Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

Омский государственный технический университет

Факультет гуманитарного образования

Кафедра социологии, социальной работы и политологии

Реферат

по дисциплине «Технология социальной работы»

Технология консультирования на

«Телефоне доверия»

Работа студентки 3 курса

Бесединой М.Г.

Омск-2010

Содержание

Введение

I. Теоретические основы моделей и подходов к организации «Телефонов доверия» в России за рубежом

II . Основные принципы работы и этика телефонного консультирования

III. Технология консультирования

IV.Диалог в телефонном консультировании

Заключение

Список литературы

Введение

Основным фактом человеческого существования является истинный диалог между человеком и человеком, основанный на признании его Я и на готовности слушать, а, главное, слышать и отвечать другому. Человек уникален из-за его способности вести диалог с другим. Человеческая жизнь и человечество начинают существовать в этой диалогической встрече, ибо рост внутренней сущности не происходит в отношении человека к самому себе, а в отношении между одним человеком и другим, между людьми.

Оказание помощи как воплощение социальной работы предполагает, в том числе, и консультирование по телефону. Однако данная отрасль требует наличия специальных умений и навыков, тесно переплетенных с психологией. Квалифицированный специалист, желающий достичь совершенства в своей профессии, не должен ограничиваться строгими рамками, его знания должны быть шире необходимого минимума. Использование в консультировании телефона не только вводит ограничения и определяет специфику этой помощи, но и открывает новые перспективы. Формой работы в телефонном консультировании является диалог – основная форма человеческого общения. Многие люди достигали в нем большого искусства. Но лишь единицы – Конфуций, Сократ – видели в диалоге нечто большее, чем форму общения, осознавали скрытую от глаз других сущность человеческого бытия. Ученик Сократа Платон сделал философский диалог совершенной формой общения. Для известных мыслителей XX века – Мартина Бубера и Михаила Бахтина – диалог был смыслом и сущностью бытия.

Объектом нашего исследования является консультирование на «Телефоне доверия». Предметом - методика оказания помощи нуждающимся в ходе телефонного консультирования. Здесь самым важным моментом отмечается специфика диалога.

Таким образом, цель исследования – определить особенности оказания «телефонной помощи».

Мы ставим перед собой следующие задачи:

1. Рассмотреть историю практики оказания помощи по телефону путем консультирования;
2. Ознакомиться с этикой консультирования;
3. Рассмотреть основные методы, используемые консультантом;
4. Выявить особенности диалога.

Для начала следует разобраться с основными понятиями, которые будут фигурировать в данной работе.

Метод[[1]](#footnote-1) (от греч.- путь к достижению цели) – совокупность приемов и способов теоретического исследования или практического осуществления чего-либо.

Методика[[2]](#footnote-2) - конкретное воплощение метода - выработанный способ организации взаимодействия субъекта и объекта исследования на базе конкретного материала и конкретной процедуры.

Технология[[3]](#footnote-3) (от греч. искусство, мастерство, умение + lоgоs – учение) – система знаний о способах и средствах обработки и качественного преобразования объекта.

Эти понятия важны, т.к. означают они разное, но зачастую не разделяются вовсе, либо одно подменяется другим.

I. Теоретические основы моделей и подходов к организации «Телефонов доверия» в России и за рубежом

На сегодняшний день можно говорить о создании целостной сети «Телефонов доверия». Первые попытки организации телефона доверия известны давно и относятся к первым годам XX века. В 1906 году пастор Уоррен основал в Нью-Йорке так называемую «Лигу – спасите жизнь», целью которой было предоставление моральной и психологической помощи по телефону. Однако использование телефонной связи для оказания «духовной» поддержки отчаявшимся одиноким людям получило широкое распространение лишь в 50е годы, и в первую очередь - в Великобритании.

