

*Овсяннікова Я. О., кандидат психологічних наук,
старший науковий співробітник НДЛ
екстремальної та кризової психології Національного
університету цивільного захисту України (м. Харків)*

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В СИСТЕМІ МНС УКРАЇНИ

У статті розглянуті особливості психологічної допомоги при телефонному консультуванні та питання щодо необхідності створення телефонної служби екстреної психологічної допомоги на базі МНС України.

Ключові слова: телефон «гарячої» лінії, телефон довіри, психологічна допомога.

В статье рассмотрены особенности психологической помощи при телефонном консультировании и вопросы необходимости создания телефонной службы экстренной психологической помощи на базе МЧС Украины.

Ключевые слова: телефон «горячей» линии, телефон доверия, психологическая помощь.

In the article the features of psychological assistance during a telephone consultation and questions the need for a telephone service for emergency psychological assistance on the basis of MOE of Ukraine.

Keywords: telephone "hot" line, hotline, psychological support.

Постановка проблеми. Корінні зміни в суспільно-політичному та економічному житті країни неминуче супроводжуються серйозними змінами в житті кожної людини. Більшість людей в даний час переживають розгубленість, страх, труднощі в адаптації до нових умов життя. Багато хто відчуває почуття безвиході, яке викликане нестабільністю, незахищеністю та невпевненістю в завтрашньому дні. Виникають відхилення в самопочутті, поведінці та спілкуванні, зростає кількість психосоматичних захворювань, збільшується число хворих алкоголізмом і наркоманією, розпадаються сім'ї, зростає злочинність. Все більш актуальною стає проблема безробіття.

Збільшення останнім часом стихійних лих, катастроф призводить до психічних травм, інвалідності і загибелі людей. З цих та інших причин багато хто відчуває потребу в психологічній підтримці в різний час доби, в різних місцях, але співробітники психологічної служби МНС України не мають можливості охопити всі ці складові. Враховуючи, необхідність оперативного отримання кваліфікованої психологічної допомоги, а також зазначені вище причини, що існують в Україні, методи надання психологічної допомоги не те що б застаріли, але потребують якоїсь нової лінії, нового оперативного напряму надання психологічної допомоги населенню. Істотний внесок у вирішення цієї проблеми покликаний внести телефон служби екстреної психологічної допомоги, який повинен функціонувати на базі МНС України. Беручи до уваги досвід РФ, США, країн західної Європи, а також враховуючи національні і територіальні особливості

України, необхідно створити так званий «кол-центр», який повинен бути єдиний на всю Україну, при цьому не має значення територіальне розміщення даного підрозділу.

Телефон екстреної психологічної служби МНС буде орієнтований, перш за все, на надання кваліфікованої психологічної допомоги людям, які пережили надзвичайні ситуації, нещасні випадки, втрату близьких людей, а також кримінальні події, важкі захворювання, сімейні кризи, втрату роботи тощо.

При всій простоті психологічна допомога по телефону є однією з найбільш складних і нетривіальних областей психологічної практики.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. На сьогоднішній день, практично всі дослідження, які стосуються телефонного консультування ґрунтуються на зарубіжному досвіді. Оскільки телефонні служби психологічної допомоги на Заході мають майже піввікову історію, а в Україні подібні служби в останні роки роблять тільки перші кроки в своєму розвитку. Тому, наукова основа телефонного консультування в нашій країні не достатньо розроблена, хоча в даний час все більше з'являється різноманітних книг, посібників, проте спеціальної літератури, присвяченій даній проблематиці мало. Отже, в основному, при вивченні цієї проблеми ми ґрунтувалися на наукових розробках російських вчених. Так, наприклад, книга А.Н. Моховикова «Телефонне консультування», в якій розглядаються питання теорії і практики телефонної психологічної допомоги як особливого напряму в психологічному консультуванні. Особливу увагу приділено психотехнічним аспектам телефонного консультування та

приватним проблемам телефонної допомоги [2], також методичний посібник Є. Романової «Робота психолога на телефоні довіри», де відображені загальні принципи роботи психолога-консультанта на телефоні довіри [3]. Особлива увага приділялася книзі Д.В. Солошенко «Екстрена психологічна допомога. Консультування», в якій розглянуті ознаки, що дозволяють здійснювати експрес-діагностику та прийоми і методи корекційної роботи, які застосовуються в умовах обмеженого часу [4]. А також науковому посібнику «Зміст і організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги "телефон"» під редакцією А.В. Скворцова, де велика увага приділена прийомам і методам проведення ефективного телефонного консультування з урахуванням психологічного змісту бесід, різних позицій консультантів та абонентів, а також питанням особистої психогієни і психопрофілактики співробітників в рамках супервізії [1].

