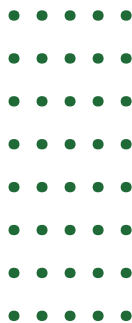


ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ:

**ФОНД
ПОДДЕРЖКИ
ДЕТЕЙ** находящийся
в трудной
жизненной
ситуации



ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

**ДЕТСКИЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ:
ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Москва, 2021

ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ,
НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

**Детский телефон доверия:
основы дистанционного
психологического консультирования**

Информационно-методическое пособие
для специалистов служб Детского телефона доверия

Москва, 2021

УДК 159.9

ББК 88

Е74

- Е74 Ермолаева А.В. Детский телефон доверия: основы дистанционного психологического консультирования. Информационно-методическое пособие для специалистов служб Детского телефона доверия. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – М.: АО «Первая Образцовая типография», 2021. – 312 с.

Издание подготовлено по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в рамках Всероссийского проекта «Детский телефон доверия 8-800-2000-122»

Автор: Ермолаева А.В. – руководитель сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет»

Научный редактор: Пахальян В.Э. – кандидат психологических наук, профессор, научный редактор журнала «Психологическая наука и образование»

Рецензенты:

Белая Н.С. – начальник отдела консультативно-психологической помощи по телефону государственного казенного учреждения Краснодарского края «Краевой методический центр»

Вихристюк О.В. – кандидат психологических наук, проректор по воспитательной и социально-психологической работе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет»

Камин А.А. – президент Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи

Халютин И.В. – директор государственного бюджетного учреждения Калужской области «Обнинский Центр социальной помощи семье и детям «Милосердие»

Информационно-методическое пособие подготовлено специалистами Московского государственного психолого-педагогического университета. В пособии раскрывается основное содержание телефонного психологического консультирования, отражаются его актуальные практики и техники.

Издание адресовано специалистам и руководителям служб Детского телефона доверия, оказывающим экстренную психологическую помощь детям и родителям.

16+ В соответствии с ФЗ от 29.12.2010 № 436-ФЗ

ISBN 978-5-7164-1107-4

© Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2021

Содержание

Раздел 1. Дистанционная психологическая помощь по телефону: особенности методологии и основные аспекты работы

1.1. Содержание деятельности консультанта телефона доверия.....	7
1.2. Личность консультанта Детского телефона доверия.....	22
1.3. Особенности вербальной коммуникации консультанта в рамках телефонного диалога.....	39
1.4. Процесс слушания в рамках телефонной беседы.....	49
1.5. Этапы проработки психологической проблемы на телефоне доверия.....	59
1.6. Построение отношений между абонентом и консультантом в процессе телефонной беседы.....	77

Раздел 2. Основные аспекты оказания дистанционной психологической помощи детям и родителям средствами телефонного консультирования

2.1. Особенности дистанционного психологического консультирования детей и подростков.....	93
2.2. Проблемы развития и взросления детей в запросах абонентов телефона доверия.....	107
2.3. Проблемы подросткового возраста в запросах абонентов Детского телефона доверия.....	127
2.4. Личностные переживания детей в обращениях на Детский телефон доверия.....	144
2.5. Мотивация детей на обращение в службу экстренной психологической помощи по телефону.....	161
2.6. Особенности оказания дистанционной психологической помощи родителям.....	176

Раздел 3. Способы работы, их место и роль в процессе оказания дистанционной психологической помощи средствами телефонного консультирования

3.1. Основные методы, приемы и техники работы с запросом абонента на телефоне доверия на разных этапах телефонного консультирования.....	185
3.2. Применение различных техник в телефонном консультировании в контексте основных направлений психологии и психотерапии.....	213

3.3. Место, роль и особенности вопросов в диалоге консультанта с абонентом.....	240
3.4. Техники краткосрочной позитивной терапии в телефонном консультировании.....	256
3.5. Использование метафоры в процессе телефонного консультирования.....	276
3.6. Применение техники проработки диалога с абонентом.....	293
Список используемой литературы.....	304

РАЗДЕЛ 1. ДИСТАНЦИОННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПО ТЕЛЕФОНУ: ОСОБЕННОСТИ МЕТОДОЛОГИИ И ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ

1.1. Содержание деятельности консультанта телефона доверия

Сегодня трудно найти человека, который не знаком с понятием «телефон доверия». Эта служба круглосуточно принимает вызовы от любых абонентов по различным темам. Она востребована всеми, кто переживает кризисные состояния, связанные с семейной жизнью, адаптацией к новым условиям, насилием, нежелательной беременностью, абортами, конфликтами в образовательной среде и другими проблемами. Этот вид помощи является, по сути, «психологической скорой помощью». В первую очередь он выполняет функции экстренной, оперативной, краткосрочной психологической поддержки, помощи и психопрофилактики, которые реализуются в случаях, не терпящих отлагательств.

Телефон доверия является одной из сложнейших и при этом основных форм дистанционной психологической помощи. Несмотря на появление иных дистанционных форм работы (видеоконференции, интернет-консультирование, чат-консультирование и т.д.), телефон доверия сохраняет свою значимость в организации и оказании психологической помощи населению. Он по-прежнему обладает целым рядом важных качеств, обеспечивающих оказание эффективной помощи в кризисных и экстренных ситуациях – доступность, анонимность, бесплатность. Детское телефонное консультирование является специфической деятельностью по оказанию дистанционных психологических услуг детям и родителям по широкому кругу проблем. К таким проблемам чаще всего относятся проблемы семейных и межличностных отношений, сложности в коммуникации, проблемы в образовательной среде и в компании сверстников, проблемы здоровья, безопасности в сети Интернет и многие другие.

В числе основных преимуществ такой помощи находится быстрая и легкая достигаемость услуги любым человеком в ночное и дневное время (многие службы ТД работают круглосуточно) и ее максимальная анонимность. В ходе своей профессиональной деятельности консультанты службы дистанционной помощи нацелены на решение следующих задач:

- обеспечение доступности и своевременности психологической помощи для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- создание для каждого обратившегося за психологической помощью возможности доверительного диалога;
- проведение качественного психологического консультирования с помощью средств аудиосвязи;
- оказание помощи абонентам в мобилизации всех их ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- расширение у абонентов диапазона социально и лично приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- информирование абонентов о деятельности иных служб и организаций по их проблематике обращений в рамках имеющихся сведений;
- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам (на очное консультирование);
- разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности, и предоставляемых услугах службы;
- анализ поступающих обращений для выявления причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

Вопросы специфики содержания работы на ТД находят свое отражение в тех основных направлениях деятельности специалиста, в рамках которых в целом реализуется оказываемая обратившимся за помощью людям психологическая помощь.

Основные направления деятельности консультанта служб ТД

Образ консультанта на телефоне доверия, в зеркале массовой культуры, зачастую выглядит достаточно упрощенным. Нередко специалист ТД кажется просто общительным человеком, способным поддержать абонента в трудную минуту. При этом из вида упускаются все те обширные виды деятельности, с которыми ежедневно сталкиваются психологи ТД:

- 1) *консультативная*. Психолог работает с запросом абонента, оказывая помощь в разрешении проблемных ситуаций. Основная задача его профессиональной деятельности – помощь в решении психологических проблем детей, родителей и педагогических работников, возникающих в различных ситуациях жизнедеятельности в семье и образовательной среде.
- 2) *организационная*. Ведение и заполнение различных форм отчетов, распределение своей функциональной деятельности в рамках посменной работы, соблюдение гигиенических и этических требований к организации своей деятельности и рабочего места, взаимодействие с коллегами и администрацией ТД.
- 3) *методическая*. Совершенствование эффективности консультативной работы с абонентом по различной проблематике, разработка и внедрение в свою деятельность новых техник и методик взаимодействия с абонентом, определение факторов результативности собственной профессиональной деятельности и осуществление обратной связи о степени успешности оказанной психологической помощи.
- 4) *образовательная*. Обучение на различных курсах повышения квалификации, самообучение новым и более эффективным техникам работы с абонентами, повышение своей психологической грамотности с целью информирования абонентов по интересующим психологическим вопросам.

- 5) *психологическое просвещение*. Повышение психологической культуры абонентов, формирование запроса на психологические услуги и обеспечение информацией по психологическим проблемам.
- 6) *помощь, выходящая за рамки телефонного консультирования*. Это особое направление деятельности, которое осуществляется вместе с супервизором и руководителем службы по поддержке абонента в кризисном состоянии и организации для него необходимых мер по предотвращению или снижению остроты сложившейся ситуации вне рамок телефонного консультирования. Эта форма помощи чаще всего носит организационный, административный характер.

Реализуя свой профессиональный потенциал в описанных выше направлениях деятельности, специалист проявляет себя как человек, обладающий как личность рядом свойств, без которых он вряд ли сможет быть максимально эффективным. Поэтому важно отдельно обсудить вопрос об этих свойствах личности консультанта.

В этом смысле возникает множество проблем, связанных с социальным статусом профессии психолога-консультанта, проблема критериев эффективности его работы, уровня его квалификации, в конечном счете, проблемы подготовки психологов-консультантов. Очевидно, что любой человек, кем бы он ни работал, может совершать «неэффективные действия» [31]: никто не застрахован от ошибок. Поэтому далее логично обсудить этот вопрос: выделить типичные ошибки, чаще всего совершаемые недостаточно опытными, лично не готовыми к особенностям и специфике работы специалистами.

Типичные ошибки телефонного консультирования

Нет сомнения в том, что консультант время от времени может совершать те или иные ошибки в процессе телефонной беседы с абонентом. Понятно, что они могут быть травматичными для специалиста и для его профессионального самосознания, а также оставлять у него как человека неприятные ощущения. При этом ошибки на ТД являются неизбежной и важной частью работы, т.к. они стимулируют профессиональный рост консультанта при условии их осознанности, проработанности и дальнейшей рефлексии.

Безусловно, каждый специалист и служба ТД в целом стремится к минимизации ошибок. Для этого консультанты проходят групповые и индивидуальные супервизии, интервизии, а также стремятся к постоянному повышению квалификации. В практике работы ТД выделен перечень основных ошибок, с которыми могут столкнуться большинство как начинающих, так и опытных профессионалов, в связи с чем каждому специалисту стоит помнить о них. Стараться анализировать свою работу на наличие проблем в коммуникации между консультантом и абонентом. В частности, А.Н. Моховиков, исследуя данный вопрос, выделил ряд типичных ошибок телефонного диалога [51].

1. Достаточно скорое определение проблемы. Если специалист чрезвычайно уверен в собственных силах и знаниях, он может перенести их на однозначное «понимание» чувств и проблем абонентов. Важно не делать быстрых

выводов о том, какая проблема стала причиной обращения за помощью и не предугадывать слова и реакции абонента. Если позвонивший описывает свое эмоциональное состояние, а особенно в том случае, если эмоции интенсивны и связаны с кризисной ситуацией, важно не торопить его и проявить терпение в выслушивании. У абонента должно быть столько времени, чтобы изложить все, что он считает нужным. В начальной стадии диалога абонент должен быть впереди консультанта, и только после того, как он выскажется, консультант может поменяться с ним местами.

2. Внимание к проблеме абонента, а не к нему самому. Абоненту нужно дать время не только для изложения чувств или описания ситуации, но и для того, чтобы он почувствовал себя личностью. Истинное диалогическое общение возможно только между уникальными личностями. Поэтому важно видеть внутренний потенциал абонента. Очень часто звонят те, кто уже обращался во множество инстанций, где их приняли как «проблему», как некий «факт», и именно это заставило их искать поддержки в службе неотложной телефонной помощи.

3. Разница в ценностях консультанта и абонента. Зачастую ценности абонента и консультанта могут не совпадать и даже быть совершенно противоположными. В такой ситуации довольно легко начать осуждать и обвинять человека, обратившегося за помощью, чего делать категорически нельзя. Например, у психолога и родителя могут быть разными взгляды на процесс воспитания, уровень строгости и требований к ребенку. Консультант не может безоговорочно одобрять ценности и установки абонента, если они не соответствуют его собственным, но обязан принимать их «здесь и теперь». Кроме того, очень важно выйти за неудовлетворяющую консультанта систему ценностей, стараться говорить о конкретных действиях и показать, к чему могут привести эти поступки.

4. Работа только с декларируемым запросом. Часто основной проблемой абонента является его эмоциональное состояние, а не то, что он заявляет в описываемой ситуации. Если звонит мать по поводу сына, подозреваемого в совершении криминальных действий, краже вещей из дома, то тревога, испытываемая ею, касается, прежде всего, ее самой, а ситуация, на которую она ссылается, может быть всего лишь предположением или поводом для разговора о собственных переживаниях. Работа в такой ситуации должна быть направлена как раз на переживания абонента, предотвращение необдуманных поступков путем коррекции интенсивности чувств и разработке совместно с консультантом плана действий. Частой ошибкой является работа консультанта только с тем запросом, который изначально предъявил абонент. Важно выявлять истинный запрос, на решение которого направлен абонент.

5. Взгляд на абонента свысока экспертной позиции консультанта. Полезно помнить, что существующая проблема используется для того, чтобы через нее, посредством ее идти к личности абонента и последующий путь телефонного диалога проделать вместе с ним. Следует остерегаться смотреть свысока на чувства или проблемы абонента, не говоря уже о его личности. В случае повторных или манипулятивных обращений иногда возникает соблазн саркастического отношения, но такое отношение – это всегда взгляд сверху.

Консультант не должен ни обвинять абонента, ни брать на себя роль эксперта. Подобное поведение приводит к снижению, а порой и прекращению взаимодействия. Обвиняющие интонации негативно отразятся на достоинстве и самооценке абонента, и будут восприняты стремлением снизить значимость ситуации и имеющиеся чувства. Чтобы предотвратить это, возможно использовать открытые вопросы, применять «подразумевания» и предположения. Если консультант, чрезмерно уверенный в своей опытности и знаниях, берет на себя роль эксперта, это приводит к тому, что вместо человека он видит в абоненте набор проблем и стереотипов.

6. Слишком сильное отождествление консультанта с абонентом или его проблемой. Если у консультанта присутствуют какие-то интенсивные чувства или непроработанные проблемные ситуации, похожие на происходящее с абонентом, эмпатическое выслушивание может привести к тому, что консультант слишком глубоко погрузится в проблему и перенесет ее на свою ситуацию. С этим как раз связан феномен «профессионального выгорания». Также отождествление можно наблюдать в случае ненормированной и долгой беседы с абонентом, когда консультант слишком сильно погружается в «глубинные» проблемы клиента.

В службы неотложной телефонной помощи абонент обращается, прежде всего, в проблемных и кризисных ситуациях, когда течение повседневной жизни оказывается как бы прерванным ими. Для их разрешения люди часто прибегают к специальному знанию, носителями которого являются профессионалы. Они ожидают и рассчитывают на глубокое и точное человеческое понимание. С него, как уже отмечалось, и начинается телефонное консультирование. Сталкиваясь с проблемной ситуацией и предпринимая попытки ее разрешения, консультант имеет дело прежде всего с личностью человека. Но на каком-то этапе оказывается полезным принять во внимание возраст, пол, социальное и семейное положение, а также другие переменные, от которых могут зависеть особенности поступков или характер поведения. В результате естественным является формирование образа проблемной ситуации: «одиноким старик», «жена, покинутая мужем», «неудачи первой любви», «психически больной, увлеченный фантастической идеей» и т.п. Если исходить из того, что абоненту необходимо только понимание, то эта типологическая конструкция оказывается излишней. Другое дело, если собеседник ищет решения. Оно должно быть его собственным, но без элементов экспертного знания консультанту не обойтись. Уникальность решения зависит от абонента, но консультанту на пути к этому будут необходимы знания – если не всесторонние, то по крайней мере точные. Ему следует знать, что переживают избитая жена, изнасилованная девушка, одинокий старик или охваченный сверхценными идеями человек, для того чтобы оказать им эффективную помощь. Эту информацию и дает экспертное знание. Но консультанту ни в коем случае не следует занимать позиции эксперта, который видит проблему свысока.

Уникальность ситуации телефонного консультативного диалога заключается в том, что понимание и экспертное знание здесь сосуществуют и взаимодействуют. Причем если первое является обязательным, то второе более или менее дополнительно.

Выше были рассмотрены типичные ошибки в рамках телефонного консультирования:

- скорое определение проблемы и внимание только к ней при игнорировании личности абонента;
- разница в ценностях абонента и консультанта (при условии, что консультант начинает осуждать абонента);
- работа только с декларируемым запросом;
- взгляд на абонента с высоты экспертной позиции;
- слишком сильное отождествление консультанта с проблемой абонента.

Эти ошибки крайне легко допустить как начинающим, так и более продвинутым специалистам, если в своей работе игнорировать основные принципы телефонного консультирования, суть которых мы выделим и обсудим далее.

Принципы телефонного консультирования

Уважение к абоненту – это первый принцип в практике телефонного консультирования. Согласно этическим принципам оказать человеку помощь в форме беседы означает придать ему уверенность для того, чтобы преодолеть кризис. Эффективная беседа обладает двумя качествами: слушанием абонента и уважением его полной свободы. Оба эти условия подчеркивают, что абонент следует уважать как личность таким, каков он есть, без всяких попыток манипулировать им. Это означает также, что беседу всегда определяют абонент и его вопросы. Именно они играют главную роль, а консультант и абонент пытаются найти на них ответы.

Для абонента очень важно отыскать собственное решение жизненной ситуации. Задача работника телефонной службы заключается в том, чтобы помочь ему определить свои собственные ценности, индивидуальность и ощутить свою независимость. Профессионализм консультанта проявляется в том, что он даже не пытается изменить абонента. Работник телефонной службы, конечно же, должен определять свою позицию по тем вопросам, которые поднимает позвонивший, но это не означает, что он имеет право навязывать ему свою позицию.

Согласно установленным в профессиональном сообществе этическим нормам, которые мы рассмотрим далее, любые формы давления являются недопустимыми. Это касается как желания обратить абонента в свою религию, так и политических осуждений. Различные ценности и идеологические взгляды позвонившего должны быть приняты консультантом. Профессиональный рост возможен только в атмосфере принятия [50].

Вторым принципом является безопасность абонента, который имеет на нее право. Абонент должен быть уверен в абсолютной конфиденциальности. Никакая информация, полученная от него, не может распространяться за пределами организации, если не получено согласие от абонента. На работников телефонной службы возложена обязанность строго соблюдать конфиденциальность. Основным источником этических дилемм в консультировании – вопрос конфиденциальности. Он представляет собой лакмусовую бумагу меры ответственности консультанта перед абонентом. Консультирование невозможно, если абонент не будет доверять консультанту [55].

R.L. George и T.S. Cristiani выделяют два уровня конфиденциальности. Первый уровень относится к пределу профессионального использования сведений об абоненте. Обязанность каждого консультанта – использовать информацию об абоненте только в профессиональных целях. Консультант не вправе распространять сведения об абоненте (записи консультанта, журнал регистрации звонков, индивидуальные карточки абонентов), которые должны храниться в недоступных для посторонних местах [108].

Второй уровень конфиденциальности относится к условиям, при которых может быть использована полученная в процессе консультирования информация. Абонент вправе надеяться, что такого рода информация будет служить исключительно для его блага. Когда необходимо поделиться полученными от абонента сведениями с его родителями, учителями, супругом, неизбежна дилемма. О своих намерениях консультант обязан поставить абонента в известность. Если абонент не возражает, вопрос конфиденциальности из этического превращается в сугубо профессиональный [108].

Консультант, обеспечивая секретность, должен ознакомить абонента с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не соблюдается. Среди часто указываемых обстоятельств, при которых действие правил конфиденциальности в консультировании может быть ограничено, заслуживают упоминания следующие:

- 1) повышенный риск для жизни абонента или других людей;
- 2) преступные действия (насилие, развращение, инцест и др.), совершаемые над несовершеннолетними;
- 3) необходимость госпитализации абонента;
- 4) участие абонента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях.

Абонент имеет право на анонимность. Это означает, что от него не требуют назвать свое имя или сообщить другие данные, идентифицирующие личность. Абоненты регистрируются только для статистического учета. Анонимность обращения также направлена на соблюдение безопасности абонента. В целях защиты абонента особое внимание уделяется отбору и обучению работников телефонной службы. Они могут приступить к деятельности, только пройдя эти процедуры, причем отбор осуществляется прежде всего путем выявления способности к пониманию, эмпатии и чувству солидарности. Это важнейшие требования, предъявляемые к человеку, желающему работать на телефоне доверия.

Сотрудники службы ТД проходят систему обучающих тренингов, после которых они работают под контролем супервизора. Квалификация специалистов ТД постоянно повышается последующими тренингами. Нормы требуют высоких стандартов работы. Постоянное супервизорство играет чрезвычайно важную роль, обеспечивая защиту как абоненту, так и консультанту. Кроме того, оно связано с необходимостью соблюдать конфиденциальность. Если работник не будет давать выход накопившимся чувствам и эмоциям, он не сможет эффективно работать. Сотрудники телефонной службы, постоянно принимающие участие в супервизорских группах, получают достаточную квалификацию для того, чтобы

слушать абонента и понимать его. Таким образом, нормы направлены на обеспечение защиты, как абонента, так и работника службы.

Третьим принципом является добровольность. Членами кризисной службы телефонной помощи могут быть как оплачиваемые работники, так и волонтеры. В России в большей степени распространена работа служб, профессионально оказывающих психологическую помощь. И даже если это волонтерский проект, помощь абонентам также оказывают специалисты, имеющие высшее психологическое образование, хотя и на добровольной основе [41].

Свои обязанности практический психолог реализует в собственной профессиональной деятельности, основные направления которой нами были рассмотрены выше. Его права могут быть защищены юридически, социальными и морально. Юридическая защита предполагает существование законов, в соответствии с которыми психолог строит свою работу и отношения с другими лицами, занятыми обучением и воспитанием детей. Такие законы могут существовать, приниматься и иметь силу на государственном и местном уровнях. В настоящее время защита прав практических психологов в нашей стране обеспечивается теми документами, которые принимаются правительством, Министерством образования, республиканскими, краевыми, областными, городскими и районными органами власти, осуществляющими на подвластных им территориях законотворческие функции.

Любые правила работы, а также разбор ошибок в практике телефонного консультирования являются практически «неодушевленными» без глубокого осознания консультантом этических принципов работы. Этика в работе на телефоне доверия не допускает формальности, она является основанием для работы всей службы ТД и консультанта, в частности. В связи с этим глубокое понимание этических принципов приводит к осознанию своей профессиональной миссии в целом, а также пониманию более частных задач телефонного консультирования.

Профессиональная этика психолога-консультанта

Появлению профессиональной этики предшествовало создание научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, позже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали [30].

Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий [72].

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу [19]. Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

Психолог несет человеку знание о нем, используя обобщенное представление о людях вообще.

Психолог сам обладает собственной психической реальностью, которая проявляется в присутствии другого человека (в практике телефона доверия будем иметь в виду абонента). Этика предполагает установление и сохранение дистанции с «Я» другого для сохранения этого Я. Этические нормы «правильности – неправильности» всегда предельно обобщены и могут быть при необходимости конкретизированы во множестве вариантов [1].

Профессиональный долг требует от психолога действия. Практическая этика определяет глубину воздействия на другого человека, а профессия диктует принятие ограничений на собственные действия. Попробуем выразить эту же мысль в возможной рефлексивной формуле психолога: «Я как психолог должен принять решение об оказании помощи, но я вижу (понимаю, знаю), что этому человеку я не смогу помочь, так как он не примет моей помощи, я должен отказаться от работы с ним, так как я не обладаю для этого необходимыми профессиональными средствами» [97].

Готов ли к этому психолог? Как подготовиться к возможному появлению такого противоречия? Это вопросы из области владения психологом практической этикой как нормой собственной личной жизни, которая, как составная часть его Я-концепции, структурирует психическую реальность его собственной жизни.

Говоря по-другому, если люди для психолога – средство для самоутверждения и наслаждения властью, которую дает ореол профессии, то для него, по сути дела, нет переживания профессионального дела и его возможного несоответствия с уровнем собственного профессионального развития («Я прав, потому что я прав»).

Выраженная ориентация на ценность другого человека в профессиональной деятельности психолога предполагает адекватное восприятие им своих возможностей как меры воздействия на другого человека, основанной на переживании чувства профессионального долга и ответственности за свои профессиональные действия.

Как уже было сказано выше, этическим кодексом называется свод моральных правил поведения, на базе которых строится деятельность и взаимоотношения людей в той или иной сфере их общения. В основе этического кодекса лежат нравственные нормы, выражающие собой категории добра, т.е. такие общие принципы, выработанные в истории человеческой культуры и цивилизации, следование которым составляет благо для людей, приносит им пользу, делает их счастливыми. Противоположными являются категории, связанные со злом, ориентация на которые делает людей, напротив, несчастными, наносит вред [13].

Этический кодекс основывается на нормах морали, а не права [19]. Это означает, что нарушающий этот кодекс человек не подлежит суду в соответствии с законом, не может получить наказание, допускающее применение к нему мер принуждения.

В работу психологической службы и в управление деятельностью практических психологов, входящих в ее структуры, этический кодекс вводится потому, что далеко не все проблемы, с которыми сталкивается консультант, могут иметь однозначное и точное правовое решение. Они могут быть расписаны и представлены в форме юридических норм, регламентирующих действия психолога в той или иной социальной ситуации. Ему часто приходится действовать и принимать решения на основе интуиции и чувств, что не допускается в юридической практике. Зачастую именно чувства и интуиция подсказывают психологу наиболее правильное решение или предохраняют от принятия скороспелого, преждевременного и потенциально ошибочного решения.

Существует 3 вида этики, которые помогают психологу:

1. Этика организации – должна соответствовать целям и задачам службы. Организация отвечает за компетенцию консультанта, за оснащенность службы необходимым оборудованием, за безопасность специалистов. Организация должна рассматривать себя как звено в цепи близких по роду деятельности или целям служб и быть готовым к сотрудничеству с ними.
2. Этика консультанта – основывается на собственно морально-нравственных принципах и ответственности в решении эмоциональных задач. Принципы:
 - предлагает свои знания и умения с тем, чтобы помочь абоненту;
 - несет ответственность за освоение и поддержания профессиональных навыков в надлежащей форме;
 - четко осознает границы своей компетентности и избегает искушения углубляться в сферы, в которых он может оказаться некомпетентным;
 - уважает индивидуальность, человеческое достоинство, целостность и автономность личности абонента;
 - относится с уважением к религиозным, политическим и этическим убеждениям абонента, пока это не препятствует оказанию помощи.
3. Этика абонента – это когда абонент несет ответственность за свою собственную жизнь.

Ниже приводятся выдержки этических норм, регламентирующих с моральной стороны действия практического психолога в системе дистанционного консультирования, принятые Генеральной ассамблеей международной федерации телефонной экстренной помощи (IFOTES, Израиль, июль 1994 г. и действующие на текущий момент):

- Экстренные телефонные службы доступны в любое время для любого желающего обратиться к ним независимо от возраста, пола, религии или национальности.

- Все звонящие имеют право быть выслушанными и право на уважение независимо от их верований, убеждений или выбора.
- Слушание производится экстренной телефонной службой в духе доброжелательности и открытости по отношению к звонящему.
- Детали всех звонков, особенно касающиеся частной жизни звонящих, остаются абсолютно конфиденциальными.
- Звонящие и слушающие имеют право оставаться анонимными.
- Слушающие являются добровольцами, отобранными, прошедшими обучение и работающими под наблюдением супервизий для того, чтобы постоянно улучшать качество слушания.
- Слушающие не просят у звонящего никакого вознаграждения.

Таким образом, приведенные нормы предусматривают, что телефонные службы предлагают временную, причем мгновенно доступную поддержку любому из тех, кто одинок, отчаялся, переживает стресс или близок к самоубийству. Консультанты стремятся помочь позвонившим прояснить свой опыт и осознать собственные ресурсы для продолжения жизни.

Такие службы опираются на ценности, провозглашенные Международной декларацией прав человека Организации Объединенных Наций. Прежде всего, это признание достоинства всех людей; права на уважение своих мыслей, желаний и того, ради чего человек живет; права излагать их собственными словами. А потому оказание телефонной помощи – это выражение уважения к абоненту.

В настоящее время психолог телефона доверия, работающий на территории Российской Федерации, в своих этических нормах и принципах опирается на Этический кодекс психолога, принятый 14 февраля 2019 года на V Съезде Российского психологического общества. Этот документ составлен в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации №152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных», Уставом Российского психологического общества, Всеобщей декларацией прав человека, международной Универсальной декларацией этических принципов для психологов. Консультативным и регулирующим органом Российского психологического общества по вопросам профессиональной этики психолога является «Этический комитет Российского психологического общества».

Консультант телефона доверия в своей работе также должен знать:

- все нормативные акты, принятые в РФ, в которых определяются права людей на те или иные аспекты жизни человека, услуги. В частности, Декларацию прав и свобод человека, Конвенцию о правах ребенка и т.п. В том числе и нормативные документы по вопросам обучения и воспитания детей. Закон РФ «Об образовании», требования стандарта профессиональной деятельности в сфере, где он работает, основы законодательства в области Охраны труда, здравоохранения; Положение о психологической службе и региональные, локальные (установленные в учреждении) нормативные акты о психологической помощи населению (если таковые имеются) и т.п.;

- содержание базовых дисциплин психологического цикла: основы общей психологии, педагогической психологии и общей педагогики, психологию личности, дифференциальную психологию, психологию развития и возрастную психологию, социальной, медицинской психологии и дефектологии, основы психотерапии, психогигиены, психодиагностики, психологическое консультирование, психопрофилактику (подробнее см в образовательных стандартах и стандартах профессиональной деятельности).
- специфику и закономерности оказания психологической помощи по телефону.
- содержание требований, сформулированных в кодексе профессиональной этики тех или иных профессиональных объединений и ассоциаций, иных сообществ.

Любой специалист старается соблюдать в своей работе положения этического кодекса практического психолога, согласованного с общечеловеческой моралью, принципами и этическими нормами, существующими в рамках службы ТД. При этом в практике каждого консультанта и службы в целом появляются, а порой и накапливаются такие случаи, которые очень сложно решить в рамках существующих знаний. Однозначных ответов на них нет, в связи с чем растет как ответственность, так и тревога в ситуации неопределенности. При этом этические дилеммы являются нормальной и адекватной частью работы психолога, определенными вызовами. Позиции и взгляды на них каждая служба определяет для себя лично. Приведем несколько примеров этических дилемм, на которые различные службы ТД ищут свои решения:

Пример этической дилеммы 1. Есть ли у абонента «право на смерть» при суицидальном звонке? Или же он должен быть спасен любыми силами, даже в обход главных принципов работы. Например, анонимность может быть нарушена установкой определителя номера, к которому служба прибегнет в крайних случаях. Или же необходимо дать абоненту возможность быть услышанным в его желании умереть, но «не быть одному в этот момент»?

Пример этической дилеммы 2. Должна ли служба поддерживать решение девочки подростка в желании сделать аборт? Может быть необходимо мотивировать абонента на сохранение жизни? Или же важнее всего позиция самого ребенка, даже если ей 12 лет?

Пример этической дилеммы 3. При еженедельных звонках от ребенка, что он подвергается насилию, которое не прекращается, должна ли служба принимать более активное участие или же необходимо следовать желанию ребенка, чтобы никто не узнал о происходящем в его семье?

Пример обращения: Звонит постоянный абонент бабушка с деменцией и изменением состояния сознания. У нее иногда есть ясность в сознании, и говорить с ней можно. В такие моменты она рассказывает, как одинока, как сын бросил, извиняется за беспокойство. Но потом на следующей консультации опять продуцируемый бред. Этическая дилемма: отказывать ли ей как нецелевому абоненту?

Пример обращения: За консультацией обратился мужчина 38 лет. В ходе консультации выяснилось, что он имеет проблему зависимости (ЛСД, кокаин, алкогольная зависимость), а также на данный момент является распространителем наркотиков. Дилемма: сообщать в полицию или выслушать? может работать с зависимостью?

На данные вопросы можно ответить по-разному и применять разную тактику работы. Но это не значит, что только какая-то одна из них будет единственно верной в конкретной ситуации. Данные случаи, скорее всего, будут являться «сложными» в работе на ТД. При этом проблемы могут существовать не только на уровне консультант – абонент, но и на уровне консультант – служба ТД, если взгляды по тем или иным вопросам не будут совпадать, а существующие проблемы будут замалчиваться. Например, консультант однозначно для себя определяет, что некоторая доля эмоционального насилия – это естественно в человеческом обществе, или что каждый человек независимо от возраста может умереть, когда захочет, но при этом служба ТД с позицией консультанта может быть не согласна. В такой ситуации совершенно не значит, что консультант отступит от своих взглядов, но при этом внешне будет поддерживать позицию службы, а в работе продолжать вести беседу исходя из своих принципов. Такие ситуации создают неопределенность и конфликтность в работе службы. В связи с этим крайне важно, чтобы как консультанты, так и служба ТД в целом при столкновении с этическими дилеммами не замалчивали проблемы, а старались решать каждый случай совместно. Такая направленность создает эффективное рабочее пространство, действующее во благо абонентам. При этом открытая дискуссия по поводу тех или иных этических взглядов не только обогатит работу службы, но и может помочь психологу-консультанту увидеть свои собственные «слепые пятна» в работе, бессознательные реакции, а также осознание того, как собственные взгляды влияют на ведение психологической беседы с абонентом.

Безусловно, каждый случай на ТД уникален, при этом консультанту необходимо понимать для себя, как он может эффективно решать в своей практике те или иные этические дилеммы. Для этого можно выделить ряд условных и достаточно простых шагов.

Шаг 1. Для начала консультанту необходимо принять факт, что работа психолога на ТД является крайне нагруженной в этическом плане, поэтому этических дилемм невозможно избежать в принципе. Для эффективной работы необходимо принять факт того, что не все проблемы решаются однозначно, в связи с чем взять на себя персональную ответственность за предпринятые действия в конкретной консультации. Для обозначения данной проблемы в практике психологического консультирования было введено специальное понятие: «Этическая зоркость – это способность распознавать глубину этического поля профессиональной деятельности, осознавать личностную значимость и ответственность за профессиональный выбор и последствия своих решений для всех вовлеченных сторон в ситуации этической дилеммы» [39]. Для того чтобы консультант обладал необходимой этической зоркостью, важны следующие составляющие: восприятие ситуации как лично значимой, осознанное эмоци-

ональное переживание, осознанная личная ответственность за свое профессиональное поведение, а также осознание значимости и последствий за принятое решение для всех вовлеченных в ситуацию людей.

Шаг 2. Консультанту необходимо обсудить текущую этическую дилемму с коллегами в рамках личной и групповой супервизии, интервизии;

Шаг 3. Если вопрос этического характера остается нерешенным для консультанта – ему необходимо прежде всего обратиться за консультацией к супервизору, а при сложном вопросе обратиться за помощью в Этический комитет Российского психологического общества.

Отношение к этической дилемме как личностному выбору, рефлексия своего эмоционального переживания в данной ситуации, своей ответственности за последствия – требует ресурсного состояния от консультанта. Рационально-прагматичное восприятие может быть следствием не только этической необразованности, но и аспектом профессионального кризиса или выгорания. Иными словами, для психолога важно не только быть этически образованным и знать алгоритмы действий в этически противоречивых ситуациях, но и развивать и поддерживать этическую зоркость, то есть саму способность распознать данную ситуацию в своей профессиональной деятельности.

Итак, мы выделили достаточно обширные возможности и задачи, решаемые с помощью ТД:

- глобальная доступность помощи для самых различных категорий граждан, которая основывается на доверительности, качественности, информированности, а условиях позволяющих проявлять развивающий потенциал для абонента;
- помощь абоненту в выходе из кризисной ситуации, при необходимости задействуя иные службы и ресурсы;
- создание пространства психологического просвещения через разработку и распространение информационно-методических материалов для населения и специалистов.

Отдельно мы рассмотрели вопрос о качествах, которыми в первую очередь необходимо обладать специалисту ТД, помимо определенных базовых знаний, умений и навыков, особо отметив такие как: высокая эмпатия и чувствительность к эмоциональному состоянию абонента, а также высокая стрессоустойчивость.

Кроме того, мы обратили внимание на то, что профессионализм и личностная готовность для работы на ТД не исключает возможности совершения специалистом тех или иных ошибок. В частности, были выделены типичные из них:

- спешка при определении проблемы;
- некоторая заикленность на проблеме, а не абоненте;
- невозможность принять ценности абонента;
- сфокусированность работы только с декларируемым запросом;
- «позиция сверху» – взгляд на абонента в экспертной роли;
- чрезмерное отождествлением с абонентом и проблемой и др.

Все это позволило нам прийти к следующему выводу: для того чтобы эффективно оказывать помощь на ТД и стараться минимизировать ошибки, достаточно соблюдать ряд крайне важных принципов, которые кажутся простыми, но не всегда реализуются на практике:

- уважать абонента;
- создавать безопасное пространство в консультации;
- следовать принципу добровольности в оказании помощи.

Рассматривая вопрос о профессиональной этике психолога-консультанта, мы установили, что соблюдение принципов деятельности практически невозможно без соблюдения этической основы телефонного консультирования, принятия и глубокого понимания этических дилемм, возникающих в практике, а также ясности видения конкретных способов работы с ними. Очевидно, что качество работы консультанта ТД во многом будет зависеть от «этической зоркости».

Все вышеизложенное позволяет нам перейти к следующей теме обсуждения, теснейшим образом взаимосвязанной с вопросами профессиональной этики. Здесь изначально важно выделить тот факт, что «главный инструмент работы» психолога-консультанта – его личность.

1.2. Личность консультанта Детского телефона доверия

Известные работы по проблематике работы ТД в основном посвящены анализу и поискам способов консультирования абонентов, разбору и классификации их проблем. Однако в телефонном консультировании существует и другой субъект общения – консультант, сотрудник ТД, особенности личности и индивидуальности которого обеспечивают саму возможность «экзистенциальной встречи». В связи с этим возникает необходимость обсуждения вопроса о тех качествах личности консультанта телефона доверия, которые могут определять как успешность процесса, так и ожидаемый результат.

Сложно, а скорее, невозможно найти двух одинаковых консультантов на телефоне доверия. Несмотря на это психологи ТД работают в рамках существующих профессиональных и этических стандартов, при этом каждый консультант, так или иначе, преломляет свою личность и свои представления о помощи через них. Со стороны общества помимо требований, сформулированных в стандартах профессиональной деятельности, есть определенные запросы, связанные с личностными качествами консультантов ТД. В литературе можно встретить различные представления о важности, значимости и первостепенности тех или иных специфических качеств, которые более подробно мы рассмотрим ниже. В самом общем виде все специалисты сходятся в том, что консультанту ТД необходимо обладать высокой эмпатией и чувствительностью к эмоциональному состоянию абонента, а также высокой стрессоустойчивостью.

Большая часть научных и практических работ, посвященных личности консультанта ТД ориентированы именно на психологов, работающих со взрослыми абонентами. Поэтому крайне сложно найти труды, содержание которых в первую очередь ориентировано на вопросы, связанные с требованиями к личности консультантов Детского телефона доверия (ДТД). Очевидно, что каждый специалист ДТД – это тот, кто умеет работать не только со взрослыми позвонившими, но и с детьми. При этом его подготовка предполагает владение содержанием таких предметов, как возрастная психология и психология развития, детская психодиагностика и психокоррекция, психологическое консультирование детей и подростков. Необходимым для работы выступает понимание развития личности ребенка на различных этапах его жизни. Психолог Детского телефона доверия в первую очередь – специалист, обладающий высокой эмпатией, умением располагать к себе детей, быть искренним, честным, понимающим и при этом поддерживающим взрослым. Опираясь на практический опыт, можно также отметить, что не менее важными составляющими личности консультанта на детском телефоне доверия выступают – гибкость и быстрая переключаемость, так как в работе нередки ситуации, когда психологу Детского телефона доверия необходимо после серии звонков-розыгрышей перейти к суицидальному или кризисному консультированию.

Обзор профессиональной литературы по данной проблематике показывает, что общего между точками зрения разных авторов и в чем различаются их подходы к вопросу о требованиях к личности психолога-консультанта.

Е.А. Климов относит профессию психолога-консультанта к типу «человек-человек», которая требует специальных знаний, умений, навыков, т.е. специального обучения (квалификации) работника, в процессе которого формируются вторичные признаки специальности. К этим признакам относятся доброжелательность, эмпатия, эмоциональная устойчивость, интеллектуальная активность, высокий уровень профессиональных знаний, умение общаться с людьми, доброта, тактичность, наблюдательность и пр. [38].

Есть работы, в которых сделана попытка систематизировать имеющиеся данные по профессионально важным личностным чертам психолога-консультанта. Например, М.В. Молоканов выделил факторы, которые являются базисными для оценки специалиста, работающего с людьми. Этими факторами являются интерес к другому, доминантность и каузальность [49].

Фактор «интерес к другому» определяется степенью, в которой общение строится на основе (или с учетом) «внутренней картины» состояния абонента, его собственной Я-концепции, его субъективного восприятия себя и своего состояния или на нормах, принципах, объективных симптомах, «внешних» для абонента. Фактор доминантности определяется мерой ответственности, которая ложится на специалиста за выбор целей взаимодействия и способов их достижения. По фактору каузальности оценивается осознанность и профессиональность выбора специалистом целей, типов и способов взаимодействия с абонентами.

Г.С. Абрамова называет следующие основные качества работы квалифицированного психолога. Эти же качества применимы и для консультанта дистанционных психологических служб.

1. Психолог должен ориентироваться на ценность другого человека, на веру в его возможности, способности, «рассматривать абонента как личность, способную к жизни в контексте культуры, обладающую чувством перспективы, необходимым уровнем рефлексии для проявления разнообразных подходов к проблемам своей жизни», т.е. психолог должен обладать высоким уровнем нравственности.
2. Квалифицированный психолог должен уметь находить множество реакций (вербальных и невербальных) на широкий спектр ситуаций и проблем абонента, и избегать оценочных суждений по поводу действий абонента. Соответственно необходимым качеством является креативность, спонтанность и адекватность.
3. Психологу необходимо стремиться понять и использовать в работе множество концепций.
4. Практический психолог «культурно продуктивен», т.е. способен к выработке множества мыслей, слов и моделей поведения в своей культуре и в рамках других культур.
5. Квалифицированный психолог понимает и принимает ограничения своих возможностей, готов к сотрудничеству с коллегами, реально оценивает свои возможности и уровень квалификации, «постоянно рефлексировать содержание своей профессиональной деятельности».

6. Необходимым для работы является осознание межличностного влияния – реакция психолога влияет на абонента и наоборот, психолог «специально выделяет это влияние, фиксируя как свои чувства, мысли, желания и возможности, так и чувства, мысли, желания и возможности абонента».
7. Для психолога является аксиомой уважение достоинства абонента [3].

Р. Кочюнас подчеркивает, что эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными и специальными навыками, обеспечивающими контакт, который и является стержнем психологического консультирования и от которого зависит окончательный эффект консультирования [42]. Согласно Р. Кочюнасу, консультанту-психологу необходимо обладать следующими чертами:

- 1) проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними;
- 2) чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми;
- 3) эмоциональная стабильность и объективность, т.е. способность уважать права других людей, восприятие других людей, как способных решать свои собственные проблемы и принимать на себя ответственность [41].

Далее рассмотрим наиболее значимые черты из рассмотренных Р. Кочюнасом, в рамках западной парадигмы консультативной психологии.

1. **Аутентичность.** Образец гибкого поведения и искренности по отношению к абоненту. «Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в целостном поведении». Аутентичность обобщает многие свойства личности.
2. **Открытость собственному опыту.** Это означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их. Только в таком случае он будет успешно контролировать свое поведение. Вытесненные же чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям абонента только тогда, когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций.
3. **Развитое самопознание.** Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих абонентов. Этому способствует умение слышать то, что происходит внутри нас.
4. **Сила личности и идентичность.** Это устойчивая экзистенциальная позиция консультанта, касающаяся таких вопросов, как: кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно. Консультант должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией. Сильная личностная идентичность нужна психологу телефона доверия для того, чтобы в консультировании иметь свою внутреннюю позицию,

не быть простым отражением ожиданий других людей.

- 5. Толерантность к неопределенности.** Ситуации неопределенности составляют основу консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их. Достигается это через:
- уверенность в своей интуиции и адекватности чувств;
 - убежденность в правильности принимаемых решений;
 - способность рисковать.

Все эти качества приобретаются по мере роста личного и профессионального опыта.

- 6. Принятие личной ответственности.** Понимание своей ответственности позволяет консультанту свободно и сознательно сделать выбор в любой момент консультирования – соглашаться с абонентом или противостоять его доводам. Наличие у консультанта такого качества, как личная ответственность, помогает ему более конструктивно воспринимать критику, не вызывает механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.
- 7. Стремление к глубине межличностных отношений.** Консультанту необходимо оценивать чувства, взгляды, своеобразные черты личности без осуждения и наклеивания ярлыков. Эффективному консультанту не препятствуют: страх потери свободы, быть уязвимым, страх непринятия другим положительных чувств, отклонение их. Он способен свободно выражать свои чувства перед другими людьми.
- 8. Постановка реалистичных целей.** Эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей и извлекать полезные уроки из ошибок. Если консультант допускает собственную ограниченность, то избегает ненужного напряжения и чувства вины, отношения с абонентами становятся более глубокими и реалистичными. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой достижимые цели [42].

К отрицательным качествам психолога-консультанта относят такие личностные особенности, как предрасположенность к синдрому эмоционального сгорания, высокий уровень тревожности, застенчивость.

Заканчивая анализ профессиональных и личностных качеств, хотелось бы привести обобщенный список требований к личности психолога-консультанта, в большинстве источников он примерно идентичный (Г. Хэмбли, Р. Кочюнас, А.Н. Моховиков).

Профессионально важные качества психолога-консультанта:

- эмпатия к абоненту и его проблеме
- умение активно слушать
- умение понятно говорить

- профессионализм
- понимание последствий своего влияния
- здравый смысл
- самообразование
- личная ответственность
- уверенность в себе
- заинтересованность в общении
- тактичность
- внимательность
- понимание себя
- саморегуляция
- увлеченность профессией
- эмоциональная устойчивость
- самоуважение
- доброжелательность
- безоценочность
- владение теорией
- стрессоустойчивость
- рефлексия
- внимание к деталям
- позитивный настрой
- наличие жизненного опыта в разрешении данных ситуаций (консультант имеет семью, состоял в браке и т.д.)
- отсутствие у психолога-консультанта острых неразрешимых проблем в этой области, в особенности по вопросам самого психологического консультирования
- опыт в данном виде деятельности [41, 51].

Необходимость обсуждения личностных и профессиональных качеств консультанта телефона доверия связана прежде всего с тем, что его работа очень специфична своим предметом – индивидуальностью человека. Здесь речь идет не только об абоненте, но и о специалисте. В частности, Р. Кочюнас отмечает, что личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как «важнейшее целительное средство» в процессе консультирования. «По существу основная техника психологического консультирования – это «я – как – инструмент» [42].

Выше мы рассмотрели необходимые качества психолога, работающего в службе ТД. Мы обратили внимание на то, что каждый исследователь выделяет различные значимые стороны в личности психолога, но практически все однозначно сходятся в необходимости эмпатии в качестве важнейшей составляющей успешной работы. И если личность консультанта – это основной инструмент работы психолога, то эмпатия – это основание данного инструмента. Необходимо понимать, что без эмпатии невозможно построить работу буквально на всех этапах телефонного консультирования. Даже сбор информации невоз-

можен без способности к эмпатии, т.к. ее слабая выраженность превращает взаимодействие между абонентом и психологом в такой процесс, который, скорее, можно назвать либо опросом, либо допросом.

Именно поэтому, в связи с крайней важностью эмпатии и эмпатического слушания для работы на ТД, ниже нами будет рассмотрено понятие эмпатии в различных его качествах и проявлениях, необходимых для практической работы.

Эмпатическое слушание как основная характеристика консультанта телефона доверия

Исследователи феномена эмпатии подчеркивают, что это качество относится к важнейшим составляющим помогающего поведения. Без его наличия практически невозможно понять переживания другого человека. Особое значение данная способность имеет для профессий типа «человек-человек». Если максимально глобализировать ее значение, то она помогает в целом обществу сосуществовать и эффективно взаимодействовать людям друг с другом. Для телефона доверия, как и в целом для психологического консультирования, эмпатия – одно из важнейших качеств, обеспечивающих эффективность и продуктивность работы. Такая способность помогает не просто поставить себя на место другого человека, но и понять, а также почувствовать людей, отличающихся взглядами, интересами, темпераментом, а также представителей совершенно различных культур, которые могут обладать диаметрально противоположными взглядами на жизнь и на мир в целом.

Почему эмпатия настолько важна, почему стоит уделять ей так много внимания в подготовке психологов-консультантов на телефоне доверия?

Как было отмечено ранее, сама по себе эмпатия является основой помогающего поведения. Более того, ее развитость часто выступает побуждающим фактором оказания помощи другому человеку. Именно это качество, а не просто постановка себя на место другого человека или же социальные нормы, взятые сами по себе, помогают человеку действительно оказывать помощь окружающим.

Для представителей профессий, где способность к общению является системообразующей, эмпатия – необходимое профессиональное качество. Особенно это актуально в рамках практики Детского телефона доверия, т.к. отсутствие такой развитой способности делает практически невозможным установление контакта с ребенком. Ребенок остро чувствует «поддельную» заинтересованность взрослого и не готов к психологической работе в такой ситуации.

«Эмпатическое слушание – это понимание эмоционального состояния другого человека и демонстрация этого понимания» [36]. Эмпатию можно определить как осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания. Такое слушание помогает добиться следующих целей и задач:

- 1) собрать более полную информацию о мыслях и чувствах собеседника;
- 2) дать понять абоненту, что его слушают;
- 3) побудить к более полному выражению себя;
- 4) более качественно понять переживания абонента.

М.Л. Хоффман предположил, что в помогающем поведении движущей, мотивирующей силой выступает именно эмпатия. Ее (или эмпатическое сострадание по М.Л. Хоффману) можно разложить на два компонента – эмоциональное возбуждение и социально-когнитивный компонент [109]. Первый компонент наблюдается у самых маленьких детей, хотя при этом дети не способны еще отделить свои переживания от чужих. Второй компонент изменяется в ходе развития человека, при этом после прохождения каждой новой фазы ребенку все легче понять другого человека, он становится все более чувствительным к пониманию чужого горя. Интересны результаты экспериментов, приводимых М.Л. Хоффманом, свидетельствующие о том, что:

- 1) сначала проявляется эмпатическое возбуждение;
- 2) сильное страдание вызывает более сильное эмпатическое возбуждение;
- 3) интенсивность эмпатического возбуждения непосредственно связана с дальнейшей помощью;
- 4) интенсивность эмпатически возникшей эмоции теряется после оказания помощи [110].

Согласно Т.П. Гавриловой можно выделить две формы эмпатии – сопереживание и сочувствие [23]. При этом отличие будет заключаться в том, что сопереживание – это ощущение тех же чувств, которые испытывает другой человек, а сочувствие – участливое отношение к переживаниям человека. По ее мнению, сопереживание зачастую обладает большей эмоциональной силой, так как связано с прошлым опытом личности, тогда как сочувствие больше ориентировано на другого человека, его потребности. При этом есть предположение, что сопереживание скорее связано с особенностями нервной системы человека, тогда как сочувствие основано на социальном обучении [23].

Е.П. Ильин указывает на очень тонкую грань, которая отделяет эмпатию от некоторых видов сочувствия. Проблема в том, что сочувствие иногда может быть просто формой вежливости, при которой эмоционально человек совершенно не вовлечен в ситуацию собеседника. С точки зрения Е.П. Ильина, нельзя говорить об эмпатии, если нет этого эмоционального вовлечения [36]. При этом для психологической практики очень важно ощущение того, что чувства, которые появляются в беседе – это чувства партнера по общению, если консультант этого не осознает, не может отделить свои чувства от эмпатической реакции на ситуацию абонента, то скорее можно говорить про идентификацию с собеседником, чем про эмпатию. Важно, что эмпатия обладает крайне широким эмоциональным диапазоном, в отличие, например, от «сострадания», в котором человек скорее будет реагировать только на негативную ситуацию собеседника.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте диалоги, постарайтесь определить, где скорее проявляется эмпатия, а где идентификация с собеседником

Пример обращения

Абонент: Меня все это уже совершенно достало, никто никогда меня не

слушает. Я словно пустое место, что дома, что в школе. Я уже начинаю сомневаться, что имею хоть какой-то смысл.

Консультант: Да! Я так тебя понимаю! У меня практически так же, что на работе, что дома, чувствую себя пустым местом. Это так тяжело!

Пример обращения

Абонент: Меня все это уже совершенно достало, никто никогда меня не слушает. Я словно пустое место, что дома, что в школе. Я уже начинаю сомневаться, что имею хоть какой-то смысл.

Консультант: Правильно ли я понял, что тебя, кажется, никто не слушает? И это приводит тебя к переживаниям о собственном смысле?

Безусловно, вторая выдержка из диалога будет более эмпатичной при условии, что консультант является эмоционально включенным в ситуацию, а не просто использует «конструкции» эмпатических фраз.

Таким образом, совершенно естественно, что большинство специалистов на телефоне доверия будут испытывать эмоциональное сострадание к абоненту. Это сострадание может быть тем выше, чем более сложной и эмоционально тяжелой является ситуация абонента. Естественной реакцией на сильные страдания другого человека является желание помочь ему и оказать помощь. Вплоть до того, что, если консультант не почувствует, что смог оказать помощь абоненту, он может продолжать испытывать страдание за абонента. В ходе беседы консультант может отмечать у себя как сопереживание, так и сочувствие. Вероятно, что профессиональный консультант в отличие от непрофессионального слушателя будет с большей вероятностью испытывать именно сочувствие при разговоре с абонентом. Консультант будет оставаться эмоциональным и вовлеченным в ситуацию, испытывая сочувствие, но при этом не будет тонуть в чувствах и переживаниях абонента, таким образом, сохраняя профессиональную позицию с возможностью быть опорой для абонента. Понимание некоторой теории зарождения эмпатии, а также умение отличать, когда консультант испытывает сопереживание, а когда сострадание, явно не будет исчерпывающим для работы на телефоне доверия. Одной из важнейших составляющих эффективного использования эмпатии является понимание другой ее важной грани, а именно ее культуральной и индивидуальной составляющей.

Безусловно, изучение эмпатии носит длительный и крайне обширный характер. В разных направлениях, исследованиях, практических подходах можно найти совершенно различную роль и значимость эмпатии. Один из полюсов будет относиться к взглядам К. Роджерса, который считал эмпатию необходимым, важнейшим и даже достаточным условием для успешной терапии [69]. Он предлагал следующие необходимые условия для осуществления эмпатического контакта:

- 1) выслушать человека;
- 2) дословно повторить услышанное;
- 3) не приписывать человеку свои представления, а также то, чего он не говорил;

- 4) высказать одно-два предложения, точно отражающие суть, чтобы человек понял, что вы его внимательно слушаете;
- 5) при этом ключевые проблемы должны быть выражены словами абонента.

Согласно приведенным выше взглядам, эмпатия тесно связана не только с техниками отражения чувств, пересказа, резюме, но и использования внимания в первую очередь. Факторный анализ, проведенный еще в 1967-1968 гг. показал, что у психологов с высоким уровнем эмпатии можно также наблюдать и высокий уровень внимания [5].

Уже в 1973 г. часть исследователей стали критиковать огульное использование эмпатии в качестве «волшебной палочки» психологического консультирования и указали на сложность данного понятия в психотерапевтической и психологической практике. Многие критические работы касались некоторой индивидуальной трактовки эмпатии без взглядов на культуральные особенности как психологов, так и клиентов [5]. Несложно выразить насколько необходимо понимание культуральных особенностей в рамках телефонного консультирования, когда спектр мышления как консультантов, так и абонентов максимально широк и без понимания культурального фактора эмпатия может быть не столь эффективной.

Безусловно, взгляды на то, что в консультации встречаются только лишь две личности (психолог и абонент) делали бы процесс консультирования более легким и понятным. На деле же происходит, что в консультации также встречаются представители различных культурно-исторических взглядов. Для Детского телефона доверия также особенно актуально, что встречаются представители различных поколений, зачастую очень далеких друг от друга. У ребенка на телефоне доверия нет возможности выбрать с кем он будет консультироваться, также как и у психолога нет возможности выбирать специфику запросов и возрастов, с которыми он будет работать. Поэтому для эффективной работы психологу необходимо понимать как свои культурно-исторические взгляды, так и поколенческие представления. Согласно А. Айви необходимо понимание не только личной неповторимости, но и «чужеродности» своего клиента [5]. Любой психолог ограничен в своих возможностях. Отсутствие ощущения «всевластия» у себя помогает более точно и адекватно принимать и воспринимать абонента. Понять, почувствовать и полностью окунуться в мир другого человека – это сложная работа, требующая как большой самоотдачи, так постоянной практики в сочетании с развитой рефлексией и самопониманием. Зачастую все мы обладаем теми или иными культурными стереотипами, к которым мы можем «осознанно» или «неосознанно» подталкивать абонентов. Давайте рассмотрим возможные особенности как культурных, так и поколенческих стереотипов.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Алло, здравствуйте, меня зовут М, мне 11 лет. Я считаю, что быть одним целым важнее всего. Мои родители жили всю жизнь с их родителями, я тоже собираюсь жить со своими родителями. Мои дво-

юродные братья, сестры и другие родственники намного важнее всех окружающих. Правда в школе друзья совсем не понимают такие мои взгляды и дразнят меня, говорят, что я сам по себе ничего не стою, что у меня нет своих взглядов на жизнь, что родители скажут, то и делаю. Но уважение к родителям – это самое важное в жизни, я для своих родителей все в жизни сделаю.

К: Правильно ли я поняла, что ты очень ценишь свои родных и близких, для тебя они опора, поддержка, настоящее и будущее. Ты хочешь жить, ориентируясь на взгляды твоих родных и близких, а за это тебя осуждают в школе. Давай просто поэкспериментируем, попробуй подумать, представить, что ты сам для себя бы хотел? Какие твои мечты? Мысли?

А: Я бы хотел быть достойным членом своей семьи, чтобы мной родители гордились, хотел бы работать, помогать им.

К: Да, твои родители очень важны для тебя, ты хочешь им во всем помогать. При этом у меня сложилось такое ощущение, что ты сам пропадешь в этом контакте, твое «Я» как будто куда-то исчезает?