В Европе служба психологической помощи по телефону была создана только после второй мировой войны. В 1948 году психиатры Х. Хофф и Е. Рингель организовали центр с названием «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни». Тогда впервые были объединены в едином комплексе телефонная служба и очный прием. Однако наибольший толчок развитию телефонной помощи был дан в 1953 году и был связан с деятельностью английского священника Чад Вара, основателя движения добровольцев – непрофессионалов, в помощь тем, кто нуждается в поддержке и участии. За этим движением закрепилось символическое название «Самаритяне». Созданная в рамках этого движения телефонная служба дружеской помощи людям, склонным к самоубийствам, явилась прообразом многочисленных центров, возникших впоследствии в разных странах мира.

Идея Чада Вары оказалась столь плодотворной, что в ближайшие семь лет службы телефонной помощи возникли в большинстве европейских столиц или крупных городов: в западном Берлине в 1956, в Цюрихе в 1957, в Роттердаме в 1958, в Осло, в Брюсселе и в Женеве в 1959, в Париже в 1960г. Сеть служб телефонной помощи постоянно развивалась, и для взаимной поддержки этих организаций в 1959 году в Женеве был создан Международный центр информации, а в 1960 там же при штаб – квартире состоялась первая встреча работников неотложной психологической помощи[[4]](#footnote-4).

Само название «Телефон Доверия» пришло к нам из Чехословакии и Польши. В 1964 году доктор Мирослав Плзак создает в Чехословакии «Линию доверия»[[5]](#footnote-5). В 1967 году возникли в Гданьске и во Вроцлаве, независимо друг от друга, два отделения помощи по телефону – «Телефоны доверия».

История создания первых «Телефонов доверия» в СССР была также связана с развитием психиатрической системы превенции суицидов. Так, один из первых телефонов был организован в Ленинграде в 1981 году на базе городского наркологического диспансера. В Москве начало работы «Телефона доверия» датируется 1982 годом; здесь он был включен в качестве одного из звеньев в превентивно – суицидологическую службу. Инициатором создания телефонных служб в нашей стране выступила профессор А. Г. Амбрумова. «Телефоны доверия» создавались как отделения экстренной медико-психологической помощи.

Учитывая социально – психологическую и политическую атмосферу того времени, трудно было бы ожидать широкого распространения этого опыта. Не случайно то, что до 1985 года в СССР было создано только 4 телефонные службы. В 1989 – 1991 гг. консультанты «Телефонов доверия» стали ощущать необходимость объединения, что привело к созданию Российской Ассоциации Телефонной Экстренной Психологической Помощи (РАТЭПП) и Ассоциации молодежных телефонов доверия.

«Телефоны доверия» работают в различных моделях - волонтерская, профессиональная и смешанная, с круглосуточным режимом работы или, например, только в вечернем режиме.

Существуют «Телефоны доверия» взрослые, молодежные, для детей и подростков, в 90-х гг. наряду с появлением Кризисных центров для женщин стали появляться «Телефоны доверия» для женщин (Кризисные линии). Возникла необходимость в выделении гендерных аспектов телефонного консультирования, выявление путей и механизмов возникновения и преодоления кризиса, трудной жизненной ситуации в контексте гендерной специфики.

Эти и другие тенденции, например, построение разнообразных контактов с общественными организациями, государственными и административными структурами, активная рекламная деятельность и другие мероприятия, подчеркивающие важность данной области, являются свидетельством достаточной сформированности системы психологической телефонной помощи.

Можно выделить первую модель «Телефонов доверия», исходя из задач, стоящих перед службой, как модель оказания психологической помощи по телефону.

По мере становления служб «Телефон доверия» наблюдается их дифференциация:

* по ориентации на ту или иную «аудиторию» (по «возрастному», «проблемному» или «социальному» критерию);
* по основному методу работы (телефонная психотерапия, телефонное консультирование, «дружеская помощь»);
* по их статусу (государственные, частные, муниципальные, благотворительные);
* по кадровому составу («профессиональные», «волонтерские»).

Наиболее принципиальное деление проводится по линии профессиональная – волонтерская модель. Это не просто модели – это две позиции в понимании сущности «Телефона доверия» в развитии современного телефонного движения.

