

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**«ТЕЛЕФОН ДОВІРИ» ЯК ТЕХНОЛОГІЯ КРИЗОВОГО
ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
групи 8.2318-ср-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Л.В. Пахотіна

Керівник: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, к.філос.н. Масюк О.П.

Рецензент: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, к.філос.н. Маловічко О.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра соціальної філософії та управління

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

Т.І. Бутченко

« _____ » _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Пахотиній Лілії Віталіївні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Телефон довіри» як технологія кризового втручання у соціальній роботі

керівник роботи Масюк Олег Петрович, к.філос.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 802-с

2. Строк подання студентом роботи 27 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Айві А. Е. Цілісне інтерв'ювання і консультування : Сприяння розвитку клієнта : навч. посіб. Київ : Сфера, 1998. 342 с.; Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия: Москва : МГПУ, 2001. 69 с.; Трубавіна І. М. Консультування сім'ї : науково-методичні матеріали. Частина І. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.; Хэмбли Г. Телефонная помощь. Руководство для тех, кто желает помогать другим по телефону. Одесса : Версия, 1992.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Розкрити історію розвитку «телефона довіри» та кризового втручання у соціальній роботі. 2. Зробити уточнення основних понять: «телефон довіри», «технологія соціальної роботи», «кризове втручання», «криза», «соціальна робота». 3. Розглянути принципи та методи дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі. 4. Визначити основні засади застосування «телефону довіри» для вирішення соціальних проблем в Україні. 5. Зробити порівняльний аналіз функціонування «телефонів довіри» в Україні та закордоном. 6. Дослідити горе як об'єкт кризового втручання в роботі «телефону довіри». 7. Проаналізувати роботу «телефону довіри» у Запорізькому міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. 8. Виділити напрямки оптимізації роботи «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	22.06.2019	22.06.2019
Розділ 3	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	21.09.2019	21.09.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Срок виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2019	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень 2019	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Вересень 2019	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2019	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Грудень 2019	<i>виконано</i>

Студент _____ Л.В. Пахотіна
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ О.П. Масюк
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.С. Маліновська
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 75 сторінок, 70 позицій у списку літератури.

ТЕЛЕФОНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ, ТЕЛЕФОН ДОВІРИ, ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, КРИЗОВЕ ВТРУЧАННЯ, КРИЗА, СОЦІАЛЬНА РОБОТА.

Мета дослідження: дослідити основні засади функціонування «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

Об'єктом дослідження є технології кризового та екстреного втручання у соціальній роботі.

Предметом дослідження є процес функціонування «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

Методи дослідження: аналітичний метод, метод синтезу, метод абстрагування, індуктивний метод, дедуктивний метод, метод порівняння.

Гіпотеза дослідження: технологія телефону довіри має включати можливості спілкування у соціальних мережах, що покращить контакт з неповнолітніми особами, які потребують допомоги.

Висновки: 1. Телефонне консультування – спеціально організований процес спілкування консультанта з клієнтом по телефону, за допомогою якого у клієнта можуть бути актуалізовані додаткові внутрішні ресурси, психічні сили та здібності заради пошуку нових можливостей виходу із складних життєвих ситуацій.

2. Ситуація з можливістю кризового втручання наводить на думку про необхідність трансформації умов українського задзеркалля на користь конкретного громадянина. Тому в своїй роботі ми висвітлюємо ідею «месенджеру довіри» задля того, щоб допомога була більш актуальною та доступною для громади різного віку.

SUMMARY

Diploma thesis consists of 75 pages, 70 literature sources.

TELEPHONE CONSULTING, TELEPHONE OF TRUST, SOCIAL WORK TECHNOLOGIES, CRISIS INTERVENTION, CRISIS, SOCIAL WORK

Research purpose is to study the basic functioning principles of the “telephone of trust” as a technology of crisis intervention in social work.

Research object is the technology of crisis and emergency intervention in social work.

Research subject is the process of the “telephone of trust” functioning as a technology of crisis intervention in social work.

Research methods are analytical, synthesis, abstraction, induction, deduction, comparison method.

Research hypothesis is that “telephone of trust” technology should include social networking opportunities that will improve contact with juveniles who need help.

Conclusions: 1. Telephone consulting is a specially organized process of communicating with a client over the telephone, with the help of which the client may have an updated additional internal resources, psychical powers and abilities in order to find new opportunities to overcome difficult life situations.

2. The situation with the possibility of crisis intervention suggests the need to transform the conditions of the Ukrainian looking glass in favor of a particular citizen. Therefore, in our work we cover the idea of a “messenger of trust” in order to make the assistance more relevant and accessible to the community of all ages.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕЛЕФОННОЇ ДОВІРИ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	8
1.1. Історія розвитку «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.....	8
1.2. Уточнення основних понять: «телефонне консультування», «телефон довіри», «технології соціальної роботи», «кризове втручання», «криза», «соціальна робота».....	14
1.3. Принципи та методи дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.....	24
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ «ТЕЛЕФОНА ДОВІРИ» ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	27
2.1. Основні засади застосування «телефону довіри» для вирішення соціальних проблем в Україні.....	27
2.2. Порівняльний аналіз функціонування «телефонів довіри» в Україні та закордоном.....	42
2.3. Горе як об'єкт кризового втручання в роботі «телефону довіри».....	53
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ «ТЕЛЕФОНА ДОВІРИ» ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	56
3.1. Аналіз роботи «телефону довіри» у Запорізькому міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.....	56
3.2. Напрямки оптимізації роботи «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.....	62
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	70

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах цінності людини, як індивідуума, знаходяться під загрозою. Навіть якщо навколо знаходиться велика кількість людей, інколи ми все одно відчуваємо себе самотніми, бо у сучасному суспільстві людина відчуває величезну кількість стресів. Можливість покликати на допомогу є першим кроком для якісного кризового втручання в межах соціальної роботи, що рятує життя та долі для багатьох її клієнтів.

Своєчасне кризове втручання має особливе практичне значення для України, яка перебуває у стані перманентної соціальної кризи, що згубно впливає на стан та життєздатність її громадян. Крім того, вказане дослідження має і вагомий теоретичний актуальність, яка полягає у необхідності аналізу нових криз українського суспільства, що вимагає пошук та використання всіх можливостей антикризового втручання.

Проблемна ситуація. Деяким людям дуже важко знайти спільну мову з оточуючими, а тим більш знайти друзів, тому їх спілкування є поверхневим та недостатнім для того, щоб людині допомогли з вирішенням її проблеми. У таких ситуаціях «Телефон довіри» є дуже актуальним, тому що зателефонувавши туди, людині надають тимчасову, але своєчасну підтримку усім потребуючим. Телефон довіри – це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться в кризових станах. Разом з цим, суспільство не стоїть на місці і можливо сьогодні вже потрібен месенджер довіри, де люди могли б отримувати належну консультаційну допомогу.

Об'єкт кваліфікаційної роботи магістра – технології кризового та екстреного втручання у соціальній роботі.

Предмет кваліфікаційної роботи магістра – процес функціонування «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

Мета кваліфікаційної роботи магістра – дослідження основних засад функціонування «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

Щоб досягнути зазначеної мети, необхідно висунути та розглянути наступні завдання:

- розкрити історію розвитку «телефона довіри» та кризового втручання у соціальній роботі;
- зробити уточнення основних понять: «телефон довіри», «технологія соціальної роботи», «кризове втручання», «криза», «соціальна робота»;
- розглянути принципи та методи дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі;
- визначити основні засади застосування «телефону довіри» для вирішення соціальних проблем в Україні;
- зробити порівняльний аналіз функціонування «телефонів довіри» в Україні та закордоном;
- дослідити горе як об'єкт кризового втручання в роботі «телефону довіри»;
- проаналізувати роботу «телефону довіри» у Запорізькому міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- виділити напрямки оптимізації роботи «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі.

Генеральна гіпотеза: технологія телефону довіри має включати можливості спілкування у соціальних мережах, що покращить контакт з неповнолітніми особами, які потребують допомоги.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕЛЕФОНА ДОВІРИ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Історія розвитку «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі

Коли почали розвиватися телекомунікаційні засоби зв'язку – телефонне консультування як метод соціальної роботи набуло значного поширення. За своєю природою, людина завжди може бажати збереження деякої анонімності, оскільки не завжди люди бажають визнавати свою проблему, а, тим паче, ділитись нею з іншими. Це робить кожного більш вразливим. Крім того, сучасний світ вимагає від людини дуже багато: все навколо зосереджено н грошах та швидкому темпі життя. Це також призводить до стресів, оскільки не завжди вдається встигати стільки справ, скільки бажаєш.

Спілкування із знайомими або друзями, обговорення з ними своїх проблем, не завжди призводять до позитивного результату. Оскільки ці люди, в більшій мірі, можуть не розуміти, як правильно підтримати співрозмовника. Крім того, в ситуації відсутності друзів, стає ще складніше наодинці переживати свою проблему. В цій ситуацій, необхідним та актуальним є саме технологія телефонного консультування, де можна отримати миттєву підтримку. «Телефон довіри» є відображенням технічного прогресу, який поєднує в собі здобутки суспільства та налагодження суспільної взаємодії.

Люди зрозуміли, що телефонне консультування має ряд переваг, серед яких доступність даної технології для будь-якої людини. Оскільки «телефони довіри» працюють цілодобово, можна звернутись в будь-який момент і не чекати особистої зустрічі з фахівцем. Інша перевага передбачає безкоштовність цієї послуги, що дуже важливо, оскільки багато проблемних клієнтів саме із неблагополучних верств населення, які не можуть собі дозволити дзвінок за

гроші. Третя перевага – анонімність та конфіденційність двох сторін (консультанта та клієнта) [1, с.38].

Можна бути впевненими, що телефонне консультування з'явилося завдяки священникам.

Першим «дзвіночком», який вказав на необхідність нового напрямку соціально-психологічної підтримки, була подія, яка сталася у 1906 році, у місті Нью-Йорк. На той час, місцевим протестантським священником був Гаррі Уоррен. Одного разу, вночі, його розбудив телефонний дзвінок. Людина, що дзвонила дуже благала допомоги, але священник не придав цьому значення та сказав, що церква буде відкрита завтра вранці і поклав слухавку.

Вранці святий батько дізнався, що той, хто дзвонив, покінчив життя самогубством – він повісився. Г. Уоррена це дуже приголомшило, тому він одразу ж дав термінове оголошення у газеті: «Перед тим, як піти з життя, зателефонуйте мені у будь-який час доби» [66]. Відповідно, відгук на трагедію та травма від невиправної втрати стали підґрунтям для розвитку форми допомоги в формі кризового та екстреного втручання за допомогою засобів комунікації.

Пізніше, у 1960-му році у Нью-Йорку була заснована ліга «Врятуйте життя», де за мету було поставлено надання психологічної допомоги по телефону.

У Європі процес становлення методу телефонного консультування почався після другої світової війни, коли в 1948 році психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель організували центр «Лікарська допомога людям, втомленим від життя», що об'єднав психологічну допомогу по телефону та очний прийом. Виснаження та вигорання від трагічних подій стало ще одним сигналом для розвитку нового напрямку в соціальній роботі.

Важливо зазначити, що спочатку служби телефонної допомоги організовувалися як центри по попередженню суїцидів. Вперше оголосили свої службові телефонні номери для того, щоб люди самотні, розгублені або які мають суїцидальні наміри, могли звернутися за допомогою. Преподобний Пітер

У. Уест з Клеменсвудської баптистської церкви в Іолфорді (Лондон) в 1953 навіть не міг припустити, яка кількість дзвінків піде, і як відгукнеться це починання по всьому світу. З цих початкових зусиль у використанні телефону для того, щоб допомога стала доступною, народилося всесвітній добровільний рух людей, покликаних допомогти іншим по телефону. Нова форма соціальних комунікацій постала методом соціальної роботи у відкритому світі, де дистанціювання один від одного стало вагомою проблемою у життя суспільства.

Значний вплив на становлення методу телефонного консультування справив англійський священик Чад Вара. Одного ранку 1953-го року, він прочитав у газеті, що у Лондоні за один день відбувається три самогубства. Після цього він вирішив заснувати рух добровольців-непрофесіоналів «Самаритяни». В рамках цього руху також була створена телефонна служба, у якій допомагали людям, які були схильними до суїциду. Саме ця служба і стала праобразом численних центрів в різних країнах світу [66]. Відповідно, кризове втручання початково відбувалось на волонтерських та релігійних засадах, а також було покликком на допомогу ближньому в складних умовах існування.

Згодом «Самаритяни» перетворилися на самостійну інтернаціональну організацію «Befrienders International» («Міжнародна дружня допомога»). Основним завданням цієї організації було у відборі й підготовці добровольців, що вміють вислухати, зрозуміти, висловити співчуття й духовну підтримку тим, хто їх потребує. По мірі розвитку «Гарячих ліній» «Befrienders International» розширює типізацію клієнтів, потребуючих допомоги, і використовуються особами, що переживають будь-який вид емоційної кризи: проблеми в сімейному житті; адаптація до нових умов; вагітність і аборти, шкільні конфлікти тощо. На сьогодні у світі працює близько 300 центрів «Befrienders International», де добровольці допомагають зневіреним людям або близьким до самогубства [70]. Це говорить про те, що добра справа спрямована на допомогу іншими може жити незалежно від часу та наявної сфери застосування.

Ідеї концепції «Телефону Довіри» виявилися настільки актуальними, що в найближчі 7 років служби телефонної допомоги виникли в більшості європейських столиць та великих міст (у 1956 році – в Західному Берліні, у 1957 році – у Цюріху, у 1958 році – в Роттердамі і в Осло, у 1959 році – в Женеві і в Брюсселі, а в 1960 році – у Парижі). Мережа служб телефонної допомоги постійно примножувалася й розвивалася, а в 1960 році була проведена перша зустріч працівників невідкладної допомоги зі штаб-квартирою в Женеві. Це був унікальний симбіоз інноваційних технічних засобів та доброї волі в сфері соціальної роботи, які допоміг світу вийти на новий і більш конструктивний рівень розвитку.

Через три роки, в 1963 році у Сідней преподобний Алан Уокер, голова Центральної методистської лінії, з цією метою заснував телефон «Лінії життя» який з тих пір перетворився на всесвітню мережу з більш ніж 200 Центрами Лінії в 12 країнах. Ці центри, надаючи кваліфіковану допомогу, розвивали свої принципи християнського служіння під девізом: «Допомога так само близька, як і телефон».

Згодом телефонні служби Азії та Австралії («Лінії життя») об'єдналися в «Life Line International» («Міжнародні лінії життя»). У різних країнах служби телефонного консультування називаються по-різному. Наприклад, в Іспанії – «Надія», в Німеччині – «Духовна Допомога», у Швейцарії – «Простягнута Рука», в Австралії – «Лінія Життя» (Life Line), у США працюють «Кризові Лінії» (Crises Line), «Гарячі Лінії» (Hotline), «Лінія допомоги» (Help Line) та інші.

