

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА
ГБУ Республиканский Центр психолого-медико-социального сопровождения

«Сайзырал»



АЛГОРИТМЫ
ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
В МОМЕНТ ОСТРОГО КРИЗИСНОГО
ОБРАЩЕНИЯ

Кызыл-2018г

Печатается по решению экспертного совета ГБОУ Республиканского Центра психолого-медико-социального сопровождения «Сайзырал»

Методическая шпаргалка.

«Алгоритмы дистанционного психологического консультирования в момент острого кризисного обращения» - стр.16, Кызыл,2018г.

В методической шпаргалке использовано учебное пособие «Алгоритмы психологического консультирования в формате ТД», где представлен практический опыт работы коллектива экстренной психологической помощи людям, оказавшимся в кризисной ситуации г. Томска (далее - служба Телефона Доверия), руководителем, которого с 1996 по 2006 г., была Елена Скавинская, ст. преподаватель кафедры психологии личности факультета психологии ТГУ. Научным редактором учебного пособия является доктор психологических наук, профессор И.Я. Стоянов ТГУ,

Методическая шпаргалка рекомендована педагогам - психологам образовательных организаций для дистанционного психологического консультирования детей и их родителей (законных представителей) в момент острого кризисного обращения.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Мы надеемся, что алгоритмы, выработанные плодами многолетнего опыта, в области дистанционного консультирования принесут реальную

Кызыл-2018г

пользу Вам в оказании психологической поддержке, не только детям, но и их родителям (законным представителям), которые обращаются к вам непосредственно, в кризисных ситуациях.

Мы думаем, что информация, которая интересна консультантам Телефона доверия будет интересна и вам педагогам-психологам. В данной памятке предложены алгоритмы дистанционного психологического консультирования, выстроенный по теме, который наиболее часто встречается в психологической практике. Знание алгоритмов помогает педагогам-психологам расширить и оценить свою профессиональную возможность реагирования на неожиданные обращения детей.

Зарубежные источники, не всегда адаптированные к российской действительности, и поэтому рекомендации отечественных коллег, несомненно, имеют серьезное значение в становлении и развитии дистанционного консультирования. Однако специфику телефонной психологической помощи каждый специалист познает на собственных ошибках. Чем отличается очное консультирование от телефонного? Каким критериям соответствовать в консультации и что же является результатом помощи? Возможно, ли знать все, пережить многое, и это ли является критерием успешного разрешения кризисных проблем детей? Как правильно собирать и использовать полученную информацию в краткие сроки консультирования? Для начинающего консультанта телефона доверия, так, и для педагога-психолога, которая практикует телефонное психологическое консультирование, важно научиться разбираться в собственной манере слушать, моделировать для себя основные формы слушания и наблюдения; уметь находить и исследовать новую информацию, сравнивать данные с известными категориями, строить и проверять гипотезы. В общем, психолог при психологическом консультировании по телефону должен обладать специфическими знаниями. Специалисты могут различаться в своих взглядах на такие вопросы, как объем материала, необходимого для обоснования гипотез, степени риска или осторожности в предварительных выводах, в самих формулировках, но им необходимо придерживаться неких правил умозаключения в специфической конкретной ситуации.

Дистанционное психологическое консультирование сосредоточивается на актуальных чувствах обратившегося и **предполагает экстренность помощи.**

Результаты саморефлексии, т.е. наблюдения за собственной деятельностью и анализ чувств относительно итогов работы, *указывали на потребность определенным образом систематизировать информацию. Так появились алгоритмы*

Алгоритмы выстроены на темах, наиболее часто встречающихся в консультировании по Телефону Доверия. Алгоритмы это ключевая информация о специфике обращения, последовательные шаги, возможных действий консультанта, своеобразные «рецепты», напоминание о том, в каком направлении искать информацию для прояснения проблемы и какими методами пользоваться. Алгоритмы, значительно облегчают в трудных ситуациях «вхождения в тему» и моменты «неожиданности запроса».

Алгоритм помогает преобразовать «трудность» в проблему, а проблему в задачу. Все мы знаем, что четко поставленную перед собой задачу возможно решить. (*Супервизоры помогают решать профессиональные и личностные задачи консультантов.*) Использование алгоритмов оптимизирует стрессовую ситуацию консультирования и придает психологу уверенность в своих силах, как это ни странно, дает свободу творчества, свободу поиска новых, уже неформализованных решений. Знание алгоритмов помогает психологам расширить и оценить свои профессиональные возможности в рамках телефонного консультирования. Надеемся, что алгоритмы, выработанные отечественными специалистами, принесут реальную пользу и поддержат Вас в благородной и очень значимой миссии оказания экстренной психологической помощи людям, в момент острого кризисного обращения.

МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИНТЕРВЬЮ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ

Общую суть дистанционного психологического консультирования можно определить таким образом: психолог, пользуясь своими профессиональными и специальными знаниями, создает условия для другого человека, в которых он переживет свои новые возможности в решении психологических задач.

