



ВСЕРОССИЙСКОЕ СОВЕЩАНИЕ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЛУЖБ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

17 мая 2024 года

ОПЫТ РЕШЕНИЯ ОСТРЫХ ВОПРОСОВ Работа с постоянными и «зависающими» абонентами, мотивация их к более глубокой проработке имеющихся проблем



Анна Висановна Сальманова

психолог, заместитель директора,
ГКУ Республиканский ресурсный
центр «Семья»
Республика Башкортостан

Абонентов заставляет «зависать» ряд причин:

1. недостаточный профессионализм консультантов;

2. отсутствие знаний об инфраструктуре социальной помощи;

3. особые психологические черты «зависающих» абонентов:

- подростки, запутавшиеся в отношениях, в хронической психотравмирующей ситуации
- пограничные личности
- абоненты с сексуализированным поведением
- психически больные

Направления профилактической работы с постоянными телефонными абонентами:



1. Разъяснительная работа о целях Службы, ее регламенте и целевой аудитории

2. Супервизия, постоянное повышение уровня профессионального, морального и духовного развития консультантов

3. Понимание психологических особенностей «постоянных» абонентов

Примеры речевых модулей, облегчающих взаимодействие с постоянным «зависающим» абонентом

1

Проблематика:

- Много тем для проработки (запросов):

П: Ваш запрос довольно объемный, к сожалению, мы не можем его решить в рамках одной телефонной консультации, поэтому рекомендую вам обратиться за очной психологической помощью.

- Если считаем, что методов телефонного консультирования недостаточно:

П: Для большей результативности с подобным запросом вы можете обратиться за очной психологической помощью.

- Абонент, эмоционально фрустрирован, переживает утрату, расставание и т.п.:

П: Я чувствую вам сейчас нелегко приходится и уверена, что с очной поддержкой терапевта с этим будет проще справиться.

- Если подозреваем психическое заболевание, депрессию:

П: Возможно в вашем состоянии требуется медикаментозная поддержка, поэтому рекомендуем вам обратиться за помощью психотерапевта

Примеры речевых модулей, облегчающих взаимодействие с постоянным «зависающим» абонентом

Возражения:

А: А не будет ли записи в личном деле, не помешает ли это моей карьере?

П: Психотерапия конфиденциальна, согласно профессиональной этике. Психолог не может разглашать информацию о вас, даже тот факт, что вы ходите на терапию.

Мотивация на получение очной психологической помощи:

А: А чем мне поможет психолог?

П: Психологическое здоровье так же важно, как физическое. Если у вас что-то болит, вы идете к врачу, и он помогает вам, так же и с психологическим здоровьем.

Психолог не учит жить, а помогает по-новому взглянуть на себя и ситуацию, выбрать путь решения.

А: У меня нет денег на психолога.

П: Я могу дать вам номер телефона для записи к бесплатному психологу.

А: Психолог далеко, нет возможности ездить.

П: Можно получить психологическую помощь онлайн. Это удобно, никуда ездить не понадобится.

А: Школьный психолог всем расскажет о моих проблемах, все узнают и засмеют.

П: С чем связано недоверие? (если оно оправдано, то...) Вы можете попросить родителей записать вас к другому очному психологу.

Постоянные «зависающие» абоненты, как фактор «эмоционального сгорания» сотрудников телефона доверия

БЕРЕГИ СЕБЯ



«С утопающим надобна сугубая осторожность – дабы и его спасти, и самому не утонуть»

Бальтасар Грасиан «Карманный оракул»



Система поддержки консультанта:

- интервизия,
- супервизия,
- Балинтовская группа – высшая лига супервизии



«Никто не должен иметь дело с проблемой в одиночку»



Анна Висановна Сальманова

психолог, заместитель директора
ГКУ Республиканский ресурсный
центр «Семья»
Республика Башкортостан



Контактные данные

Тел. +7(347) 2460280, +79174439047

Почта: anna-salmanova@mail.ru

Соц.сети: <https://metodsemya.bashkortostan.ru/>