Назва «Телефон довіри» розповсюджена у всіх слов'янських країнах. В Україну ж вона прийшла з Польщі й Чехословаччини, де в 1967 році незалежно один від одного в Гданську й Вроцлаві виникли «Телефони Довіри», як і в Англії, задля запобігання самогубств, але на практиці дзвонили люди з різноманітними проблемами.

Перша українська служба невідкладної телефонної психологічної допомоги «Телефон Довіри» була заснована в Дніпропетровську у 1983 році

при психоневрологічному диспансері. В якості консультантів на ній працювали лікарі-психіатри і психологи. Потім було ще декілька спроб заснувати аналогічні служби підтримки, але тогочасна влада не виявила ніякого бажання підтримувати цей напрям. Відповідно, новітні засоби кризового втручання починають створюватись у центрах суспільного розвитку, які потребують збереження та відновлення людського капіталу.

Ще через п'ять років, тобто у 1988 році був організований «Молодіжний Телефон Довіри» в Одесі при благодійному фонді як некомерційна громадська організація. У столиці України перший «Телефон Довіри» відкрили тільки в 1989 році в психоневрологічному диспансері. З 1991 року держава нарешті стала підтримувати політику впровадження телефонного консультування. Тож за сприяння Державної соціальної служби сім'ї, дітей та молоді почали відкриватися служби «Телефону Довіри» в обласних центрах та великих містах України, зокрема в квітні 1992 року в м. Миколаєві [33, с.92]. Інституціоналізація кризового втручання в дистанційній формі стала віхою у розвитку соціальної роботи в Україні, яка знайшла своє відображення у врятованих життях людей і витріщених соціальних проблемах.

7 грудня 2005 року було прийнято «Типове положення про службу та обов'язки «Телефону Довіри»», яке зазначає функції та завдання служби.

Дуже важливим є аспект окремого виділення проблематики ВІЛ/СНІДу в рамках телефонного консультування. В розвинених країнах професійні консультації з приводу цієї проблеми почали надаватися з 1987 року. Наприклад, Telefono Verde AIDS в Римі почав працювати в середині 1987 року, консультантами працювали лікарі і психологи.

Також телефонна гаряча лінія Фонду Червоного Хреста під назвою «Ноев Ковчег», у Стокгольмі, почала працювати в середині 1987 року.

В тих країнах, де проблема ВІЛ/СНІДу найбільш розповсюджена, почали відкриватися цілодобові гарячі лінії підтримки. Національна гаряча лінія з питань СНІДу Тринідаду й Тобаго, заснована на базі Центру Консультування Королівського Парку, і Клініка «Port of Spain», працюють із 1988 р. В Індонезії

центр MITRA, розташований в Джакарті – це 24-годинна гаряча лінія, що дає інформацію про ВІЛ/СНІД.

У Непалі існує гаряча лінія з питань СНІДу в Катманду, вона пропонує анонімну дискусію про особисті проблеми, пов'язані з ВІЛ. У Замбії консультування по телефону в режимі гарячої лінії проводиться в «Консультативному Центрі Кара», місто Лусака. Вона була організована в 1989 році [33, с.125].

Як не прикро признавати, для України також характерна проблема ВІЛ/СНІДу. Отже, у нашій країні Національна лінія «Телефону довіри» з проблем ВІЛ/СНІДу починає працювати з 2003 року.

Сьогодні подібна послуга кризового втручання вкрай необхідна для переселенців зі сходу країни, а також ветеранів АТО/ООС, які потребують допомоги з відновлення своїх життєвих функцій у після демобілізації. Відповідно, сучасні напрямки кризового втручання мають відповідати потребам українського суспільства.

Отже, телефонне консультування є надзвичайно корисним, і його можна визначити як невідкладну психопрофілактичну допомогу, призначену для екстреного використання в випадках, що не терплять зволікання. Воно забезпечує особам, які перебувають у критичній ситуації, негайний зв'язок по телефону зі співчуваючим анонімним слухачем, що володіє особливою технікою роботи по телефону.

Щодо подальшого шляху розвитку цього методу в нашій країні, вважаю, що покращенню функціонування «телефонів довіри» повинна посприяти державна політика: створити законодавчу базу, яка б регулювала діяльність та розвиток цих організацій. Також треба навчати тих, хто буде надавати допомогу по телефону, дуже швидко реагувати, тобто щоб людина була готова до будь-якої проблеми, з якою їй будуть телефонувати. Виходячи з того, що в службу підтримки звертаються й клієнти з самогубницьким настроєм – треба бути готовим до впливу на ситуацію через реальний контакт. Тобто, в деяких випадках, потрібно спілкуватися безпосередньо з клієнтом.

1.2. Уточнення основних понять: «телефонне консультування», «телефон довіри», «технології соціальної роботи», «кризове втручання», «криза», «соціальна робота»

Телефонне консультування – спеціально організований процес спілкування консультанта з клієнтом по телефону, за допомогою якого у клієнта можуть бути актуалізовані додаткові внутрішні ресурси, психічні сили та здібності заради пошуку нових можливостей виходу із складних життєвих ситуацій.

І. Г. Зайнишева характеризує телефонне консультування як дистанційне консультування, яке здійснюється по телефону та забезпечує анонімність абонента [43, с. 38]. Ця форма консультування є дуже актуальною в українському суспільстві, в якому відбулось значне порушення соціальних комунікацій та збільшився рівень самотності серед людей, які потребують соціальної допомоги.

В даний час виділяються три значення телефонного консультування.

Перше, найбільш широке значення - це ідеологія організації розгалуженої соціально-психологічної емпіричної діяльності по запобіганню самогубств (практики «дружньої участі»), яка передбачає:

- створення широкої мережі центрів допомоги (телефонних, очних, що працюють з кореспонденцією);
- реалізацію освітніх і навчальних програм для добровольців, супервізію їх діяльності;
- формування позитивного соціального образу служб;
- проведення благодійних заходів;
- співпраця з іншими центрами допомоги (соціальними, медичними, психологічними, юридичними і т.д.). Основними принципами роботи служб є конфіденційність, анонімність абонентів, максимальна доступність.

Друге значення - це певний вид телефонної психологічної допомоги, який здійснюється в формі спеціально організованої бесіди.

Третє значення – встановлення контакту як складова частина телефонної психологічної бесіди, початкова стадія взаємодії.

Є.Г. Лешукова дає наступний опис телефонного консультування: «Це схоже на внутрішній діалог, винесений назовні, консультант виконує роль чесного доброзичливого дзеркала. Мета роботи – взаєморозуміння, відкритість між співрозмовниками, особлива атмосфера довіри, сприяє діалогу двох поважати і приймати один одного, очищає сповіді. Досить рідкісне явище в звичайному житті, яке передбачає повну заглибленість у співрозмовника, максимальну щирість і чесність».

Таким чином, телефонне консультування можна розглядати як стратегію роботи взагалі і як початкову стадію взаємодії, коли встановлюється контакт. В обох випадках, незважаючи на домінування емоційності, спонтанності, довірливості в аналізі ситуації, пошуку виходу з неї, на «телефоніста» накладаються певні обмеження:

- відсутність можливості вибирати співрозмовника (в реальному житті ми встановлюємо дружній контакт з тими людьми, які нам чомусь симпатичні, а не з усіма підряд). У ситуації спілкування по телефону довіри консультант повинен бути природним і позитивно розташованим до всіх абонентів;

- співробітник телефону довіри не повинен перебивати того, хто подзвонив, висловлювати без потреби свою думку, оціночні судження, критикувати і повчати; це теж дещо обмежує спонтанність і справжність його реакцій як учасника контакту;

- співробітник зобов'язаний говорити на мові абонента, щоб бути максимально зрозумілим, дбайливо ставитися до послідовності розповіді абонента і не нав'язувати свою точку зору за допомогою навідних і уточнюючих питань і т.д.

Всі зазначені обмеження формують такий стиль розмови, який сприяє ідеалізації консультанта. Психологічна складність їх положення обумовлена тим, що вони повинні бути спонтанними і одночасно приймати і розуміти кожного абонента, що далеко не завжди вдається поєднати.

Безперечно, телефонне консультування є дуже важливою частиною телефонної допомоги. Встановлення атмосфери розуміння, прийняття і підтримки допомагає клієнту відчувати себе більш значущим, надає впевненість, дає можливість спокійно оцінити свої і чужі вчинки, позбутися відчуття занедбаності і ізоляції, яке позбавляє сили і робить проблеми суб'єктивно нерозв'язними.

Специфіка взаємодії в рамках консультування по телефону, так само як і деяких інших різновидів професійного спілкування, полягає в асиметрії відповідальності, коли один з партнерів (в даному випадку консультант) контролює результат особистої взаємодії в більшій мірі, ніж інший (клієнт, абонент), чого, природно, не буває при дружньому спілкуванні. Крім того телефонне консультування розглядається як форма надання екстреної психологічної допомоги в кризових станах.

Отже, це короткостроковий процес.

При телефонному консультуванні особистість «друга» (консультанта) деіндивідуалізується шляхом введення псевдоніма. На передній план виходить особистість абонента. Консультант не розповідає про себе, старанно уникаючи особистої тематики, не приваблює свій досвід, що не висуває суджень та оцінок. В процесі взаємодії, як консультант, так і клієнт набувають нового досвіду, відкриваючи себе для себе.

Суспільне визначення соціально-педагогічно діяльності та її утвердження як однієї із важливих галузей сфери соціального захисту населення в більшості визначається посиленням ролі фахівців соціальної роботи в якості консультантів.

У практиці соціально-педагогічної роботи зустрічаються і широко використовуються декілька моделей телефонного консультування, а саме:

- загальна система консультування по телефону;
- вузькоспеціалізоване консультування абонентів в залежності від напрямку роботи фахівця або соціальної служби;

– договірний принцип консультування фахівцями соціальних організацій з різних питань (організаційних, економічних, професійних тощо) [43, с.45].

Телефон довіри – «це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться в кризових станах» [43, с.58].

Виконуючи свою місію з надання екстреної психологічної допомоги по телефону різним категоріям і групам населення, телефон довіри сприяє підвищенню якості життя. По суті, концепт зв'язку постає тут в кількох поглядах: як телефонний зв'язок (засіб), зв'язок двох людей (опис контакту), зв'язок внутрішньопсихічний (спрямованість роботи консультанта), зв'язаність структур (тип включення служби в систему психологічної допомоги населенню).

Робота телефону довіри спрямована на інтеграцію, подолання ізоляції та роз'єднання. З огляду на базисну проблему зв'язку, відрив від традиційних форм підтримки і жорсткість середовища, можна сформулювати цілі телефону довіри наступним чином: зниження психологічного дискомфорту, рівня агресії, включаючи аутоагресію і суїцид, формування психологічної культури, зміцнення психічного здоров'я та атмосфери психологічної захищеності.

Реалізація цілей передбачає вирішення таких основних завдань:

1. Забезпечити доступність і своєчасність кваліфікованої психологічної допомоги по телефону людям, які опинилися в критичних ситуаціях, незалежно від їх соціального статусу і місця проживання.

2. Гарантувати кожному громадянину, який звернувся за порадою і допомогою, можливість довірчого діалогу.

3. Проводити профілактику самогубств і кризових станів, а також розвивати і підтримувати міждисциплінарні дослідницькі програми в області профілактики суїцидів і кризових станів.

4. Вести психологічне консультування по телефону; надавати допомогу абонентам в мобілізації їх творчих, інтелектуальних, особистісних, духовних ресурсів для виходу з кризового стану.

5. Розширювати діапазон соціально і особистісно прийнятних засобів у абонентів для самостійного вирішення виниклих проблем і подолання наявних труднощів, зміцнення впевненості в собі.

6. Інформувати абонентів відповідно до їх запитів про ті служби, в допомозі яких вони потребують; сприяти зверненню громадян до професійних психологів за додатковою спеціалізованою допомогою; створювати бази даних про осіб і служб, що надають психологічну, психіатричну, медичну, юридичну допомогу населенню.

7. Брати участь в ліквідації негативних психологічних наслідків надзвичайних ситуацій в місті в рамках психологічної та інформаційної допомоги по телефону.

8. Вести просвітницьку та рекламну роботу в сфері телефонного консультування, так як телефон довіри є одним з основних засобів підвищення психологічної грамотності.

Технології соціальної роботи – «це сукупність форм, методів та прийомів, що використовуються соціальними службами, закладами соціального обслуговування, соціальними працівниками для вирішення завдань соціальної роботи».

Технології соціальної роботи більшість дослідників розглядає як алгоритм реалізації соціальних процесів. При такому підході головними складовими змісту технологізації виступають:

- розмежування процесу на внутрішні етапи, фази;
- координація зусиль всіх підрозділів;
- визначення поетапності дій;
- визначення алгоритму виконання всіх технологічних операцій;
- корекція дій залежно від змін у цьому процесі [44, с.145].

Кризове втручання в даний час визначається як екстрена психологічна допомога людині, яка перебуває в стані кризи (А.А. Бадхен, А.М. Батьківщина, В. Г. Ромек, Л.А. Пергаменщик і ін.). Необхідність швидкої психологічної допомоги обумовлена тим, що невирішеність кризової ситуації, затяжна, хронічна криза несе в собі загрозу соціальної дезадаптації, нервово-психічного або психосоматичного розладу.

Кризове втручання соціального працівника розглядається як цілеспрямована дія, що перериває ланцюг подій в житті клієнта, що призводять до кризи або поглиблюють її, порушуючи нормальне існування людини.

Кризове та екстрене втручання – «термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання [44, с.187]».

Поняття «криза» походить від грецького слова *krisis* - «рішення, поворотний пункт, результат, суд», тобто різкий, крутий перелом протягом будь-якого процесу, який змінює його форму, напрямок, а також точка вибору, яка перекреслює щось в минулому. Однак в сучасній психології категорія кризи далеко не завжди наповнюється однаковим змістом. Як зазначає О. Л. Солдатова, існують концепції, що акцентують увагу на різних, часто прямо протилежних аспектах кризи і кризових явищ в житті людини. Крім того, в даний час поряд з терміном «криза» поширені такі поняття, як «критична ситуація», «кризова ситуація», «критичний період».

На сучасному етапі розвитку психологічної науки терміни «криза» і «критичний період» як синоніми часто використовуються вітчизняними і зарубіжними психологами, що акцентують увагу на проблемах періодизації розвитку людини (Л.С. Виготський, Д. Левінсон, К. Н. Поліванова і ін.). Джерелом подібного трактування термінів є роботи Л. С. Виготського, який вперше розкрив зміст даних понять у вітчизняній психології. Автор представляв розвиток особистості протягом життя як внутрішньо детермінований, цілеспрямований процес, який протікає нерівномірно, а переривчасто: стабільні періоди змінюються критичними. Характеризуючи

кризу, він підкреслює, що розвиток в цей період набуває бурхливого, стрімкого, іноді катастрофічного характеру. Згідно автора, криза представляє кульмінацію мікрозмін, що накопичуються протягом попереднього стабільного періоду.

