

Профессия

Перенасыщенная информационная повестка, снижение «живого» общения, страхи и неуверенность в будущем вызывают постоянное внутреннее напряжение. Сложно выдерживать его, не теряя психического равновесия. Особо – в одиночестве.

Человеку нужен человек, говорит герой фильма «Солярис» Андрея Тарковского. Потребность в принятии и понимании возникает с первых минут жизни. Но поверхностное общение в Сети или рабочие контакты не могут её удовлетворить. Что делать, если оказался в тупике, страхи и тревога не проходят, а поделиться не с кем? Иногда бывает достаточно взять в руки телефон и набрать номер **8-800-2000-122**.

Единый общероссийский детский телефон доверия **8-800-2000-122** для детей, подростков и их родителей был создан в 2010 году фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Звонок с любого мобильного и стационарного телефона бесплатный и анонимный. На сегодняшний день к номеру подключено 239 организаций по всей стране. В 65 регионах телефон доверия оказывает помощь своим абонентам в круглосуточном режиме.

Многие скажут: психолог, да ладно? Надо самому решать свои проблемы. Но те же люди, если у них заболел зуб, почему-то идут к стоматологу. Душевная боль – тоже симптом проблем, только в психологической сфере.

«И если уж проводить параллели с физическим здоровьем, то да, царапина заживёт и сама. Но если её не промыть и не заклеить пластырем, может начаться и серьёзное воспаление»

Телефон доверия и служит таким «пластырем», помогая «продезинфицировать» душевные раны, чтобы они не перешли в невроты и депрессии. Задача телефона доверия – снять психоэмоциональное напряжение, помочь по-новому увидеть проблемы, поддержать в трудную минуту. Это экстренная помощь.

К всероссийскому телефону подключены и магнитогорские специалисты. На линии работают четыре консультанта. График «железнодорожный» – по 12 часов: с утра, в ночь, с ночи, выходной. Что больше всего волнует тех, кто делится своими переживаниями с телефоном доверия, с какими проблемами в работе приходится сталкиваться самим психологам, рассказал специалист Сергей. Почему без фамилии? Дело в том, что телефон доверия соблюдает принцип анонимности как для тех, кто обращается за помощью, так и для консультантов.

– Вы работаете на «детском» телефоне доверия. А есть ли подобная служба для взрослых?

Общероссийский телефон доверия – служба для детей, подростков и их родителей. Существуют и узкоспециализированные телефоны доверия, их очень много, но про них мало кто знает. Если ввести в поиск запрос «телефон психологической помощи», первым выдаёт наш, детский, и поэтому все звонят в основном сразу по этому номеру. Не только дети. Очень много звонков и от взрослых. Кто только к нам не обращается! Звонят даже лица, страдающие алкоголизмом, просят помочь избавиться от зависимости. Но в этом случае даём только одну рекомендацию: пожалуйста, обратитесь непосредственно к специалистам, которые занимаются этим. По телефону такое не лечится.

– Звонки поступают со всей страны?

– Обычно в Магнитогорск пере-

Позвони мне, позвони

Задача телефона доверия – снять напряжение, помочь по-новому увидеть проблемы, поддержать в трудную минуту



Из архива «ММ». Евгений Рухмалёв

водят звонки по Челябинской области, редко когда из Москвы и других городов. Всё разбито по регионам.

– Если вы понимаете: проблема имеет глубокие корни, одним телефонным разговором не обойтись, советуете обратиться к психологу очно?

– Обратиться за помощью к психологу – да, но не советуем, куда конкретно обращаться, потому что это будет уже прямая рекомендация, а это не совсем правильно.

– Если звонок действительно экстренный, произошёл случай насилия или позвонивший находится в опасности, вы связываетесь со специализированными службами?

– Если поступает информация, что дети находятся в опасной ситуации, ребёнка избивают родители, пьют, ведут асоциальный образ жизни, то да. Эту информацию собираем: адрес, город и передаём руководителям. Они уже направляют сведения в службу опеки, и проводится проверка. Был случай, позвонила девочка, мать которой пила и издевалась над детьми: избивала, вырывала волосы. Выяснил, как зовут, сколько лет, где проживает, адрес, номер телефона. Бывает, звонят взрослые, рассказывают о насилии, которое пережили в детстве и до сих пор не могут забыть.