В рамках «волонтерской модели» в последнее время выделяют «подростковые Телефоны доверия», или так называемые «сверстниковые линии», когда в качестве волонтеров – консультантов выступают подростки, прошедшие специальную подготовку.

Вначале такие «Телефоны доверия» получили интенсивное распространение в Южной Корее, Японии, Тайване, Малайзии, Новой Зеландии и других странах этого региона, а со временем стали появляться в Америке, Европе, в том числе, и в России.

Анализ профессиональной и волонтерской модели в практике деятельности российских «Телефонов доверия» показывает, что практически 100% центров телефонной помощи построены по профессиональному принципу.

Еще одним из критериев выделения различных моделей деятельности «Телефонов доверия» является их дифференциация по ориентации на ту или иную «аудиторию» (по «возрастному», «проблемному» или «социальному» критерию.

Второй моделью «Телефонов доверия», исходя из задач, стоящих перед службой, стали телефонные службы различных государственных организаций и ведомств. Создающиеся при них «Телефоны доверия» должны в первую очередь по замыслу организаторов способствовать эффективному выполнению задач организации или ведомства, например, Федеральной службы безопасности, Управления внутренних дел, наркологического диспансера и т.п. Такие государственные, профессиональные службы «Телефонов доверия» в основном ориентированы на получение от населения необходимой информации, на консультирование населения по вопросам деятельности организаций или ведомств.

Третьей моделью «Телефонов доверия» в России стали временно создаваемые службы для реализации конкретных политических задач, например, для проведения предвыборной кампании. «Телефон доверия президента» собирает сведения о выплате пенсий по стране в течение определенного заранее ограниченного времени. При этом как существовали, так и существуют телефоны приемных, по которым граждане могут позвонить в любое время

Итак, рассмотрев различные подходы и модели «Телефонов доверия» в России и за рубежом, необходимо отметить, что, несмотря на вышеуказанные различия в организации служб «Телефонов доверия», в подготовке персонала, в работе с абонентами важно учитывать следующие общие закономерности:

1. На «Телефон доверия» может обратиться каждый, от ребенка до пожилых людей, вне зависимости от статуса, социального положения, материального достатка и т.п.
2. Обращения происходят в проблемных (критических) жизненных ситуациях для абонента.
3. Абоненты ожидают получение помощи, в первую очередь психологической.
4. Абоненты хотят быть уверенными в особой атмосфере защищенности, понимания и доверия.
5. На «Телефонах доверия» присутствуют особенности телефонной коммуникации: пространственные и временные особенности, максимальная анонимность, возможность прервать контакт, «эффект ограниченной коммуникации», «эффект доверительности».

II . Основные принципы работы и этика телефонного консультирования

Основными принципами работы «Телефонов доверия» являются анонимность и конфиденциальность.

При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя и свое местонахождение. Это дает ему возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются, как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации.

В свою очередь, телефонные консультанты не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним. В каждой службе не рекомендуется сообщать абонентам о графике работы консультантов, так как это может повлечь за собой стремление абонента укрепить более дружеские отношения с конкретным консультантом и впоследствии, просить об очном контакте, желательно также не давать информацию о месте нахождения службы. Консультантам категорически воспрещается выходить с позвонившими на очный контакт или строить беседу так, чтобы у абонента возникла надежда на вероятность этой встречи. Данный принцип работы взят на вооружение подавляющим большинством служб телефонного консультирования за рубежом.

Доверительность или конфиденциальность работы службы обеспечивается тем, что все без исключения телефонные разговоры, журналы или иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы доступны только сотрудникам службы.

Обсуждение телефонного разговора возможно только между сотрудниками или в процессе супервизии при необходимости оказания взаимопомощи, а также во время обучающих занятий – с использованием лишь фабулы соответствующей консультативной беседы. Оптимальным режимом работы любого «Телефона доверия» является круглосуточный режим работы двух и более консультантов на многоканальной телефонной линии. Очень важно, чтобы помощь по Телефону доверия» соответствовала принципу доступности, который можно определить по широкой информированности о возможности получения помощи, по оперативности оказания услуги, по простоте обращения, по оказанию помощи без учета социального или материального положения абонента и т.д.