На відміну від Л.С. Виготського і його послідовників О.М. Леонтьєв розводить поняття «критичний період» і «криза». На думку А. Н. Леонтьєва, якщо критичний період - неминучий перехід з однієї стадії психічного розвитку на іншу, то криз при адекватному управлінні ззовні процесом розвитку може і не бути:

У роботах ряду сучасних дослідників криза опраціоналізується як особлива критична ситуація в житті людини. Критичні життєві ситуації розуміються як життєві зміни, наслідки яких залежать не стільки від того, що саме відбувається, скільки від сприйняття і реагування людиною на них. Наголошується на необхідності пристосування до змін, викликаних певними життєвими подіями, включаючи перебудову внутрішнього світу суб'єкта.

Критична життєва ситуація - це стадія нерівноваги, неконгруентності між особистістю і навколишнім середовищем, коли у індивідуума немає готової програми поведінки (Ф. Е. Василюк, А. А. Осипова). Важливо підкреслити, що категорія критичної життєвої ситуації характеризує широкий клас явищ, включаючи як звичайні випадки, так і екстремальні події.

Існують такі кризові етапи:

- Сигнальний, сутність якого полягає у появі інформації та повідомлень в ЗМІ.
- Гострий, який передбачає перетворення дрібної кризи в більш глобальну, сильну кризу.
- Етап зондування, що характеризується перехопленням ініціативи і процесом задання напрямку і розвитку теми.
- Етап підхоплення, сутність якого полягає висвітленням усіма ЗМІ теми кризи.
- Хронічний етап, що передбачає постійне повернення до теми кризи, з'ясування причин, деталей і т.д. для того, щоб підігрівати інтерес людей.

– Відновлення репутації, що характеризується узагальненням і з'ясуванням дій, які зроблені, щоб криза не повторилась. Це етап, пов'язаний із винесенням уроків на майбутнє і вдосконаленням.

Важливо розуміти, що на момент виникнення кризи, всі причетні до вирішення та супроводу включаються в автоматичному режимі. Для того, щоб подібне спрацювало, антикризовий комунікаційний штаб має працювати весь час на рівні моніторингу, аналізу та прогнозування ситуації, моделювання криз та пошуків їх запобігання або супроводу, створення сценаріїв протидії та відпрацювання тактичних речей, які матимуть щонайбільший вплив на населення щодо подолання кризи та її наслідків.

Соціальна робота - її зміст і методи - розвивалася в окремих країнах відповідно до конкретних соціальних потреб своїх громадян в сфері соціального забезпечення та соціальної політики. Це є причиною різних поглядів на зміст цього терміна. Тому соціальна робота не ґрунтується на єдиній загальній теорії. Поки що загальне визначення соціальної роботи не було встановлено в світі. Однак теоретики в цій області згодні з тим, що соціальна робота - це науково обґрунтована дисципліна, яка за допомогою спеціальних методів забезпечує турботу на професійному рівні.

У цьому контексті ми також повинні розуміти, що ми можемо сприймати соціальну роботу трьома способами:

- як наука – наука, яка займається дослідженням відповідної соціальної реальності;
- суб'єкти соціальної роботи (наприклад, відносини між соціальним працівником і клієнтом), середовище, в якому відбувається соціальне втручання, теорія і методи соціальної роботи і т. д.;
- як область практичної діяльності – простір для індивідуальних втручань на користь клієнта [44, с.201].

Широке трактування соціальної роботи пропонує Є.І. Холостова. На її думку, соціальна робота – це «цілеспрямована діяльність в суспільстві з надання допомоги і підтримки різних категоріям населення, які потрапили в

складну життєву ситуацію». По суті, в такому контексті клієнтом соціальної роботи може бути будь-яка людина з будь-якою проблемою, так як практично в житті кожної людини може бути складна життєва ситуація.

Ще одним прикладом широкого тлумачення може служити визначення соціальної роботи, прийняте в програмному документі Міжнародної федерації соціальних працівників (1982р.): «Соціальна робота – це вид професійної діяльності, мета якої полягає в проведенні соціальних перетворень в суспільстві в цілому і в його окремих формах розвитку зокрема».

Більш вузько соціальну роботу розглядають В.А. Броннікова і М. С. Надимова. На їхню думку, соціальна робота – це «професійна діяльність по здійсненню позитивних змін в житті індивіда, групи чи спільноти; професійна діяльність у соціальній сфері, що представляє собою особливий соціальний механізм, здатний гнучко реагувати і компетентно вирішувати соціальні проблеми на всіх рівнях суспільної структури, аж до конкретного члена суспільства».

На нашу думку, телефон довіри як технологія соціальної роботи є дуже актуальною технологією і її треба розвивати, бо на даний час в Україні ця технологія майже не використовується і є мало результативною. Одним із наших завдань є знайти спосіб, щоб люди не боялися звертатися до телефона довіри зі своїми проблемами, в результаті чого знизиться кількість людей, яким ще не надали допомогу.

Таким чином, у цьому підрозділі ми висвітили основні поняття даної роботи, якими ми будемо керуватися в подальшому.

1.3. Принципи та методи дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі

У процесі роботи ми використовували ряд певних наукових принципів та методів, які дозволяють нам детальніше розкрити нашу тему.

Одним з основоположних принципів нашого дослідження є принцип об'єктивності. Цей принцип: «...орієнтує дослідника на пошук інформації, яка

характеризує об'єкт, що вивчається без урахування побажань суб'єкта, який досліджує тему, тобто його моральних, світоглядних, політичних та інших позицій» [47, с.102].

Принцип об'єктивності передбачає орієнтацію дослідника на розуміння суб'єктивності тієї інформації, з якою йому необхідно працювати. Цей принцип необхідний для вміння мінімізувати всіляку суб'єктивність, що може спотворити реальне положення справ.

Спрямованість на максимальну об'єктивність відображення складних процесів, які відбуваються в сучасній Україні та світі постає фундаментом для встановлення причин появи тяжких криз у людей та напрямків подолання цієї проблеми за допомогою «телефона довіри».

Історія розвитку «телефона довіри» як технології кризового втручання носить складний та багатовекторний характер, що обумовлено специфікою розвитку українського суспільства та світу в цілому, то принцип історизму відіграє організуючу роль в нашому дослідженні. Цей принцип: розширює і поглиблює уявлення про пізнання даного предмета вивчення [47, с.104].

В цьому випадку особливу роль відіграє етап технологізації суспільних процесів, який підняв на новий рівень соціальну роботу з людиною, яка знаходиться у кризі та подолання цієї ситуації. Послідовність та логічність викладення постала стрижнем для викладення матеріалу цієї кваліфікаційної роботи.

Дані принципи дозволяють нам виключити суб'єктивізм та неточності при проведенні дослідження. Реалізація принципів неможлива без загально логічних методів, таких як:

Аналіз – це прийом мислення, пов'язаний з розділенням об'єкта, що вивчається на складові частини, сторони, тенденції розвитку і способи функціонування з метою їх відносно самостійного вивчення. Відокремлене дослідження елементів надання соціально-психологічної допомоги людям, які не можуть подолати кризу самостійно та осмислення суб'єктної взаємодії дозволяє сформулювати чітку картину сучасного стану проблем в цій сфері.

Взагалі, розкладання цілого складного явища на його складові, більш прості елементарні частини і виділення окремих сторін, властивостей, зв'язків. Проте аналіз не є кінцевою метою наукового дослідження. Ця мета досягається таким методом дослідження, який полягає у поєднанні, відтворенні зв'язків окремих елементів, сторін, компонентів складного явища і тим самим у осяганні цілого в його єдності його компонентів. Аналітичний метод – інструмент пильного дослідження особливостей і специфіки внутрішньо-системної взаємодії, і він неодмінно містить у собі результати абстрагування, спрощення, формалізації. Просто все це не самоціль, сутнісне завдання аналітичного методу полягає тому, що він спрямований на виявлення внутрішніх тенденцій і можливостей розвитку об'єкта.

Синтез – прямо протилежна операція, яка полягає в об'єднанні раніше виділених частин в одне ціле з метою отримати знання, шляхи виявлення тих суттєвих зв'язків і відносин, які об'єднують раніше виділені в аналізі частини.

А отже, синтез – навпаки з'єднання компонентів складного явища. Синтетичні знання – знання, що розширює попередній досвід, конструює щось нове. Відмітною властивістю синтезу є те, що цей метод реалізує себе виходячи за рамки наявної основи [50, с.47].

Абстрагування – метод наукового пізнання, що складається в реалізації трьох пізнавальних операцій: свідомого відволікання від деяких властивостей пізнаваного об'єкта (як несуттєвих в даному контексті або вже відомих науці); фіксації інших властивостей цього об'єкта як важливих чи нових; приписування цим властивостям статусу об'єктів («світло», «довжина», «маса» і т. д.). Операція абстрагування допомагала у встановленні розуміння цілісності системи кризового втручання та її розгалужень в рамках соціальної роботи.

Узагальнення – метод уявного переходу від одиничного і приватного знання до загального, від менш загальних понять і суджень до більш загальних понять або суджень. Основу узагальнення становить ототожнення окремих предметів, явищ, процесів, їх властивостей і відносин за певною ознакою (підставі узагальнення) і об'єднання їх на цій підставі в якийсь єдиний клас як

елементи останнього. Існує дві основні логічні операції узагальнення для емпіричного знання: 1) для емпіричних понять - це абстрагування від деякої частини їх змісту як несуттєвою для цілей узагальнення (завдяки чому відбувається зменшення вмісту і збільшення обсягу створених на їх основі нових, більш загальних понять); 2) для емпіричних суджень методом їх узагальнення виступає індукція як висновок від одиничних і приватних суджень (в посилках індукції) до загального судження або висновку в її укладанні (наприклад, висновок від констатації деякого властивості у частині предметів деякого класу до наявності цієї властивості у всіх предметів даного класу) [50, с.48].

В основі індуктивного методу лежать індуктивні висновки, які не дають достовірного знання. Такі висновки наводять думку на відкриття загальних закономірностей. У буквальному ж значенні індукція й означає наведення. Дедукція – прийом, протилежний індукції. Сам термін «дедукція» означає процес логічного висновку за правилами логіки. Ці два методи органічно пов'язані. Зазначені методи дають можливість спробувати розповсюдити результати оптимізації «телефона довіри» як технології кризового втручання.

Головним методом теоретичної частини дослідження є порівняння. Порівняння дозволяє встановити схожість і відмінність предметів і явищ дійсності. В результаті порівняння встановлюється спільне, що притаманне двом або кільком об'єктам, а виявлення спільного є сходинкою на шляху пізнання закономірностей і законів [50, с.50]. Порівнюючи наявний стан «телефонів довіри» з бажаним, а також порівнюючи досвід, можна визначити максимально ефективний напрямок для їх розвитку.

Отже, у цьому підрозділі, ми розглянули основні методи та принципи дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі, завдяки яким ми можемо чітко побачити та знайти шляхи вирішення основної проблеми дослідження.

У першому розділі нашої роботи ми розглянули історико-методологічний аспект дослідження «телефона довіри» як технології кризового втручання у

соціальной роботі, де визначили, що першим, хто ввів так званий «телефон довіри», був Гаррі Уоррен у 1906 році. А також, що спочатку служби телефонної допомоги організовувалися як центри по попередженню суїцидів. А вже далі почали з'являтися різні організації, які продовжили його починання. Також ми розглянули ряд підручників, які висвітлювали дану проблему. Разом з тим, ми дослідили, що можна бути впевненими, що телефонне консультування з'явилося завдяки священникам.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ «ТЕЛЕФОНА ДОВІРИ» ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Основні засади застосування «телефону довіри» для вирішення соціальних проблем в Україні

Телефонне консультування може носити характер скарги на неналежне навколишнє середовище, а також як прохання про допомогу у вирішенні особистісних проблем. Функціонування «телефонів довіри» регулюється Наказом «Про затвердження Положення про функціонування «телефонів довіри» в органах і підрозділах внутрішніх справ» [29]. Відповідно, з'ява про втручання може носити форму скарги та прохання, що залежить від стану та специфіки сприйняття проблеми у житті клієнта соціальної служби.

Телефонні апарати «телефонів довіри» встановлюються там, де це необхідно, вони обов'язково повинні бути без номеронабирачів. На телефонах встановлюється табличка з написом «телефон довіри».

Інформація, яка надходить від людей, які дзвонять на «телефон довіри» повністю конфіденційна та анонімна, а строк її зберігання становить 30 діб. Разом з цим, термін реагування на цю інформації відповідно до стандарту кризового втручання становить від негайно до 24 годин.

У структурних підрозділах, де встановили «телефони довіри», за наказом керівника цього підрозділу закріплюються три-чотири працівники, які будуть забезпечувати прийом інформації, тобто бути консультантами «телефону довіри».

При звертанні до служби «Телефон довіри» людина може не називати себе та звернутись анонімно. Крім того, можна не називати і своє місцезнаходження. Анонімність дозволяє клієнту говорити про свої проблеми відкрито. Крім того, анонімність сприяє тому, що абонент дивиться на свої неприємні ситуації збоку, відокремлено від себе, оскільки свого імені не

називає. Бувають ситуації, коли абонент розповідає про проблему, нібито не про себе, а про своїх родичів, або близьких, проте насправді ці ситуації мають відношення безпосередньо до них. В цих обох випадках спеціаліст телефону довіри має підтримувати цю позицію клієнта «погляд з боку», що буде сприяти більш продуктивному діалогу та отриманню більшої кількості інформації про проблему. Також, телефонним консультантам важливо пам'ятати, що не слід надавати клієнтові інформацію про себе, щоб він не зміг знайти консультанта в житті. Варто використати псевдонім [29].

Наприклад, у країнах, де телефонна допомога здійснюється службою «Самаритяни», консультанти до свого справжнього імені приєднують цифру, наприклад Кет 72, Роберт 245 і т. д. Цифра означає порядковий номер волонтера (відлік ведеться з часу створення служби). У обопільних інтересах не слід надавати абонентам даних про розташування служби або місце свого проживання. Не слід забезпечувати їх відомостями про час роботи інших співробітників «Телефону довіри». Це може спричинити «зависання» абонента на конкретному консультантові. Зважаючи на несприятливі психологічні наслідки такого «зависання», ця рекомендація має бути віднесена до числа обов'язкових. Консультантам телефону довіри заборонено давати надію клієнту на те, що вони зустрінуться поза цією розмовою в житті, а також не можна взагалі заводити дружніх відносин із абонентом. Цей принцип роботи узятий на озброєння переважною більшістю служб телефонного консультування за кордоном [60]. Подібний стандарт взаємодії можна взяти на озброєння для всіх напрямків телефонного консультування з вирішення соціальних проблем у нашій країні.

Приміщення служби «Телефону довіри» має бути відкрите тільки для чергових співробітників. Про його розташування не слід повідомляти не лише абонентів, але і родичів або друзів співробітників. Під час чергування в кімнаті консультантів повинні знаходитися тільки чергові працівники. Остання рекомендація також носить принциповий характер.