Важно помнить о том, что: человеку приятно, когда к нему обращаются по имени; вы присоединяетесь к ребенку, который к вам обратился, а не он к вам. В отличие от телефона доверия, вы своего клиента знаете, раз он к вам обратился у вас доверительные отношения.

Если ребенок или родитель, неважно, кто позвонил, значит ему это нужно; для каждого человека его проблема серьезна; ваши собственные концепции проблем не всегда совпадают с установками клиента; чувства играют важную роль в понимании ситуации;

Цель консультации

- не в «быстром и волшебном» разрешении проблемы;
- поддержка человека может быть хотя бы в том, что вы рядом с ним;
- ребенок не всегда готов взять на себя ответственность;
- каждая ситуация уникальна;
- разговор заканчивает первым тот, кто обратился вам;
- вы не обязаны терпеть нападки или агрессию тех, кто звонит;
- следует быть терпимым и терпеливым;
- не все стадии интервью могут быть пройдены за один звонок.

Психолог, как и консультант ТД не должен: оценивать; давать личные советы; задавать вопросы, начинающиеся с «почему?»; принимать на себя ответственность за проблемы другого; паниковать; бояться пауз; злоупотреблять словами-паразитами; «играть в спасателя»; растворяться в проблеме клиента; попадать в ловушки; обещать непременною помощь;

ожидать быстрого результата; считать ошибку катастрофой; «ставить диагноз»; нарушать конфиденциальность.

Эффективное дистанционное психологическое консультирование психолога, как и работа консультанта по Телефону Доверия предполагает работу с проблемой позвонившего и зачастую принятие решений, касающихся выходов из трудной ситуации. Структура конкретного интервью должна исходить из индивидуальности позвонившего.

Но существуют общие этапы в психологии принятия решений, которые помогут в составлении продуктивных интервью с абонентами с целью обрести взаимопонимание и разрешить возникшие проблемы.

Алгоритм дистанционного психологического консультирования

1. «Здравствуй!»: «Здравствуй, я тебя слушаю»; «Добрый день, что у тебя с голосом? Что-то случилось?».

2. Пауза. Если позвонивший молчит, то:

1) выдержите паузу;

2) скажите фразу, приглашающую к разговору:

-«Я подожду, пока ты соберешься с мыслями»;

- «Ты хотела бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»;

- «Я могу как-нибудь помочь тебе в начале беседы?»;

3) не торопите человека, будьте терпеливы;

4) если пауза затянулась:

-«Скажи, ты находишься в безопасности, можешь сказать, где находишься?»

- «Ты можете позвонить мне в любой момент, когда будешь готова поговорить»;

5) если после паузы плачь:

-«Тебе больно, тяжело?! Я с тобой, я рядом, только не бросай трубку»;

-«Не оставайся наедине с этой болью, соберись с мыслями, расскажи мне»;

-«Я готова разделить твою боль(печаль), потом вместе найдем выход из этой ситуации».

3. Выслушивание:

1) клиент говорит сам и продолжительное время: слушайте; не отвлекайтесь; поощряйте к разговору:

-«да-да»;

-«я слушаю»;

- «угу»;

-«хорошо»;

- «продолжайте»;

-«я внимательно слушаю»;

не задавайте вопросов; фиксируйте в памяти основную информацию; следите за проявлениями чувств; анализируйте манеру общения, характер речи, темпоритмический рисунок. Думайте о присоединении; дайте выговориться до конца, чтобы позвонивший почувствовал себя свободно.

Цель: *установление взаимопонимания; эмоционального контакта; доверия.*

2) позвонивший предлагает диалоговый режим (ждет вашей реакции, заинтересован в быстрой обратной связи): присоединитесь к темпу и манере речи; используйте фразы, приглашающие к продолжению:

- «дальше»;
- «было ли что-нибудь потом»;
- «что-нибудь этому предшествовало»;
- «расскажите подробнее»;
- «интересно, чем все закончилось»;
- «Вы бы хотели говорить об этом?»;
- пытайтесь определить мотив обращения*; слушайте активно: пользуйтесь парафразами (пересказывайте другими словами монолог):
- «Сейчас ты рассказываешь о том, как трудно тебе отказаться от прежних привычек»; редактируйте сказанное (выделяйте, на ваш взгляд, главное):
- «Из всех причин, которые ты сейчас затронула, основной, на твой взгляд, является последний конфликт с матерью»;
- отслеживайте реакцию, определяйте акценты:
- «Судя по интонации, более всего вас тревожит то, что мама разговаривала с вами пренебрежительно»;
- расширяйте информацию, выслеживая другой нюанс:
- «Сказав о том, что иногда у вас с мамой не совсем близкие отношения, что ты имела в виду, почему вы плохо понимаете друг друга?»;
- отражайте чувства абонента:
- «В твоих словах я ощутил боль, печаль»;
- «Я чувствую, что сейчас ты испытываешь отчаяние»;
- отражайте собственные чувства (не часто, но это оправданно):
- «Мне тоже стало тревожно за тебя»;
- «После твоих слов я испытываю тоже боль»;
- если абонент эмоционально возбужден, снижайте напряжение: вводите суггестивные моменты: незаконченные фразы с интонацией вниз; повторение последних слов; успокаивающая интонация и соответствующая моменту громкость; говорите о чувствах и ощущениях, разделяйте чувства во времени:
- «В течение разговора ты была очень зла на родителей, сейчас ты успокоилась»;
- по отношению к разным людям и событиям:
- «Ты рассержена на родителей, а к братишке испытываешь жалость»;
- «Ты ненавидишь, когда они тебя не понимают»;
- находите точное слово для обозначения ощущения, чтобы знать уровень эмоционального напряжения:
- «Это была ярость или отчаяние?»;
- «Ты относишься к этому равнодушно или с беспокойством?»;
- определяйте для себя те параметры, которые создадут клиенту комфорт в общении с вами (громкость, темп, слова, тембр, способ снятия напряжения и т.д.); итак, постарайтесь понять запрос, с которым абонент позвонил:
- «То есть, ты бы хотела понять, правильно ли ты поступила?»;
- «Мне показалось, что ты ожидаешь совета по поводу постоянных конфликтов с родителями»;
- «Тебе хочется обсудить это со мной»;

перепроверьте, так ли вы его поняли; если запрос абонента кажется вам невыполнимым или неадекватным проблеме, то его можно: изменить:

- «Давайте вместо того, чтобы обижаться, злиться на родителей, вместе поищем факты, из-за которых возникают эти разногласия, непонимания между вами»;

частично признать, переформулировать:

- «Вряд ли я могу изменить все обстоятельства вашей семье, но поговорить об изменении твоего отношения к некоторым фактам вполне возможно. Изменить свое отношение, свое поведение реальная цель»;

отказаться от запроса:

- «Дать тебе деньги на покупку телефона не в моей компетенции, но посодействовать могу»;

Цель: проявление эмпатии; определение запроса; прояснение и оценка эмоционального состояния.

4. «В чем проблема?».

1) Если позвонивший сам определяет и формулирует проблему стоит посвятить время консультирования проверке достоверности проблемы и формулировкам смыслов возникших трудностей.

2) Если позвонивший не определяет, что лежит в основе его состояния, посвящаем этому шагу более долгое время в масштабе интервью: проясните проблему с помощью присоединения чувств к содержанию:

-«Я услышала в Ваших словах горечь по поводу семейных отношений. Не могли бы Вы рассказать об отношениях супруга с Вашим сыном?»:

сначала задавайте открытые вопросы, спрашивающие разрешение у клиента говорить на данную тему.

Цели консультирования не «допрашивать позвонившего», а сопровождать позвонившего в его понимании собственной проблемы, создавая для этого комфортные психологические условия.

Излишняя торопливость во «внедрении в тему» будет препятствовать установлению контакта:

-«Хотели бы Вы обсудить это событие?»;

-«Был ли кто-нибудь еще втянут в ваши отношения с мужем?»;

-«Вы согласитесь подробнее разобрать вашу ссору с начальником?»;

по мере раскрытия сужайте фокус проблемы закрытыми вопросами:

- «Расскажите конкретно о том, что произошло»;

-«Кто она?»;

- «Кто и что говорил»;

собирайте более полную информацию обо всём, что связано с проблемой: люди, обстоятельства, отношения, ощущения, прошлое, настоящее; найдите противоречие, которое лежит в основе проблемы: основании ссор дочери 14 лет и отца лежат разные представления того и другого о правилах поведения подростков; ссоры мужа-азербайджанца и русской жены основаны на культурных противоречиях в вопросах роли женщины в семье; выясните, как сам клиент видит свою проблему обсудите его точку зрения; постарайтесь понять, из каких принципов, установок, ценностей он исходит, создавая

проблемную ситуацию; если возможно, выясните отношение к данной проблеме других участников:

-«Как вам кажется, она тоже переживает по поводу конфликта? Чем она объясняет свое поведение?»;

сформулируйте вместе с позвонившим данную проблему; раскройте свои возможности как психолога:

-«Я могу обсудить с Вами»;

-«Я помогу Вам разобраться ситуацию»;

- «Мы вместе проанализируем»;

- «Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны»;

-«Я буду рассуждать вместе с Вами».

5. «Ваши ожидания?».