Этика организации. Организация обладает всей полнотой этической ответственности за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно целям и задачам во вполне определенном пространстве и оснащена необходимым оборудованием. Организация ответственна за компетентность консультантов. Она всегда должна быть готова к развитию и изменениям и, если возможно, к исправлению любых недостатков или ошибок. Организация должна рассматривать себя как звено в цепи близких по роду деятельности или целям служб в обществе и быть готовой к сотрудничеству с ними.

Этика консультанта. Консультант должен различать свои собственные нравственные принципы и этику ответственности в решении профессиональных задач. Клиент, со своей стороны, имеет собственные этические принципы, в соответствии с которыми живет. В консультативной ситуации они соприкасаются. Тогда:

1. консультант предлагает свои знания и умения с тем, чтобы помочь клиенту;
2. несет этическую ответственность за освоение и поддержание своих профессиональных навыков в надлежащей форме;
3. ему необходимо четко осознавать границы своих профессиональных возможностей и избегать искушения углубляться в сферы, где он может оказаться некомпетентным;
4. конфиденциальность является существенной частью его этической ответственности;
5. консультант должен уважать человеческое достоинство, индивидуальность, целостность и автономию личности клиента;
6. он должен относиться с уважением к религиозным, политическим и этическим убеждениям клиента, пока это не препятствует процессу оказания помощи.

Этика клиента: он несет этическую ответственность за свою собственную жизнь; только в неотложных случаях, когда клиент не может отвечать за себя, консультант вправе принять временную ответственность за его жизнь; цель консультирования состоит в том, чтобы помочь клиенту принять позитивную ответственность за себя и своих близких.

В современном обществе человек часто находится в ситуации дефицита общения и одиночества и ищет контактов, в которых он мог бы поделиться своими переживаниями и трудностями. Основная задача телефонного консультирования, сущность его этики состоит в том, чтобы удовлетворить эту насущную потребность.

1. Технология консультирования

Специфичность работы консультантов экстренной психологической помощи заключается в нестандартном эмоциональном состоянии обратившегося (здесь можно говорить о «пике» переживаний человека, об их актуальности на момент обращения). Исходя из этого, на первое место в работе консультанта выходит проблема стабилизации эмоционального состояния абонента, снятие «пика» переживаний. После чего специалист может работать с самой причиной обращения.

Активное (или систематическое) слушание[[6]](#footnote-6) — один из основных психологических методов работы телефонного консультанта. Оно является совершенно особой формой психологической помощи, потенциально имеющей возможность выйти на экзистенциальный уровень. Так же как глагол «слышать» отличается от близкого ему лишь по звучанию глагола «слушать», столь же разнится способность «слушать» от профессионального навыка «слушать активно».

Активное слушание — это не только профессиональный навык, но и искусство, и далеко не каждый сострадательный человек может стать хорошим слушателем и эффективно использовать этот метод в работе. Активное слушание должно исключать назидательное и морализаторское отношение.

Активное слушание предполагает овладение рядом специфических приемов. Американские специалисты описывают 4 основных приема, являющихся достаточно простыми, но вместе с тем требующими усиленной тренировки[[7]](#footnote-7) (см. табл. 1).

