

9. Рубинштейн С.Л. (1957). Бытие и сознание. М.: Изд-во Академии наук СССР. 351 с.

10. Хватова М.В. (2011). Методологические основы изучения акмеологических ресурсов психологического здоровья Часть I. Подходы к изучению акмеологических ресурсов психологического здоровья. *Вестник ТГУ*. №10 (102). С. 13-17.

### СЛУЖБА «ТЕЛЕФОН ДОВІРИ» ЯК СПЕЦИФІЧНИЙ ВИД ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Людмила Прокоф'єва

*викладач кафедри загальної та практичної психології  
Ізмаїльський державний гуманітарний університет*

Останнім часом інтерес до психічних станів неухильно зростає. Дослідження ведуться в руслі різних наук, а саме, неврології, фізіології, соціальної, педагогічної, спортивної, клінічної психології, психіатрії, психофізіології і ін. [1].

Вивчення природних закономірностей і механізмів функціонування, стабілізації і зміни емоційних станів в процесі професійної діяльності актуально для спеціальностей, що «допомагають». Діяльність консультанта «Телефону довіри» є наочним прикладом такої професії [4].

«Телефон довіри» – це форма психопрофілактичної роботи, соціально-психологічної допомоги, адресованої особам, які перебувають у кризових станах. Основним видом надання психологічної допомоги по телефону виступає психологічне консультування [4].

Актуальністю телефонної служби є те, що людина, яка перебуває в кризовій ситуації і потребує екстреної психологічної допомоги і підтримки, може її отримати не виходячи з дому, анонімно, цілодобово і безкоштовно.

Завданнями служби вчені [1; 2; 5] наголошують надання екстреної психологічної допомоги, емоційну підтримку профілактику суїциду, допомогу в ухваленні рішення в складній життєвій ситуації; надання інформації про організацію та соціальні служби, куди може звернутися абонент.

Історія створення першої в світовій історії служби надання психологічної допомоги по телефону досить трагічна. Понад 100 років тому, в 1906, протестантський священик Г. Уоррен був розбуджений дзвінком абоненту, благаю про зустріч, пастор запропонував прийти вранці до церкви. Дізнавшись вранці про самогубство абонента, що звертався, пастор був приголомшений звісткою і негайно дав в газеті оголошення із закликом дзвонити йому в будь-який час доби перед тим як звести рахунки з життям. Незабаром він ініціював заснування Ліги «Врятуйте життя»,

## Сучасна психологія: проблеми та перспективи

---

спрямованої на надання моральної і психологічної допомоги людям по телефону.

Поступово діяльність «Самаритян» охопила не тільки всі великі міста країни, але і поширилася далеко за межі Великобританії, ставши основою для виникнення самостійної міжнародної організації «Befrienders International» (BI, «Міжнародна дружня допомога») [1, с. 147].

Потреба у відкритті подібних служб в країнах Європи була досить велика, і телефони довіри з'явилися в більшості європейських столиць. Уже в 1959 р в Женеві для взаємної підтримки був створений Міжнародний інформаційний центр, а в 1960 році проведена перша зустріч працівників телефонних служб довіри. Відкривалися служби і на інших континентах. Так, в країнах Азії і в Австралії з'явилися «Лінії життя», які об'єдналися потім у «Life Line International» («Міжнародні лінії життя»).

Сьогодні Міжнародна федерація служб телефонної екстреної допомоги (IFOTES), центральний офіс якої розташований в Швейцарії, об'єднує понад 400 спеціалізованих служб надання психологічної допомоги по телефону, функціонуючих в 31 країні світу.

Серед соціалістичних країн найбільш прогресивними у розвитку даного напрямку виявилися Чехословаччина та Польща. В обох країнах, в Гданську і у Вроцлаві, в 1967 р з'явилися телефони для запобігання самогубствам (проте тематика звернень стосувалася самих різних проблем).

Високий запит на надання психологічної допомоги людям, що знаходяться на межі суїциду, виник в післявоєнній Європі. Для того щоб забезпечити отримання екстреної психологічної консультації, австрійські психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель заснували в 1948 році центр «Лікарська допомога людям, втомленим від життя».