1) Выявите идеалы клиента: его идеальные образы (супругов, партнера, любимого сына, родительских отношений, детства и т.д., т.е. тех понятий, которые участвуют в разрешении его проблемы); шаблоны и эталоны (поведения, отношений в семье, коллег и т.д.):

-«Как, по вашему мнению, должен вести себя любящий сын по отношению к истерикам матери?»;

2) Идентифицируйте идеальное отношение к собственному «Я»: как абонент представляет себя; совпадает ли его представление о себе с отношением к нему окружающих.

3) Сравните реальное и идеальное «Я», т.е. что он хочет изменить в себе.

4) Выясните истинные ожидания от будущего:

-«Что будет, если Вы избавитесь от этого?»;

-«Удовлетворит ли Вас, если произойдет то, что Вы хотите?»;

- «Представьте, что всё идеально разрешилось. Опишите Ваши ощущения».

5) Смоделируйте вместе, то будущее, которое позвонивший ожидает:

-«Чего Вы ожидаете в результате разрешения проблемы?».

б) Поговорите об ответственности:

-«Вы лучше знаете свою ситуацию, я могу лишь проанализировать Ваши ожидания от разрешения проблемы, но выбор остается за Вами».

6.Выборы и альтернативы.

1) Выясните, какие варианты выхода из проблемы видит тот, кто обратился.

2) Проиграйте все эти варианты по схеме:

- что изменится в жизни позвонившего;

- как поведут себя окружающие;

-появится ли удовлетворенность от данного решения;

- что или кто может быть препятствием к осуществлению этого выбора.

3) Если варианты не устраивают позвонившего, выработайте все возможные и «невозможные» альтернативы. *Бывает, что самый парадоксальный вариант (т.е. лежащий вне видения обоих), становится лучшим для ситуации клиента.*

4) Выберите наиболее простой и легко осуществимый способ.

5) Приложите его к обстоятельствам, условиям, личности позвонившего. Примеряет эту альтернативу к своей реальности сам позвонивший, вы лишь помогаете.

- «Представьте, что Вы пришли к учительнице своей дочери, и говорите ей о том, что Вас не устраивает внедрение педагога в жизнь вашей семьи, передача сплетен и шантаж по поводу сдачи экзаменов. Найдете ли Вы силы сказать это? Как может повести себя учительница? Как это может отразиться на успеваемости дочери? Осудит ли вас дочь за подобный поступок?».

б) Оцените способ со всех сторон, его приемлемость, экологичность, полезность для решения проблемы.

7. Шаг к поступку.

1) Обсудите, что нужно изменить для выбранного решения проблемы: образ мысли; чувства; поведение; способы реагирования.

2) Если позвонивший сопротивляется изменениям, поработайте со страхом перемен:

-«Любые изменения требуют мужества, готовы ли Вы к преодолению трудностей?»

3) Наметьте первый реальный шаг к совершению поступка:

-«Итак, завтра Вы позвоните маме и договоритесь о встрече»;

- «Вы готовы подумать о том, когда сделаете предложение Вашей девушке?»;

-«Ты расскажешь об изнасиловании своей маме».

8. До свидания.

1) Если позвонивший прощается сам: постарайтесь, чтобы у него осталось позитивное чувство от разговора:

-«Я надеюсь, что помог Вам»;

- «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»;

-«Мне кажется, Вам стало лучше»;

- «Я слышу, голос у Вас повеселел»;

-«Хорошо, что мы с Вами поговорили об этом»;

оставьте «дверь открытой»:

- «Я готов поддержать Вас в трудную минуту».

2) Если позвонивший разговаривает долго и не собирается прощаться, то: выведите его на завершение разговора:

-«Мы достаточно долго обсуждали Ваш случай, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, мне кажется, Вам необходимо время для обдумывания этой информации».Проговорите основные моменты беседы; подведите итоги:

-«Мы с Вами пришли к выводу»;

- «Мы решили»; спросите о его ближайших намерениях:

-«Вы хотели обсудить что-то еще?»;

-«Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели»;

-«Мы можем завершить нашу беседу».

Консультация может завершиться: благодарностью обратившегося; словами прощания; обещанием позвонить; молчанием; плачем; прерваться на полуслове; связь может оборваться, но в любой момент времени психолог должен быть готов подвести итог данному этапу беседы и оставить для абонента позитивный настрой на решение его жизненной задачи.

СУИЦИД информация:

Многие люди умирают, люди, которые могли бы жить, если бы вовремя были предприняты правильные действия. Часто окружающие не предотвращают самоубийство потому, что имеют неверные представления о нем. Мифы, которыми некоторые люди руководствуются в помощи суициденту, это маленькая неправда, искажение, недостоверность или иллюзии.

Но существует и другая информация, подтвержденная статистикой, опытом консультантов, результатами наблюдений, которая более объективно раскрывает сущность суицида и не препятствует вхождению в контакт с человеком.

Рассмотрим некоторые из иллюзий:

1. «Он не из тех, кто кончает с собой». Не существует определенного суицидального «типа». Любой человек может покончить с собой. Он попадает в состояние, в котором сошлись события, обстоятельства, эмоции, личность, смыслы.

