

ПИРНАЗАРОВА Ф.Н.

ПОСОБИЕ

для обучения работников
горячих линий

(Hot-line)

в общественных кризисных центрах



ТАШКЕНТ 2010

Флора Пирназарова

**Пособие для обучения
работников горячих линий в
общественных кризисных центрах**

«Автор»

2010

Пирназарова Ф. Н.

Пособие для обучения работников горячих линий в общественных кризисных центрах / Ф. Н. Пирназарова — «Автор», 2010

Это издание рассчитано на широкий круг руководителей работников и добровольцев горячих линий. Образовательная программа тренинга адаптирована для местных условий с учетом опыта консультативно-справочной службы телефона доверия «Таскин», действовавшей в Женском Обществе «Мехри» с декабря 1998 года по декабрь 2000 г. при поддержке Института Открытое Общество – Фонд Содействия Узбекистан. Издание осуществлено при содействии Информационного Агентства США (USIS), Агентства по Международному Развитию (USAID) и Фонда Каунтерпарт Консорциум.

© Пирназарова Ф. Н., 2010

© Автор, 2010

Содержание

Уважаемый читатель!	5
Программа тренинга	7
Часть I Построение взаимоотношений помощи	8
Краткая информация о телефоне доверия	8
Феминистический подход к помощи	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

Флора Назаровна Пирназарова

Пособие для работников горячих линий (hot-line) в общественных кризисных центрах

Уважаемый читатель!

Данное пособие любезно предоставлено нам для перевода Женским Центром в Вашингтоне, США, оно используется для работы на круглосуточных горячих линиях Центра. Здесь описаны техника и стратегия работы горячих линий американских служб доверия с соответствующими ссылками на литературу ресурсы и службы экстренной помощи в США.

При поддержке американского фонда Каунтерпарт Консорциум в начале мая 1999 г. состоялся визит Президента Женского Центра г-жи Джудит О. Мюллер в Узбекистан и проведение с её участием круглого стола лидеров женских организаций на тему «Достижения и проблемы горячих линий женских организаций в Узбекистане». В августе 1999 года во время своего второго визита партнёры из Женского Центра Вашингтона – г-жа Джудит Мюллер и г-жа Марта Флир совместно с активистами общества "Мехри" провели "Тренинг для работников горячих линий", который посетили представители женских организаций, Кризисных Центров и телефонов доверия Узбекистана и Республики Кыргызстан. Наши американские подруги рассказали о работе Женского Центра в Вашингтоне.

Женский Центр (WC) в Вашингтоне действует с 1974 года.

Под руководством Исполнительного директора Джудит Мюллер (Judith O. Mueller) Женский Центр развился от крошечного тренингового центра в 3-х комнатном офисе во Вьенне, Вирджинии, до многопрофильного информационного консультативного и тренингового центра с 4-мя каналами круглосуточных горячих телефонных линий. Сегодня Центр помогает мужчинам и женщинам, семейным и разведенным, почти во всех сферах жизни.

В настоящее время WC предлагает населению более 200 различных тренинговых и образовательных программ, охватывающих такие вопросы, как преодоление страха, самоутверждение, здоровые взаимоотношения, «50+», «выживание после измены», «выживание после сексуального насилия», психология семейной жизни, укрепление семьи, помощь в разделении и разводе, рост профессионального развития и карьеры, финансовый менеджмент в семье, оздоровительные тренинги, летние сессии здоровья и т. д.

*65 методистов и консультантов обеспечивают 25000 часов консультирования ежегодно. Для поиска рабочих мест и продвижения в карьере Центр обеспечивает руководство и сетевые возможности наряду с постоянным расширением банка занятости. Одна из самых успешных и инновационных программ – ICAN – **Information and Career Advisory Network** – Консультативная Связь по информации и карьере – содействует известным профессионалам (более 600) предложить сотням клиентам в 42 областях руководство по продвижению в карьере.*

Самые популярные мероприятия Центра – проведение ежегодных конференций по Лидерству женщин, где участники могут встретиться с

самыми выдающимися национальными лидерами – и ежегодные городские марафоны с весенними гала-представлениями в пользу программ и услуг Женского Центра.

