|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Проект линии психологической помощи

**Skype «help-psiholog»**

Разработал: Ионов Юрий Анатольевич,

психолог,

Вице-президент РАТЭПП

(Российская Ассоциация

Телефонной Психологической Помощи)

2014 г.

**Оглавление**

|  |  |
| --- | --- |
| Постановка проблемы. Идея. | 3 |
| Организация деятельности Skype «help-psiholog». | 7 |
| Структура и направления деятельности Skype «help-psiholog». | 9 |
| Планируемые результаты. | 10 |
| Цели, задачи, содержание деятельности Skype «help-psiholog».  Порядок обслуживания абонентов. | 12  13 |
| Штат Skype «help-psiholog».  Бюджет Skype «help-psiholog». | 14 |
| Обеспечение информационно – просветительской деятельности. | 15 |

**Постановка проблемы**

Необходимость создания, развития и совершенствования сети социально-психологических служб очевидна каждому. Любой человек может вспомнить те моменты своей жизни, когда ему требовалось душевное участие, дружеская поддержка, свежий взгляд со стороны, квалифицированная психологическая помощь.

Каждый человек имеет жизненно важную потребность в самовыражении, понимании, принятии и поддержке. Эта потребность в полной мере удовлетворяется в процессе психологической беседы с психологом-консультантом Телефона экстренной психологической помощи (ТЭПП)/«Телефона Доверия».

Линия психологической помощи Skype «help-psiholog» представляет собой разновидность уже зарекомендовавшей себя службы ТЭПП/«Телефон Доверия» и является современным способом организации профессиональной психологической помощи в условиях развития сети Internet и средств связи на современном этапе развития.

Skype «help-psiholog» позволяет человеку, находящемуся в любой точке мира оперативно связаться с психологом и свободно обсудить возникшие тревожные мысли, обменяться идеями, посоветоваться, овладеть собой, принять взвешенное решение и продумать план действий в сложной для него жизненной ситуации.

**При этом Skype «help-psiholog» имеет и свою специфику.**

Обращение в Skype «help-psiholog» требует немногого – наличия подключения к сети Internet, программы Skype и предоставляет уникальные возможности – незамедлительная профессиональная психологическая поддержка в связи с развившимся кризисом, острой эмоциональной реакцией и помощь в разрешении трудной жизненной ситуации без раскрытия своего лица, что особенно важно для:

* людей, которым необходимо экстренно осмыслить жизненную ситуацию сложную, вызывающую личные затруднения, провентилировать свои чувства, прояснить жизненный опыт, справиться с переживаниями от тяжелой психологической травмы;
* людей, в состоянии острого стресса, затяжного кризиса, суицидальных намерений;
* людей, в состоянии моральной неуверенности;
* детей и подростков, молодежи, людям с особенностями личностного склада (застенчивость, тревожность, закрытость…), имеющим сложности в построении социальных контактов и развитии доверительных отношений;
* одиноких людей;
* людей, с ограниченными физическими возможностями;
* людей, впервые прибегающих к психологической помощи, а также опасающихся огласки (что актуально для малого города, пгт, села);
* людям, находящимся в условиях физической удаленности от кабинетов помощи.

Принципы деятельности Skype «help-psiholog» соответствуют принятым в службе «Телефон Доверия»:

* обеспечение права человека на получение поддержки в трудной, проблемной жизненной ситуации вне зависимости от половой принадлежности, возраста, вероисповедания, социального положения и отношений с законом и моралью;
* свободный диалог, обмен мнениями на основе взаимного уважения, исключающие манипулятивное давление, принуждение;
* демократизм и психологическая открытость;
* анонимность и конфиденциальность;
* компетентность специалистов;
* доступность (постоянная готовность к контакту и безвозмездность).

Skype «help-psiholog» – это первая, безотлагательная психологическая помощь.

Возможность быть внимательно и непредвзято выслушанным позволяет обратившемуся овладеть тревогой и соприкоснуться с ресурсами в целях преодоления кризиса, принятия взвешенного решения.

