

## ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ ДО РОБОТИ НА МОЛОДІЖНІЙ ЛІНІЇ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ

*У статті представлений досвід підготовки волонтерів та роботи студентської лінії Телефону Довіри для допомоги молоді, що перебуває у кризових ситуаціях. Розкривається зміст підготовчого, основного, підсумкового етапів процесу створення Телефону Довіри та особливості соціальної, психологічної та педагогічної комплексної допомоги абонентам студентської лінії.*

**Ключові слова:** телефон довіри, студентська молодь, підготовка волонтерів.

**Постановка проблеми.** За останні двадцять років Телефони Довіри стають все більш поширеним явищем у соціально-психологічній культурі різних країн світу. Важливість надання екстреної соціально-психологічної допомоги за будь-яких кризових станів важко переоцінити, оскільки вчасно зняти криза та емоційна напруга, як правило, запобігають у майбутньому негативним наслідкам для становлення характеру людини, її діяльності, стосунків у сім'ї тощо.

Служба Телефону Довіри бере за мету своєї діяльності забезпечення доступності кваліфікованої, анонімної та безкоштовної соціально-психологічної допомоги та поширення інформації про діяльність служби; надання анонімної та безкоштовної інформаційно-консультативної допомоги з психологічних, соціально-педагогічних та інших питань усім, хто її потребує і звертається на Телефон Довіри; переадресування, за потреби, абонентів до інших фахівців та служб, які є компетентними у даній проблемі і кваліфіковано можуть забезпечити їхні запити; організація діяльності "Гарячих ліній" з окремих питань та спеціалізованих ліній для обслуговування окремих категорій населення у відповідності до їхніх потреб та матеріально-технічних можливостей Телефону Довіри [8].

Телефон Довіри також виконує функцію інформування та консультування дітей, підлітків, молоді, батьків та вихователів із соціально-психологічних, педагогічних, медичних та правових проблем соціалізації і становлення молоді людини.

**Метою** нашого дослідження є організація соціально-психологічної допомоги студентській молоді за методом "рівний рівному", коли підготовлені консультанти-волонтери зі студентського середовища допомагають своїм ровесникам.

Процес навчання у вузі пов'язаний з переходом від шкільної до вузівської системи освіти і супроводжується різкою зміною соціальної ситуації розвитку особистості, при цьому і процеси психофізіологічного дозрівання колишнього школяра ще далеко не завершені. Інтенсифікація навчання, необхідність запам'ятовування великої кількості різноманітної інформації за обмежений час, стресові ситуації екзаменів і заліків, наявність контрактної і бюджетної форм навчання, необхідність вирішення фінансових питань самим студентом, поєднання навчання і роботи в позаурочний час,

Наявність молодісїмії, невизначеність у виборі майбутнього місця роботи тощо. Проте, не у кожному ВНЗ організована соціально-психологічна допомога студентів у ситуації психоемоційного стресу, міжособистісних конфліктів, неможливості налагодити контакт з однокурсниками,

елементарного психологічного дискомфорту. Таким чином, період навчання у вузі, не дивлячись на всю його складність і неоднозначність, виявляється не досить забезпеченим соціально-психологічним супроводом [ 9 ].

Вирішення стратегічних і тактичних завдань підготовки фахівців соціально-педагогічної сфери склали орієнтири у роботі з майбутніми соціальними педагогами факультету психології та соціальної роботи Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Стратегічними визначились завдання розвитку професійної компетенції сучасних спеціалістів, які мають бажання реалізувати свої теоретичні знання та професійні уміння.

З іншого боку, актуальними є завдання валеотизації та гуманізації освітнього середовища як важливого фактору становлення особистості майбутнього соціального педагога.

Враховуючи дані позиції, на факультеті психології та соціальної роботи НДУ з підтримки викладачів була організована допомога студентській молоді у кризових ситуаціях у формі гарячої лінії Телефону Довіри.

Процес створення студентської лінії Телефону Довіри складався з підготовчого, основного та підсумкового етапів.

Підготовчий етап включав розробку тренінгової навчальної програмипідготовки студентів-волонтерів до роботи на молодіжній лінії Телефону Довіри та Статуту її роботи.

Основний етап складався власне з активного функціонування студентської лінії Телефону Довіри, ведення журналу реєстрацій звернень абонентів. Проведення засідань балінтовських груп давали можливість студентам-волонтерам активувати знання, відпрацьовувати навички, а також, що є особливо важливим, розглядаючи та вирішуючи проблеми, які виникали під час консультативних бесід. запобігати феномену "емоційного вигорання".