The Women's Center: 133 Park Street, NE, Vienna, VA 22180 Phone (703) 281-2657, fax: (703) 242-1454, Web Site: <http://www.Thewomenscenter.org>

Выпуск первого в Республике пособия для работников горячих линий на русском и узбекском языках является значительной ступенью в развитии грамотно и эффективно работающих горячих линий, число которых непрерывно растет в Узбекистане.

Данное пособие любезно предоставлено нам для перевода Женским Центром в Вашингтоне, оно используется для работы на круглосуточных горячих линиях Центра. Здесь описаны методы работы горячих линий телефонов доверия в Америке и соответственно сделаны ссылки на литературу, ресурсы и существующие службы в США.

Представленный Вам перевод пособия – это приближенный вариант к американскому оригиналу, адаптированный к местным условиям, снабженный словарем и справочной информацией экстренных служб по г. Ташкенту.

Мы считаем, что наша основная задача – обучить работников горячих линий и обсудить представленный материал вместе с Вами на семинарах-тренингах и, согласно выявленным в процессе работы замечаниям, откорректировать и дополнить пособие соответственно нуждам горячих линий Узбекистана.

В Пособии приводятся также примеры телефонных звонков из опыта работы консультативной службы телефона доверия «Таскин» при Женском обществе «Мехри». Служба телефона доверия «Таскин» начала работать с декабря 1998 года при поддержке Института Открытое Общество в Узбекистане. Служба оказывала психологическую, юридическую, врачебную анонимную консультативную помощь женщинам и девушкам, находящимся в критическом состоянии, или подвергшимся психофизическому насилию. За 1999 год по телефону доверия было получено около 6000 звонков.

В работе над Пособием большую помощь оказали консультанты-психологи и врачи общества «Мехри» Саломова Машкура, Атабекова Клара, Тагирова Дилярам, переводчики Ирода Азизова (англ-рус), Гюльназ Хидоятова (рус-узб). Компьютерную вёрстку и макет пособия на русском и узбекском языках выполнила Ирина Тимошенко.

С января 2000 года по ноябрь 2005 г. при Женском обществе "Мехри" действовал консультативно-тренинговый Центр для женщин и их семей "Мапурахоним".

Цель: оказание эффективной, экстренной и долгосрочной помощи женщинам и членам их семей – детям, мужчинам, пожилым – в преодолении трудностей переходного периода во всех сферах личной, общественной, профессиональной деятельности.

Мы уверены, что сеть Центров доверия по Республике поможет населению найти оптимальные пути преодоления критического состояния, содействовать развитию гражданского сознания, позиций и инициатив.

*Пирназарова Флора
Ташкент, Узбекистан
2010 г.*

Программа тренинга

Этот тренинг построен таким образом, чтобы помочь в понимании и развитии навыков, требуемых от "слушателя" телефона доверия. Используя большие группы презентаций, маленькие дискуссии, игры, наблюдения, а также практику на работе, вы получите тренинг на базе рефлексивного и активного слушания, разрешения проблем, вмешательства в кризис, информации, адресации, а также управления стрессом и ответственностью, которые работают вместе с активным слушанием.

Часть 1 Построение взаимоотношений помощи – 6

Часть 2. Процесс звонка: – 9

- Вовлечение
- Изучение
- Разрешение
- Завершение

Часть 3. Вмешательство в кризис – 24

Часть 4. Трудные звонки: – 30

- Молчание
- Эмоциональные звонки
- Информация
- Открытие
- Алкоголь\Наркотики
- Вне реальности
- Звонки сексуальной проблематики

Часть 5. Специфические кризисные звонки: – 40

- домашнее насилие
- сексуальное насилие
- оскорбление детей
- суицидные звонки

Приложение

1. Примеры звонков из опыта работы консультативной службы телефона доверия “Таскин” – 50
2. Словарь психологических терминов – 53
3. Справочная информация – 62

Часть I Построение взаимоотношений помощи

Краткая информация о телефоне доверия

Телефон доверия.