А: Я не знаю, я – это и есть моя семья. Мы – одно целое, так всегда было в нашем роде. Не уверен, что вы сможете это понять, вы, как и мои одноклассники, думаете совсем о другом. До свидания.

Как вы можете увидеть в диалоге выше, абонент – представитель культуры, не склонной к индивидуалистическому взгляду на мир, для него важнее коллективные и семейные взгляды на жизнь. Психолог, вероятно, относит себя к представителю индивидуалистической культуры, ему сложно эмпатически почувствовать абонента. Вероятно, консультант не совсем понимает, как его взгляды влияют на процесс консультации. Хотя он и пытается понять абонента, но так или иначе подводит его к теме «сепарации» от родных и близких, поиска собственного «Я». В рамках только лишь индивидуальной эмпатии – это могло бы быть адекватно, но в рамках культуральной эмпатии – психологу сложно встретиться с представителем другой культуры, а также оценить, как встреча столь разных взглядов может влиять на ход консультирования.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте, я очень беспокоюсь о своем внуке. Знаете, он целый день сидит в телефоне, записывает какие-то ролики. Хочет быть каким-то блогером, что это за профессия такая? Я ему говорю: «Учись, тебе поступать скоро, о чем ты думаешь? Ты из дома даже не выходишь, не гуляешь». Мы раньше и работать, и гулять, и учиться – все успевали. Совсем я не понимаю нынешнюю молодежь. Ерунда одна в голове!

К: Кажется, что вы сильно беспокоитесь за своего внука, вам не понятны ни его планы на жизнь, ни образ жизни, ни цели.

А: Вот именно! Ну разве это возможно – снимать какие-то ролики, говорить там ерунду всякую и надеяться так себе на жизнь зарабатывать?

- К: Я слышу ваше беспокойство, что как будто бы внук не сможет обеспечить себя. Безусловно, можно понять ваши переживания. При этом сейчас совершенно другое время – многое изменилось. Возможно, ваш внук лучше знает, куда идет и что он хочет в этой жизни?*
- А: Я слышу по голосу, вы еще совсем юная, вряд ли поймете, о чем я... Может быть у вас есть более взрослые психологи?*
- К: К сожалению, у нас нет возможности выбора психолога. Вы расстроены, что я не смогла понять вас и как будто защищаю позицию внука?*
- А: Да, но вы правы, просто мне уже не понять, что происходит в современном мире, да и от моих «старых» взглядов, кажется, уже толку нет. Просто надо смириться с этим. (Обрыв связи)*

Как можно заметить, консультант пытался выразить идею, что внук уже сам может решать, чем ему заниматься в жизни, а взгляды каждого из нас не универсальны. При этом во многом эмпатически были упущены переживания представителя другого поколения, которые могут быть совершенно не близки психологу. В связи с этим абонент попросила поговорить с представителем более старшего поколения, чтобы лишний раз не сталкиваться с непониманием, ощущением отчужденности и ситуацией межпоколенческого конфликта. У абонента актуализируется переживание, связанное с непониманием своего места в современном мире, с которым она остается в одиночестве. Психологу просто необходимо понимать и оценивать, как его собственные взгляды влияют на процесс консультирования, даже если он считает, что эмпатически и технически он делает все абсолютно верно.

Прочитав диалоги выше, можно понять, что эмпатия, хоть и крайне важна в консультировании, но сама по себе может затмить культуральные, поколенческие или другие взгляды абонента (если не совпадают со взглядами психолога), что в свою очередь приводит к искажениям в консультативном процессе. «Иногда клиент и психолог полагают, что они говорят друг с другом, тогда как на самом деле они являются только пассивными наблюдателями того, как взаимодействуют две культурные установки» [5]. Консультанту могут показаться странными те или иные мысли абонента, потому что они сильно различаются, например, по культуральному аспекту. В таких ситуациях абонент и психолог могут говорить друг с другом, консультант при этом использует различные эффективные техники, но понимания в таком диалоге не наступает. «Эмпатию можно считать частью терапии, только если она опирается на знание окружающей среды... Логично будет предположить, что в своей основе эмпатия является все-таки необходимой, но следует вносить изменения, учитывая новые факты о роли культуры» [5].

Невозможно найти двух одинаковых людей, даже очень близких в культуральном, возрастном, мировоззренческом и других аспектах. У всех у нас разные культурные корни, это необходимое знание, так или иначе действующие на наше восприятие. Данное знание помогает консультанту быть более осознанным в своей практике. А. Айви задает очень важный вопрос для консультанта телефона доверия: «Достаточно ли вы подготовлены, чтобы построить эмпатию

с людьми разных рас, различных религий, сексуальных наклонностей, возрастов, этнических групп, а также с теми, кто имеет некоторые специальные проблемы (развод, наркотики и пр.)?» [5]

Пример обращения

Абонент: Здравствуйте, у меня есть некоторые проблемы, правда, об этом сложно говорить, мало кто из моих знакомых знает, а из близких совсем никто.

Консультант: Я понимаю, иногда бывает сложно говорить о важных вещах.

А: Нууу... Знаете... У меня начались проблемы с деньгами, учебой, мыслями, жизнью... Из-за этого все полетело... Я просто попала в какую-то ловушку. Мне так жаль, что когда-то я начала употреблять...

К: Что начали употреблять? Наркотики?! (крайне взволнованно)

А: Да, я не так давно... Так получилось... Я не хотела... Но, вот теперь...

К: Ух, это тяжело. Наркотики – это очень вредно для здоровья. Надо что-то срочно делать. У нас есть контакты центра. Там тебе смогут помочь, главное не затягивать.

А: (гудки)

Проблемы в данной ситуации могут быть не в образованности или подготовке консультанта, а как раз в его личных взглядах, которые, к сожалению, при недостаточной осознанности могут нивелировать профессиональную позицию. Консультант вроде бы и понимает, что выходит за рамки терапевтического контакта, и сейчас он уже не с абонентом (он его не может услышать), и вместо того, чтобы проявлять эмпатию в широком смысле, его самого захватывают эмоции, и он начинает сопереживать, но в рамках своих личных взглядов на мир.

Для того чтобы консультант был готов к более глубокому пониманию ситуации, происходящей с абонентом необходимо:

- 1) улучшать свои навыки эмпатии и слушания. При достаточно высоком уровне которых консультант сможет вовремя заметить замешательство абонента;
- 2) к сожалению, первый пункт необходим, но его одного недостаточно. Важно понимать как свои собственные культуральные и индивидуальные различия, так и абонента. Для этого необходимо длительно и достаточно серьезно обращать внимание на этот вопрос в рамках повышения квалификации, программ обучения. Имеет смысл попробовать изучить различные подходы, в которых можно будет найти разную культурно-историческую ориентацию. При этом техники, работающие для одной культурной группы, могут быть совершенно оскорбительными или неприемлемыми для другой.

Задание для самостоятельной работы

Ответьте на следующие вопросы для понимания и осознания своей культуральной идентичности (по А. Айви) [5]:

1. Какие ваши корни? С какой национальностью вы себя связываете?

2. Какие этнические, социальные, религиозные и иные группы повлияли на вас?
3. Какие предписания вы получили от этих групп? Возможно, что-то вы изменили? В данном вопросе важно осознание, потому что если вы не осознаете ответа на этот вопрос, то, скорее всего, они действуют на вас без вашего понимания происхождения, что чревато сложностями при консультациях на телефоне доверия.
4. Как полученные предписания могут повлиять на вашу профессиональную жизнь? Например, как мы видели в диалоге выше, ориентация психолога на индивидуальность может препятствовать пониманию представителей, ориентированных на семейную культуру.

Без понимания своей культурной наследственности есть шанс того, что в консультативном диалоге психолог будет предписывать свои взгляды абонентам и навязывать их. Далее рассмотрим отношение эмпатии к другим близким понятиям: положительное отношение, уважение и теплота, искренность, congruency, аутентичность.

Положительное отношение будет заключаться в положительной реакции психолога на любого абонента с подчеркиванием его сильных сторон. При этом абонент может очень заметно отличаться как культурально, так и лично от идеалов и представлений психолога. Вера психолога в то, что данный абонент обладает положительными качествами (нацеленность внимания на них), а также вера в то, что помощь абоненту возможна – является ключевыми убеждениями, выстраивающими эффективную помощь. К сожалению, если сам психолог не верит в возможности помощи для абонента, то и абонент почувствует это и вряд ли доверится специалисту на пути к самораскрытию и изменениям. Нередко в рамках работы на телефоне доверия, в связи с эмоциональным выгоранием и некоторыми другими особенностями оказания дистанционной помощи – положительное отношение к абонентам как будто исчезает. Психолог все больше концентрирует внимание на том, что в данном случае дистанционная консультация бесполезна, он не может заметить позитивные изменения в ходе консультации и сильные стороны абонента. Стоит ли говорить, что в таком случае его ожидания действительно совпадают с конечным результатом и консультация не приводит ни к чему хорошему? И здесь психологу очень важно вовремя заметить, когда он начинает видеть абонентов в «черных красках», когда начинает считать, что оказываемая помощь неэффективна или эффективна для крайне узкого круга абонентов, с которыми нравится работать самому психологу? Возможность отследить и отрефлексировать это состояние – уже огромная работа на пути к эффективной помощи, другой важной составляющей будет посещение как групповых, так и индивидуальных супервизий, которые смогут помочь и поддержать в трудной для психолога ситуации.

Пример обращения

Отрывок диалога из практики, в котором психолог избирательно для себя находит информацию, что данному абоненту нельзя помочь в рамках дистанционной помощи, а также не настроен на положительное отношение к абоненту.

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте. Мне сложно собраться с мыслями, не знаю, сможете ли вы мне помочь. И ситуация такая сложная. Фух, как же начать.

К: Я вас слушаю.

А: Понимаете, я не силен в воспитании, ну знаете, это не мое. Я, когда сын не слушается, я просто выхожу из себя. Ну, меня очень многое с ним может вывести из себя. Я тогда... Хоть мне и стыдно, а что я могу сделать? Меня самого так воспитывали...

К: Вы что, бьете своего сына для его воспитания?

А: Ну знаете, не то чтобы сильно, так ремнем бывает...

К: Хм, да, это серьезно, это огромный вред для сына. Вам надо срочно на очную терапию, к сожалению, в рамках телефонной помощи тут сложно помочь. Вам надо разобраться со своими детскими проблемами, понять, что вы их на сына переносите. Хотите я вам дам телефон очной помощи бесплатной?

А: Я все понимаю, просто не уверен, что смогу в глаза это кому-то сказать. Извините за беспокойство, до свидания.

Можно заметить, что психолог как будто сразу определяет для себя, что тема сложная и старается найти быстрое решение проблемы. Он достаточно формально переводит диалог в русло того, что в данном случае нужна очная терапия. Также можно отметить, что консультант не заметил важных положительных моментов в диалоге с абонентом, а именно то, что он позвонил и ищет помощи для себя и сына. Усиление этой положительной части абонента могла бы способствовать достаточно эффективной консультации в рамках дистанционной помощи. Попробуем представить, как бы кратко данный диалог мог выглядеть при положительном отношении консультанта к абоненту и проблеме.

Пример обращения

Абонент: Здравствуйте. Мне сложно собраться с мыслями, не знаю, сможете ли вы мне помочь. И ситуация такая сложная. Фух, как же начать.

Консультант: Я вас слушаю, расскажите, пожалуйста, подробнее, что с вами. Я понимаю, что не на все темы легко говорить.

А: Да это правда, тема для меня очень сложная. Мне стыдно, больно, но что делать я совсем не знаю, понимаю, что все это неправильно. Понимаете, когда сын меня не слушает, я просто выхожу из себя. Перестаю себя контролировать...

К: Я слышу, что у вас много боли связано с этой темой. Вы бы хотели остановиться, но как будто не можете и не знаете как, теряете контроль.

А: Да, это ужасно, я его бью ремнем, своего сына, понимаете? (абонент начинает плакать) Своего родного любимого сына, а он меня все равно продолжает любить, прощает, я просто не знаю, как это выдержать, как все изменить.

К: Я слышу, что вам очень дорог ваш сын, что вы его любите и хотите изменить то, что происходит. То, что вы нашли в себе силы позвонить – это первый, но очень мужественный и важный шаг.

А: Спасибо, что понимаете, мне правда сложно было позвонить, думал, что вдруг не поймете и будете осуждать. Я знаю, что поступаю неправильно, но как мне справиться со своими эмоциями?

Как видно из приведенного примера, эмпатия и положительное отношение к абоненту помогли выйти на рабочий запрос, который можно решать непосредственно в рамках телефона доверия и далее уже при готовности и положительном отношении абонента к психологической помощи, можно предлагать ее в рамках служб очной помощи.

Уважение и теплое отношение к клиенту, согласно А. Айви, является достаточно действенной комбинацией [5]. Очевидно, что можно уважать абонента и при этом относиться к нему подчеркнуто холодно, а можно относиться тепло к абоненту, но не испытывать к нему уважения (что нередко можно заметить при контакте взрослых с детьми). Теплоту по отношению к себе абонент может почувствовать на телефоне доверия невербально: тон голоса, интонация, иные голосовые проявления. Не стоит недооценивать, насколько абонент чувствителен к информации такого рода. Уважение к абоненту будет складываться в несколько иной плоскости, а именно через уважение его точки зрения, даже если сам психолог придерживается иных взглядов.

Пример обращения

Абонент (ребенок лет 10): Меня никто не любит! Просто совсем никто!

Консультант: Ну что ты такое говоришь? Как ты можешь быть никому не нужен? С тобой так интересно говорить, наверняка есть много людей, которые любят тебя! (у психолога крайне теплая, утешающая и подбадривающая интонация)

Мы видим, что психолог не принимает точку зрения абонента всерьез, он говорит тепло, открыто и мило, но при этом не готов эмпатически понять и принять позицию ребенка, который сегодня ощущает мир вокруг себя именно таким. Вероятно, многие взрослые люди ощущают, насколько сложно быть уважительным и серьезным к проблемам детей, с «высоты» взрослого опыта, но для работы на телефоне доверия – это просто необходимая составляющая, открывающая возможность действительно понять мир ребенка. Крайне важно, чтобы любой абонент чувствовал безусловное уважение к себе, независимо от возраста и других личностных особенностей и составляющих. Психолог не обязан соглашаться со всем, что говорит абонент, но показать понимание, что, исходя из своей ситуации и жизни, абонент действительно мог прийти к таким выводам.

Искренность, конгруэнтность и аутентичность – близко связаны друг с другом понятия в процессе консультирования. Несмотря на то, что со времен введения этих понятий К. Роджерсом произошли некоторые изменения, в рамках понимания границ и возможностей данных понятий, они до сих пор остаются крайне важными в практической работе. Если изначально К. Роджерс указывал

на то, что в процессе работы психолог должен полностью оставаться собой, быть собой и не выстраивать искусственный «фасад» личности-терапевта [69], то после ряда исследований «крайняя» открытость терапевта или аутентичность по отношению к самому себе несколько сменила фокус именно в сторону отношений с абонентом. В рамках данных исследований есть смысл проявлять искренность и открытость, но при этом выражение собственных ощущений и переживаний консультанта не является самоцелью [5].

Выше мы уже определили для себя, что эмпатия является крайне эффективным инструментом в работе, но при этом важно помнить об особенностях и уникальности абонента, как в культурном, так и личностном плане. Понимание этого помогает консультанту быть более сдержанным в своем убеждении, что он, безусловно, и однозначно правильно понимает абонента. Для того чтобы более индивидуально подходить к каждому абоненту при использовании эмпатии в процессе консультирования, рационально использовать трехэтапную диалектическую модель эмпатии, предложенную А. Айви, которую можно применить в телефонном консультировании:

1. Слушайте и наблюдайте за абонентом;
2. Определите и выразите собственную реакцию на ситуацию абонента, используйте ключевые слова, высказанные им для выражения собственной реакции;
3. Старайтесь проверять свои предположения вопросами типа: «Правильно ли я понял», «Это так?» и т.д. [5]

Эмпатия – одна из важнейших составляющих эффективного слушания. Мы уже отмечали, что без эмпатии практически невозможно действительно понять и почувствовать другого человека. При этом эмпатия, как крайне сложное и комплексное понятие, обладает различными видами, уровнями и классификациями. В изучении эмпатии в практическом и теоретическом плане остается достаточно много как спорных, так и неизученных моментов. Специфика эмпатии на телефоне доверия также остается дискуссионным вопросом, который требует отдельных исследований. Однако всеобщее известно, что практически невозможно оказывать эффективную помощь на телефоне доверия, если не обладать теоретическими и практическими знаниями об эмпатии. Можно выделить несколько особенно значимых моментов, рассмотренных выше.

Существуют разные формы эмпатии, одними из значимых в работе на телефоне доверия являются – сопереживание и сочувствие. При этом, если сопереживание вовлекает консультанта «полностью», с такой силой, что можно потерять как свою профессиональную позицию, так и «погрузиться» в собственные проблемы, то сочувствие помогает быть эмоционально теплым, но при этом оставаться в рамках профессионального взгляда на ситуацию.

Индивидуальная эмпатия консультанта не всегда является однозначной истиной, она подвержена как культуральным, так и личностным, возрастным и иным взглядам, благодаря которым консультант может выделять для себя только ряд значимой информации в ситуации абонента. В процессе работы необходимо помнить, что в рамках консультации на телефоне доверия встречаются

не просто два человека, но и две разные культуры с возможно совершенно разными поколенческими и иными взглядами. Поэтому необходимо помнить не только про индивидуальную эмпатию, но также и про культуральную. Данная мысль может помочь консультанту более внимательно относиться к своим убеждениям и ощущениям, об однозначной правильности своих чувств в отношении к тому, что говорит абонент. Знание культурно-исторической части эмпатии помогает консультанту быть более внимательным в процессе разговора, меньше утверждать самому и больше спрашивать, что на самом деле имеет в виду абонент.

Понятие «эмпатия» в рамках практической работы неразрывно связано с рядом таких понятий, как: *теплота и уважение, положительное отношение к абоненту, искренность, конгруэнтность и аутентичность*. При работе на телефоне доверия важно определить для себя свой текущий уровень уважения и теплоты к абонентам. Достаточно тревожным сигналом является ситуация, если консультант ищет любую возможность, чтобы после звонка посмеяться над абонентами, изобразить их в негативном свете (т.е. проявлять неуважение), а также если отсутствует ощущение теплоты по отношению к позвонившим. Значимым является и безусловное положительное отношение к абонентам, позволяющее видеть сильные стороны в позвонивших и возможности их изменения. Конгруэнтность, аутентичность и искренность – близкие понятия. С одной стороны, консультант может быть искренним сам с собой в процессе консультации и сосредоточиться на своих чувствах. С другой стороны – консультант может несколько сместить фокус с себя на отношения с абонентом, в которых он сможет быть искренним и открытым, но при этом держать фокус на позвонившем. Это важная и сложная часть работы дает нам понять возможный уровень аутентичности консультанта с различными абонентами.

Процесс эмпатии в практической работе включен в работу с различными техниками и методами. Например, с активным слушанием, вниманием, отражением чувств и т.п. Но важным является не только чувствовать, проявлять понимание по отношению к абоненту, а также суметь его выразить. В связи с этим изначально консультанту необходимо быть очень внимательным по отношению ко всему сказанному абонентом, замечать любую вербальную и невербальную составляющую проявления его активности. Это позволит адекватно понять и передать переживания абонента, используя как дополнительные вопросы, так и «возвращение» услышанного с использованием ключевых слов абонента. Это даст возможность абоненту почувствовать себя услышанным и понятым, что может привести к доверительному диалогу и самораскрытию со стороны абонента.

Итак, обсуждая вопросы данного раздела, мы выделили важнейшие характеристики, показывающие место и роль вопроса о личности консультанта в работе ТД. Это позволяет нам далее перейти к вопросу о том, как вербальные возможности консультанта телефона доверия связаны с успешностью установления контакта и результативностью работы.

1.3. Особенности вербальной коммуникации консультанта в рамках телефонного диалога

Вербальная коммуникации консультанта при работе на ТД начинается с момента использования голоса. Мы знаем, что слуховые ощущения играют огромную роль в жизни человека. С их помощью мы локализуем звуки в пространстве, определяя направление и источники звука, что очень важно во многих видах практической деятельности, связанных с ориентировкой в пространстве.

Но самое главное значение слуховые ощущения имеют для устной речи. С помощью тонких слуховых ощущений человек дифференцирует различные звуки речи, называемые фонемами, а также различную интонацию речи, что позволяет ему точнее понять или выразить то или иное содержание своих мыслей и чувств. Развитие речи имело своим следствием совершенствование слуховых ощущений у человека.

В обычной жизни треть информации к нам поступает через слух. Однако на телефоне доверия при общении с абонентом на слух приходится 100% получаемой информации о проблемной ситуации. Голос консультанта должен быть приятен абоненту, не раздражать его, располагать к дальнейшей беседе. Поэтому консультант телефона доверия должен готовить свой голос к работе так же, как свои эмоции и разум.

В работе практического психолога первые минуты решают все. Оттого, что случится в этот момент можно определить, как сложатся отношения между психологом и абонентом и получат ли они дальнейшее плодотворное развитие. Именно в это время решается, насколько эффективной может быть совместная работа консультанта и абонента.

Итак, как же психологу добиться того, чтобы его интонация была приятна, а голос выразительным и богатым. Важно помнить, что умение интонационно передавать необходимую гамму эмоций – залог успешности сотрудничества психолога и абонента, а богатство природного голоса в работе психолога необходимая составляющая образа специалиста. Овладение природным голосом помогает в практической работе с детьми и взрослыми, поскольку голос – это инструмент настройки в работе с абонентом. Владение интонационным богатством помогает психологу быть взаимосвязанным с ребенком или взрослым в процессе работы.

Интонацией можно поддержать абонента, одобрять, не соглашаться, выражать восхищение и т.д. (в зависимости от ситуации). Есть мнение, что красивый голос дан человеку от природы. Однако В.П. Багрунов считает, что красивый голос дается всем с рождения [10]. Он приводит пример новорожденных детей, которые во время плача могут перекричать гул самолета. Природный голос дан каждому, но человек использует его в полную силу только до трех лет. После трех лет голос теряет свое природное свойство. И тому много причин, одной из них, в том числе, являются зажимы (блоки) верхней части тела: грудины, а особенно трахеи, так как именно там рождается голос.

Нежелательные качества голоса консультанта телефона доверия

Если голос консультанта телефона доверия обладает нижеперечисленными качествами, то, скорее всего, будут сложности восприятия консультанта абонентом:

- *монотонность*. Она способна вызвать только равнодушие относительно сказанной информации. Даже если смысл слов несет важное значение. Если консультант говорит монотонно и одинаково на протяжении всего сообщения, то оно не вызовет абсолютно никакой реакции со стороны абонента;
- *неуверенность в голосе*. Если консультант хочет обосновать абоненту свою позицию, предложить следовать какой-то рекомендации, но сам сомневается в собственных словах, голос это выдаст. Абонент не поверит доводам консультанта;
- *бормотание*. Характеризуется слишком тихим произношением вместе с неуверенностью голоса. Зачастую такой голос вызывает у абонента сомнения по поводу достоверности подаваемой информации. К тому же бормотание часто ассоциируется с трансляцией отрицательной информации;
- *слишком тихий голос*. Тихая речь необычайно сложна для восприятия и анализа;
- *громкий голос*. Повышение голоса ассоциируется с проявлением агрессии. Слишком громким голосом консультант может показать свое превосходство над абонентом. Громкий тон воспринимается абонентом как потеря контроля над ситуацией и желание запугать собеседника;
- *резкость в голосе*. Эмоциональная окраска голоса сильно влияет на абонента. Он воспримет сообщение консультанта намного хуже, чем предполагалось, если психолог не сможет контролировать свои эмоции и придаст голосу ноту резкости.

Задание для самостоятельной работы

Отметьте особенности, характеризующие ваш голос по параметрам в таблице. Надо учитывать разницу между тем как воспринимает свой голос человек и тем как он воспринимается со стороны. Поэтому предлагаем вам записать свой голос на диктофон, а затем прослушать и попытаться «со стороны» оценить его характеристики.

Параметры		Наличие (субъективная оценка)
1	Нормальная скорость речи	
2	Торопливая манера говорить	
3	Медлительная манера говорить	
4	Спокойная манера говорить	

5	Слишком громкий голос	
6	Тихий, слабый голос	
7	Монотонная речь	
8	Громкость голоса меняется	
9	Отчетливое произношение	
10	Нечеткое произношение	
11	Высокий голос	
12	Низкий, «глубокий» голос	
13	Хриплый голос	
14	Достаточно «сильный» голос	
15	Гнусавый голос	
16	Резкий голос	
17	Тональность голоса меняется	
18	Голос звучит, словно я улыбаюсь	
19	Голос «не улыбается»	
20	Выразительность, интонационное богатство	

Желательными являются следующие черты: 1, 4, 8, 9, 12, 14, 17, 18, 20. Если вы нашли у себя нежелательные черты, начинайте работать над их исправлением. Регулярно возвращайтесь к этому списку для того, чтобы добиться стабильно высоких результатов.

Практические рекомендации для работы с голосом консультанта телефона доверия

- Следите за тем, чтобы интонация и тембр голоса отображали то, что вы хотите донести до абонента. Если вы видите, что абонент теряет интерес к вашим словам, измените тон голоса.
- Присоединяйтесь к голосу абонента, почувствуйте его интонацию. Постарайтесь на подсознательном уровне показать ему, что вы человек, готовый ему помочь.
- Говорите отчетливо и громко. Не стоит сильно повышать тон, так как это может вызвать обратную реакцию. Придайте голосу красок и чаще меняйте интонацию. Это позволит абоненту быть в тонусе во время диалога.
- Периодически пробуйте модулировать чужую речь. Будь то речь начальника, соседа или просто попутчика в транспорте. Это полезный прием, который позволит понять, как применять интонации и менять тембр.

Вам нужно знать, что вы можете видоизменять голос, тренируя различные способы речи: быстро и медленно, громко и тихо, полно и сухо, высоко и низко, легко и выразительно. Только тогда звуки последуют за вашими мыслями. Важная мысль вызывает выразительный звук, восторженная – высокий, сочувственная – мягкий и так далее. Есть много способов внести разнообразие в ваше звучание!

Способы речевой подстройки в процессе телефонного консультирования

В процессе телефонного консультирования важно не только то, как консультант работает со своим голосом, но и то, как он слышит голос абонента. Консультант и абонент разговаривают в разных модальностях, и подстройка под эти модальности прямо влияет на эффективность телефонного консультирования. Рассмотрим способы речевой подстройки в процессе телефонного консультирования.

1. Подстройка под дыхание абонента. Одним из первых и важных способов установления контакта с говорящим является подстройка под его дыхание. Консультанту важно отражать дыхание абонента через речь, а именно начинать говорить на выдохе собеседника. В случае, когда абонент дышит часто, например, если сильно волнуется, то психологу стоит отражать его дыхание не столь часто, а пропуская его один вдох и выдох. Уже подобный тип подстройки позволит чуть уменьшить частоту дыхания и тем самым немного стабилизировать эмоциональное состояние абонента. Далее консультант телефона доверия в процессе беседы может медленно и постепенно менять свое дыхание, тем самым предлагая менять дыхание абоненту.

2. Открытое поведение консультанта. Формат телефонного консультирования позволяет психологу быть более раскрепощенным физически в своих проявлениях. Это положительно отражается на формировании контакта с абонентом. В ситуации, когда консультант не скован в движениях, расслаблен и в целом чувствует себя комфортно, он может проявлять более свободно свою экспрессию в речи. Это заменяет некий физический контакт, а также добавляет возможность быть более конгруэнтным, что позволит в более эффективной форме взаимодействовать с абонентом и выстроить с ним крепкие доверительные отношения даже в формате короткой, единоразовой психологической встречи.

3. Выстраивание фраз без использования отрицаний. Считается, что речь без отрицания воспринимается более эффективно, поскольку не вызывает сопротивления. На подсознании человек проще и доступнее воспринимает слова утверждающие, а не отрицающие. Фразы «не могли бы», «не стоит», «невозможно» и прочее, имеющие отрицательную частицу «не» или иную форму отрицания обычно уводят абонента от обсуждения темы его возможных ресурсов и движения к решению проблемы.

4. Подстройка под темп речи абонента. Обычно темп речи абонента напрямую отражает остроту и накал испытываемых им переживаний или интенсивность происходящих с ним событий. В данном случае психологу телефона дове-

рия важно подстроится под скорость темпа речи абонента (в этот момент позвонивший может почувствовать участие консультанта) и далее постепенно снижать скорость, что будет помогать приводить абонента к успокоению и замедлению.

5. Отслеживание ритма речи абонента. Зачастую ритм речи абонента имеет волнообразную форму. Психологу телефона доверия может быть полезно отмечать изменения ритма речи позвонившего, отмечать его колебания и на пиках волн ритма обращать внимание последнего на ключевые фразы, которые могут помочь осознать возможные выходы из проблемной ситуации и привести к осознанию важных моментов процесса консультации.

6. Отслеживание громкости речи абонента. В процессе отслеживания того, как говорит абонент, психолог может увидеть динамику внимания абонента к тому, что говорит консультант. Повышение громкости речи абонента может свидетельствовать о включенности собеседника в диалог и отслеживанием сути сказанного психологом.

7. Отражение используемого образа или метафоры абонента в консультативной фразе. Для того чтобы абонент мог в более полном объеме услышать идею консультанта, его вопрос или гипотезу, а также для укрепления рабочего контакта, специалисту важно слышать используемые абонентом образы и метафоры и в том же формате их отражать в своей речи. Приведем пример – абонент говорит: *«Я как будто утопаю в самой же поставленных задачах»*, консультант ему отвечает: *«Такое ощущение, что вы захлебываетесь в количестве нерешенных задач/вопросов?»*. В данном примере консультант находится в том же образном пространстве, что и абонент, но если бы фраза психолога звучала так: *«Такое ощущение, что вы запутались и не можете найти выход в количестве нерешенных задач/вопросов?»*, то консультант оказался бы в совершенно другом пространстве образов. Абонент говорит про стихию воды (утопаю), а в последнем примере психолог предлагает образ суши, возможно, какой-то непролазной местности, которая со стихией воды никак не пересекается. В таком случае абонент может просто не воспринять образ и не откликнуться на вопрос и тем самым контакт между участниками процесса может ослабиться.

Все вышеперечисленные приемы подстройки, помогающие консультанту установить качественный доверительный контакт с абонентом применимы не только в начале работы, знакомства с обратившимся за помощью, но и могут быть использованы на любом этапе консультирования. Нередко случается так, что по тем или иным причинам контакт между психологом и абонентом может видоизменяться и даже порой обрываться. Это динамичный процесс, требующий постоянного внимания. В случае, когда консультант понимает, что есть явные изменения в силе контакта с абонентом, для него это может быть ярким показателем определенного процесса в работе, в общении с абонентом, который можно обсудить с позвонившим или же самостоятельно проанализировать с чем это может быть связано. Все это важно учитывать, поскольку работа на уровне метафоры, образов предполагает достаточно глубокий контакт и довольно высокий уровень доверия между участниками процесса.

Установление контакта в процессе телефонной беседы с учетом репрезентативной системы абонента

Очевидно, что одним из необходимых условий успешного телефонного консультирования является установление контакта с абонентом. Круг инструментов, позволяющих это сделать, не так широк. Одним из наиболее удобных и зачастую эффективных способов является умение подстроиться под языковое пространство абонента [51]. За счет творческого подхода и обдуманных действий психолог может с помощью языковых оборотов создать у абонента на эмоциональном и рациональном планах ощущение, что его проблемная ситуация может быть изменена в позитивном ключе и в целом обрести благоприятные перемены. Это важно для создания рабочего уровня мотивации у позвонившего, чтобы в дальнейшем ему помочь занять деятельную позицию, что может гарантировать долю успеха в плане продуктивности работы.

При общении психолог распознает репрезентативную систему абонента, сенсорную модальность его языка, ту, которая в наибольшей степени проявляется в его речи и на которую он в большей степени ориентирован, и далее начинает работать с поиском конструктивных решений совместно с абонентом, опираясь на используемый им языковой формат.

Данный процесс можно разделить на 4 последовательных этапа, выделим их и обсудим содержание каждого.

1 этап – соответствие языку абонента предполагает использование консультантом фраз, словесных оборотов и даже жаргонизмов, которые произносит абонент. Это помогает специалисту соприкоснуться с психологическим пространством абонента и благодаря этому возможно возникновение эмпатии. Зачастую слова, которые использует абонент в рассказе о своей ситуации, носят не просто информативный характер, а имеют определенное символическое наполнение, определенное значение и за ними может стоять большое количество эмоций, переживаний.

Порой та или иная фраза может быть буквально выстрадана обратившимся за помощью. В момент, когда психолог осваивает и пробует отражать язык абонента, у последнего начинает формироваться позитивное эмоциональное состояние, которое зачастую свидетельствует о том, что у него образуется ощущение сопричастности консультанта к рассказываемой истории и его переживаниям. Для возможности продуктивного взаимодействия с абонентом специалисту важно в полной мере присутствовать в процессе диалога, слышать и быть доступным для собеседника без какой-либо скованности, оценки и отвлечения. Это присутствие в формате телефонного консультирования достигается за счет соответствия языка, на котором общаются собеседник и профессиональной идентичности консультанта, который готов всецело присутствовать в процессе.

Используемые выражения абонента отражают его субъективное мнение об описываемой проблеме, и психологу важно не только отражать их, но и уметь рефлексировать сказанное, а также давать обратную связь абоненту с использованием положительно заряженного импульса. Здесь имеется в виду, что консультант может использовать фразы и идиомы позвонившего,

но в дальнейшем за счет работы с ресурсами абонента он вполне способен актуальную ситуацию рассмотреть с точки зрения позитивных изменений. В данном случае метафоры могут быть одним из безопасных и тактичных инструментов, за счет которых специалист может предложить взглянуть на проблемную ситуацию с другой стороны.

2 этап – использование «подразумеваний» предполагает вопросы консультанта, которые не дают определенный ответ, а только лишь подразумевают его. Чаще всего это открытые вопросы, помогающие прояснить не только желаемую информацию, но и услышать мнение абонента по отношению к описываемой ситуации. Подобный способ общения с абонентом избавляет консультанта от необходимости «вторгаться» в его мир. Он дает возможность аккуратно прикасаться к нему, аккуратно намекать, тактично изучать и совместно анализировать проблему абонента и возможные перспективы ее изменения.

3 этап – определение сенсорной модальности предполагает, что консультант, опираясь на произносимый абонентом текст, может услышать, какая сенсорная модальность превалирует в описании жизни абонента. Обычно определяется одна из трех модальностей – *слуховая, зрительная или кинестетическая*, менее часто можно услышать *обонятельную или вкусовую*.

В случае когда у человека преобладает одна из перечисленных модальностей, то, вероятнее всего, она будет доминантной на протяжении всей жизни, другие же, скорее всего, будут использоваться гораздо реже. В случае психологического консультирования важно уметь определить ту модальность, которая в речи абонента встречается наиболее часто. Определение и понимание превалирующей сенсорной модальности, используемой абонентом, дает возможность психологу установить достаточно крепкие эмпатические отношения. Обычно одна из основных трех модальностей проявляется в речи абонента за счет использования языковых оборотов, связанных с использованием образов органов чувств – зрения, слуха, осязания, обоняния.

Консультант телефона доверия может определить ведущую модальность с помощью обнаружения предикатов, таких как глаголы, наречия, прилагательные, существительные, которые использует абонент для описания проблемной ситуации. Позвонивший в момент рассказа не осознает, каким образом он выстраивает свою речь, он интуитивно подбирает те слова и обороты, которые, по его мнению, наилучшим образом смогут отразить его переживания.

Приведем примеры фраз, отражающих ведущую сенсорную модальность:

1. Зрительная: *«Я смотрю на это и вижу только...», «Вглядываясь в прошлое, я понимаю...», «Созерцаю весь этот ужас, я...», «Это выглядит вполне сносно» и т.д.*

Стоит отметить, что в большинстве своем люди ориентированы на зрительную модальность. Это довольно легко определяется за счет использования в разговоре слов, отражающих визуальную модальность: *«увидел /вижу/ заметил», «наблюдаю», «проиллюстрировал/ изобразил», «рисую», «созерцаю» и т.д.*

Люди, кому присущ такой стиль восприятия мира, зачастую более комфортно себя чувствуют, когда могут что-либо увидеть, а не слышать написанное, им проще воспринимать материал через зрение, а не через слух. Они предпочитают

ют фиксировать, что с ними происходит в виде записи, тяготеют к наглядности, в том числе в случае описания кризисной ситуации. В повседневной жизни часто составляют планы письменно, фиксируют, что нужно запомнить в виде наглядных заметок, довольно часто такие люди отмечают за собой любовь к изобразительному искусству.

2. Слуховая: *«Я слышу, вы говорите о...», «Это звучит, как что-то...», «Слушая вас, у меня рождается мысль...» и т.д.*

Слуховая модальность в меньшей степени встречается среди абонентов по сравнению с зрительной. Они отличаются тем, что в разговоре используют такие глаголы, как: «слышу», «звучит», «произносится», «гремит», «оглушает» и т.д. Зачастую люди, ориентированные на слуховую модальность, наилучшим образом запоминают услышанное от других или произнесенное самостоятельно. Они имеют склонность громко проговаривать или повторять слова, в большей степени эмоции выражают словесно, не склонны к записыванию информации, поскольку обычно хорошо запоминают ее устно, любят проводить дискуссии и общаться в диалоговой форме, в этом плане формат телефона доверия для такого типа людей наиболее продуктивен. При этом стоит отметить, что люди с ведущей слуховой модальностью могут часто отвлекаться на посторонние звуки, чувствуют себя некомфортно в тишине, и в связи с этим любят это компенсировать получением какой-либо информацией, например, прослушиванием лекций или музыки и т.д.

3. Кинестетическая (осозание): *«Я ощущаю это как что-то шуршащее, иногда как скрежет...», «Эта ситуация очень скользкая...», «Она была очень горячей по натуре женщиной...», «Знаете, было ощущение, что эту боль можно потрогать на ощупь, она...», «Он какой-то очень холодный...» и т.д.*

Еще более редкий тип абонентов, встречающийся в телефонном консультировании, носит кинестетический (моторный, двигательный) стиль модальности восприятия мира. Обычно они используют в общении и описании ситуации следующие глаголы: «ощущаю», «чувствую», «создаю», «использую», «взрываюсь», «воспламеняюсь», «дрожу», «трясет» и т.д. Органы осозания служат у данного типа людей основным инструментом выстраивания образов речи и в целом общения. Они воспринимают мир через ощущение, например, состояние комфорта они могут испытывать в момент деятельности как физической, так и любой другой формы, им важно быть активными. Такие люди отличаются высокой активностью и могут стремиться быть активными даже в конфликтных ситуациях, в том числе и физически. В процессе разрешения проблемных ситуаций имеют предпочтение к моделированию или проигрыванию различных выходов из сложившихся трудностей, готовы использовать игровые формы. Такие люди имеют склонность к созданию трудностей и к дальнейшему их преодолению, им нравится испытывать себя, эмоции зачастую выражают посредством экспрессии, используя много мимики и пантомимики. Такому типу людей обычно нравится прикладное искусство, они довольно быстро могут «завестись», им сложно усидеть на месте, если род их деятельности не связан с кинестетической модальностью.

4. Обонятельная/вкусовая: *«У меня остался привкус горечи от этой ситуации...», «Можно только представить, какое послевкусие осталось у него после того, как я рассказал...», «Я не отказалась бы попробовать счастье на вкус...», «Я хотел бы это распробовать», «Это был запах свободы» и т.д.*

Понимание сенсорной модальности абонента дает возможность консультанту телефона доверия, не видя своего абонента, понять то, каким образом он воспринимает мир, как он его ощущает и на каком языке с ним проще будет установить достаточно крепкий консультативный контакт. Помимо этого, понимая язык собеседника и его способ ощущения окружающего мира, психолог может без дополнительных усилий подбирать ту или иную форму метафор, опираясь на стиль восприятия информации позвонившим. Это позволяет в более короткие временные сроки присоединиться к абоненту на более глубоком уровне психологической помощи, сохраняя при этом тактичность и экологичность процесса.

Задание для самостоятельной работы

Определите тип модальности в приведенных ниже репликах абонентов.

- *«Когда я это узнала, мне казалось, что у меня моментально заложил уши и, знаете, как в старых телевизорах звук такой пищащий, противный звучал...»*
- *«Я мечтаю это развидеть!»*
- *«Было ощущение, что сердце выпрыгнет из груди...»*
- *«Смотря на это сейчас, я понимаю, какая эта была глупость...»*
- *«Не знаю, как это описать... как описать предательство на вкус?...»*
- *«Звучит это все как-то неправдоподобно...»*
- *«Это было так чудесно, казалось, что это можно потрогать руками!»*

4 этап – пути конструктивных решений предполагают возможность использования консультантом жаргонных выражений, которые есть в речи абонента, его фраз, оборотов, но здесь важно понимать, что это действие совершается лишь для подстройки и установления более крепкого эмоционального контакта с обратившимся за помощью, но не является основным способом ведения диалога.

Фразы, словесные обороты абонента так или иначе имеют определенные ограничения, в том числе и смысловые, для того чтобы консультант мог совместно с абонентом прийти к конструктивным изменениям, ему необходимо наполнить диалог новыми смыслами, взглядом со стороны, поиском ресурсов. Это невозможно сделать, работая только в речевой стилистике абонента. В данном случае психологу необходимо после того, как он подстроился под речь абонента, отразил ее в своей речи, предложить собеседнику синонимы сказанного и далее с помощью связки синонимов и своей речи вести далее консультацию. Это может выглядеть следующим образом: быть на одной волне с абонентом, но иметь возможность и свободу в выборе способа общения, когда и абонент, и консультант начинают слышать образы и метафоры друг друга.

Стоит отметить, что абоненты часто используют в своей лексике термины, относящиеся к психологии или психиатрии, например, стресс, депрессия, шизофрения, фобии, зависимость. Данные слова часто носят не достоверно информативную справку, а являются некими стереотипами, стигмами. Обычно абонент может не иметь подтвержденного диагноза депрессии, но ему проще свое состояние обозначить данным словом.

В таком случае психологу важно принять этот речевой оборот и далее обсудить с абонентом, что именно он подразумевает под этим словом, как он себе это представляет, как чувствует себя в момент этого состояния, о чем думает консультант. Таким образом, он наполняет некий обобщенный стереотип индивидуальными смыслами, конкретикой и не маловажно переходит с абонентом в обсуждение того, как с этим можно справляться, а не просто бездейственно наблюдать за своим состоянием. Психолог, проясняя предложенный термин, через вопросы дает абоненту в руки инструменты, которые могут ему помочь сделать процесс из неуправляемого в управляемый. Используя различные глаголы действия, у абонента появляется возможность увидеть, что тот или иной процесс имеет свое начало и окончание, у времени появляются границы и в целом процесс может быть подвластен изменениям.

Итак, содержание обсуждения темы этого раздела позволяет нам понять, что, обращаясь к специфике телефонного консультирования, нам важно далее обсудить вопрос о специфике процесса слушания и используемых там способов формирования доверительных отношений между специалистом и абонентом на момент их краткосрочной психологической работы.

1.4. Процесс слушания в рамках телефонной беседы

В рамках телефонного консультирования процесс слушания занимает важное место в установлении контакта между консультантом и абонентом. При этом процесс беседы на ТД включает в себя понимание многочисленных и разнообразных аспектов слушания психологом службы. В связи с чем для работы на ТД необходимо обладать определенными профессиональными представлениями и навыками: различать активное и пассивное слушание, разбираться в основных техниках активного слушания, понимать какие из них эффективны на разных этапах беседы в телефонном консультировании и т.п.

Любое обращение по телефону для абонента постепенно переходит из привычного формального разговора в диалог, т.е. общение на основе психологического контакта. Начинается этот процесс именно с того момента, когда абонент чувствует себя услышанным, а консультант уже не просто слушает и говорит, а самым активным образом находится рядом с абонентом. Это то мгновение, когда два мира сходятся, и консультант с абонентом находятся в пространстве, способствующем эмпатическому и безоценочному принятию во всем контексте ситуации. Такой момент является важным показателем успешной беседы в психологическом консультировании. Данный процесс не является спонтанным (самопроизвольным). Ему предшествует работа специалиста над собой, результатом которой является появление специальных навыков и определенного уровня мастерства психолога.

Для совершенно особенного слушания абонента, которое выражается в возможности быть услышанным, понятым и получить адекватную обратную связь, можно найти много названий: *активное слушание, рефлексивное слушание, эмпатическое слушание и др.* Оставим разграничение данных понятий для теоретических работ и выделим то существенное, что необходимо в практической работе на телефоне доверия.

Итак, для того чтобы абонент почувствовал себя услышанным, совершенно необходимо выполнение следующих условий со стороны консультанта:

- 1) подлинный интерес к описываемой им ситуации;
- 2) поддержка в форме «обратной связи»: коротких вербальных высказываний и более длинных высказываний, направленных на сообщение абоненту, что его принимают и понимают;
- 3) создание условий, обеспечивающих понимание абонентом того, что консультант готов выдержать и принять все его чувства и эмоции [74].

Рассмотрим подробнее каждое из этих условий.

1. Подлинного интереса к ситуации, описываемой обратившимся за помощью, невозможно добиться механистически или просто используя ряд техник. Это требует полного вовлечения консультанта в процесс понимания абонента, искреннего желания понять и почувствовать то, что он испытывает, чтобы стать его «активным слушателем». Если этого не произойдет, то консультант в такой ситуации будет казаться абоненту некоторым автоответчиком, общающимся одни и те же фразы: «Я вас услышал», «Я с вами», «Побудьте с этим».

Сами по себе эти фразы важны, но только в неразрывной связи с содержанием общения, состоянием абонента. Поэтому, чтобы по-настоящему услышать его, нужно действительно почувствовать и увидеть мир его глазами.

О невовлеченности консультанта может говорить его осознанное или неосознанное нежелание «погружаться» в ту или иную тему, сформулированную в запросе абонента. Поэтому он пытается «не слушать» или слушать максимально поверхностно то, о чем говорит абонент. Собственный страх тех или иных тем в работе не позволяет консультанту быть активным и включенным слушателем, а значит, не дает ему возможность оказывать эффективную психологическую помощь. Преодолеть это необходимо в процессе подготовки к выполнению функции консультанта, заблаговременно определив свои «слепые пятна», обозначив те темы, при которых чаще всего он не может не только находиться «на одной волне» с абонентом, но просто «выпадает» из беседы. Это становится предметом его работы на личной терапии и супервизии [75].

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте, у меня проблемы с родителями, мы часто ссоримся, еще с друзьями проблемы, и в школе тоже. Очень много проблем. Иногда мне хочется просто закрыть глаза и больше не просыпаться.

К: Правильно ли я услышал, что у тебя сейчас тяжелое время? Много проблем в разных сферах, и ты как будто не справляешься?

А: Да, проблем действительно очень много, но решать их не хочется, ну точнее разбираться совсем не хочется с тем, что происходит. У меня есть один план, но все равно немного страшно.

К: Хм, ну давай попробуем потихоньку разобраться с тем, что происходит. Ты говорил, что есть проблемы с родителями?

А: Ну да, есть, да что о них говорить, у нас с моего раннего детства сплошные ссоры. Да что толку – это уже все не разберешь. Просто не знаю, как решиться, хотя и ощущаю радость, что можно все закончить.

К: Да, отношениям с родителями – это не всегда простая, но очень важная тема. Может быть что-то произошло недавно, что тебя особенно сильно расстроило?

А: Да много всего было, просто скоро это будет уже не важно, это так радостно!

К: Тебе бы, кажется, хотелось, чтобы все это было совсем неважно. Но, похоже, тебя очень многое беспокоит, хочешь, может быть, тогда поговорим о школе или о друзьях.

А: Да нет, если честно, спасибо, я уже, кажется, решил для себя. До свидания!

В приведенном выше диалоге заметно, что консультант вроде бы пытался слушать абонента, старался перевести разговор в конструктивное русло, понять, что происходит, но не заметил одну из главных тем. В запросе абонента «красной линией» проходит тема о том, что все слишком сложно, выхода нет,

но у него появился план, как легко со всем этим справиться. Возможно, он размышлял о самоубийстве?!

Нередко в такой ситуации консультант может пропускать фразы-маркеры самоубийства из-за страха соприкоснуться с данной темой. Его страхи могут основываться на разных причинах, например – навредить абоненту. Но обозначение собственных догадок консультантом может стать очень исцеляющим моментом для абонента. В частности, если он не думает о самоубийстве – он просто отвергнет предположения консультанта, а если есть переживания на данную тему, то он сможет выйти из состояния напряжения, связанного с желанием почувствовать себя свободно и поделиться с консультантом тем, что его действительно беспокоит.

Следующий аспект в какой-то мере вытекает из первого, но имеет немного другую грань практической отработки – отсутствие гибкости у консультанта по тем или иным вопросам в связи с собственной этической позицией, точкой зрения, взглядом. Это может существенно затруднить для консультанта реализацию возможности быть рядом с другим человеком в процессе телефонной беседы. Приведем ряд возможных тем: отношения к подростковому аборту, употребление ПАВ, суицидальные мысли и намерения, ненависть по отношению к родителям, людям и т.д. Безусловно, как люди мы можем определить для себя правильность тех или иных взглядов. Но как консультанты телефона не имеют возможности в беседе показывать свою однозначную точку зрения и вести к ней абонента, абоненту необходимо самому прийти к своей точке зрения. В процессе психологической беседы человек меньше всего хочет нотаций, советов, страхов консультанта, он просто хочет быть понятым и услышанным. Для того чтобы развивать открытость и гибкость, можно использовать следующие упражнения.

Задание для самостоятельной работы

Дополните следующие фразы:

1. Человек, который покончил с собой...
2. Аборт – это...
3. Подростки, употребляющие наркотики...
4. Ненависть к другим людям...
5. Сексуальное насилие всегда...
6. Для меня измена – это...

После заполнения пропусков важно проанализировать свою позицию. Хорошо, если работа проходит в группе, тогда могут появиться люди с разными взглядами на одну проблему. Вы можете предложить данное задание коллегам и попробовать его провести в рамках групповой супервизии или интервизии. Далее участникам группы предлагается разделить на пары, в которых один будет консультантом, другой абонентом (с разными взглядами на одну ситуацию). Задача консультанта будет заключаться в максимально безоценочном восприятии позиции другого человека. Важно отслеживать свои реакции: что происходит, когда он слышит иной взгляд на данную тему, может ли он попро-

бовать понять другого человека и т.д. Далее участники могут обсудить, насколько сложно быть открытым новому опыту, взглядам, быть с другим человеком, даже если он не похож на тебя, проанализировать, что помогло в разговоре услышать другого.

Задание для самостоятельной работы

Вспомните фильмы, книги, разговоры, темы которых вы активно избегаете, стараетесь с ними не сталкиваться. Проанализируйте эти темы: чего вы боитесь, от чего прячетесь. После анализа постарайтесь составить рейтинг ваших самых уязвимых тем. Обсудите их на своей интервизорской, супервизорской группе или в рамках личной терапии. При работе в группе можно составить общий список «проблемных» тем, расширить свой опыт за счет опыта тех людей, которые активно и успешно с ними справляются. Например, даже в вашем коллективе могут быть люди, которые не считают для себя сложной тему смерти, болезни или расставания, их опыт дает возможность обсудить в группе, какие установки и взгляды помогают им справляться со своими тревогами и страхами.

2. Поддержка и понимание абонента. Безусловно, что сама заинтересованность и вовлеченность в проблему обратившегося за помощью является важным каркасом, на котором строится психологическая беседа, но зачастую отсутствие понимания структуры телефонной беседы и техник, помогающих выйти на новый уровень общения, не позволяет прийти к эффективной консультации. Для лучшего понимания абонента существует ряд техник, которые работают при нашей внутренней заинтересованности.

Как и любую беседу, телефонное консультирование можно разделить на ряд этапов:

- 1) *начальный этап.* На начальном этапе обратившийся за помощью и консультант знакомятся друг с другом, консультант проясняет ситуацию, в которую попал человек, старается понять вектор проблемы, исходное эмоциональное состояние абонента;
- 2) *центральный этап.* В середине беседы обычно определена проблема, ищется ее решение, так же обратившийся за помощью глубже понимает особенности своих эмоций, чувств и переживаний в связи со сложившейся ситуацией.
- 3) *завершающий этап.* На данном этапе консультант, если необходимо, помогает обобщить и подвести итоги встречи, определить, насколько абонент удовлетворен найденными решениями, понять, как именно он сможет их претворить в жизни.

Безусловно, данные этапы условны и показывают скорее некоторую логику беседы, в зависимости от типа ситуации они могут дробиться, меняться и приобретать другие важные составляющие. В данном контексте важно определить, какие техники могут быть более эффективны на тех или иных этапах телефонной беседы.

На начальном этапе, когда мы еще только узнаем обратившегося за помощью, его проблему, эмоциональное состояние, ситуацию, и когда только зарож-

дается установление контакта, зачастую намного важнее слушать, чем говорить самому и строить гипотезы. Этому могут помочь:

- минимальная поддержка, короткие вербальные высказывания, пара-вербальные компоненты – «Да», «Угу» и т.п.;
- активное выражение поддержки, более длинные вербальные связи – «Я с вами», «Я вас слышу», «У меня достаточно времени. Я никуда не спешу»;
- валидизация: давайте чувствам говорящего статус нормальных и естественных, имеющих право на существование – «Я могу понять то, что вы испытывали именно такие чувства. Эта реакция могла возникнуть при таких обстоятельствах»;
- использование уточняющих вопросов во время беседы: «Правильно ли я понял...», «Вы сказали, что...», «Важным в этой ситуации для вас было...» и т.д.;
- стремление наиболее точно выражать услышанные чувства абонента [74].

Контекст эмоционального фона и переживаний абонента крайне важен, зачастую точное отражение чувств абонента приводит к значимым результатам в телефонном консультировании. Если вы слышите, что абонент плачет, то важно озвучить это: «Я слышу, что вы плачете». Также необходимо обозначить чувства и переживания, которые вы уловили:

- «Кажется, это сильно разозлило вас»
- «Сейчас вам очень грустно»
- «Возможно, сейчас вы чувствуете себя совсем одиноко»

Очень важно, чтобы абонент понял, что в данном разговоре и пространстве есть место всем его чувствам и переживаниям, они услышаны и приняты консультантом, который находится рядом с ним. К сожалению, многие обращающиеся за психологической помощью, в связи с культурными и личностными особенностями, находятся в постоянном дефиците понимания своих истинных чувств и эмоций.

Одним из важнейших и зачастую сложных навыков в процессе телефонной беседы является умение держать паузу. Абоненту часто просто необходимо время, чтобы перевести дух, обдумать сказанное, побыть немного со своими мыслями, это его право и время. Для консультанта, стремящегося к эффективной работе, важно дать эту возможность абоненту.

Приведем для примера диалог, в котором консультант не может сдержать собственную тревогу и торопливость, испытывает трудности в том, чтобы выдержать паузу в беседе с обратившимся за помощью.

Пример обращения

Абонент: Понимаете, мне всегда сложно понять, что я чувствую к своему ребенку... Ну... Как же это лучше выразить...

Консультант: Сможете попробовать рассказать подробнее и определить, что это за чувства?

- A: *Хм... я пытаюсь, но пока никак не могу выразить... может...*
- K: *Да, такое бывает, иногда сложно вербализовать свои переживания на сложную тему. Может быть, это какие-то противоречивые чувства?*
- A: *Понимаете, не могу понять, нужно, видимо, время, чтобы выразить.*
- K: *Да, это не всегда просто, давайте пока вернемся немного назад. Вы говорили, что тяжело переносите, когда ребенок не слушается. Что именно вас беспокоит в его непослушании?*
- A: *Извините, что-то у меня голова разболелась, я перезвоню чуть позже.*

Как можно заметить, консультанту в этом диалоге было сложно выдерживать замешательство обратившегося за помощью, он испытывал трудности в предоставлении ему возможности побыть со своими чувствами, выдержать паузу. Поэтому он поторапливал абонента в определении себя и своих чувств. Для абонента безусловно такая ситуация может быть крайне некомфортной. Понятно, что такое взаимодействие только будет способствовать ухудшению качества контакта, сводить его «на нет» в процессе беседы.

В середине беседы, когда абонент размышляет над своей проблемой и ищет ее решение, консультанту важно помочь ему понять все ее аспекты, противоречия, возможные сложности на пути решения, а также – «увидеть», как она влияет на обратившегося за помощью в текущей ситуации. Для этого необходимо предоставить абоненту максимально открытое и «понимающее пространство», способствующее активному исследованию и поиску выхода из сложившейся ситуации. После установления контакта и работы с проблемой можно использовать следующие техники активного слушания и поиска информации:

- повторение – дословно повторять сказанное;
- парафраз – использовать новые слова, не используя фразы абонента, но при этом не меняя смысла. Особенно важно это в связи с чувствами, которые необходимо прояснить – «Я слышу, что вы говорите...», «То есть вы хотите сказать, что...»
- открытые вопросы – задавать вопросы, требующие ответа без использования «нет» или «да». Например, начинающиеся на «Что...», «Кто...», «Как...», «Когда...»;
- метафоры и сравнения – использование образов и для сравнения с реальным, чтобы помочь абоненту лучше определить чувство или ощущение: «Это похоже на ощущения маленького ребенка, которого бросили одного на вокзале».

На завершающем этапе идеальным может считаться такая ситуация, когда в процессе телефонного консультирования обратившийся за помощью понимает для себя, что происходит в его жизни, при этом уже знает, какие чувства испытывает и готов использовать собственные ресурсы для преодоления трудности в сложившейся ситуации, согласно собственным взглядам и ценностям.