Таблица 1 Основные приемы активного выслушивания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПРИЕМЫ | ЦЕЛИ | РЕАЛИЗАЦИЯ | ПРИМЕРЫ |
| ПООЩРЕНИЕ | Продемонстрировать заинтересованность Поддерживать у собеседника стремление  к рассказу | Не надо соглашаться или не соглашаться с тем, что Вы слышите. Используйте благожелательный тон и уклончивые слова | Я понимаю...  Угу...  Это интересно... |
| ПОВТОРЕНИЕ | Показать, что Вы слушаете и заинтересованы Показать, что Вы улавливаете факты | Повторяйте основные мысли собеседника, подчеркивая важные факты | Если я правильно  понимаю, Вы считаете...  Другими словами, Вы решили... |
| ОТРАЖЕНИЕ | Показать, что Вы слушаете и заинтересованы Показать, что Вы понимаете чувства собеседника | Отражайте ведущие чувства  собеседника | Вы чувствуете, то...  Вы были сильно этим встревожены... |
| ОБОБЩЕНИЕ | Собрать воедино все важные мысли, факты и т.п. Заложить основу для дальнейшего обсуждения | Повторяйте, отражайте и обобщайте основные мысли  и чувства | Похоже, из того, что Вы сказали, самое главное...  Если я правильно  понимаю, Вы испытываете по этому поводу... |

1. Поощрение. Оно должно быть минимально выраженным и недирективным. Эта реакция необходима для того, чтобы донести до абонента заинтересованность слушателя и стимулировать продолжение диалога: «Я понимаю», «Угу...», «Это интересно...», «Пожалуйста, продолжайте...», «Что вам еще хотелось бы рассказать?», «М-да...», «Ммм...». Поощрение не должно показывать отношение консультанта, его согласие или несогласие, а только заинтересованность и расположение к абоненту. В очном психологическом консультировании ситуация является противоположной — для одобрения достаточно невербальных действий: улыбки, доброжелательного кивка, касания руки или благожелательного наклона.

2. Повторение или переформулировка. Повторение — это воспроизведение того, что сказал абонент, переформулировка — попытка сказать то же самое, но другими словами. В последнем случае следует опасаться, что может измениться смысл сказанного. Поэтому переформулировать лучше в виде вопроса, тогда абонент не будет лишен возможности исправить консультанта, а консультант сможет лишний раз проверить правильность сделанного словесного построения. Обычно повторение последнего слова или фразы содержит в себе согласие, одобрение собеседника. Каким бы это ни казалось простым, банальным или даже утомительным, но повторение и переформулировка без дополнительной интерпретации являются одним из самых лучших способов тренировки способности слышать все, что было сказано, и получать от абонента обратную связь о взаимопонимании. Следует учесть, что активность слушания, естественно, колеблется в процессе беседы («ровно плавающее внимание» по Фрейду) и что-то из сказанного можно пропустить или отвлечься. Поэтому лучше еще раз переспросить, с тем, чтобы быть уверенным в правильности понятого и дать возможность собеседнику ощутить вас вновь как заинтересованного слушателя.

3. Отражение (или рефлексия). Отразить — значит определить ведущие чувства или отношения, о которых абонент может и не сказать, но которые лежат в контексте его слов. Отражающий консультант становится своего рода зеркалом и может показать абоненту то, чего тот сам в себе не замечает. Для этого необходимо слушать не только слова, но и тон, модуляции, экспрессию и манеру творить. Отражение соответствует действительности, если консультант может поставить себя на место собеседника. Важно получить от абонента по возможности полную информацию и добиться, чтобы он поверил консультанту, а затем уже выходить за рамки того, что он сообщил. Когда консультант улавливает, о каком чувстве умалчивает собеседник, ему обычно нетрудно сообщить, что он понял, в чем дело. После этого доверие собеседника, как правило, еще больше возрастает.

4. Обобщение. Этот прием позволяет суммировать то, что было сказано. Как правило, взволнованный или потрясенный человек может и не заметить, что в ходе беседы уже было рассмотрено несколько вариантов разрешения проблемы, или, более того, консультант вместе с ним уже двигается во вполне определенном направлении, или же сам собой напрашивается какой-либо резонный вывод. Фокусируясь на этом в ходе обобщения, консультант помогает абоненту понять себя и подвести к той точке, в которой он будет готов принять собственное решение

Активное слушание невозможно без:

* желания консультанта выслушать, а значит, он должен понимать, что для этого ему потребуется время;
* его желания помочь «здесь и теперь», в пространстве телефонного диалога;
* искреннего стремления принять чувства собеседника такими, каковы они есть в данный момент;
* веры в то, что человек сам может управлять своими переживаниями и находить собственные решения;
* понимания того, что эмоциональные проявления собеседника преходящи: гнев может смениться унынием, а ярость перейти в надежду;
* принятия уникальности личности собеседника, имеющего неотъемлемое право на собственные чувства, мнения, побуждения, а также пути выхода из психологического кризиса.

