

Информационное сопровождение деятельности Телефона Доверия в условиях малого города.

Щеголева А.А.

Телефон Доверия является телефонной экстренной психологической службой. Около десяти лет назад они стали создаваться по всей стране наряду с другими службами социально-психологической помощи населению. Преодоление трудностей жизненного уклада страны требует от человека не только больших физических затрат, но и морально-психологических.

В связи с этим, телефонная коммуникация как вид общения, становится неотъемлемой частью, необходимостью человека. Эмоциональная поддержка в трудной жизненной ситуации является актуальной и значимой для человека, оказавшегося в беде, наедине с самим с собой.

Россия не только страна невыслушанных людей. По нашим наблюдениям, Россия еще и страна людей, которые не привыкли обращаться за помощью к каким-либо социальным службам и иным элементам сети поддержки за исключением близких родственников. Обращение к психологу или психотерапевту по-прежнему многих пугает. Из-за разобщенности с другими человек не верит, что ему могут помочь. Да еще и бесплатно. Вред, наносимый этим непониманием телефонной помощи, несомненен, и его может снизить тщательная и долговременная разъяснительная работа: рекламная деятельность, повышение образовательного уровня, формирование традиций и культуры телефонного консультирования.

Информирование граждан о работе службы является приоритетным направлением деятельности организации. Ее можно считать самым главным фактором, влияющим на увеличение обращений в службу Телефонной экстренной помощи.

За десятилетия работы достаточно большой процент людей знает о существовании службы в городе Гае. Но в момент кризиса, либо просто плохого настроения или неудачи, человек может и не вспомнить о линии телефона, о помощи. В этом случае активная реклама о работе службы дает возможность воспользоваться услугами экстренной психологической помощи всем заинтересованным в решении проблем людям.

Виды рекламной деятельности:

Информирование. Консультанты, либо волонтеры службы в местах наибольшего скопления людей раздают листовки с текстом рекламного обращения. На информационных стендах, на улицах города, в

образовательных учреждениях, детских садах, больницах размещаются объявления о существовании и работе службы телефонной помощи населению. Встречи со школьниками и студентами. Проведение «круглого стола» с представителями проекта работы службы телефонного консультирования. Выступление организаторов и волонтеров, получивших сертификаты службы.

Также оформляются статьи–приглашения с описанием тех проблем, которые наиболее актуальны для потенциальных клиентов. В них консультанты выступают в роли экспертов и дают комментарии относительно тех или иных проблем; в качестве журналистов предлагают читателям серьезные материалы по психологическим проблемам. Обязательно упоминание номера Телефона Доверия.

Затем в различных изданиях публикуются выдержки из консультаций по наиболее важным проблемам, с упоминанием номера телефона.

Проблемно-тематические беседы на радио о деятельности службы. Как правило, подбираются виды проблем, с которыми наиболее часто обращаются в службу, либо которые являются наиболее кризисными: суицид, смерть близкого человека и т. п. Проявляя активность во взаимодействии со средствами массовой информации, обеспечивается постоянное присутствие новостей Телефона Доверия и его номера в информационном пространстве города.

Тематические акции. Информационным проводом является анализ содержания звонков или интересный психологический, либо другого рода материал. Например, объявлено, что в течение определенного месяца на Телефоне Доверия можно получить бесплатную юридическую или медицинскую консультацию.

Выездные акции на улицах города. Участие консультантов Телефона Доверия в городских, либо Всероссийских акциях, например «Мы против наркотиков», «Всероссийский День борьбы с курением», «СПИДу - нет». Привлекая внимание, как молодежи, так и людей любой другой возрастной категории, эти проблемы являются поводом обращения в телефонную службу.

Поводом для частого обращения в службу является специфика работы Телефона Доверия:

- анонимность и конфиденциальность. Абонент имеет право не показывать свое имя, содержание беседы является абсолютной тайной для окружающих;
- доступность. Круглосуточно люди, оказавшиеся в трудной ситуации, могут получить поддержку;
- бесплатность. За разговор с психологом абонент ничего не платит;
- профессионализм. Консультантами являются психологи, прошедшие отбор и специальную подготовку;
- гуманность. Абонент принимается таким, какой он есть.

На сегодняшний день служба телефонной помощи в городе Гае успешно функционирует. С каждым годом количество обращений

увеличивается, люди начинают доверять, становятся более открытыми и получают действительно помощь и поддержку.

Консультанты в заключение беседы или ряда обращений слышат слова благодарности. И это, конечно же, является очередным стимулом к дальнейшей помощи людям, к работе. Растет число повторных звонков. Но завоевание доверия продолжается благодаря качеству консультативной работы и регулярной рекламной деятельности.