Это слово ассоциируется у нас с волнением и кризисом, но услуги, которые оказывает телефон доверия, могут оказаться зоной покоя среди штормового моря. Услуги телефона доверия предполагают конфиденциальное телефонное выслушивание, адресацию, а также вмешательство в кризис. Наиболее эффективная модель работающего штата телефона доверия включает: более 100 добровольцев-слушателей, 1-го директора с полным рабочим днем, 3-х штатных работников с полным рабочим днем и 4-х работников с неполным рабочим временем. Они сделают все, чтобы горячая линия была доступна обществу 24 часа в день, 7 дней в неделю. В течение года телефон доверия может получить 18000 звонков – это около 350 звонков каждую неделю.

Тренинг для слушателей-волонтеров является очень важным, так как от этого зависит успех кризисного телефона доверия. Ответ слушателя на звонок должен быть конфиденциальным, без осуждения и недирективным. Техника выслушивания основывается на терапевтическом подходе, который был разработан психологом Карлом Роджерсом. Роджерс утверждал, что каждый человек имеет внутренние ресурсы для самопознания и изменения, и что установление эмпатических (согласованных) отношений между клиентом и человеком, помогающим ему, может служить пусковым механизмом для раскрытия самой личностью своих внутренних ресурсов.

Эмпатические взаимоотношения требуют соблюдения 3-х ключевых правил от слушателя:

- 1) искренность, реалистичность или соответствие;
- 2) принятие или согласие, которые Роджерс назвал безусловно-позитивным отношением. Слушатель не должен осуждающе относиться ко всему, что высказывает клиент в это время;
- 3) эмпатическое понимание – означает, что слушатель точно воспринимает чувства и переживания клиента и отражает это понимание клиенту.

* * *

Добровольцы телефона доверия отбираются, основываясь на их философском согласии с этими 3-мя правилами: искренности, заботы, эмпатического понимания. Они специально проходят тренинги, чтобы закрепить эти правила работы со „звонящим” и развить отношения эффективной помощи.

Добровольцы на телефоне доверия – это члены общества, которые хотят помочь, используя свои таланты и способности. Их тщательно отбирают за их объективность, эмпатичность, за способность не осуждать и быть чувствительными ко всему. Они проходят тренинги по навыкам выслушивания, вмешательству в кризис и процедурам адресации. Телефон доверия не может существовать без таких добровольцев.

Изучаемые задачи

1. Освоить этический кодекс, принятый работниками телефона доверия.
2. Обеспечить конфиденциальными, неосуждающими и недирективными услугами.

3. Воспринять и ответить на непосредственные чувства и ситуацию "звонящего".
4. Быть готовым к совершенствованию и обучению. Конструктивно использовать результаты. Стремиться к самоконтролю и постоянному улучшению навыков.

Навыки выслушивания

1. Эмпатический ответ звонящим:
 - установить и сохранить раппорт (резонанс с клиентом);
 - выслушать и ответить на чувства звонящего с эмпатией и точным отражением;
 - увязать чувства „звонящего” с ситуацией, в которой он оказался.
2. Контроль процесса звонка:
 - В беседе всегда старайтесь сфокусировать внимание на чувствах „звонящего”, используя всевозможные варианты во время беседы.
 - В беседе постарайтесь помочь „звонящему” проанализировать свое состояние.
3. Помогите в выборе путей разрешения проблемы.

Оценка кризиса и навыки адресации

1. Оцените степень летальности и ответьте соответственно на звонки, грозящие самоубийством;
2. Подготовьте необходимые номера телефонов и "адреса" городских служб экстренной помощи.
3. Ссылаясь на процедуру и политику телефона доверия, старайтесь документировать все телефонные звонки согласно руководствам тренинга.

