



Притча восточная

«Учитель из Вифлеема как-то сказал своим ученикам:

- Всё сущее поучительно. Мы можем учиться у каждой вещи — и не только сотворённой Богом, но и сотворённой человеком,

- Чему мы можем научиться у поезда?- с сомнением спросил один из учеников,

- Тому, что экономя минуту, можно потерять жизнь.

- А у телеграфа?

- Тому, что каждое слово засчитывается и оплачивается.

А у телефона?

- Тому, что всё, что мы говорим здесь, слышно там».

Телефон
доверия



История Телефона Доверия

**В мире — в 1906 г., в США священник Гарри Уоррен,
1952 (1958) в Англии — Чад Вара.**

**В Москве — 1982 г., профессор, суицидолог Айна
Амбрумова.**

К 1988 г. - 5 К 1991г. - 25

**В Томске — 1996 г. (Телефон социально-
психологической поддержки для подростков и
взрослых при МПС «Круг»).**

**В Северске — 1997 г. (Центр социально-
психологической помощи семье и детям)**

***Мы — лето 2011 и 2012 г.г. 2017-2018 г.г. 2018-2019г.г.
2019-2020гг***

ЦЕЛИ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

КОНТ
АКТ

ПОМО
ЩЬ

ИНФОРМ
АЦИЯ

ПОДДЕ
РЖКА

задачи телефона доверия

**Профилактика
самоубийств
и
кризисных
состояний**

**Просвещение
общества**

**(одиночество,
суициды
депрессии и т.д.)**

**Обучение и
подготовка
волонтёров
в области соц.
работы
и
здравоохранения**

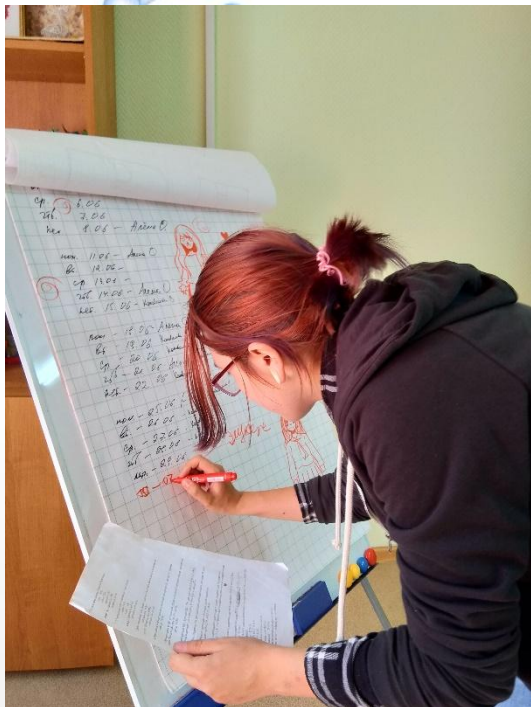
принципы работы

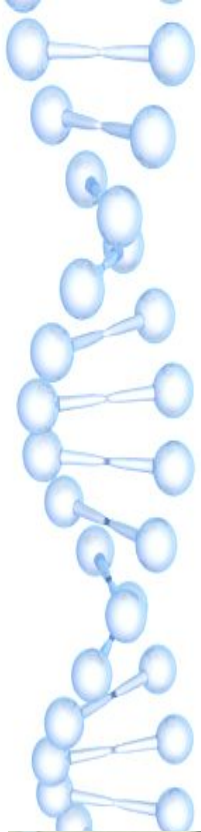


Основные убеждения консультантов

- *Каждый человек бесценен*
- *Люди могут изменяться*
- *Позитивное мышление исцеляет*
- *У всех бывают кризисы*

личность у





ЗНАЧЕНИЕ В РАБОТЕ НА ТД

УМЕНИЯ СЛУШАТЬ



Модель

1. «ЗДРАВСТВУЙТЕ!»
2. ПАУЗА
3. ВЫСЛУШИВАНИЕ
4. КЛИЕНТ ПРЕДЛАГАЕТ ДИАЛОГО
5. «В ЧЁМ ПРОБЛЕМА?»
6. «ВАШИ ОЖИДАНИЯ?»
7. «ВЫБОРЫ И АЛЬТЕРНАТИВА»
8. «ШАГ К ПОСТУПКУ»
9. «ДО СВИДАНИЯ!»