– А если позвонивший обманул, такое ведь тоже бывает?

– Бывает, но мы в любом случае должны сообщить данную информацию.

– Получается, телефон не такой уж и анонимный?

– Почему же. Если ребёнок жалуется на жестокость родителей, они его избивают, и он не знает, что делать, куда обратиться, то сначала в ходе разговора выясняем всё, что с ним происходит, как давно это происходит. Адрес и личные данные спрашиваем только с его согласия, предварительно объясняем, для чего это нужно, как работает служба опеки. Если ребёнок понимает, что в этой семье жить не может и не хочет и согласен предоставить информацию, то узнаём личные данные. Да, можем уточнить возраст позвонившего, так как это важно для более эффективного оказания помощи. Бывает, что по голосу кажется лет 20, а спрашиваешь – в два раза больше. В некоторых ситуациях возраст имеет значение, так как проблемы могут быть связаны с возрастным кризисом.

– Как много звонков поступает в течение дня и сколько обычно длится разговор?

– Телефон доверия – очень востребованная служба. Принимаем от 20 до 50 звонков за смену. Время общения не ограничено, регламентов нет. Но по личному опыту могу сказать, что если у позвонившего нет каких-то конкретных запросов, он просто хочет выговориться, то такой разговор занимает обычно минут 30. Если у человека есть запросы, и действительно идёт работа – общаемся долго, разбираем их. Беседа может длиться час и даже больше. Но больше часа стараюсь не продолжать: за это время уже можно забыть, с чего началась беседа и к чему пришли. Как правило, всё гораздо быстрее, 15–20 минут. Бывают и минутные. Например, когда были сильные холода, рано утром звонили родители, чтобы уточнить, учатся ли школьники.

– Всё-таки телефон доверия нужен для экстренной психологической помощи. Где заканчивается грань между экстренной психологической помощью и начинается обычная консультация психолога?

– Экстренная помощь – когда человек находится в тяжёлом состоянии, когда, что называется, «накипело», когда страшно, когда трясёт, он плачет. Иногда по голосу даже слышно. Суицидальные звонки – тоже экстренные. Не экстренные – это там, где работа подразумевает личный контакт, очную консультацию, где нужна проработка детско-родительских отношений. По телефону всё это тоже возможно, но не за один сеанс, и придётся попадать всегда на одного и того же консультанта. Такая форма работы в рамках телефона доверия невозможна. Да, слушаем, помогаем, какие-то моменты обговариваем и советуем обратиться на очную консультацию.

– Чем отличаются детские и взрослые звонки?

– Детей чаще волнуют взаимоотношения с родителями. Бывает, ребёнок говорит, что с родителями всегда тяжело, но очередной конфликт произошёл именно в данный момент, спрашивает: «Расскажите, как сделать так, чтобы меня выслушали, поняли». Недавно был звонок – родители развелись. Девочка рассказывала, что ей плохо, не понимает, что происходит, что папы больше не будет. Она считает его предателем: он бросил и её, и

маму. Было единое целое, а тут что-то разрывается, такое тяжело принять и понять.

«Бывает полная семья, но мама и папа работают с утра до вечера, приходят полумёртвые домой, и когда к ним подходит ребёнок – отмахиваются»

Дети спрашивают: как до них достучаться. Реже детей волнуют проблемы с друзьями и ещё реже – проблемы с учёбой. Редко когда спрашивают, как определиться с профессией. Взрослые чаще обращаются по поводу личных проблем, особенно отношений с противоположным полом. В вопросах воспитания ведь многие привыкли опираться на свой опыт. Если же поступают звонки, касающиеся взаимодействия с детьми, взрослые часто спрашивают, как манипулировать, исправить, изменить, как управлять: заставить ребёнка учиться, заставить открыться, принудить разблокировать телефон. Обычно на такое отвечаю: вы слышите сами, что сейчас говорите? Как можно принуждать к открытости? Бывает, звонят, чтобы рассказать о травле, дети – в школе, взрослые – в рабочем коллективе.

– Зависит ли число звонков от дней недели, праздников? Когда обычно звонков больше?