Довірчість або конфіденційність роботи служби забезпечується тим, що усі без виключення телефонні розмови, журнали або інші форми реєстрації телефонних бесід, картотеки і інформаційні матеріали доступні тільки співробітникам служби. Цією інформацією не слід ділитися ні з ким поза її стінами, включаючи родичів, друзів або знайомих. Обговорення телефонної розмови можливе тільки між черговими співробітниками або супервізором при необхідності в наданні взаємодопомоги, а також під час повчального зайняття - з використанням лише фабули відповідної консультативної бесіди. Слід утримуватися не лише від надання інформації, що допомагає абонентові подзвонити конкретному співробітникові служби, але і від повідомлень про графіку своєї власної роботи. З цього правила можуть бути лише дуже рідкісні виключення, погоджені з супервізором або керівником служби [29].

Також, слід розглянути Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання [31].

Цей Державний стандарт застосовується для:

- організації процесу забезпечення вразливих груп населення соціальною допомогою, в тому числі надання їм послуги екстреного та кризового втручання;

- здійснення оцінки і контролю за якістю послуги кризового втручання;

- визначення умов надання платної соціальної послуги кризового та екстреного втручання. Зазначимо, що кризове та екстрене втручання відрізняється терміновістю у наданні соціальної допомоги та важкості проблем клієнта соціальної служби, які можуть загрожувати його житті та безпечності існування.

У цьому Державному стандарті терміни використовуються в таких значеннях: «...

- акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - документ, складений на підставі проведеної комплексної оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснювалися для надання соціальної послуги, відомості про необхідні

ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

– кризова ситуація – ситуація, в якій з’являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій;

– кризове та екстрене втручання – термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

– міжперсональне функціонування – спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

– моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання – постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

– надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) – особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

– наснаження – підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об’єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

– отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі – отримувач соціальної послуги) – особа, у тому числі постраждала від

насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

– оцінка кризової ситуації – аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

– персональне функціонування – існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

– соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі – соціальна послуга) – психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від насильства в сім'ї, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація надання невідкладної медичної допомоги, організація надання притулку;

– суб'єкт, що надає соціальну послугу – підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа – підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги» [31].

Також у цьому Державному стандарті йдеться про загальні способи щодо надання соціальної послуги. А саме про те, що «...соціальна послуга полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, у тому числі насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформулювати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання» [31]. Подібне соціальне обслуговування можна назвати фронтом соціальної роботи, який першим зустрічає проблеми суспільство та включно допомагає клієнтам у їх вирішення відповідно до їх проблем та інтересів.

Якщо має місце загроза життю та здоров'ю особи, яка звертається до «телефону довіри», то надавач соціальної послуги негайно повідомляє до органу Національної поліції, служби у справах дітей (якщо мова йде про дитину), але не пізніше ніж 24 години. А далі надавач соціальної послуги повинен проаналізувати обставини, які призвели до даної кризової ситуації, для того щоб спланувати подальші дії з отримувачем соціальної послуги.

«...Соціальна послуга спрямована на допомогу особам, постраждалим від кризової ситуації, у тому числі насильства в сім'ї, у відновленні оптимального рівня персонального і міжперсонального функціонування, на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої загрози життю і здоров'ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, у тому числі постраждали від насильства в сім'ї, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

Підставою для отримання соціальної послуги є:

- заява/звернення потенційного отримувача соціальної послуги;
- заява/звернення особи (осіб), якій (яким) стало відомо про кризову ситуацію, повідомлення про особу, яка постраждала від насильства в сім'ї;
- заява/звернення служб (медичних, правоохоронних, соціальних), державних та громадських організацій про кризову ситуацію, зокрема, що виникла внаслідок вчинення насильства в сім'ї.

Звернення/повідомлення щодо отримання соціальної послуги здійснюється в усній або письмовій формі, фіксується в журналі реєстрації кризових ситуацій згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту уповноваженим надавачем соціальної послуги протягом 15 хвилин з моменту звернення/повідомлення. Після реєстрації звернення/повідомлення надавач негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин здійснює оцінку кризової ситуації, після чого приймається рішення про початок надання соціальної послуги, визначаються види та форми кризового та екстреного втручання» [31].

Також йдеться про те, що надавач соціальної послуги має право відмовити отримувачу соціальної послуги, якщо він не в змозі задовольнити потреб отримувача.

«...Підставою для припинення надання соціальної послуги є такі фактори: відсутність ознак кризи, ризику для життя і здоров'я отримувача соціальної послуги; відмова отримувача соціальної послуги від користування соціальною послугою; послугу надано в повному обсязі, мету послуги досягнуто; отримувач переправлений до іншої організації у зв'язку із закінченням максимального терміну надання послуги; смерть отримувача соціальної послуги» [31]. Відтак, вичерпання кризи та обмеженість фактичних можливостей соціальної служби може бути підставою для закінчення кризового втручання, що важливо для встановлення меж відповідальності соціального працівника в складних умовах професійної діяльності.

Аналіз ситуації, що потребує кризового втручання, здійснюється надавачем соціальних послуг, її результати вносяться до форми моніторингу кризової ситуації. Під час цього процесу зазвичай визначають:

- стан клієнта та рівень необхідності екстреного надання допомоги;
- вид екстреного втручання, необхідний в даній ситуації;
- ресурси та суб'єкти, необхідні для подолання проблеми;
- визначення соціальних служб та організацій, які можуть надати допомогу клієнтові;
- заходи кризового втручання;
- терміни виконання кризового та екстреного втручання.

Після цього надавач соціальної послуги фіксує усі надані рекомендації в журналі реєстрації кризових ситуацій.

«...Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання:

- телефонне консультування («гаряча лінія» – за наявності);
- екстрена допомога;
- короткочасна кризова допомога;

– кризове консультування.

Телефонне психологічне консультування абонента, що знаходиться в кризовому стані, передбачає екстреність допомоги. Ця допомога потрібна йому в той момент, коли він зважився на дзвінок. Допомога повинна бути своєчасною і кваліфікованою, саме тому особливу увагу в методології роботи телефонів довіри приділяється основним принципам «кризової інтервенції», внесеними в науку В. Хаусменом і Д. Річем (1967).

Кризова інтервенція включає в себе:

- невідкладність допомоги;
- близькість ситуації;
- взаємовідповідальність;
- соціальну підтримку;
- позитивне підкріплення.

1. Невідкладність. Специфіка служб телефонної допомоги повністю відповідає запиту кризового абонента. Ефективність психологічної роботи з людиною, що знаходиться в кризовому стані, полягає в екстреності втручання. У період кризи людина відкрита до змін, і чим швидше здійсниться допомога, тим мінімально можливою буде деградація особистості.

2. Близькість ситуації. Проблема вирішується ефективніше в тому середовищі, в якому вона з'явилася. Потрібний вихід може бути знайдений завдяки використанню позитивних соціальних аспектів оточення людини. У кризовому періоді життя людина припиняє свою соціальну роль, але вона може бути швидко відновлена, якщо не буде усунена зі свого рідного середовища. Цінність телефонного консультування і полягає в тому, що абонент буквально і в переносному сенсі залишається в своєму оточенні, яке дає йому сили для подолання кризи.

3. Принцип поділу відповідальності за прийняття рішення між консультантом і абонентом завжди залишається одним з базових принципів консультування. Клієнт, який переживає кризу, повинен бути здатним приймати відповідальність на себе в роботі з фахівцем при вирішенні його

проблеми. Адекватність і ефективність роботи в кризі залежить від правильного розподілу відповідальності за результат.

4. Соціальна підтримка. У проблемній ситуації людина втрачає точку опори. Одне із завдань кризового консультування - допомогти знайти серед оточення зв'язок, що дозволяє створити сприятливий клімат для відновлення статусу, взаємовідносин з іншими людьми. Принцип телефонного консультування полягає в підкресленні для особистості її важливості і цінності в суспільстві.

Телефон психологічної допомоги вважається не тільки засобом консультування, а й формою соціальної роботи. Сюди звертаються за підтримкою ті, кому нікуди більше звернутися: інваліди, діти, самотні. Для них телефонне консультування - єдиний спосіб допомоги в кризу.

5. Позитивне підкріплення. Людина в кризі занурена в своє горе, її самооцінка знижена. Ставлення інших до себе вона схильна оцінювати як негативне. Консультант може зруйнувати таке уявлення клієнта про оточуючих власним прикладом спілкування з ним.

Н. Хенсел, автор концепції кризового консультування, закликає ставитися до людей, що переживають кризу, як до нормальних, без використання термінів хвороби. До особливостей телефонного консультування відноситься неможливість контролювати наступні звернення абонента, мала ймовірність попадання на «свого консультанта» [63]. За статистикою телефонів довіри України, одноразові кризові звернення складають дві третини проти повторних. У зв'язку з цим телефонні консультанти орієнтовані на позитивну короткострокову терапію.

До принципів кризової короткострокової терапії відносяться:

1) позитивний підхід: опора на ресурси клієнта. Консультант акцентує свою увагу на тих сторонах життя людини, яких не торкнулася криза, позитивна спрямованість мислення фахівця стимулює пошук ресурсів у клієнта. Переваги дистантного консультування дозволяють клієнту менше тривожитися, відчувати комплекси. При такому консультуванні психолог швидше приймає

клієнта, об'єктивніше відноситься до його ситуації, що сприяє розширенню зони найближчого розвитку абонента;

2) принцип утилізації: наповнення змісту консультації самим абонентом. Розглядаються і використовуються особистісні якості абонента, його соціальне оточення, знання, переконання і т.д. Даний принцип добре працює при телефонному спілкуванні – інформація подається через аудіальний канал і абонент сам має право вирішувати, який матеріал про себе підносити;

3) принцип економічності: правило І. Кім Берг говорить: «Не ремонтуйте те, що не зламано». Підкреслюється, що якщо вдається домогтися зміни неефективного патерну, то запускається ланцюжок когнітивних, емоційних, поведінкових змін, це, в свою чергу, перетворює суб'єктивну ситуацію клієнта;

4) відносини клієнт – експерт: переконаність в мудрості клієнта;

5) орієнтація на майбутнє. Промовляючи минуле, яке є джерелом ресурсів, консультант бачить майбутнє як область реалізації рішень, що виробляються завдяки ситуації консультування;

6) принцип співробітництва. Завдання будь-якої консультативної взаємодії ґрунтуються на співробітництві, в телефонному консультуванні встановлення і утримання контакту з абонентом – завдання першорядне. Телефонне консультування – адекватна форма виведення людей з кризових станів в силу своїх переваг: зведення до мінімуму конкурентних впливів на людину (дорога, приміщення, зовнішність консультанта і т.д.), доступність (звернутися може всякий з будь-якою проблемою, в будь-який час доби), анонімність, конфіденційність, своєчасність, екстреність надання допомоги.

Разом із цим, необхідно зазначити, з якими саме проблемами звертаються люди на «телефон довіри».

Кожен дзвінок на «телефон довіри» унікальний, не схожий на інші і перед консультантом стоїть завдання по можливості швидко увійти в проблему, зрозуміти її суть, спробувати зняти емоційну напругу і допомогти клієнту знайти шляхи виходу з кризової ситуації [39, с. 5].

Всі звернення на «телефон довіри» можна розділити на дві групи:

1. Більшість – так звані «проблемні» дзвінки, коли клієнт; звертається на «телефон довіри» за допомогою, в пошуках виходу з конфліктної ситуації;

2. Менша частина звернень, характеризує прагненням безпосередньо використовувати «телефон довіри» для вирішення своїх проблем – інформаційні запити, «залежні» клієнти та ін. В цій групі великий відсоток неадекватних завданням «телефон довіри» звернень: «Дайте номер телефону аптеки», «Познайомте мене з дівчиною» і т. д. [39, с. 5].

Звернення клієнтів на «телефон довіри» мають багато стресових ситуацій, серед яких:

- проблеми соматичного і психічного здоров'я;
- стосунки з близькими, родичами, друзями, коханими;
- пошук сенсу життя;
- самовдосконалення та зміна себе, комплекси;
- відсутність любовних та сексуальних відносин;
- конфлікти з близькими, однолітками, викладачами і т.д.;
- проблеми на роботі або під час навчання;
- неможливість завагітніти або труднощі із контрацепцією;
- проблеми відповідності референтній групі;
- адміністративно-правові питання;
- самотність;
- фізичне та сексуальне насильство;
- проблеми, пов'язані з суїцидальними діями і думками;
- езотеричні і метафізичні проблеми;
- невміння або небажання організувати своє дозвілля і т. д [39, с. 6].

Всі ці звернення можна класифікувати, розділивши всю цю безліч проблем на 3 великі блоки:

- 1) екзогенні проблеми;
- 2) ендогенні проблеми;
- 3) безпосереднє використання «телефона довіри» клієнтом.

Для полегшення освоєння техніки телефонного консультування, а також для кодування проблеми при документальному оформленні дзвінка у відповідному документі (журналі) наводимо класифікацію проблем.

1. Екзогенні проблеми («людина – оточення»).

Ця найбільш численна група звернень включає в себе проблеми, що виникають як в партнерстві (дружньому, любовному, сімейному), так і в контактах з малим (найближчим оточенням) і великим (державні інститути, церква та ін.) соціумом:

– Взаємини партнерів в різностатевих відносинах:

- 1) Відсутність і пошук партнера;
- 2) Становлення відносин;
- 3) Відсутність взаємності, нерівноправні відносини у відносинах;
- 4) Конфлікти і порушення комунікації у відносинах;
- 5) Розпад відносин;
- 6) Хвороба або наркотична (алкогольна) залежність партнера;
- 7) Культова закоханість в явно недосяжний об'єкт;

– Сексуальні проблеми:

- 1) Сексуальна необізнаність;
- 2) Проблема сексуальної ініціації;
- 3) Сексуальна дисгармонія у відносинах;
- 4) Девіації статевої поведінки і «сексуальні меншини»;
- 5) Імпотенція, фригідність;

– Проблеми, пов'язані з вагітністю:

- 1) Методи контрацепції;
- 2) Діагностика вагітності;
- 3) Проблема рішення: аборт / народження дитини;
- 4) проблема аборту [39, с. 7];

– Сімейні відносини:

- 1) Ухвалення рішення про вступ у шлюб;
- 2) Подружні конфлікти;

- 3) Конфлікти між батьками як сімейна проблема їхніх дітей;
- 4) Жорсткі конфлікти батьки-діти (звернення дітей);
- 5) Жорсткі конфлікти батьки-діти (звернення батьків або родичів);
- 6) М'які конфлікти батьки-діти (звернення дітей);
- 7) М'які конфлікти батьки-діти (звернення батьків або родичів);
- 8) Хвороба або смерть близького родича (звернення дітей);
- 9) Занепокоєння з приводу соматичного і психічного здоров'я дітей (звернення батьків);

– Контакти з ровесниками:

- 1) Відсутність і пошук друзів;
- 2) Конфлікт з подругою (другом);
- 3) Конфлікт з групою ровесників;
- 4) Конфлікти з ровесниками на ґрунті національної приналежності;
- 5) Проблема відповідності груповим нормам;
- 6) Правила хорошого тону і світського обходження;

– Навчання:

- 1) Труднощі в навчанні;
- 2) Особисті конфлікти з викладачами;
- 3) Колективні конфлікти з викладачем;

– Вибір професії і самовизначення:

- 1) Проблема профорієнтації;
- 2) Проблема вибору навчального закладу;
- 3) Конфлікти з батьками й оточенням, пов'язані з вибором професії;

– Робота:

- 1) Відсутність і пошук роботи (звернення неповнолітніх);
- 2) Працевлаштування підлітків;
- 3) Адаптація до професійної діяльності і колективу;
- 4) Конфлікти в професійному колективі;
- 5) Незадоволеність роботою, професією;

– Адміністративно-правові проблеми:

- 1) Конфлікти з адміністрацією;
 - 2) Злочинне і антисоціальна поведінка;
 - 3) Належність до асоціальних і підлозі кримінальним групам;
 - 4) Проблеми, пов'язані зі службою в армії;
 - 5) Проблеми, пов'язані з фактом зґвалтування (звернення жертв);
 - 6) Проблеми, пов'язані з вчиненням інших злочинів (звернення жертв).
2. Ендогенні проблеми (людина сама з собою):
- Соматичне здоров'я;
 - Психічне здоров'я;
 - Психофізіологічний розвиток;
 - Загальний розвиток [39, с. 8] .
3. Безпосереднє використання «телефона довіри» клієнтом:
- Звернення з метою маніпулювання консультантом;
 - Використання «телефона довіри» як довідкової служби;
 - Використання «телефона довіри» як помічника в поточні справи;
 - Спроби використовувати «телефона довіри» для вирішення своїх проблем;
- Інтерес до «телефона довіри»;
 - Постійні клієнти [39, с. 8].