Психолог помогает человеку исследовать свой жизненный опыт, сопоставлять, взвешивать альтернативы и находить подходящий и социально приемлемый выход.

Своевременная психологическая помощь помогает принять верное решение человеку, находящемуся в сомнениях перед совершением непоправимого шага – суицида, убийства, планированием катастрофы, теракта… И предотвратить социальные и психологические последствия этих действий и также смягчить переживания, возникающие после них для всех участников, волею судьбы оказавшихся затронутыми подобными событиями.

Психологическая поддержка по телефону — одна из наиболее адекватных форм помощи подросткам и молодёжи. Часто они чувствуют, что именно серьезные события, травмы, моральные затруднения, глубокие личностные переживания своей жизни им не с кем разделить, пережить, посоветоваться. Несовершеннолетние ребята редко приходят на очный прием к психологу сами по доброй воле. В подобной социальной ситуации психологической изоляции они попадают под негативное влияние среды, часто под влияние лиц, совершающих преступные деяния, которые обманным путем, через создание особых отношений способствуют вовлечению несовершеннолетних и молодежи в деятельность преступных сообществ, бандформирования.

Таким образом, посредством Skype «help-psiholog» можно осуществлять профилактику противоправных действий, преступности, наркотизации общества, позитивно влияя на ту часть общества, которая находится в состоянии внутреннего смятения, возможного сочувствия, симпатии лицам, ведущим нездоровый образ жизни, занимающимся преступной деятельностью, подрывающим устои социальной жизни общества.

Заочный (телефонный, интернет) контакт предполагает исходное равенство позиций.

В этих условиях абоненты могут рассказывать о своих проблемах, не пряча своих слабостей, страхов, ошибок, оставаясь анонимными и, следовательно, не боясь быть осмеянными, подвергнутыми санкциям и разоблачениям и значит, будучи готовыми, получать помощь.

Заочный (телефонный, интернет) контакт сам по себе в наибольшей степени гарантирует анонимность, вопрос первостепенной значимости особенно в социально сложных, проблемных ситуациях.

Подросток, любой абонент может связаться с психологом именно тогда, когда испытывает в этом потребность.

И он сам контролирует ситуацию взаимодействия, в любой момент может прервать контакт, просто отсоединившись – завершить контакт в случае очного приема субъективно значительно труднее, что и осложняет обращение за «кабинетной» помощью.

Заочная (телефонная, интернет) психологическая помощь имеет неявный, неформальный характер.

Трудно представить себе подростка, пришедшего на прием к психологу со следующими вопросами:

*- Здравствуйте, мне 13 лет, мне нравится один мальчик. Что мне делать?*

*- Мой парень говорит, что если я его люблю, то должна быть с ним. А я не знаю, как поступить, я боюсь его потерять…*

*- Я поссорилась с подругой. Но ведь это она не права, значит – она первая должна подойти!*

*- Что делать, ко мне придирается учитель?!*

*- В моей компании есть ребята, которые покуривают травку…*

*- Мне знакомая предлагала наркотик и я пробовала…*

*- Я не красивая, меня не замечают, у всех уже друзья…*

*- Мне трудно общаться, я всегда в стороне, а ведь жизнь идёт и всё мимо… и вот как-то меня пригласили в некое общество и там говорили о разных интересных вещах, ко мне впервые отнеслись не как к …, а как к нормальному, показали, как стать сильным и получать всё, что хочешь! … Но что-то меня смущает… они сказали, что я должен оставить семью, школу, а на днях сказали, что мне нужно будет принести что-то в школу …*

Обращение в Skype «help-psiholog» – возможность "просто обсудить" волнующую, тревожащую проблему.

Установить заочный (телефонный, интернет) контакт чрезвычайно просто: для этого достаточно лишь связь с Internet и соединение в Skype, что широко предлагают современные средства связи.

Консультант Skype «help-psiholog» – «свой» голос для подростка, не такой отчужденный и «внешний», как в случае очного консультирования. Он находится с ребенком в его жизненном пространстве, он становится частью его внутреннего мира. О нем никто не знает, он целиком принадлежит подростку и поддерживает его в нелегких обстоятельствах жизни. Текстовый формат контакта позволяет осуществлять беседу в условиях, когда говорить вслух невозможно, что важно для тревожных людей и тех, кто находится в стесненных социальных обстоятельствах.

