

ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА

Первые телефоны доверия появились в США в начале прошлого века. Весенней ночью 1906 г. протестантского священника Нью-Йорка Гарри Уоррена разбудил звонок. «Умоляю о встрече, у меня безвыходная ситуация», — услышал он из телефонной трубки и ответил: «Завтра церковь открыта с утра».

Наутро святой отец узнал, что звонивший повесился.

Потрясенный случившимся, Гарри Уоррен дал объявление в газете:

«Перед тем как уйти из жизни, звоните мне в любое время суток».

Собственно, так возникла идея телефона доверия.

В Европе служба психологической помощи по телефону была создана только после второй мировой войны. Послевоенный мир был временем общественной ненадежности, каждый осознал, что любые человеческие общности могут обмануть. Наступил всеобщий кризис общественного доверия. Люди разъединялись, разобщались, отчуждались друг от друга.

В связи с этим в Австрии в 1948 г. психиатры Х. Хофф и Э. Рингель организовали центр под названием «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни». У людей появилась возможность доверительно обсудить свои жизненные проблемы с гарантией конфиденциальности и защищенности.

В 1958 (по другим данным - в 1952 году) в Лондоне тоже заработал телефон доверия. Священник Чад Вара, прочитав в газете о росте количества самоубийств, подумал, что этим людям не с кем было поговорить, и поэтому они решились на такой отчаянный шаг. Тогда он дал объявление в газету с номером своего телефона и приглашением поговорить.

Вскоре его телефон раскалывался от огромного количества звонков.

Свою помощь Чад Вара называл **«терапией выслушивания»**.

Вскоре у него появилось много сторонников. Так зародилось движение «Самаритяне» (The Samaritans), философия которого построена на уважении и терпимости в отношениях между людьми.

Психологическую поддержку по телефону стали называть **«дружеское участие»**.

Концепция «терапии выслушивания» своим происхождением обязана наблюдениям священника Чада Варе. Одни приходили к нему с благодарностью за оказанную поддержку, другие - попросить совета. В ожидании приема случалось так, что посетители находили разрешение своих субъективно тяжелых жизненных ситуаций просто в процессе общения с добровольцами, которые угощали их кофе. Гость, чувствуя истинный интерес и доброжелательное участие к себе, начинал выговариваться. Его слушали очень внимательно, не перебивая, не стремясь апеллировать к своему жизненному опыту для разрешения проблем пришедшего, не пытаясь интерпретировать его поведение каким-либо образом или дать совет.

Сочувственное внимание слушателя позволяло снять эмоциональную остроту кризисной ситуации. Характерные для этого состояния переживания одиночества сменялись чувством общности с другими людьми. Низкая самооценка, вызванная безуспешными попытками самостоятельно выйти из

кризиса и потерей контроля над травмирующей ситуацией, в момент откровенного выговаривания повышалась, создавалась атмосфера высокой значимости излагаемого.

Часто после того, как человек выговаривался, он спрашивал слушателя, как ему поступить, чтобы решить изложенную проблему.

На это доброволец (волонтер) отвечал, что он этого не знает, ибо не является экспертом, и обращал вопрос к самому посетителю: «А как вы думаете, что можно сделать?.. Если вы считаете это правильным, то делайте...»

Эта простая идентификация с человеком, пребывающим в тревоге, и получила впоследствии название «**дружеское участие**».

Службы телефонной помощи постоянно множились, образовав в результате развитую сеть. Для взаимной поддержки этих организаций в 1959 г. в Женеве был создан Международный центр информации, а в 1960 г. при его штаб-квартире состоялась первая встреча работников неотложной психологической помощи. В другом уголке земного шара, в г. Сидней (Австралия) в 1963 году, священник Алан Уокер основал телефонную службу, названную «**Линия жизни**», (Life Line), которая также впоследствии развилась во всемирную сеть.

До социалистических стран идеи Чада Вары дошли в 1966 г. Организация такой помощи вначале шла трудно. В 1967 г. в Гданьске и Вроцлаве независимо друг от друга начали работать два отделения помощи по телефону.

Они были названы «**Телефоном доверия**».

Принято считать, что данное название прочно вошло в профессиональный лексикон и стало общеизвестным у нас именно благодаря влиянию польского опыта. Факт создания телефонной службы имел большое общественное значение: он продемонстрировал новый метод предотвращения суицидов, указал неизвестное до тех пор направление деятельности.

К названию «Телефон доверия» в Гданьске прибавили определение «**анонимный друг**», желая подчеркнуть бескорыстие и конфиденциальность оказываемой помощи.

История создания первых ТЭПП (телефонов экстренной психологической помощи службы «Телефон доверия» - далее ТД) в СССР связана с развитием психиатрической системы превенции суицидов.

Одна из первых подобных служб была организована в Ленинграде в 1981 г. на базе городского наркологического диспансера.

В Москве начало работы ТД датируется 1982 г. - он стал одним из звеньев превентивно-суицидологической службы, в которой работали крупный стационар и районные кабинеты социально-психологической помощи.