Одной из сложных, но важных составляющих успешной беседы в психологическом консультировании является умение консультанта принимать и понимать эмоции, чувства, переживания абонента. Подлинная заинтересованность

в эмоциональном состоянии обратившегося за помощью и принятие его чувств не всегда дается консультанту легко. Одной из основных причин этого является то, что зачастую бывает затруднительно понять мир другого человека (развивающегося, живущего и реализующего себя в совершенно незнакомых для консультанта обстоятельствах). Сопереживать и принимать чувства «человека из другого мира» бывает еще сложнее. Классификация эмоций, описанная К. Изард, позволяет выделить следующие «фундаментальные» эмоции:

- интерес – возбуждение
- радость
- удивление
- горе – страдание
- гнев – ярость
- отвращение – омерзение
- презрение – пренебрежение
- страх – ужас
- стыд – застенчивость
- вина – раскаяние [35]

При работе на телефоне доверия можно встретиться со всем спектром этих эмоций, начиная от радости при розыгрышах, встречей со стыдом или отвращением после «сексуализированных» звонков от абонентов, а также переживания крайнего горя и страдания при суицидальных звонках. Каждый звонок не похож на другой и каждый раз консультант встречается все с новым шквалом эмоций, разных тональностей и модальностей. В связи с этим консультанту жизненно необходимо быть в контакте со своими чувствами и эмоциями, понимать, что с ним происходит, но не выпадать «из реальности». Наверное, практически у каждого консультанта есть свои «больные» места, которые необходимо знать и работать с ними.

Пример обращения

Консультант: Телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Угу, здарсьте. А что у вас с голосом?

К: Какую бы вы помощь хотели получить?

А: С таким дурацким голосом, как у вас, сомнительно, что можно оказать какую-то помощь. Вы хоть учились на психолога? А на работу всех без собеседования берут?

К: Конечно, училась, у меня и высшее образование, и магистратура, я дополнительную подготовку проходила. Я... (у консультанта начинает дрожать голос)

А: Значит, дипломы просто направо и налево раздают. Это просто трата моего времени – разговор с вами.

К: (начинает плакать, не может продолжать беседу, бросает трубку)

Данный звонок касается работы с агрессией обратившегося за помощью, но консультант не справляется со своими чувствами, и вместо того чтобы отразить чувства абонента, впадает в позицию жертвы. Безусловно, если консультант может выдерживать агрессию, он может дальше активно вести диалог, например, сказать: *«Я слышу, что вы очень сердиты. Вам не нравится, как я работаю, и вы чувствуете, что я вам совершенно не могу помочь»*. Конечно, обратившийся за помощью может не захотеть продолжать работу, но он слышит, что консультант его понимает, а это понимание дает ему лучшее понимание себя.

Пример обращения

Абонент: Смысла во всем этом нет, хорошо, что все можно закончить один раз и навсегда. Я не чувствую ни смысла жизни, ни то, что нужен кому-то, да мне уже, если честно, и все равно на все это.

Консультант: Мог бы ты подробнее рассказать, что имеешь в виду?

А: Я имею в виду, что жизнь бессмысленна, одни страдания, зачем продолжать, дальше все еще хуже.

К: Такое бывает, когда видишь все в темном цвете, вокруг и много всего хорошего. Наверняка и в твоей жизни происходило что-то хорошее последнее время.

А: Единственное хорошее, что со мной произошло – это кристально чистое понимание, что все может закончиться раз и навсегда – это окрыляет и дает сил.

К: Хм... Звучит достаточно страшно. Ты же не серьезно?

А: Я очень серьезно, я никогда еще не был так уверен в чем-то.

К: Но у тебя же столько всего впереди. Ты же понимаешь, что суицид – это не выход из ситуации?

В данном случае обратившийся за помощью испытывает крайнюю степень горя, возможно, одиночества, он чувствует, что его никто не понимает. Консультанту сложно выдерживать эти чувства, и он старается нивелировать их, перевести все в позитивный ключ, но вряд ли это помогает абоненту, скорее, лишь помогает консультанту справиться со своей тревогой. Абоненту же важно чувствовать, что его страдания понимают и разделяют, находятся рядом с ним, то есть консультант становится некоторым мостиком, который помогает понять, что абонент не один, его чувства имеют смысл, его эмоции переживаемы и реальны. Консультант не разрушается от них, а значит, и у обратившегося за помощью есть возможность их выдерживать. В данной ситуации можно валидизировать его чувства: *«Я слышу, что тебе очень тяжело и больно, настолько, что тебе даже не хочется жить»*.

Невозможно перечислить все ситуации, касающиеся широкого аспекта человеческих чувств и эмоций, также как и невозможно заранее предсказать насколько сильно страдает человек на том конце провода. Самое большое, что может сделать консультант – это быть максимально принимающим, понимающим и слушающим абонента. Для этого консультанту необходимо быть рефлексивным и понимающим по отношению к себе. Если какие-то чувства обратив-

шегоса за помощью являются для консультанта слишком тяжелыми, неприемлемыми, оскорбительными, то рано или поздно он, вероятно, придет к тому, что будет бояться отвечать на звонки. Верх возьмут переживания, что именно этот звонок будет касаться той темы, которой он больше всего боится. В такой ситуации консультант перестает быть активным слушателем и становится человеком, который старается сохранить себя в пугающих для него обстоятельствах, что крайне сильно снижает эффективность его работы. На телефоне доверия нет возможности выбора тем для консультации или эмоциональных состояний, поэтому консультанту приходится быть максимально открытым и универсальным специалистом. Для этого в очередной раз необходимо рефлексивно относиться к своим профессиональным навыкам, развивать свои способности выдерживать и понимать различный спектр чувств.

Задание для самостоятельной работы

Проранжируйте следующие эмоции от 1 до 10, от самых часто испытываемых до самых редких для вас: интерес-возбуждение, радость, удивление, горе-страдание, гнев-ярость, отвращение-омерзение, презрение-пренебрежение, страх-ужас, стыд-застенчивость, вина-раскаяние.

Проанализируйте полученные результаты. Есть ли для вас какая-то зависимость между собственной возможностью испытывать какие-то эмоции и возможностью работать с ними в психологическом консультировании?

Составьте для себя таблицу и внесите туда эмоции из списка выше:

Хочу/Умею работать	Хочу/Не умею работать	Не хочу/Умею работать	Не хочу/Не умею работать

Проанализируйте получившуюся таблицу.

1. То, с чем вы хотите и умеете работать, показывает вашу сильную профессиональную сторону, то, что дается вам легко и приносит внутреннее удовлетворение в работе, скорее всего, это ваши ресурсные звонки.
2. То, с чем вы хотите, но не умеете работать, является вашей «зоной ближайшего развития» в консультировании. Эта тема вызывает у вас интерес, но пока не хватает навыков. Подумайте самостоятельно или при помощи супервизора, как вы можете сделать данные темы более легкими в вашей работе, что вам нужно еще понять, изучить, проработать?
3. Когда вы с чем-то умеете работать, но не хотите, скорее всего, показывает ваше возможное эмоциональное выгорание в данной теме или даже некоторый травматичный опыт. Постарайтесь вспомнить, возможно, это какая-то ситуация из вашей личной жизни или как-то болезненный звонок, вытесненный и не отработанный в супервизии? Постарайтесь понять, что заставляет вас избегать данную тему.

4. Когда вы с чем-то не хотите и не умеете работать – говорит о вашем полном отрицании данной темы, некоторой «теневой» стороне для вас, о которой вы даже боитесь подумать. Проанализируйте, какие именно эмоции туда попали. Эти темы, скорее всего, самые сложные для вас в работе. Звонки данной тематики вы стараетесь поскорее забыть, не выносите на супервизию, не общаетесь с коллегами, возможно, стараетесь полностью игнорировать. Это ваше слабое место, с которым вам может помочь личная терапия, самоанализ и рефлексия.

Для того чтобы процесс телефонной беседы был продуктивным, максимально полезным и эффективным для обратившегося за помощью, важно соблюдать ряд простых, но необходимых условий:

- 1) быть искренне заинтересованным;
- 2) соблюдать определенные техники активного слушания;
- 3) безоценочно принимать обратившегося за помощью во всем во всем спектре его эмоций и ситуации. Каждая из этих составляющих помогают консультанту создать необходимый психологический контакт между абонентом и психологом. При этом совершенно необходимо работать над собой и своей личностью в рамках супервизии, обучающих групп и личной терапии.

Итак, при обсуждении данной темы нами были предложены техники психологического консультирования для работы с каждым из выделенных аспектов. В том числе были предложены техники для различных этапов телефонной беседы. Это позволяет нам конкретизировать обсуждаемое на каждом из этапов проработки психологической проблемы на телефоне доверия.

1.5. Этапы проработки психологической проблемы на телефоне доверия

Спектр обращений на ТД достаточно широк. Каждое обращение абонента подразумевает большой труд и усилия консультанта. Особенно стоит выделить проблематику кризисных обращений, так как в этом случае от консультанта требуется не только высокий уровень психологических знаний, но и большое количество эмоциональных и моральных затрат.

Специфика оказания экстренной психологической помощи на телефоне доверия, как правило, создает следующие дополнительные ограничения и трудности, которые сопровождают такого рода консультирование:

- невозможность «угадать» время звонка и подготовиться к запросу: позвонить могут в любой момент с любой проблемой, консультант должен быть в состоянии готовности постоянно;
- ограниченное время работы с каждым абонентом: практически невозможно уделить каждому абоненту более одного часа (исключение составляют острые кризисные состояния);
- отсутствие гарантий полного контроля контакта: без использования визуального общения трудно улавливать колебания в состоянии абонента, он может в любой момент положить трубку и больше не позвонить или не дозвониться;
- большое количество обращений за рабочее время консультанта;
- незащищенность сотрудника ТД от оскорблений, розыгрышей, сексуальных манипуляций, угроз и т.д.;
- сложность получить поддержку, консультацию, если психолог работает один (без супервизора или у ТД только одна телефонная линия), в затруднительной для него ситуации [32].

Все эти сложности диктуют те формы и методы работы, которые необходимо использовать для быстрого понимания проблемы и возможности ее эффективно разрешить без патологической затраты собственных эмоций (имеется в виду эмоциональное выгорание консультанта), а также с наибольшей пользой для абонента.

Выделим задачи экстренного психологического консультирования:

- восстановление эмоционального равновесия;
- формулирование проблемы;
- расширение пространственно-временной зоны восприятия;
- увеличение числа и разнообразия вариантов решения проблемы;
- восстановление или установление социальных и межличностных связей.

Специалисты выделяют в телефонном разговоре от 3 до 7 этапов. Подробнее о них можно узнать в работах С.Д. Хачатуряна, Г. Свентецка, А. Ванессе и др. [90, 79, 17]. Попробуем обобщить то, что чаще всего выделено и описано.

Первая стадия телефонной беседы – *структурирование, достижение взаимопонимания* или как ее часто маркируют – «Привет!». Это этап установления контакта.

Психолог структурирует ситуацию, определяя, что будет темой его взаимодействия с абонентом. Он дает ему информацию о своих возможностях. При этом психолог решает проблемы установления контакта, соответствия, раппорта с позвонившим. Конкретные варианты решения этих проблем зависят от индивидуальных и культурных особенностей обратившегося за помощью.

Абонент на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта: эмоционального и когнитивного принятия ситуации интервью и личности психолога.

Вторая стадия телефонной беседы обычно начинается со сбора информации о контексте темы; происходит выделение проблемы; решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей абонента. Маркировка этой стадии беседы: «В чем проблема?» Обозначим его как *этап исследования проблемной ситуации*.

Психолог ищет для себя ответы на следующие вопросы: зачем абонент пришел? Как видит свою проблему? В чем его возможности в решении этой проблемы? На материале заявленной темы специалист уясняет позитивные возможности абонента в решении проблемы. Когда цели абонента будут четко поняты, психолог возвращается к определению темы.

После этого начинается **третья стадия телефонной беседы**, которую можно обозначить так – *желаемый результат* или *этап формулировки запроса абонента*. Маркировка этой стадии интервью – «Чего вы хотите добиться?»

Психолог помогает абоненту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть. Обсуждается также вопрос о том, что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут.

Некоторые абоненты начинают именно с этого этапа. Если психологу уже ясны цели абонента, то рекомендации должны быть даны немедленно [1].

Четвертая стадия телефонной беседы представляет собой выработку альтернативных решений. Маркировка этой стадии – «Что еще мы можем сделать по этому поводу?». Назовем его *этапом поиска решений*.

Психолог и абонент работают с различными вариантами решения проблемы. Это осуществляется с целью избегания ригидности и выбора среди альтернатив. Вместе они исследуют личностную динамику абонента. Этот этап может быть длительным.

Специалист должен учитывать, что верное для него решение может быть неверным для абонента. При этом не следует забывать о том, что для некоторых абонентов нужны четкие директивные рекомендации.

Пятая стадия телефонной беседы – обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию. Это *этап завершения разговора*. Маркировка этого этапа – «Вы будете делать это?». Психолог предпринимает усилия по изменению мыслей, действий и чувств абонентов в их повседневной жизни вне ситуации интервью.

Далее описывается специфика работы на каждой из этих стадий применительно к запросу абонента. Описанная последовательность техник и вопросов консультанта, реализуемая на каждой стадии, может варьироваться в зависимости от конкретного случая. Кроме того, специфика каждого контакта оставляет консультанту возможность ставить перед собой другие задачи, неописанные в данной модели, использовать дополнительные приемы и техники [1].

Далее при обсуждении мы будем исходить из того, что выделили следующие этапы, характеризующие телефонное консультирование:

- приветствие и установление контакта с абонентом;
- исследование проблемы;
- формулирование запроса абонента;
- поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации;
- этап завершения разговора.

Рассмотрим каждый из них подробнее.

1. Приветствие и установление контакта с абонентом. Установление психологического контакта с абонентом – необходимое условие успешности работы консультанта. Первый сможет обсуждать проблемную ситуацию и способы ее разрешения только в том случае, если у него сформируется доверие к специалисту и уверенность в том, что тот сможет ему помочь.

Основной целью установления контакта консультанта с абонентом является снятие психологических барьеров для «открытого» пространства диалога. Это поможет психологу наиболее эффективно подойти к решению проблемы абонента. Эта стадия длится от нескольких секунд до десятка минут. Успех беседы во многом зависит от того, насколько уже с первых секунд психолог сумеет проявить себя доброжелательным и заинтересованным собеседником. Установление контакта начинается еще в самом начале разговора, когда консультант берет трубку и говорит приветствие. И голос, и интонация консультанта должны располагать к общению [7].

Бывает, что в начале беседы консультант сталкивается с ситуацией, когда абоненту необходимо объяснить, что такое психологическое консультирование, на что он может рассчитывать, обращаясь за помощью. В этот период психолог структурирует ситуацию. При этом решается проблема установления контакта с абонентом.

Без установления контакта, особенно с ребенком, продуктивная работа с кризисным обращением практически невозможна, поэтому если у консультанта на телефоне доверия есть проблемы с данным этапом, то ему необходимо проанализировать свои «пробелы» в этой области и поработать над ними.

Задачи стадии «установление контакта»

- установление доверительных отношений с абонентом;
- установление эмоционального контакта с абонентом;
- помещение проблемной ситуации в общесемейный (или иной важный, ресурсный для абонента) контекст.

Позиция психолога-консультанта на данной стадии

Позиция специалиста на этой стадии не зависит от специфики проблем абонента. На стадии установления контакта наиболее важным для консультанта является соответствие трем критериям успешного процесса психологического консультирования, которые описаны К. Роджерсом: *безусловное принятие, congruence, эмпатия* [69].

Приемы установления контакта

Существует множество приемов, способствующих установлению контакта с абонентом. А.Н. Моховиков описывает следующие приемы:

- подстройка под дыхание абонента;
- отсутствие отрицаний в речи консультанта;
- соответствие темпа речи консультанта скорости переживаний абонента;
- подстройка под ритм речи абонента, отражение и подчеркивание пиков ритма;
- реплики консультанта осуществляются при выдохе абонента;
- отслеживание громкости речи в ритмической структуре высказывания;
- отслеживание репрезентативной системы абонента [51].

Также выделим следующие средства для установления контакта:

- а) показ уважения к личности абонента;
- б) использование фраз единомыслия и местоимения «мы»;
- в) демонстрация радости от общения;
- г) называние собеседника по имени и отчеству (имени).

Реплики и вопросы психолога-консультанта

В контексте проблематики абонента целесообразно узнать у абонента основную информацию о нем и его семье: имя, возраст, состав семьи, возраст членов семьи, особенности проживания.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте. У меня такая проблема: я не могу наладить контакт со своей семнадцатилетней дочерью.

К: Понятно. Могу ли я перед тем как перейти к обсуждению этой ситуации, задать несколько вопросов о вас и вашей семье, чтобы лучше понять условия, в которых эта ситуация развивается?

А: Да, хорошо.

К: Скажите, пожалуйста, как вас зовут?

А: Валентина Сергеевна. А вас?

К: Меня зовут Анна. Буду рада вам помочь. А сколько вам лет?

А: 42.

К: Вы говорите, что не можете наладить контакт с семнадцатилетней дочерью. Скажите, пожалуйста, вы с ней вдвоем живете, или еще кто-то с вами живет?

А: Нет, у меня есть еще дочка десяти лет.

К: Понятно, а муж?

А: С мужем я развелась. Он сейчас живет в другом городе. Мы втроем живем.

2. Исследование проблемы – это важный этап телефонного разговора, который во многом определяет успешность консультации в целом. Для того чтобы абонент смог работать над решением проблемы, ему необходимо быть уверенным, что консультант понял его проблему и находится в контакте с его переживаниями. Кроме того, рассказывая о проблемной ситуации и отвечая на вопросы консультанта, обратившийся за помощью человек может увидеть свои трудности по-иному. Такое исследование дает возможность консультанту повлиять на характер восприятия абонентом сложившейся у него ситуации уже на данном этапе.

Приведем пример. Как правило, родитель, обращающийся по поводу сложностей с ребенком, имеет следующие особенности восприятия проблемы:

- он описывает сложности с ребенком обобщенно: «ребенок совершенно неуправляемый», «он ни в чем меня не слушается», «у нас постоянные скандалы»;
- в качестве причины проблемы он видит внутренние особенности самого ребенка: «с ребенком что-то не так», «он катится по наклонной плоскости»;
- рассматривает существующую сложность как глобальную, проявляющуюся в любое время и в любых условиях.

Такое описание проблемной ситуации обуславливает необходимость создания локального и детального описания существующих сложностей.

Задачи стадии «исследование проблемы»

- исследование того, каким образом абонент видит проблемную для него ситуацию;
- установление контакта с эмоциями и переживаниями абонента;
- локализация проблемы во времени и исследование контекста, в котором она проявляется;
- создание детального и конкретного описания трудностей взаимодействия родителей с ребенком, которое в первую очередь включало бы описание их поведения.
- самая важная задача этапа сбора информации – это формулировка гипотез, предположений, чтобы успешно перейти на следующий этап телефонной беседы.

Позиция консультанта

На этом этапе телефонной консультации, описанные К. Роджерсом установки консультанта (безоценочное принятие, эмпатическое слушание, конгруэнтность) также имеют огромную важность [70]. Слушать абонента именно с этих позиций необходимо для того, чтобы он почувствовал себя услышанным и понятым.

Кроме того, на этом этапе для консультанта может быть полезно придерживаться следующих установок:

- внимательность к тому, как видит причины существующих сложностей абонент;
- соблюдение нейтральности (консультант не должен становиться ни на сторону родителя, ни на сторону ребенка);
- взгляд на проблему, как на затрудненное взаимодействие между людьми.

Вопросы полезные на данной стадии

В соответствии с выделенными задачами на данной стадии может быть полезным использование следующих вопросов:

- «О чем бы вы хотели поговорить?»
- «Когда возникли сложности?»
- «Какими были ваши отношения с ребенком до того, как трудности появились?»
- «Что именно вас огорчает (раздражает, смущает, не нравится) в поведении ребенка?»
- «Почему это кажется вам проблемой?»
- «В каком контексте обычно возникает проблемная ситуация?»
- «Как эта ситуация выглядит внешне?»
- «Как вы себя ведете в сложной ситуации?»
- «Как реагирует ребенок на ваше поведение?»

После того как локальное, детальное описание проблемы создано, полезно обобщить его, резюмировать и получить у абонента подтверждение, что ситуация понята правильно.

Пример обращения

Консультант: Скажите, пожалуйста, о чем бы вам хотелось поговорить?

Абонент: Дело в том, что последнее время мой сын стал странно себя вести, раздражается на всех, практически не идет на контакт. При этом он стал учиться на тройки и еле закончил десятый класс.

К: Вы сказали: «В последнее время». Что вы имеете в виду?

А: Ну, наверное, приблизительно полгода назад он стал плохо учиться и с ним стало трудно общаться.

К: Понятно. А до этого он вел себя нормально?

А: (пауза) До этого более или менее нормально. Были, конечно, и какие-то трудные моменты, но в целом, более или менее нормально.

К: Если я правильно вас понял, трудности начались полгода назад.

А: Да.

К: Вы сказали, что сын раздражается на всех, странно себя ведет и не идет на контакт. Вы не могли бы рассказать об этом подробнее: в каких ситуациях и как это происходит?

А: Ну, когда его о чем-то, например, просишь или когда пытаешься с ним заговорить, то он обычно молчит или ничего не говорит. Или просто молча уходит в свою комнату.

К: А о чем вы обычно пытаетесь с ним заговорить и что у него обычно просите?

А: Ну, я пытаюсь ему объяснить, как важно сейчас хорошо учиться, для того, чтобы хорошо в следующем году поступить. Ну, или прошу что-то сделать по хозяйству: вымыть посуду, убрать что-то в квартире.

К: Правильно ли я понимаю, что отсутствие контакта с сыном у вас возникает в ситуациях, когда вы либо пытаетесь его наставить или чему-то научить или тогда, когда вы пытаетесь его уговорить что-то сделать по хозяйству?

А: Да.

К: А что именно в ситуации с сыном вас больше всего тревожит?

А: Я очень боюсь за будущее сына. Я боюсь, что он не сможет поступить в вуз и пойдет в армию. Ну и еще я очень переживаю, за его моральное состояние, что он не способен нормально учиться, ничего не делает.

К: То есть, если я вас правильно понял, вас беспокоит, что сын стал плохо учиться. Вы бы хотели, чтобы он более ответственно относился к своим обязанностям, и опасаетесь за его будущие перспективы. Кроме того, часто ваше взаимодействие с ним можно описать следующим образом: Вы пытаетесь ему напомнить, что надо хорошо учиться или пытаетесь возложить на него ответственность за какие-то обязанности, а он прекращает с вами разговор. И в этих ситуациях вы чувствуете, что теряете эмоциональный контакт с сыном.

А: Да.

3. Формулирование запроса абонента. Термином «запрос» здесь мы будем обозначать просьбу или жалобу абонента, представленную им в виде словесного описания испытываемых им в настоящий момент трудностей, помощь в преодолении которых он ждет от психолога.

Определение запроса абонента – важный этап процесса телефонного консультирования. От того, как он сформулирован, зависит дальнейшее направление телефонного диалога. Для того чтобы его точно зафиксировать, консультанту необходимо не только выяснить ожидания абонента от разговора, но и оценить их реалистичность, а затем переформулировать таким образом, чтобы он был выполнимым и конструктивным.

Родители, обращающиеся на ДТД в связи с трудностями с детьми, часто предъявляют к детям повышенные, нереалистичные требования. В этом контексте консультанту необходимо исследовать ожидания родителей по отношению к поведению детей, помочь абоненту адекватно оценить возможности своего влияния на сложившуюся ситуацию, и на этом основании поставить для себя реалистичные цели.

Дети, обращающиеся на ТД, зачастую в силу специфики возраста, не могут сформулировать запрос на психологическую помощь. В этом случае задача те-

лефонного консультанта помочь ребенку на понятном ему языке сформулировать ожидания от обращения на ТД и конкретный запрос (вопрос), который он хотел бы обсудить с консультантом.

Неконструктивные запросы

1. *Нереалистичные запросы.* Такие запросы содержат в себе пожелание, которое явно невозможно выполнить, обычно оно предусматривает в качестве цели какое-то идеальное состояние. Абонент использует слова типа «всегда» или «никогда». *«Хочу всегда быть спокойным» или «Хочу больше никогда не злиться на мужа/жену» или «Как сделать, чтобы ребенок всегда меня слушался?»* и т.д. Люди с подобными запросами ориентированы на идеализированные требования (перфекционизм) к себе, к людям и миру. На самом деле их пожелания служат лишь средством защиты от реальных проблем, решения которых они избегают. Им следует оказать помощь в переформулировании своих запросов, для этого надо помочь им выделить и осознать те проблемы, которые от них были скрыты. Следует предложить абоненту для начала избавиться от завышенных и нереалистичных требований к самому себе, а затем поставить другие задачи.

2. *Неопределенные запросы.* Абонент не может конкретно определить, что же он хочет. Например, абонент рассказывает длинную историю (или много историй), не делая выводов и не формулируя своих желаний. Или формулирует проблему совершенно абстрактным и заумным способом, или просто высказывает гнев и возмущение по поводу других людей, или рассказывает о чем-то для него эмоционально значимом, но не говорит, чтобы он хотел получить от психолога. Такие абоненты часто либо сами не понимают, что они хотят, либо надеются на инициативу психолога, ждут совета как от друга, хотят, чтобы их пожалели, либо боятся консультанта телефона доверия и т.п. Следует задавать наводящие вопросы и максимально конкретизировать запрос. Можно спросить: *«Чем же я могу вам помочь?»*

3. *Манипулятивные запросы.* Такой запрос содержит в себе просьбу об изменении не самого обращающегося, а третьих лиц, т.е. об управлении другим человеком без его согласия. В случае манипулятивного запроса психолог должен разъяснить, что он не может решать проблемы третьих лиц заочно, тем более, если они этого не хотят. Такой запрос следует перевести в русло работы с самим обращающимся, с его проблемами, которые могут быть связаны с третьими лицами. Манипулятивный запрос проявляется в желании управлять отношениями другого, его мнением, его желаниями, поведением или эмоциями. Это неприемлемо. Особый случай – стремление абонента манипулировать самим психологом. Психолог может обнаружить его не сразу, но чем раньше, тем лучше. Некоторые абоненты приходят на консультацию только лишь для того, чтобы «победить» консультанта, или доказать, что с ним все равно нельзя ничего сделать, или заставить психолога проявлять к ним жалость, или для того, чтобы психолог принял на себя ответственность за проблемы абонента и т.д. [44]

Конструктивные запросы

1. *Запрос об информации.* Абонент хочет просто получить психологическую информацию по важным для него вопросам.

Примеры запросов об информации в практике телефонного консультирования: «Мне нужен телефон Департамента образования»; «Моему ребенку 14 лет, и в последнее время его поведение изменилось. Это может быть связано с подростковым кризисом?» и прочие.

Важно, что часто за запросом об информации может стоять психологический запрос. Всегда нужно уточнить у абонента, нужна ли ему психологическая помощь в решении данной ситуации [44].

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте. Мне нужен телефон Департамента образования.

К: Конечно, минуту. Расскажите, в чем причина обращения в департамент?

А: У моего сына конфликт с учителем. Она занижает его оценки и относится к нему плохо, выделяет среди других учеников. К директору мы ходили, но он на ее стороне. Хочу пожаловаться на учителя в Департамент образования.

К: А как вы уже пытались решить эту проблему?

А: Как? К директору ходили. С учителем бесполезно разговаривать, она будет стоять на своем.

К: Я вижу, что у вашего сына сейчас конфликтные отношения с учителем, но ранее вы не пытались решить ее напрямую с самим педагогом. Возможно, ситуация решится на уровне ученик-учитель? Хотите, мы сейчас попробуем разобраться в ситуации и решить, как выйти из нее наиболее продуктивным для всех способом?

А: Давайте попробуем...

2. *Запрос о помощи в самопознании.* Этот запрос имеет много общего с предыдущим, но требует более глубокого исследования. Выделены три формы:

А) о структурировании Я-концепции. Этот вариант предполагает исследование личности. Человек интересуется, какой он на самом деле, какой у него характер. Следует выяснить, а какие мотивы заставляют абонента искать ответ на вопрос, а что в его жизни не так.

Б) об определении способностей или выборе профессии. Здесь прежде всего необходима психодиагностика, порой лучше переадресовать запрос к специалисту в области профориентации.

В) о помощи в самопринятии и самопонимании. В данном случае абонент хочет лучше понять самого себя, уладить какой-то внутренний конфликт, понравиться самому себе. В подоплеке таких запросов может быть чувство вины, родительские директивы типа «ты не такой» и др. глубинные причины. Поэтому здесь необходима серьезная терапевтическая работа.

3. *Запрос о помощи в саморазвитии.* Описано несколько форм такого запроса:

- А) о развитии когнитивных способностей (памяти, мышления, внимания и т.д.) В этом случае абонента лучше перенаправить в одну из групп, занимающихся тренингами соответствующих способностей, или посоветовать соответствующую литературу для самостоятельных занятий. Однако следует выяснить, почему возникла такая потребность, не скрывается ли за этим какая-то другая проблема, или комплекс неполноценности.
- Б) о развитии коммуникативных навыков (общения). Данный вариант запроса решается также за счет специальных тренингов различного уровня и направленности. Существуют тренинги межличностного общения, тренинги уверенного поведения, тренинги делового общения и т.д. Также следует разобраться в подлинных мотивах абонента, может быть, дело не в отсутствии навыков общения, а в наличии каких-то комплексов.
- В) о развитии навыков саморегуляции (релаксации, управления эмоциями и т.д.). Этот вариант лучше всего решается на группах телесной терапии, йоги, релаксации, свободного дыхания и т.д. Иногда можно обойтись простыми советами по саморегуляции [44].

4. *Запрос о трансформации.* В этом случае абонент хочет добиться серьезных изменений в своей личности или состоянии. Существуют четыре основные формы этого запроса:

- А) О личностном росте. Это такое изменение личности, при котором достигается ее развитие, переход на новый эмоционально-интеллектуальный уровень. Это качественный переход, когда проблемы предыдущего этапа становятся простыми, легко решаемыми. Человек обретает большую широту взглядов, большую гибкость и способность понимать других людей, начинает воспринимать жизнь стратегически, а не реагировать на ситуацию, развивается его философия жизни. При этом важно выяснить какую цель преследует абонент, стремясь к личностному росту. Это поможет сориентировать его, либо поработать индивидуально.
- Б) Экзистенциальный запрос. Предполагает вопросы типа: как найти смысл жизни? Как достичь самореализации? Как жить здесь и теперь?
- В) Об изменении жизненного сценария. «Хочу стать другим человеком», «Хочу освободиться от груза прошлого и начать новую жизнь». На эти вопросы хорошо отвечает теория транзактного анализа Э. Берна и теория стиля жизни А. Адлера. Чаще всего причиной неудовлетворительного сценария являются детские решения, принимаемые ребенком на основе родительских предписаний.
- Г) О достижении личной целостности. Выражается в первичном ощущении внутренней противоречивости, отсутствии подлинности бытия. «Хочу обрести внутренний мир», «Хочу стать самим собой» и т.д. За этим запросом может скрываться проблема личной идентичности, конфликт между желаниями личности и требованиями общества, последствия родительского предписания «не будь собой».

5. *Запрос о снятии симптома.* Это наиболее распространенная разновидность запроса, когда абонент хочет избавиться от неприятных для него последствий своей психологической проблемы. Другой вопрос, хочет ли он решать эту проблему? Симптомов великое множество, но их можно объединить в следующие группы:

- А) Жалобы на эмоциональные нарушения. Это и депрессии, и фобии, и тревоги, и постстрессовые состояния, и эмоциональные зависимости, и чувство вины и стыда, и душевная боль, и горе, и печаль, и разочарование, и неуправляемый гнев, и навязчивые мысли и действия.
- Б) Коммуникативные проблемы. Это не просто отсутствие навыков общения. Коммуникативные трудности могут быть следствием социофобии, речевой фобии, чувства стыда или вины, чувства неполноценности или отверженности. Они могут быть результатом тех или иных особенностей характера (вспыльчивость, дистимность), а иногда и следствием серьезного психологического заболевания. К этой категории можно отнести и застенчивость, и неспособность понимать и выражать чувства (алекситимия), и заикание и т.д.
- В) Когнитивные нарушения. Могут затрагивать любые психические процессы, ответственные за познание мира. Это нарушения памяти, внимания, мышления и восприятия, такие как ложные воспоминания, замедленное мышление, рассеянность внимания, те или иные виды амнезии, дезориентировка сознания и т.д.
- Г) Нарушения характера. Искажения характера встречаются в той или иной форме повсеместно. Они предопределяют многочисленные психологические проблемы, с которыми сталкивается личность. Такие искажения в психологии называются акцентуациями характера, т.е. когда та или иная черта оказывается сильно выраженной и определяет неадекватные эмоциональные и поведенческие реакции. При чрезмерном развитии той или иной патологической черты характера можно говорить не об акцентуации, а о психопатии (расстройстве личности). В ходе консультаций можно диагностировать ту или иную черту характера, дать абоненту соответствующие разъяснения, дать совет, как найти позитивное применение данной особенности характера или постепенно компенсировать ее. Консультант должен помнить, что за фасадом многих симптомов и проблем стоят устойчивые черты характера, без коррекции которых первичная задача решена быть не может [44].

Задачи стадии «формулирование запроса»

- Исследование ожиданий абонента от разговора и проверка реалистичности этих ожиданий.
- Исследования требований, предъявляемых абонентом по отношению к ребенку, и проверка реалистичности этих требований.
- Помощь абоненту в постановке достижимых целей и формулирование запроса.

Позиция консультанта

На стадии формулирования запроса абонента адекватной будет такая позиция консультанта, в рамках которой он, с одной стороны, не отождествляется с переживаниями абонента и его восприятием ситуации, и это позволяет ему видеть ситуацию по-другому и обнаруживать в ней те возможности, которые не заметны абоненту; а с другой стороны – не стремится явно или неявно навязать абоненту собственные, не соответствующие жизненным обстоятельствам абонента, представления о том, в какую сторону необходимо изменить его ситуацию.

Вопросы и реплики консультанта на этой стадии

При формулировании запроса абонента, связанного с отношениями родителей и детей, мы предлагаем придерживаться следующей последовательности шагов:

1. Выяснение первичного запроса.

Лучше всего напрямую спросить абонента о его ожиданиях от предстоящего телефонного разговора.

Это можно сделать с помощью следующих вопросов:

- *Как вы думаете, чем вам может быть полезен наш разговор?*
- *С чем бы вы хотели закончить наш разговор?*
- *Чем я, как психолог, могу быть вам полезен?*
- *Чтобы вам хотелось получить в результате нашего разговора?*
- *Какие задачи вы бы хотели бы решить с помощью нашего разговора.*

2. Переформулирование запроса.

Часто абоненты предъявляют к консультанту ожидания, которые не могут быть реализованы в процессе телефонной консультации или не соответствуют процессу психологического консультирования. Например, запрос абонента может звучать так: «посоветуйте, что делать». В этом случае консультант должен переформулировать запрос таким образом, чтобы он был адекватен возможностям и задачам психологического консультирования по телефону [90].

3. Выяснение ожиданий от поведения ребенка (для родительских запросов)

Ожидания родителей от телефонного диалога тесно связаны с их представлением о том, каким образом они бы хотели бы изменить актуальную проблемную ситуацию и поведение ребенка. Однако эти представления также могут быть нереалистичными или слишком общими и расплывчатыми. Поэтому, с нашей точки зрения, процесс формулирования запроса включает в себя также и исследование представления родителей о желаемых изменениях, требованиях и ожиданиях, предъявляемых к ребенку. Например, если родитель просит консультанта научить его способам влияния на ребенка, то имеет смысл детально обсудить, каким образом абонент хочет на него влиять [90].

4. Обратная связь от консультанта, отражающее его восприятие проблемной ситуации.

Предлагая абоненту обратную связь по поводу проблемной ситуации и ожиданий абонента, консультант может сказать о следующем:

- как он ее видит, причины ее возникновения;
- какими возможностями, с его точки зрения, обладает абонент по изменению ситуации;
- какие могут быть стратегии взаимодействия, позволяющие изменить ситуацию.

Обратная связь может включать в себя нормализацию проблемной ситуации, описание причин ее возникновения в контексте психологических знаний, информирование об особенностях возраста и развития семейной системы в этот возрастной период.

5. Совместное формулирование окончательного запроса.

Приведем пример консультации:

Пример обращения

Консультант: Теперь я бы хотел спросить вас, чем, с вашей точки зрения, может быть полезен наш разговор?

Абонент: Я бы хотел бы, чтобы вы дали мне совет, как мне повлиять на сына.

К: Правильно ли я вас понял, что вы в результате нашего разговора хотели бы выработать какую-то более конструктивную стратегию поведения с сыном?

А: Ну да.

К: А в какую сторону и каким образом вы бы хотели изменить ваши отношения?

А: Чтобы он прекратил курить, чтобы он учился, чтобы он перестал общаться с этой плохой компанией. И тогда этих скандалов не будет.

К: Если я правильно понимаю, вы хотите, чтобы он перестал курить, чтобы он бросил свой круг общения и чтобы он стал активно учиться. Так?

А: Да, все верно.

К: Хорошо, как вы считаете, насколько в ваших силах заставить его таким образом кардинально изменить свое поведение?

А: Мне кажется, я это сделать не могу.

К: Могу я высказать свои соображения и то, как мне эта ситуация видится, перед тем как обсуждать возможные стратегии ее изменения.

А: Да, конечно.

К: Вы знаете, на мой взгляд, с вашим сыном все в порядке. Он проходит нормальные и естественные для этого возраста стадии развития.

А: Угу.

К: Подростку в этом возрасте очень важно начинать жить какой-то активной социальной жизнью вне семьи. Подростки обычно начинают в

этом возрасте активно исследовать как еще по-другому могут жить люди, кроме того образа жизни, тех жизненных правил, жизненных ценностей и убеждений, которые они получили в семье. Они активно строят контакты вне семьи, могут искать себе какие-то другие образцы для подражания.

С другой стороны, им в этом возрасте очень важно найти себе какую-то компанию людей, к которым они смогут принадлежать.

Много общаясь в незнакомой для вас компании и мало времени проводя дома, к тому же начав курить, ваш сын сейчас удовлетворяет очень важную для себя потребность в организации своей жизни вне семьи. Это часть процесса его развития и формирования. Как-то остановить или контролировать этот процесс вряд ли возможно.

А: Угу.

К: *На мой взгляд, вы в этой ситуации можете, во-первых, сделать так, чтобы у вас с сыном сохранялся эмоциональный контакт. Во-вторых, оказывать ему эмоциональную поддержку в процессе поиска и формирования себя, а в-третьих, четко договориться с ним о каких-то правилах совместной жизни, чтобы и вам, и ему было бы комфортно.*

Вы бы хотели обсудить, как это можно сделать?

А: Да, конечно.

6. Поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации. Стадия поиска решения [37] является ключевой для телефонной консультации. Она позволяет абоненту начать воспринимать существующие сложности как преодолимые, определить оптимальные стратегии изменения ситуации и спланировать ближайшие шаги.

Задачи стадии «поиск решения и планирования конкретных шагов к изменению»

- Помощь абоненту в осознании возможности преодоления существующих сложностей.
- Формирование стратегии изменения актуальной ситуации.
- Оказание помощи в планировании конкретных конструктивных шагов.

Позиция консультанта

На данном этапе необходимо помнить о том, что любые решения об изменении ситуации может принять сам абонент на основе своего собственного жизненного опыта. Задачей консультанта является только содействие процессу принятия решений.

Последовательность шагов в работе консультанта зависит как от конкретного случая, так и от специфики работы и индивидуальных предпочтений консультанта. Далее будут описаны некоторые из возможных техник, которые могут быть полезны на этой стадии, не предлагая жесткой последовательности работы. Большинство из представленных техник разработаны в рамках стратегического и ориентированного на решение подходов.

7. Завершение разговора – этот этап позволяет абоненту обобщить и зафиксировать полученный в процессе разговора результат, а консультанту получить обратную связь абонента по поводу проведенной консультации [37].

Задачи стадии «завершение разговора»

1. Обобщение и фиксация результата консультации.
2. Получение обратной связи по поводу консультации от абонента.

Реплики и вопросы консультанта

Мы предлагаем следующую последовательность шагов при завершении разговора:

- **Подтверждение от абонента, что разговор можно завершать.** Здесь полезны следующие вопросы:
 - *«Все ли мы обсудили?»*
 - *«Есть ли что-то такое, чтобы вы бы хотели добавить?»*
- **Валидизация.** Подтверждение абонента о том, что консультант его услышал, адекватно отразил его чувства, их характер. Это вопросы:
 - *«Что вы чувствовали в ходе беседы?»*
- **Комплимент.** Compliment позволяет обобщить сильные стороны и потенциал абонента. Это важный элемент, который помогает мотивировать абонента на дальнейшие действия. Например, утверждения:
 - *«Я уверена, что у вас получится претворить в жизнь все рекомендации»*
 - *«Вы очень сильная женщина и через многое прошли, а сейчас у вас новый этап в жизни»*
- **Резюмирование.** Включает обобщение найденных в процессе разговора стратегий и шагов. Резюмирование полезно использовать, когда из целой части разговора необходимо выделяется только главная мысль.
 - *«Таким образом, главное...»*
 - *«Ваша основная идея, как я понял...»*
 - *«Если теперь подытожить сказанное вами ...»*
- **Обратная связь абонента.** Здесь можно попросить абонента поделиться его оценкой проведенной консультацией. При этом можно использовать следующие вопросы:
 - *«Скажите, пожалуйста, насколько процентов я удовлетворил ваши ожидания от этого звонка?»*
 - *«Как вы себя чувствуете сейчас, после нашего разговора?»*
 - *«Как вы сейчас смотрите на эту проблему?»*
 - *«Есть ли что-то такое, что вы хотели бы добавить?»*

Умение слушать в консультативной беседе на телефоне доверия – наиболее важное из всех качеств, которыми должен обладать специалист. Дать человеку возможность высказать свои мысли и чувства, выслушать его внимательно с пониманием не так просто, как может показаться на первый взгляд. Для этого необходимо хорошо владеть методами, помогающими абоненту раскрыться,

продуктивно представить информацию о сложившейся ситуации. Эффективная консультативная работа также включает в себя способность адекватного выбора и использования психологом методов, помогающих абоненту прийти к верному решению и принять его [44].

В процессе работы на телефоне доверия важно фиксировать определенные моменты, чтобы быть максимально эффективным в телефонной беседе, ничего не забыть и иметь возможность вернуться к важным аспектам. Перечислим то, что консультант должен записать в процессе разговора:

- имя абонента;
- возраст;
- сферу занятий;
- имена и возраст причастных к ситуации лиц;
- основные моменты ситуации (может быть в виде схем);
- успехи и достижения абонента;
- все названные абонентом и консультантом альтернативы, предложить это же сделать абоненту;
- отметить выбранную абонентом альтернативу и этапы ее достижения;
- все вероятные гипотезы, которые необходимо проверить;
- слова или фразы, на которых у абонента изменилось эмоциональное состояние (дрогнул голос, повысился тон голоса, снизилась громкость и пр.).

Консультанты телефона доверия должны знать, и умело использовать в своей работе разнообразные способы и приемы психологической помощи.

Только сочетание различных техник и методов может привести к наибольшему психологическому (психотерапевтическому) эффекту.

Завершая тему с практическими рекомендациями по работе с абонентами, отметим, что предложенные способы работы лишь описывают часть из той объемной структуры знаний и умений консультанта на телефоне доверия, которая должна входить в его компетенцию. Но данная информация может быть полезной не только для начинающих консультантов, но и для опытных специалистов. Это поможет опытным психологам структурировать знания и даст практические рекомендации в этой сложной области.

Задание для самостоятельной работы

Рассмотрите стенограмму (представленную далее) с точки зрения этапов телефонного консультирования. Отметьте, где начинается и заканчивается каждый из этапов. Были ли этапы полностью реализованы, выполнены ли задачи каждого этапа? Проанализируйте ситуацию консультативной работы с абонентом, сформулируйте рабочую гипотезу и направления психологической помощи.

Пример обращения

Звонит девочка в состоянии повышенной тревожности, растерянности.

Консультант: Здравствуйте! Детский телефон доверия, я вас слушаю.

Абонент: Здравствуйте! (молчание в трубку).

- К: Вы позвонили на ДТД. Если вас что-то тревожит, и вы не знаете, как справиться с трудной для вас ситуацией, я готова выслушать, и мы вместе попытаемся разобраться. У вас что-то случилось?*
- А: Я не знаю, с чего начать... (плачет).*
- К: Давай попробуем уговорить твои слезки не литься ручьем и познакомимся с тобой?*
- А: Угу.*
- К: Меня зовут Вика. Как бы ты хотела, чтобы я к тебе обращалась?*
- А: Меня зовут Татьяна. Я не знаю, может я не туда обратилась. У вас телефон доверия детский? Мне ведь уже 15 лет, и я не маленькая: в 9-м классе учусь.*
- К: На нашем телефоне доверия не только детям помогают разобраться в трудных ситуациях, но и подросткам, и учителям. Так что же у тебя произошло, Татьяна?*
- А: Да все и сразу. Точно моей маме надо посоветовать ваш телефон, может, она тогда поймет, что я не маленькая, и нечего мной командовать и обращаться как с маленькой.*
- К: Ты с ней поругалась?*
- А: Да она меня вообще не понимает, кричит, с друзьями гулять не пускает.*
- К: Так что сейчас, что произошло?*
- А: Я с ней поругалась, она меня не пускает в ночной клуб с друзьями, говорит, чтобы в 23.00 была дома как штык. Вообще, она на меня наорала, заперла дома и ушла на работу. Я связала простыни, привязала к двери, спустилась вниз на улицу и два дня живу у подружки.*
- К: И как у подружки живется? Весело, наверное?*
- А: Да первый день нечего, весело было. А вот сегодня подумалось как-то, что я ведь не могу все время жить у подружки.*
- К: Да, конечно, ведь у подружки, наверное, родители есть, и они могут ругать ее за то, что ты долго у них живешь.*
- А: Да ее родители на даче. Они и не знают, что я тут. Я хотела несколько дней пожить, пусть мать переживает, а потом позвонить бабушке и сказать, чтоб она маме передала, что вернусь домой только тогда, когда она разрешит мне ходить на дискотеку в ночные клубы.*
- К: Так, и?*
- А: Сегодня позвонила бабушке, бабушка сказала, что мама плачет и в полицию собирается обратиться. Мне ее жалко стало. Ну, я же не могу теперь обратно вернуться просто так, она орать на меня будет.*
- К: А может, позвонить маме и попробовать спокойно без крика поговорить с ней? Ты раньше пробовала поговорить с ней по душам?*
- А: Да ей все некогда, она на работе с утра до вечера пропадает. Если честно, то мне и самой хочется ее услышать и увидеть, я ведь ее люблю, только она не понимает меня. И я не понимаю ее.*

К: А может, ей так же трудно, как и тебе понять твое поведение и увидеть в тебе уже взрослую девушку. Ты ведь для нее с рождения была маленькой девочкой, о которой она заботилась, укладывала спать, кормила с ложечки. Да и сейчас по законодательству она несет ответственность за твои противоправные поступки.

А: А что я что-то делаю противозаконно: я не ворую, не убиваю никого?

К: Но ведь воровать и убивать это не единственные правонарушения в обществе. Если тебя интересуют юридические вопросы, ты можешь позвонить к нам на телефон сегодня или в любой другой четверг после 18.00 и поговорить с юристом, который работает на нашем телефоне доверия. Он может объяснить тебе все виды правонарушений и ответственность за эти правонарушения. Ты ведь убежала из дома и являешься несовершеннолетней по закону.

А: Я об этом не думала. И что меня могут забрать в полицию? Да, действительно стоит пообщаться с вашим юристом.

К: И маме позвони, она ведь любит тебя и беспокоится.

А: Да я знаю, что мама меня любит, но зачем она так кричит?

К: Она просто, наверное, не знает, как иначе с тобой можно общаться, может, она хочет, чтоб ты услышала ее тревогу? Попробуй поделиться своими переживаниями, мыслями с мамой. В беседе с мамой можно даже попросить у нее совета и признаться в том, что ты не знаешь, как правильно поступить в сложившейся ситуации. Это поможет тебе сблизиться с мамой, снизит напряженность ваших отношений.

А: Да, это так.

К: Мама, наверное, там без тебя места себе не находит, и ночь не спала.

А: Да, бабушка говорила, что мама всю ночь проплакала. Да и я, если честно, сегодня все утро плакала.

К: Так позвони и поговорите. И ты успокоишься, и мама. Вы ведь самые родные люди и наверняка поймете друг друга.

А: Спасибо вам, действительно вы правы, я попробую с ней поговорить. Я ей сейчас позвоню.

К: Я желаю тебе удачи и взаимопонимания с мамой.

А: До свидания и еще раз спасибо.

К: До свидания.

Итак, рассмотрев все важные аспекты на каждом из этапов проработки психологической проблемы на телефоне доверия, мы можем перейти к обсуждению последнего вопроса первой темы – «Построение отношений между абонентом и консультантом в процессе работы телефона доверия».

1.6. Построение отношений между абонентом и консультантом в процессе телефонной беседы

В число основных и первоначальных задач в работе специалистов службы ДТД входит построение отношений в консультативной работе. В ее решении есть а) практические и б) теоретические сложности.

Начнем с первой: понимание специфики такой работы на ДТД предполагает решение нескольких задач:

- 1) определить специфику терапевтических отношений в различных школах и направлениях психологической и психотерапевтической помощи. Что позволит понять основы практики построения отношений на Детском телефоне доверия, а также представлять свои ограничения и возможности в применении тех или иных способов работы;
- 2) понять взгляды и принципы, позволяющие эффективно поддерживать контакт с абонентом. Работа на Детском телефоне доверия требует понимания особенностей психологического контакта в дистанционной форме, специфику такого рода отношений, возможности их развития.

Начнем с *установления специфики терапевтических отношений в различных школах и направлениях психологической и психотерапевтической помощи.*

Тема взаимоотношений между психологом и клиентом является ключевой в ряде психотерапевтических подходов. Даже самый беглый взгляд на историю психотерапии показывает, что история этой темы, ее содержание – одна из движущих сил психотерапевтической практики, игнорирование которой ведет не только к ее обеднению, но и к возрастанию вероятности множества ошибок и попадания в разные «ловушки».

Существуют подходы, для которых отношения между клиентом и психологом являются ключевыми в процессе работы: психодинамическая, психоаналитическая, терапия объектных отношений, гештальт-терапия, телесная терапия и т.д. Можно встретить подходы в меньшей степени ориентированные на отношения: бихевиористский, когнитивный, консультативный в рамках работы различных психологических служб. При этом согласно М. Каhn избегание темы взаимоотношений может привести к серьезным последствиям, как для консультанта, так и клиента [113], на его взгляд отношения особенно важно рассматривать по следующим причинам:

- одного инсайта или понимания клиентом своей проблемы недостаточно для эффективной работы. Одно лишь осознание проблемы не вызывает изменений в жизни клиента;
- все подходы осознают, что во время психологической практики между клиентом и психологом возникают особого рода отношения. При этом различия подходов будет заключаться именно в понимании природы таких взаимоотношений и вариантов работы с ними;
- потенциальная польза от изучения отношений клиент–психолог так высока, потому что это единственные реальные отношения, разворачивающиеся на протяжении всего психотерапевтического контакта.

В XX веке подходы были ориентированы или 1) на понимание взаимоотношений в рамках «клиент–психолог», 2) или на эмпатическую восприимчивость между психологом и клиентом. При этом в первом подходе психолог занимал более отстраненную и дистанцированную позицию по отношению к клиенту, второй же подход во многом «не замечал» разворачивающиеся в терапии процессы. В сегодняшней практике эти подходы во многом интегрированы, большей части психологом очевидно значение как отношений между клиентом и психологом, так и эмпатическое принятие со стороны психолога, что делает психологическую практику более богатой и скомпенсированной [113].

При кратком рассмотрении истории изучения взаимоотношений в психотерапии, безусловно, первым к рассмотрению будет принят именно психодинамический подход.

Изначально в рамках психоаналитической терапии З. Фрейд заметил, как перенос влияет на психотерапевтическую работу, а именно, он мог или полностью уничтожить весь психотерапевтический процесс или же помочь в излечении пациента [113]. Отталкиваясь от этой мысли, представители психоаналитической школы считали, что для эффективности анализа необходимо занять дистанцированную позицию: желательно, чтобы психолога не было видно, что позволило бы ему поддерживать достаточный уровень «оптимальной фрустрации» и во многом выступать «чистой доской» для пациента. При этом основная задача психолога – возвращение клиенту интерпретаций. Безусловно «нейтрально» дистанцированный подход становится все менее актуальным в наше время, существует множество критических работ, направленных на доказательство антитерапевтичности таких взглядов, а также их антигуманности и этической неприемлемости. Безусловно, многие абоненты при таком подходе чувствуют себя не просто «фрустрированными», но ощущают некоторую враждебность, холодность и закрытость со стороны аналитика.

В рамках работы специалиста телефона доверия, когда абонент и консультант находятся на большой дистанции друг от друга и при этом нередко первый находится в кризисном состоянии, совершенно неоправданно и во многом даже рискованно использовать слишком большую дистанцию, безучастную позицию или же не вовлеченность со стороны консультанта в процессе диалога.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте случай из практики, сформируйте свое собственное видение на данную ситуацию, чем опасен и насколько возможен такой подход в рамках дистанционной помощи?

Пример запроса абонента: Консультант провел диалог с абонентом возраста 13 лет, который оказался двум сторонам крайне продуктивным. Они договорились об еженедельных звонках в определенное время и определенный день недели, когда работал данный консультант. Через несколько месяцев такой работы консультант и абонент решили перевести работу в рамки очных встреч. Данные встречи проходили в кафе или на улице, так как у ребенка не было возможности оплачивать услуги психолога. Консультант говорил коллегам, что ребенок крайне травмированный, в его окружении нет поддерживающего взрос-

лого, который мог бы помочь в его сложный подростковый период. Консультант также говорил, что не может оставаться безучастным, когда ребенок страдает, он уже чувствует по отношению к нему отцовскую ответственность.

Х. Когут попытался в своей работе интегрировать психоаналитический и гуманистический подход. Он пишет, что видимая и проявляемая эмпатия – одно из наиболее важных качеств для психотерапевтического процесса. Отсутствие же эмпатии не просто фрустрирует клиента, но причиняет ему боль, так как многие клиенты, имеющие опыт отвержения в детстве, оказываются повторно травмированными [40].

Именно Х. Когут и М. Гилл показали, насколько важна для терапевтического процесса собственная уязвимость психолога [113]. Ведь именно в отношениях «клиент–психолог» у клиента есть возможность выражать все свои чувства и эмоции по отношению к психологу. Именно в рамках психотерапевтического процесса клиент может не сдерживать свои истинные чувства по отношению к психологу и не уходить в психологические защиты (как это часто бывает во всех других отношениях, начиная с детско-родительских). При этом, безусловно, со стороны психолога может встречаться сопротивление, желание оправдываться, объясняться, быть холодным и молчаливым на замечания клиента.

Незащищенность – одна из важнейших составляющих в работе психологов на телефоне доверия. Абоненты в процессе дистанционной помощи крайне часто обесценивают консультанта, выражают сильные и негативные чувства в его адрес. Тому может быть множество причин, но очевидная и соответствующая специфике дистанционной помощи, выражается в том, что в рамках работы телефона доверия абоненты чувствуют себя особенно безопасно, это дает им ощущение особой открытости и защищенности. При этом отсутствие длительных отношений способствует еще большей открытости со стороны абонента, так как краткосрочный контакт с консультантом не страшно потерять. В связи с этим консультанту крайне важно осознавать свою уязвимость и ощущать ее нормальной частью работы на телефоне доверия, которая, при отсутствии сопротивления со стороны консультанта, может привести к плодотворной работе.

В рамках консультирования на телефоне доверия невозможно, да и бессмысленно строить длительные терапевтические отношения, при этом нередко работа на телефоне доверия интегрирует методы, методики и техники из различных психотерапевтических направлений, адаптируя их под особенности и специфику своей практики. При этом основная работа на телефоне доверия чаще всего строится в подходах, ориентированных на решении конкретных личностно-проблемных трудностей. При этом консультант: «...создает условия для другого человека, в которых он переживает свои новые возможности в решении психологических задач». Чаще всего отношения строятся в рамках «пятишаговой модели принятия решений», разработанной Б. Франклином [83].

Особенности психологического контакта на Детском телефоне доверия

А. Ванессе в своих работах задавался вопросом: «Зачем пытаться установить контакт с кем-то, кого, вероятно, никогда не услышишь снова после окончания разговора?» [17]. Похожим вопросом задаются многие консультанты телефонов доверия, зачем вообще устанавливать какие-то отношения, если они совсем

сорок закончатся и никогда не возобновятся? В этом есть некоторая тяжелая, но при этом и целительная ноша для абонентов телефонов доверия – такая форма консультирования обеспечивает максимальную свободу абоненту, взамен забирая возможность длительных отношений. В этом есть специфика и особенности работы, к которым консультанту важно изначально быть готовым. Данная свобода приносит за собой в работу службы, максимальное количество возможных тем для консультаций, различных групп абонентов, эмоциональных реакций, жизненных ситуаций, а также отношений с консультантом и т.д. При этом реализовать данную свободу в телефонном контакте возможно только при безусловном принятии абонента, а для этого, в первую очередь консультанту, важно стать тем самым «хорошим слушателем», с которым человек в телефонной беседе может по-настоящему быть собой и чувствовать себя свободным, понятым и принятым. Чтобы действительно имелась возможность высказаться, требуется присутствие кого-то, кто не только интересуется тем, что клиент говорит, но кто также пытается оценить по достоинству жизненный опыт и понять, что абонент пытается выразить. К сожалению, редко кто встречает такого человека в обычной жизни, но на телефоне доверия такие отношения вполне реальны. При этом установить такой контакт не всегда бывает просто, именно поэтому консультанты так долго учатся особенностям консультативной работы на телефоне доверия, постоянно совершенствуют свои знания и навыки, проходят супервизорскую практику. Для установления эффективного контакта на телефоне доверия в первую очередь необходимо обладать знаниями и способностями к установлению доверительных отношений с абонентом, в противном случае – практически никакие техники не помогут абоненту получить реальную помощь от консультации. В связи с этим далее рассмотрим основные уровни контакта в терапевтическом процессе по Дж. Бьюдженталю.

Дж. Бьюдженталь описал пять уровней контакта, которые имеют важную роль для понимания психотерапевтических отношений между психологом и клиентом [16]. В основу положено понятие «присутствие» и в зависимости от ее глубины можно выделить: формальные отношения, поддержание контакта, стандартная беседа, критические обстоятельства и интимность.