В ході телефонного консультування абонент повинен мати можливість виговоритися, дати вихід своїм емоціям. Консультант повинен, не перебиваючи, вислухати його, максимально концентруючись на співрозмовника і змістом його психологічних проблем. З інтонації, тону і тембру голосу, пауз і мовчання, а також оточуючих звуків консультант повинен зрозуміти в якому стані знаходиться клієнт-абонент. Постаратися відчутти дану людину, її емоційний стан, постаратися «заглянути» в глибини її душі, розговорити людину, викликати на щирість, проявляючи при цьому повагу і зацікавленість, задати уточнюючі питання для прояснення глибинного сенсу вимовлених клієнтом-абонентом фраз, а іноді і помовчати, просто вислухати, або ж розповісти якусь історію, що стосується теми розмови з клієнтом.

Таким чином, відбувається відволікання і залучення в процес клієнта-абонента. Він починає слухати консультанта, іноді коментувати свій психологічний стан. У процесі такої взаємодії відбувається осмислення абонентом своїх переживань, ситуацій, в кінці кінців, прояснюються думки, людина починає думати, вибираючись з важкого емоційного стану. Консультант повинен намагатись разом з клієнтом в ході бесіди, діалогу знайти рішення виниклої ситуації або проблеми.

Так як абонент звертається анонімно, його не бачать, не знають - це в деякій мірі дає йому відчуття психологічної захищеності, можливість зберегти свою самооцінку. Зрозуміло, що це короткочасна допомога. Але це - допомога, яка закладає насіння для проростання нового витка життя або нового вектора мислення.

Консультант в результаті телефонного спілкування веде або психологічне консультування, або застосовує психотерапевтичні методи, а іноді поєднує дані види своєї професійної діяльності. При цьому фахівцю необхідно уникати таких моментів і ситуацій:

- 1) «неприсутності» в бесіді (байдужості до обговорюваної ситуації і стану);
- 2) реалізації власних потреб;
- 3) заохочення продовження бесіди після того, як терапевтичні цілі досягнуті;
- 4) розкриття своєї анонімності і зустрічей з абонентом;
- 5) будь-яких проявів незрілості, залежності.

Надаючи допомогу людям, консультанту необхідно пам'ятати і про свої професійні інтереси і можливості, вміти приймати рішення і нести відповідальність. Головне для консультанта в процесі своєї роботи залишитися емоційно і психічно збереженою особистістю, продовжуючи і далі надавати психологічну допомогу, здійснюючи головну людську потребу - потребу в спілкуванні, живому голосовому спілкуванні і робити це професійно і з задоволенням.

Для консультанта важливу роль має зрілість особистості фахівця і його професійна підготовка. Він повинен розуміти самого себе, довіряти людям, мати тверді життєві цінності і поважати цінності іншої особистості, бути проникливим, усвідомлювати свій професійний обов'язок [39, с. 10].

Відбір кандидатів для роботи в службі «телефон довіри» висуває певні вимоги до якості підготовки консультанта: консультант повинен мати певний рівень освіти. Найбільш переважні фахівці – психіатри, психотерапевти, психологи, педагоги, соціальні працівники; високий рівень морального розвитку, так як консультанту «довіряється таємниця»; індивідуальні особливості. Ключовою якістю, необхідною консультанту, є специфічна здатність до емпатії, співпереживання при одночасному збереженні особистісної дистанції, що перешкоджає індукуванню консультанта, а також толерантність, вміння дистанціюватися від власних установок, терпіння і самовладання, почуття гумору; життєвий досвід.

2.2. Порівняльний аналіз функціонування «телефонів довіри» в Україні та закордоном

На даний час «телефони довіри» існують в багатьох містах України. Всеукраїнська мережа служб «Телефон довіри для всіх» – проект Благодійної організації «Лінія допомоги», який здійснюється за підтримки Товариства психологів практикуючих гештальт-підхід. Розширення ролі телефону довіри та універсалізація в роботі з різними групами клієнтів соціальної роботи говорить про надзвичайну ефективність та актуальність вказаного засобу кризового втручання.

Служба «Телефон довіри для всіх» розпочала свою роботу 2 квітня 2014 в місті Одеса. Основна ідея проекту - боротьба з розщепленням в суспільстві. На лінії працюють професійні психологи-волонтери, які надають анонімну психологічну допомогу людям, які потрапили в кризу, незалежно від їх соціального статусу, місця проживання та політичних уподобань.

Сьогодні дана служба набула всеукраїнського масштабу, та отримати дзвінки можна майже з усіх обласних міст України. Дзвінки приймають по телефону або за допомогою технології Skype. Широка географія дзвінків говорить про територіальне розповсюдження кризових ситуацій та кризових станів у містах України.

В «телефоні довіри» допомогу надають волонтери-консультанти, але обов'язково за підтримки висококваліфікованих фахівців психологів, соціальних працівників і т.д. Куратори завжди супроводжують добровольців. Важливим критерієм відбору в цю службу, які фахівців, так і волонтерів, є здатність до емпатії, поваги, співпереживання та збереження таємниці клієнта.

Оскільки «Телефон довіри для всіх» – український проект, який заснований на високих технологіях, він дозволяє об'єднувати волонтерів з різних міст і країн, тобто дзвонити можуть як з різних міст, так і консультанти перебувають і різних населених пунктах. Єдиною вимогою є наявність мережі інтернет і відсутність мовного бар'єру [28]. Відповідно, ця технологія кризового втручання стала однією з перших використовувати принцип безбар'єрності в організації надання соціальної допомоги та формування соціального простору.

Спектр проблем, з якими можна звертатися на телефон довіри, дуже великий. Перш за все, люди дзвонять в стані різноманітних криз. Наше життя так організована, що пройшовши одну кризу, через якийсь час ми обов'язково потрапляємо в іншу. Це стосується, наприклад, так званих вікових криз, криз розвитку, з якими часто пов'язано багато проблем. Також це кризи обставин, коли людина стикається з втратою близької людини, з горем, наприклад, з тим, що вона постраждала від нещасного випадку або потрапила в дорожньо-транспортну пригоду. Це кризи, пов'язані зі зміною систем смислів і цінностей людини, так звані екзистенційні кризи, які часто призводять до переживання тривоги, депресії, зневіри чи безпорадності. Це кризи, пов'язані з тим, що ми є частиною якихось більших систем, наприклад, сім'ї. І те, що відбувається в родині, безпосередньо зачіпає нас.

Звичайно, це суїцидальні кризи – і тут ми намагаємося не просто надати емоційну підтримку людині. Мабуть, це єдиний тип звернень, де ми робимо спробу врятувати людське життя, якщо існує реальна небезпека.

Абоненти дзвонять з приводу різного роду залежностей - це дзвінки від залежних людей або їх родичів. Залежностей зараз є багато: можна почати залежати від так званих хімічних речовин, можна залежати від алкоголю, від якогось виду діяльності, від деструктивної секти, від комп'ютера, від інтернету. Можна залежати від відносин – існує емоційна залежність, сексуальна залежність. Все це становить ті чи інші проблеми.

На телефон довіри звертаються з приводу різних складнощів в сексуальному житті. Звертаються жертви насильства, причому в широкому сенсі цього слова – це і сексуальне насильство, і фізичне насильство, і сімейне, і моральне, і фінансове, і нині, наприклад, інформаційне насильство. Тому що сьогодні йде інформаційна війна, і в цій ситуації у людей виникають досить сильні афекти, переживання, що травмують психіку.

Дзвонять люди з психічними травмами, які або перебувають в стані гострої травми, або так званого посттравматичного стресу. Дзвонять люди з переживаннями провини в зв'язку з тією чи іншою ситуацією.

Звертаються абоненти з приводу проблем, що виникають в силу перенесеної в минулому психічної хвороби. Психічна хвороба - до сих пір деяка стигма в соціумі. І людина, яка раніше лікувалась в психіатричному стаціонарі, після виписки може відчувати ті ж проблеми, що і психічно здорова людина, але вирішуються вони набагато складніше через своєрідне до неї відношення. Дзвонять представники сексуальних меншин з тієї ж самої стигмою, яка існує в соціумі, і для яких важливо підтримати їх в тій сексуальній орієнтації, яку вони обрали [28].

Ця служба кризового втручання може пишатись своїми результатами та перспективи. Додзвонилися 234 чоловіків та 382 жінок, загалом 616 людей. З них з суїцидною загрозою 31 дзвінок, гостре горе 25 дзвінків, вдячні відгуки 626 дзвінків, негативні відгуки 29 дзвінків, мовчазні 64 дзвінки. У планах

найближчого розвитку: цілодобова робота служби (на даний момент лінія приймає дзвінки з 19.00 до 7.00), організація багатоканального прийому дзвінків, підключення до лінії нових міст або навіть країн.

У зв'язку із військовим конфліктом на Сході, в Україні з'явився проект СЕТА, який також має телефон довіри. Проект СЕТА – це програма психологічної підтримки людей, яких торкнувся військовий конфлікт в Україні та які переживають сильний стрес. Наслідки цього стресу можуть часто виявлятися в неприємних спогадах про те, що трапалося, що супроводжуються тривогою, занепокоєнням, почуттям смутку і самотності. Все це заважає людині в її повсякденному житті, може призводити до зловживання алкоголем, депресії, конфліктів з оточуючими – як на роботі, так і вдома. Дана програма психологічної підтримки розроблена спеціально для вирішення цих проблем, і в більшості випадків призводить до швидкого поліпшення стану без використання медикаментів або необхідності звертатися до психіатра. В першу чергу, вона розрахована на ветеранів АТО і переселенців зі сходу України.

Також слід відмітити, що майже при кожному кризовому центрі, який допомагає жінкам, також є телефони довіри. Є гарячі лінії для осіб з конкретними захворюваннями (туберкульоз, СНІД); протидії боулінгу; попередження торгівлею людьми і т.д.

Зарубіжний досвід використання «телефонів довіри» мав форму самоорганізації, яка відповідала на виклики кризового стану суспільства. Це обумовило специфіку її зародження та реалізації у соціальній роботі.

Створення першої в світовій історії служби надання психологічної допомоги по телефону відбулось понад 100 років тому, в 1906 р. Протестантський священник Гаррі Уоррен був розбуджений дзвінком. Абоненту, який благав про зустріч, пастор запропонував прийти вранці до церкви. Дізнавшись вранці про самогубство того, хто звертався, пастор був приголомшений звісткою і негайно дав в газеті оголошення із закликом дзвонити йому в будь-який час доби перед тим як накласти на себе руки.

Незабаром він ініціював заснування Ліги «Врятуйте життя», спрямованої на надання моральної та психологічної допомоги людям по телефону.

Високий запит на надання психологічної допомоги людям, що знаходяться на межі самогубства, виник в післявоєнній Європі. Для того щоб забезпечити отримання екстреної психологічної консультації, австрійські психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель заснували в 1948 р. центр «Лікарська допомога людям, втомленим від життя». Психіатрична допомога надавалася людям як в очній, так і в заочній формах. Подальший розвиток служби, як і її зародження, був пов'язаний з діяльністю священнослужителів.

У 1953 р преподобний Пітер У. Уест з Клеменсвудської баптистської церкви в Іолфорді і англіканський священник Чад Вара з церкви св. Стефана в Уолбруці (Лондон), ознайомившись зі статистикою самогубств в місті, прийшли до висновку про необхідність надання екстреної психологічної допомоги людям з суїцидальними намірами. Публікуючи номер телефону, вони не очікували величезного числа дзвінків. Поступово до допомоги довелося залучати добровольців, в результаті чого в Лондоні виникла служба «Самаритяни», яка застосувала психологічну допомогу як при особистій зустрічі, так і по телефону.

З метою вдосконалення форм допомоги «Самаритянського телефону довіри» було сформульовано основні положення його діяльності:

1. У разі настання кризи абонент повинен мати можливість зв'язатися з осередком підтримки телефоном у будь-який час дня і ночі.
2. Черговий повинен уважно вислухати абонента, якому більше нікуди звернутися за розумінням і співчуттям, виявити щире зацікавлення його проблемою.
3. Абонент має цілковиту свободу в ухваленні рішень, а також у перериванні розмови за власним бажанням.
4. Факт повідомлення в службу допомоги по телефону про кризову ситуацію, які і сам зміст розмови, є таємницею.

5. Чергові при наданні допомоги можуть звертатися за порадою до консультантів з різних галузей.

6. Допускається отримання матеріальної допомоги від інших установ і організацій, адже чергові працюють безоплатно.

7. Черговим заборонено нав'язувати абонентам власні переконання, чинити на них тиск, послуговуючись політичними, філософськими чи релігійними аргументами.

Потреба у відкритті подібних служб в країнах Європи була досить велика, і телефони довіри з'явилися в більшості європейських столиць. Уже в 1959 р в Женеві для взаємної підтримки був створений Міжнародний інформаційний центр, а в 1960 р проведена перша зустріч працівників телефонних служб довіри. Відкривалися служби і на інших континентах. Так, в країнах Азії і в Австралії з'явилися «Лінії життя», які об'єдналися потім у «Life Line International» («Міжнародні лінії життя»). Сьогодні Міжнародна федерація служб телефонної екстреної допомоги (IFOTES), центральний офіс якої розташований в Швейцарії, об'єднує понад 400 спеціалізованих служб надання психологічної допомоги по телефону, що функціонують в 31 країні світу.