– На полную луну, – Сергей улыбается. – Если серьёзно, то по-разному. Моё наблюдение – это больше связано с погодой. Когда пасмурно, люди более апатичны, возбудимость низкая, и поэтому звонков поменьше. А когда ясные дни, жара, высокое атмосферное давление – звонков больше. В новогодние праздники звонков было немного. За всю смену 31 декабря поступил один – молодому человеку не с кем было встретить Новый год. Просто пообщались, поздравили друг друга с праздником. Ему стало легче от того, что он с кем-то поговорил.

– Даёте ли какие-то советы позвонившим?

– По телефону не можем ничего советовать, это принятие ответственности за чужую жизнь.

– В чём же тогда заключается помощь?

– Снятие эмоционального напряжения, задавать такие вопросы, чтобы человек сам пришёл к определённому выводу о том, как может решить свою проблему. Вопрос не в том, к чему хочу его

привести, а чего человек сам хочет. Работа будет, если будет запрос. Например, человек говорит: «Хочу перестать переживать из-за проблем на работе». Начинаем разбор: почему переживаете, что переживаете, как переживаете, в каких ситуациях. Есть ли вообще смысл этих переживаний. Человек сам ставит цель, к которой хочет прийти, психолог ему помогает. Важно понимать, что телефон доверия не решит психологических проблем. Есть люди, которые в принципе не готовы менять своё отношение к жизни и к себе, звонят просто, чтобы выговориться.

– Есть ли алгоритмы, по которым определяется серьёзность ситуации. Кому-то просто грустно и одиноко, а кто-то, возможно, собирается что-то с собой сделать, к примеру.

– Обычно звонящие всё сами рассказывают. Дети, к слову, часто звонят с розыгрышами по типу суицидальных. Но если это манипуляция – сразу слышно. Тем не менее, из-за этого нет выхода на экстренные службы: если окажется, что это был розыгрыш, ответственность несёт телефон доверия. Давно был случай: дети прикалывались, а сотрудник вызвала МЧС. Полгорода на уши поставили, что дети на крыше, а ребята просто пошутили. Бывает, в ходе общения от простой проблемы одиночества приходим к более тяжёлым. Были случаи, когда звонившие хотели с собой покончить. Понятно, что такой звонок срочный и тяжёлый. Человек звонит как раз в тот момент, когда стоит выбор: делать это или не делать. Бывало такое, что уже «в процессе» звонили. Тут действительно нужно найти не столько общий язык, сколько просто поговорить, не навязывая ничего, обсудить, что он делает, для чего, чтобы человек проговорил свои мысли. Был случай, позвонила девочка, рассказывала о проблемах с родителями: они её не понимают, не слушают. И вдруг минут через 20 говорит: «Я выпила таблетку». Тут же начинаешь выяснять, что выпила, параллельно в Интернете ищешь информацию, какие могут быть последствия. Посоветовал промыть желудок, позвонить в скорую и родителям. Есть алгоритм, как работать с такими ситуациями. В принципе, это всегда работа с эмоциями, с ресурсными состояниями. Дать человеку выговориться: что хочет сделать и как, чем подробнее, тем лучше. Главное, снять момент напряжения, дальше уже просто момент дружеского общения, объяснение, что в любой ситуации, когда человеку тяжело, он может позвонить.

– Работа оператора телефона доверия психологически очень тяжёлая?

– Насколько близко всё воспринимаешь, проецируешь на себя. Если относиться к этому как к работе – не так сложно.

– Но легко ли помогать, если отсутствует момент сопереживания?

– А чем помогу, если вместе с позвонившим буду сидеть и плакать? Тебе нужно трезво оценивать происходящее, потому что человек звонит часто в состоянии аффекта, панической атаки.

– Насколько важна работа телефона доверия?

– Это важная структура нашей жизни, выход для людей, которые не могут с кем-то поговорить, поделиться наболевшим. Многие стесняются говорить о проблемах с родственниками, с друзьями. На телефон доверия можно позвонить в любое время, когда вам плохо, даже ночью. Позвонил, высказался, обсудили, стало легче. Да, для полного решения проблемы нужно работать со специалистом. Сложно изменить жизнь за один разговор, но какие-то озарения можно получить и в ходе общения с психологом телефона доверия.