Для работы на телефоне доверия консультанту крайне важно понять, на каком именно уровне находятся отношения с абонентом в данный момент и насколько абонент глубоко погружен в консультативный процесс. Если абонент недостаточно «присутствует» в процессе консультации, то необходимо помочь абоненту перейти на более глубокий уровень присутствия. При этом в самом процессе присутствия можно выделить *доступность* и *экспрессивность*. Под доступностью имеется в виду открытость чужому влиянию благодаря снижению психологических защит и ощущению значимости данного взаимодействия. Под экспрессивностью имеется в виду возможность самораскрытия перед другим человеком в своих переживаниях и чувствах. При этом экспрессивность и доступность очень близки друг к другу и являются взаимодополняющими. То насколько абонент является доступным и экспрессивным, т.е. «присутствующим» в телефонной консультации, может являться прогностической информацией по поводу успешности консультации.

На первом уровне «формального общения» абонент будет вести себя крайне «типично» для своей культуры, будет пытаться «сохранить лицо», может стараться произвести впечатление. Доступность и экспрессивность на этом уровне максимально сдерживаются. Абонент в таком контакте максимально безличен, держащий все под контролем. Консультанту важно помочь перейти абоненту на уровень большей включенности, но сделать это при должном уважении к чувствам и защитам звонящего, не пытаться осуществить этот переход слишком быстрым. Абоненту в консультации важно почувствовать, что в контакте с психологом он не должен «быть кем-то» или «играть кого-то», он может быть собой.

На втором уровне «поддержания контакта» абонент чувствует себя более расслабленным во взаимодействии, однако может быть не готовым к глубокому «субъективному» контакту. На вопросы психолога может отвечать достаточно односложно и формально. Поэтому на данном уровне психолог может собрать всю фактическую информацию, следя за эмоциональными проявлениями звонящего (могут помочь в определении готовности перехода на более глубокий уровень). Однако иногда необходимо перейти на данный уровень, если консультация подходит к концу, а абонент находится на слишком глубоком уровне контакта и самостоятельно не может выйти на более поверхностный уровень.

На третьем уровне «стандартной беседы» проявляется некоторый баланс между включенностью и заботой о собственном восприятии. Хотя данный уровень контакта не является определяющим в плане изменений для процесса психологической работы, все же он занимает значительную ее часть. На уровне стандартной беседы на первый план выступает содержание разговора, при этом личность хоть и ограничено, но включена в разговор. При этом, как правило, беседы на данном уровне не содержат конфликта. На данной фазе психолог может продолжать собирать информацию, обращая внимание на области, которые могут помочь перейти на следующий уровень общения.

На четвертом уровне критических обстоятельств консультация может носить жизнеизменяющий характер. Для того чтобы происходила успешная работа на данном уровне, необходима искренняя заинтересованность абонента в контакте, выражение им своих подлинных переживаний и глубокая вовлеченность психолога в процесс взаимодействия. Если же абонент избегает разговоров о своих подлинных эмоциях и конфликтных ситуациях, то невозможно добиться серьезных изменений в жизни. При общении на данном уровне абонент уже не может оставаться со своими прежними мыслями и взглядами. На уровне критических обстоятельств ему важнее выразить свои переживания и эмоции, чем сохранить лицо перед психологом. Дж. Бьюдженталь приводит следующие составляющие, которые говорят о возможности перехода клиентом на уровень критических обстоятельств:

- невозможность вспомнить что-то важное;
- повторение одной и той же мысли, фразы;
- внезапный уход от значимой мысли или чувства.

Некоторое беспокойство в движениях или неподвижность (для абонентов ТД голосовые особенности или длительные паузы) [16].

На пятом уровне интимности достигается максимальная доступность или экспрессивность. Стоит обратить внимание, что на ТД консультации нередко начинаются с достаточно глубоких уровней, в том числе может начаться с интимного уровня, в связи с действием «эффекта попутчика». В таком случае абонент понимает, что с данным психологом общается первый и последний раз в жизни, поэтому ему не надо думать о «сохрани лица», и он может быть достаточно экспрессивным и открытым. Для начинающих консультантов данная особенность работы на ТД может выражать собой определенные трудности. Быстрый выход абонента на глубокий уровень контакта может сопровождаться переходом консультанта на более поверхностный уровень общения, но важно понимать, что абонент в такой ситуации лишается возможности выражения своей подлинной сущности. При этом у абонента нет возможности вернуться к контакту с психологом, как это происходит в очной терапии. Понимание особенностей интимного уровня может помочь психологу быть более открытым и понимающим к абоненту. На данном уровне, как мы говорили выше – абонент максимально открыт в общении, но и от психолога также необходима взаимная открытость. При этом психолог на данной стадии, хоть и является максимально отзывчивым и даже становится более открытым в выражении своих эмоций – он не пытается тут же вербализовать все происходящее с абонентом. Сама по себе глубокая открытость и присутствие рядом того, кто может это разделить – является ценностью. При этом глубокие изменения возможны только при желании абонента в дальнейшем анализировать, происходящее с ним на данном уровне. Важность моментов интимности заключается в максимальном расширении взглядов абонента на свою жизнь при разделении своих переживаний с другим.

Присутствие – одна из важнейших составляющих психотерапевтического контакта в целом и контакта на ТД в частности. Выше мы рассмотрели возможные уровни контакта, которые могут помочь консультанту определить текущий и желаемый уровень. Далее мы разберем более специфические для ТД особенности установления контакта с абонентом.

Согласно Международным стандартам IFOTES, главной целью экстренных телефонных служб является: «возможность установить непосредственный контакт по телефону с тем, кто готов слушать как друг и вступать в дискуссию с полным уважением к звонящему» [17]. Для того чтобы добиться этой цели, согласно А. Ванессе, консультанту необходимо обладать следующими характеристиками и качествами, позволяющими эффективно слушать другого на телефоне доверия:

- *мягкость, уступчивость и гибкость, которая фактически становится терпимостью.* Данные качества необходимы, именно поэтому на телефон доверия звонят люди совершенно разного статуса, возможностей и особенностей, в том числе маргинальные, с психическими отклонениями, различными диагнозами, особенностями умственного развития. Несмотря на особенности позвонившего абонента, совершенно необходимо уважение со стороны консультанта. Без уважения невозможно установить не только контакт, но и эффективную психологическую работу в целом. При этом консультант толерантный к различиям и при этом преследующий своей целью дать абоненту возможность говорить – может добиться больших успехов в установлении контакта с абонентом;

- *сохранение спокойствия консультантом*: «чтобы слушать следует быть спокойным, и, наоборот, сохранение спокойствия означает возможность слушать»;
- *молчание* – важная составляющая эффективного слушания. Внешнее молчание консультанта позволяет звонящему ощутить, что у него есть достаточно времени и свободы для выражения себя, и своих мыслей. Абонентам достаточно часто не хватает в обычной жизни чувства, что они услышаны и поняты. Внутреннее молчание – сложный, но необходимый компонент эффективного контакта. При внутреннем молчании консультант контролирует свои чувства, оценки, собственные мысли. При этом он остается эмпатически включенным в ситуацию абонента, но ровно настолько, чтобы быть способным оставаться в роли психолога. Как мы выдели в первой части статьи, дилемма между дистанцией и открытостью консультанта – достаточно сложная проблема, которая требует к себе пристального внимания для эффективной консультативной работы. При этом, безусловно само по себе слушание является не пассивной, а активной работой, требующей определенных навыков и знаний в области активного слушания;
- *доступность* – как физическая, внешняя (круглосуточная работа без праздников и выходных); так и внутренняя, личная доступность, выражающаяся в способности быть тем человеком, которому можно рассказать все то, что раньше бы не осмелился рассказать: «...люди могут преодолевать трудности, с которыми они встречаются в жизни, только в той мере, в какой их слышат»;
- *уметь читать между строк* – каждому приходится выбирать, что сказать в определенный момент времени, какие-то мысли выходят на первый план, какие-то совершенно не могут быть высказаны. Консультант может помочь человеку лучше понять себя, не высказывая мысли за него, помочь абоненту самому сказать то, что он хочет, когда ослабнут его внутренние барьеры. Эффективное слушание означает и попытку понять то, что не высказано. Особенно это касается эмоций и чувств, которые могут быть сильными, но при этом вполне реальными. Цель для такого слушания – это создать доверительные отношения со звонящим. Выражение абонентом того, что раньше не могло быть высказано приводит к сильному облегчению;
- *осознание, что консультант не может полностью и однозначно понимать абонента*. Абоненты часто задают вопрос: «Вы понимаете, о чем я?» – на самом деле не так просто понять, что имеет в виду абонент: каждое слово, а тем более описание личной жизни, являются крайне индивидуальными, наполненными огромным количеством личных смыслом и определений, зачастую не совпадающих со словарями;
- *эффективное слушание также предполагает понимание своих собственных чувств по поводу помощи, которую консультанты оказывают абонентам*. Развитию данных навыков способствует супервизорская, интервизорская группы и личная терапия;

- *не быть безразличным ни к себе, ни к абоненту.* Важным для психологической работы консультанта становится способность ничего не навязывать абоненту и не направлять его к определенному решению, которое принимает только абонент. Для установления такого рода контакта, в котором абонент почувствует себя свободно и открыто, консультанту необходимо в равной степени уважать как звонящего, так и себя;
- *забота об абоненте* включает в себя такие черты внимательного слушания, как внимание, заинтересованность, эмпатия, забота. Люди звонят именно для того, чтобы что-то высказать, чем-то поделиться, открыться и быть услышанными, хотя используют для этого не всегда удачные средства (в особенности дети) – абонент может шутить, быть грубым, прятаться в пространных рассуждениях, действовать эксцентрично, однако любой звонок – это попытка рассказать и передать что-то. При этом чтобы звонящий был бы способен поделиться чем-то важным, консультанту необходимо понять силу и особенность переживаний звонящего. Для этого необязательно строить сложные гипотезы, однако даже то, как консультант говорит «да», уже является для абонента знаком – слушают его или нет;
- *границы* – «именно через границы – а иногда благодаря им – устанавливается «контакт» между консультантом и звонящим»;
- *способность выслушивать* – «способность выслушивать других и прогрессировать в этом направлении зависит от личного умения быть присутствующим, уделять внимание и быть заинтересованным в другом человеке. В подобных делах, любое полученное знание о таких же других людях может привести к искушению не слушать их – потому что консультанту кажется, что он уже все о них знает»;
- *уметь прерывать контакт* – в психологической работе необходимо не только установить контакт, но и уметь прерывать его, какими бы крепкими или слабыми эти связи не были. Для телефона доверия — это очень важно. Уметь завершить контакт. В этом особенно ярко проявляется построение отношений на телефоне доверия: у человека есть свобода установить с консультантом отношения, не заботясь об их будущем. «Поэтому настаивать на том, чтобы консультанты не идентифицировали себя и не назначали по телефону никаких свиданий: «Я буду здесь в это время на следующей неделе, если вы захотите позвонить снова». – К сожалению, стараться быть как можно более «доступным» для одного звонящего, с которым сложились отношения, означает перестать быть доступным для многих других нуждающихся. При таком подходе, когда консультант «набирает» себе постоянных абонентов на телефоне доверия, вся служба перестает во многом соответствовать характеристики «доступности» для остальных абонентов. При этом становится заменителем окружающей среды для постоянного абонента [17].

Выше мы разобрали некоторые основные и базовые особенности работы на телефоне доверия, способствующие установлению эффективного контакта с

абонентом. Теперь мы можем посмотреть на ситуацию шире и глубже, разобрать основные сложности, которые могут сопровождать психолога в его работе.

Согласно Н.В. Самоукиной существуют распространенные ошибки психолога-консультанта, которые могут приводить к трудностям в построении отношений с абонентом [77].

1. Самоутверждение психолога-консультанта – психолог чувствует себя более опытным, мудрым и значимым человеком в контакте. Показывает абоненту свое снисхождение и «не вербально» передает информацию о том, что он лучше знает, как абоненту поступить в той или иной ситуации. При этом большую часть информации передает формально. Абонент при этом может чувствовать себя унижено и не понимать, зачем он позвонил. К сожалению, нередко консультанты при общении с детьми чувствуют к ним или излишнюю сердобольную жалость, или же не воспринимают детскую личность всерьез.

2. Излишняя естественность или искусственность – в таком диалоге консультант ведет себя как друг, выражая любые свои мысли, эмоции, иногда переходя границы или же может представлять из себя «идеального» с точки зрения консультанта специалиста. В первом случае в работе на телефоне доверия такой консультант будет выходить из позиции взрослого и вставать в позицию ребенка, что приведет к смешению ролей и вряд ли поможет продуктивной работе. Во втором случае консультант на телефоне доверия может играть роль «волшебной феи» (изменения могут быть даже в голосе, слишком высокий и «мультикшный») или выбирать иные роли. При этом абонент не будет ощущать естественного «исцеляющего» контакта, а скорее, будет ощущать себя в роли зрителя на представлении.

3. Стремление психолога дать полезный совет – разобрав выше значимость психолога в консультативном процессе, стоит еще раз остановить внимание на том, что психолог находится в контакте и общается «для абонента». Это не значит, что консультант обязан «дать что-то полезное», полезным будет в первую очередь глубокий и искренний контакт, построенный на доверии и уважении к абоненту, на внимательном слушании и нахождении в диалоге. В поддерживающем контакте с большой вероятностью абонент сам для себя найдет ответ.

4. Консультация как монолог консультанта – нередко консультанты, прячась от своей тревоги, начинают слишком много говорить. При этом они не способны выдержать ни одной паузы от абонента, молчание становится мучительным. Безусловно, молчание – один из крайне важных составляющих психологической работы (при обнаружении сложностей в выдерживании паузы, консультанту необходимо над этим работать в рамках супервизии). В другой ситуации абонент может быть настолько неуверенным, что консультант может начать все делать за абонента. Стоит ли говорить, что, скорее всего, у абонента так всегда и происходит в жизни, а именно окружающие пытаются все делать за него. Повторение подобного паттерна в рамках психологической работы будет крайне непродуктивным и бессмысленным.

5. Психолог переносит собственные трудности на абонента – безусловно, внимание психолога в любом случае субъективно, мы разберем это чуть подробнее в следующей части. При этом, если в вашей работе появляется

слишком много повторяющихся тем, все абоненты как будто звонят с одними и теми же проблемами, стоит задать себе вопрос: «Почему для меня так важна эта тема?», «Что я испытываю, когда ко мне приходят с подобной ситуацией?» Если вы смогли отследить в своей работе те или иные значимые для вас темы – это очень важно, так как показывает вашу осознанность в работе и может помочь отработать сложившуюся ситуацию на супервизии или личной терапии.

6. Психолог оценивает абонента – бывает, что психолог заранее ставит клише на абонента: «С этим бесполезно идти в консультацию, он совершенно не готов работать», «Этому бы только посмеяться, тут ничего серьезного не выйдет», «Этому надо на длительную терапию, что тут сделаешь за одну консультацию?» Важно помнить, что норма консультанта – это не истина в последней инстанции и эффект от доверительного контакта может быть намного важнее, чем предполагал консультант.

7. Проблемы абонента – мои проблемы – некоторые консультанты испытывают очень много чувств при общении с абонентами-детьми, готовы пойти на все, только бы ребенку стало немного лучше. При этом даже готовы пожертвовать основными правилами и нормами работы. Тут необходимо помнить, что хоть ребенок-абонент в некотором смысле представляет уязвимую группу населения, но консультант не является единственной спасительной фигурой для абонента. Задача консультанта – помочь найти всевозможные ресурсы в окружении ребенка, в том числе, привлекая социальные службы, если это необходимо. На телефоне доверия консультант может быть именно внимательным слушателем по отношению к ребенку, что зачастую бывает особенно важно для развития личности человека.

8. Многочасовая консультация – в такой консультации психолог чувствует себя пассивно, забывает свою профессиональную позицию или считает себя обязанным выслушивать все, что говорит абонент бесконечно долго. Стоит ли говорить, что работа в данном формате может быть крайне непродуктивной, потому что консультант как будто «выходит из контакта», притом, что в этот момент могут звонить и другие абоненты, которым тоже необходима помощь. Поэтому на телефоне доверия созданы алгоритмы и нормы работы с теми или иными абонентами, к которым важно прислушиваться [77].

Задание для самостоятельной работы

Пример запроса абонента: Консультанту позвонил «молчащий абонент». Работая по схеме, консультант после ряда фраз предложил абоненту постучать, если тот его слышит, абонент постучал, но говорить отказался. Тогда консультант предложил абоненту, что один стук – это будет «да», а другой стук будет «нет». «Игра» в «да или нет» затянулась практически на час. При этом консультант надеялся, что абонент рано или поздно заговорит, считая, что выполняет свой долг по выслушиванию абонента, но абонента вполне себе устроило перестукиваться, и на полноценный контакт он так и не вышел.

Можно ли назвать такую консультацию продуктивной? Когда и каким образом, на ваш взгляд, стоило бы прекратить контакт?

Телефонный разговор обладает своей логикой развития. Чаще всего для лучшего понимания особенностей психологического контакта используют «пятишаговую модель» консультирования. Разберем некоторые особенности работы на фазе установления контакта.

Под первой фазой мы будем понимать фазу установления контакта или стадию «взаимопонимания и структурирования». На этой стадии происходит знакомство с абонентом, еще не известен запрос на работу или специфика проблемы. При этом даже если абонент сразу начинает консультацию с конкретного запроса или проблемы – консультанту не стоит мгновенно переключаться на фазу поиска решений. Для эффективного контакта необходимо установить прочный и крепкий союз с абонентом, позволяющий создать условия для сотрудничества, способствующие плодотворным изменениям в жизни абонента.

Согласно А. Айви существует ряд условий, позволяющих установить тот самый крепкий союз на начальном этапе работы [5]. В первую очередь абоненту необходимо почувствовать расположение консультанта к разговору, заинтересованность, душевное тепло и комфорт. В особенности на телефоне доверия, когда существует только аудиальный канал связи, абонент понимает о возможности диалога именно через интонацию консультанта, даже банальное приветствие может быть определяющим в продолжении разговора. После приветствия у абонента может быть свое видение того, как вести диалог или же он может быть растерян и просить у консультанта помощи в продолжении беседы. Во втором случае консультант может рассказать, как обычно происходит беседа на телефоне доверия, обозначить какие-то рамки и границы, возможности оказываемой помощи, поддержать абонента в желании говорить.

Говоря об интонации, как о важной составляющей невербальной коммуникации стоит отметить ряд иных моментов, на которые необходимо обращать внимание консультанту:

- громкость голоса в отдельных предложениях – может показывать о силе чувств к той или иной теме;
- темп речи – может говорить о возбужденном, депрессивном или ином состоянии;
- изменение голоса – может говорить о важности данной темы для абонента;
- интонация – помогает понять, насколько теплые отношения созданы в диаде абонент-консультант.

Установление контакта также можно назвать как установление раппорта. Для того, чтобы фаза «взаимопонимание/структурирование» протекала успешно, необходимо, чтобы абонент почувствовал, что отношения являются доверительными и надежными. Для этого изначально консультанту необходимо обратиться к невербальной составляющей и быть очень внимательным к интонации, паузам и фразам абонента. Но, безусловно, консультант также должен быть внимателен и тому, как он сам говорит с абонентом: высота, тон, интонация голоса, особенности построения фраз, возможные ускользания от диалога через размышление о других ситуациях, проблемах, отвлечения внимания и т.д. Очень

важно понимать, как звучит голос консультанта, насколько он доброжелателен, нет ли в нем нетерпения, торопливости, желания быстро решить ситуацию? Все это будет ощущать абонент, если, например, консультант в самом начале беседы перебывает абонента, поторапливает его, то у него не будет возможности в полной мере выразить себя и быть услышанным.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте диалог. Как вы считаете, в чем могли возникнуть сложности при установлении контакта? Что можно было бы изменить в диалоге?

Пример обращения:

Абонент (ребенок лет 10): Алло, здравствуйте, меня зовут Миша. У меня тут такая проблема...

Консультант: (перебивая) Да, Миша, наша служба существует, чтобы помогать детям решать проблемы. В чем у тебя сложность? Что случилось?

A: Хм... Я не совсем знаю, как лучше начать... Ну...

K: Тут нет ничего сложного, просто говори, что приходит в голову.

A: Я просто себя не совсем уютно чувствую.

K: Понятно, такое бывает. Так ты можешь рассказать, что у тебя случилось?

A: Извините, мне пора, кажется родители пришли.

Важнейшим в консультативном диалоге выступает внимание консультанта к абоненту. Технически внимание выглядит как сосредоточенность консультанта на вербальных проявлениях абонента. Чаще всего внимательный консультант выглядит как человек, который:

- не перебивает абонента, позволяет ему высказать фразу до конца;
- консультант не меняет тему разговора на удобную или, как ему кажется, «правильную»;
- консультант слышит, что говорит ему абонент.

Безусловно, на практике быть внимательным к рассказу абонента не всегда бывает просто. Особенно начинающему консультанту, когда он буквально теряется в разных направлениях рассказа звонящего, первичных и второстепенных деталях, бывает сложно выделить для себя, на чем именно сосредоточить внимание. Тут, согласно А. Айви, стоит помнить о селективности нашего внимания [5]. Как бы мы ни хотели, мы в любом случае будем выделять ряд информации и упускать из виду другую. Консультант часто, исходя из своей профессиональной интуиции, через уточняющие вопросы, посредством невербальных проявлений абонента выбирает тему, которая, на его взгляд, важна в текущий момент времени. И здесь особенность восприятия психолога будет влиять на возможные темы разговора. Восприятие консультанта может быть связано с проблемными темами, которые не были отработаны в рамках личной

терапии. На телефоне доверия не редко бывает, что у консультанта чаще появляются консультации на определенные темы, например: суицидальные звонки, проблемы насилия, проблемы расставания или здоровья, что зачастую может быть важной информацией для самого консультанта, которую необходимо анализировать на супервизии. Также важна и профессиональная направленность (консультант в зависимости от подхода, в котором работает, может больше обращать внимания на сексуальные проблемы, проблемы поведения, проблемы в семейной системе и др.).

Для успешного контакта на телефоне доверия также стоит обратить внимание на такую невербальную составляющую в процессе разговора, как переход абонента с темы на тему. Это достаточно типичная ситуация, которая происходит, если позвонившему бывает сложно продолжать разговор в данном направлении, консультант обязательно отмечает такие моменты, но не всегда говорит об этом абоненту. Внимательность к абоненту в сочетании с пониманием его сложностей, возможностей дать передышку зачастую служит укреплению контакта.

Иной важной составляющей на начальном этапе консультирования является умение «отзеркаливать» абонента. Безусловно, на телефоне доверия нет возможности подстраиваться под позу абонента, но есть возможность подстраиваться под его темп речи, громкость, поддерживать «паузы» в речи и т.д.

На телефоне доверия консультация посредством передачи вербальной информации является ведущей. Мы понимаем абонента через репрезентацию событий его жизни, приведенной им в диалоге, прекрасно понимая, что это не само событие по себе, но важная составляющая, показывающая личность абонента: «*На что он обращает внимание?*», «*Какие детали и особенности события для него особенно важны?*», «*Как он смотрит на ситуацию и реагирует на нее?*», «*Какие вещи старается не замечать?*». Консультант может помочь абоненту увидеть часто повторяющиеся мысли и паттерны в консультации, высветить те моменты, которые «не замечаются». При этом консультанту всегда стоит помнить о собственной субъективности, что абонент также «подстраивается» под консультанта, говоря об одном и игнорируя другое.

Одной из важнейших составляющих успешного контакта, является умение консультант задавать вопросы.

Чаще всего в своей работе консультанты используют открытые вопросы, на которые нельзя однозначно ответить. Данные вопросы дают абоненту как простор для выбора направления ответа, так и почувствовать, что им действительно интересуются, хотя бы узнать о его жизни и его ситуации.

Рассмотрим несколько вопросов, и какую информацию из них можно получить:

1. *О чем бы тебе хотелось поговорить? – наиболее открытый и широкий вопрос, помогающий абоненту чувствовать себя наиболее свободно;*
2. *Что ты думаешь об этой ситуации? – вопрос «что» позволяет абоненту выразить суть проблемы;*
3. *Как ты почувствовал себя в тот момент? – вопрос «как» позволяет пригласить к наиболее открытому обсуждению своих чувств;*

4. *Как ты думаешь, почему он перестал с тобой общаться? – вопрос «почему» позволяет абоненту выразить своей отношение к определенной проблеме.*

Вопросы данного типа позволяют консультанту достаточно быстро понять для себя как общую ситуацию, ее эмоциональную, проблемную сторону, так и отношение к ситуации.

Открытые вопросы являются огромной частью работы по установлению контакта, но и в них можно допустить ряд ошибок, которые приведут к более низкому качеству диалога.

Пример обращения:

Консультант: О чем бы ты хотел поговорить?

Абонент (подросток): Я бы хотел поговорить о конфликте со своими родителями, они меня просто достали!

К: О чем именно ты бы хотел поговорить?

А: Ну, о наших отношениях с родителями, они просто невыносимы!

К: О каких проблемах в ваших отношениях ты бы хотел рассказать?

А: (молчание)

Как вы можете увидеть, диалог не развивается, консультант, используя максимально широкие вопросы, не позволяет перейти абоненту на другой уровень информации, и диалог как будто идет по кругу.

Пример обращения

Консультант: О чем бы ты хотел поговорить?

Абонент (подросток): Я бы хотел поговорить о конфликте со своими родителями, они меня просто достали?

К: Что в ваших отношениях тебя беспокоит?

А: У нас много проблем, мы как будто совсем чужие люди. Они меня совсем не слышат, только постоянно что-то требуют, ругаются. Мы все время ссоримся. Просто уже нет сил.

К: Как ты себя чувствуешь, когда вы ссоритесь?

А: Просто ужасно, готов сквозь землю провалиться. Мне сразу так плохо, я чувствую себя одиноко и совершенно им ненужным, как будто меня и не любили никогда.

К: Как ты думаешь, почему вы стали ссориться?

А: Ох, тому очень много причин. Папу уволили, мама зарабатывает очень мало, мне перестало хватать денег на секцию по хоккею. Родители постоянно ссорятся, видят, что я скучаю по секции, и еще больше злятся на меня, говорят, что не могут ничего поделать с этим, что у них нет денег. А я не прошу давать денег, просто хочу, чтобы они меня поддержали. Я же все понимаю. Уже готов пойти подрабатывать, но совсем не знаю, как этим заняться. А у родителей нет сил мне помочь.

Как вы можете увидеть, данные вопросы помогли максимально емко выразить суть проблемы, как для самого абонента, так и для консультанта, что способствует более успешному решению проблемы.

Закрытые вопросы помогают лучше понять информацию, сфокусировать взгляд на какой-то конкретной проблеме, ситуации. При этом частое их использование ухудшает контакт, абонент начинает обороняться, защищаться и сопротивляться, консультация для него начинает быть похожей на допрос.

При всей важности открытых вопросов и закрытых вопросов А. Айви уточняет, что не все направления поддерживают применение вопросов в консультировании, особенно, начинающиеся с вопроса «почему». Например, представители роджерианской школы возражают против задавания вопросов. Вместо вопросов они используют ряд техник, которые эквивалентны вопросам, но выглядят менее навязчиво (стоит помнить, что представители некоторых культур или же групп населения могут воспринимать прямые вопросы очень болезненно) [5].

Некоторые техники, позволяющие избежать вопросов:

- **Повторение** – один из самых ненавязчивых способов поддержания беседы, которое часто игнорируется. При данной технике вмешательство в мир абонента минимально, и при этом консультант может выразить свою заинтересованность и включенность в разговор. Чтобы использовать эту технику, достаточно использовать самые важные, на ваш взгляд, слова абонента из его рассказа, например: «совсем один», «не слушает», «обидно» и т.д. Или же стимулировать абонента к продолжению беседы посредством коротких фраз: «да-да», «ага», «расскажите еще» и т.д.
- **Пересказ** – консультант слушает абонента и возвращает ему обобщенную информацию, в которую будут включены важные слова и фразы абонента. Абонент не только получает знак, что его внимательно слушают, но и может посмотреть на свою ситуацию со стороны, что может привести его к новому взгляду на ситуацию и найти для себя решение проблемы. В том числе пересказ помогает понять, что абонент был понят правильно.
- **Отражение чувств** – для того чтобы помочь абоненту понять сложившуюся ситуацию более комплексно, необходимо отражать не только фактическую информацию, передаваемую абонентом, но и эмоциональную. Безусловно, невозможно отражать чувства абонента, не умея их распознавать. Распознавание чувств абонента на телефоне доверия – это отдельное и крайне важное умение, которое необходимо развивать и совершенствовать в обучающих программах. Особенно начинающим консультантам бывает крайне сложно, опираясь лишь на аудиальный канал, понять для себя через голос характеристики абонента и отразить выраженные эмоции в форме обратной связи. Часто отражение чувств начинается с фраз: «Мне кажется, вы чувствуете...», «Похоже, вы сильно злитесь, когда дети ссорятся».

Резюме помогает «собрать» всю ситуацию воедино: мысли, чувства, важные факты, открытия и при этом дает абоненту возможность «выдохнуть». Благодаря

ря резюме консультант может понять, насколько он правильно понял ситуацию абонента в контексте всей выраженной информации.

По А. Айви все вышеприведенные техники слушания нередко используются в следующей последовательности: открытые, закрытые вопросы, повторение, пересказ, отражение чувств и резюме [5]. Причем представители разных школ так или иначе используют данные этапы в своей работе. На телефоне доверия также очень часто для построения контакта и диалога используются данные техники (данные техники используются на втором и третьем этапе).

Итак, мы можем выделить тот факт, что установление контакта и построение отношений на телефоне доверия – это одна из значительных и крайне влиятельных тем для эффективной работы консультанта и абонента. При всей значимости роли абонента в консультативном процессе, консультанту важно помнить о собственных позициях и установках как по поводу профессиональных взглядов (приверженность тем или иным терапевтическим отношениям), так и по поводу своих навыков (возможности активного слушания, эмпатии, принятие абонента, умение погрузиться в контекст ситуации и т.д.). Также важны собственные взгляды и ценности (влияние собственных норм, избирательность внимания и т.д.). В консультацию на телефон доверия приходят абоненты самых разных взглядов, позиций, возрастов, рас, что дает возможность консультанту расширить как свое восприятие мира, так и максимально улучшить навыки безусловного принятия. При этом, хотя отношения на телефоне доверия и обладают определенной спецификой, и прежде всего – это невозможность установления длительных отношений, в этом есть огромный смысл работы службы и возможности быть максимально эффективными для самых разных абонентов. Для осуществления же эффективного контакта психологу стоит помнить как о своих возможностях, так и об ограничениях, нормах и границах работы службы в целом, а также высокой профессиональной подготовки. При данных условиях даже короткий контакт может стать крайне «исцеляющим» для абонента.

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И РОДИТЕЛЯМ СРЕДСТВАМИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Особенности дистанционного психологического консультирования детей и подростков

Психологическое консультирование детей имеет ряд особенностей. В первую очередь это связано с тем, что психика ребенка функционирует по иным правилам, нежели психика взрослого. Многие, на что способен взрослый абонент без больших усилий, ребенку может быть неподвластно.

Если говорить о дистанционном консультировании этой категории абонентов, то обычно выделяют три основных особенности психологического консультирования на Детском телефоне доверия:

- в телефонном консультировании ребенка или подростка ключевым фактором, влияющим на успешность беседы, становится установление контакта;
- эффект от консультации у ребенка должен быть замечен быстрее, чем у взрослого абонента, поскольку у детей одна проблема провоцирует появление нося нарастающий эффект проблем;
- психолог-консультант не может безоговорочно возложить на ребенка ответственность за нахождение ответов и решений существующих проблем (речь о детях до 10–12 лет), так как в детском возрасте рефлексивная деятельность и самосознание еще недостаточно сформированы. Кроме того, в жизни ребенка все значимые изменения практически полностью зависят от их близкого окружения.

Рассмотрим базовые принципы проведения дистанционного психологического консультирования детей и подростков.

Важным условием установления и поддержки контакта с ребенком является конфиденциальность. Психологу необходимо помнить, что информация, полученная в процессе беседы, может быть использована исключительно для блага ребенка или подростка, установленные Конвенцией о правах ребенка.

На первом этапе консультирования, который посвящен знакомству с ребенком и установлению взаимопонимания, психолог старается придерживаться открытой, дружественной манеры поведения, проявлять искренний интерес к ребенку. Психолог демонстрирует эмпатию и понимание ситуации ребенка, поскольку стремится к тому, чтобы в процессе консультирования установились доверительные и уважительные отношения.

Чтобы снять напряжение у ребенка или подростка, можно задать несколько простых вопросов, например: «*Как ты себя чувствуешь?*», «*Удобно ли тебе разговаривать со мной сейчас?*». С детьми рекомендуем обращаться всегда на «ты», так как уже говорили – главным в успешном телефонном консультировании является установление контакта, поэтому лишним будет выстраивание дополнительных границ при обращении.

Приведем несколько рекомендаций для налаживания контакта с ребенком в рамках телефонной беседы.

1. Речь консультанта должна быть четкой, простой, понятной для ребенка, он должен демонстрировать внимание и заботливость.
2. Консультанту нужно помнить о сенситивности детей в искренности взрослых: мнимое радушие и «наигранность» поведения взрослого, как правило, вызывают у ребенка реакцию отчуждения.
3. Разговаривая с ребенком, нельзя прерывать его рассказ, любые проявления авторитаризма усиливают коммуникативный барьер.

Помимо этого, особое место в психологической помощи ребенку занимает способ изъяснения. Крайне важно понимать, каким языком разговаривать с ребенком в разном возрасте, и через какие метафоры, образы излагать свою мысль. Психологу на телефоне доверия важно не только уметь просто изъяснять свою мысль, но и уметь это сделать в короткие временные рамки, поскольку в силу возраста ребенок не способен долго удерживать внимание.

Отдельное место в консультировании занимает речь ребенка. В связи с тем, что она может быть недостаточно развита, ему может быть сложно внятно, четко сформулировать мысль, рассказать, что с ним происходит, или объяснить какие чувства он испытывает. В данном случае психологу необходимо уметь подстроиться под состояние, настроение абонента и попытаться своими словами сформулировать, что может испытывать ребенок в момент консультирования, и после уточнить свою интерпретацию у абонента, обратив внимание не только на вербальный ответ, но и на изменение в голосе, темпе речи, дыхании, паузах. Например: *«Мама на тебя накричала и тебе стало грустно, правильно я поняла?»*, *«Похоже, ты очень разозлился, что он тебя обозвал?»*, *«Наверное, сложно, когда родители обращают внимание только на сестренку?»*.

Как уже отмечалось ранее, психологическое консультирование по телефону имеет ряд ограничений и, в случае работы с детьми, эти границы удваиваются, поскольку ряд методов психологической работы в очном формате абсолютно не подходят в телефонном консультировании. Например, использование песочной терапии или методик, где ребенку предлагается рисовать. При этом консультант телефона доверия может модернизировать подобные методики или брать из них какие-нибудь элементы, например, предложить ребенку описать свою проблему в виде образа, рассказать, как выглядит его страх, и тут же совместно с ребенком переписать получившийся образ с подробной проработкой его деталей и смысла. Любая очная методика, имеющая в своей основе создание образа или имеющая проективную направленность, может быть модифицирована психологом под формат телефонного консультирования, если он предполагает, что это будет продуктивно, безопасно и эффективно в работе с ребенком.

Стоит обратить внимание, что как в очном, так и в телефонном консультировании дети не понимают, зачем необходим разговор с психологом, они не могут четко сформулировать запрос и вообще не осознают необходимость общения с незнакомым человеком. В связи с этим мотивация на работу у них редко вы-

сокая или поддерживается формально. Ребенок изображает внешние признаки замотивированности, обычно для удовлетворения желания взрослого в решении проблемы. Психологу в данном случае необходимо не только расположить юного абонента к общению, но и суметь объяснить на доступном ему языке цель психологической помощи, помочь занять клиентскую позицию, насколько это доступно ребенку.

Также консультант телефона доверия сталкивается с еще одной особенностью при работе с ребенком, которая требует немалых усилий в плане выстраивания отношений в работе и стратегически верной постановки цели консультирования. Речь идет об ответственности. Ребенок в силу возраста и факта того, что его психика и мышление находятся в состоянии становления, часто не может взять на себя ответственность в полном, глубоком смысле этого слова, за решение своей проблемы. Помимо этого, его жизнь в большой степени зависит от близкого взрослого (обычно это родители), что, по сути, логично и нормально, но диктует определенные правила игры. Что имеется в виду?

Психолог при работе с ребенком всегда незримо оборачивается в сторону родителя. Невозможно проконсультировать ребенка разного возраста, не спросив, что думает о случившемся родитель, поскольку одним из мощных ресурсов и буферов является именно близкий взрослый. И, конечно, он несет за него ответственность, что создает для ребенка определенные границы, которые ему помогают расти, развиваться. Но в более сложных жизненных ситуациях могут сильно мешать и травмировать. Например, когда родители жесткого обращаются с детьми, в общем, они не справляются со своими обязанностями, но при этом своим поведением и образом жизни часто создают как внешние, так внутренние рамки для ребенка и этим, помимо прочего, калечат его.

Более важной специфичной особенностью в работе с детьми является важность выстраивания теплых, доверительных взаимоотношений с абонентом, нежели использование того или иного терапевтического метода. Дело в том, что для ребенка важнее именно то, каким образом строятся взаимоотношения с взрослым, на это он может намного быстрее и сильнее откликнуться, нежели на технично используемые методики. Детям в первую очередь важно общение, решение не технических моментов, а обсуждение чувств, переживаний и возможности в безопасном пространстве раскрыться и довериться. Зачастую, именно межличностное общение может стать хорошим фундаментом в создании психологического рабочего альянса в дистанционной работе.

Пример обращения

Консультант: Ты, кажется, даже не поверила, что он может такое сказать?

Абонент: Конечно, она моя лучшая подруга, у меня нет слов!

К: Тебе настолько тяжело, что даже сложно выразить все чувства, которые ты испытываешь, это так?

А: Это точно, столько всего внутри... и гнев, и обида, и боль, как она могла за спиной обсуждать меня с другими девочками.

К: Да, это действительно очень тяжело, когда ты доверяешь, а он не может с тобой открыто обсудить какие-то вопросы.

- А: Вы это хорошо уловили, это точно, ведь мы с ней с детского сада дружим. Она же может мне открыто все сказать. Зачем вот так за глаза говорить?*
- К: Открытость безусловно очень важна в дружбе. Могу я спросить откуда ты узнала, что она про тебя такое говорила?*
- А: Ну мне одна девочка сказала по секрету.*
- К: Люди могут говорить разные вещи по разным причинам. Получилось ли у тебя открыто спросить обо всем у подружки?*
- А: Нет... ну я так растерялась, рассердилась, что даже не могу видеть, даже на звонки не отвечаю.*
- К: Хотела бы ты с ней поговорить сейчас или в ближайшее время и все выяснить?*
- А: Конечно! Еще как! Вы мне поможете понять, как лучше обо всем поговорить?*

Также важно психологу минимально разбираться в том, что интересно детям, что актуально для них и какой сленг они используют. Если консультант телефона доверия по каким-либо причинам не знает о том, что говорят ему юные абоненты, то здесь важно проявить гибкость и не стесняться спросить, и попросить рассказать, что означает то или иное слово, фраза или феномен. Это может не только помочь укрепить установленный контакт, но и включить в ребенке более активную позицию рассказчика, поскольку ему нужно будет рассказать, что для него актуально, увлекательно. Здесь важно действительно быть заинтересованным, и тогда есть шанс стать увлеченным слушателем, а позже безопасным взрослым, с которым можно поговорить о наболевшем.

Если более подробно разбирать, каким образом необходимо выстраивать рабочий альянс с юным абонентом, то можно выделить несколько важных нюансов.

За счет разницы в возрасте между психологом и ребенком всегда присутствует некое неравенство в плане общения. Для того чтобы насколько возможно скорректировать эту разницу для построения более эффективного, продуктивного взаимодействия психологу стоит занимать позицию недирективного взаимодействия с ребенком:

- уметь занять мягкую, располагающую, понимающую позицию по отношению к ребенку;
- принимать ребенка полностью таким, какой он есть;
- создать безопасную обстановку, располагающую к проявлению чувств, глубоких переживаний.
- выдерживать безоценочную, нейтральную позицию, при которой ребенку понятно, что его не осуждают и не оправдывают, а готовы услышать его и посмотреть на ситуацию со стороны, без цели высказать оценочное мнение.

В работе с детьми крайне важно создать доверительные, экологичные отношения, поскольку эти абоненты особенно остро чувствуют обман, фальшь и неискренность.

Психолог должен быть готов помочь ребенку сформулировать вопрос, оформить желание решения проблемы в слова. Это необходимое действие часто выполняется консультантом телефона доверия за счет того, что ребенку самому еще сложно сформулировать, что с ним происходит, что он чувствует и в том числе это осознать это. В связи с этим психологу важно более остро чувствовать абонента, уметь слушать и слышать.

Переходя от общих рекомендаций к частным, отметим, что в разном возрасте дети по-разному ведут себя и реагируют на фразы консультанта, а это означает, что и подход к работе с ними должен быть индивидуальным, ориентированным на потребности и способности позвонившего. Далее подробнее разберем особенности поведения детей при обращении в службу и специфику работы с ними.

Звонки от детей дошкольного возраста

Звонки от детей данного возраста крайне редки и по времени довольно коротки. Это не удивительно, поскольку ребенок слишком мал для телефонной беседы и беседы в целом. Столь маленький абонент звонит обычно с помощью родителя или по его наставлению, истинного своего желания в таких звонках нет. Зачастую звонки приходится на возраст 5–6 лет, ранее дети не обращаются.

Обычно в младшем дошкольном возрасте и раннем среднем дети могут поздороваться, в нескольких предложениях сказать, что их беспокоит, например, «мама ушла в магазин», «я сейчас дома один», и далее молчать или могут вообще молчать, не зная, что сказать. Это нормальное поведение для этого возраста и психологу необходимо крайне простыми и короткими фразами разговаривать с ребенком. Обычно основная задача консультанта – побыть с ребенком, поговорить о том, что его может увлечь или что ему интересно, пока не появится родитель или старший ребенок. Бывает часто, что дети постарше звонят в службу и дают телефон своим младшим братьям или сестрам и слушают, как психолог с ними разговаривает, потом обычно они присоединяются к диалогу и младшие дети уходят, консультант общается со старшим ребенком.

Основная задача психолога с детьми младшего дошкольного возраста и раннего среднего – просто поддерживать диалог с ребенком, пока он готов общаться. Далее общение может быть закончено или продолжено с кем-то, кто старше, возможно, родителем или с кем-то из родных. Речи о консультировании в истинном смысле слова, с осознанием эмоций, проблемы, формулированием запроса и прочего, здесь не может быть.

Начиная со среднего дошкольного возраста речь ребенка стремительно развивается, большинство детей оказываются в новой культурной среде – детском саду (где он становится не «единственным», а «одним из»), часто в этом возрасте появляются сibsы, помимо этого ребенок уже понимает (хотя и по-своему) многие вещи и явления, в связи с чем может испытывать различные страхи. Иногда консультанты, не имеющие опыта работы с детьми дошкольного возраста, удивляются, что дошкольнику хватает 5–15 минут для полноценной консультации, удовлетворяющей ребенка. Однако необходимо помнить специфику дошкольного возраста и понимать основные цели работы с ними на ДТД. Комплекс сложностей и проблем в дошкольном возрасте – очень большой, а темпы развития – крайне стремительны. Неудивительно, что дошкольником

необходимо колоссальное количество поддержки и внимания. К сожалению, у родителей не всегда есть достаточно ресурсов и возможностей для удовлетворения всех эмоциональных и психологических потребностей ребенка. В таких случаях они могут предложить ребенку позвонить на ДТД. Консультирование дошкольников – одна из сложных тем, так как существует большая специфика по сравнению с консультированием взрослых. При этом даже на ДТД, не имея привычных средств для работы с дошкольниками, (ориентированных на предметную и визуальную среду), консультант может помочь ребенку быть услышанным, принятым, а главное интересным для взрослого. Заинтересованность со стороны взрослого – одна из основных потребностей дошкольника. Поэтому диалог, ориентированного на ребенка чаще всего бывает достаточно, чтобы он почувствовал себя лучше. На ДТД с детьми дошкольного возраста зачастую нет смысла проводить «глубокую» работу, но дать ребенку общение, наполненное эмпатией, пониманием и заинтересованностью – одна из основных задач.

Звонки от детей младшего школьного возраста

Большинство явных отличий ребенка от взрослого в рамках телефонного консультирования заключаются в уровне коммуникации, используемой ими.

Юные абоненты часто обращаются на телефон доверия с розыгрышами. Отличительная черта этих звонков в их простоте, короткости и наивности. Дети только пробуют шалить, озорничать и таким образом общаться с незнакомыми им людьми. В случае розыгрышей одной из удачных стратегий работы психолога является довольно веселое, раскрепощенное общение с детьми и после, в несложной форме, простым, доступным языком для данного возраста рассказ о службе и о том, когда психологи на телефоне могут быть полезны детям. Порой абонентам бывает достаточно просто позвонить несколько раз, снять эмоциональное напряжение и диалог с консультантом им просто не нужен, в таком случае достаточно дать им пространство, где они могут вербализировать свои эмоции.

В случае, когда ребенок обращается за консультацией, психологу важно знать о нескольких отличительных чертах консультирования детей данного возраста.

1. Эффективны только прямые и простые вопросы. В случае общения с детьми нет смысла задавать им витиеватые, сложные вопросы, где им необходимо проанализировать свою ситуацию, они не смогут это сделать в силу своих психологических возможностей. Они просто запутаются и не дадут ответа. Вопросы должны быть короткими, конкретными и относящимися к реальности, к тому, что можно физически ощутить, а не апеллировать к неосознаваемым понятиям.

Как могут выглядеть такие вопросы? Перечислим несколько вариантов конкретных вопросов для ребенка: *«Ты получил двойку?»; «Несправедливо? Ты ее не заслужил?»; «Ты можешь ее исправить?»; «Ты боишься сказать родителям?»; «Что они сделают, если узнают, что ты получил двойку?»; «Как они тебя наказывают за двойку?»; «Ты поругался с другом?»; «Ты хочешь помириться?»; «Сестра не дает игрушку?»; «Ты можешь у сестры попросить игрушку или поменяться с ней?»; «Вы можете вместе поиграть в эту игрушку по очереди?»; «Можете поиграть в одну игру? В ней меняться игрушками?».*

2. *Отражать предполагаемые эмоций ребенка.* Детям бывает сложно сформулировать свои чувства, часто они их не понимают, в том числе, потому что не знают, как их назвать. Здесь психолог может быть отличным помощником в обозначении того, что испытывает ребенок и помощи в способе отреагирования.

Перечислим несколько вариантов фраз, отражающих эмоции ребенка: *«Ты сейчас чувствуешь...?»*; *«Тебе обидно?»*; *«Ты разозлился?»*; *«Тебе хочется плакать?»*; *«Я правильно понял, что тебя раздражает, что...»* и так далее.

Проверка гипотезы через конкретные вопросы без негласного требования, чтобы абонент додумался о чем-то сам. Здесь имеется в виду, что консультант появляющиеся гипотезы проверяет прямыми простыми вопросами, не пытаясь завуалировать свою мысль, как обычно делается со взрослыми, чтобы таким образом обойти сопротивление или помочь абоненту самостоятельно проанализировать ситуацию за счет наводящих вопросов психолога. В данном случае подобный метод не будет столь продуктивным как со взрослыми, и более вероятно, что, наоборот, создаст сложности во взаимоотношениях за счет непонимания ребенка, что от него хотят. Также попутно это может повышать уровень тревоги. Прямые, однослойные вопросы помогут не только проверить гипотезу, но и укрепить взаимопонимание ребенка и взрослого.

Фразы, отражающие гипотезы, которые консультант стремится проверить, могут выглядеть примерно таким образом: *«Ты хочешь, чтобы родители уделяли тебе больше времени?»*; *«Ты боишься идти домой, потому что родители нарушают?»*; *«Ты хочешь, чтобы первым попросил прощения твой друг?»*; *«Ты думаешь, что в шкафу живет кто-то злой?»*; *«Ты хочешь, чтобы родители тебя всегда хвалили?»* и так далее.

3. *Формулировать и давать четкие прямые рекомендации к действию.* Как говорилось ранее, детям сложно взять на себя ответственность, в том числе и за действия, которые они могут совершить в будущем. В этом плане им нужен внешний вектор, который поможет сориентироваться и начать действовать, таким вектором может стать психолог телефона доверия. Консультант, исходя из ситуации, может дать четкие, конкретные и простые рекомендации к действию. Например: *«Во время продленки договорись с учителем и исправь двойку»*; *«Приди домой и расскажи родителям о случившемся»*; *«Спроси у родных, что они думают про...»*; *«Попроси сестру брать тебя с собой гулять на полчаса, например»*; *«Предложи однокласснику поиграть в новую игру, расскажи про нее»* и так далее.

4. *Структурировать деятельность ребенка, давать пошаговый план.* В данном случае имеется в виду, что совместно с ребенком консультант может проговорить подробно простой план действий на ближайшее будущее, состоящий из 3–5 пунктов, а может быть, и меньше. В этом плане психолог может обсудить с ребенком, как тот, например, может исправить оценку, рассказать родителям о чем-либо, справиться со страхом чего-либо и так далее.

Поскольку у детей все еще сохраняется игра как одно из важнейших действий в развитии, многие методы в работе телефонного консультанта также могут носить игровой характер. В данном случае хорошо, через известные детям образы, обсуждать их страхи, беспокойства, эмоции, чувства. Также можно использовать элементы сказкотерапии и методы проективных методик. Главное,

чтобы психолог понимал и мог их модифицировать под формат телефонного консультирования.

Важным и необходимым моментом в способе модификации методики или приема является понимание, зачем это делается, что это даст, и какие прогнозируемые результаты может принести, а также достаточно ли эта модификация будет экологичной и полезной.

Звонки от детей младшего подросткового возраста

Дети данного возраста начинают довольно сильно отличаться от ранее описанной возрастной группы, у них происходит как качественная, так и количественная перестройка в психике и во всем организме в целом. Помимо этого, есть главная особенность, которая очень влияет на консультативное общение психолога и абонента. Это смена ведущей деятельности с игровой на интимно-личностное общение, другими словами, общение со сверстниками.

В данном случае психологическая консультация подростка очень похожа на консультацию взрослого. Ребенок уже может выдерживать довольно долгое время внимание, он уже хорошо анализирует и способен понимать мотивы своих поступков и нести за них ответственность больше, чем раньше. Нельзя сказать, что подросток полностью готов взять на себя ответственность, но он уже намного лучше понимает реальные последствия за свои действия.

Подросток способен к анализу ситуации и даже часто с большой мотивацией отдается процессу осмысления ситуации и главное эмоций и чувств, которые им обуревают. Здесь мы подходим к основной отличительной особенности в работе с детьми данного возраста.

Подростку в младшем возрасте крайне важно обсудить и проанализировать свои переживания, чувства, эмоции, состояния, связанные с ситуацией общения со сверстниками, друзьями, избранниками. В этом возрасте они через свой опыт познают, что такое дружба, любовь, предательство, достоинство, честь, справедливость, честность и так далее.

Пример обращения

Абонент: Он меня обманул, я не верю, не знаю, что мне теперь делать.

Консультант: Я слышу, что ты сильно расстроена. Могла бы ты рассказать поподробнее, что случилось?

A: Понимаете, не знаю как рассказать, но это кошмар, он же говорил, что любит меня. А если родители увидят? Ой, это конец, я не знаю, как дальше жить.

K: Кажется, у тебя очень много мыслей и переживаний по поводу случившегося. Пока тебе неясно, как ты со всем этим справишься. Наша служба существует, чтобы помочь детям и подросткам даже в очень сложных ситуациях. Я постараюсь тебе помочь.

A: Ух ладно. Дело в том, что мы встречались, он говорил, что любит меня. Потом попросил прислать интимные фотографии. Он мне сказал, что это докажет, ну, мою любовь к нему... Ну и прислала, а потом, ох. Увидела в школьной группе эти фотографии, мне столько сообщений пришло пло-

- хих. Ой, мамочки, что теперь будет. Так стыдно, что хочется заснуть и не просыпаться. А как я теперь в школу пойду... все будут смеяться.
- К: Похоже, для тебя эта ситуация выглядит безысходной. Так много всего из-за нее случилось, и ты боишься, что может еще больше случиться. Ты увидела, что любимый человек обманул тебя, что знакомые воспользовались ситуацией и стали писать неприятные вещи, ты не знаешь, как теперь ходить в школу, как отреагирует мама. Столько вопросов и столько эмоций. Давай попробуем подробнее разобраться, что ты сейчас чувствуешь?
- А: Мне очень страшно, не верится, что я смогу из этого выбраться?
- К: Да, я понимаю, конечно, страшно, ты, скорее всего, первый раз сталкиваешься с такой ситуацией.
- А: Еще бы, конечно, как дура!
- К: Тебя уже осудили многие знакомые. Можешь ли ты поддержать себя, а не судить в такой ситуации.
- А: Ну как же поддержать, сама себе жизнь сломала.
- К: Сейчас для тебя эта ситуация кажется катастрофически страшной, давай представим, как она может выглядеть через год, через пять лет, а через 10.
- А: Ну, думаю, через год мне будет немножко дискомфортно, через пять, наверное, смешно, а через десять даже не вспомню.
- К: Получается, эта ситуация пройдет и даже будет выглядеть смешно. То, что ты сейчас себя так чувствуешь, не навсегда, правда?
- А: Ага, точно!
- К: Как ты сейчас себя чувствуешь?
- А: Ну, мне уже не так страшно. Только все равно виноватой себя чувствую, что так обманулась.
- К: Сейчас бы ты поступила по-другому, но тогда ты видела ситуацию иначе и доверяла.
- А: Да, правда доверяла.
- К: Разве может быть человек виноват, если доверился кому-то?
- А: Думаю, нет, это не я же сама фотографии выставила.
- К: Точно, будут люди, которые захотят тебя осудить, но это далеко не все, будет много людей, которые тебя поддержат. Как думаешь, кто тебя сможет поддержать?
- А: Я думаю, что мои подруги, некоторые учителя, мои родители.
- К: Это здорово, у тебя большая группа поддержки.
- А: Спасибо большое, это правда, ой, извините, мне мама звонит, могу я перезвонить вам попозже. Я очень хочу ей все рассказать, а то я ей уже несколько часов не отвечаю, так боялась, а она, наверное, за меня переживает.
- К: Конечно, звони, когда захочешь.
- А: Спасибо большое, до свидания!
- К: До свидания!

Психологу важно уделить достаточное время и действительно помочь ребенку прожить тот или иной жизненный опыт. Часто консультанту то, что говорит подросток, кажется чем-то наивным, очевидным, по-детски забавным, а не драматичным, как кажется подростку. Это не удивительно, взрослый это уже пережил и для него это не является чем-то новым, у него нет дилеммы выбора, мук сомнения и прочего. А для подростка это новые грани его жизни, эмоции, которые захлестывают с головой и здесь важно консультанту с уважением отнестись к новому опыту абонента и помочь ему пережить новый опыт его жизни.

Звонки от детей старшего подросткового возраста

С подростками данной возрастной категории психологическое консультирование проходит по такой же структуре и типу, как и со взрослыми. Можно использовать те же приемы, что и со взрослым абонентом, подросток вполне готов к работе в формате телефонного психологического консультирования. Подростки обращаются с самыми разными проблемами: часто это проблемы принятия себя, проблемы отношения со сверстниками и взаимоотношение полов, в том числе проблемы сексуальной сферы, вопросы по поводу беременности, нередко встречаются звонки семейной проблематики, проблем витальности, аддиктивного поведения, по поводу травматических ситуаций, переживаний о будущем и т.д.

Отличительная черта в виде фокусировки внимания и сознания на межличностных отношениях, чувствах, переживаниях сохраняется. Здесь стоит работать в том же направлении, как и с возрастной категорией, описанной выше. В данном случае у старших подростков добавляется еще несколько важных для них тем. Возраст и жизненная ситуация диктует подросткам необходимость перехода на новый уровень развития, а именно, завершение учебной деятельности в школе, где присутствует довольно много контроля со стороны взрослых, а также вступление в новую жизнь, где намного больше свободы, но в то же время и ответственности. Подростки часто звонят с тем, что не знают, чего они хотят, какое предназначение у них, кем они хотят стать, и вообще, что делать с этими новыми возможностями.

В данном случае психологу необходимо помочь абоненту справиться с тревогой, успокоиться и проанализировать ситуацию. Часто абоненты приходят к осознанию того, что они чувствуют, что они не готовы к тому или иному событию или спустя время чувствуют, что созрели для изменений, но не знают, как начать входить в новый для них мир и как менять образ жизни, как перестраиваться. Иногда им просто страшно начать, потому что они не знают, как сделать первый шаг. Здесь психолог может побыть для абонента «островком безопасности», где подросток без опаски может пофантазировать, что будет, если он поступит тем или иным образом.

Выделим некоторые важные аспекты, которые необходимо помнить в психологическом консультировании подростков.

1. Установление контакта – при установлении контакта необходимо уважать личные границы и пространство подростка, не пытаться с ним заигрывать и пытаться во всем угодить. При этом необходимо проявлять эмпатию и кон-

груэнтность психолога – подростки, в связи с крайней сенситивностью и чувствительностью к себе и своей личности, особенно сильно чувствуют любую фальшь и двоякость психолога, в связи с чем специалисту необходимо быть для абонентов-подростков ресурсным и заинтересованным взрослым. Только абсолютная искренность, открытость и правдивость может помочь подростку пойти на контакт. Именно создание доверительных отношений – одна из важнейших составляющих в консультировании подростка. Особенно мешают для создания доверительных отношений с подростком быстрые советы и разъяснения от психолога. Таким образом, одна из сложных составляющих психологического консультирования подростков – создание эмпатичных и доброжелательных отношений, соблюдение дистанции и границы.

2. Оказание эмоциональной поддержки. Практически каждый подросток ценит бережное отношение к нему и его личности, эмоциональную включенность и вовлеченность. Поэтому большая часть консультаций начинается именно с эмоциональной поддержки, которая длится на протяжении всей консультации.

3. Представления подростка о работе с психологом – подросткам не всегда бывает легко сформулировать, что они хотят от консультации на телефоне доверия, какую бы помощь хотели получить, однако данное понимание крайне продуктивно и необходимо для работы, поэтому психологу важно не пропускать этот этап в консультации.