Постановка завдання. Метою даної статті є визначення актуальності використання телефону довіри в системі МНС України для надання екстреної психологічної допомоги населенню.

Виклад основного матеріалу. Телефони «гарячих» ліній перші були створені ще в середині 50-х років минулого століття. Основною метою і завданням цих телефонів була профілактика спроб самогубств. І саме з цією метою створювалися ці телефони. Потім спектр звернень природно відразу ж розширився. Зараз це стало досить звичним видом психологічної, психотерапевтичної допомоги.

Телефон довіри – це форма психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, які знаходяться в кризових станах [2]. У разі звернення до служби від абонента не потрібно називати себе або повідомляти про місце свого перебування. Це дає йому можливість відчути себе вільним у викладі особистих проблем і складних ситуацій, які в силу анонімності виявляються не ототожнюваними до нього у реальному житті. У деяких абонентів це ставлення формується поступово в ході діалогу. Інші ж використовують анонімність для обговорення ситуацій, які нібито сталися з їх близькими і знайомими, але насправді мають відношення безпосередньо до них.

До служби телефонної консультації звертаються люди зі складними, суперечливими проблемами, обговорення

яких в особистій бесіді могло б бути скрутним. Безпосередня робота з абонентами будується відповідно до принципів телефонного консультування.

Телефон довіри, по суті, виконує функцію, відому в психології, як «лікування розмовою». Це та ж бесіда з психоаналітиком, тільки він знаходиться не поряд, а на іншому кінці трубки. Телефон довіри знайшов популярність ще й тому, що він, мабуть, краще за інших способів психологічної допомоги імітує розмову «з самим собою».

У допомоги по телефону є три особливості: по-перше, людина, яка звертається до служби, часто перебуває у стані емоційної напруги, збудження; контакт з абонентом носить суто вербальний характер, а ситуація часом настільки гостра, що вимагає швидких і точних дій. До того ж завжди залишається можливість, що перша розмова виявиться єдиною. Тому діалог нерідко будується за законами короткострокової інтенсивної психотерапії [3]. Бесіда складається з ряду послідовних етапів, кожний з яких підпорядкований особливому завданню і будується з опорою на певну психотерапевтичну техніку.

В даний час існують різні телефони довіри з надання психологічної допомоги населенню:

- телефон довіри для дітей та підлітків;
- телефон довіри для молоді;
- телефон довіри для гомосексуалів, лесбійок, бісексуалів, транссексуалів;
- телефон довіри з питань, що пов'язані з наркозалежністю та ВІЛ (СНІДом);
- телефон довіри по суїциду;
- телефон довіри для жінок, що потрапили в ситуацію сексуального насильства та ін.

Як правило, такий поділ є тільки у великих містах, а у більш дрібних існує тільки одна лінія, яка обслуговує всіх. Тобто одному й тому ж психологу може зателефонувати і втомлений від життя підліток, і дівчина, яка розчарувалася в коханні, і матуся, яку не слухається малюк. Телефони служб довіри є практично в кожному місті. Але вони не завжди відомі його мешканцям.

Як зазначалося вище, на сьогоднішній день виникла гостра необхідність створення в нашій країні телефону служби екстреної психологічної допомоги МНС України. Хотілося б докладніше розглянути питання про функціонування телефону «гарячої» лінії.

Слід відрізнити телефон довіри від гарячої лінії, тому що в роботі останньої

менше базових принципів, як правило, не надається психологічної підтримки та основне завдання полягає в зборі або наданні відомостей [3]. Але «гаряча» лінія МНС має свою специфіку і повинна базуватися на двох основних функціях:

1. Екстрена психологічна допомога по телефону;

2. Інформаційно-психологічна допомога, яка починає працювати в той момент, коли відбувається якась надзвичайна подія, катастрофа.

