

КРИЗОВЕ ВТРУЧАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

NIEBIESKIE ABECADŁO

Проект фінансується Міністерством сім'ї та соціальної політики в рамках програми допомоги "Підтримка органів місцевого самоврядування у створенні системи протидії насильству в сім'ї" та реалізується міським осередком соціальної допомоги у Вроцлаві.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



MOPS

КРИЗОВЕ ВТРУЧАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

Однією з форм звернення за допомогою у важких життєвих ситуаціях є телефон довіри. Цей інструмент дає можливість отримати швидку допомогу.

Перевагою телефону довіри є анонімність. Часто легше говорити про свої проблеми з кимось абсолютно незнайомим для нас.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-ПІДТРИМКА

Телефон довіри покликаний надати людині, яка звертається за допомогою, можливість під час доброзичливої, безпечної і анонімної розмови довірити комусь свої емоції, незалежно від того, з чим вони пов'язані. Основоположний принцип телефону довіри говорить, що можливість висловитися з важливих і важких для себе питань повинна бути доступна кожному телефонуючому цілодобово, в умовах анонімності і конфіденційності.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-РОЗМОВА

Час розмови по телефону довіри є необмежений.

Особа, яка телефонує, має право на анонімність.

Фахівці надають допомогу тим, хто переживає труднощі, а при необхідності можуть їх також перенаправити до інших спеціалістів.

Фахівці в ході співбесід ставлять відкриті питання, тим самим залишаючи людині, що звертається за допомогою, можливість вибрати і представити ту інформацію, яка здається їй/йому важливою. Інакше розмова виглядає в ситуації, коли люди у кризі є мовчазною, перебуває у депресивному настрої або не впевнена, чи хоче вони взагалі говорити. У цьому випадку фахівці ставлять кілька закритих запитань, що дозволяють проламати перший лід і спонукають її поговорити.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-РОЗМОВА

- **Вислуховування та оцінка безпеки** - перші кроки під час розмови та час, коли особа може виплеснути свої емоції. Це можливість вислухати через що проходить телефонуючий у повсякденному житті, що дозволить йому почути полегшення. У той же час ми перевіряємо, наскільки особа, що телефонує, є в безпеці і чи перебуває у безпечному місці (чи вчиняється зараз насильств), що вона збирається робити (чи має намір самогубства).
- **Відображення емоцій** - у наступному кроці ми (спеціалісти) маємо назвати, що ми чуємо від телефонуючих клієнтів, які емоції їх супроводжують, що вони відчувають. Це дозволяє клієнту визнати, що він має право так себе почувати в даній ситуації.
- **Визначення проблеми та "називання насильства насильством"** - це місце для визначення того, що викликає, і що є для нього найбільшою складністю в цій ситуації – проблемою, для якої ми можемо шукати рішення. Називаючи, що те, що відчуває людина, це є, наприклад, психологічне насильство.
- **Пошук рішення та схвальна оцінка контакту** - спільний пошук можливостей, які особа, що телефонує. Вказування на те, що з нашої точки зору, може допомогти, і перевірку, чи клієнт має змогу це зробити. Підкріплення того, що вона зателефонувала і звернулася за підтримкою. Надання списку установ, куди може звернутися клієнт.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ - ВТРУЧАННЯ

Допомога людині в кризі через телефон довіри також полягає в тому, щоб почати кризові дії по відношенню до цієї особи. Якщо клієнт опинився у важкому становищі, наприклад, через спробу самогубства, розвиток психічних захворювань, це означає необхідність контакту та співпраці з відповідними установами (до прикладу зі швидкою допомогою, лікарнею, соціальною установою тощо). Це також може означати співпрацю з командою, яка працюватиме над втручанням.

Особа відповідальна за втручання по телефону довіри запускає процес допомоги клієнту, який сам має обмежені можливості (зовнішні або внутрішні), щоб допомогти собі, і пілотує справу клієнта до тих пір, поки їм не займуться спеціалізовані установи.