Серед соціалістичних країн найбільш прогресивними у розвитку даного напрямку виявилися Чехословаччина та Польща. В обох країнах, в Гданську і у Вроцлаві, в 1967 р з'явилися телефони для запобігання самогубствам (проте тематика звернень стосувалася самих різних проблем).

Перший «Телефон Довіри» для дітей «Youthline», створений ініціативною групою молодих людей, запрацював у 1970 р. у місті Окленд (Нова Зеландія). Зараз «Youthline» провадить діяльність у його дев'яти регіональних філіях за такими напрямками: обслуговування спеціалізованих окремих ліній телефонного зв'язку; спілкування з дітьми онлайн; підтримка функціонування мережі осередків з надання безпосередньої допомоги; навчання соціальних працівників і фахівців, які працюють з дітьми; дослідження проблем дітей і молоді; поліпшення правової ситуації дітей та їхніх сімей.

На початку XXI століття активізувалася діяльність міжнародної організації «Child Helpline International». Після численних міжнародних зустрічей і конгресів у 2001 р. на міжнародному конгресі представників «Телефонів Довіри» для дітей і молоді в індійському місті Пуне було ухвалено рішення про створення міжнародної організації, яка б надавала підтримку «Телефонам Довіри» для дітей по всьому світу, насамперед у країнах, що розвиваються, де вона потрібна найбільше. В створення (СНІ) вагомий внесок зробила Індія як сторона, що приймала конгрес, та індійський «Телефон Довіри» «Childline India». СНІ зі штаб-квартирою в Амстердамі була створена в жовтні 2003 р., до її складу увійшли представники 49 «Телефонів Довіри» для дітей з різних країн світу [65].

Структура організації та принципи її функціонування ґрунтувалися на досвіді індійської активістки Інституту соціальних наук у Мумбаї Джеру Білліморія (Jeroo Billimoria). У 2009 р. до СНІ приєдналися представники ще 84 «Телефонів Довіри» для дітей. Про свою готовність приєднатися до організації вже повідомили 55 організацій, що мають «Телефони Довіри» для дітей [61].

Дитячий телефон довіри – один з ключових інструментів реалізації права дитини на інформацію та захист від усіх форм насильства та жорстокого поводження. Якщо звернення за порадою до шкільного психолога пов'язано з необхідністю подолати певний бар'єр, то дзвінок на дитячий телефон довіри носить характер бесіди з знеособленим співрозмовником, до того ж розмова може бути в будь-який момент перервана. Ці особливості роблять службу дедалі популярнішою серед дітей.

В даний час дитячий телефон довіри виконує в суспільстві ряд соціально значущих функцій, причому основними з них є:

- психологічна – надання професійної допомоги дітям і підліткам, які перебувають в стані емоційної напруги (часто це відбувається в ситуаціях, коли інші форми отримання психологічної підтримки виявляються неможливі, наприклад, в нічний час);

- соціальна – профілактика дитячого неблагополуччя, виявлення випадків вчинення відносно дітей насильницьких дій, порушення прав дитини в сім'ях;

- інформаційно-просвітницька – формування в суспільстві культури звернення за психологічною допомогою;

- координаційна – посередництво між тими, хто звертаються за допомогою і структурами, здатними надати їм сприяння у вирішенні проблем соціального характеру; -

- освітня – підвищення психологічної грамотності населення (насамперед батьків, що також звертаються до фахівців служби за консультацією);

- науково-дослідна – проведення наукових досліджень з проблем дистанційного психологічного консультування на основі аналізу досвіду роботи зі зверненнями;

- соціологічна – виявлення проблем, актуальних для дитячої та підліткової аудиторії, закономірностей і тенденцій, що домінують в молодіжному середовищі страхів і побоювань, на підставі аналізу тематики звернень;

- навчальна – підготовка нових фахівців з урахуванням специфіки надання дистанційній психологічної допомоги.

Тематика звернень на дитячий телефон довіри насамперед стосується взаємин між дітьми і батьками в сім'ях, а також міжособистісних проблем, що виникають у дітей і підлітків в процесі взаємодії з однолітками. Специфіка сучасного суспільства зумовлює появу специфічних запитів, наприклад, пов'язаних з питаннями статевої ідентичності підлітків. Найбільш проблемну групу складають звернення, які надходять від підлітків з суїцидальними намірами (що вимагає у фахівців, що працюють на телефоні, особливо рівня підготовки і вміння впоратися з ситуацією).

Звертаються на дитячий телефон довіри школярі і в разі виникнення конфліктів з вчителями. Незважаючи на, здавалося б, очевидну високу

значимість даної служби і необхідність її всебічної підтримки з боку всіх громадян, соціальних груп і організацій, які виступають в якості агентів соціалізації дітей і підлітків, суспільство ставиться до дитячого телефону довіри досить насторожено.

Головними завданнями діяльності організації визначені підтримка ідеї створення глобальної мережі «Телефонів Довіри», обмін досвідом роботи телефонних служб між організаціями-членами, а також дотримання прав дітей, регламентовані Конвенцією про права дитини. Особливу підтримку і допомогу СНІ надає країнам, у яких «Телефони Довіри» для дітей щойно почали працювати, а також зацікавленим у створенні «Телефонів Довіри» країнам, що розвиваються, де подібна діяльність слабо розвинена. Однією з форм такої допомоги є фінансування ознайомлювальних навчальних поїздок для представників з країн Європи, Азійсько-Тихоокеанського регіону, Близького Сходу, Африки та Америки. В основу діяльності СНІ покладені «Принципи і стандарти Телефонів Довіри для дітей» (Principles Standards and for Child Helplines), які розроблені членами організації, а саме:

- права, тобто право дітей та членів їхніх сімей на отримання професійної допомоги за умов конфіденційності та анонімності;
- безперешкодний доступ до послуг, які пропонують «Телефони Довіри»;
- участь – формування форм допомоги, які надають «Телефони довіри» на основі активного вислуховування, що слугує джерелом пізнання потреб, проблем і пропозицій дітей;
- приватність і конфіденційність – дотримання права дитини на недоторканність приватного життя і конфіденційність проблем, з якими вона звертається до «Телефону Довіри»;
- безпека – принцип, що зобов'язує членів СНІ забезпечувати захист і безпеку дітей, які звертаються за допомогою до «Телефону Довіри»;
- інтеграція послуг – комплексний підхід до задоволення потреб дітей у співпраці з іншими організаціями та державними установами;

- добір персоналу, навчання і розвиток працівників – найм та заохочення працівників через навчання, супервізію, професійний розвиток і вдосконалення організації праці;

- пропаганда – пропагування прав дитини у суспільстві, формування громадської думки щодо удосконалення відповідного законодавства й запобігання кризовим ситуаціям, в які можуть потрапити діти;

- збір інформації – аналіз відомостей про результати наданої допомоги дає змогу поліпшити якість послуг «Телефону Довіри»;

- оцінювання – аналіз ефективності роботи СНІ сприяє систематичному вдосконаленню форм допомоги, що надається «Телефонами Довіри»;

- управління – надання переваги політиці відкритості в управлінні організаціями, що обслуговують «Телефони Довіри», з метою спрощення доступу до надаваних форм допомоги дітям, підліткам і їхніх сім'ям [67].

Основною метою діяльності СНІ стала реалізація мрії про те, щоб у всіх країнах світу діти і молодь, набравши один і той самий номер (один для всього світу!) «Телефону Довіри», могли отримати очікувану допомогу. У відповідь на зростання соціальних потреб Європейський парламент 17 січня 2006 р. виступив із заявою на підтримку створення спільного для всіх країн – членів Європейського Союзу «Телефону Довіри» для дітей і молоді, з одним спільним для Європи номером, доступним і легким для запам'ятовування [62]. Через чотири роки після створення СНІ, 15 лютого 2007 р., Європейська Комісія на підставі рішень 2007/116/ЕС постановила, що у всіх країнах-членах Європейського Союзу номери, що починаються зі «116», відтепер будуть зарезервовані для потреб соціальних послуг.

Стаття 2 зазначеного рішення пояснює: «Гармонізована соціальна послуга» – це послуга, яка, згідно із загальним визначенням, доступна за безкоштовним телефонним номером, потенційно придатна для іноземних гостей і покликана задовольнити певну соціальну потребу, зокрема, сприяти доброму самопочуттю та безпеці громадян чи певних груп, надавати допомогу людям у скрутному становищі». У преамбулі до цього рішення зазначено, що

гармонізація номерних ресурсів уможлиблює доступність аналогічних послуг за однаковим номером для користувачів у різних державах-членах.

Принцип «один номер – однакова послуга» гарантує не лише можливість зв'язку з конкретною службою завжди з однаковим номером у будь-якій державі – члені ЄС, а й європейську ідентичність послуг. Жителі Європи знатимуть, що, зателефонувавши на один і той самий номер у будь-якій країні-члені, отримають доступ до тієї ж послуги. Це стане стимулом для розвитку загальноєвропейських послуг. Обов'язковими умовами гармонізації послуг, які надають «телефони довіри», є їх безкоштовність і встановлена Європейською Комісією необхідність регулярної актуалізації номерів, що починаються зі «116» [33, с. 126].

У додатку до рішення Європейської Комісії, опублікованому в «Офіційному журналі Європейського Союзу» від 17 лютого 2007 р. для «гармонізованих соціальних послуг» зарезервовано три номери:

- 116-000 – «Телефон Довіри» з питань дітей, зниклих безвісти;
- 116-111 – «Телефон Довіри» для дітей;
- 116-123 – телефон емоційної підтримки дорослих.

Перші «Телефони Довіри» для дітей і молоді з номером 116-111 запрацювали 2008 р. в Чехії, Румунії, Словаччині, Угорщині та Польщі. До кінця 2009 р. до них долучилися ще 13 «гарячих» ліній. На підставі рішення Європейської Комісії 2009 р. було введено ще два номери: 116-006 – «Телефон Довіри» для жертв злочинів; 116-117 – медична послуга на вимогу в інших випадках, окрім невідкладних. Сьогодні СНІ об'єднує 138 членів зі 133 країн світу, в тому числі 109 організацій на правах повного членства і 29 асоційованих членів, і працює в 160 країнах, розширюючи міжнародну мережу «Телефонів Довіри» для дітей і молоді віком до 25 років. Її служби надають допомогу безпритульним і покинутим дітям, втікачам з дому, дітям, які живуть у бідності, яких примушують до праці, дітям, яких експлуатують сексуально (жертвам фізичного, психічного та сексуального насилля), жертвам торгівлі

дітьми, дітям, психічно хворим та ВІЛ-інфікованим. СНІ щорічно публікує звіти про свою діяльність в п'яти географічних регіонах, це:

1. Африка;
2. Америка і країни Карибського басейну;
3. Азійсько-Тихоокеанський;
4. Європа;
5. Близький Схід і Північна Африка;

Звітність є умовою членства в СНІ, що забезпечує, насамперед, оцінювання ефективності та якості реалізації завдань у сфері захисту прав дитини по всьому світу.

З огляду на викладене вище, робимо висновок, що розвиток «телефонів довіри» йде поступово, але достатньо активно та продуктивно.

2.3. Горе як об'єкт кризового втручання в роботі «телефону довіри»

Поняття горя розуміється як переживання, явище афективної порадку, і тому зараз ми спробуємо глибше проникнути в його емоційну тканину. Відповідно до теорії диференціальних емоцій, розробленої К. Ізардом, «горе є складною структурою, що включає фундаментальні емоції і емоційно-когнітивні взаємодії». При цьому вважається, що в переживанні горя провідне місце належить стражданню і смутку, в більшості випадків скомбінувати з деякими іншими фундаментальними емоціями: страхом, гнівом, провинною і соромом. Дослідження Дж. Блока «показали також, що поняття горя позитивно корелює з поняттями занепокоєння і заздрості і негативно – з поняттям задоволеності».

У сучасній науці можна зустріти дві точки зору на процес горя, що розходяться по двох пунктах:

1. Горе – суто індивідуальний процес, всі люди переживають горе по-різному:

а) не існує універсальних стадій горювання, кожен сприймає втрату по-своєму і відчуває по її приводу особливі почуття;

б) кожному потрібно свій за тривалістю час для переживання горя.

2. Горе, незважаючи на його неповторність, має відносно загальні закономірності протікання:

а) існують більш-менш загальні етапи (стадії, фази) переживання втрати;

б) на проходження цих етапів потрібен певний час, що коливається від випадку до випадку в певних межах.

Людина, яка втратила близьку людину та не може вийти із цього стану самотужки, звертається до «телефону довіри», де спеціалісти розпочинають роботу з нею. Для початку консультант «телефону довіри» повинен з'ясувати на якій стадії горя «застрягла» людина [36, с.127].

У питанні про стадії горя фахівці зазвичай обережні в судженнях, супроводжуючи їх різноманітними застереженнями. Часто підкреслюється, що в кожному конкретному випадку число стадій, порядок їх призначення, тривалість і прояви можуть помітно відрізнятися. До цього можна додати, що кордони між стадіями частіше бувають стертими, що просування вперед може змінюватися відкотом назад, що в один і той же час у людини, що переживає горе, можна спостерігати елементи різних стадій. А той факт, що в літературі зустрічається безліч періодизацій переживання горя, в більшій чи меншій мірі відрізняються один від одного, ще більше переконує нас, що пропоновані послідовності стадій – не догма. Вони всього лише представляють загальну тенденцію, в той час як в житті все відбувається набагато більш гнучко і своєрідно.

На користь можливості здобуття консенсусу між двома обговорюваними позиціями свідчить також те, що між різними концепціями можна виявити цікаві паралелі. Візьмемо для прикладу модель горя, пропоновану доктором J. Garlock; вона включає в себе сім стадій [47, с.110]:

1) шок і заперечення;

2) емоційне вивільнення;

- 3) депресія і фізичний дистрес;
- 4) паніка і вина;
- 5) гнів і ворожість;
- 6) відновлення надії і перебудова;
- 7) дозвіл: відновлення почуття контролю над своїм життям.

Зустрічаються й інші варіанти опису горя, в яких, з одного боку, не згадуються які б то не було стадії або етапи, однак, з іншого боку, пов'язані з втратою переживання шикуються в послідовність згідно чітко часовій логіці, що часто збігається з логікою стадіальних моделей горя. С. Saindon в «пам'ятці, складеної для тих, хто переживає горе», докладно описує переживання, характерні для потерпілих від втрати людей, підкреслюючи, що вони є нормальними реакціями горя. Цілком очевидно, що їх послідовність не випадкова. Вони збудовані в лінію, що приблизно відображає процес переживання горя:

1. Невіра: очікування, що в будь-який момент прокинешся від цього кошмару; нездатність плакати через нездатність повірити в те, що трапилося.
2. Шок: людина приголомшена, перебуває в заціпенінні; емоції «заморожені».
3. Плач: глибокі емоції несподівано прориваються, шукаючи виходу в гучному риданні і крику.
4. Фізичні симптоми: зміна сну і харчування в меншу або більшу сторону, фізичні болі або слабкість.