4. Каких изменений хочет добиться подросток и как ему может помочь психолог – важно понимать, что подросток не всегда может сформулировать свои желания и представления, в таких случаях психолог может помочь подростку-абоненту, предложив различные варианты самостоятельно и при помощи совместного поиска.

5. Нормализация происходящего с подростком. Подросток зачастую поновому реагирует на различные события в его жизни, в связи с чем начинает переживать, что с ним происходит что-то «неправильное», «ненормальное», например: он разочаровывается в старых друзьях, переживает о смысле жизни, хотя раньше об этом никогда не думал, испытывает чувство злости к родителям, что было непозволительным раньше и т.д. В таких ситуациях важно, чтобы подросток почувствовал естественность и нормальность данных перемен в текущем возрасте.

Мы разобрали особенности работы с детьми разных возрастных категорий, но не менее важно выделить и обсудить специфику общения с детьми, опираясь не на возрастную рубезж, а на особенности поведения ребенка.

Типология абонентов-детей и способы работы с ними

Независимо от возраста детей характеризует разное поведение, разные реакции на общение с консультантом телефона доверия. Это продиктовано в большей степени особенностями личности ребенка. Условно мы можем выделить несколько типов сложных абонентов-детей с точки зрения неких образов, характеризующих их поведение.

«Ребенок-молчун» – абонент, который не осмеливается заговорить или говорит очень мало, сильно стесняется и боится что-либо услышать в ответ. В данном случае психологу важно помочь абоненту расслабиться, почувствовать себя в безопасности и рассказать о том, что его беспокоит. Как это сделать?

Консультанту для начала необходимо достаточно медленно с паузами прояснять у ребенка ситуацию, чувства, состояние, в какие-то моменты молчать вместе с ним, отражать его эмоции, проговаривать возможные эмоции стеснения, испуга, страха и так далее. Таким детям бывает важно помочь начать беседу, сказав, например, что: «Иногда сложно начать разговор», «Я понимаю, не всегда просто поделиться своей проблемой, особенно с незнакомым человеком», «Похоже, тебе сейчас сложно говорить, это совершенно нормально. Как я могу тебе помочь?». Сказать, что бояться, стесняться и не знать, о чем говорить с незнакомым человеком по телефону, это нормально. Например, сказать, что много людей, независимо от возраста и в 7, и в 15, и в 35 лет бояться говорить по телефону с незнакомыми им людьми. Объяснить, что психологи телефона доверия готовы помочь справиться с этим и многими другими вопросами, таким образом нормализовать их состояние и легализовать чувства.

«Ребенок-говорун» – это абонент, готовый разговаривать на любую тему много и долго, с большой активностью откликающийся на фразы консультанта. Такой абонент не стесняется общаться, может хорошо анализировать ситуацию, часто он получает удовольствие от самого процесса разговора, анализа, а не от результата.

В данном случае психологу телефона доверия стоит аккуратно выстраивать границы консультирования (например, разбор одной темы в одном обращении) и выстраивать четкий вектор предстоящей работы для личного ориентира. Также консультант может договориться с абонентом о правилах работы, обычно дети спокойно принимают правила и часто им следуют. Данный абонент зачастую очень хорошо идет на контакт и втягивается в работу. Важным элементом является лишь некоторая помощь со стороны консультанта в ограничении самого процесса взаимодействия. В некоторых ситуациях абоненту сложно выйти на запрос, в такой ситуации психолог может предложить ему просто выговориться. Не все абоненты знают и понимают, что на телефоне доверия есть возможность просто поговорить о наболевшем. Для текущей категории абонентов – это может быть особенно актуально.

«Ребенок-весельчак» – веселый, шутливый, активный ребенок, часто звонит в службу с целью розыгрыша. Он не настроен на серьезное общение, возможно, ему сложно это сделать из-за стеснения или по каким-то другим причинам и проще перевести все в шутку.

Здесь психологу стоит поддержать ребенка в его радости, шутливости, активности, не осуждать его, и в процессе диалога переводить разговор в более спокойный режим с более глубокими вопросами. Медленно, но верно психолог может из шутливой формы перейти с абонентом в консультативную, конечно, при его желании. При этом если абонент не готов к консультативной форме общения, то психолог может рассказать ему, что он может обратиться в службу тогда, когда ему это будет удобно. Такие абоненты и во время консультации могут со-

хранять шутливую форму общения, отчасти это их способ взаимоотношения с миром, это их право. Задача психолога сохранять рамки и смысл психологического консультирования и порой в шутке видеть правду, поскольку шутка часто может завуалировать то, что в действительности беспокоит ребенка.

«Ребенок-злодей» – это ребенок, который часто проявляет себя агрессивно, может ругаться матом, манипулировать, намеренно стараться вывести взрослого из эмоционального равновесия. Часто причиной такого поведения является глубокие конфликты самого обратившегося, которые он может не осознавать, признавать и выплескивать напряжение от них на окружающих.

В данном случае психологу стоит попробовать наладить контакт с ребенком, возможно, попробовать разорвать привычный шаблон поведения и разговаривать с абонентом непривычным способом, например, отражать его эмоции, когда он матерится, на какую-либо манипуляцию отреагировать вопросом о смысле чего-либо: жизни, добра, зла, любви и прочего. Если абонент будет готов к общению, он изменит стиль общения и сможет рассказать, что его беспокоит. Психологу важно помнить, что у ребенка еще не закрепились стереотипы поведения и агрессивно-манипулятивный ребенок не такой же как взрослый. Дети часто через такой способ поведения «кричат» о помощи, но поскольку окружающий мир не безопасен, лучшая защита – это нападение. Однако это не значит, что психолог не может попробовать наладить контакт с абонентом и помочь ему.

«Ребенок-скукающий» – это абонент, который звонит на телефон доверия от скуки, потому что он не знает, чем себя занять. Психолог может обсудить с ребенком, как обычно он развлекается, какие у него интересы, что хотелось бы попробовать в жизни, какие планы на будущее и так далее. Если абонент будет готов к консультации, то психолог сможет это заметить по темам, которые абонент повторит несколько раз или сам скажет, что они проблемные. Зачастую такие обращения редко переходят в длительную консультацию, часто это получасовые диалоги, где абонент анализирует с психологом ситуацию своей скуки.

«Абонент «мама попросила» – это, наверное, наиболее сложная категория абонента, поскольку это направленный абонент. В идеале, после прояснения факта, что у ребенка истинного мотива звонить нет, и он не видит никаких проблем, это разговор со взрослым, по сути, истинным замотивированным абонентом. Но часто складывается так, ребенок звонит, чтобы быть «хорошим» для родителей, и одним из лучших вариантов консультации может стать общение на тему именно этого желания и вообще взаимоотношений с родителями. Важно не забывать, что такие абоненты часто не замотивированы на консультацию, и здесь психологу необходимо филигранно наводящими вопросами проверять гипотезы и приводить абонента в зону психологической работы.

Мы описали лишь часть возможных вариантов поведения ребенка в рамках психологической консультации, это отличный вариант анализа поступающих обращений от детей, поскольку через осмысление случая и возможности его классифицировать у психолога появляется перспектива на расширение границ работы за счет анализа имеющегося опыта и использования новых способов взаимодействия. Дети за счет своей непосредственности, гибкости мышления и поведения могут показать много перспектив в плане разнообразности подходов консультанта к общению с юным абонентом.

Задание для самостоятельной работы

Подумайте и опишите для соеих работы один тип абонента-ребенка (по типу описанных выше). Дайте ему название, опишите его особенности и стратегии работы с ним.

Психологу телефона доверия важно помнить, что ребенок уникален в своей сути взросления и сильно отличается от взрослого, но это не означает, что с ним сложно или невозможно найти контакт. Это по силам каждому консультанту, главное – разрешить себе смотреть на ситуацию шире и пробовать внутри себя быть ребенком, порой вставать на его место и смотреть его глазами, при этом не забывать свою рациональную позицию. Дети часто многому могут научить психолога, а психолог может быть тем необходимым безопасным взаимодействием, где ребенок всегда может спрятаться, чтобы что-то пережить и дальше устремиться к новому опыту.

Все вышеизложенное позволяет нам перейти к обсуждению тех конкретных тем, которые чаще всего предъявляют консультанту абоненты ДТД.

2.2. Проблемы развития и взросления детей в запросах абонентов телефона доверия

На детском телефоне доверия большая часть звонков касается возрастных кризисов. При этом зачастую родитель не может распознать кризис у ребенка, считая, что у него «испортился характер», «он невозможный ребенок», «с ним никто не может справиться» и т.д. Однако в консультациях со специалистами ДТД родители могут построить новые, более адекватные и благополучные отношения со своими детьми, исходя из специфики их возраста. Остановимся подробнее на возрастных кризисах, условиях их возникновения, особенностях протекания и способах их завершения.

Кризисы возрастные – условное наименование переходных этапов возрастного развития. По Л.С. Выготскому возрастные кризисы обусловлены возникновением основных новообразований предшествующего стабильного периода, которые приводят к разрушению одной социальной ситуации развития и возникновению другой адекватной новому психологическому облику ребенка [22]. Механизм смены социальных ситуаций составляет психологическое содержание возрастного кризиса. Поведенческие критерии кризиса – трудновоспитуемость, упрямство, негативизм и др. Выготский считал необходимыми и выражающими единство негативной (деструктивной) и позитивной (конструктивной) сторон кризиса. Д.Б. Эльконин полагал, что эмансипация от взрослого, составляющая основу любого возрастного кризиса, служит основой качественно нового типа связи со взрослым и потому кризисы являются необходимыми и закономерными (включая и характерные негативные черты поведения) [96]. Исследования последних лет также обнаружили, что выраженное негативное поведение в отношении к «старой» социальной ситуации в определенной мере обеспечивает полноту готовности действовать в новой социальной ситуации развития.

Структура любого кризиса:

- Границы кризиса четко не определены (они могут проявляться в более раннем или позднем возрасте).
- Кризис имеет три фазы: предкритическая, кульминационно-критическая, посткритическая. Негативная фаза: ребенок обнаруживает несоответствие своего места в обществе со своими возможностями.
- Прежние методы воспитательного воздействия в период кризиса оказываются неэффективными.
- Негативный характер развития: утрата прежних интересов, скука, подростковая амнезия и т.п.

Новообразования в период кризиса приобретают гипертрофированный характер: в подростковом возрасте – «я взрослый, а следовательно, мне надо пить, курить, приходить домой после 23.00 и пр.»[58]

Здесь нам важно рассмотреть сущность протекания кризиса в каждом возрастном периоде, т.к. многие трудности поздних этапов развития зарождаются на ранних стадиях становления личности.

Характеристика кризиса новорожденности

Кризис новорожденности впервые был выделен и описан Л.С. Выготским. Особый характер связан с переходом от пренатального к постнатальному развитию, изменением типа жизни. Изменение типа жизни связано с отделением ребенка от предмета потребностей – до рождения все потребности удовлетворялись через единую с матерью физиологическую систему питания, дыхания, выделения. Первое новообразование – возникновение индивидуальной психической жизни.

Причины кризиса новорожденности:

- Физиологические. Рождаясь, ребенок физически отделяется от матери. Он попадает в совершенно иные условия: холод, яркая освещенность, воздушная среда, требующая другого типа дыхания, необходимость смены типа питания.
- Психологические. Психика новорожденного ребенка представляет собой набор врожденных безусловных рефлексов, которые помогают ребенку в первые часы его жизни.

Все перечисленные особенности, определяемые переходным характером кризиса новорожденности, обнаруживаются в моментах инволюции развития, например, в потере веса в первые две недели, по сравнению с моментом рождения вследствие несформированности системы пищевого поведения. Физиологический критерий завершения кризиса – начало прибавления в весе [22].

Социальная ситуация развития кризиса новорожденности характеризуется противоречием между полной беспомощностью ребенка и зависимостью от близкого взрослого с одной стороны и отсутствием готовых форм общения с другой. Поэтому вопрос о генезисе общения с близким взрослым – вопрос жизни и смерти. Разрешение кризиса новорожденности – формирование комплекса оживления – формирование потребности в общении [56].

Характеристика кризиса первого года жизни

Симптомы кризиса: симптомы негативизма и упрямства («не хочу», «не буду», «дай»). Реакции ребенка носят генерализованный неуправляемый характер. Причина кризиса – противоречие между возросшими возможностями ребенка и его местом в системе социальных отношений, нарастание противоречия между потребностями в познании окружающего мира и теми возможностями, которыми ребенок обладает.

Возникшее противоречие приводит к распаду системы «пра – мы», вместо единого субъекта, симбиотической связи мать-ребенок возникают два субъекта.

Обращения на телефон доверия по поводу кризиса новорожденности и кризиса 1 года жизни могут быть на фоне состояния матери новорожденного (послеродовой блюз, послеродовая депрессия) и запросы на проблемы в развитии ребенка.

Характеристика кризиса трех лет

Первый симптом, которым характеризуется наступление кризиса, это возникновение таких проявлений в поведении ребенка, когда он не хочет чего-

нибудь сделать только потому, что это предложил кто-то из взрослых, т.е. это реакция на само предложение взрослых. Стремление противоречить, стремление сделать наоборот по сравнению с тем, что ему говорят, есть негативизм в собственном смысле слова. Также характерны следующие симптомы: упрямство, своеволие. В поведении ребенка все начинает носить в ряде отдельных проявлений протестующий характер, чего раньше не могло быть.

В семье с единственным ребенком встречается стремление к деспотизму. Ребенок старается вернуть то состояние, которое было в раннем детстве, когда фактически исполнялись все его желания, и стать господином положения. В семье же с несколькими детьми этот симптом выражается как симптом ревности по отношению к младшим или старшим детям.

Кризис 3 лет – граница между ранним и дошкольным детством – один из наиболее трудных моментов в жизни ребенка. Раньше было негативное понимание, но Л.С. Выготский рассматривает его в позитивном значении – как способ формирования принципиально новой системы отношений [22].

В основе кризиса – противоречие двух тенденций: стремление принять участие во взрослой жизни и утверждение самостоятельности – «я сам!». Интерес к себе в зеркале, у девочек к нарядам, у мальчиков – успехи в конструировании.

Л.С. Выготский выделяет следующие характеристики кризиса 3 лет [21].

1. Первая из них – негативизм. Ребенок дает негативную реакцию не на само действие, которое он отказывается выполнять, а на требование или просьбу взрослого. Он не делает что-то только потому, что это предложил ему определенный взрослый человек (ребенок игнорирует требования одного члена семьи или одной воспитательницы, а с другими достаточно послушен). Главный мотив действия – сделать наоборот, т.е. прямо противоположное тому, что ему сказано. Но это не непослушание. Он не делает что-то даже в ущерб себе. Как угодно, лишь бы не так! Это фразы: «Не хочу!» и «Не буду!». «Иди кушать» – «Не хочу!» – «Собери игрушки» – «Не буду!». И так весь день. И в кого он такой удался? – думают родители и звонят на телефон доверия спрашивать, что же делать с мальчиком, мол, совсем отбилась от рук: «В садике про него говорят – «золотой ребенок». А как только мы приходим его забирать, он сразу становится другим: «Не хочу и не буду!». Взрослый может провоцировать приступы негативизма всякий раз, когда отдает строгий приказ, например: «Не трогай!», «Ешь быстро!». Гораздо лучше сказать: «Не люблю, когда трогают мои вещи!», «Интересно посмотреть, кто из нас первый съест свой обед!».

Не стоит путать негативизм и непослушание. При негативизме ребенок поступает наперекор своему желанию. При непослушании же он следует своему желанию, которое идет вразрез с намерениями взрослого. Негативизм избирателен: ребенок отказывается выполнять просьбы определенных людей, например, только мамы или папы, или лишь одного из воспитателей группы. С остальными окружающими он может быть послушным и покладистым. Главный мотив, который движет ребенком, – сделать не так, как просят, а наоборот.

Рекомендация родителям при запросе абонента: не следует кричать на ребенка, не разговаривайте в приказном тоне. Если вы видите, что кроха сопротивляется из негативизма, дайте ему время отойти от бури эмоций.

2. Вторая характеристика кризиса 3 лет – упрямство. Это реакция ребенка, который настаивает на чем-то не потому, что ему этого очень хочется, а потому, что он сам потребовал. Упрямство – не настойчивость, с которой ребенок добивается желаемого. Упрямый ребенок продолжает настаивать на том, чего ему не так уж сильно хочется, или совсем не хочется, или давно расхотелось.

Пример обращения: Маленькая Оля буквально извела домочадцев своим упрямством. Если уж она чего-то хочет, то взрослые должны тут же все бросить и исполнять. Мама говорит по телефону, а Оле нужно именно сейчас читать вместе с ней книгу. Мама моется в ванной, а Оля желает, чтобы ей немедленно сделали «хвостики». Объяснения и разговоры не помогают. Если попросить подождать, будет ныть часами, пока не добьется своего.

Зачастую родители используют метод «кто кого переупрямит», тем самым усугубляя и закрепляя проявления упрямства и загоняя ребенка «в угол», лишая возможности выйти с достоинством из конфликтной ситуации.

Важно не пытаться самоутвердиться в противоборстве с малышом. Прежде чем навязать ребенку готовое решение, следует спросить у него, чем бы он хотел заняться. Предложить малышу самостоятельно сделать выбор, пусть сам примет решение. Если ребенок почувствует себя способным что-либо сделать или принять решение без родителя, он испытает огромное удовлетворение. В будущем вера в свои силы поможет ребенку преодолевать жизненные преграды, он станет целеустремленным и настойчивым.

Как успокоить плачущего, бунтующего, разгневанного упрянца? В такой ситуации не нужно много слов. Слишком жесткая, как и слишком мягкая позиция, обычно вредит. Лучше всего быстро и решительно отвлечь внимание ребенка и привлечь его к чему-нибудь более интересному. Не стоит доказывать малышу тут же на месте, что он должен быть послушным и не позорить маму, что «пора привыкнуть слушаться с первого раза». Чтобы переключиться, малышу необходимо немного времени, он должен заранее знать, что будет делать и почему.

Что делать, если у ребенка приступ злости? Добиваясь от ребенка проявления только позитивных, хороших качеств, родитель невольно будет способствовать накоплению негатива внутри, в душе. Если человек не умеет освобождаться от этого негатива, то негатив, затаиваясь и постепенно накапливаясь там, будет способствовать развитию болезни. Можно поговорить с ребенком о его чувствах. Например, спросить его: «Это злость в тебе так кричит?» Можно вместе с ним нарисовать ее, пусть малыш вам поможет (пусть это будет каляка-маляка). Затем вместе родитель с ребенком могут порвать или смять рисунок, выбросить его. Можно предложить ребенку сделать несколько физических упражнений, чтобы «злость вышла». Возможно, он и сам предложит какой-то способ освобождения злости, прислушайтесь к нему. Таким образом можно научить ребенка справляться с негативными переживаниями, а не копить их. Кроме того, ребенок будет знать, что плох способ поведения, а не он сам, и его самооценка не пострадает. Напротив, он будет чувствовать себя более уверенно и спокойно, его не будет мучить чувство вины, которое является весьма разрушительным стрессом.

3. Третья характеристика кризиса 3 лет, которая будет присуща всем последующим переходным периодам – **обесценивание**. Обесценивается то, что было привычно, интересно, дорого раньше. 3-летний ребенок может начать ругаться (обесцениваются старые правила поведения), отбросить или даже сломать любимую игрушку, предложенную не вовремя (обесцениваются старые привязанности к вещам) и т.п.

4. Строптивость близка к негативизму и упрямству, но направлена не против конкретного взрослого, а против принятых в семье норм поведения (порядков).

Рекомендация родителям: следует отвлечь ребенка от того, что стало камнем преткновения, и через пять минут ребенок, как правило, согласится с предложением, забыв, что недавно возражал.

5. Своеволие – т.е. ребенок хочет делать все сам; но это не кризис 1-го года, где ребенок стремится к физической самостоятельности, а стремится к самостоятельности намерения, замысла.

Рекомендация родителям при запросе абонента: позволить ребенку попробовать сделать все самому, даже если родитель уверен, что он не справится. Пусть ребенок убедится в этом сам.

6. Протест-бунт, который проявляется в частых ссорах с родителями; по Л.С. Выготскому «ребенок находится в состоянии войны с окружающими, в постоянном конфликте с ними».

7. Деспотизм – диктует свое поведение (если в семье 1 ребенок), проявляет деспотическую власть по отношению ко всему окружающему. Ревность к братьям.

Родителю не следует поддаваться на манипуляции, но стараться уделять больше времени ребенку. Пусть ребенок чувствует, что внимание родителя можно получить без капризов и истерик.

Кризис 3 лет относится к числу острых. Ребенок неуправляем, впадает в ярость. Поведение почти не поддается коррекции. Период труден как для взрослого, так и для самого ребенка. Приведем типичные запросы абонентов по теме кризиса 3 лет:

Пример обращения: В нашей семье растет маленький деспот. Это Шурик. Он изо всех сил пытается установить над нами власть. Каждый день у нас «схватка» под названием «кто кого». Играть так, спать этак, есть вот то, купить, естественно, все и сразу. Складывается впечатление, что он просто испытывает нас «на прочность».

Кризисы 1-го года, 3 и 7 лет имеют очень важное значение для дальнейшего развития ребенка. Поэтому очень важно, чтобы взрослые с пониманием и терпением относились к ребенку в это время.

Психолог-консультант на телефоне доверия может рекомендовать родителям избегать крайностей в общении с ребенком («все позволять» или «все запрещать»). Он проводит действия по согласованию стиля поведения со всеми членами семьи. Родители не должны оставлять без внимания то, что происходит с ребенком, но при этом им надо постараться объяснить ему, что у них и других родственников есть и другие дела, помимо заботы о нем. Здесь важно

объяснить ребенку, что в решении некоторых проблем он сам может помочь. Важно давать ребенку выполнять самостоятельно задания, чтобы он почувствовал свою автономность. Нужно поощрять его инициативу, побуждать к ней. При этом ребенок должен всегда чувствовать поддержку и одобрение значимого для него взрослого, должен быть установлен эмоциональный контакт.

Пример обращения: Раньше наш Артем был очень усидчивым и любознательным. Мог подолгу сам рассматривать атлас мира, многое в нем уже знал наизусть. Любил, когда ему читали, учил на память стихи и рассказывал их гостям. Но в один момент он как бы потерял ко всему этому интерес. Сейчас Артему только бы бегать, носиться по квартире и все. Какие там книги!

Родителям нужно объяснить, что запреты и повышение голоса – весьма неэффективные средства воспитания. Консультант может предложить методы, как обходиться без них.

Когда ребенок станет постарше, важно расширять круг знакомств ребенка, чаще давать ему поручения, связанные с общением со сверстниками и другими взрослыми. При этом следует укреплять уверенность ребенка в своих силах. Но надо помнить, что ребенок в своем поведении и поступках подражает взрослому, и постараться подавать ему хороший личный пример.

В практике телефонного консультирования наиболее часто встречаются следующие варианты проблем, относящихся к взаимоотношениям между родителями и детьми-дошкольниками.

Пример обращения: В молодой семье супруги, ставшие уже матерью и отцом, впервые столкнулись с трудностями установления нормальных взаимоотношений с ребенком в возрасте от двух до трех лет. Эти трудности могут, в частности, проявляться в том, что ребенок чрезмерно активный или, напротив, необычно пассивный, апатичный, безразличный ко всему. И та и другая крайности в поведении ребенка могут, естественно, вызывать обоснованное беспокойство у родителей.

Непослушание ребенка в возрасте двух-трех лет, когда обычно наступает время первого кризиса возрастного развития и следующий за ним переход ребенка на новую, более высокую, чем младенчество, ступень психологического развития, обычно связано с тем, что дети развиваются, как правило, быстрее, чем это начинают замечать взрослые. Поэтому взрослые не успевают вовремя перестраивать свое отношение и поведение, чем и порождается кризис во взаимоотношениях взрослых с ребенком.

Непослушание ребенка представляет собой форму протеста против неадекватного обращения с ним взрослых людей, которые не замечают, что сам ребенок уже повзрослел, и у него появились новые интересы и потребности. Ограничивая самостоятельность ребенка, взрослые люди невольно препятствуют удовлетворению этих потребностей и интересов, и тем самым вызывают протест со стороны ребенка.

Все это психолог-консультант в первую очередь должен донести до сознания родителей, обратившихся в психологическую консультацию с соответствующей

проблемой, одновременно посоветовав родителям ребенка самостоятельно почитать специальную психолого-педагогическую литературу на данную тему. Это должна быть литература, доступная неспециалистам и содержащая в себе рекомендации о том, как взрослым людям следует вести себя в период кризиса возрастного развития ребенка.

Повышенная активность ребенка в этом возрасте может быть обусловлена сразу несколькими причинами. Она, во-первых, может быть продиктована особенностями темперамента ребенка (скажем, у ребенка может быть от природы холерический темперамент). Во-вторых, такая повышенная активность может быть обусловлена возрастом ребенка (многие нормально развивающиеся дети в возрасте около трех лет бывают повышено активными, и это связано с особенностями их физиологии).

Что же касается проявления пассивности у трехлетних детей, то она не является нормой для детей этого возраста и, следовательно, может вызывать беспокойство со стороны родителей ребенка. Однако от так называемой аномальной пассивности, требующей вмешательства специалиста и психологической коррекции, следует отличать природную медлительность ребенка, которая иногда проявляется у детей с врожденным флегматическим типом темперамента.

Причинами аномальной пассивности ребенка могут стать слишком жесткое воспитание, наличие множества неоправданных запретов и ограничений, накладываемых на поведение ребенка. Если эти причины устранить, то ребенок может стать нормально активным. Повысить его активность можно развивая интерес ребенка к окружающему миру, и поддерживая проявляемую им познавательную активность.

Одна из задач телефонного консультирования по данной проблеме – изучить особенности поведения ребенка и определить его природный тип темперамента. Затем – делать выводы о коррекции поведения ребенка с учетом этого.

Пример обращения: Супруги, у которых уже есть двое детей разного возраста (не старше подросткового), жалуются на то, что между их детьми почему-то не складываются нормальные взаимоотношения и довольно часто возникают конфликты.

В этом случае необходимо снять не вполне обоснованное беспокойство родителей, заверив их в том, что конфликт между ними и ребенком – явление временное и возрастное. Когда ребенок повзрослеет, конфликты забудутся, и взаимоотношения между ним и его родителями станут вполне нормальными.

Обычно это происходит через два-три года после того, как родители начинают замечать признаки кризиса возрастного развития. К старшему школьному возрасту у большинства родителей и детей конфликты, как правило, значительно уменьшаются или полностью исчезают.

Это, однако, не означает, что подобного рода конфликты можно игнорировать или долгое время оставлять без внимания. Будучи своевременно не разрешенными, они порождают устойчивый психологический барьер в общении взрослых людей и ребенка и становятся со временем трудно устранимыми. Кроме того, он серьезно препятствует психологическому развитию ребенка. Терпе-

ливое, настойчивое разъяснение взрослыми детям неправильности их поведения, убеждение, а не наказание детей – вот психологически оправданный и педагогически правильный путь коррекционной работы с детьми в этих условиях.

При возникновении конфликта в семье между самими детьми не стоит безоговорочно становиться на сторону только одного ребенка, даже если первоисточником конфликта действительно является другой ребенок. Важно научить детей умению предупреждать и избегать возникновения конфликтных ситуаций, не поддаваясь провокационным действиям со стороны других детей. И если ребенок научится это делать, то он вполне сможет сам избегать конфликтов. Если же ребенок отвечает на провоцирующие конфликт действия другого ребенка, значит, в возникновении конфликтной ситуации отчасти виновен и он сам.

Хорошо если, работая с детьми старшего возраста, родители ставят перед собой задачу научить их полезным умениям и навыкам, в данном случае – активным действиям по предупреждению и последующему разрешению конфликтов.

Пример обращения: Супруги, у которых ребенок находится еще во младенческом или раннем возрасте, не могут между собой договориться о том, как им обучать и воспитывать ребенка.

В этом конкретном случае не существует общих, универсальных советов и рекомендаций, являющихся панацеей от всех бед. Главное в успешном разрешении соответствующей проблемной ситуации состоит в том, чтобы обучение и воспитание шло на пользу ребенка, позволяло ему как можно раньше и как можно лучше приспосабливаться к реальным условиям жизни.

Для того чтобы психологическое консультирование оказалось в этом случае максимально полезным для ребенка и его родителей, психологу-консультанту рекомендуется вести сессию по четкому плану.

- Во-первых, необходимо выяснить, в чем состоят разногласия между родителями в вопросах обучения и воспитания детей.
- Во-вторых, родителю-абоненту надо предоставить возможность объяснить психологу-консультанту свою точку зрения по обсуждаемым вопросам.
- В-третьих, позвонившему родителю необходимо указать на сильные и слабые стороны в его позиции, предложив, вместе с тем, отказаться от слабых аргументов.
- В-четвертых, психолог-консультант может рекомендовать абоненту хотя бы небольшой список хорошей научной и научно-популярной литературы для самообразования в области обучения и воспитания детей соответствующего возраста.

Пример обращения: Ребенок, которому уже исполнилось семь лет, не хочет идти в школу, и родителей это очень беспокоит.

Причин нежелания ребенка идти в школу может быть несколько. В том числе, но не обязательно, это может быть и простая психологическая неготовность ребенка к обучению в школе.

Определенный вывод о неготовности ребенка к началу обучения в школе нельзя делать только на основе заявления самого ребенка о том, что он не хочет учиться. Быть может, он так говорит потому, что еще сам толком не знает, что на самом деле его ожидает в школе, в частности – не подзревает о том приятном, с чем ему предстоит встретиться в школе. Возможно также, что, реально оказавшись в школе, ребенок быстро изменит свое отношение к ней в лучшую сторону.

Тем не менее узнать, как сам ребенок объясняет свое нежелание идти в школу, в любом случае весьма полезно хотя бы потому, что все равно придется этого ребенка разубеждать, используя его же доводы. Кроме того, в процессе убеждения ребенка следует ориентироваться на уровень его сознания и понимания необходимости учиться. Родителям или психологу, если он будет консультировать ребенка, следует начинать именно с этого, то есть с детальных расспросов ребенка о том, почему он не желает идти в школу.

Опрос можно вести по определенной схеме, последовательно задавая ребенку такие вопросы:

- *Хочешь ли ты пойти учиться в школу?* Дальнейшие вопросы имеют смысл лишь тогда, когда на данный вопрос ребенок ответил отрицательно.
- *Почему ты не хочешь идти учиться в школу?* Если ребенок подробно отвечает на этот вопрос, давая определенные ответы и на некоторые, следующие далее вопросы, то часть из них можно пропускать. Если на этот вопрос последует самый общий, неопределенный ответ типа «не знаю», то все последующие вопросы необходимо будет обязательно задать.
- *«Зачем вообще нужно ходить в школу?»*
- *«Что в школе может быть плохое? Почему некоторые люди не хотят учиться в школе?»*
- *«Чем обычно занимаются в школе?»*
- *«Что такое школьные уроки?»*
- *«Чему можно в школе научиться?»*
- *«Станет ли тебе лично лучше или хуже от того, что ты пойдешь учиться в школу? Если тебе станет лучше, то объясни, почему. Если ты считаешь, что станет хуже, то также попробуй объяснить, почему ты так считаешь»*
- *«При каких условиях ты все же согласен пойти учиться в школу?»*

Это только приблизительный перечень возможных вопросов, которые можно задать ребенку семилетнего возраста для выяснения причин его нежелания учиться в школе. Число и содержание этих вопросов можно расширить и варьировать в зависимости от того, как ребенок будет отвечать на задаваемые ему вопросы. Главное здесь состоит в том, чтобы точно установить причину нежелания ребенка идти учиться и дать ему целенаправленные советы, следование которым повысит уровень мотивационной, личностной готовности ребенка к школьному обучению.

Работа по повышению уровня мотивационной готовности к обучению в школе с ребенком, который вскоре должен будет пойти учиться, сводится к тому, чтобы самыми разными, доступными и эффективными способами вы-

звать у него повышенный интерес к учению. Такой интерес, если он у ребенка изначально отсутствует, сравнительно легко породить в том случае, когда отсутствие желания учиться основано на незнании того полезного, что ребенку может дать школа.

Однако причин нежелания ребенка идти учиться в школу может быть много, и среди них может оказаться, например, недостаточная когнитивная или же коммуникативная готовность ребенка к обучению. Тогда вместе с началом обучения ребенка необходимо будет проводить активную специальную работу по повышению уровня его готовности к обучению в двух указанных аспектах.

Пример обращения: В психике и поведении ребенка-дошкольника молодые родители обнаруживают нечто такое, что их тревожит.

Этот случай – повышенная тревога по поводу психологических или поведенческих аномалий в развитии ребенка – наиболее часто встречается в практике обращения родителей в психологическую консультацию.

Здесь надо установить, что же на самом деле беспокоит родителей ребенка, и в какой степени их тревога объективно обусловлена. Это связано, во-первых, с тем, что различных недостатков в психологическом развитии ребенка может быть множество. Во-вторых, не будучи профессионально подготовленными психологами, родители ребенка могут ошибаться в оценке его реальных проблем. Они могут видеть проблемы в психологическом развитии ребенка там, где их на самом деле нет, и напротив, не замечать порой реально существующих проблем. В-третьих, и сам психолог без проведения специального психологического обследования часто не в состоянии точно поставить диагноз психологических и поведенческих аномалий у ребенка.

Вполне вероятно, что отставание ребенка в психологическом или поведенческом развитии не выходит за рамки нормы его возрастного развития, и через некоторое время, когда ребенок повзрослеет, его отставание уменьшится или же будет полностью преодолено.

Возможно также, что данный ребенок для своего возраста развивается вполне нормально, но его родители предъявляют ему завышенные требования или неправильно оценивают уровень развития, достигнутый ребенком. Эти и другие подобные случаи ошибочных заключений о проблемах ребенка необходимо выявить и устранить в первую очередь.

Рекомендуя родителям разнообразные формы работы с детьми по устранению аномалий в их психологическом и поведенческом развитии, следует также иметь в виду, что, во-первых, результаты такой работы почти никогда не бывают быстрыми; во-вторых, они могут оказаться внешне малозаметными, поскольку воспитательные факторы действуют постепенно и замедленно. Может быть так, что внутренне ребенок начинает изменяться, в то время как в его реальном, внешнем поведении это отражается мало или с заметным опозданием по сравнению с внутренними изменениями.

Желательно также научить родителей самостоятельно оценивать уровень психологического развития ребенка при помощи сравнительно простых и доступных им методов психодиагностики. Тогда родители будут меньше оши-

баться в оценке ребенка, меньше беспокоиться о нем и, следовательно, способствовать его нормальному развитию. Заметим, что повышенное беспокойство родителей о ребенке обычно передается и самому ребенку, препятствуя его нормальному развитию.

Пример обращения: Родители ребенка старшего дошкольного возраста готовят его к поступлению в школу и хотят сделать все от них зависящее, чтобы как можно лучше подготовить ребенка к обучению в школе. Однако у них возникают в связи с этим проблемы.

Родители озабочены тем, как лучше готовить ребенка к поступлению в школу. Это типичный повод для обращения за консультацией на телефон доверия. Он характерен для тех родителей, которых особенно заботит будущее их детей и которые хотят, чтобы их дети не просто нормально учились, но и обязательно преуспевали, были лучшими и быстро развивались.

Такие родители, как правило, не жалуются психологу на телефоне доверия на недостатки в развитии своих детей, хотя на самом деле уделяют этому довольно большое внимание. Они обычно готовы продолжать и дальше действовать так, беря на себя повышенную ответственность за будущее своих детей.

Психолог-консультант, давая в этом случае рекомендации родителям, вполне может рассчитывать на их собственную активность и ответственность за выполнение полученных рекомендаций.

В начале консультации следует предложить родителям провести разностороннюю и тщательную психодиагностику ребенка (в рамках дошкольного учреждения или специализированного учреждения города), не жалея для этого ни сил, ни времени. Соответствующую профессиональную помощь абоненту в проведении психодиагностики ребенка родителям должен предложить психолог, дать необходимые контакты, если нужна сторонняя организация.

Психодиагностика, о которой идет речь, преследует три цели:

- во-первых, внимательно и разносторонне изучив ребенка, постараться точно определить то, в чем он еще психологически не вполне готов к обучению в школе;
- во-вторых, выявить, какие резервы для дальнейшего психологического развития у него имеются;
- в-третьих, определить задатки к развитию общих и специальных способностей, имеющиеся у данного ребенка.

Четкий ответ на первый из сформулированных выше вопросов необходим для того, чтобы точно направить усилия родителей на устранение имеющихся у ребенка недостатков. Конкретный ответ на второй вопрос позволит в максимальной степени использовать имеющиеся у ребенка резервы для наилучшей психологической подготовки к обучению в школе. Наконец, определенный ответ на третий вопрос позволит учителям правильно определить перспективы развития способностей у ребенка и вовремя приступить к этой важной работе.

Консультирование и рекомендации по организации учебного процесса.

Психологическая готовность к школьному обучению предполагает многокомпонентное образование. Многие могут сделать для ребенка в этом отношении родители – первые и самые важные его воспитатели. Ребенок дошкольного возраста обладает поистине огромными возможностями развития и способностями познавать. В нем заложен инстинкт познания и исследования мира. Психологически важно помочь ребенку развить и реализовать свои возможности. Консультант разъясняет родителям, что не нужно здесь жалеть затраченного времени, т.к. оно многократно окупится, ибо целью работы является развитие познавательной самостоятельности их ребенка.

Чтобы усилия родителей стали более эффективными, психолог-консультант может предложить им воспользоваться следующими рекомендациями.

1. Не допускайте, чтобы ребенок скучал во время занятий. Интерес – лучшая из мотиваций, он делает детей по-настоящему творческими личностями и дает им возможность испытывать удовлетворение от интеллектуальных занятий.
2. Повторяйте упражнения. Развитие умственных способностей ребенка определяется временем и практикой. Если какое-то упражнение не получается, сделайте перерыв, вернитесь к нему позднее или предложите ребенку более легкий вариант.
3. Не проявляйте излишней тревоги по поводу недостаточных успехов и недостаточного продвижения вперед или даже некоторого регресса.
4. Будьте терпеливы, не спешите, не давайте ребенку задания, превышающие его интеллектуальные возможности.
5. В занятиях с ребенком нужна мера. Постарайтесь определить пределы выносливости ребенка и увеличивайте длительность занятий каждый раз на очень небольшое время. Предоставьте ребенку возможность иногда заниматься тем делом, которое ему нравится.
6. Дети дошкольного возраста плохо воспринимают строго регламентированные, повторяющиеся, монотонные занятия. Поэтому, при проведении занятий лучше выбирать игровую форму.
7. Развивайте в ребенке навыки общения, дух сотрудничества и коллективизма; научите ребенка дружить с другими детьми, делить с ними успехи и неудачи: все это ему в школе.
8. Избегайте неодобрительной оценки, находите слова поддержки, чаще хвалите ребенка за его терпение, настойчивость и т.д. Никогда не подчеркивайте его слабости в сравнении с другими детьми. Формируйте у него уверенность в своих силах.

Пример обращения: Родители желают приступить к обучению своего ребенка с раннего дошкольного возраста, но не знают, правильно ли они делают, с ранних лет загружая ребенка серьезной учебой.

В этом случае (стремление родителей к возможно более раннему развитию способностей у детей) психолог-консультант должен постараться убедить родителей ребенка в том, что принимая решение о раннем начале обучения ребенка, направленном на развитие его способностей, родители в принципе поступают правильно.

Принимая такое решение, важно вместе с тем не допустить серьезных ошибок в обучении и воспитании ребенка – таких ошибок, которые могут помешать его нормальному развитию. Необходимо также изучить ребенка, внимательно проанализировать условия его жизни, учесть многое другое, что может положительно или отрицательно повлиять на успех раннего обучения.

При недостаточно хорошо психологически подготовленном начале такого обучения ошибки, к сожалению, неизбежны. В этой связи есть смысл подробнее рассмотреть ряд условий, соблюдение которых свело бы к минимуму ошибки и гарантировало успех.

Первое условие – это обязательное и своевременное выявление имеющихся у ребенка задатков к развитию способностей, а также точное определение начала их открытого проявления вместе с возникновением у ребенка естественного стремления к развитию своих способностей.

Для того чтобы правильно соблюсти это условие, родителям следует внимательно, в течение достаточно длительного времени понаблюдать за своим ребенком, выявляя первые признаки имеющихся задатков. Важно также своевременно зафиксировать не только первые проявления задатков, но и появление у ребенка желания их развивать. Оно обычно идентифицируется по интересу ребенка к тому виду деятельности, с которым связаны эти задатки и в котором развиваются соответствующие способности.

Допустим, к примеру, что родители захотели приступить как можно раньше к обучению ребенка иностранному языку и как можно лучше развить у него лингвистические способности. В этом случае им необходимо вовремя заметить тот момент в жизни ребенка, когда он сам начнет активно интересоваться новыми словами, названиями явлений и предметов.

Далее желательно предложить ребенку несколько новых названий уже известных ему предметов на каком-нибудь иностранном языке. Если ребенок живо отреагирует на это, быстро усвоит соответствующие названия и начнет самостоятельно ими пользоваться, то это будет означать, что, начиная с данного момента времени, ребенка вполне можно обучать иностранному языку и развивать у него соответствующие способности.

Другой пример: предположим, что родители хотят как можно раньше начать учить ребенка рисованию. В этом случае необходимо обратить внимание на тот момент, когда он впервые возьмет в руки пишущий или рисующий предмет и что-то сам с удовольствием изобразит. С этого момента и надо начинать обучение ребенка рисованию.

Второе условие – это активное и, по возможности, повседневное включение ребенка в те виды деятельности, которые помогут имеющиеся у него задатки превратить в нужные способности. Таких видов деятельности бывает, как правило, несколько, и они существенно, с разных сторон влияют на развитие спо-

способностей детей. Эти виды деятельности также необходимо учесть и через них оказывать комплексное, разностороннее влияние на развитие способностей.

Третье условие – это проведение с ребенком занятий в достаточно интересной, как правило, игровой форме. Важным фактором нормального развития любых способностей у ребенка является отсутствие принуждения в учении и исключение давления на него со стороны родителей и других взрослых людей. Благодаря этому можно избежать умственных и физических перегрузок ребенка на занятиях по развитию его способностей. Известно, что дети практически не устают от интересной для них работы и почти всегда испытывают не только психологическую, но и физическую усталость, если дело для них неинтересно и их заставляют заниматься вопреки их желанию.

Характеристика кризиса 6–7 лет

Давно замечено, что ребенок при переходе от дошкольного к школьному возрасту очень резко меняется и становится более трудным в воспитательном отношении, чем прежде. Ребенка 7 лет отличает прежде всего утрата детской непосредственности. Когда дошкольник вступает в кризис, он вдруг утрачивает наивность и непосредственность; в поведении, в отношениях с окружающими он становится не таким понятным во всех проявлениях, каким был до этого. В поведении появляется что-то нарочитое, нелепое и искусственное. Утеря непосредственности означает привнесение в наши поступки интеллектуального момента, что является прямой противоположностью наивному и непосредственному действию, свойственному ребенку. В 7-летнем возрасте у ребенка возникает осмысленная ориентировка в собственных переживаниях.

Конец дошкольного возраста знаменуется кризисом. К этому времени происходят резкие изменения на физическом уровне: быстрый рост в длину, изменение пропорций тела, ломка координации движений, появление первых постоянных зубов. Однако главные перемены состоят не в изменении внешнего облика ребенка, а в изменении его поведения.

Возрастной кризис 7 лет связан с тем, что ребенок попадает в новую социальную ситуацию развития: из дошкольного окружения – в окружение учителей, школьников. Этот кризис характерен тем, что он может пройти безболезненно, если не будет слишком большой разницы в системе взаимоотношений, сложившейся у ребенка до школы и при поступлении в нее. Ошибаются родители, которые используют упоминание о школе в качестве инструмента запугивания: «Вот пойдешь в школу, там тебе покажут...», а также те, которые рисуют для ребенка жизнь в школе радостной и безоблачной. Ребенок с желанием готовится к встрече со школой, но в то же время он должен понимать, что учеба – это труд, требующий серьезных усилий.

Вычурное, искусственное, натянутое поведение 6–7-летнего ребенка, которое бросается в глаза и кажется очень странным, является одним из наиболее очевидных проявлений потери непосредственности. Механизм этого явления состоит в том, что между переживанием и поступком «вклинивается» интеллектуальный момент: ребенок хочет что-то показать своим поведением, придумывает новый образ, хочет изобразить то, чего нет на самом деле [21].

Многие правила, которым ребенок следовал раньше, теперь воспринимаются им как воплощение «детского», не им установленного образа жизни. Отсюда возникает потребность нарушить, самостоятельно изменить привычные правила.

На основе возникновения личного сознания появляется кризис 7 лет. Основные признаки кризиса 7 лет:

- 1) потеря непосредственности (между желанием и действием вклинивается переживание того, какое значение – это действие будет иметь для ребенка);
- 2) манерничанье (ребенок что-то из себя строит, скрывает что-то);
- 3) симптом «горькой конфеты» – ребенку плохо, но он старается этого не показать, показывает проявления хитрости;
- 4) демонстративная взрослость [54].

Стертость кризиса является показателем сохранения ребенком внутренней позиции дошкольника, низкого уровня мотивационно-личностной готовности к школе.

Следует отметить, что большой процент обращений родителей за консультацией на телефон доверия по вопросам детей младшего школьного возраста связан в основном с двумя причинами: они хотят знать, соответствует ли уровень развития ребенка возрастным нормам и каковы причины его низкой успеваемости в школе или плохого поведения. Задача специалиста состоит в том, чтобы показать многообразие причин тех трудностей, которые возникают у ребенка, и, самое главное, – негативную или пассивную роль самих родителей в сложившейся ситуации. Характерно, что после консультации родители некоторое время испытывают потребность в повторном звонке со специалистом для конкретизации разработанной программы решения проблемы.

Младший школьный возраст – период всплеска родительских запросов на консультацию у специалиста. В первую очередь он связан с проблемами дезадаптации ребенка в системе школьного обучения. Причины школьной неуспешности на начальных этапах обучения имеют как биологический, так и социальный характер. К биологическим причинам могут быть отнесены:

- низкий темп психической активности (корковая незрелость);
- дефицит внимания с гиперактивностью (незрелость подкорковых структур);
- вегетативная лабильность на фоне соматической ослабленности (в силу незрелости или вследствие ослабленности самой вегетативной нервной системы);
- общая вегетативная незрелость;
- нарушения в области функционирования отдельных анализаторов и их межанализаторного взаимодействия (неловкая общая и мелкая ручная моторика, незначительное снижение слуха, недостатки речевого развития и др.);

- хронические болезни и частые простудные заболевания ребенка и, как следствие, его общая соматическая ослабленность.

Среди социально-психологических причин чаще отмечаются социальная депривация, педагогическая запущенность ребенка, плохие условия воспитания и жизнеобеспечения, жестко нормативный стиль семейного воспитания и иные психотравмирующие воздействия среды.

Предпосылкой к возникновению школьной неуспешности может стать психологическая неготовность ребенка к систематической, целенаправленной работе в условиях новой ситуации развития. Родитель должен быть готов к тому, что в начальный период обучения ребенка жизненно необходимо обсуждать с ним не то, что он «проходил» на уроках, а особенности его взаимоотношений с учителем и одноклассниками. Поскольку ребенок в силу малого опыта коллективного общения (по статистике лишь 49% российских детей, поступивших в школу в начале третьего тысячелетия, посещали дошкольные учреждения) [52] еще не обладает достаточным набором психологических средств для объяснения мотивов общения и отношений одноклассников и учителя с детьми.

Беспокойство родителей по поводу проблем обучения ребенка в первом классе может иметь мнимые и истинные причины:

- мнимые причины неуспешности – повышенная тревога за перспективы обучения ребенка в школе родителей (или одного из них). Эта тревога связана с его собственным, зачастую негативным опытом посещения общеобразовательного учреждения. Реально у ребенка может отмечаться несколько затянувшаяся фаза адаптационного периода к новому виду деятельности. По данным психологов, используемых в нормативных документах, в течение первых двух месяцев школьного обучения адаптируются лишь 50–60 % учащихся первых классов, еще 30 % – в течение первого полугодия. Но 10–15 % детей испытывают трудности со школьной адаптацией на протяжении всего первого года обучения. В подобной ситуации необходима консультативная работа с родителем, а не с ребенком, иначе его негативное восприятие школы нанесет непоправимый вред ребенку.
- истинные причины школьных неудач, реально связанные с обучением ребенка, необходимо родителям всесторонне разобраться в проблеме. Консультант должен четко понимать границы собственной компетентности, ребенка нужно проконсультировать у таких специалистов, как психоневролог, невропатолог, учитель-дефектолог, логопед. Если есть подозрения на трудности, связанные с сенсорной недостаточностью – у профильного специалиста (отоларинголога, сурдопсихолога, сурдопедагога, окулиста, тифлопедагога и др.). Важно объяснить значимость этих консультаций и подготовить к возможным последствиям. Если у ребенка диагностирована, например, умственная отсталость, не стоит успокаивать родителей тем, что в дальнейшем он сможет успешно окончить общеобразовательную школу. Важнее настроить их на сотрудничество со специалистами, действовать необходимо в интересах ребенка. Без-

условно, родитель имеет право попытаться обучать ребенка в общеобразовательной школе, в классе коррекционно-развивающего обучения, но пользы от этого ребенок не получит. Общеобразовательная школа не дает проблемному ребенку практических навыков, необходимых для дальнейшей жизни. Она не готовит к трудовой деятельности и, следовательно, не поможет найти собственную нишу в жизнедеятельности социума. Очень часто, намучившись с ребенком, с его домашними заданиями, двойками и прогулами, родители вновь приходят к специалистам в среднем звене школы и просят направить его во вспомогательную школу. Но золотое время уже упущено, а ребенка в голове «каша» из обрывков теоретических знаний, которые ему часто не нужны, а также негативный «багаж» школьного опыта общения со сверстниками и учителями.

Если у ребенка выявлено негрубое отставание в развитии психических функций, трудности в усвоении программного материала и эмоциональная незрелость, ему необходимо оказать коррекционную помощь в форме индивидуальных или групповых занятий вместе со школьным психологом или психологом сторонней организации города. Консультанту телефона доверия необходимо, при запросе, предоставить данную информацию абоненту.

Для младшего школьного возраста характерна еще одна проблема – детской самостоятельности. Многие родители на первых порах стараются помогать ребенку в усвоении программного материала, в выполнении не только письменных, но и устных заданий. Безусловно, в начале обучения эта помощь может быть оправданна. Но если она затягивается на долгие месяцы, у ребенка вырабатывается привычка ждать родителей с работы, чтобы с ними сесть за уроки. Порой без родителей дети даже не приступают к выполнению домашнего задания, формируется устойчивая зависимость ребенка от родителя. Родитель, который сначала с радостью помогал ребенку, начинает тяготиться этой зависимостью и идет к консультанту с вопросом: как помочь ребенку стать более самостоятельным?

Проблема самостоятельности возникает не в школьном возрасте, а значительно раньше, сейчас она лишь проявляется в своем новом качестве. Как и многие другие проблемы, она является следствием неправильной воспитательной позиции в семье. Родители зачастую не дают возможности ребенку совершить и закрепить жизненно важные находки, связанные с организацией собственного поведения. Ребенка хвалят за то, что он сам одевается, но, если он надевает что-либо несоответствующее вкусам или взглядам родителей, ему выговаривают, что «он ужасно вырядился» [62]. Ребенка поощряют за самостоятельное выполнение домашнего задания, но тут же указывают на встретившиеся в нем ошибки, зачастую добавляя: «Вот если бы ты меня подождал, я бы проверил ошибки, и ты бы переписал с черновика все правильно, без ошибок». Ребенок, стремящийся к самостоятельности, на первых порах будет совершать ошибки в любых делах, но это не повод запрещать ему экспериментировать с миром вещей или явлений, поступков или отношений. Только постигая свои возможности, границы своих «хочу» и «могу», ребенок овладевает умениями и

навыками. Лишь постепенно давая ребенку все больше и больше самостоятельности, можно воспитать личность, способную к самоконтролю и автономии. Расширяя зону самостоятельности собственного ребенка, родители овладевают стратегией воспитания социально ответственного гражданина, а не иждивенца, зависимого, неумелого и личностно незрелого.

Характеристика подросткового кризиса

Центральным новообразованием подростничества является «чувство взрослости» – отношение подростка к себе как к взрослому [22]. Это выражается в желании, чтобы все – и взрослые, и сверстники – относились к нему не как к маленькому, а как к взрослому. Он претендует на равноправие в отношениях со старшими и идет на конфликты, отстаивая свою «взрослую» позицию. Чувство взрослости проявляется и в стремлении к самостоятельности, желании оградить какие-то стороны своей жизни от вмешательства родителей. Это касается вопросов внешности, отношений с ровесниками, может быть – учебы. Чувство взрослости связано с этическими нормами поведения, которые усваиваются детьми в это время.

Основные характеристики подросткового возраста [22]:

- развитие самосознания, формирование «Я-концепции» (система внутренне согласованных представлений о себе, образов «Я»);
- критичность мышления, склонность к рефлексии, формирование самоанализа;
- трудности роста, половое созревание, сексуальные переживания, интерес к противоположному полу;
- повышенная возбудимость, частая смена настроений, неуравновешенность;
- заметное развитие волевых качеств;
- потребность в самоутверждении, в деятельности, имеющий личностный смысл.

Обычно о подростковом возрасте говорят как о периоде повышенной эмоциональности. Это проявляется в возбудимости, частой смене настроения, неуравновешенности. Характер многих подростков становится акцентуированным – крайний вариант нормы.

Обычно акцентуации развиваются в период становления характера и сглаживаются с взрослением. Особенности характера при акцентуациях могут проявляться не постоянно, а лишь в некоторых ситуациях, в определенной обстановке, и почти не обнаруживаться в обычных условиях. Социальная дезадаптация при акцентуациях либо вовсе отсутствует, либо бывает непродолжительной.

Одно из достижений этой ступени – новый уровень развития самосознания, которое включает:

- открытие своего внутреннего мира во всей его индивидуальной целостности и уникальности;

- стремление к самопознанию;
- формирование личной идентичности, чувство индивидуальной самостоятельности, преемственности и единства;
- самоуважение;
- становление личностного способа бытия, когда во многих жизненных коллизиях юный человек может вслух сказать: «Я лично отвечаю за это!»

Именно эти характеристики могут помочь в преодолении подросткового кризиса.

Важнейшая психологическая особенность подростков – чувство взрослости. Свою бурно развивающуюся потребность быть и считаться взрослым подросток осуществляет через стремление расширить сферу самостоятельности. Однако на этом этапе развития ребенок не может быть самостоятельным полностью. Появляется одно из основных противоречий возраста – между возросшим ощущением самостоятельности и психологическими возможностями подростка, разрешение которого и ведет к дальнейшему психическому развитию.

У подростка существует несколько путей формирования самоуважения и самосознания. Один из них – развитие своей личности по образу и подобию личности взрослого человека, так как именно взрослый в глазах ребенка является самостоятельным. Поэтому первое, к чему стремится ребенок подросткового возраста, – это показать себе и окружающим, что он уже не ребенок, утвердить себя наравне со взрослыми. Подросток ждет от взрослых понимания и доверия. Если же взрослые не считаются с тем, что он уже не маленький ребенок, то с его стороны возникают обиды и разнообразные формы протеста – грубость, упрямство, непослушание, замкнутость, негативизм. Все эти качества могут явиться следствием игнорирования взрослыми истинных мотивов поведения подростка, реагирования лишь на внешний результат его деятельности или, что еще хуже, приписывания ему мотивов, не соответствующих действительности. В этом случае у подростка возникает внутреннее сопротивление воспитательным воздействиям: он не принимает требований взрослых, потому что эти требования, даже абсолютно правильные, не имеют для него подлинного смысла, а имеют, возможно, даже другой, противоположный смысл.

Ошибочное представление о том, что подросток не способен к проявлению собственной инициативы, ставит его в зависимое положение, исключает возможность сотрудничества с ним. Подростки всячески протестуют, когда их методично контролируют, наказывают, требуют послушания, подчинения, не считаясь с их интересами и желаниями.

Возможность осознать и оценить свои личные качества, удовлетворить свое стремление к самосовершенствованию подросток получает в системе взаимодействия со сверстниками.

Именно в компании сверстников ребенок может на равных обсудить любые «взрослые» проблемы. Общаясь со своими ровесниками, подростки активно осваивают нормы, цели, средства социального поведения, вырабатывают критерии оценки себя и других.

Внешние проявления коммуникативного поведения бывают весьма противоречивы. С одной стороны, стремление во что бы то ни стало быть такими же, как все, с другой – желание выделиться, отличаться. С одной стороны, стремление заслужить уважение и авторитет у сверстников, с другой – бравирование собственными недостатками. Страстное желание иметь верного близкого друга может сочетаться с лихорадочной сменой приятелей.

Подростковый возраст как важный этап становления личности – не единовременный акт, а сложный процесс личностного развития, отличающийся разнообразными характеристиками социального созревания. Выделяют три уровня процесса развития подростка (по Д.И. Фельдштейну):

- «локально-капризный» (10-12 лет) – стремление ребенка к самостоятельности проявляется в потребности признания со стороны взрослых его возможностей и значения через решение частных задач. В этом процессе преобладает эмоционально окрашенное желание получить признание самого факта их взросления;
- «право-значимый» (12-13 лет) – развертывание потребности в общественном признании. Происходит освоение не только обязанностей, но и прав в семье, обществе; формируется стремление к взрослости не на уровне «Я хочу», а на уровне «Я могу», «Я должен»;
- «утверждающе-действенный» (14-15 лет) – готовность к функционированию во взрослом мире, стремление применить свои возможности, проявить себя, осознание принадлежности к обществу в реально взрослой позиции [89].

Даже наиболее общие, типичные черты физического и психологического облика подростка необходимо рассматривать с позиции индивидуальных различий. Так называемого среднестатистического подростка реально не существует.

Задание для самостоятельной работы

1. Являются ли кризисы неизбежной составляющей развития личности?
2. Из практики телефонного консультирования приведите два примера запроса абонентов по поводу возрастного кризиса ребенка (один запрос от родителя и один запрос от самого ребенка). Напишите стратегию работы с запросом абонента (возможные гипотезы и рекомендации к ним).

