



## *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**

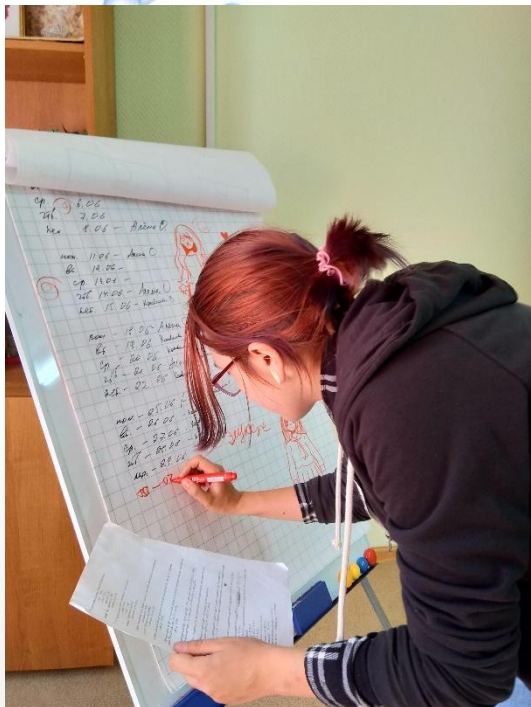
# принципы работы

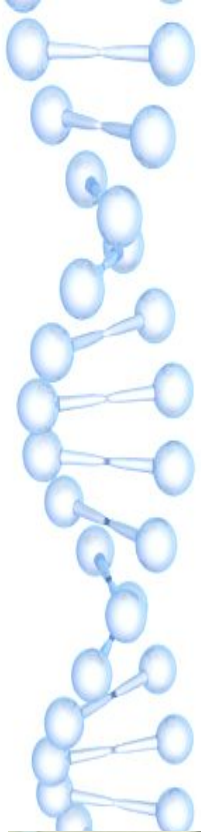


# Основные убеждения консультантов

- **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