Телефон «гарячої» лінії повинен працювати в цілодобовому режимі, 24-години на добу. Співробітники, «гарячої» лінії будуть мати справу з надзвичайно різномірною за віком, статтю, рівнем свого розвитку групою населення.

Слід зазначити, що не виключена можливість надходження телефонних дзвінків на «гарячу» лінію МНС не зовсім адекватних людей. Тому фахівець, який працює на «гарячій» лінії, повинен володіти певним набором діагностичних критеріїв (так, наприклад, необхідно враховувати інтонацію, з якою говорить абонент, зміст наданої інформації, яким чином людина повідомляє інформацію консультанту та багато іншого), для визначення характеру телефонного дзвінка [1]. Фахівцю необхідно враховувати в своїй роботі, що людина з будь-якими психіатричними розладами також потребує кваліфікованої допомоги.

Слід мати на увазі, що на телефон «гарячої» лінії можуть надходити дзвінки і від родичів тих людей, які мають якісь психіатричні проблеми, від осіб, які живуть поруч з алкоголіками, наркоманами. Також досить велика категорія дзвінків може надходити від абонентів, які хворі невиліковними захворюваннями, наприклад СНІД, від людей, які недавно втратили своїх близьких, від людей, які не можуть впоратися зі своїми страхами і залежностями.

Дзвінки на телефонну службу екстреної психологічної допомоги МНС можуть бути різного характеру, але необхідно виділити дві великі групи проблем, з якими звертатимуться абоненти:

Перша група проблем – проблеми, пов'язані з надзвичайними ситуаціями, що відбулися в житті людини. Вони можуть бути як локального характеру – пожежа, дорожньо-транспортна пригода та ін., так і великомасштабні аварії та катастрофи – повінь, землетрус тощо. Дзвінки на «гарячу» лінію будуть пов'язані з тим, як зрозуміти людині, що з нею відбувається, свій

психічний стан і як подолати кризову подію, що склалася в її житті. Що стосується великомасштабних надзвичайних ситуацій, то дзвінки абонентів в основному будуть орієнтовані на отримання інформації про долю своїх рідних, близьких, знайомих.

Друга група проблем – умовно назовемо їх, побутовими проблемами. Це проблеми самотності, дитячо-батьківських відносин, подружніх взаємин. Хвороби, проблеми алкоголізму, наркоманії, ігрової залежності, проблеми пов'язані з самогубством. Друга група об'єднує великий спектр проблем, за якими можуть звернутися абоненти.

Всі телефонні дзвінки на «гарячу» лінію МНС будуть орієнтовані на отримання емоційної підтримки та кваліфікованої психологічної допомоги від спеціалістів. Психологічна допомога, людям, які звернулися до цієї служби, як правило, включає в себе проведення кризової інтервенції, кризової психотерапії; вислуховування, надання психологічної підтримки; психотерапію абонентів з посттравматичним синдромом та ін [4].

Як правило, спеціаліст, при зверненні абонента на телефон екстреної психологічної служби, допомагає йому висловити свою проблему, надає йому можливість бути самим собою, тим самим знімає емоційну напругу людини. Але не слід забувати, що фахівець, який працює на телефоні «гарячої» лінії, не може повністю взяти на себе відповідальність за вирішення психологічної проблеми людини, яка звернулася за допомогою. Звичайно, на професіонала лягає досить велика відповідальність за емоційний стан абонента, але роль самої людини ніяк не менше у вирішенні проблеми. Фахівець, в більшості випадків, повинен виступати «дзеркалом», яке відображає існуючу проблему, тому що коли людина починає розуміти свою проблему, то вона швидше заспокоюється і починає бачити різні варіанти вирішення своєї проблеми.

У своїй роботі консультанти «гарячої» лінії завжди повинні керуватися професійними принципами:

- приймати абонента таким, яким він є;
- не оцінювати і не критикувати, але завжди бути готовим допомогти по-іншому поглянути на ситуацію;
- не давати порад і рецептів, але спрямовувати абонента в його пошуках вирішення критичної ситуації [4].

Фахівці «гарячої» лінії не можуть взяти відстрочку або переадресувати людину до інших фахівців, як це можливо в службах

телефонів довіри, через специфіку роботи – екстреності ситуації. Але слід враховувати наступний момент – надання психологічної допомоги по телефону, в деяких випадках, може бути не достатньо для вирішення проблеми абонента, тоді спеціалісту необхідно мотивувати людину для того, щоб вона звернулася за очною допомогою.

