

### Слушая других...

Нам не дано предугадать,  
Как слово наше отзовется  
И нам сочувствие дается,  
Как нам дается благодать...

Ф. И. Тютчев

Телефонный звонок потревожил тишину небольшого уютного кабинета. Поднимаю трубку: «Добрый вечер. Телефон Доверия. Я вас слушаю». И в ответ - тихий голос: «Мне нужно поговорить с вами...»

Мы не видим друг друга. Диалог по телефону - это встреча двух людей, готовых слушать и вслушиваться друг в друга. Часто нам звонят не потому, что есть серьезные проблемы, а потому, что вдруг оказалось не с кем их разделить. Подобная ситуация может возникнуть у каждого человека: время от времени появляются слишком личные и деликатные вопросы, которые не хочется обсуждать со знакомыми, близкими, друзьями.

Но человек нуждается в разговоре с другим человеком. Он хочет, чтобы его услышали, поняли и приняли. Ему важно, чтобы ему поверили и были вместе с ним. Он хочет говорить о том, что сейчас считает самым важным для себя... О том, что лежит грузом на сердце, лишает покоя, мешает жить... О том, что вызывает растерянность, разочарование, боль - обычно поверхностную, но иногда по-настоящему глубокую...

Возможность быть понятым особенно необходима тем, кто сомневается, находится в конфликте, пребывает в кризисе или переживает одиночество. Иногда сочувствия и понимания бывает достаточно, чтобы не уйти из жизни сию секунду. В Телефоне Доверия нашел свое воплощение феномен «купе», когда незнакомые люди, случайные попутчики в дороге, открываются и рассказывают друг другу сердечные тайны, облегчают душу, отпуская непереносимую боль и обретая редкую способность искренне говорить слушать, понимать и прощать. И у них достаточно времени для такого разговора.

На Телефоне Доверия работают те, с кем можно поговорить, и кто понимает, как важно вслушиваться других. Отвечая на звонки, мы предоставляем возможность звонящему говорить о том, что невозможно обсудить в привычном кругу общения. Вместо совета мы часто предлагаем безоценочный, сторонний взгляд на ситуацию, и делаем это искренне и уважительно.

Мы не решаем проблемы того, кто нам позвонил, - мы вместе с вами ищем новую способность человека самостоятельно решать свои проблемы. У каждого человека есть свой источник сил и мудрости. Наша задача - отыскать этот источник и заставить работать. Мы рядом, пока вы нуждаетесь в поддержке. Человеку нужен человек...

Елена Родионова, к.п.н.,  
психолог-консультант