

Ждёмте ответа

ТЕЛЕФОНЫ
ДОВЕРИЯ8-800-2000-122
8-800-300-83-83
8-800-300-11-00
8-343-307-72-32
ICQ 648092345

Как работают телефоны доверия для подростков?

Телефоны доверия для подростков можно без труда найти в Интернете. Но отыскать на карте их адреса невозможно. Детали их работы тоже держатся в секрете. Специально для «Новой Эры» центр социально-психологической помощи «Форпост» на несколько часов приоткрыл свои двери. Здесь телефон доверия работает без малого 20 лет.

Вместе с руководителем центра Юлией Дерягиной мы заходим в небольшую комнату с компьютером. Шторы задернуты, дверь за собой сразу закрываем. Месторасположение телефона доверия скрывается ото всех. К нам спиной сидит девушка-консультант Татьяна. Она только что положила трубку, завершив очередной разговор. На телефоне доверия работает команда из консультантов, которые круглосуточно сменяют друг друга. Есть две смены: дневная и ночная. Каждая – по двенадцать часов, и на каждую приходится около 30-60 звонков. У Тани висит ещё разговор в «аське» – через неё тоже идёт консультирование. Звонят и пишут в основном подростки из разных городов Свердловской области.

–А кто вообще у вас работает? – спрашиваю тихо Юлию Юрьевну.

–Люди разных возрастов, все они психологи. Тане 23 года. Есть студенты старших курсов, есть те, кому 30-40 лет. Оптимальный возраст для консультанта телефона доверия – 25 лет.

–Хватает ли студенту знаний, чтобы оказывать психологическую помощь?

–Когда я пришла сюда работать, ещё училась в Гуманитарном университете на психолога, – отвечает консультант Таня. – Параллельно работала с детьми как педагог. Знаний хватало, потому что перед настоящей работой на телефоне доверия я несколько месяцев проходила стажировку. Я здесь уже второй год.

5 проблем, с которыми чаще всего обращаются на телефон доверия:

1. Любовные отношения.
2. Трудности в общении.
3. Вопросы о смысле жизни
4. Сложности в семье
5. Суицид



Фото Алексея КУНИЛОВА.

У телефона доверия есть три «золотых» правила – анонимность местонахождения телефона, анонимность консультанта и, главное, – анонимность клиента.

–А как вы можете проверить, качественно ли была оказана помощь? Вы разговоры записываете?

–Нет, это нарушает анонимность обращения, – отвечает Юлия Дерягина. – Разговор сохраняется в тайне между консультантом и звонившим. Но мы и не выпускаем работать на телефоне доверия случайных людей. Мы тренируем своих консультантов, но, естественно, не можем отвечать за то, как ведут себя операторы других телефонов доверия. В любой момент может раздаться неожиданный звонок, и нужно быть готовым отреагировать на него. Когда я сама училась на консультанта, одна девочка была на ночной стажировке, взяла трубку, а там был человек с суицидальными намерениями. После этого случая она сама отказалась работать на телефоне доверия.

–Какие звонки были сегодня?

–С одной девушкой лет 19-и мы около часа говорили о любви, о том, как строить отношения, – вспоминает Таня. – Звонил мальчик, рассказывал, что познакомился с девочкой, а она не хочет с ним встречать-

ся. Звонила девочка лет восьми, её папа выпивает, и она боится, что он поднимет на неё руку.

–Звонят ли родители?

–Да, – продолжает Таня. – Звонила недавно мама и рассказывала, что её дочь постоянно уходит ночевать к своей подруге. Мама ищет её по ночам. Но особенно мне запомнился случай, когда один мальчик спросил меня о том, что ему нужно сделать, чтобы его мама перестала пить.

–И на все эти вопросы у консультанта есть однозначный ответ?

– На самом деле точных ответов, рекомендаций психологи не дают, – поясняет Юлия Дерягина. – Телефон доверия – это друг, с которым можно побеседовать. Доверительный разговор снижает психологическое напряжение. Консультант выстраивает разговор так, чтобы человек понял – выбор есть, и нашупал путь, единственно верный. Если ситуация того требует, консультант советует, в какой центр помощи обратиться. Есть девочка, которая

звонит нам постоянно, но на консультацию почему-то не идёт. Может быть, ей достаточно облегчения от телефонного разговора. Нам часто звонят не по разу. Удаётся отслеживать судьбу ребёнка, хотя мы с ним лично не знакомы.

–Можете привести пример?

–Нам неоднократно звонила пятилетняя девочка, которую мама, уходя на работу, привязывала к батарее, оставляя в зоне её доступа телефон. Мы в ходе разговора выяснили адрес девочки, написали письмо в органы опеки. Специалисты встретились с мамой, и она перестала привязывать ребёнка.

–Есть ли ограничения по времени, сколько может длиться разговор на телефоне доверия?

–Эффективный разговор занимает от 40 минут до часа. Бывает, быстрее. Бывает, дольше. Консультанту важно быстро ориентироваться в ситуации, самому не впасть в панику и уметь выходить из стрессового состояния.

–Таня, как вам удаётся справляться со стрессом?

–Конечно, если в смене случаются тяжёлые звонки, нужно какое-то время, чтобы прийти в себя, – отвечает Таня. – Но в целом я живу такой же жизнью, как и все. Встречаюсь с друзьями, читаю...