1. Диалог в телефонном консультировании

Отметим, что все телефоны доверия используют одну форму работы – диалог, основную форму человеческого общения. Лишь при условии, что говорящий и слушающий полностью открыты друг другу, они полноценно участвуют в происходящем, даже если это длится всего минуту. Именно в это мгновение они ощущают взаимную связь и оказываются в межчеловеческой сфере.

Вступить в диалог – это означает также необходимость выбрать язык. Жизнь требует от человека собранности, сконцентрированности, не позволяет расслабиться, постоянно ставит перед выбором. Совершая выбор, вступив в диалог, человек говорит словами, несущими отпечаток его индивидуальности.

Можно сказать, что основная цель диалога при телефонном консультировании - восстановление надежды. А это означает:

* Убедить человека в необходимости диалога как ответственного поступка, ибо альтернативой является страдание: звонящий страдает и хочет избавиться от мучений, но не осознает, что, вступив в диалог, он по крайней мере, уменьшит их;
* ориентировать человека на общение с другим человеком – в противном случае возникает одиночество;
* развернуть человека от прошлого к настоящему и будущему: иначе альтернативой станет ностальгия или регрессия;
* побудить человека идти своим уникальным путем к жизненной цели – иначе его ожидают абсурд, беспомощность, безнадежность от отсутствия смысла;
* убедить человека сделать свой выбор в пользу жизни – иначе альтернативой станет деструкция.

Процесс телефонного диалога трудно программировать во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимо для консультанта. Нельзя заранее предугадать, как и чем обернется общение с собеседником, и напряженное ожидание консультанта перед беседой является тому свидетельством. Но, зная этапы телефонного диалога, можно более эффективно построить консультативную беседу и определить ее прогноз.

Для практической пользы можно выделить следующие этапы телефонного диалога: введение; исследование чувств и проблем абонента; исследование альтернатив и решений; завершение[[8]](#footnote-8).

Введение в диалог. Им начинается общение с собеседником. Активное слушание на этом этапе имеет наибольший удельный вес и проявляется прежде всего в понимании и открытости по отношению к абоненту.

Исследование чувств и проблем. Оно включает поощрение к выяснению чувств и проблем, по возможности четкое их определение, обсуждение и размышление над путями их изменения или коррекции. Как и на предыдущей стадии, сохраняется понимающее, открытое и эмпатическое отношение к собеседнику. Наряду с этим, большое значение в активном слушании приобретает объективность.

Исследование решений и альтернатив. Все части активного слушания сохраняются на этом этапе в качестве обязательного фона. Решающее значение приобретает «мозговой штурм» - совместная работа над поиском решений и альтернатив выхода из проблемной ситуации. Их обсуждение изменяет эмоциональное и рациональное отношение абонента к проблеме. Сделанный им в итоге выбор должен быть обязательно поддержан консультантом.

Завершение диалога. Этот этап требует большого искусства консультанта. Следует кратко и определенно подытожить результаты беседы и закрепить положительные эмоциональные изменения у собеседника, показав их положительную перспективу. Необязательно, чтобы в общении были представлены все этапы телефонного диалога – абонент может прервать его на любой стадии, или же он завершится по независящим от обоих причинам. Очень важно то, что язык консультанта так или иначе должен соответствовать языку абонента. Использование слов, оборотов или даже жаргона абонента – это путь к соприкосновению психологических пространств и возникновению эмпатии. Слова, которыми пользуется абонент, не просто излагают ситуацию, а имеют для него особое, часто символическое значение или выстраданный смысл. Как только консультант осваивает язык абонента, он сразу же встречает положительное эмоциональное отношение абонента, который понимает и верит, что собеседник становится сопричастным его переживаниям. Дальнейшее развитие эмпатии и сотрудничество в диалоге основаны на этой вере и приводят к изменениям в состоянии абонента.