Научно-исследовательская и клиническая деятельность под руководством профессора А. Г. Амбрумовой, инициатора создания телефонных служб в нашей стране, открывала новые возможности анализа суицидального поведения, разработки профилактических мер по

предотвращению развития кризисных состояний, и для создания комплексных социально-психологических служб соответствующей направленности.

Вместе с тем осмысление функционирования ТД как «отделения экстренной медико-психологической помощи», выбор методов телефонной консультации, характера взаимодействия между пациентом и психотерапевтом по телефону носили закономерный отпечаток узкопрофессиональной, медицинской ориентации.

Учитывая социально-психологическую и политическую атмосферу в стране, трудно было ожидать широкого распространения подобного опыта. Не случайно до **1985 г. в СССР было создано только 4 телефонные службы.**

И все же, анализируя ранний этап развития служб телефонной помощи, сам факт создания ТД в тоталитарном государстве явился большим достижением. Государство тем самым признавало, что человек имеет право на личную жизнь, что и при «развитом социализме» люди могут быть неудовлетворены своей жизнью настолько, что готовы расстаться с ней, совершив суицид.

Поскольку ТЭПП в СССР создавались прежде всего как службы превенции суицидов в рамках государственных психоневрологических учреждений (больниц, диспансеров), их принадлежность к психиатрическим учреждениям определяла профессиональный состав, подготовку и методы работы консультантов.

Большинство из сотрудников были по профессии психиатрами и осознавали свою деятельность в ТЭПП как консультирование психиатром по телефону. Ориентируясь на медицинскую модель человека как объекта манипуляций, признавая жестко иерархические отношения между врачом и пациентом, многие консультанты стремились к управлению абонентом, регулированию его поведения и давали прямые рекомендации и советы.

С началом «перестройки» в СССР начался активный процесс создания новых служб ТЭПП, их бурное развитие явилось результатом осознания кризиса в обществе и ответственности перед людьми, осознания ценности психологической поддержки, стремления помочь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Бурное развитие ТД имело и ряд негативных сторон, поскольку к работе на ТД, кроме психиатров и психологов, которые, несмотря на отмеченные выше особенности, все же обладали определенной подготовкой в области практической психологии, стали привлекаться другие специалисты: педагоги, юристы, врачи общей практики, социологи и др.

Без специальной подготовки к психологическому консультированию по телефону сотрудник службы ТД продолжал осознавать себя педагогом, юристом, врачом и пр. и, соответственно этому, осмысливал проблему абонента, опираясь на свой житейский и профессиональный опыт.

Подобное консультирование не является качественной профессиональной помощью и может быть небезопасным для позвонившего.

В 1986 году на ТД стало работать больше людей с психологическим образованием, знакомых с теорией и практикой психотерапии и

психологического консультирования, что благоприятно повлияло на деятельность ТД.

С января 1991 года в Санкт-Петербурге работает Школа подготовки консультантов телефона доверия.

В 1991 г. в Одессе прошел международный образовательный семинар по ТД. В Москве была организована подготовка консультантов ТД.

Если в ранних изданиях о телефонном консультировании использовался термин «пациент», то с 1991г. - «абонент» или «клиент».

Каждый год РАТЭПП увеличивает число служб «Телефонов доверия», всё большее внимание уделяя улучшению качества деятельности консультантов и совершенствованию технологии работы. К работе на ТД теперь допускаются только профессионалы со специальной подготовкой.

Детский телефон доверия.

В 2000 году было принято постановление Министерства труда и социального развития № 54 от 19 июля 2000 об утверждении методических рекомендаций по организации центров экстренной психологической помощи по телефону для оказания экстренной психологической помощи населению.

В городе Туле и по Тульской области с 2001 года работают телефоны доверия по инициативе различных центров психологической помощи населению.

В 2008 году приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 665 от 24.12.2008 принято положение об организации центров экстренной психологической помощи по телефону.

1 сентября 2010 года в рамках общенациональной информационной кампании по противодействию жестокому обращению с детьми Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, ввел на территории Российской Федерации единый детский телефон доверия 8-800-2000-122 для детей, подростков и их родителей.

В декабре 2010-го года было подписано соглашение об организации службы экстренной психологической помощи - детского телефона доверия (далее ДТД) с единым общероссийским телефонным номером на территории Тульской области.

Программа детского телефона доверия под единым общероссийским номером 8-800-2000-122 предполагает оказание круглосуточной психологической помощи детям, подросткам и их родителям на всей территории России.

Звонок на ДТД анонимный и бесплатный с любого телефона, сотового или городского.

Детский телефон доверия в Тульской области заработал 21 апреля 2011 года.

Звонок на ДТД бесплатный, анонимный, круглосуточный. Консультантами ДТД работают профессиональные психологи.

Консультанты не имеют права сообщать о себе личной информации и представляются псевдонимами. Консультант ДТД – это просто теплый голос, который помогает абоненту решить проблему и поверить в себя.

Консультант не дает советы, его задача – успокоить и поддержать позвонившего, помочь ему самому найти выход из сложной ситуации и найти ресурс жизненных сил. ДТД - это неотложная психологическая помощь, которая позволяет человеку в трудной жизненной ситуации не остаться один на один со своими чувствами, эмоциями, переживаниями.