В лице консультанта Skype «help-psiholog» многие люди порой обретают единственного уважающего собеседника в разговоре об их тревогах, страхах и при этом на их собственном языке и посредством доступных им современных средствах коммуникации.

В настоящее время существуют линии психологической помощи, на которые потенциально могут обращаться все желающие…

**Но нет линии, отвечающей нуждам людей, которых затронули социальные бедствия, катастрофы, теракты, социальные и природные катаклизмы!**

**Skype «help-psiholog» имеет перспективы и потенциал роста, хорошие условия для поддержки каждого обратившегося человека, обеспечения его профессиональной помощью в конструктивном русле.**

Организация Skype «help-psiholog» на базе общественного объединения психологов, решает важные социально-психологические задачи в обществе:

* поддержка и помощь людям, которых затронули социальные бедствия, катастрофы, теракты, социальные и природные катаклизмы;
* помощь и поддержка молодежи и подростков на их языке и уровне современных технических средств;
* профилактика, предупреждение негативных явлений в молодежной среде и популяризация здорового образа жизни;
* создание дружественной психологической среды в Internet

Skype «help-psiholog» создает дружественную психологическую среду, обеспечивая приют для нуждающихся в опоре, в помощи, интересующихся психологией. Это обеспечивает обращающихся в службу возможностью диалога на «одном языке», позволяет им набираться социально-психологического опыта, создавая дополнительные возможности для качественной профессиональной, социальной, личной и семейной жизни…

## Организация деятельности Skype «help-psiholog»

Деятельность Skype «help-psiholog» складывается из трех аспектов: организационного, прикладного и практического.

**Практический аспект деятельности** – собственно оказание заочной (Skype) психологической помощи лицам, обратившимся за помощью.

**Прикладной аспект деятельности Skype «help-psiholog»**

Супервизор, тренер и психотерапевт (психолог-консультант) дежурных консультантов обеспечивают постоянную готовность сотрудников к выполнению ими должностных обязанностей.

С этой целью, тренер проводит специализированную подготовку в виде семинаров-тренингов, в процессе которой обучающиеся привлекают свои знания основ возрастной психологии, психологии личности, взаимоотношений, кризисных состояний, острого горя при утрате родных людей, разрыва отношений, патологического течении горя, ПТСР с целью освоения навыков оказания заочной (по Skype) психологической помощи. В процессе занятий обучающиеся приобретают и совершенствуют навыки ведения беседы в конструктивной манере, осваивают приемы психологической помощи человеку в кризисе в удалённом доступе (по Skype), приемы психоэмоциональной саморегуляции, а также получают толчок к личностному росту.

Психотерапевт (психолог-консультант) изучает личностные особенности, качества, структуру мотивов дежурных консультантов, всех сотрудников с целью прогноза профессиональной деятельности и формирования адекватных условий для роста профессионального мастерства. Следит за эмоциональным состоянием сотрудников, оказывает психологическую помощь, проводит психотерапию с целью разрешения личностных проблем сотрудников. В целях повышения эффективности деятельности Skype «help-psiholog» проводит экспертный социально-психологический анализ психологического микроклимата коллектива сотрудников, принимает соответствующие меры. Следит за эмоциональным состоянием консультантов, обучает конструктивной работе с собственными переживаниями, возникающими в процессе оказания помощи, принимает меры с целью профилактики синдрома выгорания. Поддерживает сотрудников в рабочем состоянии. Проводит групповые занятия с консультантами, с целью решения профессиональных проблем сотрудников.