Підсумковий етап – це оцінка ефективності діяльності студентської лінії Телефону Довіри за допомогою анкети "Яку користь принесла мені підготовка роботи на Телефоні Довіри", а також на основі кількісного та якісного аналізу звернень абонентів на студентську лінію Телефону Довіри.

На підготовчому етапі важливого значення набуває чітке визначення завдань і напрямів діяльності служби, змісту навчальної програми; залучення волонтерів до підготовки до роботи на студентській лінії Телефону Довіри; розробка основної та супроводжувальної документації функціонування телефонної лінії.

У процесі підготовки студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри реалізовувалася певна система, яка об'єднувала діагностичний, аналітичний, організаційний, проєкційний, діяльнісний, рефлексивний етапи.

На діагностичному етапі відбувається діагностика емоційного стану та передбачуваної проблеми абонента.

На аналітичному етапі організується разом з абонентом пошук причин виникнення кризового стану; дистанціювання, тобто погляд на ситуацію зі сторони, аналіз ресурсів та можливостей абонента щодо вирішення проблеми; можливе залучення інших спеціалістів для більш успішного вирішення життєвої ситуації абонента.

Організаційний етап передбачає встановлення контакту з абонентом, який має проблеми в певній сфері своєї життєдіяльності, вербалізація поставленої проблеми (озвучення її самим клієнтом), спільне оцінювання проблеми щодо її значущості для молодої людини, позитивний досвід виникнення труднощів та способів їх подолання.

Проекційний етап є важливим в логіці надання консультативної допомоги клієнтам Телефону Довіри, до того ж – найважчим для реалізації волонтерами-консультантами. Змістом даного етапу є дії (вербально) консультанта й абонента щодо розподілу функцій та відповідальності за вирішення проблеми, налагодження довірливих стосунків та домовленостей у будь-якій формі; планування реалізації дій, що приведуть до вирішення проблеми.

Діяльнісний етап можна охарактеризувати з двох позицій. По-перше, він включає дії абонента щодо виходу з кризової ситуації. З іншого боку – психотехнічні прийоми ведення консультативного діалогу волонтером Телефону Довіри (техніки активного слухання), стимулювання ініціативи, переконання, акцентування уваги абонента на успішності самостійних кроків.

Рефлексивний етап є заключним і передбачає обговорення разом з абонентом успіхів та невдач попередніх етапів консультативного процесу, констатація факту вирішення проблеми або переформулювання означених труднощів, осмислення клієнтом і консультантом нового досвіду життєдіяльності.

Щоб описана вище система допомоги молоді була ефективною, у процесі підготовки студентів-волонтерів реалізовувався особистісно-орієнтований підхід та вирішувалися два основні завдання: розвиток гуманістичної позиції волонтерів-консультантів та оволодіння технологіями, що сприяють роботі в даній парадигмі.

Аналізуючи специфіку підтримки молоді у кризових ситуаціях як комплексну допомогу абонентам Телефону Довіри щодо подолання труднощів в різних сферах їх життєдіяльності, доцільно окреслити певні види такої допомоги, а саме: соціальної, психологічної та педагогічної. Соціальна підтримка абонентів передбачає допомогу при вирішенні конфліктних ситуацій та подолання труднощів при взаємодії з соціумом в цілому; психологічна допомога – вирішення проблем в особистісній сфері та, зокрема, у сфері спілкування; педагогічна допомога абонентам спрямована на вирішення проблем в освітній сфері.

Проблемою дослідницького характеру і нагальної практичної значущості стала підготовка студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри. Особливої уваги потребувала побудова організаційної, логічної та цілеспрямованої структури навчальної програми підготовки волонтерів. Вирішення даних питань передбачало орієнтацію навчальних занять, спрямованих на засвоєння певного теоретично обумовленого та практично апробованого системного конструкту консультативної бесіди з клієнтом (абонентом). Експериментально базовою складовою підготовки волонтерів до роботи на Телефоні Довіри було вибрано теорію та практичні уміння ведення консультативної бесіди в руслі позитивної психотерапії.