ПО

лога



Модель помогающего диалога

1. «ЗДРАВСТВУЙТЕ!»

-здравствуйте, я Вас слушаю...

-добрый день, Вы позвонили на молодёжный телефон доверия...

-здравствуйте, телефон доверия...

2. «ПАУЗА»

Если абонент молчит, то...

выдержите паузу;

скажите фразу, приглашающую к разговору:

- «я подожду, пока Вы соберётесь с мыслями...»

- «я буду готов Вас слушать тогда, когда Вы захотите...»

- «Вы хотели бы всё обдумать, прежде чем начать разговор?»

- «я могу как-нибудь помочь Вам в начале беседы?»



не торопите человека, будьте терпеливы

если пауза затянулась:

- «Вы можете позвонить нам в любой момент, когда будете ГОТОВЫ»**
- познакомьтесь:**
 - назовите своё имя**
 - «как мне к Вам обращаться»**
 - «как мне Вас называть»**



3. «ВЫСЛУШИВАНИЕ»

Клиент говорит сам продолжительное время:

- слушайте**
- не отвлекайтесь**
- поощряйте к разговору: «да-да», «я слушаю», «угу», «хорошо», «продолжайте», «я внимательно слушаю»**
- не задавайте вопросов**
- фиксируйте в памяти (или на листочке) основную информацию**
- следите за проявлением чувств**
- анализируйте манеру общения, характер речи, темпоритмический рисунок - думайте о присоединении**
- дайте выговориться до конца**

4. КЛИЕНТ ПРЕДЛАГАЕТ ДИАЛОГОВЫЙ РЕЖИМ

- присоединитесь к темпу речи и манере
- используйте фразы, приглашающие к продолжению
- пытайтесь определить мотив обращения
- слушайте активно



5. «В ЧЁМ ПРОБЛЕМА?»

1. Если абонент сам определяет и формулирует проблему (посвящаем этому шагу долгое время в масштабе интервью)

2. Если абонент не определяет, что лежит в основе его состояния (посвящаем этому шагу ещё более долгое время)



6. «ВАШИ ОЖИДАНИЯ?»

- Выявите идеалы клиента**
- Идентифицируйте идеальное отношение к собственному «Я»**
- Выясните истинные ожидания от будущего**
- Смоделируйте вместе то будущее, которое клиент ожидает**
- Поговорите об ответственности**



7. «ВЫБОРЫ И АЛЬТЕРНАТИВА»

-Выясните, какие варианты выхода из проблемы видит сам абонент

-Проиграйте эти варианты

-Если варианты его не устраивают, выработайте все возможные и невозможные альтернативы.

Примените самую простую, оцените её приемлемость, экологичность



8. «ШАГ К ПОСТУПКУ»

- Обсудите, что нужно изменить для данного выбора решения проблемы**
- Если абонент испытывает сопротивление к изменениям, поработайте со страхом перемен**
- Наметьте «первые шаги» к совершению поступка («Итак, завтра Вы позвоните другу и договоритесь о встрече»)**



9. «ДО СВИДАНИЯ»

- Если абонент прощается сам: постарайтесь, чтобы он остался с позитивным чувством от разговора
- Оставьте «дверь открытой»
- Если абонент разговаривает долго и не собирается прощаться, то: выведите его на завершение разговора; проговорите основные моменты беседы; подведите итоги; спросите о его ближайших намерениях

До ВСТРЕЧИ!



Подростковый ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ в Северске

Анонимно. Доступно. По будням с 15:00 до 19:00

Вопросы взаимоотношений, зависимостей, кризисов, стрессов, проблем с друзьями, преподавателями, родителями и др.

Запись на бесплатные, анонимные консультации к психологу, наркологу, психотерапевту.

Помощь по принципу "равный-равному" психологически подготовленных сверстников и профессиональных специалистов, психологов.



8(3823) 90-70-95



8-900-922-12-70



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