Супервизор (психолог-наставник, методист) проводит стажировку, анализирует вопросы профессионального взаимодействия в системе консультант-абонент, помогает консультантам осознавать, что реально происходит в процессе консультирования, дает консультантам обратную связь по этим вопросам, выявляет их ошибки и помогает решать задачи становления профессиональной идентичности, подготавливает консультантов к повышению квалификации. Ведет методические групповые занятия с консультантами; формирует психотерапевтическую установку, способствует совершенствованию навыков психологического консультирования, работы с кризисными состояниями, внедряет в практику психологического консультирования новые методы и методики. Разрабатывает и предоставляет методическое обеспечение, программы, организует и проводит методические занятия.

Примечание: могут быть совмещены должности:

* руководителя и тренера,
* тренера и супервизора,
* тренера и психотерапевта.

Совмещение должностей психотерапевта и супервизора, а также руководителя и супервизора или психотерапевта трудно совместимы, с позиции профессиональной этики.

Тренер, супервизор и психотерапевт так же дежурят на линии Skype «help-psiholog»

**Организационный аспект**

Руководитель (менеджер) осуществляет организационное сопровождение Skype «help-psiholog», представляет ее, сообщается с заинтересованными структурами, поддерживает необходимые контакты с сотрудничающими службами, спонсорами...

Отвечает за доступность линии клиентским запросам, урегулирует спорные вопросы, отвечает за качество подготовленности сотрудников, согласует вопросы допуска к дежурству на линии Skype «help-psiholog», определяет график прохождения консультантами супервизии, консультирования, подготовки, темы специализации консультантов.

Анализирует статистические данные, ведет служебную документацию, составляет планы, готовит сметы, отчеты, решает другие организационные вопросы.

Руководитель совместно с тренером и супервизором решают вопрос о допуске консультантов к дежурствам.

Специалисты, получившие допуск, приступают к самостоятельному дежурству при постоянном наставничестве опытным психологом (супервизором). В случае возникновения сложной ситуации, в которой консультант теряет контроль над ситуацией психологического консультирования, консультант обязан обратиться за помощью к супервизору для анализа ситуации и обретения (повышения) профессиональной уверенности.

Координатор составляет график дежурств, координирует дежурства и взаимодействия в команде консультантов.

Специалист по связям с общественностью готовит рекламу деятельности Skype «help-psiholog», освещает деятельность в СМИ, способствует популяризации Skype «help-psiholog», выполняет поручения руководителя с целью развития Skype «help-psiholog», осуществляет контакты с заинтересованными учреждениями и специалистами.

Бухгалтер осуществляет свою деятельность согласно должностных обязанностей, заданий руководителя.

Консультанты имеют возможность обратиться к психологу-консультанту (психотерапевту) за психологической помощью в разрешении личностных трудностей.

**Структура Skype «help-psiholog»:**

Администрация Skype «help-psiholog»: Менеджер, координатор, спец.по связям с общественностью, бухгалтер

Консультанты Skype «help-psiholog»

Тренер,

Супервизор,

Психотерапевт

Абоненты

**Подразделения Skype «help-psiholog»:**

* **пост помощи Skype «help-psiholog»** – обеспечение психологической помощью и поддержкой обратившихся в Skype «help-psiholog», переживающих кризис, суицидальные состояния, находящихся в трудной жизненной ситуации, имеющих сложные проблемы (в том числе связанные с наркоманией), анонимно и бесплатно: психологическое консультирование на линии Skype «help-psiholog»;
* **методический кабинет** – подготовка и профессиональное сопровождение консультантов Skype «help-psiholog», повышение квалификации специалистов, обеспечение профессионального единства сотрудников, организация деятельности, разработка и организация распространения печатной продукции, обмен опытом: организация и проведение тренингов, семинаров повышения квалификации, супервизорских занятий, участие в мастерских и Школах, конференциях РАТЭПП, Федерации Психологов-Консультантов Онлайн (ФПК-Онлайн), других психологических сообществах и институтах, в том числе, в сети Internet.

Деятельность Skype «help-psiholog» строится по принципу социальной работы: «Помощь вместо пресечения» и направлена на актуализацию и развитие ресурсов личности, повышение личностной зрелости и социально-психологическую адаптацию.