Як правило, тривалість розмови з абонентом повинна бути не обмежена (від кількох хвилин до декількох годин) і залежати виключно від клієнта, який може припинити розмову як тільки захоче. Але у фахівця «гарячої» лінії такої можливості немає, ні за яких умов, навіть якщо розмова йому буде неприємною.

Хотілося б відзначити, що особливу увагу на телефоні «гарячої» лінії потрібно приділяти тим дзвінкам, які пов'язані з надзвичайними ситуаціями, що відбулися в житті людини.

Зважаючи на вищенаведений матеріал, можна з упевненістю сказати, що телефон «гарячої» лінії МНС буде нести на собі величезне навантаження на фахівця, який відповідає за психічний стан людей, що звернулися за допомогою. Необхідно враховувати і той факт, що для деяких постраждалих дзвінок до служби допомоги може бути останньою надією на порятунок себе або своїх близьких. І в такому випадку фахівець повинен запобігти найбільш негативному варіанту розвитку подій.

Виходячи з цього, стає зрозумілим, наскільки високі, повинні бути вимоги до людей, які будуть працювати на телефоні «гарячої» лінії. Тому, для більш детального розуміння, хотілося б зупинитися на тому, хто ж зазвичай надає психологічну допомогу людям, які звернулися на телефон довіри.

На сьогоднішній день, існують різні моделі психологічної допомоги по телефону. Є модель волонтерська, до якої входять, добровільні громадські організації, які розуміють та усвідомлюють важливість проблеми. Як правило, у цих організаціях працюють люди, які пережили певну проблему або співчуваючі, іноді не мають навіть спеціальної освіти для надання психологічної допомоги по телефону. Але вони намагаються зробити все, що в їх силах. Є моделі, коли консультують тільки фахівці, як правило, це психіатри, психотерапевти, психологи, педагоги, соціальні працівники. А також існують телефонні лінії, на яких працюють зовсім вузькі фахівці, наприклад, суїцидологи або підліткові психологи.

Як бачимо, на телефонах довіри можуть працювати не байдужі люди-фахівці широкого профілю, але на телефоні «гарячої» лінії МНС повинні консультувати виключно фахівці, практикуючі психологи з великим досвідом роботи, в тому числі і в надзвичайних ситуаціях.

Професійна діяльність консультанта «гарячої» лінії є психологічно складаною та висуває високі вимоги до пізнавальних психічних процесів, комунікативних, моторних здібностей, емоційних та особистісних якостей працівника. Так, наприклад, фахівець телефону «гарячої» лінії повинен володіти такими якостями як: емоційна стійкість, стійкість до стресів, самоконтроль поведінки, гнучкість, дипломатичність, толерантність, самоприйняття, здатність до безоціночного прийняття абонента (надання йому права бути самим собою), відкритість, готовність до спілкування, культура мовного спілкування (володіння власним голосом, грамотна мова, вміння просто і ясно висловлювати свої думки, почуття), здатність до емпатії, рефлексії, досить високий рівень розвитку інтелекту, соціальна інформованість та ін [1,4].

Також хотілося б зупинитися на максимально значущих професійно важливих якостях консультантів:

- здатність точно відтворювати матеріал у потрібний момент і втримувати в оперативній пам'яті велику кількість інформації;

- уміння бачити альтернативні шляхи вирішення завдання та обирати найбільш реалістичний, особливо якщо це стосується надзвичайної ситуації;

- здатність приймати правильні рішення в умовах невизначеності та недостатньої інформації про подію;

- здатність до прогнозування в ситуаціях, пов'язаних із можливими людськими втратами;

- здатність до швидкого встановлення контактів з незнайомими людьми, в тому числі в ситуаціях, якщо вони перебувають у стані хвилювання або стресу та які мають труднощі при повідомленні важливої інформації про надзвичайну ситуацію;

- уміння вести бесіду, переговори, прагнучи до з'ясування мотивів поведінки співрозмовника;

- здатність брати на себе відповідальність у складних ситуаціях;

- здатність до тривалої розумової роботи в несприятливих умовах;

Питання психології

– уміння зберігати врівноваженість та самовладання в конфліктних ситуаціях, пов'язаних із агресивною та ворожою поведінкою осіб, що звертаються до телефону «гарячої» лінії.