Дж. Рейнуотер виділяє три стадії переживання втрати:

- 1) фаза шоку, під час якої людина щохвилини повинна нагадувати собі про те, що трапилося;
- 2) горе і страждання; максимально можливі почуття на цій стадії - злість і вина, можливі також уявні ігри типу «якби я тільки ...» і «сентиментальні спогади»;
- 3) визнання завершеності певного етапу відносин з померлим і готовність до подальшого розвитку.

Аналогічну за змістом модель протікання горя знаходимо у Т. А. Rando [55, с.207]:

1) уникнення: крім шоку і заціпеніння проявляється невір'ям в те, що трапилося і емоційною відстороненістю від дійсності;

2) конфронтація: реальність втрати стає болісно очевидною, людині доводиться дивитися їй в очі і, не дивлячись на самі інтенсивні почуття, справлятися зі змінами в житті;

3) відновлення: до людини приходять емоційне прийняття втрати, вона освоюється в світі без втраченої близької людини.

На нашу думку, робота з людиною, яка переживає втрату по «телефону довіри» буде не зовсім коректною, бо не все можна побачити, коли йде телефонна розмова и можна ненароком помилитися у визначенні стадії горя. Тому консультант може порекомендувати звернутися до спеціалістів у цій сфері, але не прямо, бо це образить людину і вона взагалі не захоче приймати допомогу [36, с.140].

Отже, у цьому розділі ми аналізували правові засади функціонування «телефону довіри» в Україні, де розглянули загальні положення функціонування «телефону довіри», посадових осіб, які приймають участь у функціонуванні «телефону довіри», визначили строки зберігання інформації, яку надає клієнт і т. д. Розглянувши Державний стандарт, ми проаналізували роботу «телефонів довіри» та визначили, за що відповідають надавачі соціальних послуг та які права мають отримувачі соціальних послуг.

Також ми порівняли роботу «телефонів довіри» в Україні та за кордоном, та визначили, що «телефони довіри» в Україні ще не так добре розвинуті, як за кордоном, але їх розвиток достатньо активний та цілеспрямований. Необхідно зазначити, що за кордоном кризове втручання розвивалось у формі самоорганізації, а в Україні як засіб реалізації технології соціальної роботи на суспільно-державному рівні.

І також розглянули горе як об'єкт кризового втручання «телефонів довіри», та зробили висновок, що по телефону ми не можемо надати достатню

допомогу людині, яка знаходиться у стані ускладненого горя, тому важливо підштовхнути її до того, щоб вона захотіла звернутися до спеціаліста в живу, який може надати їй повноцінну допомогу. Відповідно, кризове втручання поєднує в собі дистанційну та безпосередню допомогу в складних життєвих обставинах, які можуть загрожувати життю та безпеці людини, та потребувати співучасті соціальної працівника різного рівня терміновості.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ «ТЕЛЕФОНА ДОВІРИ» ЯК ТЕХНОЛОГІЇ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

3.1. Аналіз роботи «телефону довіри» у Запорізькому міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді - спеціальний заклад, що в межах міста та має всі наявні умови для здійснення кризового втручання при отриманні відповідних заяв від клієнтів, які потребують допомоги [18].

Запоріжжя проводить соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

Основними завданнями Центру є:

- проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини
- сімей, дітей та молоді;
- виявлення, здійснення первинного обліку, проведення оцінки потреб, та здійснення соціального супроводу сімей,
- дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;
- запобігання ранньому соціальному сирітству;
- облік та підготовка кандидатів в опікуни/піклувальники;
- соціальна та психологічна адаптації дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа з метою підготовки до самостійного життя;
- соціальне супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу;
- робота з внутрішньо переміщеними особами;

- організація та проведення роботи з неповнолітніми, які перебувають у конфлікті з Законом;
- робота з демобілізованими учасниками антитерористичної операції та членами їх сімей;
- інформування сімей, дітей та молоді про можливість отримання інших видів соціальної допомоги і послуг;
- забезпечення взаємодії з організаціями-партнерами в сфері соціальної роботи;
- впровадження нових соціальних технологій, спрямованих на недопущення, мінімізацію чи подолання складних життєвих обставин [18].

Відповідно, міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді спрямований як на діагностику потенційних кризових станів у запорізькій громаді, так і кризове втручання та надання екстреної допомоги за потреби.

До Центру можуть звернутись:

- Молоді пари із новонародженими дітьми;
- Матері-одиначки без визначеного місця проживання;
- Неповнолітні в конфлікті з законом;
- Ті, хто звільнився із АТО та їх родини;
- Ті, хто звільнився з місць позбавлення волі;
- Сім'ї із категорії прийомних, а також дитячі будинки сімейного типу;
- Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;
- Ті, хто навчаються та викладачі;
- Внутрішньо переміщені особи;
- Особи, які опинилися в складних життєвих обставинах;
- Особи, які постраждали від насильства в сім'ї та торгівлі людьми.

Новою категорією в роботі центру є ветерани ООС, АТО, переселенці зі Донецької та Луганської області, які потребують лікувальних та консультаційних заходів, спрямованих на відпрацювання посттравматичного

стресового розладу на основі закордонного досвіду роботи з колишніми учасниками бойових дій [18].

На базі Центру функціонує «Телефон довіри».

Ним завідує керівниця екстреної психологічної допомоги – Оксана Семененко, її робота стартує о дев'ятій ранку. Усі консультанти центру мають спеціальну психологічну підготовку, щоб в екстремальній ситуації знайти спільну мову з людиною. Але найголовніше правило телефону довіри – абсолютна анонімність та конфіденційність.

Розмови з клієнтами не записуються, консультант запитує у клієнта тільки ту інформацію, яка потрібна для ведення обліку. Якщо клієнт не хоче давати якусь інформацію про себе, консультант не наполягає. Йому не важливо скільки клієнту років, якої статі, головне допомогти людині вирішити її питання. Якщо ж допомогти людині у телефонному режимі не вдається, в центрі працюють професійні психологи. До них може звернутися кожен, кому потрібна допомога. Це також анонімно. Спеціалісти кажуть, головне знайти спільну мову та наштовхнути людину на правильний шлях. Найчастіше люди звертаються через непорозуміння у сім'ї, домашнє насилля, невдале кохання чи фінансові труднощі [18].

Служба довіри надає безкоштовні психологічні консультації, тим хто знаходиться у кризі або опинився у важкій ситуації. Також на базі «Телефону довіри» регулярно залучають правоохоронців, медиків та волонтерів.

По «Телефону довіри» можна отримати такі види послуги:

- психологічні;
- інформаційні.

З них за проблематикою:

- міжособистісні проблеми;
- проблеми в сім'ї;
- проблеми насильства в сім'ї;
- внутрішньо особистісні;
- проблеми залежностей;

- проблеми зі здоров'ям;
- проблеми ВІЛ;
- проблеми зайнятості;
- соціально-економічні проблеми;
- інші [18].

Моніторинг функціонування СФ «Телефон Довіри» Запорізького МЦСССДМ за 2018 рік:

Загальна кількість наданих послуг: 3698.

З них за видами:

- психологічні – 1834;
- інформаційні – 1864.

За проблематикою:

- міжособистісні проблеми – 219;
- проблеми в сім'ї – 607;
- проблеми насильства в сім'ї – 62;
- внутрішньоособистісні – 693;
- проблеми залежностей – 84;
- проблеми зі здоров'ям – 140;
- проблеми ВІЛ – 5;
- проблеми зайнятості – 72;
- соціально-економічні проблеми – 90;
- інші – 1788.

Кількість проведених «гарячих ліній» - 33.

Кількість звернень на «гарячі лінії» за проблематикою – 278.

Кількість отриманих листів на «Електрону скриньку довіри»/кількість відповідей – 0 [18].

З цієї інформації ми бачимо, що люди дзвонять на телефон довіри, щоб отримати допомогу у своїй проблемі, але на «Електрону скриньку довіри» не надходить листів. Я вважаю, що це відбувається через те, що у людей бракує

інформації щодо існування такого виду допомоги. Тому у нашому наступному пункті, ми запропонуємо новітній напрямок оптимізації служби «Телефону довіри».

Вказані результати наводять на сумні висновки про те, що Запорізька громада знаходиться у кризовому стані, що зумовлено близькістю лінії фронту, збільшенню суспільно-економічної депресії регіону, старінням населення та відсутністю належних заходів щодо безпеки споживання інформаційних продуктів, що збільшує загальний фон пригнічення в житті запоріжців.

3.2. Напрямки оптимізації роботи «телефону довіри» як технології кризового втручання у соціальній роботі

Оптимізація – це сукупність процесів, спрямованих на модернізацію та поліпшення існуючих механізмів для досягнення бажаного результату.

З викладеного нами матеріалу, можна зробити висновок, що «телефон довіри» потребує оптимізації, яка дозволить йому йти у ногу з часом та не ставати менш ефективною технологією кризового втручання у соціальній роботі.

Успішність кризового втручання залежить від швидкості надання клієнту соціальної обслуговування необхідної допомоги. Доволі часто для цього необхідна участь декількох державних та приватних соціальних служб. Незважаючи на те, що стандарт надає проміжок в двадцять чотири години, але час на кризового втручання є фактично часом тривалості життя. Запорукою для збільшення ефективності системи кризового втручання є уніфікація та стандартизація телефонних комунікацій в процесі здійснення кризового втручання.

В Україні перезріла необхідність впровадження єдиного номеру допомоги «Центр громадської безпеки 112». Л. Коваль наводить невтішні результати опитування про обізнаність громадян про функціонування вказаного центру: «50% вважають, що в Україні такої служби або взагалі не було, або вона вже не

працює; понад 30% людей натомість зазначили, що про її існування знають і навіть упевнені, що у разі потреби зможуть отримати там допомогу; 13% респондентів узагалі здивовано кліпали очима: «А що, в нас є така служба?»; решта 7% не змогли дати чіткої відповіді на запитання» [21]. Нажаль, впровадженню подібної організації не допомогло навіть прийняття відповідного Закону України про розвиток центрів громадської безпеки та навіть символ «112» асоціюється сьогодні більше не з соціальною допомогою, а з опальним опозиційним каналом, який був позбавлений цифрової ліцензії на мовлення у зв'язку з порушенням умов ліцензування.

Виходом з цієї ситуації є активізація громадського контролю на рівні місцевих громад, подання звернень, петицій та клопотань про відновлення роботи уніфікованого обміну інформацією про кризові стани громадян на місцевому та загальнодержавному рівні.

Активізація боротьби за чесну країну та переосмислення значення та напрямків громадських комунікацій призвели до того, що телефони довіри почали сприйматись українськими громадянами виключно як засоби надання інформації про злочини компетентним органам. Відповідно, замість безліміту довіри цей канал почав асоціюватись зі стукачами, які завжди засуджувались в країні, що пережила страх державних репресій та безцеремонного втручання держави у всі сфери суспільного життя.

Задля повернення довіри до телефону довіри необхідно розділити канали надання скарг та прохань про допомогу. Останні повинні мати законодавче забезпечення анонімності та швидкості реагування, яка має перевищувати закладену у стандарті кризового та екстреного втручання одну добу.

Страх радянського минулого з тотальним контролем та всебічним втручанням держави призвів до того, що глибина контролю життя громадян у цифрову епоху, моральність та етичність цього процесу стали одними з найжвавіших тем, які ускладнили швидкість кризового втручання екстреними службами на рівні країни та регіону.

Варто зазначити, що для чесного громадянина не має бути тем, які він бажає приховати або соромиться. Відтак, має бути переосмислена презумпція невинності, яка має стати новою формою офіційного доступу засобів контролю до приватного життя людини та мають трансформуватись межі приватного та суспільного. Це може значно зменшити кількість кризових ситуацій та нормалізувати стан соціального простору.

Разом з цим, до особливої сфери уваги в цій ситуації треба віднести використання конфіденційної інформації, яка надається клієнтами соціальних служб, які перебувають у кризі. Сьогодні в Україні існує закон «Про захист персональних даних», але навіть він має доволі сумнівну санкційну складову, яка не забезпечувати належне покарання для осіб, що його порушують. Для відновлення довіри до кризових служб в нашій країні обіг інформації має знаходитись під жорстким контролем, які має дорівнюватись статусу державної таємниці. Людина у стані кризи не має турбуватись про збереження конфіденційності щодо ситуації, у якій вона перебуває.

Відповідно, український народ як джерело влади має ініціювати через громадські організації та публічне обговорення посилення кримінальної відповідальності за неналежне зберігання персональних даних та інформації про людей, які перебувають у кризі. Українське суспільство має подолати кризу довіри до соціальних служб, які надають допомогу нужденним верствам населення.

Ми живемо в еру технологій. У кожного з нас є мобільний телефон, планшет, комп'ютер, ноутбук, які під'єднані до інтернету. Кожен із нас проводить у своєму гаджеті дуже багато часу, ми сидимо у соціальних мережах та викладаємо туди свої думки та емоції.

Виходячи з цього факту ми пропонуємо сучасний напрямок оптимізації роботи «телефону довіри» – створити «Месенджер довіри».

«Месенджер довіри» – це мобільний додаток, який також може функціонувати на комп'ютері. Його може встановити кожен бажаючий. Великий плюс такого месенджера – це повна анонімність.

Згідно проведеного нами опитування більше половини людей не подзвонять до «телефону довіри» саме тому, що консультант буде чути голос клієнта. Було опитано 170 людей різного віку та статі. 68% опитуваних відповіли, що не подзвонять, 32% – подзвонять. В той час як їм було запропоновано альтернативу у вигляді «Месенджеру довіри», 97% усіх опитаних повністю підтримали ідею месенджеру та сказали, що написали би туди, якщо б виникла така потреба.

При реєстрації у цьому месенджері, клієнт може назватися своїм ім'ям або будь-яким іншим, як сам того захоче, може вказати вік та стать.

Відповідно, ідея месенджеру має велику кількість переваг.

- Анонімність звернень громадян, яким необхідна допомога;
- Зручність у використанні у будь-який момент та навіть безпосередньо у кризовій ситуації;
- Відсутність бар'єру сором'язливості при озвучуванні своїх проблем телефоном;
- Можливість використання глухонімими людьми, які не мають можливість використовувати телефон для пошуку допомоги.

Крім того, месенджер довіри може бути надзвичайно корисним для підлітків, які є вразливою соціальною групою, що має надзвичайно велику кількість складних ситуацій в процесі комунікацій з дорослим світом. Актуальним розділами месенджеру довіри можуть бути домашнє насильство, проблеми зі здоров'ям, гендерна ідентифікація, повідомлення про злочин, психологічні консультації і таке інше.

Ситуація з можливістю кризового втручання наводить на думку про необхідність трансформації умов українського задзеркала на користь конкретного громадянина. Нещодавно громадськість доволі жваво обговорювала доволі сумнівний законопроект про можливість проникнення комунальних служб для здійснення розпоряджень надавача комунальних послуг без дозволу клієнта.