Аналізуючи загальні підходи до реалізації навчання студентів навичкам телефонної консультативної бесіди, визначаємо низку позицій: в організаційному аспекті під час занять зі студентами дотримується баланс між "знати" і "любити", розподіл життєвої енергії за чотирма сферами в моделі Пезешкіана (тіло, діяльність, контакти, факту дії); практикується ситуаційне вирішення базового конфлікту між ввічливістю та щирістю, актуалізуються первинні здібності

(любов, терпіння, час, контакти, довіра, надія, віра, впевненість, єдність) та вторинні здібності (пунктуальність, чесність, вірність, справедливість, совість, працелюбність). Саме опора на вище описані позиції в організації навчальних занять з волонтерами Телефону Довіри дозволяє спрямувати підготовку студентів у двох напрямках: навчальному та терапевтичному. Учасники групи набувають певної терапевтичної компетентності щодо позитивного бачення людини, її конфліктних ситуацій; знайомляться з особливостями позитивної інтерпретації, моделлю балансу, актуальними здібностями, способами самопомоги (модель п'яти кроків), технікою парафрази як основою у діалогічній взаємодії [4]. Так реалізується змістовий аспект підготовки студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри.

Терапевтична спрямованість підготовки консультантів-волонтерів виявляється в тому, що учасники виносять в групу свої особисті переживання, страхи, власний досвід подолання певних проблем, власні життєві концепції, цінності. Терапевтичний аспект волонтерів здійснюється паралельно з навчальним, організаційно не виокремлюється і слугує певною базою для вироблення практичних навичок консультативної роботи з різними типами проблем абонентів Телефону Довіри. З іншого боку, саме терапевтичний ефект навчальних занять є основним фактором формування мотивації студентів до участі в підготовці та роботі на Телефоні Довіри, оскільки використовуються інші стимули заохочення (мається на увазі матеріальні, виставлення оцінок тощо).

Методичний аспект підготовки студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри включає розробку програми підготовки консультантів студентської лінії Телефону Довіри, яка має за мету набуття студентом-волонтером навичок консультування по телефону.

*Основними завданнями програми є:*

- 1) залучити студентів до участі в тренінговій програмі;
- 2) сприяти згуртуванню групи студентів-волонтерів як майбутніх колег (стимулювання до співпраці);
- 3) засвоєння теоретичних аспектів процесу консультування по телефону;
- 4) виробити вміння та закріпити у студентів-волонтерів навички телефонного консультування.

Тренінг розрахований на студентів старших курсів вищого навчального закладу (спеціальностей "соціальна педагогіка" та "практична психологія").

Кожне заняття включає практичні вправи, під час виконання яких студенти можуть оволодіти необхідними вміннями і навичками консультування по телефону. Кількість занять по необхідності може бути збільшена або зменшена. Тривалість заняття 1,5 – 3 години.

– Групові заняття проводяться тематично та включають аналіз власного досвіду учасників. Тематичний підхід включає такі змістові одиниці: оволодіння техніками активного слухання (підкріплення; парафраза, перефразування, повторення; рефлексія; узагальнення, тощо); зміст та функції основних видів питань (відкриті та закриті; питання на "+"; питання про минуле, теперішнє, майбутнє; питання до зовнішньої та внутрішньої реальності абонента; питання непрямі, питання заміники, поради, тощо; позитивна інтерпретація особливостей проблемної ситуації, які суб'єктивно оцінюються абонентом як негативні [1].

– Використання консультантом Телефону Довіри п'ятиступеневої моделі позитивної психотерапії, що включає позитивний процес (можливості, потенціал, ресурси, переваги, здібності), позитивну інтерпретацію, змістовий процес (мікро- та макротравми, актуальні здібності), орієнтацію цілей на корекцію стереотипів поведінки та зняття емоційної напруги абонента (до служби Телефону Довіри частіше звертаються клієнти "першого рівня розвитку", тобто перебувають "у стані скарги"), транскультурний підхід в роботі з абонентом Телефону Довіри.

– Зміст та функції основних етапів консультативної роботи з абонентом Телефону Довіри: встановлення контакту; дослідження проблеми; виявлення запиту абонента; пошук низки альтернативних способів реалізації запиту; відбір одного способу та планування його здійснення; підсумок, рефлексія, вихід з контакту.

– Робота під час тренінгових занять з проблемами та страхами у консультативній діяльності волонтерів-консультантів.

– Розробка та затвердження на вченій Раді факультету психології та соціальної роботипроєкту Положення про роботу студентської "гарячої лінії Телефону Довіри".

– Затвердження розпорядку роботи Телефону Довіри, чергувань зустрічей на балінтовських групах та навчальних семінарів.

Методологічні аспекти підготовки волонтерів до роботи на Телефоні Довіри складають основні положення позитивної психотерапії, яка є метатеорією, що об'єднує інструментарій різних методичних підходів, використання яких орієнтується на клієнта, на конкретний випадок. Особливістю позитивного підходу є орієнтація на власні ресурси людини, на його цінності та потенціал [4].