Тестирующие вопросы для определения способностей слушателя

1. Могу ли Я быть таким, чтобы другие меня воспринимали как человека заслуживающего доверия, надежного и последовательного во всех отношениях?
2. Могу ли Я быть достаточно конкретным, чтобы меня не воспринимали двусмысленно?
3. Могу ли Я заставить себя относиться позитивно к другому человеку – проявляя чувство теплоты, заботы, любви, интереса, уважения?
4. Завишу ли Я от мнения других?
5. Чувствую ли Я себя уверенно внутри себя, чтобы позволить себе быть независимым?
6. Могу ли Я полностью углубиться в мир чувств моего клиента и всё видеть его глазами?
7. Могу ли Я воспринимать адекватно каждую шутку вовлеченного в дискуссию клиента?
8. Могу ли Я вести себя так, чтобы другие не чувствовали, что Я представляю опасность?
9. Могу ли Я избавить клиента от угрозы оценки извне?
10. Буду ли Я зависим от прошлого негативного опыта?

Ответы на эти вопросы могут показать, способен ли слушатель построить отношения взаимопомощи в беседе со "звонящим".

Феминистический подход к помощи

1. ЭТО БОЛЬШЕ СОЦИАЛЬНАЯ, ЧЕМ ЛИЧНАЯ ПРОБЛЕМА.

Феминистские исследования рассматривают все личные проблемы в контексте сексуальных проблем общества и помогают женщинам понять, в чем состоит их реальное угнетение, что представляют собой определенные роли, отведенные женщинам в современном обществе, а также и то, что они часто являются жертвами насилия, в результате чего у них постоянно присутствует чувство беспомощности.

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАСИЛИЕ.

Пострадавшую женщину нельзя стыдить за оскорбление, которому она подверглась. Никогда нельзя прощать насильственные акты (за исключением действий в целях самозащиты), ответственность за насилие несет совершивший его человек.

3. СЛУШАТЕЛЬ, КАК УЧИТЕЛЬ. Роль слушателя заключается в том, что он должен дать понять пострадавшей женщине, что факт нападения является не только личной, но социальной и политической проблемой.

4. СКОРЕЕ ЗАЩИТА, ЧЕМ ТЕРАПИЯ. Женщина, обращающаяся за помощью, в основном, является здоровым человеком, который нуждается во внимании, необходимой информации, поддержке и защите. Даже если она оскорблена, она не всегда нуждается в терапии.

5. СЛУШАТЕЛЬ – КАК ПАРТНЕР. Слушатель как партнер обеспечивает поддержкой и новыми необходимыми навыками пострадавшую женщину, и он не довлеет над ней.

6. ЖЕНЩИНЫ ПОМОГАЮТ ЖЕНЩИНАМ. Пострадавшая женщина нуждается в поддержке другой женщины во время кризиса для того, чтобы лучше понять и быстрее преодолеть состояние унижения.

7. ПОДДЕРЖКА ОТ ДРУГИХ ПОСТРАДАВШИХ. Пострадавшая женщина может получить более существенную поддержку от другой ранее пострадавшей женщины, которая поможет пострадавшей выйти из изоляции и увидеть новые перспективы для себя.

8. САМОПОМОЩЬ. Основной целью слушателя является то, что он должен помочь женщине самой обрести силу и стать независимой, а не подчинять ее и делать зависимой от себя. Лучшее, что можно сделать – это быть вместе с ней и помочь морально.

9. ПОДДЕРЖКА. Цель слушателя – это поддержка. Основная задача – помочь пострадавшей женщине приобрести навыки и стать уверенной и сильной в самостоятельном построении своей жизни.

10. ПРЕОДОЛЕНИЕ СТЕРЕОТИПОВ. Слушатель обязан работать над собой, для преодоления своих собственных предубеждений и стереотипов поведения, т. к. он должен быть эффективным помощником для женщины, которая находится в кризисной ситуации.

11. ЯЗЫК. Слушатель должен осознавать, что её язык передаёт её позицию, отношения и стереотипы. Новая позиция и рост силы женщины должны способствовать преодолению старых установившихся представлений.

12. ЖЕНЩИНА САМА КОНТРОЛИРУЕТ ВЫБОР ВОЗМОЖНОСТЕЙ. Слушатель оставляет выбор за женщиной и должен всегда помочь поддержать её как личность, независимо от того, что она решила, даже если он не согласен с ее выбором.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.