

- ψ трудности школьного обучения (в детском психоанализе эти проблемы решались эго-психологией);
- ψ заболеваемость детей, особенно в переходные периоды: при поступлении в дошкольное учреждение и в школу, при переходе из начального в среднее звено обучения и др. (психоанализ рассматривает болезнь как невротический симптом).

Это далеко не полный перечень возможностей психоанализа. Интеграция усилий психоанализа и педагогики может стать мощным инструментом в руках педагога по решению проблем дезадаптивных состояний детей и взрослых.

Литература:

1. Выготский Л.С. Педагогическая психология. М., 1926.
2. Грин Дж. Психоанализ в школе./ Воспитание детей и психоанализ. М., 2000.

Золотовскова А.А., Котова С.С.
г. Екатеринбург

**Роль телефона доверия в эффективном разрешении
личностных проблем**

Еще на заре двадцатого века, в 1906 году в Нью-Йорке появилась первая служба телефона доверия. Протестантский священник Гарри Уоррен был потрясен гибелью человека, который просил его о помощи, но не получил ее. Уоррен дал срочное объявление в газету: «Перед тем, как уйти из жизни, позвоните мне в любое время суток».

Но сама идея создать постоянную квалифицированную службу оказания психологической помощи по телефону появилась позже, в Англии в 1953 г. Инициатива опять исходила от священников – Питера

Уэсна и Чада Варда. Принимая исповеди прихожан, они были поражены обилием психологических проблем, свалившихся «на плечи человеческие». Тогда священники публично объявили номера своих телефонов, по которым люди, подверженные суицидальным мыслям, страдающие от одиночества и психологической растерянности, могли бы обратиться за помощью и поддержкой.

Обрушившийся поток звонков вынудил священников собрать группу добровольцев, психологически подготовленных к оказанию помощи по телефону. Так началась «эра» телефона доверия. Первоначально телефоны доверия оказывали помощь тем, кто подвержен мыслям о самоубийстве. С приобретением опыта и все большего профессионализма появилось название – «Служба экстренной психологической помощи по телефону». Суть осталась прежней: оказать помощь человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию, советом и добрым словом. Из начальных усилий в использовании телефона для того, чтобы помощь стала доступной, родилось всемирное добровольное движение людей, призванных помочь другим по телефону.

Через 10 лет в 1963 г. в Сиднее (Австралия) преподобный Алан Уокер, глава Центральной методистской линии, с этой целью основал телефон «Линия жизни», который с тех пор превратился во всемирную сеть с более чем 200 Центрами Линии в 12 странах. Эти центры, оказывая квалифицированную помощь, развивали свои принципы христианского служения под девизом: «Помощь так же близка, как и телефон».

В разных странах эти службы называются по-разному. Например, в Испании – «Надежда», в Германии – «Духовная Помощь», в Швейцарии – «Протянутая Рука», в Австралии – «Линия Жизни», в США работают «Кризисные Линии», «Горячие Линии» и другие. В славянских странах закрепилось название «Телефон Доверия». В настоящее время во многих крупных (Москва, Санкт-Петербург, Хабаровск, Владивосток, Сочи,

Архангельск) и малых городах России работают в общей сложности около 220-ти Телефонов Доверия. Их объединяет Российская Ассоциация Телефонов Экстренной Психологической Помощи (РАТЭПП).

В России подобная служба сравнительно молода, хотя первый телефон доверия появился в нашей стране еще в 1981 году. Инициатором была профессор МГУ Э.Г. Амбрумова. В 1982 году, осенью, при Городском наркологическом диспансере Санкт-Петербурга стал функционировать свой Телефон Доверия. Работа велась круглосуточно: днем осуществлялся прием звонивших накануне клиентов. Этот Телефон просуществовал около двух лет.

К 1988 году в России открыто пять телефонных психологических служб, к 1989 году их уже десять. На сегодняшний день в России существует около 250 Телефонов Доверия или, по-современному, телефонов экстренной психологической помощи (ТЭПП). Седьмого июня 1991 года в Москве учреждена Российская Ассоциация ТЭПП (РАТЭПП). В 1994 году РАТЭПП принята в члены IFOTES – Международной федерации экстренной телефонной помощи. По статистике, около полутора миллиона человек ежегодно обращаются за помощью на телефон доверия.

Более двух с половиной тысяч сотрудников Телефонов Доверия в разных регионах России 24 часа в сутки оказывают поддержку своим соотечественникам, помогая в преодолении основных социально-психологических проблем: одиночества, супружеских или семейных конфликтов, любовных, сексуальных, бытовых, материальных трудностей, алкоголизма, наркомании.

В своей работе консультанты телефона доверия основываются на следующих принципах: анонимность абонента и консультанта; конфиденциальность; толерантность; управление разговором; гуманность;

осознанная ответственность; добровольность; профессионализм; доступность.

В ходе профессиональной деятельности консультанты телефонной службы решают следующие задачи:

- ψ обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- ψ обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- ψ психологическое консультирование по телефону;
- ψ помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- ψ расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- ψ информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций в рамках имеющихся сведений;
- ψ направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование);
- ψ разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- ψ анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп

населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Телефон доверия осуществляет свою деятельность по следующим направлениям: оказание экстренной психологической помощи; телефонное консультирование детей, подростков, молодежи, взрослого населения по актуальным проблемам развития личности; информационное консультирование.