Таким образом, в рамках темы рассмотрены особенности возрастных кризисов и рекомендации абонентам по запросам возрастных кризисов у детей разных возрастов. В связи с тем, что чаще всего услугами ДТД пользуются подростки, далее мы отдельно остановимся на особенностях их запросов.

2.3. Проблемы подросткового возраста в запросах абонентов Детского телефона доверия

Подростковый возраст известен как сложный и очень противоречивый период в жизни человека. С одной стороны, отношение к подростку окружающих неоднозначное – их то называют взрослыми, то относятся к ним как к детям. С другой стороны, сами подростки очень хотят быть взрослыми, но при этом не слишком понимают, как именно это должно выглядеть [111], из-за чего тема взросления вызывает много конфликтов с родителями. С третьей стороны, это время неуверенности, сомнений, многих проб и ошибок в социальной сфере и эмоциональных перепадов. На Детский телефон доверия приходит много обращений как от самих детей двенадцати-семнадцати лет, так и от их родителей и близких с жалобами на различные проблемы в отношениях, в общении и т.д. Подростки – самая распространенная категория обратившихся за психологической помощью абонентов, для этого возраста выделена отдельная тема. В данном подразделе мы собрали для обсуждения и анализа типичные запросы, связанные с подростковой тематикой, и рассмотрели, как психолог может помочь в этих ситуациях.

1. Телефонное консультирование взрослых абонентов, обращающихся по поводу проблем с детьми подросткового возраста. Родители часто обращаются на телефон доверия по поводу проблем с детьми-подростками, и многие из них говорят: «Я понимаю, конечно, – переходный возраст». Действительно, многие из них ждут этого сложного времени и внутренне готовятся к нему, но мало кто из них представляет себе психологические особенности этого возраста или то, насколько придется изменить свою коммуникацию с сыном или дочерью. За двенадцать-четырнадцать лет они успели привыкнуть к своему ребенку – такому, каким он был – или нарисовать для себя четкую картину, каким он должен быть, когда начнет взрослеть. К сожалению, для них реальный подросток, как правило, оказывается резко не похож ни на то, ни на другое. Однако изменения трудно заметить у человека, рядом с которым находишься каждый день. Соответственно, говоря в общих чертах, задача психолога – помочь родителю заметить и принять своего ребенка-подростка таким, какой он есть на самом деле – отдельным человеком, который может не соответствовать многим ожиданиям, пытается выстроить и осознать свои границы, но которому при этом очень нужна родительская поддержка. Важно так же дать родителю информацию о течении подросткового возраста для лучшего понимания возможных проблем. Далее в этом разделе мы подробнее расскажем, как это сделать.

Одна из часто встречающихся проблем у мам и тем более бабушек – это потеря эмоционального контакта со своими детьми.

Пример обращения: Абонентка (лет 65) жалуется, что ее внучка (15 лет) совершенно перестала к ней приходиться и чем-либо с ней делиться. «Раньше, – рассказывает абонентка, – она все время была со мной. Ее родители работали, а я с ней сидела. Мы читали, что-то рисовали вместе, ходили гулять. А теперь она,

в лучшем случае, позвонит раз в неделю. А когда я ее что-нибудь спрашиваю, она вообще может сказать: «Баб, да ну тебя!» и повесить трубку». При прояснении, о чем сейчас абонентка общается с внучкой, она рассказала, что обычно – об учебе или она предлагает внучке куда-нибудь вместе сходить (в зоопарк, в музей), но то и другое натывается на негативную реакцию со стороны девушки. Также, по словам абонентки, внучка быстро прекращает разговор, когда абонентка начинает делиться с ней своими мыслями на тему ее увлечений. После просьбы консультанта привести пример, абонентка описала несколько ситуаций, когда она рассказывала внучке, как та должна была поступить при общении с друзьями или что ей пока рано влюбляться и нужно думать о другом.

Из рассказа данной бабушки можно выделить три типичные ошибки, которые близкие допускают, когда продолжают относиться к подросткам как к детям:

1. Попытки вернуться к детским занятиям. Это желание очень естественно и понятно, так как в то время родителю и ребенку было вместе очень хорошо и легко. Новые увлечения подростка – прогулки с друзьями, романтические отношения и пр. – часто пугают и не выглядят чем-то таким, что можно было бы разделить с сыном или дочерью.
2. Расчет на неизменность статуса главного человека в жизни ребенка. До определенного времени родитель действительно является основным авторитетом для ребенка – важным источником информации и положительных эмоций [96]. При этом у многих родителей это получается как бы само собой, благодаря привязанности детей к ним. Поэтому многие взрослые не готовы к тому, какое влияние на их сына или дочь в подростковом возрасте начинают иметь сверстники – к конкуренции за внимание и уважение.
3. Лекции и нравоучения. Часто родители видят своей главной задачей – научить ребенка, как нужно себя вести. И на протяжении многих лет дети принимали эти истины, изменяли свое поведение, чтобы им соответствовать. Однако в подростковом возрасте происходит «щелчок» (для многих семей он может быть весьма резким), и у ребенка начинается, скажем так, «психологическая аллергия» на все высказывания родственников, которые он может посчитать поучениями. К сожалению, столкнувшись с негативной, даже агрессивной реакцией подростка, родители редко приходят к выводу, что именно им необходимо изменить манеру подачи информации. Наоборот – к обычным нравоучениям они добавляют еще «лекцию» о том, что так себя вести нельзя.

Если в рассказе абонента консультант заметил вышеперечисленные ошибки, его задача помочь абоненту заметить и принять тот факт, что ребенок изменился и уже не будет прежним. Здесь могут помочь метафоры роста – например, детской обуви, которая долгое время была удобной, но теперь стала мала и снова по размеру уже не будет. Также хорошо себя показывают техники, позволяющие самому абоненту почувствовать себя в позиции своего ребенка. Вернемся к приведенному выше примеру с бабушкой.

Пример обращения

Консультант: Давайте представим, что вы – это Лиля (внучка). Вам уже пятнадцать, вы влюблены. Этот парень, он самый лучший в мире. У вас много волнений, сомнений, тревог. А вы ему нравитесь? А вдруг он захочет вас поцеловать? А вдруг он вас бросит? И всеми этими мыслями очень хочется поделиться. Вы помните, что к бабушке всегда можно было прибежать и поделиться наболевшим. И вы ей рассказываете. Что в ответ говорит бабушка? «Рано тебе еще об этом думать!»; «Учиться надо!» Что вы после этого чувствуете?

Абонентка (со смехом): Боже! Какая же я была дура! Ей от меня совсем другое было нужно!

В случае с этой абоненткой данная техника привела к бурному инсайту. Однако стоит учитывать, что не все так продуктивно откликаются – для этого требуется хороший контакт с психологом и готовность встать на место другого человека.

Еще один хорошо зарекомендовавший себя прием – это предложить родителю примерить его манеру общения с сыном или дочерью на коллег по работе или друзей – как к его тону и конкретным выражениям отнеслись бы взрослые собеседники? Поскольку подросток, как правило, либо считает себя взрослым, либо очень хочет таковым быть, с большой вероятностью слова родителя он будет воспринимать еще острее, ведь он пока не уверен в своем праве на взрослость [65].

Пример обращения

Абонентка (лет 40) пожаловалась на участившиеся конфликты с дочерью (14 лет). Дочь отказывается делать домашние задания, начала прогуливать уроки. При попытке абонентки заставить ее учиться, она кричит и ругается. Когда абонентка начинает рассказывать, насколько важна учеба, дочка вступает в спор.

Консультант: А как вы можете доказать, что учеба важна? Перед глазами вашей дочери множество примеров, когда люди с высшим образованием, с учеными степенями вынуждены работать курьерами.

Абонентка: Вот она мне так и говорит! «Мама, сейчас бизнесменами становятся двоечники, а с красным дипломом идут в дворники!»

Учеба – это причина многих конфликтов родителей с детьми переходного возраста, так как подростковая смена приоритетов [96] приходится на последние классы и подготовку к выпускным экзаменам. И здесь очень важно найти правильный подход к подростку. Увы, самостоятельно родители часто этого сделать не могут – они либо пытаются принудить своих детей, либо считают, что сын или дочь должны понимать важность образования сами, и это должно достаточно их мотивировать.

Одна из основных задач консультанта телефона доверия в данной ситуации – помочь абоненту понять, что подросток в силу возраста пока почти не способен замотивировать себя далекими целями [11] (за редким исключением). Поэтому перспектива получения высшего образования, а благодаря ему – хоро-

шей работы, даже когда является желанной для подростка, не всегда может повлиять на каждодневное посещение уроков и выполнение домашних заданий. Соответственно, ввиду подростковой тенденции к обесцениванию того, что не получается или трудно [29], он может начать искать все новые аргументы, почему хорошее образование ему вообще не нужно.

Другая важная задача психолога – показать, что ругань и принуждение не работают. У родителей ко времени обращения, как правило, уже есть понимание, что крик как метод воздействия к желаемому эффекту не приводит. Однако еще сохраняется надежда, что если его повторить достаточное количество раз или крикнуть громче, то все-таки сработает. По этому поводу хорошо выразилась Нелли Литвак, что многие родители понимают, что ругань дает нулевой результат, но при этом они не могут принять, что ноль плюс ноль, плюс ноль (и так еще много раз), тоже даст в итоге ноль. То есть количеством ругани усиления эффекта добиться нельзя [45].

Соответственно, консультанту совместно с абонентом предстоит искать, зачем самому ребенку хотеть учиться. Кого-то будет мотивировать похвала родителей, других – какая-то конкретная награда (в обозримом будущем, а не к тридцати годам). Итогом подобной консультации может стать набросок разговора, в котором родитель будет готов спокойно обсудить с сыном или дочерью систему наград за удовлетворительную учебу и санкций за невыполнение различных заданий.

Еще одна проблема, часто проявляющаяся в обращениях родителей по поводу «трудного подростка» – это ожидание, что все каким-то естественным образом разрешится само: сами собой выработаются новые навыки или ребенок поймет, например, как быть осторожным и ответственным в отношениях полов, как уважительно относиться к родителям и т.п.

Пример обращения: Абонентка (лет 40) жаловалась на тяжелые отношения с сыном (16 лет): он стал часто пропускать учебу, забросил секции – сидит дома и требует денег на разные развлечения. Кроме того, он ничего не делает по дому – даже еду себе сам не готовит, а ждет, пока это сделает абонентка. При каждом отказе он обвиняет абонентку в том, что она плохая мать, и говорит, что она обязана его обеспечивать. Особенно абонентку напугало то, что в пылу ссоры он угрожал что-нибудь с собой сделать в случае, если она не даст ему денег. Абонентка очень ждет его совершеннолетия – времени, когда он будет сам себя обеспечивать и обслуживать.

Консультант: То есть в день его восемнадцатилетия вы сможете игнорировать его обвинения, что вы плохая мать? Или его угрозы, что он что-то с собой сделает?

Абонентка: Ну, нет, конечно...

Консультант: А если вы все за него делаете сейчас и будете делать дальше, зачем ему становиться самостоятельным к восемнадцати годам?

При выявлении такой позиции родителя задача консультанта телефона доверия – помочь ему осознать, что возраст сам по себе не гарантирует

взрослого, сознательного поведения. Если до совершеннолетия у подростка не было мотивации себя обслуживать, и не было умений это делать, то само собой поведение не изменится – его изменение потребует немалых усилий со стороны родителя.

Так как мамам и бабушкам часто не хватает мотивации предпринимать непростые шаги в воспитании детей, в работе с данным типом проблем хорошо зарекомендовал себя прием нарратива о том, как все будет в случае сохранения ими пассивной позиции. Например, маме несамостоятельного подростка можно описать его вероятное поведение в двадцать, тридцать и даже сорок лет: как он будет приезжать к маме за котлетами, привозить мешок грязной одежды на стирку, просить денег. Маме молодой девушки можно изложить предположительный сценарий, как дочь узнает об отношениях полов в случае самостоятельного знакомства с ними – что и как ей расскажут друзья, что она сможет прочитать в интернете, а что будет доказывать ее молодой человек с целью склонить ее к незащищенному половому акту. Часто оказывается, что к этому времени мама или бабушка уже сами представляли себе подобный сценарий, и напоминание о его реалистичности дает им немалый заряд мотивации менять сложившуюся ситуацию. С другой стороны, полезно нарисовать и позитивный сценарий развития ребенка – чтобы абонентки видели, ради чего им придется преодолевать свое смущение или детскую лень.

Большое количество обращений объединяет непонимание родителей, как относиться к подростку и обращаться к нему. Если они относятся к сыну или к дочери как к ребенку, то наталкиваются на агрессию и обвинения в непонимании. С другой стороны, взаимодействовать с ним или с ней как со взрослым человеком просто не получается, так как во многих ситуациях подросток ведет себя совершенно непоследовательно и не соблюдает ни договоренностей, ни своих обещаний. Некоторые родители пытаются относиться к этому сложному периоду в жизни ребенка с пониманием и не обращают внимания на отдельные грубости, нарушения обязательств и т.п., но дети нередко как будто начинают этим пользоваться: начинают буквально разговаривать с ними матом, требовать все больше и больше, а делать все меньше. Соответственно, звонки от многих родителей можно обобщить в вопрос психологического просвещения – как наиболее педагогично и экологично вести себя с подростком? Рассмотрим несколько универсальных рекомендаций, вытекающих из особенностей возраста и того, что отношения в семье начинают перестраиваться.

1. Уважать личные границы подростка и помочь ему научиться уважать чужие.

В школе не преподают ни уважение к другим, ни умение выражать свои потребности и отстаивать свои права [29]. А так как подростковый возраст – сензитивный период для получения этих навыков, одна из важных задач родителей – в обычном каждодневном общении показать, как корректно реагировать на нечто обидное (без агрессии и без попустительства), как выражать несогласие с чем-то или свои пожелания.

2. Вырабатывать конкретные, понятные правила, принятые всеми членами семьи.

Пример обращения:

Позвонила мама (35 лет) с жалобой, что ее дочь (12 лет) весь вечер находится в состоянии истерики и никак не успокаивается. Консультация велась с матерью и дочерью по громкой связи. При прояснении подробностей оказалось, что у дочери родители забрали все предметы, связанные с ее увлечениями – музыкальные инструменты, кисти и краски и т.п. – за провинности, которых сама она не понимает. Мать пояснила, что это наказание за то, что они договаривались – дочь будет учиться, но она не училась. После многократных повторений таких эпизодов мать видит изъятие всех любимых предметов как единственный рычаг воздействия на ситуацию. При этом сама дочь считает, что она училась, и не видит причин для таких радикальных мер.

Как можно видеть, здесь мама считает, что правила нарушались систематически, а сам подросток не понимал, чего от него хотят. Как следствие – лишение ее любимых вещей воспринималось не как педагогическая мера, а просто как своего рода террор со стороны родителей.

С данными абонентами была проведена работа по выработке правил – понятных и приемлемых для всех членов семьи. Отдельно стоит отметить, как мама изначально пыталась сформулировать требование к дочери: «Она должна учиться так, чтобы я за ее учебу не волновалась». При работе с семейными правилами важно обсудить, почему подобные формулировки неприемлемы, и как сделать каждое правило конкретным. Также внимание стоит уделить поощрениям за выполнение и санкциям за нарушение – многим абонентам требуется помощь в определении того, как их выбрать, чтобы они выполняли свою мотивирующую функцию.

3. Расставлять приоритеты.

Подросток не будет точно таким, каким его хотели бы видеть родственники. Если спорить с ним по каждому расхождению, то со временем указания и претензии взрослых перейдут в фоновый шум – подросток, возможно, будет даже кивать, говорить «угу» и «конечно», но вряд ли даже вспомнит содержание предыдущего требования. Поэтому родителям придется выбирать, что для них понастоящему важно – как сын или дочь складывает вещи в шкаф или как учится, какая у ребенка стрижка или как он общается с близкими и т.п.

4. Учить ребенка своим примером, а не наставлениями.

Именно в подростковом возрасте становится особенно заметно, насколько продуктивным способом воспитания является собственный пример [29]. Если в раннем возрасте мама или папа могли еще «надавить авторитетом» и запретить играть в смартфон, хотя сами постоянно им пользуются, то подросток быстро замечает такие несоответствия. Поэтому говорить ребенку о вреде никотина, если сам родитель курит в форточку, или ограничивать использование компьютера и при этом сидеть за ним весь день – это путь к конфликтам и бесконечным спорам.

Соответственно, когда родитель жалуется на неправильный образ жизни сына или дочери и их нежелание приобретать полезные привычки, важно уточнить у абонента, какой пример он сам подает в этом отношении. Кроме того, и в этом случае стоит указать на неэффективность отдаленных результатов для мотивации подростка – хорошее самочувствие или успешность к сорока годам заметно меркнут в сравнении с перспективой получить удовольствие прямо сейчас. Поэтому при выработке желаемого поведения важно, чтобы ребенок получал конкретные, ценные для него поощрения и не «когда-нибудь в будущем», а достаточно скоро для подросткового восприятия – например, раз в неделю или в месяц.

Задание для самостоятельной работы

Какой из указанных выше типов обращений от родителей представляется вам наиболее сложным в работе? Почему? Какие знания, навыки (или еще что-то) нужно получить, чтобы справляться с данным типом обращений с меньшими сложностями.

2. Консультирование абонентов-подростков, обращающихся по поводу проблем с родителями.

Переходный возраст – сложное время для обеих сторон в детско-родительских отношениях. У подростков часто складывается впечатление, что их не понимают, родители совершенно не дают им свободы или, наоборот, – махнули на них рукой и больше не любят. Это чувство усиливается тем, что многие подростки пока не очень могут и умеют поставить себя на место другого человека и его понять – они все видят только со своей точки зрения [78]. Также, как было описано ранее, даже если они могут верно оценить отсроченные последствия своих действий, у них редко получается использовать их в качестве мотивации для систематических действий. Из этих возрастных особенностей складывается целый ряд проблем при общении с родителями. Ниже мы рассмотрим распространенные вопросы и жалобы подростков по теме отношений с родителями.

А. «Почему у всех нормальные родители, а мои...?»

У многих подростков есть чувство, что их семья плохая. Это может быть связано как с объективными проблемами – например, алкоголизмом родителей – так и с чисто субъективными, но значимыми для ребенка – к примеру, запретом ночевать у подруги. При этом абоненты часто фокусируются на тех друзьях и знакомых, у которых подобной проблемы нет.

Пример обращения: Абонентка (лет 15) жалуется на то, что родители не отпускают ее гулять вечером. По ее словам, всем ее знакомым разрешают гулять до десяти или даже одиннадцати часов, а ее заставляют быть дома в восемь вечера. Абонентка вынуждена прощаться со своими друзьями на середине прогулки, из-за чего ей ужасно неловко и стыдно. Она пыталась договориваться с мамой, пыталась объяснить, как ей это важно, но та была непреклонна – в восемь часов быть дома, и все.

Здесь психологу нужно помнить, насколько для подростка важно выглядеть взрослым в глазах своих сверстников [29]. Вынужденные рано возвращаться или отказываться от встречи с друзьями из-за родительских запретов, подростки часто чувствуют, что им отказали не только в исполнении конкретного желания, но и в праве на взрослость. В данной ситуации психолог рискует оказаться «заодно» с родителями, если недооценит важность этих проблем для подростка или будет «оправдывать» действия взрослых.

Независимо от того, являются ли действия родителей справедливыми и как живут другие подростки, абоненту в этой ситуации плохо, стыдно и хочется быть понятым. Поэтому эмпатические и поддерживающие реплики – надежный способ укрепить контакт между консультантом телефона доверия и подростком. Также независимо от справедливости данной ситуации, абонент находится в ней, и его влияние на нее ограничено. Задача психолога – помочь абоненту это принять и найти те аспекты, которые он реально может изменить (даже если в каких-то ситуациях это будет только его отношение к ситуации).

Б. «Родители постоянно меня контролируют» или «Родители вечно ко мне придираются»

Многие требования родителей воспринимаются подростком как бесосновательные – как прихоти, из-за которых родители кричат, ругаются или даже наказывают. В таких случаях абоненты часто сообщают о чувстве, что их хотят полностью контролировать (от выбора карьеры до цвета волос) или что родитель хочет от них непонятно чего – например, мама требует помощи по хозяйству, но, стоит начать убираться, сразу критикует непонятно за что.

Такие звонки объединяет то, что выполнение родительских требований либо представляется совершенно невозможным (так как эти требования непонятны), либо вызывает чувство насилия над собой. С другой стороны, если родительские указания не выполнять, это ведет к многочисленным конфликтам. Также, как и при работе со звонками предыдущего типа, прилагать усилия для изменения ситуации подростку часто мешает чувство, что должно быть по-другому – что все это несправедливо, и ситуация должна исправиться сама. Соответственно, первая задача консультанта Детского телефона доверия – помочь абоненту понять и принять имеющуюся ситуацию. Независимо от того, насколько она неприятна, несправедлива и т.п., никто не придет ее исправлять за него, и собственные возможности подростка весьма ограничены. Затем уже можно переходить к обсуждению того, какие есть варианты действий и каковы их вероятные последствия. Можно максимально стараться выполнять требования родителей (результат: минимум претензий с их стороны, но большой личный дискомфорт) или отстаивать свои границы в форме дискуссий и споров (результат: много конфликтов с родителями, получение определенного удовлетворения от чувства собственной правоты). Данные стратегии являются полярными, и между ними можно найти один или несколько компромиссных вариантов – составить с подростком алгоритм, в каких случаях он будет идти на уступки, а в каких – отстаивать свою точку зрения. Однако все эти варианты для абонента, как правило, выглядят весьма безрадостно, и именно поэтому для

продуктивной работы с ними необходимо, чтобы произошел внутренний отказ от веры в «чудо» – например, в то, что звонок подростка на телефон доверия коренным образом «исправит» поведение взрослых членов его семьи.

В. «Как поговорить с мамой, чтобы она разрешила мне...?»

Часто подростки хотят услышать от психолога какую-то «волшебную» фразу, с помощью которой они могли бы добиться разрешения позже возвращаться с прогулок, оставаться у друзей на ночь, самостоятельно ездить в соседние города или другие интересные для них места и т.п. Даже для взрослых людей профессия психолога часто является чем-то непонятным и окружена «магическим» ореолом, а с детьми еще более важно обговорить границы профессиональных возможностей – что нет волшебных фраз, которые бы мгновенно меняли родительское мнение. Однако при обсуждении этих ограничений с абонентами стоит быть осторожными – необходимо учитывать, что многие подростки воспринимают родителей как противников. Так, например, многие абоненты при обсуждении возможности договориться со взрослыми членами семьи говорят: «Да это вообще нереально – она никогда не слушает» или «Если я с ней в чем-то соглашусь, она будет требовать все больше и больше» и т.п. Соответственно, чтобы у абонента не было чувства, что ему просто отказали, важно помочь ему осознать – договариваться можно, и это, как правило, наиболее эффективный вариант получить разрешение на что-либо.

Абонентам-подросткам часто требуется помощь в том, чтобы лучше понять родителей – перейти из позиции противостояния к готовности сотрудничать, искать компромиссы и т.п. Этого можно достичь разными способами, и самым простым будет прямое обсуждение мотивов родителей. Но не всем подросткам достаточно рационального обсуждения, чтобы изменить внутреннюю позицию по отношению к родителям, и в этом случае потребуются менее прямолинейные техники.

Пример обращения: Абонентка (лет 14) жалуется, что мама не пускает ее в Москву. Она живет в подмосковном городке, где нет ничего интересного, со всеми друзьями общается только через интернет. Скоро в Москве состоится «сходка», на которой будет большая часть ее друзей, и абонентка очень хочет туда попасть. Однако мама наотрез отказывается ее отпускать одну на электричке и тем более – на это мероприятие. При обсуждении мотивов мамы абонентка признавала, что маме за нее страшно, но сразу возражала, что бояться же нечего.

Консультант: Давайте ненадолго отвлечемся от этого и пофантазируем. Вы в будущем хотите свою семью?

Абонентка: Ну да, конечно.

Консультант: Замечательно. Давайте представим, что у вас своя семья – замечательный муж и появляется ребенок. Вот этот маленький комочек становится самым дорогим, что у вас есть. Вы даете ему всю свою любовь, заботу, занимаетесь с ним, и он каждый день вас чем-то радует – то сделает что-нибудь смешное, то научится чему-то новому. Ребенок растет, развивается

и его нужно защищать от разных опасностей внешнего мира: от травм, от плохих людей. Ребенок становится все старше, требует все больше свободы, а вы уже привыкли его защищать. И в какой-то момент, ваш ребенок уже подросток, и он говорит: «Я хочу поехать одна на электричке до Москвы, а там пойти на «сходку», где будет много людей, которых я хорошо знаю из интернета. Я их никогда не видела в реальной жизни, но я уверена – все будет хорошо». Что вы почувствуете в этот момент?

Такой нарративный экскурс в жизнь родителя дает абоненту возможность именно прочувствовать – на эмоциональном уровне – что испытывает мама подростка. Конечно, нет никаких гарантий, что конкретная мама чувствует именно это, но после такого упражнения значительно сложнее считать свою позицию единственно верной.

Далее, когда абонент признал возможность и важность продуктивного диалога с родителем, стоит обсудить конкретные приемы – как экологично формулировать просьбу, как оставаться спокойным после отказа, высказывать аргументы, приглашать родителя к совместному поиску решений, которые бы устраивали обоих и т.п.

Г. «Как сказать маме, что...?»

Подросткам часто нелегко говорить с родителями на любые темы, а особенно трудно – обращаться за помощью в разрешении тяжелых ситуаций. К сожалению, в этом возрасте нередко возникают большие проблемы: непонимание школьной программы, расстройство пищевого поведения и другие проблемы со здоровьем, беременность – все это требует вмешательства родителей и одновременно очень пугает. Одни абоненты боятся огорчить или разочаровать родителей, другие – вероятного скандала. В этом случае подростку крайне трудно себя замотивировать на разговор – образ орущей или плачущей мамы представляется гораздо более близким и ярким, чем последствия от сокрытия информации. При этом, как и с прошлым типом звонков, абоненту нередко очень хотелось бы найти какой-то неизвестный, «волшебный» способ сделать этот разговор значительно легче и спокойнее. Без него разговор с родителями кажется почти невыполнимой задачей.

При подобных обращениях поддержка консультанта телефона доверия очень важна. Нередко он – первый взрослый, которому подросток решается рассказать о своей проблеме, и его реакция имеет большое значение. Сам психолог может привлечь внимание абонента к тому факту, что уже, как минимум, один человек его спокойно выслушал и пытается помочь ему найти решение – начало положено.

Задача психолога – помочь подростку адекватно оценить место одного разговора (даже неприятного) в сравнении с явными, ощутимыми улучшениями: решением проблем в школе или колледже, получением надлежащего лечения и т.п. С другой стороны, бывает полезно вместе с абонентом проработать, что будет, когда родители сами узнают о проблеме и тот факт, что они неизбежно узнают: из учебного заведения с ними свяжутся, а проблемы со здоровьем рано или поздно становятся очевидными.

Также немаловажно обсудить с абонентом его ресурсы – что поможет ему решиться на этот разговор и с наименьшими потерями его выдержать. Иногда обнаруживается, что помочь ребенку сообщить неприятную новость может кто-то из близких людей: бабушка, тетя, старший брат или сестра и др.

Еще одно направление работы, часто способствующее уменьшению тревоги подростка – это детально разобрать негативные последствия, которых абонент так боится. На первый взгляд такое погружение в страхи может показаться контрпродуктивным или даже неэкологичным, но, если его не обсудить, страх все равно есть – он не возникает после обсуждения. С другой стороны, если рассмотреть его в деталях, подросток сможет адекватно представить себе место того плохого события, которого он боится, в своей жизни и начать думать, как с ним справиться.

Пример обращения: Абонентка (15 лет) позвонила в тяжелом эмоциональном состоянии и со слезами рассказала, что ее шантажируют. Она случайно отправила своему молодому человеку интимные фото, а теперь он требует от нее денег и сексуальных услуг, а в противном случае угрожает разослать фото всем ее знакомым и в публичные группы. В ходе консультации с психологом абонентка пришла к выводу, что потакать требованиям злоумышленника – это не вариант, и придется рассказывать о случившемся маме, чтобы та помогла при обращении в полицию и при принятии других мер. Однако это очень пугает абонентку – при разных ее провинностях мама обещает сдать ее в детский дом. Эта возможность вызывает ужас.

Абонентка: А в детском доме очень плохо?

Уже во время самого этого вопроса тон абонентки был чуть более спокойным, чем речь до того. А при обсуждении, что в этих заведениях бывает очень по-разному, а также – как она могла бы справиться эмоционально, если будет плохо, абонентка звучала почти спокойно и только немного плакала.

Как видно из примера, обсуждение даже очень пугающих перспектив лучше, чем их замалчивание. Однако здесь важно следить, чтобы данное обсуждение было именно проработкой страхов и вариантов совладания, а не просто погружением все глубже и глубже в болезненные чувства.

В случае менее тяжелых обращений, как правило, с подростками удается проработать, что даже месяц без телефона или без прогулок – это обидно, но не настолько плохо, как им представлялось изначально.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте ситуацию ниже и придумайте конкретные реплики (возможно, с использованием метафор), которые помогли бы абоненту-подростку их проработать и принять, а не утверждать, что родители должны измениться.

Родители задают все правила в семье и не советуются по их поводу с подростком, из-за чего подростку приходится рано возвращаться с прогулок и ложиться спать в 21.00.

3. Консультирование абонентов-подростков, обращающихся по поводу трудностей общения с одноклассниками и другими ребятами. Отсутствие друзей, конфликты и расставания с друзьями и возлюбленными – эти проблемы часто встречаются при консультировании абонентов данного возраста. К сожалению, родители не всегда могут научить своих детей быть внимательными и чуткими к другим, уважать границы других людей и выстраивать собственные. Без примера в семье и достаточного эмоционального контакта с близкими, который позволил бы обсудить проблемы в общении, подросткам приходится учиться общаться методом проб и ошибок. При этом возрастные особенности (низкая способность к эмпатии и рефлексии) затрудняет это обучение – им сложно начать искать причины коммуникативных неудач в себе, а обычно виноваты другие или вообще непонятно, что произошло.

Пример обращения: Абонентка (лет 14) рассказала о ссоре с единственной подругой. Они часто ссорятся, но обычно это быстро заканчивается примирением, а сейчас любой конфликт тяжело сказывается на их дружбе. Сейчас ее подруге очень тяжело, так как она попала в больницу, и ей нужна поддержка. При этом, когда абонентка пытается ее поддержать, оказывается, что все не так, и практически каждое посещение больницы выливается в ссору. Сама подруга уже давно просит просто к ней не приходить, но абонентка так не может, ведь она чувствует, что в такое нелегкое время поддержка необходима. Более того, абонентка уже злится на свою подругу, что та не ценит ее усилий.

При подробном изучении примера последней ссоры, удалось узнать, что абонентка – человек вспыльчивый и быстро переходит на крик. В обычной жизни ее подруга сглаживает «острые углы» их общения, но теперь она не в состоянии это делать, и сама отвечает криком. При этом как в начале консультации, так и во время пересказа самих ссор, абонентка не видела в своих действиях ничего, что могло бы вызывать эти конфликты – ее крики были для нее чем-то само собой разумеющимся и не подлежащим изменению.

Даже когда подросток старается следовать «золотому правилу»: «Поступай с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой», у них это часто не получается по нескольким причинам. Как уже было сказано, многие из них пока не могут посмотреть на свои действия со стороны – когда кричат на них, это ужасно, а когда кричат они – это просто часть их характера. Соответственно, помощь консультанта телефона доверия часто заключается в том, чтобы помочь абоненту-подростку поставить себя на место, например, той же больной подруги, когда ее приходят поддержать, а в итоге на нее кричат.

Дополнительно помощь психолога может заключаться в обсуждении того, что само вышеописанное «золотое правило» является упрощением. Подруга из примера просила абонентку не приходить – возможно, потому что ей в больнице комфортнее находиться одной и не хочется, чтобы ее видели в этом состоянии или беспокоили. Но абонентка опирается не на пожелания подруги, а на свой внутренний «компас», как будет правильно – в том числе, вероятно, потому что сама не хотела бы находиться одна во время госпитализации. Про-

стая идея, что не всем хорошо то, что хорошо нам, часто является неочевидной. Опыт обсуждения этого с психологом может оказаться очень полезным для подростка не только в разрешении текущей проблемы, но и для построения более экологических отношений с людьми в дальнейшем. Чтобы помочь подростку прочувствовать, как это, когда из лучших побуждений делают что-то неприятное, можно поискать с абонентом в его прошлом какие-нибудь случаи, когда старшие родственники пытались их закармливать, закутать и т.п. Выбрав конкретный пример, его можно разобрать с обсуждением параллелей – как бабушка искренне заботится (а реакцию это вызывает негативную), так же их желание помочь может иметь отрицательный отклик у сверстников.

Еще одна проблема, с которой достаточно обращаются подростки, испытывающие трудности в общении со сверстниками – это **отсутствие адекватных возрасту способов знакомства и установления контакта**. Многие из них нашли себе друзей в первом классе или примерно в том же возрасте на улице, на секциях и т.п. Однако с тех пор одни рассорились с друзьями, другие переехали или пережили предательство и долгое время предпочитали оставаться одни. К подростковому возрасту общение со сверстниками становится особенно важным, и одиночество ощущается очень остро. Однако многие подростки не знают даже азов «взрослого» общения – то есть сложнее чем «Здравствуй. Давай дружить?»

При обращении на подобную тематику на психолога ложится функция психологического просвещения. Она будет заключаться и в обсуждении общих принципов дружбы – например, что дружить на почве общих интересов или занятий (даже учебы) проще, чем без оных, а знакомиться можно не только в классе, но в кружках и секциях. Еще одна сторона помощи психолога заключается в рассмотрении конкретных коммуникативных приемов. Так как частая ошибка подростков – спешить рассказать о себе с самого начала знакомства, особенно важно бывает донести до них, насколько ценным является умение задавать вопросы о собеседнике и поддерживать его рассказ. Это помогает не только произвести хорошее впечатление при знакомстве, но и облегчает задачу самим абонентам, которые, как правило, рассказывают что-нибудь о себе, спрашивают: «А ты чем увлекаешься?», и на этом запас фраз иссякает. Также во время консультации можно сделать практическое упражнение – провести с подростком разговор-знакомство в формате ролевой игры и по ходу помогать ему в поддержании беседы.

4. Работа с абонентами-подростками по теме коммуникативных проблем в сети Интернет. Сейчас большой процент общения между подростками проходит в интернете – даже когда родители не разрешают своим детям гулять, они обычно не запрещают общаться в социальных сетях. Однако виртуальное и реальное общение различаются довольно сильно – дело не только в том, что в режиме онлайн люди чувствуют себя свободнее и чаще могут грубить или говорить непристойности [104], но в том, что формат обмена сообщениями ставит перед людьми новые вопросы и создает новые проблемы. В данном разделе мы рассмотрим основные коммуникативные трудности, возникающие у подростков во время интернет-общения, а также – как психолог может в подобных ситуациях помочь.

1. Гадание по «лайкам» и сообщениям.

Пример обращения: Абонентка (лет 14) рассказала, что ей понравился молодой человек. Они напрямую не общались, но она стала «лайкать» его фотографии, он в ответ «лайкает» ее фото. Абонентка хотела бы верить, что это означает симпатию и с его стороны, но она не уверена. На Детский телефон доверия она обратилась с просьбой помочь ей разобраться, как по «лайкам» определить, нравится ли она ему достаточно, чтобы ей начать с ним переписку.

Общение текстом – очень узкий канал передачи информации, поэтому многие подростки (и не только они, но здесь мы говорим именно о них) пытаются определить «невербальные» сигналы, которые подсказали бы им, хорошо или плохо идет разговор. Так, например, некоторые подростки рассказывали, что отсутствие смайликов в сообщениях является для них указанием на то, что собеседник обижен, сердит или напряжен. Другие важные, по предположению многих, переменные – время между их посланием и ответом, а также длина ответа.

Пример обращения: Абонентка (лет 13) пожаловалась, что она, как ей кажется, теряет единственного онлайн-друга. Она пишет ему большие, развернутые сообщения, а он может ответить через несколько часов и очень коротко. При этом абонентка неоднократно повторила, что ВКонтакте показывает статус друга, что он онлайн, но при этом он не отвечает. А когда отвечает, он пишет довольно коротко – в несколько раз меньше, чем она сама. На прямой вопрос, все ли у них хорошо, он отвечает, что все хорошо. Абонентка растеряна и хочет понять, по каким еще признакам она могла бы определить, не отдаляются ли они друг от друга.

При подобных обращениях работа психолога в основном заключается в том, чтобы помочь абонентам понять, почему их подсчеты «лайков» или минут до ответа не являются сколько-нибудь надежным диагностическим критерием. Здесь мы возвращаемся к тому, что подросткам пока трудно поставить себя на место человека с другими привычками, ритмом жизни и т.п. Соответственно, задача консультанта телефона доверия – помочь увидеть за этими паузами и «лайками» живого, другого человека. Далее можно обсудить, как с этим живым человеком абонент мог бы выработать понятные, прозрачные договоренности о темпе общения и о том, как сигнализировать, что что-то идет не так, или как об этом спросить.

Вторая задача – помочь абоненту выработать более продуктивные критерии, как они могли бы оценивать для себя происходящее в отношениях – дружеских или романтических – которые развиваются в интернете.

2. Неожиданный обрыв коммуникации.

В интернете очень просто перестать общаться, если кто-то обидел, разговор пошел как-то не так или просто стало скучно – достаточно занести в черный список. Поэтому почти каждый, кто много переписывается с разными людьми, сталкивался с такой ситуацией: все, казалось бы, идет хорошо, и вдруг разговор обрывается – сообщения остаются без ответа или их и вовсе перестают читать.

Нередко подростки обращаются на Детский телефон доверия с жалобой на непонимание, почему так произошло и невозможность отпустить эту ситуацию – они рассказывают, что снова и снова проверяют телефон в ожидании ответа, гадают о причинах молчания и пытаются понять, чем «провинились» перед собеседником. Помощь психолога в данном случае заключается в том, чтобы выработать с абонентом алгоритм, как в одностороннем порядке завершить общение. Например, итогом консультации может быть прощальное сообщение, в котором будет изложено все, что осталось недосказанным. Другой вариант завершения общения – это на основании прошлых откликов собеседника проанализировать свои возможные ошибки (если есть чувство, что они были допущены), чтобы в будущем и с другими людьми их уже не допускать. Также при любом виде прощания будет полезно проработать с абонентом, чем занять освободившееся время и внимание – чтобы не тянуться снова и снова к телефону, важно не оставлять пустоту на месте общения. И здесь необходимо учитывать, что далеко не все могут заменить общение учебой, хотя многие заявляют о желании это сделать. Такое несоответствие легко объясняется тем, что ключевой потребностью данного возраста является общение со сверстниками, а главным требованием общества (в лице родителей, учителей и т.п.) – хорошая успеваемость. Соответственно, психологу следует проверить, насколько у абонента раньше получалось отвлечься на учебу, когда внутри него или нее бурлили сильные эмоции, и если нет – показать, что это частая проблема.

3. Любой комментарий может иметь пугающие последствия.

Дети из разных источников узнают о том, что интернет – среда небезопасная: никому нельзя посылать откровенные фото или сообщения, ничего нельзя удалить окончательно (поэтому даже спустя годы можно будет найти последствия какого-то опрометчивого действия) и т.п. С одной стороны, это позволяет избежать многих неприятных и даже опасных ситуаций, но с другой – это вызывает сильную тревогу у отдельных подростков.

Пример обращения: Абонентка (лет 14) пожаловалась, что может час или два думать над каждым комментарием, который пишет в социальных сетях – переписывать, стирать и потом возвращаться к нему, снова пытаться написать. Ей хочется активно участвовать в общении посредством комментариев, но не получается – очень страшно, что кто-нибудь сочтет ее слова грубыми, неправильными и т.п.

Другой тип обращений по данной проблематике – это когда абонент-подросток уже оставил какой-то комментарий где-то и столкнулся с критикой по его поводу или боится, что это случится.

Работа консультанта телефона доверия с подобными обращениями – это, по сути, работа с тревогой. Соответственно, высокую эффективность показывает конкретизация, чего абонент боится, а далее – анализ, насколько это реалистичный страх и как справиться с этим, если это «страшное» случится. Еще один вариант работы – выявление неосознанных иррациональных убеждений абонента, которые мешают спокойно к этому относиться (например «Мои ком-

ментарии должны всем нравиться» или «Я должна писать так, чтобы все соглашались с моими словами») и дальнейшая проработка этих внутренних невыполнимых «правил». Специфическим для данного вида проблем будет обсудить с абонентом, что в интернете люди получают огромный объем информации, и проанализировать, насколько реально заметным и запоминающимся для других будет один комментарий – будь он хорошо или плохо написан.

5. Работа консультантов Детского телефона доверия с «трудными» подростками. Необходимо отдельно отметить, что упомянутые выше желание казаться взрослым и низкая способность к эмпатии у подростков могут находить выражения в тяжелых для психологической работы формах поведения. Это может проявляться как высокомерие: «Я же их [одноклассников] учу правильному образу жизни, а они неадекватно на это реагируют. Почему они такие ограниченные?» Также, в менее частых случаях, это может проявляться как жестокость или делинквентное поведение, когда абоненты сообщают о совершенных ими преступлениях – кражах или насилии – с запросом на совет, что им делать дальше. Трудность работы с такими обращениями во многом обусловлена двойной ролью консультанта в данной ситуации. С одной стороны, его задача – наладить терапевтический контакт и помочь подростку. С другой стороны, для этой помощи часто необходимо отразить, как такое поведение абонента воспринимается окружающими или отражается на них (в случае преступлений), из-за чего психолог рискует потерять рабочий контакт и статус союзника.

В подобных случаях консультанту Детского телефона доверия особенно важно сохранять профессиональную позицию. В этом могут помочь техники эмоциональной саморегуляции, собственный набор которых психологу рекомендуется подобрать при работе на линиях экстренной психологической помощи. Также может помочь выработка безоценочного принятия самого человека, независимо от его поступков. Такая позиция, например, характерна для гуманистических направлений психотерапии. В рамках конкретной консультации важно уделить большое внимание рабочему альянсу с абонентом. Также важно, чтобы потенциально неприятные для абонента приемы (например, отражение чувств его родителей, сверстников и т.п.) проводились не из соображений общей морали, а исходя из запроса самого абонента.

Пример обращения: Абонентка (15 лет) пожаловалась, что отчим ее унижает и постоянно говорит ей, что она наглая, избалованная и считает, будто ей все должны. Тон у абонентки был постоянно недовольный, и при прояснении отношений с отчимом получалось, что она действительно держалась и с ним, и с матерью, как будто те ей постоянно что-то должны, однако она не готова была это признать. Запрос абонентки был направлен на то, чтобы отчим перестал ее «давить». Исходя из этого запроса, с абоненткой было сначала обсуждено, насколько она может изменить отчима или мать. Так как она, совершенно очевидно, этого не может, была оказана помощь в принятии этого факта. Следующим шагом было помочь абонентке осознать, что менять она может только собственное поведение. Далее, исходя из запроса и требований

отчима, был выработан список шагов, что абонентке нужно сделать, чтобы ссоры с ним прекратились или, как минимум, стали значительно реже. В конце консультации абонентка сама отметила, что слишком многого требовала от своих мамы и отчима и теперь понимает, почему они так резко реагировали на ее слова.

Данная консультация – скорее приятное исключение, так как абоненты далеко не всегда готовы принять, что родители или другие взрослые были правы. Однако этого признания и не требуется, чтобы стала очевидной необходимость менять свое поведение. Независимо от того, правы другие люди или нет, справедливо это в целом или нет, есть реальное поведение других людей (или реальный уголовный кодекс), которое абонент изменить не может. При мягком, но настоящем столкновении абонентов с реалиями того общества, в котором они живут, единственный вариант удовлетворения их запроса – так или иначе меняться им самим.

Подводя итоги данной темы, нужно еще раз подчеркнуть, что подростковый возраст сложен своей противоречивостью. Для подростков очень важно, чтобы их признавали взрослыми, но при этом им требуется обучение различным навыкам (в том числе, коммуникативным) и психологическое просвещение. Соответственно, консультантам Детского телефона доверия необходимо быть осторожными и находить баланс между этими двумя потребностями подростка. Важность этого баланса, а также принятия подростка таким, какой он есть, нужно передать и родителям, и другим близким, обращающимся за психологической помощью по вопросам переходного возраста ребенка. Все вышеизложенное позволяет нам перейти к обсуждению такого важного и сложного аспекта как личностные переживания детей в обращениях на Детский телефон доверия.

2.4. Личностные переживания детей в обращениях на Детский телефон доверия

Группа запросов, связанных с личностными переживаниями, является одной из самых актуальных в работе ДТД. Трудно, а может быть, и невозможно встретить человека, который так или иначе не переживал по поводу себя, своего самоощущения, самопонимания. По мере взросления ребенка запросы, связанные с личностными переживаниями и самопониманием приобретают все большую актуальность. В самом начале жизни человека, когда он еще только вступает в свое развитие в плане рефлексии, у него появляется много вопросов, связанных с личностными переживаниями. Каждый день консультанты ДТД работают с запросами данного формата, при этом для эффективной работы необходимо обладать рядом теоретических и практических знаний.

Первоначально, что такое переживание вообще? Переживание в психологии – это прежде всего отдельная и очень обширная область теоретических и практических знаний. Не останавливаясь на длинных теоретических дискуссиях, приведем лишь несколько цитат, способных показать широту понятия «переживание»: «Переживание имеет онтологический статус, представляя собой бытие, существование, субстанциональность субъекта и «сознание конкретного реального индивида – это единство переживания и знания» (С.Л. Рубинштейн) [73]. Ф.Е. Василюк описывает процесс переживания как «тотальный, то есть охватывающий, ум, чувства, воображение, телесные реакции, – словом, всего человека» [18]. А.Г. Асмолов определяет переживание как «любое испытываемое субъектом эмоционально окрашенное состояние и явление действительности, непосредственно представленное в его сознании и выступающее для него как событие собственной жизни» [9]. Л.С. Выготский пишет, переживание – общее название непосредственного человеческого опыта, со стороны субъективной всякий психический процесс есть переживаний [20]. Обширность определения переживания и разные подходы к пониманию его, показывают значимость данной темы для психологии и жизни человека в целом. Несмотря на то, что в научной психологии на данный момент нет единого мнения на природу переживания, существует обширное количество исследований и практических разработок, позволяющих достаточно эффективно работать в области консультирования по поводу переживаний человека.

Общие особенности и специфика работы с личностными переживаниями. Выше мы смогли обозначить для себя переживания как сложное и многомерное явление, которое активно изучается в психологии и во многом является стержневой частью психической жизни человека. Под личностными переживаниями мы будем иметь в виду не весь обширный круг переживаний, с которыми встречается человек и преломляет через них свою личность. Данные переживания прежде всего связаны с самим человеком, его самовосприятием, самоощущением, самопознанием, когда в фокусе внимания появляется не вся среда целиком, а в первую очередь сама личность. Такие запросы часто начинаются с таких фраз: «Я не понимаю, что со мной», «Я не могу разобраться в себе», «Я не понимаю, что я хочу» и т.д. И тут важно, что человек хочет разобраться именно

с тем, как он сам выстраивает свои отношения с миром, как сам ощущает себя в нем. Зачастую в длительной терапии запросы так или иначе смещаются с вектора «других, третьих лиц, общества и т.д.» в сторону самого себя, т.е. того, что действительно продуктивно в психологической работе и может дать качественный результат. Однако на телефоне доверия, в режиме краткосрочной сессии времени зачастую недостаточно, чтобы добиться глубинных результатов. В связи с этим в темах, касающихся глубинных проблем личности, консультантам особенно важно понимать свои возможности и ограничения с целью эффективного выстраивания психологического процесса.

Рассмотрим одни из самых часто встречающихся личностных переживаний, которые можно встретить при работе на Детском телефоне доверия и основные способы работы с ними. Личностные переживания, связанные с образом себя:

- по поводу внешности и физической привлекательности;
- экзистенциальные переживания;
- по поводу одиночества;
- о смысле жизни.

Переживания по поводу внешности и своей физической привлекательности. Сложно встретить человека, который так или иначе не переживал бы по поводу своей внешности, еще сложнее в решении проблем, связанных с данным переживанием, приходится подросткам. Общеизвестны случаи, когда подростки настолько недовольны своей внешностью, что им уже необходима психотерапевтическая и психиатрическая помощь (случаи булимии, анорексии, дисморфофобии). Безусловно, на телефоне доверия у консультанта нет ни профессиональной компетенции, ни достаточных временных и коллегальных ресурсов, чтобы эффективно работать с тяжелыми случаями, связанными с переживаниями по поводу внешности. Однако консультант всегда имеет возможность мотивировать абонента на обращение в службы и организации, занимающиеся данным видом помощи (после установления контакта, помощи в выражении чувств, помощи в понимании того, что есть люди, организации, которые могут помочь в сложившейся ситуации и т.д.).

Перечислим для себя важные составляющие определения внешности. «Внешность – это то, чем обладает каждый человек, независимо от пола, возраста, расовой и этической принадлежности» [68]. С этим сложно поспорить: все мы разные, все мы отличаемся друг от друга, а зачастую и от принятых эталонов и идеалов современного общества, что может быть особенно болезненным в переживаниях подростков и детей старшего возраста. Наша внешность является важной составляющей образа нашего Я, влияющая не только на самовосприятие, но и на ощущение окружающего в целом. Сложно ли в связи с этим понять подростков, у которых зачастую переживания по поводу своей внешности выходят на первый план? И дело здесь не только и не столько в физических параметрах, сколько в перспективе принадлежности той или иной референтной группе, т.е. соответствие окружающим идеалам с целью быть принятым и понятым. Поэтому переживания о своей внешности являются не просто важными, но зачастую даже определяют будущее функционирование личности [68].

Определив понятие внешности и ее нередко первоочередную значимость в жизни людей и подростков, выделим частные моменты. Для начала обозначим, когда начинаются переживания по поводу своей внешности? Согласно ряду исследований уже в 8-летнем возрасте дети начинают переживать по поводу своей фигуры [68]. Данные актуальны и для телефона доверия. Нередки звонки, когда уже в 7–8-летнем возрасте дети консультируются из-за переживаний по поводу того, что они слишком много весят, сильно отличаются внешне от сверстников или недостаточно «идеальны», в связи с чем недовольны собой. Не трудно догадаться, что с возрастом данные переживания только усиливаются, вплоть до 30-летнего возраста, но и дальше не сильно ослабевают и согласно данным, только лишь после 65 лет большая часть людей смещает переживания о внешности на более глубокие переживания [68].

В телефонном консультировании встречаются запросы по поводу переживаний о внешности своих детей даже с младенческого возраста: «ребенок слишком худой или толстый», «слишком низкий или высокий», «недостаточно соответствуют требованиям «внешности девочки» или «внешности мальчика». Но и позже переживания родителей не ослабевают, а напротив только возрастают к подростковому возрасту. Многие родители, так или иначе, переживают о внешности своих детей, о сложности принятия их самостоятельных выборов во внешнем самовыражении. Приведенные выше данные и запросы говорят, что проблема переживаний о своей внешности крайне актуальна в наше время и становится только более актуальной, в связи с развитием медиа-, интернет- и социального пространства, где каноны красоты достаточно определенные, а «успешность» личности (даже самой юной) определяется количеством «лайков» в социальных сетях. Влияние же данных факторов современного мира на самоощущение и самовосприятие ребенка еще только предстоит изучить специалистам различных направлений.

Задание для самостоятельной работы

Приведем в пример два варианта диалога с мамой, переживающей о внешности ребенка. Сравните их. В чем основное отличие ведения беседы? С чем вы согласны? С чем не согласны?

Пример обращения

Абонент: Моя дочка 16 лет выглядит совершенно ужасно, она совсем не слушает меня. Абсолютно некрасивые волосы, макияж, прическа.

Консультант: Это дело дочки как ей одеваться, это ее внешность и ее личная жизнь.

А: Вы совсем ничего не понимаете, я ее мать. Это вам на нее все равно, а я за нее нервничаю.

К: Похоже, у вас есть сложности в сепарации с дочерью, вам хочется, чтобы она оставалась такой же маленькой и во всем вас слушала.

А: Нет, я совсем не об этом, я не знаю, как объяснить. До свидания.

Как бы вы вели консультацию мамы по поводу данного вопроса? На что бы обратили внимание как психолог?

Пример обращения

Абонент: Моя дочка 16 лет выглядит совершенно ужасно, она совсем не слушает меня. Абсолютно некрасивые волосы, макияж, прическа.

Консультант: Кажется, вы недовольны внешностью вашей дочери.

А: Конечно, на нее просто невозможно смотреть, но ее, кажется, совершенно не волнует мое мнение.

К: Похоже, вам тяжело с тем, что дочка не считается с вами.

А: Да, это точно, как будто я какое-то пустое место.

На какой запрос с абонентом вы бы вышли в данном диалоге? Про что бы работали? Какой был бы для вас идеальный итог консультации?

К чему же могут приводить переживания о своей внешности? Последствия, к которым приходит личность после длительных переживаний о своей внешности, достаточно тревожны. После многочисленных диет и физических упражнений, которые не всегда оказывают желаемый эффект, а также огромных затрат сил, энергии и денег на косметические средства, процедуры и даже операции, люди зачастую доходят до социальной тревоги и избегания [68]. Переживания о своей внешности может привести к разрушению социальной жизни, особенно если взрослый или ребенок чувствует, что какой-то аспект его внешности вызывает отвращение у людей, что приводит к: социальной изоляции, избеганию других, убежденности в своей непривлекательности. При этом реальность дефекта совершенно не обязательно коррелирует с силой переживания по поводу своей внешности [68]. Недовольство своей внешностью становится настолько обыденным в обществе, что кажется «нормальным», однако J.C. Thompson и коллеги считают, что такое беспечное отношение является огромной проблемой нашего времени [118].

Для работы на Детском телефоне доверия особенно важным является понимание, с какого возраста и как закладываются представления о внешности, на каких этапах могут возникать трудности и проблемы.

Согласно J.C. Thompson уже с 2–3-летнего возраста дети начинают испытывать переживания по поводу своей внешности [118]. Безусловно, чаще всего – это переживания стыда детьми из-за оскорблений и недовольства родителей или же воспитателей, чьи замечания становятся благодатной почвой для ощущения ребенка своей непривлекательности, что приводит к негативному самоощущению в дальнейшем. Поэтому, если психолог проводит консультацию с детьми данной возрастной группы и родитель обеспокоен внешностью своего ребенка, то тут помимо психологической консультации необходимо психологическое просвещение с целью понимания родителем, что даже самый маленький ребенок чувствителен к замечаниям по поводу своей внешности. Безусловно, для психолога – это всегда важный диагностический критерий, если родитель даже самого маленького ребенка недоволен его внешностью. Данная направленность родителя может нести крайне серьезные последствия для будущего развития личности. Помощь в безусловном принятии – одна из основных задач психологической работы в данном направлении, осуществить, которую не так просто в пространстве ограниченного времени, в связи с чем необходимо мотивировать родителя на обращение за длительной психологической помощью.

В возрасте 8–11 лет на детей особенно сильно начинают влиять средства массовой информации и социальные сети [68]. В этом возрасте дети уже могут стремиться к неосуществимым идеалам, особенно если ранее уже были заложены основы негативного восприятия себя и своего тела. При этом стоит заметить, что многие родители удовлетворены внешностью своего ребенка в раннем детстве, но по мере взросления ребенка начинают высказывать все большее беспокойство по поводу происходящих с ребенком изменений и преобразований. Согласно ряду исследований, негативное отношение к телу и внешности ребенка могут влиять на расстройство пищевого поведения у ребенка, а также приводить к сложностям в восприятии собственного тела. При этом важно осознавать, что не всегда имеет влияние только лишь отношение родителя к внешности собственного ребенка. Определяющим является также отношение родителя к своей внешности и внешности окружающих. Самоощущение родителя и его взгляд на других играет важную роль в восприятии ребенком собственной внешности. Для ребенка бесконечное обсуждение родителем внешности других людей может говорить ребенку о том, что внешность – это что-то крайне ценное, а возможно, и определяющее в жизни.

Безусловно, вопросы внешности часто достигают своего апогея именно в подростковом возрасте. Для детей данной возрастной группы собственная внешность зачастую становится «ключом» к успеху, счастью, дружбе и отношениям. Неудивительно, что любая критика по поводу внешности у подростка воспринимается крайне болезненно. Передразнивание по поводу внешности влияют на восприятие образа своего тела и грозят возникновением последующей депрессии и низкой самооценки [107], при этом передразнивание со стороны семьи имеет большее значение, чем передразнивание в школе [120].

От общих вопросов о внешности перейдем к достаточно часто встречающимся практическим проблемам. Не секрет, что для Детского телефона доверия крайне характерны запросы об обзывательствах со стороны сверстников или взрослых по отношению к ребенку. Такие запросы часто могут начинаться в шутливой форме, но чаще всего несут за собой много болезненных переживаний и страданий ребенка. Одной из сложных задач в таких запросах бывает не обесценить переживания ребенка, не поддаться на «шутливое» преподнесение переживаний (служащее средством психологической защиты). Иногда с высоты взрослых проблем переживания ребенка по поводу передразниваний выглядят достаточно «просто», «несерьезно», однако важно помнить, что для ребенка эта тема может быть не менее, а может быть и более значимой, чем многие взрослые проблемы, поэтому открытость, помощь в выражении переживаний ребенком – будет крайне продуктивной в работе данного формата.

Пример обращения

Абонент: Мне сказали, что я жирный, как поросенок!

Консультант: Не переживай, ты еще изменишься, вырастешь, они просто хотели тебя задеть.

Безусловно, взрослый в данной ситуации хочет создать некоторую временную перспективу, придать меньшее значение переживаниям ребенка, показать

мотивацию сверстников, однако ничего из этого не может быть осуществлено без «проживания» и понимания переживаний, отражения чувств ребенка. Поэтому, конечно, одним из уместных вариантов в данной ситуации будет обратить внимание на то, как это обидно и больно для ребенка, насколько неприятно такое слышать, что он мог рассердиться, а возможно, даже заплакать в данной ситуации и это адекватная реакция на болезненную ситуацию. Часто такие звонки (если переживания ребенка не обесцениваются) достаточно быстро приходят к позитивному разрешению. Ребенок чувствует себя услышанным, понятым, принятым в своих переживаниях, что дает ему энергию и возможность найти дальнейшие решения в сложившейся ситуации.

