



УДК 159.9-615.815-316.44

## ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ТЕЛЕФОННОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ НАСЕЛЕННЮ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Уварова С.Г., к. пед. н.,  
ректор

*Міжнародний інститут глибинної психології*

У статті розглянуто теоретичні та прикладні аспекти надання телефонної психологічної допомоги населенню в умовах надзвичайних ситуацій; розкрито її основні переваги та обмеження. Представлено принципи роботи телефонної служби екстреної психологічної допомоги. Розглянуто особливості навчальних програм для підготовки консультантів телефонних кризових служб.

**Ключові слова:** надзвичайні ситуації, психологічна допомога, телефонне консультування, телефонна кризова служба, принципи екстреної телефонної психологічної допомоги.

В статье рассмотрены теоретические и прикладные аспекты оказания телефонной психологической помощи населению в условиях чрезвычайных ситуаций; раскрыты ее основные преимущества и ограничения. Представлены принципы работы телефонной службы экстренной психологической помощи. Рассмотрены особенности обучающих программ для подготовки консультантов телефонных кризисных служб.

**Ключевые слова:** чрезвычайные ситуации, психологическая помощь, телефонное консультирование, телефонная кризисная служба, принципы экстренной психологической помощи по телефону.

Uvarova S.G. THEORETICAL AND APPLIED ASPECTS OF PSYCHOLOGICAL AID TO THE POPULATION VIA TELEPHONE IN THE CONDITIONS OF EMERGENCY SITUATIONS.

The article deals with the theoretical and practical aspects of rendering psychological aid to the population via telephone in the conditions of emergency situations; its main advantages and limitations are revealed. Ethical principles of the emergency psychological aid via telephone are presented. Special features of teaching programs for training the consultants of telephone crisis services are considered.

**Key words:** emergency situations, psychological aid, telephone counseling, telephone crisis service, principles of the emergency psychological aid via telephone.

**Постановка проблеми.** Проблема психологічної допомоги населенню набуває особливої актуальності під час загострення суспільних кризових процесів та внаслідок різних надзвичайних ситуацій. В цей час різко зростає число людей, які перебувають у важкому емоційному стані і потребують фахової психологічної допомоги. Відтак, питання організації телефонних служб з кризового консультування населення стає безперечним.

**Постановка завдання.** На основі викладеного можна сформулювати завдання дослідження, яке полягає у вивченні теоретичних та прикладних аспектів проблеми телефонної психологічної допомоги населенню в умовах надзвичайних ситуацій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Передусім докладно розглянемо основні переваги та обмеження телефонної психологічної допомоги.

Слід зауважити, що з точки зору доступності для абонента телефонна кризова служба має значну перевагу перед іншими видами 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 звернутися за фаховою допомогою в актуальний для неї час [4].

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 [6].

Далі визначимо основну мету та завдання, які мають бути вирішені в межах телефонної психологічної допомоги населенню в умовах надзвичайних ситуацій.

Основною метою телефонної кризової служби є відновлення психічної рівноваги, мобілізація особистісних ресурсів подолання кризового стану, відновлення відчуття безпеки, донесення інформації про можливість та місце отримання фахової психологічної допомоги.

Роботу консультантів гарячої лінії передусім спрямовано на стабілізацію та зниження інтенсивності емоційних переживань людини, яка телефонує. Другорядні завдання пов'язані із роботою щодо повернення втраченого відчуття безпеки [6].

І.А. Алексеева та І.Г. Новосельський серед центральних завдань телефонної кризової допомоги виділяють такі:

- надання екстреної психологічної допомоги людям, які знаходяться в гострому емоційному стані (паніка, сильна тривога, суїцидальні наміри тощо);

- інформування тих, хто звернувся за допомогою за телефоном, про наявність центрів надання кризової психологічної допомоги і можливості до них потрапити;

- надання первинної консультативної допомоги батькам, які стурбовані емоційними реакціями своїх дітей на кризову подію;

- інформування батьків, які телефонують з приводу психічного стану своїх дітей, щодо можливості отримання кваліфікованої психологічної допомоги дітям та підліткам під час зустрічей із спеціалістом у кризових центрах [1].

Слід зауважити, що у телефонному консультуванні людини, яка перебуває у стані гострого горя, найважливішим є активне слухання та готовність прийняти та полегшити її почуття та переживання. Необхідно надати людині можливість повністю висловити свої почуття та виразити їй підтримку, дозволяючи відчувати, що її почуття нормальні і що вона не самотня.

Важливо проявляти терплячість, оскільки людина може неодноразово повертатися до актуальних переживань та різних деталей втрати. Консультанту необхідно працювати з людиною над інтеграцією досвіду втрати, сприяючи укріпленню її надії через виявлення наявних систем підтримки в житті людини. Інтеграції досвіду втрати сприяє також емпатійне розуміння з боку консультанта. Важливим завданням консультанта є переведення фокусу уваги людини на нові стосунки і діяльність [6].

Узагальнюючи результати аналізу літератури з телефонного кризового консультування [1; 4; 5; 8] та виходячи з власного досвіду практичної діяльності телефонної служби екстреної психологічної допомоги

при Міжнародному інституті глибинної психології, ми виділяємо основні принципи роботи телефонних консультантів:

- 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 відповідно 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.

Особливої уваги в контексті проблеми організації телефонних кризових служб в умовах надзвичайних ситуацій потребує питання щодо підготовки телефонних консультантів для роботи на гарячій лінії.