Известен случай из терапевтической практики Милтона Эриксона. Один из его пациентов, Джордж, говорил так, что его речь напоминала словесную окрошку и была лишена не только логической, но порой и грамматической связи. Долгое время врачи не могли добиться никаких изменений к лучшему. Тогда врач тоже стал говорить с Джорджем на его языке «словесной окрошки». Их беседы продолжались в этой странной и многозначительной манере. Постепенно в разговоре Джорджа появились правильные, обычные слова и обороты. Тогда Эриксон спросил: «Так как же вас зовут?». «О'Доннован, - последовал ответ, - и уже давно следовало бы нормально спросить меня об этом». Так, день за днем беседы велись на все более и более понятном языке, пока Джордж не перестал говорить нелепости.

Для того, чтобы открыть пути к истинному диалогу, нужно, прежде всего, присутствовать в нем и быть полностью доступным для другого без скованности, сокрытия и предвзятости. Присутствие в диалоге означает, прежде всего, языковое соответствие и идентичность.

Некоторые абоненты используют в ходе консультативных бесед жаргон. Профессиональное отношение консультанта к нему должно быть двояким. Ему следует знать и понимать жаргонные выражения, поскольку они могут открыть путь к эмпатическим отношениям с собеседником. Однако содержательная сторона жаргона является ограниченной, используя его, невозможно достичь конструктивных изменений. Его применение консультантом необходимо только для достижения начального взаимопонимания. Как только оно появилось, следует избрать отход от жаргона путем использования синонимов или близких слов из арсенала нормативной лексики, значение которых для дальнейших позитивных изменений существенно выше.

Некоторые абоненты широко используют термины психологии и психиатрии для описания своего состояния, например «стресс», «депрессия», «фобия», «наркомания» и т.п. Перешедшие в сферу обыденного сознания, они из научных понятий превратились в застывшие ярлыки, ходячие штампы. Их следует принять, но вслед за этим планомерно побуждать абонента к описанию его состояния или желаемых целей в конкретных терминах действий («вижу», «слышу», «чувствую», «хочу»). Например, описание конкретных признаков имеющейся депрессии делает их видимыми, осязаемыми, измеримыми, то есть более доступными осознанию. Кроме того, создается возможность для их отстраненного восприятия. Затем наиболее значимые для абонента признаки депрессии, например, страх, переводятся в действия («Что Вас страшит сейчас?»).

В консультативном диалоге очень значима контекстуальная роль вопроса. Он может выполнять, часто помимо воли общающихся, разнообразные функции, например:

* обвинять,
* советовать,
* возлагать ответственность,
* утешать,
* создавать напряжение,
* противопоставлять,
* командовать,
* защищать и т.д.
* В течение всей консультативной беседы лучше всего использовать вопросы с открытым концом. Они позволяют абоненту скорее раскрыть свои чувства и проблемы, предоставляют ему свободу ответить таким образом, который сам абонент считает предпочтительным. Они помогают абоненту разобраться в ситуации. («какие чувства это у Вас вызывает?», «как Вы отреагировали на то, что случилось?» и т.д.).

Вопросы, начинающиеся с «что» и «как», ободряют абонента, позволяют расширить совместное обсуждение проблем и чувств, прояснить сложную ситуацию. Следует избегать вопросов, начинающихся с «почему» - «Почему у Вас возникла мысль о самоубийстве?», «Почему Вы решили позвонить к нам?». В этих вопросах имеется скрытый укор, обвинение или порицание. Если они задаются консультантом, то свидетельствуют о его своеобразной защитной реакции, препятствующей открытости.