Крім професійно важливих якостей, якими повинен володіти фахівець, який працює на телефонній службі МНС, для успішного здійснення своєї діяльності необхідно ще й спеціально обладнане робоче місце. А також для співробітників, які безпосередньо працюють «на дзвінках», повинен бути відпрацьований порядок дій у кризових ситуаціях. Він має бути у друкованому чи електронному вигляді, і кожен зобов'язаний знати його і мати під рукою під час роботи. Це гарантія того, що в разі розгубленості або стресового стану телефонний консультант «гарячої» лінії може звернутися до запису і впоратися з тим, що відбувається.

На нашу думку, загальна чисельність співробітників телефону «гарячої» лінії МНС Україна має становити 7 осіб, робота повинна здійснюватися позмінно. У разі надзвичайних ситуацій регіонального рівня кількість співробітників повинно збільшуватися за рахунок інших змін.

Слід пам'ятати про те, що на телефонній службі МНС обов'язково повинен бути відпрацьований порядок взаємодії з іншими службами міста, такими, як: «швидка допомога», лікарні, нічний пункт профілактики венеричних хвороб при шкірно-венерологічних диспансерах, відділення міліції, центри допомоги наркоманам, алкоголікам, особам, які пережили сексуальне насильство, притулки для жінок, дітей і підлітків, які пережили насильство і т.п. В цьому може стати в пригоді досвід, який накопичений «Службою порятунку 112» в деяких містах України. Слід заздалегідь встановити робочі зв'язки не тільки з ними, але і з органами опіки та піклування, а також з тими неурядовими та некомерційними організаціями, які реально надають різного роду допомогу населенню міста.

Висновки. Телефонна служба «гарячої» лінії МНС України необхідна в сучасних умовах життєдіяльності нашого суспільства.

Дана служба в силу своєї специфіки має функціонувати цілодобово, бути анонімною, мати єдиний всеукраїнський, багатоканальний, безкоштовний телефон. Основні функції повинні полягати в наданні екстреної психологічної допомоги різним категоріям і групам населення, а також інформаційно-роз'яснювальної роботи під час надзвичайної ситуації.

Зважаючи на новизну даної діяльності МНС України необхідно всебічно висвітлити цю службу, в тому числі, з використанням ЗМІ, а також розмістити інформацію на сайті МНС України.

Сьогодні з упевненістю можна стверджувати, що проблема полягає вже не у вирішенні питання, організувати або не організувати «гарячу» лінію телефонного психологічного зв'язку, а у визначенні, що і як потрібно робити, щоб допомога по телефону була оптимально організованою і ефективною.

На сьогоднішній день, для створення та ефективного функціонування телефонної служби «гарячої» лінії необхідно подолати як правові, так і організаційні проблеми в розвитку психологічної служби МНС України:

➤ створення організаційно-штатної структури «телефон» екстреної психологічної допомоги;

➤ розробка та оновлення нормативної правової бази, що регламентує статус, структуру, завдання психологічної служби;

➤ розробка для спеціаліста-психолога робочого місця, що відповідає сучасним потребам, забезпечення стандартизованим матеріально-технічним оснащенням, який має прямий, виділений зв'язок з оперативним штабом МНС Україна;

➤ підготовка і перепідготовка з урахуванням особливостей даної діяльності фахівців-психологів;

➤ оптимізація методичного та інформаційного забезпечення співробітників цього підрозділу з урахуванням особливостей та специфіки надання психологічної допомоги.

Література

1. Зміст і організація діяльності центрів екстреної психологічної допомоги «Телефон довіри»: навч.-метод. посіб. / [Скворцов А.В., Міняйло В.Ю., Алексеева Л.С., Шадур А.Ф.]. – М.: Держ. НДІ родини і виховання, 1999 – 135с.
2. **Моховиков, А.Н.** Телефонное консультирование /А.Н.Моховиков// под ред. и с предисловием док.мед.наук В.Е.Когана. – [2-е изд]. – М.: Смысл, 2001. – 494 с.
3. **Романова, Е.С.** Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. / Романова Е.С. – М.: МГПУ, 2001. – 69 с.
4. **Солошенко, Д.В.** Екстрена психологічна допомога. Консультування / Солошенко Дмитро Васильович. – Х.: Торсінг, 2001. – 191 с.