



Телефонное консультирование — это одно из важнейших направлений практической психологии, т.к. позволяет оказать помощь человеку в критической ситуации, часто в моменты отчаяния, депрессии, личностных кризисов, людям пережившим тяжёлые травмы, потери, насилие... Сейчас телефонная помощь доступна всем — бесплатно и анонимно. Многие службы работают в круглосуточном режиме. Существует миф о том, что психологическое консультирование по телефону проводить значительно проще очного, однако это не так. В работе телефонного консультанта значительно больше факторов стресса, чем в работе очного. Кроме того, профессиональная позиция телефонного консультанта имеет свою специфику и требует особых знаний, умений и навыков.

А начиналось всё в 1953 году, в Лондоне. Британский священник по имени Чад Вара, узнав, что в его городе ежедневно заканчивают жизнь самоубийством как минимум три человека, стал рекламировать для экстренной психологической помощи телефон своего прихода в центре Лондона. Такой вид помощи очень быстро становился всё более популярным, и вскоре равнодушному священнику пришлось нанимать помощников. Так появилась служба "Самаритяне", которая оказывала дружескую помощь, как по телефону, так и при личной встрече.

Идея Чада Вары оказалась очень актуальной. За несколько лет почти во всех европейских столицах появились службы, оказывающие психологическую помощь по телефону. В дальнейшем, довольно в короткие сроки телефоны доверия стали открываться на всех континентах, в разных странах, в больших и малых городах.

Основными принципами телефонного консультирования являются анонимность и конфиденциальность. Абоненту не требуется называть своё имя или сообщать о том, где он сейчас находится. Таким образом, человек может говорить о тех проблемах, о которых ему было бы сложно рассказать при личной встрече.

В свою очередь, консультант также не должен сообщать сведений, которые позволили бы его найти вне стен службы доверия (фамилия, место жительства, место работы). Часто сотрудникам телефонов доверия предлагается выбрать псевдоним.

Специфика телефонного консультирования:

- Ограниченность информации. До 90% сведений человек получает через зрительный канал восприятия. При телефонном консультировании невозможно увидеть человека, поэтому кроме непосредственно слов особое внимание следует обращать на тембр, темп, громкость речи, паузы, дыхание, интонации и т.д.
- Телефонный разговор в отличие от очной консультации прервать гораздо проще. Важно не потерять связь с клиентом.
- Идеализация консультанта. Недостаток информации даёт человеку богатую почву для фантазий. Консультант может наделяться различными внешними и внутренними качествами, имеющими особое значение для клиента.
- Всегда имеется процент людей, которые звонят по телефону доверия от скуки, из любопытства, чтобы пошутить и т.д. Также встречаются психические нездоровые личности, люди реализующие таким образом сексуальные потребности и т.д.

#### Принципы телефонного консультирования:

- Постоянная доступность. В любое время суток, днём и ночью, люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, могут получить квалифицированную психологическую помощь.
- Анонимность и конфиденциальность: абонент может не называть своё имя. Содержание разговора абсолютно конфиденциально.
- Уважение и принятие. Человек принимается таким, какой он есть. Консультант не имеет права манипулировать абонентом или навязывать свою позицию; любые формы идеологического давления недопустимы, в том числе религиозного или политического.
- Защита звонящего: консультантом может быть человек, прошедший отбор и специальную подготовку; консультант обязан постоянно совершенствовать свои умения.

В настоящее время во всех крупных городах созданы службы экстренной психологической помощи. Существуют также отдельные горячие линии для детей и подростков, жертв насилия, молодых мам и т.д. С помощью телефонов доверия каждый человек может получить психологическую помощь и улучшить своё состояние.