Консультант стимулює абонента до ініціативного пошуку альтернативних можливостей та рішень. В результаті виникають нові перспективи відношення людини до себе та інших.

Клієнт у психокорекційній роботі в межах позитивної психотерапії розглядається як цілісність і тому потребує різностороннього підходу до вирішення його проблем та використання усієї палітри методів соціально-психологічної підтримки.

Позитивний процес у консультативній роботі орієнтується не тільки на подолання певних порушень абонента у відношеннях із собою та довкіллям, але перш за все – на мобілізацію наявного у клієнта потенціалу самопомоги, на розвиток непізнаних можливостей, ресурсів, перспектив, індивідуального виходу зі складної життєвої ситуації.

Аналіз змісту і якості поточних проблем, з якими студенти звертаються до студентської служби ТД, дає можливість вивчати деякі феномени особистісного розвитку студентів.

Якщо аналізувати за гендерним критерієм звернення на студентську лінію Телефону Довіри, то 85 % абонентів – жінки і 15 % – чоловіки.

Якісна характеристика емоційних станів, в яких перебувають абоненти на початку консультативної бесіди : тривога, страх – 26%, образа – 25%, злість, гнів – 25%, психічна травма – 8%, дратівливість – 8%, піднесений настрій – 7%.

На завершення консультативної бесіди спостерігається зміна емоційних станів абонентів, а саме: емоційний стан значно покращився – 12%, стан залишився без змін – 30%, незначне

покращення емоційного стану – 58%. Як бачимо, значна частина тих, хто працював зі студентом-консультантом ТД, в результаті розмови покращив у тій чи іншій мірі свій емоційний стан – таких 70%.

**Висновки.** Аналіз діяльності ТД підтверджує, що підготовка студентів-волонтерів та організація роботи студентської лінії Телефону Довіри є важливим фактором професійного становлення майбутнього соціального педагога і разом з тим, функціонування Телефону Довіри дає можливість студентській молоді звернутися за допомогою у проблемній чи кризовій ситуації до студента-телефонного консультанта. Проте, специфіка телефонного консультування (дотримання анонімності та конфіденційності) не дає змоги відстежити наскільки ефективною є бесіда консультанта з абонентом, наскільки вона впливає на гармонізацію процесів соціалізації студентської молоді в цілому.

Перспективою у дослідженні даної тематики є вивчення організаційних можливостей залучених студентів-волонтерів до роботи на Телефоні Довіри, матеріального забезпечення організації спеціалізованої служби Телефону Довіри, підготовки консультантів до вирішення окремих видів проблем абонентів Телефону Довіри.

### Використані джерела

1. Борисюк С.О. Досвід використання позитивного підходу у підготовці студентів-волонтерів Телефону Довіри / С.О. Борисюк // Научно-практический журнал "Позитум Украина" Украинский институт Позитивной кросс-культурной психотерапии и менеджмента – 2007, №1, С.50–54.
2. Дробот І. Психологічна служба університету: завдання, перспективи, проблеми / І. Дробот, Л. Долинська // Освіта. – 2004. – № 2. – С. 11–19.
3. Заверико Н.В. Телефон Доверия: пособие для волонтеров. / Н.В. Заверико. – Запорожье, 1999. – 422 с.
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / [под ред. и с предисловием док.мед.наук В.Е. Когана]. – М.: Смысл, 1999. – 410 с.
5. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни / Н. Пезешкиан. – М.: Пресса, 1995. – 424 с.
6. Положення про спеціалізоване формування "Телефон Довіри" Чернігівського міського ЦСССДМ : Додаток до наказу ЧМ ЦСССДМ від 04.01.2005 р. № 01-08/01.
7. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / [ред. – сост. А.Н. Моховиков]. – М.: Смысл, 2001. – 578с.
8. Романова Н.Ф. Роль студентських служб у вирішенні соціальних проблем у студентському середовищі / Н.Ф. Романова // Український соціум. – 2008, № 1(3). – С. 6–19.
9. Юпитов А.В. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе / А.В. Юпитов // Вопросы психологии. – 2005, № 4. – С. 41–49.

*Borysiuk S.O.*

### TRAINING FUTURE SOCIAL WORKERS TO WORK IN THE YOUTH HELPLINE

*The article represents the experience of training volunteers and work of the students' helpline for youth that experiences hardships. It reveals the content of the preparatory, main and final stages of creating the helpline and the peculiarities of social, psychological and pedagogical help for the subscribers of the helpline.*

**Key words:** *Helpline, students' youth, preparation of volunteers.*

Стаття надійшла до редакції 10.11.2013 р.