Автор: admin
22.12.2011 12:42 - Обновлено 30.10.2014 08:38

Кто звонит на телефон доверия?

Вы, уважаемые читатели, наверняка знаете, что такое «телефон доверия» и зачем туда звонить. Возможно, кто-то из вас обращался по такому телефону за профессиональной помощью психолога или просто человеческим участием, моральной поддержкой. В этом нет абсолютно ничего предосудительного и стыдного. Люди, решившиеся поведать свои печали и тревоги специалистам службы доверия, воистину сильные и смелые.
С какими же проблемами можно обратиться по этому особому телефону?

Вообще существуют линии доверия, на которые могут звонить только люди с какой-либо одной бедой, например, линия по предотвращению самоубийств, линия по работе с проблемами наркомании, линия, куда обращаются родители по проблемам поведения ребёнка-дошкольника и т.д. Такое разделение есть только в крупных городах, в более мелких же - одна линия обслуживает всех, то есть по одному номеру одному и тому же психологу может позвонить и уставший от жизни подросток, и девушка, разочаровавшаяся в любви, и мамочка, которую не слушается малыш.

Это значит, что психологи на подобных многофункциональных линиях должны быть более компетентны, более разносторонне образованы, психолог должен искать особый подход к каждому человеку, к каждой ситуации.

Но не все позвонившие по телефону доверия сразу излагают свою проблему, и даже в самых необычных случаях психолог не должен теряться. О каких случаях я говорю?

1. «Молчаливый звонок». Как вы уже поняли, человек звонит в службу доверия и молчит в трубку. Психолог в этой ситуации не должен торопить абонента, забрасывать его вопросами, а лишь терпеливо ждать и слегка «подталкивать» к разговору. Например: «Пожалуйста говорите, я вас внимательно слушаю!». Если человек продолжает молчать, можно использовать приём: «Давайте сделаем вот как, я буду говорить, если вы со мной согласны - вздох, если нет - покашливайте или не произносите ничего!» «Вы девушка?» (вздох!) «Вас предал молодой человек?» (покашливание). Так, постепенно, психолог помогает человеку начать разговор.

2. Шутники. Это особенно сложная ситуация, ибо психологу нужно понять - скрывается

ли за шуткой, балагурством проблема, или абонент просто «развлекается», убивает время. Например, звонит человек в службу доверия и спрашивает: «Это баня?» Психолог не имеет права раздражаться, паниковать. Нужно скорей дать понять шутнику, что из-за его фокусов не могут дозвониться люди, которым действительно плохо.

3. Звонки «озабоченных». Этим абонентам либо очень понравился голос психолога и они желают слышать его ещё раз, либо это психически нездоровые люди, навязчиво преследующие психолога после первого обращения в службу, либо это тоже своего рода шутники с больным, извращённым воображением, тяготеющие к извращённым сексуальным фантазиям. Они видят в психологе объект сексуального удовлетворения. С этой категорией абонентов психолог должен быть осторожен, но твёрд и непреклонен, чтобы не давать ни малейшего повода для продолжения преследования. На западе существует отдельная линия по работе с «озабоченными» абонентами.

4. «Шутники наоборот». Эти люди доставляют немало хлопот психологу. Они издеваются над специалистом. Звонят на телефон доверия, трагическим голосом излагают «проблему», сюжет которой придумывают экспромтом. Это отличные актёры. Психолог далеко не сразу понимает, что плачущий подросток, готовый совершить самоубийство, на самом деле сидит с друзьями, насмехается над психологом и чувствует себя прекрасно.

Итак, кто бы ни позвонил по телефону доверия, психолог обязан выслушать его и постараться понять, а за шутки и глупые выходки - простить.

Автор - Маргарита Мельникова

Источник