Крайне важно понимать, что любые передразнивания, принижения, обидные прозвища могут стать, а возможно, уже являются проявлением буллинга, который не может пройти незаметно ни для одного человека, а зачастую остаются раной на всю жизнь. Поэтому любые обращения ребенка по поводу передразнивания его внешности достойны самого пристального внимания не только со стороны специалистов, но и родителей.

Задание для самостоятельной работы

К любому разговору о внешности ребенка необходимо подходить крайне деликатно. Почти любая фраза здесь может стать определяющей. Для того чтобы не обесценить переживания ребенка в будущем (если он решит с вами ими поделиться), необходимо не допустить со своей стороны негативных комментариев по поводу внешности ребенка, а значит, отслеживать и стараться не говорить даже в шутку фразы вроде: «У тебя нос картошкой», «Ты похожа на серую мышку», «Ну и страшенький ты у меня» и т.д. Каждая такая фраза будет наносить серьезный урон для детского восприятия себя.

– Постарайтесь вспомнить какие-то фразы по поводу внешности, которые говорили вам на протяжении жизни. Были ли какие-то фразы сказаны как бы в шутку, но оказались крайне болезненными? Что вы сделали, чтобы справиться с этими переживаниями?

Если ребенок с вами поделился какими-то переживаниями по поводу внешности, а может, это даже происходит ежедневно, постарайтесь избегать обесценивающих фраз: «Да все у тебя нормально», «Ты себе чего-то придумала», «Было бы из-за чего переживать», «Лучше бы об учебе думал». Необходимо признать серьезность переживаний ребенка: «Ты очень переживаешь из-за своей фигуры», «Тебе настолько больно из-за этого», «Тебе сложно видеть себя в зеркале» и т.д. Постараться выслушать и обсудить то, что беспокоит ребенка, осознать, что для него сейчас эти проблемы действительно находятся в центре его мира. Если вы в детстве тоже переживали из-за своей внешности, можете поделиться с ребенком своей историей (если он захочет), как вы переживали по поводу своей внешности, что сделали и как справились.

Если у вас были сложности с восприятием своей внешности, можете ли вы вспомнить с чего все началось и к чему пришло? Какие фразы поддерживали ваши переживания, а какие помогли ослабить их? Что бы вы могли сказать себе с позиции «взрослого» в 6, 10 или 15 лет?

Стоит иметь в виду, что переживания ребенка по поводу своей внешности могут влиять не только на его восприятие себя, образ своего тела, взаимоотношения со сверстниками, но даже и играть важную роль в учебной деятельности. Например, согласно Е. Lovegrove почти каждый 3-й подросток считает, что его внешность влияет на учебный процесс (отказ от выступления перед классом во время урока), а каждый 5-й подросток в возрасте 15 лет даже прогуливает школу из-за переживаний о своей внешности и передразниваний по поводу нее [114].

Задание для самостоятельной работы

Как бы нам не хотелось найти простой ответ на запрос ребенка: «Что мне делать, меня дразнят в школе из-за того, что я толстый?» Зачастую это не так просто. Несмотря на то, что мы можем отработать с ребенком различные техники поведения в конфликтной ситуации, но не всегда можем оценить реальный масштаб, происходящего с ребенком.

Постарайтесь определить для себя, как для специалиста, что для вас такое передразнивание, а когда ситуация уже начинает перерастать в крайне сложную для развития личности ситуацию и необходима помощь взрослых в ситуации буллинга?

Некоторые критерии, которые являются серьезными показателями, что ситуация выходит из-под контроля:

- ребенок перестает ходить в школу;
- у ребенка изменяется его обычное поведение;
- ребенок перестает общаться даже с близкими людьми;
- ухудшается аппетит, сон, здоровье;

Возможны изменения, связанные с физическим ущербом: синяки, которым нет объяснения, порча вещей, кража денег из дома (для «агрессора») и др. [48] Главной стратегией в разговоре с ребенком, которого дразнят, будет помощь в преодолении позиции «жертвы», для этого в разговоре важно:

- поблагодарить ребенка за то, что он поделился своей историей и рассказал о произошедшем;
- помочь почувствовать, что ребенок ни в чем не виноват;
- осуществить совместный поиск решения ситуации с активным участием ребенка;
- если ситуация достаточно сложная, мотивировать ребенка на обращение за помощью к родителю, учителям, школьному психологу или другим взрослым, которым доверяет ребенок.

Таким образом, чтобы помочь ребенку справиться с переживаниями, в рамках телефонного консультирования необходимо: оценить серьезность ситуации, помочь ребенку выйти из позиции жертвы в позицию активного участника по преодолению ситуации (справиться с чувством вины, почувствовать уверенность, найти помощников, которые будут на стороне ребенка и т.д.).

Разберем защитные составляющие, помогающие справиться с тяжелыми переживаниями по поводу своей внешности и прийти к адекватному представлению о ней. Для того чтобы эффективно противостоять проблемам и переживаниям, связанным с внешностью, необходимо обладать рядом защитных факторов, которые вместе образуют «устойчивую» личность:

- позитивное представление о самом себе;
- эффективные социальные навыки;
- социальная поддержка.

Согласно А. Карру следующие системы Я способствуют снижению силы переживаний по поводу своей внешности:

- устойчивая самооценка;
- «функциональные» копинг-стратегии;
- «адаптивные защитные реакции»;
- обладание планами на будущее [106].

Таким образом, мы видим, что переживания по поводу своей внешности, по сути, являются комплексными проблемами в личностном развитии. На сегодняшний день одним из самых эффективных подходов в решении проблем, связанных с внешностью человека, является биопсихосоциальный подход, в котором работают специалисты из разных направлений и областей. Безусловно, у консультанта телефона доверия нет возможности длительной работы. Он может оказать локальную и точечную помощь, поддержать в сложившейся ситуации, помочь улучшить текущее состояние, создать перспективу в позитивном восприятии себя. Но, вероятно, важнейшей задачей будет мотивирование ребенка на обращение за дальнейшей психологической помощью в специализированные службы или к школьному психологу, а также важно попробовать обсудить с родителями происходящее с ребенком. Если они не видят в переживаниях ребенка ничего серьезного, то можно предложить ребенку, чтобы родители обратились за консультацией на телефон доверия для мотивирования на дальнейшую помощь (как мы помним, важную роль в восприятии ребенком себя играют именно родители).

Задание для самостоятельной работы

Понимая ограничения работы на телефоне доверия, консультант все же может воспользоваться рядом техник, способствующих укреплению самооценки ребенка. Стабильная самооценка будет способствовать адекватным переживаниям по поводу своей внешности.

- «То, что я умею» – для того чтобы улучшить самооценку, совсем обязательно, а на начальных этапах, скорее, и нежелательно, браться за то, что у ребенка совсем не получается. Постарайтесь вместе поискать такое дело, занятие, которое приносит ребенку удовольствие, а также приносит чувство гордости и уверенности. Пусть ребенок сосредоточится ближайшее время именно на этом деле, достигая мастерства, вместо того чтобы сосредоточиваться на том, что не получается и не нравится.

- «Мои личные победы» – помогите ребенку вспомнить те события, области и ситуации в жизни, в которых он почувствовал себя победителем. Возможно, ребенок вспомнит какую-то историю, которая является для него особенно значимой, если такая появится, то стоит задержать на ней внимание, обсудить, а возможно, даже предложить ее записать ребенку для дальнейшего перечитывания в сложных ситуациях;
- «Помощник» – пусть ребенок придумает образ или реальный объект, который сможет защищать его в сложных жизненных ситуациях. Помогите ребенку создать образ защитника, который сможет со временем стать собственной частью личности.
- «Любимое в себе» – зачастую мы ищем только недостатки своей внешности, предложите ребенку попробовать найти хотя бы 5 положительных качеств своей внешности. Обсудите те части внешности, которые вызывают конфликт, с позиции того, что было хорошего с ними связано, возможно, какие-то истории, или же даже данные особенности чем-то помогли в жизни.

Какие вы знаете упражнения для повышения самооценки? Что обычно используете в телефонных беседах? Составьте свой список, поделитесь им на супервизии или групповом обучении.

Переживания по поводу смысла. Переживания о смысле жизни так или иначе затрагивают почти всех подростков. Кто-то достаточно легко уходит от них в сторону какой-либо деятельности, кто-то начинает застревать в данных переживаниях, вплоть до крайней апатии и полного нежелания участвовать в каких-то дальнейших событиях жизни в качестве активного субъекта. При этом сами по себе переживания о смысле жизни довольно естественны и во многом даже продуктивны, а зачастую являются важными помощниками в понимании своих истинных мотивов и целей. Достаточно вспомнить цитату Ницше, которую очень любил приводить в пример создатель логотерапии В. Франкл, выживший в тяжелейших условиях концлагеря: «Тот, кто имеет зачем жить, может вынести любое как». Данный афоризм крайне многогранен, пожалуй, очевидный, но при этом не менее важный смысл, заложенный в нем: мы во многом сами определяем, как будем переживать и проживать те или иные события, и именно наш взгляд становится определяющим в том, сможем ли мы найти смысл в происходящих событиях, переживаниях и страданиях или же будем обесценивать данный нам опыт.

Согласно В. Франклу есть несколько путей поиска смысла:

- 1) через дело или подвиг;
- 2) через переживание ценности (ценности творчества, ценности переживания, ценности отношения);
- 3) через страдание [43].

Первый путь ориентирован на достижение цели, осуществление задуманного и про это известно достаточно много. В целом, в консультациях на телефоне доверия разговоры от общего смысла жизни достаточно часто переходят именно к какой-то конкретной цели, а именно, что человек может сделать для

своей жизни сейчас, сегодня, в этот момент. Данный путь адекватен в условиях ограниченного времени, он помогает перейти от расплывчатых и тревожных переживаний к достаточно конкретным вариантам решения. Однако не всегда бывает, что взрослый или ребенок останавливается на данном пути, ему не всегда хочется быстрых решений, его переживания глубокие, и он стремится разделить их с консультантом. Именно поэтому дальнейшее внимание мы уделим менее очевидным ситуациям поиска смысла, в котором, возможно, в обычных ситуациях консультанты смогут увидеть новый ракурс.

Через что могут выражаться переживания о смысле жизни? Один из вариантов – переживание смысла жизни через творчество. Многие подростки сталкиваются с данным явлением. Благодаря полной самоотдаче, через творчество человек перестает ощущать пустоту в своей жизни, а переживания становятся сконцентрированными вокруг акта творения. Но на данном пути может быть несколько проблемных моментов, с которыми сталкиваются подростки:

- 1) творческий кризис;
- 2) переживания о том, что творчество – это лишь страдание, а если он перестает страдать, то не о чем «творить»;
- 3) переживание об отсутствии творческих способностей при общей творческой направленности личности.

Нередко консультации подростков переходят от проблем творчества к полной бессмысленности жизни, и консультанту важно быть готовым к этому. Ведь для подростка творчество – это буфер, удерживающий его от переживаний бессмысленности. Поэтому так важно помочь принять переживания, не обесценить их, не перейти к легким и простым советам: «рисуй чаще», «у всех бывает не получается», «придумай что-то еще, в чем сможешь выразить себя» и при этом благодаря эмпатии и активному слушанию помочь принять ситуацию, и то, что сейчас ребенку сложно с этим. Попробовать совместно вспомнить моменты, когда похожие ситуации случались и как ребенок с ними справлялся.

Ощущение смысла через переживание проживается по В. Франклу через переживание любви. Она может выражаться как в любви к близким, людям в целом, природе или же к произведениям искусства [99]. На протяжении всего онтогенеза любовь и переживание любви является важнейшей составляющей благополучия ребенка и взрослого. Ничто не переживается болезненнее ребенком, чем отсутствие любви, ничто не переживается болезненнее подростком (особенно «недолюбленного» ранее), чем невзаимная любовь (а часто повторное отсутствие любви). При этом запросы данного характера встречаются ежедневно и чуть ли не ежечасно на телефоне доверия. Каждый консультант знает, насколько невзаимная любовь глубоко затрагивает всю сущность подростка и чуть ли не сводит всю его жизнь до полной бессмысленности. При этом не редки случаи, когда такие консультации сводятся в конце концов именно к отсутствию смысла: «Зачем мне жить, если он меня не любит?», «В чем смысл жизни без нее», «Зачем все это, если он никогда не будет со мной?» и т.д. Однако любовь в глубоком смысле сама по себе является ценностью и само по себе переживание любви – важное состояние для человека. При этом подросткам часто сложно сталкиваться со всей глубиной данного переживания и выраже-

ния своего смысла жизни через него. Консультант может помочь выразить этот смысл и почему отсутствие идеальных отношений обесценивает все переживания человека? Для данных переживаний очень продуктивным и терапевтичным является «проживание» данных чувств в дневниках (к чему спонтанно приходят многие подростки), а также работа с фотографиями и воспоминаниями, связанными с переживанием отношений.

Ценность отношения, в качестве смысла, открывается тогда, когда человек сталкивается с тем, что изменить не может: стихийные бедствия, неизлечимые болезни и т.д. При этом именно в данных ситуациях зачастую открывается наивысший смысл человека – через страдание [43]. Человек не всегда может выбрать ситуацию, но даже в самых ужасных условиях может выбирать, как на нее реагировать. И только если человек ориентирован на смысл – он может перенести страдание. Поэтому так часто можно услышать звонки, в которых ребенок или взрослый не может понять, за что с ним происходят те или иные события. Во многом причина негативных переживаний кроется в том, что человек не может увидеть в ней свой смысл. Стремление к смыслу приносит счастье, «иммунитет перед страданием» помогает человеку выдерживать фрустрации и неудачи. Но чтобы приобрести такой иммунитет, нужно пережить разные ситуации в своей жизни. Дети и подростки, хотя и обладают многими переживаниями, во многом только приобретают багаж своего опыта, именно поэтому так часто им кажется, что они не могут справиться даже с простой, казалось бы, ситуацией. Задача же консультанта не найти за ребенка смысл в переживаемой ситуации, а помочь эту ситуацию увидеть в целом решаемой.

От общих взглядов о смысле перейдем к значимым установкам, помогающим «обрести» подлинный смысл. Для того чтобы успешно реализовать свои жизненные задачи и обрести смысл, так или иначе важно работать со следующими установками:

Взгляд человека на свое будущее, видение путей своего будущего и их выбор, помогает ему избавиться от тоски и ужаса от переживаний: «Что же меня ждет впереди?» Если же человек не видит своего будущего, то становится беспомощным, страдающим и пассивным. На Детском телефоне доверия можно услышать такие звонки, когда дети звонят из больниц, особенно из туберкулезных. В них дети страдают не только от изоляции, но и нахождения в полном неведении о своем будущем: когда их выпишут, когда они смогут погулять, что ждет их дальше? Дети испытывают сильные страдания именно из-за отсутствия возможности проявить свою инициативу, выбрать свои пути решения, непонимания, что их ждет впереди. В данной ситуации звонок на телефон доверия становится тем инициативным действием, которое помогает ребенку почувствовать себя активным субъектом. Поэтому так важно помочь почувствовать ребенку:

- что этот звонок важен;
- он сделал что-то значимое сегодня;
- есть возможность поговорить, о чем он хочет, и работать в том направлении, которое он хочет;
- что он значимый и интересный собеседник, обладающий уникальным опытом.

В том числе, необходимо помочь ребенку выработать представления на ближайшее время: после звонка, на сегодняшний вечер, ближайшие выходные. Планирование дел на ближайшее время поможет ребенку почувствовать временную перспективу и выйти из крайне тяжелого переживания «безвременья». По В. Франклу консультации данного рода будут направлены «не на ужасы будущего (которые могут и не быть, но которые делают человека превентивно несчастным), а на то, что он может сделать в настоящем» [43].

Фатализм или вера в судьбу, которые способствуют пассивности и снятию с себя ответственности за собственную жизнь. Достаточно часто можно встретить звонки детей с данной установкой: «Я ничего уже не могу исправить», «Такой как я никогда не поступит в институт» и т.д. Данная тема обширна и серьезно рассмотрена в рамках понятия локус-контроля, мы не будем на этом глубоко останавливаться, только лишь обратим внимание насколько текущая установка может обеднять жизнь не только взрослого, но и ребенка. Безусловно, в жизни есть условия, с которыми нужно считать и принимать во внимание: место и время рождения, родители или их отсутствие, наличие каких-то определенных проблем со здоровьем и т.д. Выше приведенные данные необходимо учитывать именно для адекватного восприятия своих возможностей, но даже тем событиям, которые невозможно изменить, всегда можно найти тот или иной личный смысл и в этом великая творческая и личностная свобода человека.

Коллективное мышление, в котором человек теряет свою собственную точку зрения, в частности собственные желания и собственный путь. В таких ситуациях человек следует за желаниями других или делает то, что хотят другие [43], что так или иначе может приводить к внутриличностным и межличностным конфликтам. В запросах детей можно встретить такие фразы: «А моя подруга говорит, что надо...», «Мои родители знают, что мне нужно идти туда», «Я сам не знаю, что хочу, поэтому сделаю, как мне говорят» и т.д. Безусловно тема личной ответственности за собственную жизнь крайне глубока и многогранна, большинство из людей возвращается к ней на разных этапах своего развития. При этом в подростковом возрасте данная тема встает особенно остро. Крайне сложно приходится родителям и детям, которых с детства пытались во всем контролировать и опекать или же, наоборот, потакать всем детским желаниям (когда они даже сами еще не успели их ощутить). В таких семьях, где ребенок не мог чувствовать собственную ответственность, собственные желания и делать свои выводы, потому что всегда был кто-то, кто знал, что ему нужно. В таких ситуациях в подростковом возрасте дети могут крайне агрессивно бороться за свою независимость от мнения окружающих или же идти «чужим» путем, испытывая сожаление за проживание «не своей жизни». В консультациях по данным запросам у психолога часто стоит задача – помочь вернуть подростку ответственность за свою жизнь. За те шаги и ситуации, которые в силу своих возрастных и личностных особенностей он уже может осуществить сам, а родителям же помочь принять, что они не всевластны и не всегда могут знать, что нужно ребенку.

Разобрав основные установки, мешающие нахождению собственного смысла жизни, мы видим, что консультации по поводу смысла жизни, как и консультации по поводу внешности, затрагивают самые глубокие личностные структуры человека. Для того чтобы помочь ребенку в консультациях данного формата,

необходимо обладать глубокой личностной подготовленностью. В связи с тем, что консультации о смысле жизни связаны с глубинными личностными переживаниями человека, работа часто приходит к сложным и многогранным переживаниям, которые имеет общую основу, но совершенно не похожи друг на друга.

Вопросы смысла, так или иначе, беспокоят всех людей, особенно подростков, но часто мы взрослые и родители стараемся «укрыться» от этой сложной темы во что-то более простое и понятное, ясное и реальное, хотя эта та область, которая действительно помогает понять и узнать своего ребенка. Как вы думаете, как много родителей знают о том, что их ребенок думает на тему: «В чем смысл жизни?». Иногда в определенных консультациях на телефоне доверия, когда родитель подростка пытался найти для себя ответы на повседневные вопросы: «Почему ребенок не делает те или иные действия», «Почему он не слушается», «Почему не делает уроки», ему задавался вопрос из книги О.В. Вихристюк: «В чем смысл жизни для вашего ребенка?» [92] Большинство родителей ни то, что не знали ответ на этот вопрос, но и отрицали всякого рода возможности для своего ребенка интересоваться таким вопросом, говоря: «Да он о таком просто думать не может!», «Он таких вопросов себе еще не задает», а часть и вообще не понимает, какую роль это имеет для их ребенка, находящегося в полной апатии и бездействии (со слов родителей) «Какая разница, что он думает о жизни?». Стоит ли удивляться, что подростки относятся к теме смысла жизни с таким трепетом и так боятся пускать туда взрослых, зачастую оставаясь один на один со своими переживаниями? И если многие родители так или иначе готовы говорить со своими детьми на тему внешности (при этом зачастую даже чрезмерно), то вопросам смысла жизни нередко просто как будто не остается места. Поэтому первоочередная задача телефона доверия помочь детям, обратившимся с переживаниями по поводу смысла жизни: прожить, пережить, принять их и по возможности найти свой собственный и уникальный смысл.

Задание для самостоятельной работы

Для работы с такой глубокой темой, как смысл жизни, в логотерапии рекомендуется использовать свою коллекцию притч, метафор, сказок, помогающих в работе с данной темой.

Какие цитаты, истории, сказки и т.д. используете вы в своей работе по запросам смысла жизни?

Запишите все, которые вспомните и поделитесь ими на супервизии или групповом обучении. Далее вы можете составить общий сборник «Смысла жизни» вашей группы, дополняя его в будущем, и обогащая друг друга.

Переживания по поводу одиночества. Тема одиночества одна из популярнейших в психологии как в научных исследованиях, так и в практической работе. Наверное, нет такого человека, который хоть раз в жизни не чувствовал бы себя одиноким и нередко эти переживания многими воспринимались достаточно болезненно. К сожалению, согласно J.T. Сасіорро, одиночество провоцирует у человека заболевания и увеличивает риск преждевременной смерти, невзирая на реальность одиночества [105]. Важным тут является именно ощущение, что никто о тебе не думает, не беспокоится, не переживает о твоих про-

блемах и твоём существовании в целом. Безусловно, особенно тяжело переживают одиночество дети и подростки. И если для совсем маленьких детей – это переживания по поводу значимых взрослых, то для подростков – это переживание об отсутствии в окружении близких сверстников.

Каждый консультант Детского телефона доверия сталкивается со звонками, когда ребенок испытывает крайне сильные переживания из-за отсутствия друзей, и часто дети задаются такими вопросами: «Что со мной не так?», «Почему никто не хочет со мной дружить?», «Неужели я такой неинтересный?». Часто вектор смещается на личность самого ребенка, который готов искать варианты и способы, чтобы совладать с крайне болезненными переживаниями. «Одиночество – гнетущее ощущение того, что у тебя нет никого, с кем ты можешь поговорить или кто смог бы, как тебе кажется, понять твои мысли, намерения, чувства, надежды» [98]. Как же помочь детям справиться с чувством одиночества? Для начала попробуем понять основные моменты, присущие одиночеству, которые приводит Н. Юнтилла:

1. Переживание одиночества связано с дефицитом социальных связей или их низкого качества;
2. Одиночество – это всегда субъективное ощущение, т.е. только сам человек может ощущать, что он одинок: кому-то никто не нужен и он может находиться совсем один, а кому-то нужны постоянно новые знакомства;
3. Человек может быть одиноким, даже находясь в ситуации общения и социальных связей;
4. Одиночество в отличие от ощущения, что человек просто один, всегда является гнетущим и неприятным. «Существование наедине с собой является физической изоляцией, тогда как одиночество – изоляция психически», правда если взрослые могут находиться в приятных ощущениях от пребывания наедине с собой, у детей часто две эти составляющие не отделимы друг от друга.

Зачастую налаживанию социальных связей мешает именно интерпретация человеком социальных ситуаций: чем более одинокий человек, тем вероятнее более травматичные события были в его жизни, что мешает видению дальнейших перспектив общения с людьми. Многие даже нейтральные ситуации интерпретируются ими как негативные [98].

Таким образом, мы видим, что быть одному и быть одиноким – это совершенно различные состояния и переживания. Человек может получать наслаждение от нахождения в собственной компании и при этом испытывать сильные переживания и страдания, даже находясь в компании других людей. При этом понять для себя, что человек «один» или «одинок» можно только исходя из субъективного восприятия человека, а именно хорошо ему в текущем состоянии или нет. При этом часто родители на консультациях задают вопрос: «Мой ребенок часто играет один и не хочет ни с кем общаться, нормально ли это?», не беря в расчет данной статьи психопатологические состояния, будем говорить только об условной норме. Если родитель говорит об условно здоровом ребенке, то действительно такие варианты, когда ребенок не хочет быть в компании других – бывают и воз-

можны, но тут важно учитывать тот факт, что способность к взаимодействию со сверстниками развиваются только в опыте этого взаимодействия. Именно поэтому, если среда не дает возможности учиться общению с другими, то ребенок, скорее всего, этому не научится или у него могут возникнуть сложности. И если ребенок в возрасте 1-3 в основном играет не «вместе» с другими детьми, а «рядом», то далее ребенок часто активно включается в сюжетно-ролевую игру, игры с правилами и т.д. с другими детьми. Поэтому в консультациях данного формата важно прояснить насколько у ребенка есть возможность качественно взаимодействовать с другими людьми? Учат ли его общаться?

Для того чтобы лучше понимать позвонивших детей по поводу проблем одиночества, важно знать, что существуют различные цели социализации у детей [98].

- Ребенку хочется быть активным участником группы и быть в теплых отношениях с остальными, не хочется терять друзей ради власти, но и не готовы подлаживаться под чужие решения. У таких детей зачастую много друзей, скорее всего, они не будут звонить по поводу проблем одиночества в коллективе;
- Ребенку не столько важно быть услышанным, сколько приспособиться к решению других, он готов на изменение своих взглядов ради отношений с другими. Это частный вариант, однако приспособление и близость в своих крайних проявлениях может привести к сложностям (ребенок ради компании готов к противоправным действиям). К сожалению, зачастую таких детей не ценят в компании и не уважают. Такие дети часто бывают одиночками.
- Дети, для которых самым главным в общении является управление другими (диктаторство), такое поведение помогает им сохранять заданную дистанцию в отношениях. Можно часто встретить звонки от детей, стремящихся к тоталитарным отношениям, но не обладающих достаточной силой личности, чтобы добиваться своих целей, к сожалению, дети данной группы вероятно способны прибегать к насилию (случаи стрельбы, поножовщины, массовых терактов в школе), поэтому к таким звонкам стоит относиться с особой внимательностью. Помочь ребенку понять, каким образом можно сохранять свои права и границы без применения насилия.

Дети, которые практически не участвуют в жизни социальной группы, чаще всего молчат и являются совершенно незаметными, часто их никто не может вспомнить. Дети отходят в сторону от общения по своей воле, что создает ложное чувство, что они не одиноки, но, скорее всего, причина такого поведения в опыте негативных отношений [98].

Признаки социального одиночества:

- чувство, что ты «чужой» в компании;
- чувство неприятия со стороны окружающих;
- чувство, что с тобой не хотят общаться;
- чувство, что ты редко кому нравишься;
- ты хочешь принимать участие в общих делах, но тебя не принимают.

Признаки эмоционального одиночества:

- отсутствие даже одного близкого друга;
- некому рассказать о своих делах;
- мечта о друге, которому ты был бы важен;
- мечта быть важным кому-то из знакомых;
- желание иметь друга, чтобы не быть таким одиноким.

Как мы видим признаки социального и эмоционального одиночества достаточно разные, хотя мы понимаем, что чем меньше ребенок, тем ближе два вида одиночества у него связаны друг с другом. Но к подростковому возрасту у ребенка вполне может быть запрос «как справиться с социальным или же эмоциональным одиночеством», в таком случае консультанту будет важно не подменять одно понятие другим. Важной задачей в таких консультациях будет: помочь найти варианты, где подросток может получить социальную или эмоциональную связь.

Для помощи в преодолении одиночества можно использовать следующие варианты:

- ребенок, который позвонил на телефон доверия, в связи с чувством одиночества уже сделал первый шаг, чтобы справиться с этим чувством, в консультации необходимо отметить этот момент, показав активную позицию позвонившего. Дело в том, что одиночество во многом связано с замкнутым кругом негативного взаимодействия, а именно – с отсутствием опыта взаимодействия с другими или же небольшой опыт общения;
- слабые социальные компетенции и навыки;
- неуверенность в себе;
- негативные представления о других;
- недоброжелательность к другим;
- отвержение со стороны других людей [98].

1. Хотя консультант телефона доверия не способен создать длительные отношения, но способен быть тем, кто выслушает и поймет ребенка, благодаря этому позвонивший сможет поделиться своими переживаниями. Это могут быть крайне исцеляющие чувства, чувство контакта, в котором ребенок выступает значимым субъектом. И не просто субъектом, но человеком, которого слушают и принимают. К сожалению, у большого количества позвонивших детей общение подобного рода крайне редко встречалось в их жизни, а у ряда детей и вовсе отсутствовало. Благодаря опыту общения с консультантом на телефоне доверия, у ребенка может появиться возможность выйти из замкнутого круга и сделать шаг навстречу здоровым отношениям с окружающими.
2. Узнать у ребенка о его реальных отношениях с окружающими. Прояснить «образ подходящего друга», т.е. определить, какие качества важны для ребенка, с какими людьми ему приятно общаться. Вероятно, выяснить, что на данный момент нет подходящих людей, тогда можно искать варианты, где можно познакомиться с подходящими людьми, например,

для детей из небольших городов есть возможность найти сообщества по интересам в социальных сетях. Понять, есть ли в окружении «высококачественные» друзья, то есть такие, которые понимают, слушают, поддерживают? Прояснить, обладает ли ребенок сам социальными навыками слушания и понимания другого, готов ли он поддерживать окружающих?

3. Определить для себя, не относится ли ребенок к группе риска в плане одиночества:
 - дети, которые готовы выносить насмешки и унижения лишь бы оставаться в компании;
 - ребенок, который «надевает маску», изображая другую личность, чтобы не прослыть «одиночкой»;
 - ребенок, находящийся в постоянном одиночестве и чувствующий от этого страдания. В случае нахождения принадлежности ребенка к «группе риска» необходимо мотивировать ребенка на обращение за дальнейшей психологической помощью.
4. Помочь ребенку с выбором социальных групп, которым он хочет быть причастен, т.е. такие места, где он сможет быть активным участником, имеющим определенное влияние на остальных. Возможно, школа, кружки, секции и т.д.

Итак, мы рассмотрели переживания по поводу внешности, физической привлекательности, смысла жизни и одиночества у позвонивших на телефон доверия детей и подростков. Безусловно, каждое из данных переживаний обладает огромной силой как для развития личности, так и для возможных социальных, психологических и даже физических проблем в жизни ребенка (при негативной направленности переживаний). Каждая из данных тем достойна дальнейшего глубокого, как методологического, так и практического рассмотрения. Нами же была отмечена основная теоретическая информация, а также выбраны упражнения и рекомендации для работы с некоторыми личностными переживаниями. При этом каждая из данных тем также уникальна, как и переживания позвонившего ребенка, поэтому консультантам необходимо ориентироваться на общую гуманистическую направленность личности, активное слушание, помощь в преодолении негативных чувств при однозначной поддержке активности самой личности позвонившего, помощь в поиске собственных смыслов позвонившего и вариантов решения ситуации. Несмотря на то, что звонки данного рода бывают очень сложными, в связи с глубокими эмоциональными переживаниями позвонившего, они также бывают одними из самых «глубоких» в плане психологической работы консультанта. «Успешные» звонки по данным запросам дают весомую мотивационную поддержку для консультанта телефона доверия. При этом в некотором смысле требуют от консультанта работы с собственной личностью, постоянным погружением в сложные темы, практическим и теоретическим совершенствованием в данных областях.

Теперь мы можем обсудить другой психологически значимый аспект проблемы, касающейся обращения в службу экстренной психологической помощи по телефону – мотивация детей на такое обращение.

2.5. Мотивация детей на обращение в службу экстренной психологической помощи по телефону

Мотивация является одной из важнейших составляющих психологической науки, благодаря своей глубокой связи со всей жизнью человека, его личностью и деятельностью. Практически всегда мотивация тесно связана с активностью человека и готовностью к изменениям, которые необходимы для успешного психологического консультирования. В целом под мотивацией понимают совокупность всех мотивов, побуждающих человека к действию [27].

Психология мотивации – крайне обширная область для исследований: изучается как мотивация личности, так и мотивация групп, мотивация в различных видах деятельности, в том числе учебной, рабочей, спортивной, мотивация различных групп населения, а также исследуются различные виды, функции и особенности мотивации. В мотивации выделяются отдельные системы, такие как потребности и инстинкты (источники активности), а также мотивы, которые выступают причинами определяющие направленность личности [34]. В том числе мотивы у личности могут быть как осознаваемыми, так и неосознаваемыми. Доминирующие мотивы определяют направленность личности. При этом мотивация определяет успех личности не только в повседневной и профессиональной деятельности, но и в психологической на телефоне доверия. В связи с этим важно понимать наличие или же отсутствие мотивации у абонента в психологической консультации, а также способы и возможности увеличения мотивации. Говоря о структуре мотивации, стоит выделить два компонента – процессуальный и результативный. В психологическом консультировании под результативным компонентом можно понимать стремление абонента к определенному результату, например: *«Хочу, чтобы мой ребенок был послушным» или в качестве более реалистичного запроса «Хочу разобраться, что происходит в наших с ребенком отношениях»*. Результативный компонент имеет организующую роль и помогает выявить цели и намерения абонента, а значит аккумулировать энергию человека [34]. В процессуальном компоненте мотивации человека побуждает сам процесс деятельности, а не его результат (в процессе психологического консультирования человек ориентируется на более глубокое понимание ситуации и себя, своих чувств и эмоций). Результативный и процессуальный компонент мотивации зачастую не являются антагонистами, а выступают взаимодополняемыми структурами.

В процессе психологической работы на телефоне доверия консультант работает с мотивацией абонента, посредством выяснения значимых мотивов у личности, а также при постановке целей и задач. Помимо общих вопросов мотивации, можно выделить отдельный составляющую в консультативном процессе – мотивирование. Оно является одним из главных условий успешного консультирования и детей, и подростков, и родителей. Консультирование можно представить, как последовательное создание мотивации: к сотрудничеству, совместной деятельности, к изменениям и творческому развитию системы отношений [93]. Мотивация абонентов на телефоне доверия выступает одной из основных задач, зачастую определяющих успешность работы всей службы. При

этом мотивирование происходит на разных этапах, при различных запросах и с разными группами абонентов. Существуют определенные особенности и специфика мотивации абонентов на телефоне доверия, отличающая ее от мотивирования в очном психологическом консультировании, однако сам по себе процесс мотивирования в психологической практике обладает определенной логикой и структурой. Для мотивирования абонентов необходимо разобрать ряд значимых моментов:

- причины, по которым ребенок может обратиться на телефон доверия и как Детский телефон доверия может отвечать на эти запросы;
- какие результаты получает абонент (ребенок, взрослый) при звонке на Детский телефон доверия;
- каким категориям абонентов телефон доверия может оказать наибольшую пользу;
- как можно мотивировать различных абонентов на обращение за помощью.

Основные причины обращения на Детский телефон доверия и результаты работы

Понимание того, с какими запросами и проблемами работает телефон доверия, а также какую помощь может получить абонент, помогает абоненту выделить для себя цель психологической консультации в целом, а значит, во многом повысить мотивацию для продуктивных изменений. Абонент может узнать о том, с какой проблематикой работает Детский телефон доверия через различные источники: интервью и статьи, группы в социальных сетях, на сайте, посвященном телефону доверия. Также через информирование детей, родителей, учителей о работе службы в школах, получение информации через плакатные и другие печатные издания, размещаемые в местах общественного пользования, а также через непосредственные звонки от абонентов, направленные на выяснение, чем может помочь телефон доверия.

Каковы же причины обращения детей и в чем может быть полезен телефон доверия?

Разберем звонки, которые касаются взаимоотношений абонентов со службой «Детский телефон доверия»:

Звонки-розыгрыши – существуют разные виды звонков-розыгрышей: звонок-шутка, звонок-фантазия, навязчивые звонки, звонок-оскорбление, звонок-пранк и др. [66]. Часто именно в таких звонках есть возможность создать условия для психологического просвещения, а также выработки условий для мотивации и дальнейшей эффективной психологической работы. Нередко абоненты-дети звонят из школы во время перемены со звонком-розыгрышем, а вечером эти же дети звонят с серьезными проблемами. Для ребенка звонки-розыгрыши часто являются возможностью протестировать телефон доверия, понять, что это за служба, какие люди там работают и можно ли им доверять? Часто звонки данного характера проверяют возможность безусловного принятия со стороны консультанта. Мотивами детских звонков-розыгрышей, с точки зрения М.В. Осориной, являются также сохранение самообладания перед лицом рассерженно-

го взрослого, преодоление эмоциональной подчиненности взрослым [57]. Она подчеркивает, что мотивационной основой звонков-розыгрышей в этом возрасте часто является поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром: дети пробуют различные варианты общения, овладевают «взрослыми» ролями [25]. В ходе звонка-розыгрыша консультант мотивирует на обращение за помощью, в последствии такие звонки не редко становятся полноценными психологическими консультациями. Звонящего на телефон доверия ребенка нередко беспокоит вопрос: смогут ли быть с ним рядом и вместе, даже если он ругается, злится, обесценивает, обзывается и протестует? Консультант в звонках-розыгрышах нередко дает обратную связь, направленную на открытость и принятие абонента: *«Похоже ты сейчас злишься», «Тебе бы хотелось проверить меня? Могу ли я понять, что с тобой происходит?»*, *«Я знаю, не всегда понятно, чем мы тут занимаемся, я могу рассказать больше о том, что мы тут делаем и чем можем помочь»* и т.д. Нередко даже негативно настроенные дети после адекватной реакции взрослого благодарят и говорят, что позвонят позже, когда будут одни. Таким образом, в процессе звонка-розыгрыша консультант оказывает мотивационную поддержку, нацеленную на установление контакта и на дальнейшую психологическую работу.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте примеры фраз детей, позвонивших на телефон доверия. Попробуйте разобрать, какая мотивация могла бы быть у абонентов в данных звонках? Как бы вы могли работать в сложившейся ситуации?

Примеры фраз:

- *«Здравствуйте, а вы можете мне доставить пиццу?»*
- *«Ха-ха-ха, ваша служба очень глупая, только и может говорить: «Это телефон доверия, это телефон доверия!»*
- *«Алло, чего надо? Чего тебе надо от меня?»*
- *«Ха-ха-ха-ха-ха, у моего брата порнозависимость, ха-ха-ха-ха-ха!»*

1. Интерес к службе ДТД – данные звонки достаточно четко выражают желание узнать особенности работы службы. В таких случаях часто поступают конкретные вопросы: *«Чем занимается ваша служба?»*, *«Чем вы можете помочь?»*, *«С какими проблемами вы работаете?»*, *«Консультируете ли вы родителей детей дошкольного возраста?»*, *«Можно ли рекомендовать своему ребенку позвонить в вашу службу? С какими темами вы работаете?»* и т.д. В данных звонках консультант может сосредоточиться на задачах просвещения и мотивирования на обращение за помощью.

Задание для самостоятельной работы

Попробуйте ответить абонентам на следующие вопросы о работе службы

Примеры обращений:

«Алло, здравствуйте! Мне сказали, что вы можете помочь мне решить проблемы в отношениях с сыном? Разве психологи по телефону вообще могут что-то сделать?»

«Я не совсем уверена, что вы можете мне помочь. Ваша служба помогла кому-нибудь, хоть в чем-то?»

«А можно с вами просто поговорить? Как друзья?»

Было ли вам сложно отвечать на такие вопросы? Что вы сами думаете о возможностях дистанционной помощи? Верите ли, что она может чем-то помочь? Посмотрите, изменится ли ваше мнение после прочтения всей статьи?

2. Информационные звонки – такие звонки часто поступают от взрослых абонентов и касаются не ДТД, а работы других служб, например: «Как позвонить в Департамент образования?» Несмотря на всю конкретность запроса, нередко звонки такого рода перерастают в консультации. Многие абоненты звонят в департамент именно из-за конфликта с учителем или с иными психологическими трудностями, с которыми есть возможность поработать на телефоне доверия и найти для себя варианты решения проблемы. Поэтому непосредственное информирование в этих звонках может сочетаться с информацией о работе ДТД, мотивирование на обращение за помощью. Даже когда человек звонит в «Правительство Москвы», он может быть в крайне сложном эмоциональном состоянии, которое не позволит ему эффективно общаться с государственными службами, но опять же, телефон доверия может помочь в работе с эмоциями. Не редкость, когда человек узнает, что Детский телефон доверия помогает разобраться в проблемах детского-родительских отношений и тогда могут начать консультироваться по данной проблематике.

Задание для самостоятельной работы

Попробуйте проработать способы мотивирования абонента на психологическую консультацию в следующих ситуациях:

Пример обращения: Абонент в крайне возбужденном состоянии: «Алло, мне нужны контакты Правительства Москвы! Сейчас же! Я не могу ждать, что ты медлишь? Ты что плохо слышишь?»

Пример обращения: Женщина пожилого возраста, плачет: «Мне нужны контакты Департамента образования. Дайте, пожалуйста, телефон. Мою внучку обижают в школе»

На что вы опирались, чтобы мотивировать человека на консультацию? Получилось бы у вас в реальной ситуации мотивировать этих абонентов на работу? Попробуйте разыграть различные варианты диалогов в данных ситуациях со своими коллегами на учебной или супервизорской группе, или напишите возможный ход развития событий в диалогах.

Выше были разобраны звонки, которые могут помочь мотивировать взрослого или ребенка на обращение за помощью. Рассмотрим запросы конкретного характера, и какой элемент мотивации в них может содержаться, а также постараемся понять, в чем именно телефон доверия может помочь.

3. Одни из самых сложных, но во многом крайне значимых звонков, касаются **проблем витальности**. Данные звонки затрагивают ситуации суицидальной направленности самого абонента, его знакомых и близких или же самоповреж-

дений. В чем, казалось бы, в таких звонках может быть мотивационный компонент? Во-первых, при текущем суициде позвонившего, при безусловном принятии всех чувств и эмоций, мы мотивируем его на обращение за медицинской помощью (через консультанта). Часто детям в таких ситуациях кажется, что ничего уже не вернуть назад, что все уже решено, однако консультант становится тем мостиком, который помогает найти, что будет мотивировать абонента к жизни (поиск ресурсов). Зачастую ребенку в таких звонках просто страшно или нет сил обратиться за медицинской помощью, а часто они даже не понимают, как это сделать. При запросах данного характера телефон доверия зачастую помогает сохранить жизнь и здоровье ребенку. Мы не будем подробно останавливаться на работе со звонками, касающимися проблем витальности, так как этому будет уделено отдельное внимание в других статьях, только лишь отметим, что данные звонки – это одни из стержневых звонков, касающихся появления телефонов доверия по всему миру. Высокая эффективность работы телефонов доверия со звонками суицидального характера подтвердилась и временем, и практикой. Поэтому мы мотивируем абонентов на то, что даже в самых сложных, отчаянных и безысходных ситуациях они могут звонить на телефон доверия в любое время суток, в любой момент и из любого места. Оперативность и доступность телефона доверия является важным преимуществом в такого рода звонках.

Пример обращения: «Я отправила свои интимные фотографии парню, потом мы поссорились, и он отправил их сначала своим друзьям, а потом и всей школе. Со мной больше никто не общается, только смеются и издеваются, даже лучшие друзья. Родителей вызвал к себе директор и они сказали, что я им больше не дочь. Я как будто потеряла все в один момент. Больше ничего не хочется от жизни».

В данной выдержке из диалога с абонентом, раскрывается мотив/мотивы суицидальной направленности, какой мотив или мотивы вы бы могли выделить? Как вы считаете, чем вам может быть полезно понимание мотивов абонента, как вы можете работать с этим в консультации?

Безусловно, знание мотивов помогает нам понять, какие потребности у абонентов не реализованы, например, в связи со сложившейся ситуацией абонент особенно сильно ощущает свое одиночество, социальную изоляцию, хочет прекратить душевные страдания, несправедливость, неудовлетворенность, испытывает потерю значимого другого, ощущает желание мести и т.д.

1. Травматические ситуации (физическая, психическая травма, насилие, инцест, секс. насилие, смерть). Звонки травматического характера достаточно часто поступают на телефон доверия по причине анонимности, бесплатности и доступности. При этом сам факт того, что человек поделился текущей ситуацией, является для него достаточно исцеляющим опытом. При этом часто в телефонном консультировании у человека есть возможность почувствовать себя услышанным, принятым, понятным и не одиноким в сложившейся ситуации. Это создает благоприятную почву для мотивации абонента на обращение за очной и более длительной психологической помощью.

Задание для самостоятельной работы

Ребенок сообщает вам, что страдает от систематического насилия в семье, получает серьезные травмы. При этом ребенок просит не сообщать в полицию, потому что боится оказаться в детском доме.

Зная, что условиями оказания эффективной помощи детям и подросткам, пострадавшим от насилия, являются:

- безоговорочное и полное признание основных прав детей и подростков на жизнь, личную неприкосновенность, защиту, достойное существование;
- доверие к детям и подросткам;
- при необходимости анонимность или конфиденциальность полученной информации;
- формирование чувства безопасности у жертв насилия [63].

Представьте, какие могли бы быть мотивы для звонка у данного абонента? Стали бы вы его мотивировать на какие-то действия? Какие потребности у ребенка могут быть нарушены? В чем вы видите свои основные задачи?

2. Семейная проблематика – звонки данной проблематики являются стержневыми в работе Детского телефона доверия. Сложно описать все то разнообразие запросов, которое встречается в практике телефонного консультирования: конфликты детей и родителей, влияние конфликтов родителей на детей, развод родителей, конфликты сиблингов, проблемы с усыновленными детьми, проблемы воспитания и т.д. Консультативный процесс в таких звонках нацелен на мотивирование абонента к самораскрытию с целью понимания сложившейся ситуации, также происходит поиск решения проблемы и далее на заключительном этапе консультанты мотивируют абонента на изменения.

3. Отношения со сверстниками – звонки данного характера являются крайне частыми в работе службы. Безусловно, большая часть звонков, связанных со сверстниками, поступает именно от детей. В таких звонках телефон доверия помогает более полно понять ситуацию, выговориться ребенку, найти возможные решения проблем. Ребенок может для себя рассмотреть новые способы взаимодействия в отношениях со сверстниками.

4. Проблемы здоровья – в проблеме здоровья у абонентов бывают запросы, касающиеся как соматического, так и психического здоровья. Могут звонить как родители по поводу проблем детей разных возрастов, так и дети, подростки по поводу своих собственных заболеваний. Чаще всего запросы связаны именно с принятием своего состояния, понимания как жить и адаптироваться к жизни с имеющимся диагнозом или заболеванием. Зачастую родители или дети, в связи со страхами или иными эмоциональными состояниями, отказываются от профессиональной медицинской, психиатрической или иной необходимой помощи, тогда консультант, работая со страхами и сопротивлением абонента, помогает ему найти решение наиболее эффективное в сложившейся ситуации.

5. Взаимоотношение полов – спектр проблем в данной категории очень обширный и крайне значимый для абонентов-детей. Помимо проблем, непосредственно связанных с противоположным полом, а именно: начало отношений или их разрыв, проблемы влюбленности, ревности, измен, отсутствие опыта взаимоотношений и др., данные запросы часто переплетаются с восприятием себя и своей внешности, взаимоотношений с родителями, друзьями и сверстниками, собственными страхами и тревогами, а также травматическими ситуациями. В данных звонках нередко за достаточно частыми фразами: «Он меня бросил», «Она меня не любит», «Мой парень со мной больше не хочет общаться», «Я боюсь, что он мне изменяет» и т.д. абонент переходит от желания изменить другого, понять другого через консультацию с психологом - к лучшему пониманию себя в сложившейся ситуации. В связи с чем в данных звонках, после стабилизации эмоционального состояния, абонент часто ищет более глубокого понимая себя.

6. Проблемы сексуальной сферы, беременности – звонки данной тематики часто прослеживаются в звонках розыгрышах, в связи с сильными переживаниями детей в данной области. Помимо этого, звонки данного типа нередко появляются в консультациях на тему: «проблемы взаимоотношения полов». Эта особенность связана с тем, что для работы с сексуальными проблемами или проблемами беременности – необходимо доверие и эмпатический контакт с консультантом. Поэтому изначально абонент может «проверять» насколько консультант может понять его. Особенно в сфере беременности перед девочкой-подростком часто стоит сложный выбор: рождение ребенка, отказ от него после родов или же прерывание беременности. Безусловно, данные выборы зачастую являются просто необъятными для подростка. Для того чтобы лучше понять абонента и специфику ситуации, консультант может задать следующие вопросы, касающиеся темы беременности: знает ли абонент срок беременности, говорила ли она кому-нибудь об этом, а также какие мысли, эмоции и чувства испытывает по этому поводу, какие действия собирается предпринять и т.д. [33]. Консультант помогает в принятии решения, подходящего для ребенка (но не решает за него!), при этом нацелен на поиск ресурсов и поддержки для принятия решения и т.д.

Учебные проблемы – учебные проблемы являются одной из актуальных тем, как родителей и детей, так и учителей. Бывают запросы от детей, когда они просят помочь решить домашнее задание, безусловно, такого рода звонки не входят в компетенцию телефона доверия, но понять отсутствие мотивации к учебной деятельности, а также в связи с чем появляются проблемы с выполнением уроков, как можно найти помощь – однозначно согласовывается с возможностями консультантов и службы. Нередко проблемы в выполнении уроков появляются из-за неумения планировать свое время, недостатков ресурсов из-за каких-то сложных эмоциональных ситуаций (конфликт с учителем, травля в школе, травматические ситуации в семье и т.д.), тогда значимым в консультировании будет понимание изначального источника сложностей и помощь в решении конфликтной ситуации.

Задание для самостоятельной работы

Для эффективной работы в рамках психологической практики необходимо обладать рядом теоретических знаний в области мотивации. Нередко данные знания являются крайне полезными в области психологического консультирования, благодаря возможности лучше понять к чему стремится в своей деятельности ребенок или же чего хочет родитель. Разберем ряд мотивов человека на примере учебной деятельности, но эти мотивы, безусловно, возникают и появляются в самых разных областях человеческой деятельности.

Согласно С. Занюк [11] можно выделить следующие группы мотивов:

Мотив самоутверждения – связан с желанием самоутвердиться в обществе, человек хочет ощутить себя стоящим и значащим, приобрести определенный статус в обществе [34]. Мотив самоутверждения часто ориентирован именно на результат в процессе деятельности и позволяет добиваться высокого положения в группе и обществе, однако при деформации нормальная человеческая потребность к самоутверждению может приводить к насильственному доминированию над другими, человека начинает беспокоить только статус, ради которого он готов пойти на все. При этом утрата социального статуса может стать полным крахом для личности [11]. При такой деформации ребенок может завоевывать статус при помощи буллинга, насильственных и обманных действий.

Нередко мотив самоутверждения используют учителя и тренера, чтобы повысить мотивацию учащегося, используя следующие высказывания: «*Ты ни на что не способен!*», «*Из тебя ничего не выйдет!*». Как вы считаете, действительно ли побуждать ребенка к действиям, через приведенные выше фразы? Можно ли как-то иначе актуализировать мотив самоутверждения?

Мотив идентификации с другим человеком – желание быть похожим на значимого человека, которое побуждает к изменениям и повышает энергетический потенциал личности за счет символического «заимствования» у другого значимых для себя качеств [34]. При этом знание на кого хочет быть похож ребенок, является крайне важным в понимании его направленности. При понимании взрослыми направленности ребенка, есть возможность повысить мотивацию к значимым для личности целям.

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте и проанализируйте обращение от абонента. Как бы вы могли работать с текущей ситуацией? Считаете ли вы, что обесценивание кумира сына отцом может привести к каким-то положительным результатам?

Пример обращения: «Я в его возрасте хотел быть похожим на Ломоносова! Вот это был человек, Человечище! А мой сын-подросток хочет быть похожим на какого-то богатого блогера, даже имя его не помню! А этот так называемый кумир, даже высшего образования не получил! Тьфу!»

Мотив власти – стремление субъекта влиять на других. При этом данный мотив один из ведущих в жизни людей, характеризующийся стремлением управлять другими, занять руководящую должность. При этом человек может тратить колоссальные личностные ресурсы только ради возможности управлять

другими без стремления к саморазвитию и самоактуализации. Несмотря на то, что данный мотив является сильнейшей мотивационной силой для личности, он также может принести огромный вред, как человеку, так и обществу при его чрезмерной актуализации. Поэтому часто при высоком показателе данного мотива важно увеличивать силу других мотивов. «Обучающиеся с высоким мотивом власти показывают лучшие результаты в учебе, если преподаватель не доминирует над ними, не задает жесткие правила поведения в учебной ситуации и предоставляет им свободу действий» [53].

Задание для самостоятельной работы

Прочитайте консультацию и ответьте на вопросы.

Пример обращения: «С этим учеником просто невозможно! Он, конечно, умный, но соперничает со всеми, хочет всеми управлять, быть главным во всем! Даже иногда пытается встать на место учителя! Но я это так не оставлю, я хочу, чтобы он понял свое место, что он никто и звать его никак, пусть знает, кто тут на самом деле главный!»

Как бы вы вели консультацию в данной ситуации? Считаете ли вы, что выбранный учителем метод воздействия поможет нормализовать ситуацию в классе и во взаимоотношениях с обучающимся? Какие варианты вы бы еще могли рассмотреть?

1. Проблемы социальной адаптации – и детей, и взрослых интересуют проблемы социальной адаптации. Многие отождествляют успешность будущей жизни ребенка с возможностью эффективно взаимодействовать со сверстниками, учителями и обществом в целом. Иногда дети просто не вписываются в идеальную картину мира взрослого, например, когда ребенок кажется недостаточно общительным: «У меня в его возрасте было человек пятьдесят друзей, а у него всего два друга...», тогда происходит работа с тревогами и переживаниями родителя, но нередко проблемы становятся крайне серьезными – ребенок отказывается выходить из дома и все больше изолируется от окружающих, тогда уже важно подключать различные социальные и психологические ресурсы и службы. При этом нередко родителю, беспокоящемуся о сложностях в общении у своего ребенка, (после консультативной работы с родителем) предлагается мотивировать ребенка на обращение за консультацией на телефон доверия.

2. Проблемы принятия себя – нередко, когда у детей, особенно подросткового возраста, возникают проблемы в принятии себя, своей внешности, каких-то черт личности, тогда дети пытаются разобраться в себе и понять, каким образом они могут испытывать меньше негативных чувств и эмоций, в связи со своим самоощущением. Проблемы самовосприятия и самоощущения – одни из крайне сложных, требующих длительной работы, однако телефон доверия может стать первым шагом на пути к лучшему пониманию себя. Безусловно, есть очень отличающиеся по сложности и тяжести проблемы, связанные со своим самоощущением – от крайне серьезных расстройств, требующих медицинской помощи (анорексия, булимия, дисморфофобии и т.д.) до переживаний почти сиюминутных (кто-то обозвал, но серьезно это не затронуло личность ребенка), хотя и к таким переживаниям не стоит относиться легкомысленно, потому

что взрослому не так легко бывает провести грань, где детские шутки, а где уже происходит длительный и серьезный буллинг.

3. Аддиктивное поведение – зачастую звонки данного характера бывают крайне непростыми как для детей, так и для родителей. Нередки ситуации, когда ребенок страдает от алкоголизма родителя и не может с этим ничего сделать, или родитель ребенка переживает, что он связался с плохой компанией и начал употреблять запрещенные вещества. Часто данные звонки касаются крайней беспомощности, растерянности, гнева, а также сплава других сложных чувств. Хотя у телефона доверия нет ресурсов, чтобы родитель или ребенок перестали употреблять те или иные вещества, есть возможность понять свое место в семейной системе, принять и лучше понять свои чувства и эмоции, а также сложность и комплексность сложившейся проблемы и приступить к нахождению возможных вариантов решения. Абонентов данной группы практически всегда мотивируют на обращение за очной и/или медицинской помощью. Для работы с людьми, страдающими зависимости нередко используют мотивационное консультирование, которое основано на формировании и развитии мотивации человека для изменения поведения в сторону более безопасного. При этом согласно в консультировании людей с аддиктивным поведением важен стиль консультирования, направленный на совместное партнерство, признающее и уважающее автономию другой личности, основано на стремлении понять его внутреннюю мотивацию. Люди, употребляющие ПАВ и ведущие рискованный образ жизни, имеют право на помощь в виде формирования мотивационной готовности на лечение, изменение поведения и стиля жизни.

Задание для самостоятельной работы

В мотивационном консультировании процесс изменения состоит из двух частей:

Размышления по поводу изменения поведения	Изменение поведения
Осознание проблемы	Активизацию собственных ресурсов
Эмоциональное переживание по поводу проблемы	Поддерживающие отношения
Осознание степени влияние проблемы на других людей	Созданий условий, способствующих изменениям
Переоценка самого себя	Усилия по поддержке изменений
Оценка социальных ресурсов	Контроль провоцирующих факторов

Как вы можете расшифровать для себя данные элементы? Какие из них вы обычно используете в работе?

Размышления по поводу изменений в поведении:

- осознание проблемы – получение информации о своем состоянии здоровья, новой медицинской информации, новые сведения о проблеме и последствиях от употребления.

- эмоциональное переживание по поводу проблемы – сильные эмоциональные переживания, в связи со смертью значимых близких, умерших от наркотических и иных веществ или заболевших серьезной болезнью;
- осознание степени влияния проблемы на других людей – влияние от употребления на близких родственников, братьев, сестер, родителей, детей и т.д.
- переоценка самого себя – размышление о своей личности, почему может не устраивать употреблять те или иные вещества;
- оценка социальных ресурсов – что абонент может использоваться в качестве поддержки к изменениям?

Изменения в поведении:

- активизация собственных ресурсов – вера в себя, свои силы, побуждение себя к действиям;
- поддерживающие отношения – доверительные отношения с другими, принятие помощи, поддержка от знакомых или телефона доверия;
- создание условий, способствующих изменениям – поиск других возможных вариантов борьбы с проблемными ситуациями, кроме употребления наркотических веществ, алкоголя, сигарет и т.д.;
- усилия по поддержке изменений – вознаграждение себя в связи с изменениями;
- контроль провоцирующих факторов – осознание и избегание факторов, которые могут приводить к аддиктивному поведению.

Особенности мотивирования «немотивированных» абонентов

Одной из простых и очевидных категорий абонентов в плане мотивации выступают – мотивированные и немотивированные абоненты. Для мотивированных абонентов характерна высокая открытость, желание работать со своим запросом, поиск вариантов решения ситуации и активное участие на всех этапах консультирования [52]. С данными абонентами не нужно выстраивать их внутреннюю мотивацию, в связи с чем консультативный процесс обладает выраженной эффективностью и результативностью, но чаще мотивированные абоненты – это исключение из правил. Большую часть времени консультант работает с немотивированными абонентами, в силу сопротивления последних или же непонимания особенностей и специфики работы телефона доверия. Далее подробнее рассмотрим работу с немотивированными абонентами.