Подальший розвиток служби, як і її зародження, було пов'язано з діяльністю священнослужителів. У 1953 році преподобний Пітер У. Уест з Клеменсвудської баптистської церкви в Іолфорде і англіканський священик Чад Вара з церкви св. Стефана в Уолбруке (Лондон), ознайомившись зі статистикою самогубств в місті, прийшли до висновку про необхідності надання екстреної психологічної допомоги людям з суїцидальними намірами. Публікуючи номер телефону, вони не очікували величезного числа дзвінків, який пішов. Поступово до допомоги довелось залучати добровольців, в результаті чого в Лондоні виникла служба «Самаритяни», яка застосувала психологічну допомогу як при особистій зустрічі, так і по телефону [3].

На думку А. А. Бодалева, Телефон довіри – невідкладна психологічна допомога, призначена для екстреного використання в ситуаціях, що не терплять зволікання; адресована особам, які перебувають у кризових станах, тим, у яких виникли, на їхню думку, непереборні перешкоди зі значущими іншими [4].

Терапевтичний контакт при психологічній допомозі по телефону довіри відбувається в чотири послідовні етапи. По-перше, це становлення контакту, емоційне прийняття абонента-клієнта. По-друге, інтелектуальне оволодіння ситуацією (структурування ситуації, розкриття її зв'язку з контекстом життєвого шляху, «зняття гостроти» переживань). По-третє, планування дій, необхідних для подолання критичної ситуації. По-четверте, активна психологічна підтримка.

Аналіз сучасних досліджень [3; 4; 5] дозволяє нам стверджувати, що психологічна допомога по телефону має ряд переваг.

Основні принципи роботи служби «Телефону довіри»:

- доступність в будь-який час доби. Передбачає цілодобовий режим роботи і наявність достатньої кількості каналів на одній телефонній лінії;
- анонімність;
- конфіденційність, причому двостороння;
- недирективної, тобто відсутність будь-то не було б тиску на співрозмовника (депресивні, суїцидальні наміри – необхідність директивності);
- толерантність, відмова від політичних, релігійних, ідеологічних та інших установок в бесіді;
- управління розмовою;
- консультації є безкоштовними.

«Телефон Довіри» головним чином призначений для того, щоб відчуває труднощі людина могла знайти співрозмовника, позбутися від виниклого емоційного напруги, поділитися своїми переживаннями, отримати підтримку для зміни свого пригнічувала, нестерпного емоційного стану. Розмова з консультантом дозволяє багатьом не залишитися один на один зі своїми почуттями.

Відбір кандидатів для роботи в службі «телефон довіри» висуває певні вимоги до якості підготовки консультанта, а саме, консультант повинен мати певний рівень освіти (найбільш переважні фахівці – психіатри, психотерапевти, психологи, педагоги, соціальні працівники), високий рівень морального розвитку, так як консультанту «довіряється таємниця», індивідуальні особливості, життєвий досвід, вік (оптимальний вік 25-35 років, коли, з одного боку, людина ще пам'ятає перипетії юнацтва, а з іншого придбав певний соціальний статус і має життєвий досвід), вміння слухати.

Звернення клієнтів до телефону довіри мають широкий діапазон стресогенних ситуацій, серед яких: проблеми соматичного і психічного здоров'я; любовні, дружні і подружні взаємини; пошук сенсу життя; невдоволення собою, бажання змінити себе; відсутність і пошук партнера; сексуальні проблеми, в тому числі і мастурбація; конфлікти з батьками, вчителями та однолітками; професійні та навчальні проблеми; труднощі, пов'язані з вагітністю та методами контрацепції; проблеми відповідності референтній групі; адміністративно-правові питання; самотність; фізичне та сексуальне насильство; проблеми,

пов'язані з суїцидальними діями і думками; езотеричні і метафізичні проблеми; невміння організувати свій вільний час в зв'язку з недостатньою поінформованістю про способи і засоби організації дозвілля і т. п.

