

ПИРНАЗАРОВА Ф.Н.

ПОСОБИЕ

для обучения работников
горячих линий

(Hot-line)

в общественных кризисных центрах



ТАШКЕНТ 2010

Флора Назаровна Пирназарова

Пособие для обучения работников горячих линий в общественных кризисных центрах

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=3939385

Пособие для работников горячих линий (hot-line) в общественных кризисных центрах: Авторское; Ташкент; 2010

Аннотация

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.

Содержание

Уважаемый читатель!	4
Программа тренинга	9
Часть I Построение взаимоотношений помощи	11
Краткая информация о телефоне доверия	11
Феминистический подход к помощи	16
Конец ознакомительного фрагмента.	19

**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 И/С 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 ра-

ботающих 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, переводчи- ки Ирода Азизова (англ-рус), Гюльназ Хидоятова (рус-узб). Компьютерную вёрстку и макет пособия на русском и узбек- ском 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 перио- да во всех сферах личной, общественной, профессиональ- ной деятельности.

Мы уверены, что сеть Центров доверия по Республике поможет населению найти оптимальные пути преодоления критического состояния, содействовать развитию граждан- ского 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 конфи-

денциальным, 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 специ-

ально 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 навыка 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 на-

ходится 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.