Слід зазначити, що підготовці телефонних консультантів має передувати етап їх добору. Як зазначає Л.І. Литвиненко, процес добору консультантів доцільно здійснювати в три етапи:

- початковий етап передбачає інтерв'ю з кандидатом, під час якого з'ясовується його вік, освіта, мотивація та готовність працювати у 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 [4].

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 цієї групи може бути побудована таким чином:

– 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;

– друга стадія присвячується переважно 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 на гарячій лінії; 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 таким аспектам, як формування атмосфери довіри в групі; визначення та усвідомлення особистісної мотивації учасниками групи до роботи консультантом кризової телефонної служби; формування єдиних уявлень щодо принципів роботи кризової телефонної служби, вміння працювати в команді; конкретизація 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 переважаючими 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 такі:

– 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 [5].

Слід також підкреслити, що телефонне консультування, як і інші форми психологічної допомоги, пов'язане з емоційною залученістю консультанта до простору переживань пацієнта, а отже, існує вірогідність виникнення «емоційного вигорання», яке може суттєво погіршувати професійну працездатність фахівця. Тому зупинимось окремо на особливостях психологічної підтримки, яка є умовою попередження розвитку «емоційного вигорання» у консультантів кризової телефонної служби.

Першочерговим кроком на шляху збереження консультантом телефонної служби своєї емоційної рівноваги та працездатності, безумовно, є проходження супервізій.

Супервізія виступає одним з методів теоретичного та практичного підвищення кваліфікації фахівця у галузі психологічної допомоги і зокрема телефонної психологічної допомоги [5]. В процесі супервізії фахівець телефонної служби має можливість отримати професійну консультацію супервізора, який разом із супервізантом здійснює аналіз доцільності та якості практичних підходів та методів, що використовуються в кожному конкретному випадку.

В діяльності телефонних служб надання психологічної допомоги практика супервізій допомагає вирішувати такі задачі: забезпечення функціонування служби телефонної психологічної допомоги відповідно до основних професійно-етичних засад; підвищення рівня професійної психологіч-

ної допомоги через підвищення кваліфікації консультантів; сприяння подальшому розвитку служби телефонної психологічної допомоги [9].

Отже, проходження супервізії допомагає консультанту краще розуміти абонентів, усвідомлювати власні почуття та свої реакції на них, краще бачити ступінь ефективності та своєчасність використання кризових інтервенцій, усвідомлювати та застосовувати свої потенційні можливості під час телефонного консультування.

Суттєвим засобом попередження вигорання є також міжгрупова психологічна підтримка консультантів. Як зазначають І.А. Алексеева та І.Г. Новосельський, в групі консультантів гарячої лінії психологічна підтримка забезпечується допомогою один одному у вирішенні складних питань, які виникають в ході роботи телефонної служби. Передусім це стосується розбору складних чи невдалих дзвінків; моделювання різних варіантів побудови розмови у складних випадках; надання емоційної підтримки одне одному; вибудовування, якщо є така необхідність, єдиної стратегії розмови з людиною, яка звертається регулярно [1].

**Висновки з проведеного дослідження.** Отже, узагальнюючи результати вивчення окресленої проблеми, можна зазначити, що телефонна кризова служба є досить дієвою формою надання психологічної допомоги населенню під час різного роду кризових подій та надзвичайних ситуацій. Серед основних завдань екстреної телефонної психологічної допомоги можна виділити зниження інтенсивності емоційних переживань; зменшення проявів дистресу; відновлення відчуття безпеки та здатності людини до регуляції свого емоційного стану та поведінки; донесення інформації про кризові центри та їх місцезнаходження; 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.

Перспективами подальшого дослідження окресленої проблеми може виступити більш детальне вивчення особливостей підготовки консультантів для роботи у кризовій службі телефонної психологічної допомоги.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Алексеева И.А. Жестокое обращение с ребенком. Причины. Последствия. Помощь / И.А. Алексеева, И.Г. Новосельский. – М. : Генезис, 2005. – 256 с.
2. Бутенина О.Э. Опыт подготовки психологов-консультантов для работы на телефоне доверия / О.Э. Бутенина // Вестник РАТЭПП. – 2007. – № 4. – С.42–47.
3. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии / С.А. Кулаков. – СПб. : Речь, 2002. – 236 с.
4. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : [методичний посібник] / [З.Г. Кісарчук, Я.М. Омельченко, Г.П. Лазос, Л.І. Литвиненко, Л. Г.Царенко] ; за заг. ред. З.Г. Кісарчук. – К. : ТОВ «Видавництво «Логос», 2005. – 207 с.
5. Луковцева З.В. Формирование компетенций в области кризисного консультирования в ходе практики на телефоне доверия / З.В. Луковцева, И.В. Матюхина // Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития : материалы городской научно-практической конференции / под ред. Ю.М. Забродина – М. : МГППУ, 2009. – С. 84–90.
6. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков. – 2-е изд., перераб. – М. : «Смысл», 2001. – 494 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. редакцією С.Г. Уварової. – К. : Етна-1, 2015. – 111 с.
8. Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия» : [науч.-метод. пособие] / [А.В. Скворцов, В.Ю. Меновщиков, Л.С. Алексеева, А.Ф. Шадура]. – М. : Гос. НИИ семьи и воспитания, 1999. – 348 с.
9. Чеховская О.С. Супервизия в службе экстренной психологической помощи «Телефон доверия» / О.С. Чеховская // Вестник РАТЭПП. – 2007. – № 3. – С. 47–59.