2. «Тот, кто говорит о самоубийстве, никогда его не совершит». Большинство людей, которые размышляют о самоубийстве, разрываются между желанием жить и желанием умереть. Поэтому они пытаются дать знать другим людям о своих намерениях. Это не должно остаться незамеченным. Также неверно и обратное: «тот, кто молчит о смерти не думает о ней».

3. «Тот, кто уже пытался покончить с собой, никогда этого не повторяет». Попытка самоубийства крик о помощи. Он не должен остаться без ответа. Возможны повторения состояний, привычное заявление о проблеме или неумение заявить о ней иначе.

4. «Лучше не говорить о суициде, чтобы не подтолкнуть человека к нему». Надо не бояться говорить на тему самоубийства, смерти это поможет прояснить больную ситуацию и намерения. Это относится к психологической помощи: целительный контакт с другим и прояснение возникшей трудности.

5. «Самоубийства совершают только душевнобольные люди». Среди суицидентов есть люди, страдающие психическими заболеваниями. Но большинство из самоубийц здоровые люди, испытывающие разочарование, депрессию, отчаяние и другие сильные чувства в пределах нормы аффективных переживаний. На фоне «нормального» их поведение может казаться исключительным.

6. «Если кто-то решил совершить самоубийство его не остановить». Мотивация суицидента амбивалентна: большинство жертв не хотят умирать, многие стремятся к избавлению от страданий (физических или душевных). Неосознанно они хотят, чтобы их спасли. Звонок (близки, психологу, другу, на ТД) при текущем суициде или при принятии решения о самоубийстве серьезный поступок, говорящий о желании быть услышанным и остановленным!!! Специалисты, не признающие пользы консультирования для суицидента, вряд ли смогут предотвратить этот шаг.

НАМЕРЕНИЕ

СОВЕРШИТЬ САМОУБИЙСТВО Информация:

Мысли о лишении себя жизни часто соседствуют с мыслями о смерти вообще. Исторические взгляды на сущность добровольного ухода из

жизни менялись со временем в результате изменения восприятия смерти отдельными обществами и культурами. Известно, что в традиционных культурах смерть оценивали двойственно: она могла быть «хорошей» (самоубийство старых людей, у которых не было внуков) и «плохой» (потому что суициденты превращаются в злых духов). В Древней Руси самоубийцу не по-христиански хоронили отдельно от остальных. В русской истории описаны случаи коллективных самоубийств по религиозным мотивам. И.А. Сикорский, профессор психиатрии, связывал проблему суицида с понятием «борьбы инстинкта жизни с инстинктом смерти» и «нравственных директив» в принятии человеком решения о самоубийстве. Аристотель считал, что самоубийство проявление трусости и малодушия. Убивая себя, человек преступает закон, и поэтому виновен перед государством.

Кочевой народ не мог позволить себе роскошь лишиться хоть одного мужчины, это грозило исчезновением рода, и было категорически запрещено.

В конце XVIII в. самоубийство становится темой литературы и философии, культурно значимой моделью поведения. Вопрос о самоубийстве очень сложный и индивидуально значимый для каждого отдельного человека. Заразительно ли стремление к смерти, передается ли по наследству? Это признак силы, ума, самостоятельности, чести или слабости, высшего смысла жизни или это экзистенциальный ужас?! Преподобный, прежде, чем работать с потенциальным суицидентом, консультант должен разобраться в собственном отношении к смерти, и пересмотреть иллюзии о самоубийстве, если они у него есть.

Официальная статистика самоубийств отличается от реальных цифр. Тем не менее, по данным Всемирной организации здравоохранения, каждый год на земле кончают жизнь самоубийством 500 тысяч человек. Россия считается страной с высоким уровнем самоубийств: вследствие суицида умирает больше людей, чем от рук убийц. Почти всегда суициденты обращаются криком о помощи в момент острого кризиса.

Психологу: не отказывайтесь говорить о суициде; не предлагайте простых ответов на сложные вопросы; не оценивайте значимость его проблемы со своей или общепринятой точки зрения; не утешайте его словами: «другим еще хуже»; не жалеете его, не усугубляйте чувство вины; не спорьте по поводу допустимости самоубийства; не удивляйтесь теме разговора, не показывайте, что вы шокированы; не делайте того, что ребенок, обратившийся к вам не пожалел, что он обратился именно вам.

Алгоритм *Абонент редко начинает разговор с намерения совершить самоубийство. Чаще эта тема появляется в течение консультации как возможный выход из сложившейся ситуации.*

1. Анализ фактов суицида среди несовершеннолетних в нашей республике и в стране целом требует от профессиональных психологов и педагогов-психологов, чтобы каждый из них был готов к разговору о смерти и суициде. Для этого четко и ясно определить свое отношение: к смерти; самоубийству; суицидентам.

