажання покласти край розмові).
- Уникайте слів «повинен»/«повинна», «зобов'язаний»/«зобов'язана».
- Не звинувачуйте співрозмовника/співрозмовницю.
- Уникайте слів «завжди», «ніколи».
- Не вживайте фраз на кшталт «Ви помиляєтесь», «Або – або», «Якщо, то...»
- Не змінюйте предмету розмови.
- Не глузуйте з абонента/абонентки.
- Не вживайте незрозумілих слів.

Brot
für die Welt

УКРАЇНА
Ла Страда



Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та ґендерної дискримінації:

☎ 116 123, 0 800 500 335

📞 @lasrada-ukraine

📍 @NHL116123

📱 @lasradaukraine

Під час підготовки матеріалу було використано інформацію з: Попередження домашнього насильства. Навчальний посібник для консультантів «гарячих» ліній / Упорядники: Краснова О.В., Калашник О.А. – Київ, 2016. – 90 с

Цей матеріал було розроблено та надруковано в рамках проєкту «Попередження ґендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та порушення прав дитини: надання послуг підтримки для постраждалих осіб» за підтримки Міжнародної Протестантської агенції служби розвитку протестантської Діаконії «Хліб для Світу»

© Громадська організація «Ла Страда-Україна», 2022. Матеріал підготували Андрєєнкова Вероніка, Бондар Валерія, Сабліна Наталія, Харківська Тетяна