**АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ**

1. Знайомство: назвіть своє ім'я.

Скажіть "Так, я Вас слухаю...", запитайте "Чим можу Вам допомогти?".

Якщо співрозмовник мовчить, то потрібно допомогти почати розмову (підштовхування до розмови):

• "Я можу зачекати, доки Ви зберетеся з думками ...";

• "Я буду готовий/готова Вас вислухати тоді, коли Ви цього забажаєте ...";

• "Чи можу я Вам допомогти розпочати розмову?".

2. Особиста інформація. Запитайте: "Як я можу до Вас звертатися?", з'ясуйте вік, місцезнаходження людини, чи є з нею ще хтось, якщо так, то хто саме (під час розмови варто зазначити, що все, про що ви говорите - це важливо, також слід зупиняти й направляти співрозмовника, щоб розмова не перетворилася на монолог).

3. Слухати. Запитайте: "Чим я можу допомогти, яка причина звернення?" (дайте відчуття опори, скажіть: "Я поряд з тобою. Я намагатимуся тобі допомогти").

Використовуйте техніку активного слухання: "Так-так", "Угу", "Авжеж", "Добре", "Гаразд", "Продовжуйте" - це заохочує співрозмовника/співрозмовницю до розповіді.

Робіть узагальнення, можна висловом "Якщо я правильно зрозумів/зрозуміла" та/або здійснювати мовчазне вислуховування (у вигляді очікування, коли співрозмовник виговориться).

4. Додаткові запитання в міру необхідності (можна задавати будь-які запитання, які збалансують стан афекту), краще використовувати з відкритим кінцем:

• "Які почуття це у Вас викликає?";

• "Чи не могли б Ви більше розповісти про ситуацію?";

• "Як виглядає ситуація зараз?";

• "Як я можу Вам допомогти?".

Попросіть співрозмовника здійснити відтворення подій за часом і послідовністю:

• "До чого це призвело?";

• "Що було до/після події ...?".

• Спонукайте до опису переживань:

• "Коли Ви відчуваєте занепокоєння?";

• "Що відбувається, коли Ви відчуваєте страх/тривогу?".

Здійснюйте порівняння:

• "Чи відбувалося щось подібне коли-небудь раніше?";

• "З чим Ви пов'язуєте це відчуття?".

5. Психологічна інтервенція:

• унормування, пояснення, інтерпретація (запитати, як ви можете оцінити рівень стресу за 10-и бальною шкалою). Важливо запитати: що було до ситуації; опис самої ситуації; що було після неї, щоб відновити зв'язок життя;

• навички контролю і заспокоєння (можна запропонувати вправу "Дихання по квадрату", яка допоможе зняти напругу, після чого потрібно запитати: "А зараз, як ви можете оцінити свій рівень стресу?" (після техніки дихання він мав би знизитися);

• посилення відчуття особистої ефективності та контролю (важливо запитати, як людина справлятися із стресовими ситуаціями, шукаємо різні шляхи пошуку ресурсів, доки не знайдемо ті, які можуть підійти в цій ситуації).

Запитайте: "Чи є близькі люди, які Вас підтримують?".

6. Визначити можливості продовження інтервенції (запитайте: "Куди ви йшли? Що робили? Що було?" (задайте питання, які допоможуть відновити зв'язок життя, створити відчуття його безперервності).

7. Завершення. Здійсніть підбиття підсумків:

• "Ви сказали, що ...";

• "Ми з Вами обговорили ...";

• "Ми з Вами спланували ...".

та підведіть до формулювання плану дій:

• "Що б Ви могли зробити як перший крок?";

• "З чого б Ви могли почати?".

Після формування плану дій завершіть розмову. Подякуйте співрозмовнику, за потреби домовтеся про дату та час наступного дзвінка.

8. Окремі випадки:

• людина одна або в незахищеному місці, вона може відчувати себе в паніці (важливо підказати, що робити, до кого звернутися, куди піти);

• людина з психічними відхиленнями (за потреби перенаправити до фахівців);

• батьки дітей, які знаходяться в стані підвищеної тривоги (можна запропонувати окрему зустріч з дитиною або техніки емоційної регуляції).

**Чого не слід робити під час консультування**

1) Не робіть вигляд, що Ви зрозуміли (якщо насправді Вам незрозуміло).

2) Не піднімайте теми минулого (якщо відчуваєте, що є певна травма).

3) Не кажіть людям, у чому їхня проблема.

4) Не завершуйте консультацію самостійно (постраждалі самі виявляють бажання завершити розмову).

5) Уникайте слів "повинен"/"повинна", "зобов'язаний"/"зобов'язана".

6) Не звинувачуйте.

7) Уникайте слів "завжди", "ніколи".

8) Не вживайте фраз на зразок "Ви помиляєтесь", "Або-або", "Якщо, то...".

9) Не змінюйте предмета розмови.

10) Не глузуйте з постраждалого.

11) Не вживайте незрозумілих слів.

**Завершення надання допомоги**

Те, коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи, від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви допомагаєте.

Потрібно покладатися на свою оцінку ситуації, потреби людей, якими Ви опікуєтесь, і власні потреби. За необхідності треба говорити людям, що Ви завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, познайомити їх з новою людиною.

Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід чекати, і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку.

Незалежно від того, яким був Ваш досвід спілкування з людиною, важливо попрощатися на позитивній ноті, побажавши їй благополуччя.