2. Вспомните собственные подобные мысли, если они у вас были. Вы вспомнили страх непонимания и опасения прослыть сумасшедшим. Если вам обратились, то вам необходимо заверить обратившемуся в том, что вы его слышите и верите тому, что он говорит.

- «Я понимаю Вас и серьезно отношусь к Вашему заявлению».

3. Необходимо также еще раз напомнить, что его обращение и их разговор останется только между ними, если он этого хочет. Это дает свободу высказываний:

- «Нас никто не слышит, ты можешь не опасаться за то, что сказанное тобой перестанет быть тайной».

4. Определите, в какой форме делается заявление: *в прямой или косвенной*:

- «Я часто думаю о смерти»,

- «Мне надоело жить»;

шутливо или нарочито легко:

«Я подумал, почему бы не повеситься когда-нибудь после дня рождения»,
в виде жалобы:

- «Устал от вечных проблем, безденежья родителей, хоть в петлю»;

- «От ежедневного конфликта родителей не то, чтобы домой идти, а ничего делать не хочется»

с надеждой на помощь:

- «Если бы хоть кто-то меня остановил»;

-«Меня никто не понимает, даже мама...»

откровенно или слегка намекает:

-«В последнее время у меня пропала охота на все, что происходит вокруг, меня ничего не радует»

- «В последнее время я слушаю только печальную музыку».

5. Не цепляйтесь за намек о самоубийстве, но он не должен пройти незамеченным. Отметьте для себя эту тему, вернитесь к ней позже.

6. Принимайте разговор свободно и открыто. Не удивляйтесь и не паникуйте. Не избегайте слов: смерть, самоубийство, покончить с собой. Но и не усугубляйте их.

7. Узнайте, давно ли у него такие мысли. Знает ли он, почему они появились? Они появились в связи с какими-то событиями?

8. Уделите внимание этим событиям или фактам. Найдите причину появления мыслей о суициде. Мысль пришла внезапно? Человек долго ее вынашивал, продумывал? Как часто приходит эта мысль?

9. Главное в психологическом консультировании дать выход эмоциям, переполняющим человека. Отражайте его чувства, снимите напряжение, не скупитесь на время. Не останавливайте его. Помните, что он впервые проговаривает свои мысли.

10. Очень осторожно, по ходу беседы выясните: думал ли он, как это сделать? Есть ли у него план?

11. Оцените степень суицидальной опасности: насколько продуманы действия, добыты ли средства, подталкивает ли его кто-нибудь к суициду, стала ли мысль о самоубийстве навязчивой.

12. Перейдите к альтернативным выходам из создавшейся ситуации, которая оценивается как тупиковая. Проработайте проблему (по алгоритму интервью).

13. Спросите, первый или единственный ли вы человек, которому он поведал свои суицидальные мысли? Найдите в его окружении тех, кому он мог бы довериться и обсудить свою проблему.

14. Закрепите его надежду на помощь тем, что он может обращаться к вам тогда, когда подобные мысли появятся вновь.

15. Заверьте его в том, что мысли о собственной смерти и самоубийстве приходят к большинству людей. *Главное, как ими распорядиться. Напомним, что ответственность за свою жизнь человек несет сам, равную ответственность человек несет и за тех, кто остается.*

ТЕКУЩИЙ СУИЦИД Информация:

Самоубийство психологическое явление и, чтобы понять его, нужно понять душевное состояние человека. Прежде всего, человек теряет надежду. Безднадежность одна из черт ситуации самоубийства, когда невозможно представить себе другое состояние, и нынешнее состояние сплошные страдания и муки. Человек закупорен в своем «я», и выйти из себя, как ему кажется, он может только через убийство себя.

Самоубийца всегда немного эгоцентричен: для него нет в данный момент других людей, даже тех, из-за которых он это делает, есть только он сам. Психология самоубийства есть замыкание в самом себе, в собственной тьме. Экзистенциальное одиночество, ощущение одиночества в проблеме при наличии реальных друзей, близких становится одной из главных причин ухода. Бегство от обстоятельств, страха, уничтожение не жизни, а скорее конкретного мгновения движет самоубийцей. С одной стороны, презрение к себе, с другой поглощенность только собой, невозможность думать о других. С другой стороны решимость, самостоятельность, воля к свершению, с другой бессилие разрешить ключевую конфликтную ситуацию. Для суицида характерны предшествующие события, проблемы, житейские ситуации, порождающие состояние отчаяния, вводящие в депрессию. Здесь важно вспомнить о факторах, которые увеличивают риск самоубийства. (Пол, возраст, гомосексуализм, семейный статус и положение, экономические условия, медицинские факторы, ситуационные фактор). Можно сказать, что люди с высоким уровнем благосостояния, занимающие высокое положение тяжелее реагируют на изменения своего экономического положения. Точно также и дети, которые постоянно занимавшие лидирующие позиции, одаренные дети. В состоянии отчаяния могут попасть как бедные, так и богатые. Медицинские факторы: соматическое заболевание, психическое заболевание, депрессии, неизлечимая болезнь, злоупотребление алкоголем или наркотиками повышают риск самоубийств. Ситуационные факторы: психотравмирующее событие в возрасте до 15 лет, хроническая прогрессирующая болезнь (например, СПИД), потеря работы, смерть любимого человека, разводы, семейные конфликты, социальная изоляция, нежелательная беременность, неприятности с законом, заметное изменение личной жизни и т.д. могут служить отправной точкой для принятия решения.