–Консультанты принимают судьбы абонентов близко к сердцу, – добавляет Юлия Дерягина. – После сложного звонка у них есть возможность снять собственное напряжение в «Бортовом журнале», описав то, что происходит в душе. Это такой журнал общего творчества всех консультантов. Там есть рисунки, стихи, мысли, которые позволяют психологически разгрузиться. Консультант имеет право при передаче смены рассказать коллеге о своих наиболее сильных переживаниях. Ещё у нас есть «психологический кот» Матвей – самый настоящий кот, который помогает самим психологам справиться со стрессом.

В этот момент зазвонил телефон, и мы с Юлией Дерягиной вышли из кабинета, где начался новый разговор. О чём он был и как проходил, для всех останется тайной...

Беседовала
Екатерина ГРАДОБОВА

Я сделал примерно девять-десять звонков на различные телефоны доверия. Их можно разделить на два типа: «не отвечали» и «отвечали, но не по теме».

Я жаловался на различные трудности. Мне же на всё отвечали, что это – не к ним, и их интересуют в основном проблемы беременных девочек в возрасте от 13 до 17 лет. И советовали перезвонить позже или искать какую-то другую службу поддержки. Я последовал их совету, но почти через раз наткнулся на одни лишь гудки или автоответчики.

Когда начал набирать где-то седьмой по счёту номер телефона, я уже и сам поверил в то, что хочу умереть, и, видимо, это должно было случиться в ожидании ответа у телефонной трубки. Я надеялся побеседовать с психологами, узнать, как работают службы телефонной помощи. А в ответ тишина...

Матвей ВИШНЯ.

В порядке эксперимента «Новая Эра» решила позвонить на несколько телефонов доверия для подростков, чтобы узнать, реально ли там помогают. И вот что из этого получилось.

Мы случайным образом выбрали несколько номеров телефонов доверия. На первом трубку взяли почти сразу.

–Телефон доверия, – обычный, немного усталый, как мне показалось, женский голос.

И тишина. Я не знаю, как начать. Ожидала услышать: «Что вас беспокоит?» или что-то в этом роде. Но там молчат. Если бы это была реальная ситуация, я бы сразу положила трубку. Эта тишина очень сбивает. А если я в этот момент на крыше дома стою? Но всё-таки я не на крыше, а всего лишь постоянно ругаюсь со своим парнем. Я робко начинаю:

–Можно у вас проконсультироваться?..

–Да, конечно.

Ответили с готовностью. И я начинаю рассказывать банальную историю: ругаемся, потому что он ревнует меня даже к стулу. И я не знаю, как ему объяснить, что это глупо. На том конце провода задают наводящие вопросы: «Сколько вы уже вместе? Когда это началось?». И я выкладываю подробности. Немного разобравшись в ситуации, психолог,

наконец, начинает помогать мне найти какое-то решение. Надо заметить, за пять минут она с этим вполне справилась и дала дельный совет.

Что ж, довольно неплохо. Правда, тишина в начале немного испортила впечатление. Ну да ладно, помогли ведь в итоге. Другой номер телефона. Трубку тоже взяли довольно быстро. Поздоровались и без паузы спросили, что беспокоит. И я, ободрённая таким началом, грустным голосом поведала:

–Я хочу расстаться со своим парнем, но боюсь... Потому что он уже однажды поднимал на меня руку...

Очень долгая пауза. Потом девушка в явном замешательстве:

–Ммм... Ну давайте сначала познакомимся. Меня зовут Алёна, а вас?

Я представилась и начала «вываливать» историю. Она реальная – в такой ситуации оказалась моя знакомая, но я выдала историю за свою. Проблема в отношениях. Она хочет его бросить, а он каждый раз ждёт у подъезда и слёзно просит прощения. И она прощает, хотя уже понимает,

что ничего хорошего из этого не выйдет.

Алёна от такой, казалось бы, обычной истории была в явном шоке. После каждого моего предложения возникала длинная пауза, а потом она задавала какой-нибудь уточняющий вопрос: «Так вы уже пробовали расстаться? А почему прощали в итоге?». По её голосу я точно поняла, что она ничем мне не поможет. Разговор продолжался 16 минут, на протяжении которых Алёна предлагала мне самой найти выход (безуспешно я пыталась объяснить, что не знаю, что делать). И терпение моё лопнуло. Я бросила трубку. Наверное, я бы сделала это и раньше, но всё надеялась, что Алёна, узнав все подробности, подскажет какой-то выход.

Итак, здесь мне абсолютно не

помогли. Ещё один телефон... На этот раз я честно сказала, что история произошла с моей знакомой, а я хочу ей помочь. Пока объясняла ситуацию, психолог говорила: «Угу». А когда закончила, она заявила, что тут вряд ли можно что-то сделать: подруге надо самой к ним обратиться, и тогда уж они разберутся.

К сожалению, по некоторым номерам вообще не отвечают. Не «занято», а именно не берут трубку. Дозвониться – ещё полдела. Порой слышно, что человеку на том конце провода явно плевать на твои проблемы. Вряд ли возникнет желание откровенничать... Как бы то ни было, звонить на телефон доверия можно, если действительно в этом нуждаешься. Только вот смогут ли тебе там помочь?

Ксения ДУБИНИНА.

«НЭ» – НАШ ЭКСПЕРТ

Игорь МОРОКОВ, Уполномоченный по правам ребёнка в Свердловской области:

–Качество работы телефона доверия могут контролировать те, для кого он предназначен. Если у читателей «Новой Эры» есть замечания, пожелания к работе телефонов доверия, не молчите. Сообщите о себе в редакцию, и мы соберём встречу с аппаратом Уполномоченного по правам ребёнка, обсудим проблему вместе, решим, что можно сделать.