

Актуальность телефонного консультирования для современной семьи¹

Шурыгина Юлия Станиславовна

студентка

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, Москва, Россия.

E-mail: yl4ik@bk.ru

Телефон Доверия – структура экстренной психологической помощи по телефону. Первый прототип был создан в 1958 году английским священником Чад Вара, который пораженный самоубийством четырнадцатилетней девочки, призвал всех одиноких, растерявшихся и отчаявшихся, имеющих суицидальные намерения людей звонить ему по телефону. Огромное количество людей откликнулись на это предложение. Свою помощь он назвал «терапией выслушивания». Благодаря такой работе священника и его сподвижников зародилось движение «Самаритяне». В Сиднее священник Алан Уокер основал телефонную службу, названную «Линия жизни», которая так же впоследствии развилась в огромную сеть [1,2]. В Москве в 1982 году открыт первый в советском союзе Телефон Доверия.

Исследования работы и анализ статистических данных службы экстренной психологической помощи показали, что дети обращаются за помощью на Телефон Доверия в связи со следующими проблемами: конфликты с друзьями, переживаний по поводу взаимоотношений с учебной группой, плохих оценок, одиночества, конфликтов с родителями, переживаний по поводу развода родителей. Родителей же волнуют их конфликты с детьми, непонимание между ними и детьми, учебные проблемы детей, проблемы детского и родительского одиночества.

Таким образом, многие проблемы детей и родителей, которые выявляют звонки, пересекаются. Возникает вопрос: почему же дети и их родители не могут данные проблемы решить самостоятельно, просто поговорив. Проанализировав ситуацию в современном обществе, можно выявить несколько причин:

1. Изолированность детей и родителей друг от друга (дети и их родители посвящают общению друг с другом лишь незначительную часть своего времени, дети – все время в школе, после многие ходят в различные кружки и секции или же проводят большую часть времени перед телевизором или компьютером, родители большую часть своего времени проводят на работе).

2. Неспособность родителей воспринимать детей и их состояния на существующий момент, не опираясь на предыдущий опыт. Да и дети родителей не всегда воспринимают как тех экспертов, с которыми можно было поделиться своими проблемами.

3. Родители и дети не всегда готовы к близкому и откровенному разговору (собственная занятость, усталость, другие проблемы). Важно так же отметить, что несколько раз отложенный разговор вряд ли состоится, и далее ни ребенок, ни родитель не захотят обсуждать вновь образовавшуюся проблему.

4. Восприятие родителем ребенка как маленького не дает возможность увидеть его проблемы как проблемы серьезного взрослого человека. Это проявляется в речи и поступках родителей, и ребенок чувствует снижение ценностей своих проблем.

Телефон Доверия руководствуется следующими принципами, которые учитывают эти особенности общения в современном обществе, поэтому дети и их родители предпочитают использовать Телефон Доверия для решения собственных проблем. Принципы телефонного консультирования:

¹ В данном случае семья будет рассматриваться как целостность взаимоотношений детей и родителей.

1. Конфиденциальность (абонент должен быть уверен в том, что никакая информация, полученная от него, не может быть вынесена за пределы службы без его специального разрешения).

2. Анонимность, как абонента, так и консультанта (уверенность в анонимности для абонента необходима для большей откровенности, а анонимность консультанта так же привлекательна для абонента, потому что абонент может нарисовать любой наиболее удобный для себя образ консультанта).

3. Доступность обеспечивается за счет экстренности и бесплатности (телефон доверия всегда доступен для абонента, если у него возникает желание быть выслушанным и понятым).

4. Доброжелательное и безоценочное отношение к абоненту (задача консультанта – эмпатически выслушать проблему и позицию абонента, не давая ей никакой оценки, и быть направленным на совместное решение задач клиента).

5. Ориентация на нормы и ценности абонента (решение проблемы - часть жизни абонента, поэтому за основу построения «картины мира» в процессе консультирования, в котором проблемы абонента будут решены, необходимо брать ценностные ориентиры, «строительный материал» из субъективной сферы абонента).

6. Запрет на советы (абонент лучше ориентируется в своей жизни, чем посторонний консультант; консультант не является экспертом и не может знать, как поступать в той или иной ситуации, лучше самого абонента)

Центрированность процесса консультирования на абоненте (позвонивший абонент просит помощи и главная цель консультанта оказать ему помощь) [1,2]

Телефон доверия выполняет значимые социальные функции:

Выявления и помощь в предотвращении случаев насилия.

Профилактика суицидов.

Поддержка детей и родителей, борьба с их чувством одиночества и непонимания.

Выявление семьи на ранних этапах кризиса, когда возможно применение профилактических, а не терапевтических средств.

Если перенести часть принципов телефонного консультирования в семью, обучить детей и их родителей этим принципам, семья сможет достигнуть лучшего взаимопонимания. Данные меры можно будет считать профилактическими, т.к. семья сможет помочь себе на ранних этапах кризиса, не доводя его до более глубоких стадий. Пока данное доверие в семье не сформировано, многие дети и родители используют Телефон Доверия как посредника в своем общении.

Литература:

1. Радина Н.К., Радин С.В. Телефон доверия: организация, работа с волонтерами, PR-сопровождение. – СПб.: Речь, 2006
2. Практика телефонного консультирования: хрестоматия/Ред.-сост. А.Н.Моховиков. - 2-е изд., доп. – М.: Смысл, 2005.