Телефонный диалог отличается от очной консультативной беседы. Поскольку в телефонном диалоге исключены невербальные телесные движения, особое значение приобретают различные характеристики голоса: тон, объем, темп, тембр. В ходе диалога следует обязательно отслеживать соответствие вербальных и интонационных проявлений собеседников. Интонации и модуляции голоса верно отражают эмоциональное состояние абонента, если он фиксирован на своих чувствах.

Заключение

Телефоны доверия предназначены для оказания экстренной психологической помощи разным категориям и группам населения.

Оказание психологической помощи основано на принципах анонимности, абсолютной открытости и доступности, конфиденциальности, что способствует установлению доверительного и доброжелательного диалога, направленного на мобилизацию интеллектуальных, духовных и физических ресурсов личности обратившегося в целях преодоления им кризисного состояния.

Консультанту необходимо сохранять высокую степень рефлексивности, контроля, как за состоянием абонента, так и за своим собственным.

Телефонная психологическая помощь бесплатна и анонимна, данные принципы работы являются важными для многих абонентов.

О необходимости и полезности таких служб достаточно убедительно говорят и мировой опыт, и тот факт, что число служб и обращающихся в них людей продолжает расти, и звонки абонентов, говорящих благодарное «спасибо» за то, что они продолжают жить, за помощь в разрешении каких-то проблем, за сохраненную семью, - каждый за что-то свое.

Очень немногие люди обращаются за помощью к специалистам «Телефона доверия». Этому есть свои причины, одной из которых является недостаточная информированность населения об их функционировании. Реклама зачастую лишь отталкивает потенциальных клиентов, поскольку преподносит услуги «Телефонов доверия» в качестве лечения патологий. Таким образом, человек ощущает себя не клиентом, а пациентом, больным человеком. Кроме того, СМИ распространяют сведения, согласно которым, обратившийся за помощью человек одновременно получит готовый шаблон решения своей проблемы. А это противоречит одному из основных принципов социальной работы - принципу самопомощи.

Список литературы

1. . Барчина Е., Ионов Ю. Профессия – телефонный консультант // Вестник РАТЭПП. - № 1. – 2000;
2. Гиль Ц. Принципы внушения в практике телефонной психологической помощи // Вестник РАТЭПП. 1995. № 1;
3. Джонсон В. Азбука кризисной помощи // Телефон Доверия. Служба телефонной экстренной психологической помощи для подростков и молодежи / Ин-т молодежи. М., 1994. С.-14-18.;
4. Копьев А.Ф. Диалогический подход в консультировании и вопросы психологической клиники // Московский психотерапевтический журнал. 1992. № 1. С.-22-26;
5. Креславский Е.С. Телефонная экстренная психологическая помощь в Содружестве Независимых государств //Вестник РАТЭПП, №1, 1992. - с.18-25;
6. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999. - 410с.;
7. Организация деятельности телефонов экстренной психологической помощи. – Омск: ГУ «Омский областной центр социально–психологической помощи несовершеннолетним и молодежи», 2003. – 48с.;
8. Практика телефонного консультирования: хрестоматия /под ред. А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2001;
9. Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия». Научно–методическое пособие. – М: Государственный НИИ семьи и воспитания, 1999. – 208с.;
10. Телефон доверия. Служба экстренной психологической помощи для подростков и молодежи. – М., 1999. – 204с.

1. Хрестоматия по философии: учебное пособие/ Радугин А.А. М.: Центр, 2001.- С.-143. [↑](#footnote-ref-1)
2. См. там же [↑](#footnote-ref-2)
3. См. там же [↑](#footnote-ref-3)
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М: Смысл, 1999, с. 24. [↑](#footnote-ref-4)
5. Свентецка Г. Движение помощи по телефону //Вестник РАТЭПП, №1, 1992, С.15-17. [↑](#footnote-ref-5)
6. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – М: Смысл, 1999, с. 81. [↑](#footnote-ref-6)
7. Организация деятельности телефонов экстренной психологической помощи. – Омск: ГУ «Омский областной центр социально–психологической помощи несовершеннолетним и молодежи», 2003. – 48с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М: Смысл, 1999, с. 104 [↑](#footnote-ref-8)