Skype «help-psiholog» осуществляет деятельность по направлениям:

1. Информационно - просветительская деятельность:

* изготовление и распространение плакатов, брошюр, листовок, буклетов и другой печатной продукции, рассчитанной на различные целевые аудитории;
* подготовка и публикации статей, в том числе в сети Internet.

2. Консультативная деятельность:

* заочная (Skype «help-psiholog») анонимная психологическая помощь;

1. Методическая деятельность:
   * повышение квалификации и профессиональное сопровождение сотрудников, помощь в работе в области профилактики наркомании, суицидологии, кризисных состояниях при утратах, ПТСР, телефонной экстренной психологической помощи (ТЭПП), Internet-Counseling, индивидуального и семейного консультирования, и ...

При организации Skype «help-psiholog» необходимо исходить из следующих фактов:

60% всех самоубийств приходится на лето и весну. По мнению психологов, это происходит потому, что именно в этот период особенно заметен контраст между ярким расцветом природы, и тусклостью внутреннего состояния.

|  |  |
| --- | --- |
| Время совершения самоубийства:  - Первая половина дня – 32%  - Вторая половина – 44%  - Ночь – 24%. | Место:  - Дома – 36%  - Вне дома – 20%  - На месте учебы и работы – 8%  - В гостях – 16% |

Кризис не умеет ждать, он может застать человека в любом месте и любое время.

По общероссийской статистике время проблемных обращений подростков и молодежи преимущественно днем и вечером. Суициды совершаются в любое время. Самые сложные случаи приходятся на раннее утро (3:30 – 5:30 часов)

С целью обеспечения доступности психологической поддержки необходимо установить круглосуточный и ежедневный режим работы Skype «help-psiholog».

**Планируемые результаты:**

В отношении деятельности Skype «help-psiholog»:

* создание системы работы;
* обеспечение доступности психологической помощи по Skype «help-psiholog» для всех людей независимо от их возраста, половой принадлежности, социального статуса, места жительства, вероисповедания, убеждений, отношений с законом и моралью;
* обеспечение каждого обратившегося по Skype «help-psiholog» за советом и помощью, возможностью доверительного диалога;
* предоставление возможности обратившимся клиентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных ресурсов для выхода из кризисного состояния, в расширении у них диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе;
* информированность абонентов (клиентов) об иных службах, организациях, учреждениях, где их запросы могут быть удовлетворены соответственно их ситуации;
* снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у обратившихся людей, включая аутоагрессию и суицид;
* формирование клиентами установок и навыков безопасного поведения, повышение ценности здорового образа жизни;
* выработка клиентами конструктивного стиля в разрешении возникающих проблем;
* повышение психологической грамотности и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности детей, подростков и молодежи.

Критерии продуктивности деятельности Skype «help-psiholog»:

1. Известность и востребованность Skype «help-psiholog»:

* количество профильных обращений;
* продолжительность бесед;
* положительные отклики клиентов;
* количество и качество опубликованных статей сотрудников.

1. Внутри Skype «help-psiholog»:

* количество и качество проведенных занятий;
* количество и качество подготовленных консультантов;
* постоянная готовность консультантов к оказанию действенной психологической помощи по Skype «help-psiholog»;
* анализ причин и источников повышенного психологического напряжения среди населения и доведение результатов исследований до сведения органов и заинтересованных учреждений, сотрудничество;
* повышение качества социально-психологических услуг.

# Цели, задачи, содержание деятельности Skype «help-psiholog»

В условиях развития сети Internet, современных средств связи, совершенствования способов психологической помощи в удалённом доступе, локальным решением глобальной проблемы ЧС является создание единого аккаунта Skype «help-psiholog» и обеспечение дежурства в ежедневном и круглосуточном режиме.

Деятельность Skype «help-psiholog» направлена на реализацию права семьи и детей на защиту и помощь со стороны государства, снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, включая аутоагрессию и суицид; формирование их психологической грамотности и укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, прежде всего детей и подростков, как самых незащищенных слоев населения, прежде всего в случаях ЧС, и также и прочих сложных кризисных ситуациях.

