

Лекция для 7-9 классов.

Что такое "телефон доверия" и зачем туда звонить?

Телефон доверия — один из видов социально значимых услуг. Предоставляет возможность анонимной телефонной беседы с квалифицированным консультантом.

В ходе разговора абоненту может предоставляться информация и психологическая поддержка, а также абонент может передавать сведения консультанту. Телефон доверия часто используется для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе могло бы быть затруднительным: межличностные и сексуальные отношения, стигматизированные болезни, употребление наркотиков, преступления.

Зачем звонить?

Как любой сервис, телефоны доверия имеют собственные «стандарты качества», обязательные для исполнения. Каждый человек, который обращается на телефон доверия, вправе рассчитывать на следующее.

Конфиденциальность для клиента.

Телефоны доверия не имеют права разглашать любую личную информацию, которую сообщает им абонент. Обычно на них существует стандартная регистрация звонков и сбор общих данных (пол, возраст клиентов и так далее). Консультант может обсудить звонок с другим сотрудником той же службы, но вне стен организации это должно быть запрещено.

Анонимность для консультанта.

На телефонах доверия сотрудники не могут ничего сообщать о себе - ни времени дежурств, ни адреса, где находится телефон, ни настоящего имени. Консультант на телефоне доверия - абстрактная фигура, он не имеет права упоминать о своем личном опыте. Это гарантирует безопасность консультанту (звонить могут и маньяки) и позволяет сконцентрироваться на проблемах звонящего. Для него консультант становится просто зеркалом, которое позволяет увидеть выход из кризисной ситуации.

Возможность выговориться.

Главное, что должны уметь консультанты на телефоне доверия - это слушать и помогать говорить. Если угодно - это «профессиональные слушатели». На самом деле искусство слушать не так просто, как может показаться. Нам редко предоставляется случай рассказать о своих проблемах, когда нас не перебивают, не стремятся поставить «диагноз», помогают сформулировать мысли и дают понять, что не осуждают и полностью принимают нас такими, какие мы есть.

Помощь в поиске решения.

Каждый, кто переживал состояние психологического кризиса, знает, что в этот момент создается ощущение «полной безнадёги», невозможно принять решение и действовать. Задача консультанта - прояснить проблему человека и обсудить, как можно поступить. Консультант не должен учить «как надо жить» - его работа помочь перечислить максимум решений, обсудить плюсы и минусы различных действий.

Координаты других служб.

Телефон доверия - это так называемая «первичная служба». Человек, позвонивший на телефон доверия, может получить там информацию о других местах, где ему готовы предоставить помощь: у консультантов телефонов доверия есть базы данных по медицинским, социальным и психологическим службам.

Чего нельзя получить по телефону

У телефонов доверия есть свои ограничения, как у любой услуги. К сожалению, из-за мифов об этой службе люди часто ждут от них именно того, что предоставить по телефону просто невозможно, в частности.

Полезные советы.

Одно из главных правил любого телефона доверия: «Нельзя давать советы». Консультант может слушать, может поделиться знаниями, но он не может и не имеет права сказать «что же со всем этим делать». Во-первых, такой совет гарантированно будет неадекватным - сам человек все равно лучше разбирается в своей ситуации, чем кто-то посторонний. Во-вторых,

совет - это перекладывание ответственности за принятие решений. Человек сам отвечает за свои действия, у консультанта нет права «играть в Бога», и решать, что для кого лучше.

Психотерапия и диагнозы.

Консультации психотерапевта - это сложный и длительный процесс. Один разговор по телефону в принципе не может иметь такого же эффекта, и не заменит очное обращение к психологу. Впрочем, можно обсудить по телефону, стоит ли вообще обращаться за психотерапией, и как это можно сделать. Точно также по телефону невозможно понять «суть проблем» человека, поставить диагноз и тому подобное.

Один из главных недостатков телефонов доверия в том, что сами консультанты далеко не всегда соблюдают все эти принципы. На телефонах доверия работать тяжело и далеко не все с этим справляются, многие быстро «сгорают» - начинают вести себя жестко и равнодушно с клиентами, даже если сами этого не понимают. Иногда можно попасть на «идеального» специалиста, а иногда на «мегеру» - как повезет.

С другой стороны, психологи давно заметили одно явление. Если человек приходит или хотя бы просто записывается на консультацию, ему становится гораздо лучше. Иногда самого факта, что человек набрался смелости, снял трубку и обратился за помощью, достаточно, чтобы начать действовать и разбираться с какой-то проблемой. Ведь первый шаг - самый трудный, и телефоны доверия во многом его облегчают.