Доволі сумно, що діючі законодавці навіть припустили можливість здійснення подібних дій. Разом з цим, здійснення швидкого кризового втручання є неможливим без належних прав соціального працівника, який може і має бути прирівняний у більшості своїх прав до працівника органів внутрішніх прав. Розширення повноважень та збільшення статусу соціального працівника змінить і статус їх клієнтів, які зможуть отримувати захист найвищого ґатунку.

ВИСНОВКИ

Коли почали розвиватися телекомунікаційні засоби зв'язку – телефонне консультування як метод соціальної роботи набуло значного поширення. За своєю природою, людина завжди може бажати збереження деякої анонімності, тому що визнання проблеми (та ще й усвідомлення того, що без допомоги спеціаліста обійтися неможливо) робить її уразливішою. Крім того, в умовах сьогоденного бурхливого економічного, технічного розвитку та зосередження уваги на грошах – як цілі, відбувається відчуження людини.

Можна бути впевненими, що телефонне консультування з'явилося завдяки священникам.

У Європі процес становлення методу телефонного консультування почався після другої світової війни, коли в 1948 році психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель організували центр «Лікарська допомога людям, втомленим від життя», що об'єднав психологічну допомогу по телефону та очний прийом.

Важливо зазначити, що спочатку служби телефонної допомоги організовувалися як центри по попередженню суїцидів.

Перша українська служба невідкладної телефонної психологічної допомоги «Телефон Довіри» була заснована в Дніпропетровську у 1983 році при психоневрологічному диспансері. В якості консультантів на ній працювали лікарі-психіатри і психологи. Потім було ще декілька спроб заснувати аналогічні служби підтримки, але тогочасна влада не виявила ніякого бажання підтримувати цей напрям.

Телефонне консультування – спеціально організований процес спілкування консультанта з клієнтом по телефону, за допомогою якого у клієнта можуть бути актуалізовані додаткові внутрішні ресурси, психічні сили та здібності заради пошуку нових можливостей виходу із складних життєвих ситуацій.

Телефон довіри – це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної

роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться в кризових станах.

Технології соціальної роботи – це сукупність форм, методів та прийомів, що використовуються соціальними службами, закладами соціального обслуговування, соціальними працівниками для вирішення завдань соціальної роботи.

Кризове та екстрене втручання – термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання.

Психологічна криза – це переломний етап у житті особистості, рубіж між старим і новим досвідом, якісний перехід із одного стану в інший.

Кризова ситуація – це завжди головна подія в усіх новинах дня (днів). Саме медіа під час кризових ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу та поведінку керівництва держави під час кризи. І, таким чином, медіа формують думку громадськості щодо влади та її здатності розв'язувати кризи.

У процесі роботи ми використовували ряд певних наукових принципів та методів, які дозволяють нам детальніше розкрити нашу тему, це:

- принцип об'єктивності;
- принцип історизму;
- аналітичний метод;
- синтез;
- абстрагування;
- індуктивний метод;
- дедуктивний метод;
- метод порівняння.

Функціонування «телефонів довіри» регулюється Наказом «Про затвердження Положення про функціонування «телефонів довіри» в органах і підрозділах внутрішніх справ».

На даний час «телефони довіри» існують в багатьох містах України. Всеукраїнська мережа служб «Телефон довіри для всіх» – проект Благодійної організації «Лінія допомоги», який здійснюється за підтримки Товариства психологів практикуючих Гештальт-підхід.

Служба «Телефон довіри для всіх» розпочала свою роботу 2 квітня 2014 в місті Одеса. Першу групу волонтерів склали психологи та психотерапевти. Зараз у проекті беруть участь професійні психологи, соціальні працівники, журналісти, ІТ-спеціалісти, звичайні люди, які пройшли відбір і спеціальну підготовку.

За час роботи служба розширилася, і в даний час являє собою мережу, яка приймає дзвінки з міст: Одеса, Київ, Донецьк, Луганськ, Дніпропетровськ, Чернівці, Івано-Франківськ, Харків, Херсон, Львів, Миколаїв, а також по каналу Skype. Крім перерахованих міст абоненти дзвонили з Маріуполя, Слов'янська, Горлівки, Сум та Іллічівська.

Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді – спеціальний заклад, що в межах міста та має всі наявні умови для здійснення кризового втручання при отриманні відповідних заяв від клієнтів, які потребують допомоги.

Запоріжжя проводить соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги.

На базі Центру функціонує «Телефон довіри».

Ним завідує керівниця екстреної психологічної допомоги – Оксана Семененко, її робота стартує о дев'ятій ранку. Усі консультанти центру мають спеціальну психологічну підготовку, щоб в екстремальній ситуації знайти спільну мову з людиною. Але найголовніше правило телефону довіри – абсолютна анонімність та конфіденційність.

Ситуація з можливістю кризового втручання наводить на думку про необхідність трансформації умов українського задзеркалля на користь конкретного громадянина.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамов Г. С. Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург : Деловая книга, 1995. 240 с.
2. Абрамов Г. С. Практическая психология. Москва : Академический Проект, 2003. 496 с.
3. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: Сприяння розвитку клієнта : навч. посіб. Київ : Сфера, 1998. 342 с.
4. Барчина Е. Аспекты супервизорской работы. Проблемы деятельности Телефонных Доверия и пути их решения. Москва : Академический Проект, 1999. С. 75-84.
5. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді : навч. посіб. для студ.вищ. навч. закладів / Академія праці та соціальних відносин. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 172 с.
6. Бех В. Л. Цілісність соціальної роботи : методологічні, теоретичні та праксеологічні аспекти. *Соціальна робота в Україні на початку ХХІ століття: проблеми теорії і практики* : матеріали доп. на Міжнар. наук-практ. конф. 29-31 жовтня 2002 р. Київ, 2002. С. 29-47.
7. Бойко А. М. Соціальна робота з клієнтами, інфікованими ВІЛ та хворими на СНІД : метод. рек. з навч. курсу для магістеріуму / Шк. соц. роботи Нац. ун-ту «Києво-Могилянська академія». Ужгород : УжДУ, 2000. 64 с.
8. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учеб. пособ. Москва : Инфра-М, 1998. 224 с.
9. Бурая Н. П. Соціальна робота : навч. посіб. Харків : Ун-т внутр. справ, 1996. 104 с.
10. Бурцева Е. А. Размышляя о супервизии: сб. материалов Московского Гештальт-Института. Москва : Академический Проект, 2000. С. 59-70.
11. Ваннесе А. Слушая других : как велика необходимость высказаться. *Записки волонтера-консультанта* / пер. с англ. Нижний Новгород : Психолого-педагогический молодежный центр – РАТЭПП, 1994. С. 67-96.

12. Варій М. Загальна психологія : підручник для студентів психологічних і педагогічних спеціальностей. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 967 с.

13. Варій М. Основи психології і педагогіки : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 375 с.

14. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / пер. с англ. С. М. Адамовой ; под общ. ред. В. Е. Кагана. Санкт-Петербург : РАТЭПП, 1998. 41 с.

15. Гэмбли Г. Телефонная помощь : руководство для тех, кто желает помогать по телефону. Москва : Версия, 1992. 57 с.

16. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного консультирования : учеб. пособ. Москва : Ось - 89, 2003. 336 с.

17. Закон України «Про захист персональних даних». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 20.12.2019).

18. Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. URL: <https://zmcsssdm.at.ua/index/0-4> (дата звернення: 16.11.2019).

19. Капська А. Й. Соціальна робота : деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. Київ : УДЦССМ, 2001. 220 с.

20. Капська А. Й., Пінчук І. М., Толстоухова С. В. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників. Київ : Видавничий дім «Слово», 2000. 260 с.

21. Коваль Л. Екстрена служба 112 : «пацієнт» швидше живий? Чи запрацює на повну силу єдиний номер миттєвого реагування. URL: <https://ukurier.gov.ua/uk/articles/ekstrena-sluzhba-112-paciyent-shvidshe-zhivij/> (дата звернення 22.12.2019).

22. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. Москва : Академический проект, 1999. 240 с.

23. Лешукова Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики. Вестник РАТЭП. Вып.1. Санкт-Петербург, 1995. С. 36-47 с.

24. Лодкина Т. В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства : учеб. пособ. для студ. высш. учебн. заведений. Москва : Издат. центр «Академия», 2003. 260 с.
25. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : МАУП, 2002. 166 с.
26. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. Москва : Смысл, 1998. 109 с.
27. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. Москва : Смысл, 1999. 494с.
28. Наказ «Про затвердження Положення про функціонування «телефонів довіри» в органах і підрозділах внутрішніх справ». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0372320-10> (дата звернення: 19.11.2019).
29. Наказ Міністерства внутрішніх справ України № 372 від 09.08.2010 «Про затвердження Положення про функціонування «телефонів довіри» в органах і підрозділах внутрішніх справ». URL: <https://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/v0372320-10> (дата звернення: 19.11.2019).
30. Наказ Міністерства соціальної політики України № 537 від 03.09.2019 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12> (дата звернення: 24.06.2019).
31. Наказ Міністерства соціальної політики України №716 від 01.07.2017 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16> (дата звернення: 24.06.2019).
32. Пилипенко Н. М. Вплив кризи професійного становлення на саморозвиток особистості. *Педагогіка і психологія*. Київ, 2005. № 2. С. 116-126.
33. Попович Г. М. Соціальна робота в Україні і за кордоном : навч.-метод. посіб. Ужгород : МПП «Гражда», 2000. 134 с.

34. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади. Частина 2. URL: <https://imi.org.ua/advice/praktichniy-posibnik-dlya-pratsivnikiv-komunikatsiynih-struktur-v-organah-vladi-chastina-2-i2363> (дата звернення: 23.12.2019).

35. Представництво інтересів соціально вразливих дітей та сімей : навч. посіб. / за ред. Т.В. Семигіної. Київ : Четверта хвиля, 2004. 216 с.

36. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники : практическое руководство / А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймэк-Даунинг. Москва : Психологический колледж, 1999. 487 с.

37. Психология возрастных кризисов : хрестоматия / сост. К. В. Сельченко. Минск : Харвест, 2003. 557 с.

38. Рєпнова Т. П. Феномен емоційної зрілості і кризи розвитку. *Практична психологія та соціальна робота*. Київ, 2004. № 5. С. 77-79.

39. Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Москва : МГПУ, 2001. 69 с.

40. Семигіна Т. В., Мигович І. І. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Академвидав, 2005. 300с.

41. Семигіна Т. В., Мигович І. І. Теорії і методи соціальної роботи : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Академвидав, 2005. 328 с.

42. Скворцов А.В. Метод беседы в практике консультирования: беседа на телефоне доверия. *Метод беседы в психологии* / ред.-сост. А. М. Айламазьян. Москва : Смысл, 1999. С. 94–157.

43. Социальная работа : словарь-справочник / под ред. В.Л. Филоненко. Москва : Смысл, 1998. 259 с.

44. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Марченкотайн ; за заг. ред. І. Д. Зверевої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

45. Соціальна робота з дітьми і молоддю (теоретико-методологічні аспекти) : навч.-практ. посіб. для дистанц. навч. / І. Д. Зверева, Л. В. Козубовська, В. Ю. Керцман, О. П. Пічкарь. Ужгород : МПП «Гражда», 2000. 190 с.
46. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів : наук.-навч.-метод. посіб. для студ., магістрантів, асп. та спец. у галузі соц. роботи, соц. педагогіки / авт.-уклад. С. Я. Харченко. Луганськ : Альма-матер, 2003. 198 с.
47. Соціальна робота : в 3-х ч. / за ред. Т. В. Семигіної, І. М. Григи. Київ : Києво-Могилянська академія, 2004. Ч. 1. Основи соціальної роботи. 178с.
48. Супервизорство. Техника и методы корректирующих консультаций: Рук-во для препод. психодинамической психотерапии и психоанализа / Д. Джейкобс, П. Дэвид, Д. Дж. Мейер. Санкт-Петербург : Б.С.К., 1997. 240 с.
49. Сурмин Ю. П. Теория социальных технологий : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 608 с.
50. Теорії і методи соціальної роботи : підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ : Академвидав, 2005. 328 с.
51. Технологии социальной работы : учебник / под общ. ред. проф. Е. И. Холостовой. Москва : Смысл, 2001. 400 с.
52. Технология социальной работы : учеб. пособ. для студ. / под ред. И. Г. Зайнышева. Москва : Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 2000. 240 с.
53. Технології соціально-педагогічної роботи : навч. посіб. / за заг. ред. проф. А. Й. Капської. Київ : Академвидав, 2000. 372 с.
54. Трубавіна І. М. Консультування сім'ї : науково-методичні матеріали. Частина І. Київ: ДЦССМ, 2003. 86 с.
55. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посіб. Київ : ВМУРОЛ «Україна», 2004. 408 с.
56. Хачатурян С. Д. Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах. Владимир : Владимирский юридический институт Минюста России, 2000. 116 с.

57. Хачатурян С. Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия» : учеб.-метод. пособ. Владимир : Владимирский юридический институт Минюста России, 2000. 143 с.
58. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
59. Bartholdi J. Ethical Issues in Listening: The XI International Congress IFOTES. Abstracts. Helsinki, Finland, 1988. P. 49-50.
60. Befriending Skills. A Manual for Trainers. Befrienders International, 1996. P. 21-32.
61. Berman A. New Technology and Telephone Hotlines. Suicide and Life-Threatening Behavior. 1991. V. 21. P. 407-413.
62. Gerber S.K. Responsive Therapy. A Systematic Approach to Counselling Skills. New York: Human Sciences Press Inc., 1986. P. 33-35.
63. Mac Kimon Ch. Empowered Consumers and Telephone Hotlines: Crisis, 1998. V.19. P. 21-23.
64. Managing a Centre. A Guide for Centre Directors and Administrators. Befrienders International, 1996. P. 164-166.
65. Seeley M.F. Hotline Organizations as Discrete Services in the Mental Health and Social Services Area. Ann Arbor: UMI, 1995. P. 55-60.
66. Telephone Helplines: Guidelines for Good Practice. 2nd edition. London: Telephone Helplines Group, 1993. P. 37-40.
67. The Auckland Lifeline. Face to Face Counseling Department. Manual. Auckland, New Zealand, 1996. P. 15-29.
68. The Samaritans: Befriending the Suicidal: Edited and with an Introduction by Chad Varah. Rev. Edition. London, 1988. P. 28-32.
69. Training Manual: Listening Help. Distress Centres Make the Difference. Ontario Association of Distress Centres, 1991. P. 43-48.
70. Viika K. The Ethics of Telephonic Helping: The XI International Congress IFOTES. Abstracts. Helsinki, Finland, 1988. P. 46-47.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Пахотіна Лілія Віталіївна, студентка 2 курсу магістратури, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти pahotinalilya@gmail.com

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Телефон довіри» як технологія кризового втручання у соціальній роботі» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ (студент)

Пахотіна Л.В.

Дата _____

Підпис _____

ПІБ(науковий керівник) Масюк О.П.