Признаки суицидальной опасности:

1. Разговоры о самоубийстве или другие высказывания, в которых выражается желание или намерение умереть.
2. Предшествующие суицидальные попытки.
3. Депрессия, апатия, нехватка жизненной активности, вялость, скудные планы на будущее, несоблюдение правил личной гигиены, плач
4. Заметные изменения в поведении или личности, стремление к рискованным действиям, потеря интереса к увлечениям, хобби, изменение суточного ритма, самоизоляция от родных.
5. Последние распоряжения, как перед окончательным уходом, отказ от личных вещей, раздача долгов, составление или изменение завещания.
6. Наличие плана суицида, детальность и доступность способа.

Алгоритм Главная цель в разговоре с суицидентом как можно дольше задерживать его в контакте с вами. Можно говорить о пустяках, мелочах, не по теме, но быть с ним.

1. Выберите спокойный, оптимальный режим разговора. Не торопитесь и не присоединяйтесь к трагически замедленному или эмоционально взвинченному ритму.

2. Проявите желание говорить об этом: не осуждайте; не жалеете; не отговаривайте; не запрещайте. Если ребенок открывает вам свои переживания, проблему, значит он вам доверяет и верит.

3. Разъясните, какую помощь он может ожидать от вас:

- «Я буду с тобой в течение того времени, которое тебе понадобится»;

- «Мы обсудим твою ситуацию».

4. Вы знаете, что звонок суицидента - это надежда на помощь. Вы его поверенный. Выигрывайте время, разрядите состояние аффекта. Причина звонка чувства, обуреваемые человеком. Задавайте прямые вопросы о суицидальных чувствах:

- «Что вы сейчас чувствуете?»;

- «Какие чувства вас переполняют в связи с этим?».

Разговор о чувствах уменьшит страх перед суицидальными импульсами.

5. Суицидент испытывает невыносимую психологическую боль. Постоянно косвенно показывайте ему, от какой боли он бежит. Не призывайте к страданиям, а уменьшайте их.

6. Суицидент ощущает беспомощность и безнадежность, одиночество. Разорвите круг его одиночества:

- «Я с тобой»;

«Я тебя выслушаю»;

«Я участвую в обсуждении». Проговорите чувства: вины; стыда; любви.

7. Парافразами снижайте тревогу, сумятицу, хаос высказываний.

8. Получайте информацию: о ситуации (что спровоцировало его на мысли о самоубийстве?).

9. Проясните основную проблему:

- сформулировал ли человек то, из-за чего он решил покончить с жизнью (суицид никогда не бывает бессмысленным);

- найдите смысл поступка;
- какая психологическая потребность не удовлетворена;
- смените облачение понятия «неудовлетворенные потребности»;
- от чего или к чему бежит человек; четко обрисуйте существующую жизненную ситуацию абонента (обстоятельства, окружение, интересы, чувства, мысли).

10. Суицидент не видит возможных вариантов выхода. Лучшее разрешение ситуации, по его мнению, смерть:

- разберите все возможные и невозможные варианты выхода;
- оцените вместе каждый из вариантов (только после снятия эмоционального напряжения);
- «Как раньше ты преодолевал трудности?».

11. Оцените суицидальный потенциал: возраст; пол; кризис; конкретизация деталей; доступность средств; степень летальности предполагаемого метода; симптомы: стресс, депрессия, тревога.

12. Оцените силы и ресурсы суицидента:

- если абонент способен реагировать на вас это хороший знак;
- семья, родственники;
- друзья, работа;
- стиль жизни, стабильность;
- значимые лица;
- позитивные личностные качества и ресурсы обратившегося.

13. Обсудите, что можно сделать для мобилизации ресурсов и управления суицидальной ситуацией:

- кого можно привлечь для уменьшения страданий и снижения давления жизненной ситуации; в чем он хочет быть услышанным;
- как это донести до значимых людей;
- как можно другим способом привлечь внимание к своей проблеме;
- как можно улучшить свои коммуникационные способности (особенно для молодых!).

14. Наметьте конкретные шаги:

- «Кому ты еще можешь обратиться за поддержкой?(маме, другу)»;
- «Ты встретишься с психологом»;
- «Обдумай, все, о чем мы говорили, и завтра обязательно позвони»;

Соблюдайте обязательное условие: первым должен выключить телефон обративший к вам!