**Skype «help-psiholog»**  **решает следующие основные задачи:**

* обеспечивает доступность и своевременность психологической помощи по Skype «help-psiholog» для всех обратившихся независимо от их возраста, половой принадлежности, социального статуса, места жительства, вероисповедания, отношений с законом и моралью;
* обеспечивает каждого обратившегося в Skype «help-psiholog» за советом и помощью возможностью доверительного диалога;
* осуществляет психологическую помощь по Skype «help-psiholog»;
* предоставляет помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния, в расширении у них диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодолении имеющихся трудностей, укреплении уверенности в себе;
* информирует абонентов об иных службах, организациях, учреждениях, где их запросы могут быть удовлетворены соответственно их ситуации;
* анализирует причины и источники повышенного психологического напряжения среди населения и доводит результаты до сведения органов и заинтересованных учреждений.

**Основное направление деятельности Skype «help-psiholog»** – оказание заочных (по Skype «help-psiholog») социально-психологических услуг обратившимся за помощью.

**Порядок обслуживания абонентов.**

Skype «help-psiholog» предназначен для оказания психологической помощи всем обратившимся за помощью (преимущество обслуживания – без ограничения во времени – отдается лицам, обратившимся в кризисном и суицидальном состоянии).

Психологическая помощь по Skype «help-psiholog» оказывается бесплатно.

При оказании психологической помощи соблюдаются принципы анонимности и конфиденциальности.

Режим работы Skype «help-psiholog»: круглосуточно и ежедневно.

Доступность предоставляемой помощи обеспечивается выбором оптимального графика работы Skype «help-psiholog», поддержанием в рабочем состоянии технических средств связи и оборудования.

Квалифицированность предоставляемой помощи обеспечивается постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

Консультанты проходят обязательную базовую подготовку. В дальнейшем консультанты поддерживают профессиональную готовность, рабочее состояние благодаря саморазвитию, участию в семинарах, группах профессиональной поддержки, мероприятиях психопрофилактического характера, получению супервизорской и психологической помощи организуемых, как на уровне службы, так и на уровне областных, межрегиональных и российских семинарах и конференциях, школах Российской Ассоциации Телефонной Экстренной Психологической Помощи (РАТЭПП) и Федерации Психологов-Консультантов Онлайн (ФПК-Онлайн), других профильных институтов и профессиональных сообществ.

Обязательно ежегодное повышение квалификации в объеме не менее 48 часов (в том числе и через сеть Internet).

**Штат**

из практических расчётов организации продуктивной работы Skype «help-psiholog»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Должность** | **Количество**  **штатных единиц** |
|  | руководитель | 1 |
|  | бухгалтер | 1 |
|  | координатор | 1 |
|  | специалист по связям с общественностью | 1-5 |
|  | тренер | 1-3 |
|  | психолог-консультант,  (семейный психолог, психотерапевт) | 1-3 |
|  | психолог-методист  (специалист в области супервизии) | 1-3 |
|  | консультант (дежурство бригадное по 2-3 человека) | 26-50 |

Консультантов набирается до 50 человек с запасом для обеспечения подмен.

**Бюджет Skype «help-psiholog»:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Статьи бюджета** | **Сумма в рублях** |
|  | Заработная плата |  |
|  | Материально-техническая база |  |
|  | Печатная продукция |  |
|  | Связь, Internet, создание и обслуживание Skype «help-psiholog» (подключение, абонплата, соединения) |  |
|  | Командировки по обмену опытом |  |
|  | Курсы повышения квалификации, конференции |  |
|  | **ИТОГО** |  |

###### Обеспечение информационно - просветительской деятельности

Тиражирование тематической и представительской печатной продукции, рассчитанной на различные целевые аудитории

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование продукции | Материал | Количество экз. | Сумма в руб. |
|  | Плакаты | А-3, полноцвет, ср. плотность, мелованная бумага |  |  |
|  | Флаеры, буклеты | полноцвет, ср. плотность, мелованная бумага |  |  |
|  | Представительские визитки | полноцвет, ср. плотность, мелованная бумага |  |  |
|  | Итого |  |  |  |