Работа на телефоне доверия предъявляет определенные требования к качеству подготовки консультанта: он должен иметь определенный уровень образования. Наиболее предпочтительны специалисты - психиатры, психотерапевты, психологи, педагоги, социальные работники. Прежде чем приступить к работе на телефоне доверия, консультант проходит обучение (обычно в объеме 60 часов) в группе, включающее лекции и практические упражнения. Однако после завершения обучения не все выпускники группы (или курсов) готовы к работе на телефоне. Степень их подготовленности должен выяснить в ходе неформального собеседования тренер-консультант (его должность может также именоваться «помощник», «наблюдатель кризисного центра»). Это должен быть человек с большим практическим опытом помощи, обладающий необходимой квалификацией и такими личными качествами и возможностями, как: хорошая подготовка к работе на телефоне доверия; стремление с уважением, на равных работать с консультантами; способность расположить к себе, вызвать доверие, свободно общаться; умение помочь консультанту выявить собственные чувства; готовность предоставить свое время и внимание другим сотрудникам телефона доверия, гибкий график работы; понимание собственных пределов и необходимости обращения за помощью; навыки заботы о себе, наличие надежной системы личной поддержки; знание доступных источников помощи, контактов, адресов.

Беседа происходит в четыре последовательных этапа.

Начальный этап – установление контакта, эмоциональное принятие пациента.

Второй этап – интеллектуальное овладение ситуацией – складывается из структурирования ситуации, раскрытия её связи с контекстом жизненного пути, «снятия остроты».

Третий этап – планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации.

Четвертый этап – активная психологическая поддержка.

Если абонент находится в состоянии депрессии и существует опасность суицида, консультант занимает активную директивную позицию.

Тактика меняется при кризисных взаимоотношениях в семье, на работе и т. д. В этом случае беседа ведется не директивно, сообщается проблема, совместно ищутся пути её решения, при этом консультант ни в коем случае не дает прямых советов, что должен делать абонент.

На сегодняшний день остро встает проблема доверия. У людей орган, которым верят, полностью атрофировался. Поэтому актуальность исследования проблем телефона доверия именно сейчас бесспорна: острота переживаемых кризисов несоизмерна ресурсам человеческой психики. Люди либо защищаются от стрессов, либо уходят от них, вместо того, чтобы их решать. Психика индивидов становится неустойчивой, они постоянно тревожатся за будущее свое и своих близких, государство не может гарантировать стабильность. В условиях мирового кризиса стрессы обостряются, и их последствия могут быть весьма трагичны.

Нами было проведено обследование с целью обозначения роли телефона доверия в эффективном разрешении личностных проблем, возникающих в процессе онтогенеза. Гипотеза: личность, не осознающая

свои проблемы, нуждается в помощи службы телефона доверия. Выборка: десять девушек в возрасте от 17 до 22 лет, образование неоконченное высшее (студентки 1-го, 3-го и 4-го курсов). В полной семье воспитывалось 30% респондентов (3 из 10), детей имеют 20% (2 из 10).

Для выявления отношения к телефону доверия нами была разработана специальная анкета с открытыми вопросами. Также при обследовании использовались методики «Личностный опросник Айзенка по выявлению экстраверсии-интроверсии и нейротизма», методика диагностики межличностных отношений Т. Лири (МЛО) и шкала самооценки Ю.Л. Ханина.

Из 10 респондентов трое указали в графе «ФИО или псевдоним» прозвище, которое они сами себе придумали. Номер телефона доверия (ТД) знают лишь двое из десяти. Услугами ТД пользовались четверо, из них половина оценила помощь консультанта как эффективную. На вопрос «Если в Вашей жизни возникнут трудности, воспользуетесь ли Вы Телефоном Доверия, чтобы попросить совета или поддержки?» положительного ответа не дал никто. Шестеро ответили «Нет», четверо – «Не знаю; зависит от ситуации». На вопрос «Рекомендовали бы Вы своим близким, друзьям, знакомым звонить на Телефон Доверия в сложных жизненных ситуациях?» респонденты ответили неоднозначно: трое ответили «Нет», трое – «Не знаю; зависит от ситуации» и четверо – «Да, конечно».

По результатам методики диагностики МЛО Т. Лири ярких проявлений дезадаптации в межличностном взаимодействии не обнаружено, у трех респондентов есть отклонения с конформными тенденциями. Личностный опросник Айзенка по выявлению экстраверсии-интроверсии и нейротизма показал следующие результаты: один яркий экстраверт, один глубокий интроверт и один респондент с очень высоким уровнем нейротизма, обусловленным врожденными характеристиками

ЦНС. Шкала самооценки Ю. Ханина показала низкую (60%) и умеренную (40%) ситуативную (реактивную) тревожность. Показатель личностной тревожности у одной половины респондентов высокий, у другой половины – средний, что указывает на устойчивую склонность респондентов воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие, реагировать на такие ситуации состоянием тревоги.

По результатам анализа анкеты видно, что респонденты не обладают достаточным уровнем открытости, доверия, не раскрываются. Вероятно, это связано с личностными особенностями, повышенной тревожностью. Можно порекомендовать упражнения на личностное раскрытие, повышение уровня доверия к другим; упражнения на релаксацию, снятие тревожности для восстановления эмоционального комфорта. В любом случае, личность не всегда может адекватно оценить свое состояние и решить проблемы, возникающие в онтогенезе, собственными ресурсами, поэтому желательно обращение на телефон доверия в случае трудных жизненных ситуаций.

В заключение, хотелось бы еще раз подчеркнуть важную роль, которую играют службы телефона доверия для всего мирового сообщества, так как в условиях дефицита полноценного общения, в постоянно меняющейся реальности, в условиях дефицита ресурсов человеческой психики, позволяющих адекватно реагировать на раздражители окружающей среды, каждый нуждается в доверии, а иногда и психологической помощи, и телефонная служба всегда готова поддержать любого. Человек, позвонивший на телефон доверия, всегда может рассчитывать на психологическую помощь, доверие и поддержку.