СУИЦИД БЛИЗКИХ информация:

То, чего в действительности хотят многие самоубийцы, так это чтобы кто-нибудь обратил на них внимание, был небезразличен к их трудностям, проявил заботу, любовь. Часто эти крики запутавшихся, подавленных, гневных обращены к друзьям, близким людям. Вовремя протянутая рука, простое человеческое тепло, оказавшийся рядом в пиковый момент незнакомый человек могут предотвратить несчастье. Парадокс в том, что даже чуткие люди, будучи постоянно рядом с суицидентом, не видят приближающейся беды. Может, потому что «лицом к лицу лица не

увидать»? Как ни странно это звучит, но ситуация попытки суицида близкими и знакомыми дает шанс человеку пересмотреть взгляды на смерть, жизнь, любовь, успех, взаимоотношения, ценности. Особое внимание стоит обращать на подростков и молодежь. Не всякий взрослый поймет мотивы сведения счетов с жизнью молодых людей. Подростки отличаются сниженной самооценкой, испытывают чувство ненужности, отвергнутости. Родители, сами того не осознавая, могут стать источником мыслей о самоубийстве ребенка внезапное крушение психологических опор, разрушение авторитета, потеря привязанностей, отсутствие поддержки при разводах родителей, конфликтах.

Очевидно, что сближение детей со взрослыми, улучшение взаимоотношений в семье, внимание и желание понять своих детей могут снизить частоту самоубийств у подростков. Родители, родственники, товарищи являются мощным ресурсом для выхода молодых из кризисной ситуации суицида.

Когда к вам, психологам, обращаются друзья, родственники по поводу совершенного суицида, попытки и намерения совершить самоубийство.

Основными задачами психолога являются: поддержка человеку в его переживании ситуации суицида и предотвращение возможных попыток самоубийства.

АЛГОРИТМ ПРИ СУИЦИДЕ БЛИЗКИХ

1. Не забывайте, что ваша помощь направлена, прежде всего, на позвонившему. Будьте внимательны к тому, как рассказывает он о случившемся. С какими чувствами он обращается за поддержкой, какой запрос выдвигает.

2. Выясните, является ли позвонивший участником, источником или провокатором тех причин, которые толкают близкого к покушению на свою жизнь?

- «Как Вы оцениваете свою роль в жизненной ситуации родственника?».

3. Определите, свойственны ли их совместной ситуации такие признаки как:

- постоянные семейные конфликты, скандалы;
- развод, измены;
- наличие в семье алкоголика или наркомана;
- равнодушие, агрессивность;
- отстраненность, непонимание, черствость;
- наказания;
- социальная неудовлетворенность.

4. Исследуйте семейную ситуацию:

- были ли попытки самоубийств среди родственников,
- семейные мифы, похожесть на родственника-суицидента,
- стратегии совладения с кризисом у членов семьи,
- собственные тревоги и опасения по поводу добровольной смерти.

5. Определите, может ли обратившийся стать ресурсом для суицидента? Отметьте, что это не разовая помощь, а труд, требующий времени и энергетических затрат. Не ищите виноватых. Анализируйте проблему

отношений этого человека с его близким, пытавшимся покончить жизнь самоубийством. Готов ли обратившийся посвятить свое время и силы на поддержку суицидента? Выясните мотивы, по которым он это делает.

6. Делайте акцент на пресечение дальнейших попыток самоубийства и на помощь в выходе из кризиса. Попробуйте определить основную проблемную ситуацию, которая завела человека в тупик. Что знает об этом близкий?

7. Обсудите его чувства к близкому: жалость; злость; предательство; агрессия; беспомощность; отчаяние; чувство вины; осуждение; другие.

8. Выявите вербальные и невербальные признаки, по которым можно судить о появлении суицидальных мыслей у людей. Проанализируйте поведение суицидента в последнее время, по каким сигналам можно было распознать его состояние?

9. Посвятите время рассуждению о смерти и развенчанию мифов о самоубийстве, определите его отношение к поступку родного человека. Часто ресурсное состояние появляется за счет переосмысления отношения к самоубийству.

10. Определите степень ответственности обратившегося:

- за решение родственника о суициде;
- за появляющиеся мысли о смерти;
- за новые попытки самоубийства;
- за плохое настроение, упадок сил у близкого; за «счастливую жизнь»;
- за поиск ресурсов; за звонок к вам или на Телефон Доверия и т.д.

Разговор о распределении ответственности или отказе от нее уже сам по себе полезен для позвонившего. Помните, что человек не всемогущ, да и не вправе распоряжаться жизнью другого. Но что он может делать ответственно, так это честно и искренне определять свое отношение к близкому, и поддерживать его в кризисные моменты жизни.