Цей тип дії заснований на припущенні, що клієнт дзвонить в першу чергу з дефіцитом сил і можливостей для дій. Тоді телефонна допомога є вступом до кризового втручання.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-ВТРУЧАННЯ ЩОДО ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ

Складні, кризові ситуації, в які може зателефонувати дитина:

- конфлікт батьків
- психологічне / фізичне насильство
- залежність батьків
- наростаюче пригнічений настрій
- втрата / траур (розставання, втрата друга, смерть, від'їзд близької людини)
- самопошкодження
- суїцидальні думки
- спроба самогубства

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-ВТРУЧАННЯ ЩОДО ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ

Важливі елементи в розмові:

ГОЛОВНЕ В КРИЗОВІЙ РОЗМОВІ-ЗАБЕЗПЕЧИТИ БЕЗПЕКУ ДИТИНИ!

- Збір інформації про ситуацію дитини за допомогою інструментів психологічної розмови (перекладання, роз'яснення, відкриті питання, відображення): про те, як довго триває дана ситуація, що саме відбувається (настільки наскільки дитина готова розповісти).
- Питання про почуття дитини.
- Якщо дитині самому важко назвати почуття, фахівці пропонують через відображення, як можна відчувати себе в тій чи іншій ситуації (можу собі уявити, що ти відчуваєш... здається тобі.... Я розумію, що тобі може бути...).
- Нормалізація досвіду.
- Випровадження від провини, яка часто супроводжує ситуації насильства або конфлікту батьків.
- Питання про ресурси-друзів, близьких, наявні способи впоратися.
- Питання про очікування - чого він/вона потребує.
- Повернення до реальності - вказування того, що знаходиться в межах можливостей дитини і у чому йому може знадобитися допомога дорослих.
- Якщо є можливість - спільний пошук рішень.

ТЕЛЕФОН ДОВІРИ-ВТРУЧАННЯ ЩОДО ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ

Форми допомоги та можливі дії:

- У разі насильства - звернення в поліцію або до родинного суду з метою ознайомлення установи з ситуацією дитини. Отримання інформації від дитини - де він/вона живе, як його звать. Повідомте його, чому важливо повідомити згадані установи ("якщо ми нічого не зробимо, ситуація не зміниться", "головне - це твоя безпека", "ніхто не має права завдавати тобі шкоди", "дорослі повинні турбуватись про твою безпеку");
- У випадку суїцидальних думок - розпитати про зміст цих думок, про те, як він/вона раніше справлявся/лась з ними: чи говорив/ла він/вона з ким-небудь про це, чи хто-небудь знає, що він/вона робив/ла, коли ці думки приходили, оцінка ризику самогубства з урахуванням: ситуації дитини в даний момент, психофізичного стану, депресії, попередніх спроб самогубства, самогубств в близькому оточенні, залежності, насильства, або вагітність, підготовка методів здійснення самогубства і визначення часу (план), наявність засобів (медикаментів, алкоголю, мотузки, бритвених лез і ін.), перевірити, чи не знаходиться дитина в процесі спроби самогубства:

Джерела:

- Закон від 29 липня 2005 р. про протидію насильству в сім'ї (Законодавчий Вістник від 2021 р. поз. 1249).
- Постанова Ради Міністрів від 13 вересня 2011 р. про процедуру "Синіх карток" та бланків "Синіх карток" (Законодавчий Вістник 2011 № 209 пост. 1245).
- Допомога в кризі - введення в інтервенційній тематику; Войцех Шлагура;
<http://www.interwencjakryzysowa.pl/pomaganie-w-kryzysie-wprowadzenie-w-problematyke-interwencyjna>;
- Телефон довіри: як це працює?; Ізабелла Гєришевська ; <https://portal.abczdrowie.pl/telefony-zaufania>;
- Кризове втручання по телефону довіри для дітей та молоді 116 111; Конрад Амброзьяк; Фонд "Dzieci Niczyje", Муніципальний центр роботи з сім'єю (Brwinów); Dziecko krzywdzone - № 2 (31); 2010;

Дякуємо за увагу

NIEBIESKIE ABECADŁO

Доповідачі:

Izabela Pawlowska та Agnieszka Strzecha-Міський центр соціальної допомоги, Центр соціальної роботи та сім'ї

Вроцлав, 2021 р.