Карвасарський Б.Д. [3] виокремлює основні правила і принципи ведення телефонної розмови:

- не варто миттєво брати трубку. Оптимальний варіант інтервалу між сигналом телефону і зняттям трубки 2-3 гудка. Менший інтервал може збентежити клієнта, при більшому – нерішучий клієнт може покласти трубку;
- мовний контакт необхідно починати спокійним голосом;
- не слід класти трубку першим, навіть якщо ви вже попрощалися з клієнтом. Розмова може мати продовження і взагалі клієнт не повинен чути короткі гудки;
- необхідно дотримуватися принципу «не нашкодь». У разі сумнівів, використовувати необхідно більш обережний, м'який варіант висловлювань;
- критерієм успішності бесіди виступає специфічне відчуття зустрічі з співрозмовником і почуття задоволення, яке відчувається після завершення розмови;
- необхідно завжди пам'ятати, про те, що саме консультант несе відповідальність за життя співрозмовника;
- небажано піддакувати співрозмовнику. Консультант потрібен для того, щоб клієнт зміг поглянути на проблеми з деякої відстані, «чужими очима»;
- ні в якому разі не можна клієнту нав'язувати думку консультанта або відстоювати правоту (в такому випадку консультант самостверджується і тільки) [3].

Велике значення має мета спілкування: отримати інформацію чи пораду або ж обговорити проблему. У першому випадку говорити доведеться більше консультанту, у другому ж слід говорити менше, направляючи клієнта до з'ясування проблеми і пошуку шляхів виходу з проблемної ситуації. Більшість розмов цим і закінчується. Але в деяких випадках у клієнта немає можливості що-небудь зробити. Тоді слід пошукати для нього підтримку в його найближчому оточенні. І тільки в тому випадку, якщо і це неможливо, допустимо направити його до відповідної установи. Інший можливий результат – встановлення з ним довгострокових контактів по телефону за взаємною домовленістю.

### Література

1. Бурлачук Л.Ф., Кочарян А.С., Жидко М.Е. (2003). Психотерапія : Учеб. для вузов. СПб. : Питер.
2. (2009). Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы городской научно-практической конференции / Под ред. Ю. М. Забродина. М.: МГППУ. 182 с.

3. Карвасарский Б.Д. (2002). Психотерапия : учеб. для вузов. СПб.: Питер.
4. (2006). Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б. Д. Карвасарского. СПб. : Питер.
5. (2007). Регламент. Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения. Ассоциация телефонов доверия для детей и подростков. М. 32 с.

### УСПІХ – ПРОВІДНИЙ ФАКТОР ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ

**Олександр Санніков**

*доктор психологічних наук, старший науковий співробітник  
Державний заклад «Південноукраїнський національний  
педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»*

**Наталія Волкова**

*магістрантка відділення перепідготовки фахівців  
за магістерською програмою із психології  
Державний заклад «Південноукраїнський національний  
педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»*

Усі професії, які пов'язані з наданням послуг юридичним і фізичним особам, ставляться до соціономічних професій (реалізатора, ріелтора, менеджера по продажах, дистриб'ютора), тобто до таких, у яких основний зміст діяльності припускає обробку інформації при опосередкованій або безпосередній взаємодії з людьми. В останні роки активно розробляється проблема особистісних рис професіоналу, які забезпечують успішність практичної діяльності, у дослідженнях Г. С. Абрамової, М. А. Амінова, М. М. Богомолової, Н. В. Темнова, Н. Ю. Хрящева; умови і критерії успішності окремих напрямків професійної діяльності в роботах А. А. Деркача, А. Ф. Копьова, Г. І. Марасанова та інших. У силу цього, представляється доцільним вивчення різних складів ведучих професійно важливих якостей, які повинен мати підготовлений фахівець для досягнення успішності в різних видах виконуваної діяльності, з одного боку, а також індивідуально-психологічних властивостей, що формують в особистості професіонала суб'єктивне переживання «успіху» [5; 6].

В останні роки в сучасній психології нагромадилося значне число теоретико-методологічних розробок, присвячених проблемі досягнення успіху й критеріїв оцінки його рівня. Так, за результатами сучасних досліджень, «успіх» є результатом діяльності, який спрямований «назовні» або «углиб», переживання якого супроводжується певним емоційним станом, а також може бути оцінене суб'єктивно або об'єктивно [3; 6]. Відома точка зору, що «успіх» обумовлений соціальною природою людини. Вона виходить із постулату, що нормальний (стандартний, нормативний, без відхилень)