Всеобщее известно, что при определении запроса у абонента можно выделить внешнюю и внутреннюю мотивацию [52]. При внешней мотивации абонент будет звонить, потому что его заставили родители, учителя, друзья, школьный психолог, т.е. в таких ситуациях, когда побудительной силой выступает кто-то извне, а не сама личность. Такие звонки зачастую обладают низкой эффективностью и продуктивностью. Одним из немногих вариантов работы в сложившихся условиях является перевод из внешней мотивации во внутреннюю, например: *«Хотел ли бы ты сам о чем-то поговорить?»*, *«Считаешь ли ты, что тебе может быть чем-то полезен телефон доверия?»*, *«Я слышу, что, если бы не мама,*

то ты бы сама не стала звонить. Можешь рассказать, что позволило тебе сделать этот звонок несмотря на то, что ты не хотела?» и т.д. Безусловно, это только возможные варианты вовлечения человека в диалог, с другой стороны важнейшей задачей является именно создание безопасного пространства для личности абонента, направленного на установление контакта и выстраивания доверительных отношений. При этом если абонент совершенно не заинтересован в получении помощи, то важно, чтобы консультант с крайней серьезностью отнесся к его немотивированной позиции. Консультант не может «заставить» абонента получать пользу от звонка, но может помочь увидеть перспективы и возможности, а именно рассказать, о специфике и особенностях работы телефона доверия. Однако если абонент не видит для себя пользы в данном виде помощи – необходимо принять его позицию [52].

Диалог абонента с внешней мотивацией.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте...

К: Вы позвонили на Детский телефон доверия, чем я могу вам помочь?

А: Да ничем, я и звонить-то не хотел, так просто мама сказала, что мне нужно.

К: Я слышу, что тебе совсем не хотелось звонить.

А: Конечно, а какой смысл? Чем мне может помочь неизвестный человек? Мне что, легче станет от того, что я с вами поговорю?

К: Да, я понимаю, ты не веришь, что телефон доверия может быть чем-то полезен и как-то помочь тебе.

А: Ага, точно. Мама говорит, что у меня совсем нет друзей, мне надо учиться общаться, вот и предложила вам позвонить.

К: А как ты сам считаешь, есть ли у тебя проблемы в общении?

А: Ну... Эм... Наверное, есть, но я уже привык. Смысл что-то менять?

К: Кажется, ты не видишь смысла для себя что-то менять, чуть раньше ты говорил, что не видел для себя смысла звонить. У меня сложилось такое впечатление, поправь, если неправильное, что ты во многих вещах пытаешься найти смысл?

А: Да, вы совершенно правы. Я очень часто думаю о смысле жизни, вообще о смысле. Знакомые, родители не хотят особо говорить на эту тему. А меня только это и интересует.

К: Мы можем поговорить здесь обо всем, что тебя беспокоит на самом деле.

В ходе диалога у абонента с внешней мотивации – получилось перейти на внутреннюю мотивацию, что позволило работать непосредственно с той проблемой, которая беспокоит самого абонента. Безусловно, так бывает не всегда, и любой консультант понимает, что немотивированный абонент может не захотеть активно работать в рамках психологической консультации. В связи с этим консультанту заранее важно быть готовым к тому, что он не может помочь всем, а также к высокому стрессу от работы с немотивированными абонентами.

Если консультант чувствует обиду, злость или раздражение от таких звонков необходимо обратиться за супервизией с целью понимания своего стремления «помочь абоненту любой ценой», даже против его воли.

Особенности мотивации различных групп абонентов на Детском телефоне доверия

На Детском телефоне доверия существуют следующие основные группы абонентов – это дети и родители, а также бабушки, дедушки и учителя. Часто абоненты не знают, какую помощь может оказать телефон доверия, так же могут не понимать специфику оказываемой помощи, при этом зачастую ждут молниеносного решения своих проблем, хоть и не всегда понимают, как и чем именно консультант может помочь. Зачастую позвонившие на телефон доверия ждут сиюминутного решения своих проблем, волшебных слов, которые могут помочь справиться с трудной ситуацией и не всегда готовы к собственной активной роли в процессе психологического консультирования. При этом желание избавления от проблем далеко не всегда коррелирует с желанием измениться самому [93].

Нередко мотивация, направленная на изменение третьих лиц, заметна при обращении *родителей*, которые не всегда готовы изменять свое поведение, но хотят, чтобы консультант (дистанционно!) изменил их ребенка, сказал родителю какие-то слова, которые смогут поменять его поведение. В таких консультациях задача стоит именно в мотивировании родителя на собственные изменения, понимания своей роли в сложившейся ситуации, а также в понимании своих собственных возможностей. И если с родителями консультанты обычно достаточно успешно решают сложившиеся противоречия, то *детям* часто необходимо время и просвещение на тему того, чем именно может быть полезен телефон доверия, как он может помочь в сложившейся ситуации. Мы уже разбирали выше, что дети стараются понять, как работает телефон доверия и чем он может помочь, именно через звонки-розыгрыши. Дети нередко хотят, чтобы их проблема решилась какой-то одной фразой, но после доверительного общения с консультантом в безопасной атмосфере, видят для себя ценностью сам факт общения, радуются возможности быть принятым и понятым, а также возможности выступить активным участником в решении сложившейся ситуации.

Задание для самостоятельной работы

Ответьте на вопросы по следующему примеру. Как вы считаете, какая мотивация была у позвонившей абонентки? Какой был запрос? Был ли он реалистичным? Какова тактика ведения диалога у консультанта? Было ли смысл вести его как-то иначе?

Пример обращения

Абонент: Алло, здравствуйте!

Консультант: Здравствуйте, Детский телефон доверия.

А: У меня такие сложности с ребенком, вы сможете что-то сделать?

К: Расскажите, пожалуйста, что у вас произошло?

А: Ну, у меня очень сложный ребенок...

К: Кажется, вы испытываете трудности во взаимоотношении с ребенком?

- A: *Трудности, ха! Он совершенно неуправляем, совсем меня не слушает!*
- K: *Совсем неуправляем и не слушает вас... Сколько вашему ребенку лет?*
- A: *Ему еще только 16 лет.*
- K: *Могли бы вы, пожалуйста, подробнее рассказать, в чем именно сейчас вы видите проблему во взаимоотношениях с ребенком?*
- A: *Да мне, если честно, не совсем этого бы от вас хотелось, не хочу я все это обсуждать. У меня тут план появился. Можете, пожалуйста, позвонить моему ребенку и сказать ему, что вы его беспокоите из психиатрической клиники. Ну, припугнуть его, что если он и дальше себя так будет вести, то вы его заберете.*
- K: *Поправьте меня, если я не права, но, кажется, что вы совсем отчаялись, если придумываете такие планы, основанные на страхе и запугивании?*
- A: *Да не то что отчаялась, просто это сработает! Ну что, вы поможете?*
- K: *Это совсем не в моей компетенции, но если хотите, то мы можем с вами поискать еще варианты решения сложившейся ситуации?*
- A: *Решение я уже знаю, мне просто нужно от вас, чтобы вы объяснили ребенку, что так себя нормальные дети не ведут.*
- K: *Расскажите, что именно ненормально?*
- A: *Вы совсем ничем не можете помочь! (зудки)*

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте, а правда, что вы психолог?

K: Да, я психолог, помогаю взрослым и детям.

A: О, здорово, а можете мне помочь?

K: Постараюсь, что у тебя произошло?

A: Ну, у меня такая проблема, с уроками...

K: Да, я слышу, что у тебя возникли сложности с уроками, в чем именно сложности?

A: Ну никак не могу решить один пример, уже второй час решаю, если не сделаю, то родители меня убьют. У вас же образование, пример точно можете решить? Ну пожалуйста...

K: К сожалению, я не могу решить пример, но могу помочь тебе понять, что происходит, почему возникли сложности в уроках.

A: Даже пример не можете решить...

K: Ты расстроился, что я не могу тебе помочь в решении примера?

A: Еще бы! Вы бесполезная и ваша служба бесполезная! (зудки)

Какая мотивация была у позвонившего абонента? Был ли запрос конструктивным и реалистичным? Мог ли консультант перевести его в более конструктивное русло?

В консультациях с бабушками и дедушками для абонентов бывает значима возможность высказаться, проявить свою активную позицию в связи с воспи-

танием ребенка. После установления контакта и создания доверительных отношений, консультации нередко переходят в русло понимания бабушками/дедушками своей значимой роли в семье, ее особенности и отличие от позиции родителя. Также есть возможность получить представление о гармоничном взаимодействии родственников в воспитании ребенка. Нередко представителям старшего поколения бывает важно понять о «нормативном» развитии ребенка и кризисах развития.

В консультациях с педагогами часто появляется запрос о накопившемся эмоциональном напряжении, а также эмоциональном выгорании. Нередко мотивация учителей направлена на помощь другим: детям из класса, родителям или школе в целом. Учителей могут беспокоить не только проблемы обучающихся, но также и проблемы взаимодействия с другими учителями и школьной системой в целом. Часто педагоги хотят получить помощь, ориентированную на психологическое просвещение, «нормы» и «отклонения» в том или ином возрасте, вопросы специфики взаимодействия с детьми различного возраста.

Итак, в данном подразделе мы рассмотрели основные причины, с которыми ребенок и взрослые могут обратиться на телефон доверия, а также какую помощь они могут получить. Мы выделили звонки, которые можно отнести непосредственно к информационным запросам и определили, как в них может осуществляться мотивирование абонентов. Также мы разобрали тематику звонков, с которыми абоненты обращаются в службу телефона доверия: проблемы витальности, семейные, травматические, учебные ситуации, проблемы здоровья, восприятия себя, беременности, адаптации, аддиктивное поведение и т.д. Безусловно, каждая из данных проблем нуждается в глубоком теоретическом и практическом разборе для эффективной работы на телефоне доверия, при этом очевидно, что в любой из данных тем так или иначе встречается элемент мотивирования. Необходимо отметить, что в каждой из данных тем абонент может получить для себя определенный результат и варианты решения проблемы, однако для этого необходима собственная вовлеченность абонента в решение своей проблемы, его высокая мотивированность. В связи с этим мы разобрали некоторые особенности работы с немотивированными абонентами. В том числе мы определили различные категории абонентов, которые обращаются на телефон доверия, и какую помощь они хотели бы получить. Безусловно, тема мотивации и мотивирования в консультативном процессе вообще и, в частности, на телефоне доверия – обладает особой значимостью и актуальностью. Захочет ли абонент определять и решать свою проблему, сможет ли он довериться консультанту? Захочет ли он быть активным субъектом в процессе консультирования? Будет ли он достаточно мотивированным на решение своих проблем? Не отрицая первостепенной роли личности абонента в построении его жизни, судьбы, и желании получить консультативную помощь, не будем также отрицать значимость мотивационного консультирования на всех этапах работы. Мотивирование – один из важных ключей, позволяющих абоненту получить результат от работы, а также во многом понять возможности и ограничения в консультативном процессе на телефоне доверия.

Теперь нам осталось более подробно остановиться на вопросе об особенностях оказания дистанционной психологической помощи родителям.

2.6. Особенности оказания дистанционной психологической помощи родителям

Родители являются одними из основных субъектов, получающих психологическую помощь на Детском телефоне доверия. Сложно перечислить разнообразие всех запросов и проблем, с которыми звонят родители. Консультанты работают с самыми разными родителями в плане их личностных особенностей и стратегий воспитания. При этом понимая уникальность каждого позвонившего родителя и его ситуации, можно выделить основные стили взаимодействия родителя с ребенком, приводящие к различным психологическим проблемам и запросам, ежедневно поступающим на Детский телефон доверия. Стили воспитания могут коррелировать с теми проблемами, с которыми родители сталкиваются ежедневно.

Существует большое количество родительских стратегий, стилей и видов воспитания, в их основу положены различные классификации. А.Л. Венгер определяет само понятие «стиль воспитания» как «стиль взаимоотношений с ребенком в семье, характеризуемый степенью контроля, заботы и опеки, теснотой эмоциональных контактов между родителями и ребенком (эмоционально теплый - эмоционально холодный), характером руководства поведением ребенка со стороны взрослых (демократический – авторитарный), количеством запретов (ограничительный - попустительский) и т. п.» [60].

В широком смысле согласно Дж. М. Болдуи можно выделить два стиля родительского воспитания, если опираться на родительские требования, контроль, эмоциональную поддержку и особенности оценки ребенка:

1. Демократический стиль – особенностями данного стиля являются следующие составляющие: дети и родители много общаются друг с другом, родители стараются прийти к ребенку на помощь к ребенку, если это потребуется, при этом не подавляют его самостоятельность и инициативность, дети включены в совместное решение семейных проблем.
5. Контролирующий стиль – дети значительно ограничиваются в своем поведении, родитель при этом доносит до ребенка смысл ограничений. Соблюдение выдвинутых ограничений могут доноситься последовательно и достаточно жестко, дети, воспитываясь в данной системе, воспринимают требования справедливыми [82].

При обращении как взрослыми, так и детьми на Детский телефон доверия можно заметить различные сложности в семейном взаимодействии. Несмотря на то, что, зачастую, нет возможности за одну консультацию изменить особенности семейного воспитания и стили взаимодействия в семье, необходимо понимать вектор взаимодействия, который может объяснить многие сложности в детско-родительском взаимодействии. Э.Г. Эйдемиллер [94] обозначил следующие стили аномального семейного воспитания:

1. Гипопротекция – родители недостаточно включены в воспитании ребенка на разных уровнях (физическом, эмоциональном, духовном),

- родители могут доходить до полной безнадзорности по отношению к ребенку. При этом может наблюдаться и скрытая гипопротекция, когда фактически присутствующий родитель по факту отвергает ребенка. При гипопротекции родители достаточно редко звонят на ДТД сами, чаще всего обращаются дети, в связи с ухудшением собственного состояния и семейной ситуации. В других ситуациях звонят близкие, которые обеспокоены состоянием ребенка в семье. К сожалению, часто такие родители попадают к психологу уже через органы опеки и попечительства.
2. Доминирующая гиперпротекция – родитель крайне озабочен воспитанием ребенка при этом контроль доходит до мелочности, приводящей к полной безынициативности и несамостоятельности ребенка. Данный тип воспитания можно достаточно часто встретить в звонках на ДТД. Такой родитель ищет возможности, чтобы ребенок рос только так и в том направлении, которое удобно родителю. Нередки консультации, когда абонент напрямую просит консультанта сказать ребенку, что он должен делать те или иные вещи, грамотно убедить ребенка в том, что родитель прав и т.д.
 3. Потворствующая гиперпротекция – ребенок становится «кумиром в семье», родители выполняют все прихоти и желания ребенка, у ребенка появляется непомерно высокий уровень притязаний, стремление к всеобъемлющему лидерству при недостаточности собственных ресурсов. Чаще всего родители не до конца осознают вред, наносимый ребенку таким воспитанием, ребенок чаще всего не может вынести непосильный груз, возложенный на него. При этом если родители осознают, что они могут создавать ребенку проблемы таким стилем воспитания, то часто готовы к психологической работе.
 4. Эмоциональное отвержение – может проявляться в открытом игнорировании потребностей ребенка, жесткого обращения с ним. В скрытой форме может наблюдаться формальная забота и внимание при этом на самом деле родитель хочет побыстрее избавиться от ребенка, избегать контакта с ним, проявляется также мелочное раздражение, недостаток искренности в общении. Нередки консультации, в которых родитель формально заботится о ребенке, но все время недоволен им, практически все в ребенке раздражает и вызывает неприятие. При этом родителю достаточно сложно признать свои агрессивные тенденции по отношению к ребенку.
 5. Повышенная моральная ответственность – настоящие и реальные потребности ребенка игнорируются при этом предъявляются непомерные требования к ребенку, не соответствующие ни индивидуальным, ни физическим, ни эмоциональным возможностям ребенка. Ребенка делают глобально ответственным за жизнь семьи и окружающих людей.

Как уже было сказано выше, при дисгармоничном воспитании чаще всего одной консультации не хватает, чтобы изменить стиль воспитания. Одними из самых частых проблем дисгармоничного воспитания в семье выступают: личностные проблемы родителя или же решение собственных проблем за счет

ребенка, данные проблемы требуют длительной психологической или психотерапевтической работы. В связи с этим консультант при обнаружении дисгармоничного стиля воспитания и после помощи в локальных психологических проблемах и конфликтах может рекомендовать родителю обратиться за очной помощью для дальнейшей работы.

Помимо вышеперечисленных, для консультантов ДТД может быть интересна классификация, которая позволяет сделать выводы о стиле родительского воспитания, исходя из того, как родитель ведет себя с ребенком в конфликтной ситуации [84]. Родители на ДТД часто рассказывают именно о конфликте с ребенком. Таким образом, особенности поведения родителя в конфликтной ситуации дают психологу возможность построить гипотезы о родительском стиле воспитания.

1. Строгий – соответствует авторитарному стилю воспитания. Такой родитель часто действует силой, директивными методами, предлагает готовые решения, навязывает свое мнение ребенку. Родителю крайне важны достижения ребенка. Данным родителям очень ценно интеллектуальное развитие ребенка. Одним из слабых мест в данном стиле воспитания выступает игнорирование и подавление инициативности и активности ребенка, ведь ребенок для родителя выглядит слишком инфантильным и неспособным в принятии решений.

На ДТД консультанты практически ежедневно сталкиваются со звонками, в которых присутствуют авторитарный стиль воспитания. При таком стиле любыми и вызывающим самые различные эмоции и чувства становятся практически любые акты непослушания со стороны ребенка, проявление им своего мнения (противоречащего родительскому), сокрытие любой информации также становится поводом для конфликта. Обычно на ДТД такие родители хотят получить от психолога более эффективные методы подавления ребенка, как эффективнее заставить ребенка ходить на секцию, а также выразить крайнюю обеспокоенность, что ребенок в 4 года не может хорошо читать. При этом вопросы о личности ребенка обычно остаются без внимания. Многие в консультациях действительно не считают ребенка способным принимать участие в своей жизни и считают, что могут создать из него все что захотят, т.е. подходят к ребенку объектно.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Я проверяю номера, по которым звонил мой сын, что это еще за Детский телефон доверия?

К: Мы оказываем психологическую помощь детям, родителям, подросткам, учителям.

А: Во-первых, моему сыну не нужна психологическая помощь, во-вторых, без моего согласия вы с ним общаться не имеете права, в-третьих, я его имею право воспитывать как захочу. По какому вообще поводу он вам звонил.

К: Я слышу, что вы злитесь из-за того, что сын не рассказал вам о звонке. На нашем телефоне действует принцип анонимности, абоненты при этом попадают на разных консультантов.

А: Мне нужно сейчас же знать, о чем он говорил!

К: Я понимаю, что вы очень обеспокоены звонком сына.

А: Что значит я обеспокоен, я в бешенстве, сын-то у меня еще получит свое, но и вас я без внимания не оставлю. Напишу куда надо. Я хоть бить своего сына имею право, понятно?! (гудки)

Безусловно, деструктивная семья не равна авторитарной, но зачастую в авторитарных семьях родители перестают видеть в ребенке хоть сколько-нибудь значимого человека. А когда ребенок объективируется, обесценивается, то очень легко при любом малейшем несогласии ребенка перейти к насилию, что однозначно деструктивно сказывается на ребенке. Тут важно ощущать эту грань, что плохи не границы сами по себе, которые зачастую защищают ребенка, а именно отношение к ребенку как объекту, который должен выполнять определенные функции. Помочь родителю увидеть в ребенке субъекта – одна из сложных задач, но при этом важнейшая в консультациях с авторитарными родителями.

Объяснительный – для родителя важен здравый смысл, который он выражает ребенку в различных по сложности объяснениях, зачастую не обращая внимания на возможности ребенка уловить сложные причинно-следственные связи. При этом некорректно построенные объяснения могут быть сложными для детей дошкольного возраста, если родитель не учитывает интеллектуальные возможности ребенка.

Безусловно, большая часть родителей старается объяснять ребенку, происходящее с ним, а также причины запретов и особенности взаимодействия. Однако нередки ситуации, когда родитель забывает о возрастных особенностях ребенка.

Пример обращения

Абонент: У меня уже больше нет сил, не знаю, как говорить с ребенком.

Консультант: Расскажите, пожалуйста, сколько ребенку лет?

А: Уже 3, многое понимает, а ведет себя не пойми как.

К: Могли бы вы поподробнее рассказать, что имеете в виду?

А: Ну я ему объясняю, что ты уже большой, если что-то хочешь, то объясни, расскажи, что ты хочешь, зачем тебе это нужно. А он что-то скажет, что ему нужно, я его спрашиваю зачем и для чего. А он сразу в слезы, рыдать, ни успокоиться не может, ни объяснить. Ну я бешусь. Если не может рассказать нормально свои потребности, то значит, не очень ему и нужно.

Можно привести ряд простых рекомендации, касающихся объяснительных стратегий родителя:

- в дошкольном возрасте важно объяснять ребенку информацию на простом языке, крайне лаконично, не превращая объяснение в лекцию. Желательно доносить до ребенка информацию через яркие образы, которые можно создать через рисунок, игру, сказку. Для ребенка практически любые объяснения не имеют смысла, если родители сами не следуют задаваемым стандартам и правилам. В данном возрасте роди-

телям необходимо понимать, что информацию важно доносить в разных форматах, при этом ее необходимо повторять многократно.

- в раннем и среднем школьном возрасте – ребенок больше всего ориентирован на объяснения родителей. Через объяснение он может многому научиться и получить для себя знания. В этом возрасте ребенку можно предлагать к прочтению различные книги, а также смотреть фильмы, касающиеся подходящей темы с последующим совместным обсуждением.
- в подростковом возрасте ребенок не готов слушать от родителя объяснения в виде нотаций, в данном возрасте он ждет максимального понимания со стороны взрослого с соблюдением определенной дистанции и границ. В подростковом возрасте объяснения лучше всего преподносить через интересные рассказы, касающиеся собственной жизни родителя. При этом для подростка объяснение не будут иметь никакой силы, если предварительно не установлены доверительные отношения с родителем.

2. Автономный – ребенку дается максимально много самостоятельности, независимости, он принимает решения самостоятельно. Сложности у родителей при данном стиле воспитания возникают при установлении границ как самостоятельно, так и со стороны окружающих.

Пример обращения

Абонент: Учителя ничего не понимают, им бы лишь бы гнобить, если ребенок индивидуальность, личность и сам знает, что хочет.

Консультант: Правильно ли я понимаю, что сейчас у ребенка конфликтные отношения со многими учителями и одноклассниками?

А: Конечно, но они сами виноваты, они не понимают, когда человек знает себе цену, просто серые и неинтересные.

К: Ага, расскажите, пожалуйста, какие шаги вы предпринимали? Как-то пытались помочь решить данную ситуацию дочке?

А: Это ее жизнь, вмешиваться я в нее не могу, это нормально, с чем она сталкивается, она справится.

К: Правильно ли я понимаю из того, что вы говорили выше, что она больше не хочет ходить в школу и говорит, что не знает, что ей делать?

А: Ну да, просто нужно время, она найдет ответ.

Несмотря на безусловную важность самостоятельности ребенка, существуют ситуации, с которыми он просто не может справиться в одиночку и это нормально, каждому человеку в тот или иной момент жизни нужна помощь и поддержка. Обучение ребенка тому, что он может получить помощь и знать, как он ее может получить – во многом ответственность родителя и окружающих взрослых. В частности, Детский телефон доверия – один из ресурсов, где ребенок может получить помощь. Поэтому консультанты достаточно часто рекомендуют родителям предложить детям самим позвонить на ДТД. При этом безусловно важно помочь родителям почувствовать свою родительскую значимость, необходимость и ответственность в жизни ребенка.

3. Компромиссный – такой родитель предлагает ребенку что-то взамен не-привлекательного действия или же разделяет обязанности пополам. В целом такой родитель хорошо разбирается в потребностях, желаниях и интересах ребенка, однако может тяжело переживать фрустрации ребенка. При этом родитель может предлагать манипулятивные сделки ребенку, по типу: «Или ты это сделаешь, или я за себя не ручаюсь», «Ты сейчас это не сделаешь, тогда вообще не получишь».

Умение идти на уступки – одна из важных задач общения. Однако не все родители знают, как это делать самим и как научить этому своему ребенку. В консультации родители можно предложить вспомнить как часто в конфликтных ситуациях с ребенком они настаивают на своем, как часто соглашаются и как часто идут на уступки? Чаще всего родители настаивают на своем, в редких ситуациях делают так как хочет ребенок и совсем редко договариваются. Таким образом, дети часто приходят к выводу, что легче что-то выпросить, чем о чем-то договориться. Отсюда происходят сложности в коммуникации между родителем и ребенком, часть детских истерик тоже зависят от возможности или невозможности ребенка договориться о желаемом. При этом многие родители считают, что «договариваются» с ребенком в то время, когда на самом деле в более мягкой форме предлагают ему свои условия, например: «Давай ты сейчас покушаешь суп, а потом съешь мороженое», «Ты можешь посмотреть мультик, а потом почитать книгу, договорились?» и т.д. Как можно видеть из примера выше, требования и условия задает родитель, тут нет взаимного общения и договора. Поэтому после такого предложения родителя, с которым ребенок формально согласился сначала, после он может устроить истерику. При этом с детьми дошкольного возраста очень важно общаться на понятном им языке, через мир игры, а не «договориться» с ними по-взрослому и формально. Тем более крайне сложно для ребенка трех лет ощущать, что ответственность за все действия лежат на нем, а не на родителе. В дошкольном возрасте и последующих возрастах очень важно давать ребенку дозированную ответственность, с которой он может справиться.

4. Содействующий – родитель оказывает ребенку помощь в подходящий для этого момент, при этом действительно эмпатически старается понять ребенка и участвовать в его жизни. Такой родитель разбирается в потребностях и желаниях ребенка, старается помочь. Родители данного типа могут испытывать сильную вину, если в силу различных обстоятельств не могут помочь своему ребенку. Чаще всего родители в консультациях могут расстраиваться, что недостаточно поддержали ребенка в конфликтной ситуации, или чувствуют, что не обладают достаточной компетенцией или знаниями. В таких консультациях психологу зачастую необходимо поддержать родителя, помочь увидеть ему прогресс и заинтересованность в помощи ребенку, при необходимости можно совместно найти более эффективные способы помощи и поддержки ребенку.

5. Потакающий – для родителя ребенок с его потребностями становится важнее всего на свете, родитель идет на любые жертвы во имя ребенка. Такой родитель склонен не замечать собственных проблем и проблем с другими членами семьи (например, с папой), в такой ситуации родитель часто неудовлетворен

своей жизнью, в определенные моменты могут происходить сильные эмоциональные срывы на ребенка, бессознательно родитель перекладывает всю ответственность за свою жизнь на ребенка. Данные родители не склонны замечать собственной жизни и собственных трудностей в своей ориентации на ребенка, при этом данный вектор является необходимым как для собственного благополучия родителя, так и для благополучия ребенка. Зачастую в консультациях важно обратить внимание родителя на его собственное состояние, возможный недостаток собственных ресурсов. Консультанту стоит быть готовым, что такие родители не всегда готовы говорить о себе и считают это пустой тратой времени. Необходимо поддержать их в том, что они позвонили, нашли для этого время, при этом во время консультации помочь увидеть родителю «себя» за фигурой ребенка: *«Я слышу, что вы очень беспокоитесь за сына, могли бы вы побольше рассказать про ваше беспокойство? Как вы обычно с ним справляетесь?»*, *«Да, кажется, дочка очень расстраивается, что вы не можете купить ей все игрушки. А что происходит с вами в тот момент, когда она расстраивается, как вы себя чувствуете?»* и т.д.

6. Ситуативный – у родителя нет единой стратегии поведения. Решение принимается в каждом случае индивидуально, исходя из состояния ребенка, родителя и ситуации в целом. Такая стратегия может быть эффективной, но очень энергозатратной, при этом ребенок не всегда может почувствовать стабильность и уверенность. Можно выделить два полюса такого воспитания, с одной стороны – позитивная гибкость родительской позиции рассматривается как способность изменять свои родительские взгляды и установки, в связи с взрослением и изменениями, происходящими в ребенке, с другой стороны – может быть неустойчивый стиль воспитания, который характеризуется резкими сменами родительских стратегий от авторитарных до либеральных. Поэтому в консультациях, касающихся беспокойства, связанного с непоследовательностью родителя, важно понять:

1. Беспокойство родителя вызвано страхом быть непоследовательным при преимущественной стабильности родителя или же родитель практически всегда непоследователен в своих действиях?
2. При первом варианте психолог может помочь почувствовать родителю уверенность, что ребенок меняется и вместе с ним меняется и родитель. В таких ситуациях гибкость будет являться проявлением гибкости в потребностях ребенка.
3. При непоследовательном воспитании важно помочь понять родителю, как оно сказывается на ребенке, а также найти вместе с родителем, почему ему было сложно проявлять последовательность в данной ситуации.

Пример обращения

Абонент: Сын меня совсем не слушает, то одно, то другое, а упрямый какой!

Консультант: Кажется, вас беспокоит поведение вашего сына. Могли бы вы привести в пример какую-то конкретную ситуацию?

А: Вчера гуляли на площадке, а он у ребенка забрал лопатку, а ему говорю, что нельзя брать, это не твое. Так он начал рыдать, кидаться песком и говорить, что я говорила можно.

К: Кажется, ваш сын очень расстроился. Про что это было у вас?

А: А, вот, я вспомнила, мы с ним гуляли, и он взял машинку у мальчика, а ему было все равно, ну я сыну и разрешила, говорю: «бери-бери». Ну тут все по ситуации, иногда можно, иногда нельзя, как он не понимает.

К: Похоже, ваш сын не совсем уверен, когда что-то можно брать, а когда нельзя.

А: Да я, честно говоря, и сама не знаю, иногда говорю, что можно, иногда, что нельзя.

К: Вы и сами не до конца уверены, возможно, вполне естественно, что и сын чувствует себя неуверенно, вероятно, поэтому он так остро отреагировал.

А: Ну да, возможно. Ну а как тут точно понять...

К: Есть ли для вас еще какие-то более эффективные варианты?

А: Ну можно было бы спрашивать, но все дети нормально разговаривают, легче по ситуации посмотреть.

К: Это правда, не все дети в этом возрасте умеют общаться, но они учатся, это очень важный навык в жизни – умение спросить и попросить.

А: Да, думаю, вы правы, а то сын только отнимает все время, если ему не дадут что-то.

Стоит отметить, что практически у всех родителей стили воспитания варьируются как ситуативно, так и в зависимости от возраста ребенка. В связи с этим консультанту важно понимать, что родители могут менять свой стиль воспитания, если понимают эффективность иного воздействия в текущей ситуации. Например, для подростков может быть очень эффективен содействующий тип воспитания, для младших школьников эффективно применять объяснительную стратегию, в то время как для подростков родителю важно быть максимально содействующим в воспитании ребенка и т.д.

Тема консультации родителей крайне обширна и многообразна. Мы рассмотрели лишь малую часть воспитательных стилей и стратегий родительства, которые могут быть полезны при работе на телефоне доверия. При этом однозначно все семьи и родители очень разные, в связи с этим психологу необходимо обладать не только большим количеством теоретических знаний, но и достаточной эмпатией и интересом к конкретному абоненту, чтобы разглядеть «за привычным» запросом конкретного родителя с его сложностями. При этом стиль воспитания может сильно влиять на всю семейную систему, его важно разглядеть не только психологу, но и помочь родителю увидеть ситуацию, в которой он находится. В идеальном случае родитель хорошо понимает и знает своего ребенка, поэтому опережает появление у ребенка новых личностных и психических качеств, способствуя наилучшей адаптации, но чтобы это происходило, родителю необходимо: быть стабильным самому, искренне интересоваться ребенком, быть включенным в его развитие, соблюдать оптимальную дистанцию, давать достаточную ответственность, с которой может справиться ребенок, быть заинтересованным в собственной жизни человеком, уметь по-

могать ребенку, а также просить помощь самому. Безусловно, перечисленное выше – это очень сложные задачи в комплексе. Каждый родитель учится этой непростой работе ежедневно. У каждого случаются ситуации, когда нужна помощь, поэтому в консультациях на ДТД психологи обычно помогают почувствовать родителю, как важно, что он позвонил и пытается найти выход из текущей ситуации. Данная позиция обязательно поможет решить существующие сложности, а знания по взаимодействию с ребенком можно будет получить во время консультации на Детском телефоне доверия.

Обсуждение темы «Основные аспекты оказания дистанционной психологической помощи детям и родителям средствами телефонного консультирования» позволило нам выделить общие вопросы такого рода профессиональной деятельности. Результаты присвоения этой информации и понимания базовых сторон работы становятся важным основанием для анализа и обсуждения следующей темы, касающейся собственно техник, используемых при оказании дистанционной психологической помощи средствами телефонного консультирования.

РАЗДЕЛ 3. СПОСОБЫ РАБОТЫ, ИХ МЕСТО И РОЛЬ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ СРЕДСТВАМИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1. Основные методы, приемы и техники работы с запросом абонента на телефоне доверия на разных этапах телефонного консультирования

Консультативная работа на ТД предполагает использование различных методов и техник, с помощью которых специалист помогает абоненту прийти к верному решению и принять его. Здесь мы рассмотрим основные способы такой работы применительно к каждому этапу телефонного консультирования. Начнем с общего – определимся с основными эффективными в практике телефонного консультирования методами и техниками, соотнесем их с этапами телефонной беседы, выделим основные практические вопросы реализации каждого способа. Также обратим внимание на то, как это происходит в работе на Детском телефоне доверия и приведем примеры (стенограммы) консультаций с рассмотрением особенностей данного инструментария, встречающиеся в практике работы консультантов Сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» ЦЭПП МГППУ.

Начало разговора. Установление контакта и работа с эмоциями

Итак, начнем с общего. Начало разговора по телефону доверия всегда начинается с приветствия и установления контакта. Ниже мы подробнее рассмотрим вопросы установления контакта для обычных случаев. Здесь же важно обратить внимание на те особенности, которые отличают звонки кризисного характера.

Кризисным звонком на телефоне доверия считается обращение по кризисной тематике (все темы по кодификатору про насилие, суицид, беременность несовершеннолетней, уход из дома и пр.), а также все обращения от абонентов по любой проблематике, при которой абонент на момент звонка находился в кризисном состоянии (плач, истерика, паника, вербальная агрессия и пр.). Если не поработать с этим состоянием и не снять его, то работа консультанта не будет эффективна. В таких случаях к абоненту необходимо проявить участие, позволить ему чувствовать себя комфортно, если нужно успокоить. Например, если абонент плачет, скажите, что вы выслушаете его, но перед этим пусть он выпьет стакан воды, сядет, устроится. Можете проследить за его дыханием, если на другом конце трубки истерика, всхлипывания. Это можно сделать при помощи регуляции дыхания вербально («вдох – выдох»).

В целом, начало разговора связано с решением следующих задач:

- а) придать человеку уверенность в том, что он обратился туда, где его поймут и поддержат;
- б) определить степень серьезности ситуации и состояния абонента, оценив объем реального времени, в пределах которого должно быть принято какое-либо, хотя бы частичное, позитивное решение. Абоненту

предоставляется возможность говорить, в то время как консультант слушает, не перебивая, не вмешиваясь преждевременно в ход его речи и собирая всю первичную информацию. Допустимы только нейтральные реплики, «поддакивания», помогающие абоненту высказаться [95].

- в) установление взаимоотношений. Абонент должен понять, что консультант хочет ему помочь, что он к нему расположен. Лучший способ этого добиться, это узнать имя абонента, представиться самому, и в процессе беседы постоянно называть абонента по имени.

Конечной же целью установления контакта с обратившимся за помощью является снятие психологических барьеров для «открытого» пространства диалога. Если она достигнута, то путь к оказанию помощи открыт. Эта стадия длится от нескольких секунд до десятка минут. Успех беседы во многом зависит от того, насколько уже с первых секунд психолог сумеет проявить себя для абонента доброжелательным и заинтересованным собеседником. Установление контакта начинается еще в самом начале разговора, когда консультант берет трубку и говорит приветствие. Его голос и интонация должны располагать собеседника к общению.

Бывает, что в начале беседы консультант обнаруживает, что обратившийся за помощью человек слабо представляет, что такое психологическое консультирование, на что он может рассчитывать, обращаясь за помощью и т.п.

Этот период требует от психолога-консультанта способности оперативно и точно структурировать ситуацию, одновременно устанавливая контакт с абонентом.

В качестве основных средств установления контакта могут использоваться:

- а) показ уважения к личности обратившегося за помощью;
- б) использование фраз единомыслия и местоимения «мы»;
- в) демонстрация радости от общения;
- г) называние собеседника по имени и отчеству (имени);
- д) присоединение к слышимым проявлениям абонента, слабо поддающимся его сознательному контролю, таким как: дыхание, темп и громкость речи [47].

Без установления контакта, особенно с ребенком, продуктивная работа с кризисным обращением практически невозможна, поэтому если у консультанта на телефоне доверия есть проблемы с данным этапом, то ему необходимо проанализировать свои «пробелы» в этой области и проработать их с супервизором.

Активное слушание

Активное слушание – это один из инструментов работы консультанта, с помощью которого он пытается понять и прояснить, что чувствует абонент, и что означают его послания, в чем состоит суть его запроса. Один из приемов, который применяется в процессе такого слушания – передача своими словами того, что он понял, по сути, из услышанного. Он передает это абоненту для проверки точности понятого. Здесь психолог не интерпретирует, не привносит в услышанное свои собственные элементы (определения, мнения, советы или

вопросы). В этом состоит главное отличие активного слушания от метода обратной связи. Он передает только свои ощущения и чувства по поводу послания отправителя – ни больше, ни меньше. Активное слушание направлено на прояснение запроса, внутренней картины мира обратившегося, его психологического состояния и эмоций.

Раз активное слушание – это способ достигнуть понимания, то психологу необходимо:

- быть терпеливым, любопытным и интересующимся;
- создать вокруг себя атмосферу понимания и заинтересованности проблемой абонента;
- быть готовым спрашивать и проверять услышанное, чтобы прояснить то, что он понимает.

Отсюда следует, что основными задачами активного слушания являются – прояснение проблемы, поддержка, создание доверительной атмосферы в разговоре, а также возможность дать абоненту понять всю свою заинтересованность в проблеме и ее решении. Для этого консультанты телефона доверия должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего [32].

Основными опорными фразами в данном случае будут являться: «Я хочу понять вас», «Я понимаю ваши чувства», «Вы можете рассказать мне об этом». Мы должны искать информацию и слушать, чтобы понять, без выдвижения гипотез и действий. А также: «Я буду думать и чувствовать с вами». Это значит – обрабатывать и возвращать обратно то, что мы услышали, чтобы прояснить смысл сказанного. «Я надеюсь, что пояснения, которые я у вас попрошу, помогут вам самому лучше понять то, о чем мы говорим» [74]. Также следует помнить, что основной принцип техники прояснения следовать за клиентом задавая вопросы по типу «Что», а не «Почему».

Пример обращения

Консультант: Здравствуйте, Детский телефон доверия.

Абонент: Здравствуйте, у меня очень сложная ситуация... Дочь подруги (13 лет) пыталась совершить самоубийство. Девочка уехала на выходные к бабушке и там проглотила большое количество разных таблеток из бабушкиной аптечки. Пришли родственники и спасли девочку, т.е. она не успела умереть, суицид предотвратили. Девочке сделали промывание желудка. «Скорую помощь» не вызывали... Сейчас девочка спит у бабушки в квартире, мать девочки лежит у себя дома в крайне тяжелом психологическом состоянии...

К: Да, я понимаю ваши чувства, ведь самоубийство всегда затрагивает семью как целое. Задействованы близкие люди, родственники, друзья. Переживания волнения, тревога, слезы... Расскажите подробнее о ваших переживаниях. И как вас зовут? Меня Екатерина.

А: Светлана. Да, я переживаю, очень сильно переживаю, и за подругу, и за ее дочку. Но, главное, что девочка жива осталась.

- К: Светлана, вы оказались в очень непростой ситуации, которая требует внимания, но главное, что девочка жива. Родственники успели вовремя. Как я понимаю, девочка сейчас спит, с ней никто не разговаривал? Я имею в виду, причины, приведшие ее к суициду, не известны?*
- А: Да, спит. К сожалению, причины нам пока не известны. Скажите, пожалуйста, когда она проснется, какие действия сейчас предпринять родственникам в этой ситуации? Что нужно знать и делать, чтобы не наделать ошибок?*
- К: Согласна с вами, Светлана, семья обладает мощными ресурсами психологической поддержки, может вынести из случившегося важный урок, но может и навредить. В этой ситуации необходимы изменения и пересмотр отношений. Конечно, я понимаю, это будет затруднено переживаниями горя и отвержением...*
- А: (перебивает разговор) Вы понимаете, отец девочки чуть дров не наломал! Хорошо, что девочка не слышала. Он начал говорить, что дочь ненормальная, психически ненормальная, что ее надо в лечебницу для психически нездоровых. Мы ему, тише, мол, что, так! Он не слушает! ... (пауза)*
- К: Угу, продолжайте, я вас слушаю.*
- А: Как можно собственного ребенка сдать в психушку?! Как он не понимает, что девочка-то нормальная!*
- К: Светлана, вы можете столкнуться с самыми разными чувствами, возникающими, когда кто-либо из близких выражает суицидальные намерения, предпринимает попытки суицида. Это могут быть: страх, тревога, сочувствие, нетерпение, раздражение, отвержение. Отец девочки, видимо, переживает некую эмоциональную бурю, которая его захлестнула, он не справляется с эмоциями. То, что человека помещают в психиатрическую больницу после попытки суицида – это верная информация, но вовсе не означает, что человек сошел с ума. Людей проверяют, т.к. одна из причин самоубийств – психическое заболевание.*
- А: Мы ему тоже самое говорим! Ой, что же делать?!*
- К: Понимаете, Светлана, для подростков проблема собственной смерти может быть связана с развитием самосознания, процессом поиска смысла жизни, и этот вопрос им необходимо решить для перехода к зрелости. Большинство подростков думали об этом. Суицидальные мысли, намерения всегда означают, что человеку трудно, и он пытается найти выход из кризисной ситуации.*
- А: Не было у нее никаких суицидальных мыслей. Не думала она о смерти.*
- К: Может быть, были замечены какие-либо признаки появления суицидальных намерений, например, сужение интересов, внутренняя концентрация, необоснованная агрессия, направленная на себя или окружающих, фантазирование на темы самоубийства.*
- А: (вздыхает, причитает) Не было... Не знаю... Надо будет спросить... подробнее... Что же произошло, почему она так?!*

К: Светлана, да, разное могло произойти. Перечисляю типы суицидального поведения и возможные причины. Лучше всего об этом поговорить с близкими девочками.

А: Да, а как же узнать... Поговорить... Как поговорить, расскажите, пожалуйста.

К: Я постараюсь вам помочь, и мы с вами сейчас это обговорим. И все же девочку надо показать врачам... Вы не знаете точно, представляет ли она опасность для самой себя или для других? Планирует ли она новое самоубийство? Может, ей действительно необходима серьезная медицинская помощь, а ей было сделано только промывание желудка.

А: Да, нет, я не сказала сразу, сейчас уже не так нервничаю, сначала из головы вылетело, у нее мать врач, она терапевт, там уж точно все как надо было сделано.

К: Хорошо, и возвращаясь к тому, как лучше с девочкой поговорить. В первых, вы это уже знаете, в разговоре с девочкой выяснить, что произошло, что повлияло на ее решение совершить такой поступок. Мягко, ненавязчиво, без обвинений. Избегать слез, истерик, причитаний и т.д. Спросить ее, чем родные могут помочь? Обязательно все разговоры проводить с искренним проявлением любви в адрес ребенка (улыбка, телесный контакт – держать за руку, объятья и т.д.).

А: Спасибо, поняла. Теперь есть определенность.

К: Необходимо внимание к девочке, признание ее как личности, что будет способствовать установлению отношений, дающих девочке чувство уверенности, доверия.

А: Ой, спасибо, уверена, мы ей поможем!

К: Еще что я рекомендовала бы, – обратиться как девочке, так и маме девочки за профессиональной психологической помощью. Да, и не только им, а всем родственникам, которых это коснулось.

А: Всего доброго, спасибо еще раз.

К: До свидания, Светлана.

На примере видно, что активное слушание достаточно сложный метод в работе психолога-консультанта, который дает возможности:

- оставлять за абонентом право распоряжаться своими проблемами;
- позволять консультанту лучше понимать правильность понимания проблемы абонента;
- «растопить» абонента и высвободить накопившиеся эмоции, благодаря оказанному консультантом вниманию, без советов, логических заключений, оценок, расследований и других «камней преткновения»;
- выражать специалисту в основном свои чувства, когда абонент в поисках решения проблемы теперь более способен взглянуть на ситуацию с точки зрения логики. Таким образом, он перефокусируется с одной «точки видения» на другую, обнаруживает другие измерения, начинает смотреть шире, чем ранее и т.п.;

- облегчать абоненту поиск решения проблемы, помогая ему вслух размышлять о ней;
- повышать абоненту независимость, самостоятельность и уверенность в себе, поскольку, осознавая себя и свои проблемы, он учится самостоятельно справляться со своими жизненными проблемами [32].

В процессе применения активного слушания может использоваться техника «распахнутая дверь». Она позволяет консультанту активно демонстрировать его желание проработать стоящую задачу и найти ее эффективное решение.

Следует сообщить абоненту свое желание выслушать и быть полезным. Это возможно, благодаря использованию следующих фраз «*Чем я могу вам помочь?*», «*Хотели бы вы поговорить об этом?*», «*Похоже, что вы довольно сильно переживаете по этому поводу*», «*Я бы хотел получить разобрать в этом*», «*У вас есть идеи, как решить проблему?*»

Выше было отмечено, что активное слушание достаточно сложный метод в работе психолога-консультанта. Поэтому в его применении могут быть определенные сложности, среди которых мы выделим следующие:

- абонент говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, консультант должен слушать его, не прерывая, даже ради выражения своих мыслей, чувств. Важно только не впасть в зависимость с этими проблемами, чтобы не было риска эмоционального выгорания консультанта;
- консультант шагнул слишком далеко вперед, выразив свой анализ, а не чувства абонента. Тогда следует вернуться в ситуацию общения и проследить за состоянием абонента;
- слушание заканчивается, когда проблема определена или достигнуто решение, абонент на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится цикличным и повторяется;
- ответ абонента «да» с последующей паузой. В такой ситуации консультант может помочь ее преодолеть: побудить клиента говорить дальше, задав ему информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить. Или вопрос про чувства, эмоции по отношению к объекту консультации или собственные чувства абонента по отношению к ситуации. Это же касается и сопротивления клиента к разговору и дальнейшему прояснению проблемы;
- ответ абонента «нет». Если абонент не дает пояснений, задайте информационный вопрос. Если вы получили ряд ответов «нет», то, видимо, клиент не желает говорить о своей проблеме или же не старается тщательно разобраться в ней;
- трудность в удерживании проблематики обращения. Абонент может постоянно соскальзывать с темы. Следует постоянно следить за тем, не уходит ли разговор далеко от основной темы.

При применении метода «активное слушание» консультанту помогут нижеприведенные рекомендации по ведению и поддержанию диалога.

1. Консультант не должен много говорить. Так как невозможно слушать, если постоянно говорить.
2. Следует помочь клиенту расслабиться. Помогите ему почувствовать, что он может говорить свободно.
3. Важно показать абоненту, что консультант хочет его слушать. Используйте паравербальные компоненты, выражающие интерес, например такие комментарии в процессе монолога абонента: «угу», «ага», «да», «конечно» и др. Слушайте, чтобы понять, а не чтобы ответить.
4. Консультант должен быть терпеливым. Дайте абоненту высказаться. Не прерывайте его.
5. Следует избегать критики и спора. Это вызовет у абонента защиту. Абонент может закрыться или разозлиться. Не спорьте: даже если вы победите в споре, вы проиграли в консультации.

Будьте личностью, будьте ответственны. Выделяйте ваши личностные реакции. Используйте посылки с использованием «Я-сообщений» [32].

Итак, мы видим, что метод активного слушания помогает консультанту на этапе сбора информации об абоненте и в продвижении понимания абонентом себя и своей проблемы.

Беспристрастное оценивание или безоценочное принятие

Оценка – это убеждения, предположения или предпочтения, которые мы выстраиваем по отношению к тому, что считаем желаемым или хорошим. Оценка – это не утверждения о том, каков этот мир, но скорее о том, каким он должен быть.

Задание для самостоятельной работы

Попробуйте взглянуть на следующие вопросы и утверждения с точки зрения работы на телефоне доверия.

1. Что такое оценивание и оценка?
2. Каково взаимоотношение оценки одного человека другим и поведения?
3. Меняется ли под воздействием оценок Ваша ответная реакция на возникающие ситуации и проблемы с другими людьми?

Необходимо осознавать, что оценка может быть правильной или неправильной только с точки зрения привычной системы убеждений или стандартных этических норм. В противоположность оценкам, знание состоит из наблюдений за внешним миром, подтвержденных или тех, которые могут быть подтверждены.

Естественно, прием «беспристрастное оценивание» не может быть безличным, поэтому в любом случае будет принимать положительный или отрицательный аспект, то есть одобрение и осуждение, поэтому его желательно использовать в тех случаях и для тех людей, которым оценка в данный момент необходима.

Понятие «одобрение» может оказаться не всегда таким простым, как видится на первый взгляд. Человеку, по мере его роста и развития, навязываются определенные стандарты поведения – сначала родителями, близкими родственниками, затем обществом. Естественно, что индивидуум, осуждающий свое собственное поведение как неприемлемое, часто порицает и подобное

поведение других людей. Консультантам необходимо научиться нейтрализовать стремление критиковать любое поведение, которое находится в конфликте с их собственными ценностями и не проецировать свои собственные чувства и эмоции по отношению к абоненту. По отношению практически к каждой привносимой клиентом проблеме консультант занимает позицию одобрения или неодобрения, основанную на своем собственном опыте, своих моральных принципах, и чаще всего считает, что она полностью представляет так называемую «нормальную позицию». Это заранее ошибочная и провальная работа, так как психолог должен стремиться к беспристрастной оценке любого, о чем говорит абонент и не занимать чьей-либо стороны. Консультант должен быть прозрачен и не занимать позиции одобрения или неодобрения. В процессе накопления жизненного опыта консультант понимает, что существует широкий спектр ответных реакций на данную ситуацию. Это понимание может подвести консультанта либо к попытке принять каждое такое поведение, либо к осторожности в их оценке. Но это весьма ограниченное представление о концепции одобрения – это всего лишь неосуждающая беспристрастность. Реальное принятие включает позитивное и активное понимание чувств клиента, а не просто негативный и пассивный отказ от осуждения. Реальное принятие – это, прежде всего, принятие чувств, стоящих за антисоциальным, возможно, даже неправомерным поведением.

Если позиция консультанта заключается только в том, чтобы избежать осуждения необычного поведения клиента, то ее можно считать негативной, потому что часто клиенту кажется, что консультант «закрывает глаза» на такое поведение. Абонент может не принять (отвергнуть) этого консультанта за то, что тот не придерживается стандартов, которые клиент считает правильными. И в то же время клиент будет спокоен, если встретит со стороны консультанта понимание своего антисоциального поведения, одобрение чувств и эмоциональных конфликтов. Принять – это не значит смотреть сквозь пальцы на антисоциальное поведение. Это значит понять поведение человека и чувства, которые он выражает. Сделать это неопытному консультанту достаточно сложно, но это одна из тех основополагающих компетенций, которая должна присутствовать у каждого профессионала.

Пример обращения

Консультант: Здравствуйте, Детский телефон доверия

Абонент: Здравствуйте, меня зовут Екатерина. Я не знаю, как помочь сыну.

Дело в том, что он рос без отца, но хорошо с ним общался раньше. А сейчас отец полностью прекратил все отношения, перестал с ним общаться. Он не звонит ему, не встречается. Правда последний звонок на день рождения был... Но сейчас – тишина.

А У него такая боль, обида... Я сама пыталась ему позвонить, на «Одноклассниках» писала. Но он не отвечает, и сам не появляется.

(Голос абонентки взволнованный, темп речи – быстрый.)

К: А сколько вашему сыну лет, и с какого возраста он рос без отца?

А: Мы развелись, когда ему было три года. А сейчас ему семнадцать.

К: А как ваш сын общался раньше с отцом?

А: Вы, знаете, в основном я общалась. Я ему все время звонила, напоминала, говорила: «Позвони Саше».

К: Вы можете с чем-то связать произошедший разрыв?

А: Да... Дело в том, что в апреле умерла свекровь. Она его все время подталкивала к общению с Сашей. Она Сашу очень любила. А после того, как она умерла, отец прекратил все отношения полностью. У него сейчас другая семья, жена, дети... Саша его пару раз видел на улице, но тот делает вид, что вообще не замечает его, даже не здоровается.

К: А раньше Саша не замечал такое отношение отца к нему?

А: До этого – нет, он не чувствовал. Это я, наверное, виновата... Я внушила ему, что отец его очень любит, что он хороший. Я не хотела, чтобы Саша его ненавидел или плохо относился, потому что мы развелись. Поэтому я старалась никогда ничего плохого не говорить про папу. Я, наверное, виновата, что он так себе его представлял, а сейчас увидел его настоящим. Он очень болезненно отреагировал на такой разрыв... Как вы думаете, я правильно сделала, я ведь хотела, чтобы он любил папу?

К: Я не могу дать оценку вашим действиям, но я понимаю ваши чувства, не нужно винить себя. Возможно, вы пытались защитить своего сына. Так бы поступили многие матери на вашем месте. Скажите, как сейчас проявляется реакция сына?

(Далее в разговоре в голосе абонентки появилась еще тревога и боль. Речь все еще была быстрой и взволнованной.)

А: Вы знаете, я тут как-то один раз с ним поговорила... У него, конечно, такая боль и обида... Он прямо даже расплакался. И он сказал мне: «Я всю жизнь рос без папы, но думал, что он у меня есть, и порядочный человек. А тут, только в семнадцать лет, я вдруг понял, что мой отец – сволочь! Это очень больно и неприятно». И вообще, он стал более молчаливым, замкнутым, мрачным. Я вижу, что он очень переживает...

К: Я чувствую, что вы тоже переживаете за него.

А: Да, я очень переживаю за него. Мне сложно смотреть, как он страдает, как ему больно.

К: Как вы думаете, чем вы могли бы ему помочь в данной ситуации?

А: Я даже не знаю, как ему помочь... Он очень скрытный, ни о чем не рассказывает. Он от рождения такой. Вот один раз я с ним смогла поговорить, вчера. Я даже не знала, что он так страдает. А как ему помочь? Он ведь говорит мне: «Мам, ты меня все равно не понимаешь. Ты не представляешь, как это, всю жизнь думать, что твой отец хороший человек, а потом узнать, что он сволочь». Я, конечно, не могу почувствовать то же, что и он, но я вижу, как ему обидно и больно...

К: Я вижу, что вы очень переживаете за сына, особенно после этого разговора. Я понимаю, что вам, как матери, очень тяжело видеть, как ваш сын страдает, но у меня возникло ощущение, что вы за него тревожитесь, опасаетесь чего-то.

- А: Вы правы. Я просто не знаю, что с ним происходит и как ему помочь. Я вижу, что он страдает. Вдруг ему совсем плохо, а он не говорит. Он же скрытный мальчик очень. Я пыталась с ним поговорить, но он не очень идет на разговор. Вот только один раз. И вдруг он... Я не знаю... Вдруг ему будет совсем плохо, и он что-то с собой сделает... (голос становится тихим).*
- К: Ваш сын уже достаточно взрослый и вы его давно знаете. Скажите, у вас есть основания для таких опасений?*
(После этого вопроса голос абонентки становится более ровным и спокойным.)
- А: Нет... Вы знаете, я, наверное, зря так волнуюсь. Саша очень разумный и ответственный мальчик. Просто мне тяжело видеть, что ему так больно и не знать, чем я могу помочь.*
- К: Я понимаю вас. У вас есть основания тревожиться в ситуации, когда вы видите, что вашему сыну плохо, но до конца не понимаете, что с ним происходит. Но может быть, ваш сын предпочитает переживать свою боль и обиду самостоятельно в одиночестве? Может, ему так легче?*
- А: Да вы правы... Но как мне вести себя в такой ситуации?*
- К: Вы знаете, очень хорошо, что ваш сын все-таки поделился с вами своими переживаниями. Это значит, что между вами есть доверие, и если ему будет очень тяжело, он, скорее всего, обратится к вам за помощью. Мне кажется, что в этой ситуации не стоит навязывать свою помощь и вызывать его на откровенность. Но можно поделиться с ним своими переживаниями за него, показать, что вы признаете его право переживать ситуацию самостоятельно, но в любой момент готовы прийти на помощь. Важно, чтобы он знал, что вы за него переживаете и что вы всегда рядом и готовы помочь.*
- А: Вы знаете, вы правы. Пожалуй, я даже слишком сильно волнуюсь. Спасибо вам большое.*
- К: Мы можем на этом завершить наш разговор.*
- А: Да, спасибо. До свидания.*
- К: До свидания.*

Задание для самостоятельной работы

Часто в консультации бывают ситуации, когда абонент просит консультанта оценить его. Например: «Я правильно поступил в данной ситуации?» Напишите 2–3 возможных ответа абоненту на данный его вопрос, которые будут отражать беспристрастное оценивание или безоценочное принятие абонента.

Задание для самостоятельной работы

Проанализируйте приведенную выше стенограмму. Какую самую большую ошибку допустил консультант в данной работе.

Из примера понятно, что беспристрастная оценка помогает абоненту лучше раскрыться, установить контакт, что так важно на первоначальном этапе консультирования. Важно принять абонента таким, какой он есть, даже если он со-

вершает ошибку. Оценивание абонента, как таковое, достаточно сложный процесс. Приняв его чувства, консультант сделает больше работы, чем многочасовая консультация с расспросами о произошедшем. Важно соблюдать баланс и постоянно помнить, что ценности психолога не являются самыми правильными или адекватными.

Основной ошибкой в работе консультанта в рамках предыдущей стенограммы является работа с «третьим лицом». Психологу важно было больше сосредоточиться на помощи самой абонентке, проработке ее эмоционального состояния. Это помогло бы выстроить позицию в отношении с сыном, транслировать ему готовность к принятию этой ситуации.

Этап исследования проблемы и сбора информации

Сбор информации – это важный этап телефонного разговора, который во многом определяет успешность консультации в целом. Для того, чтобы абонент смог работать над решением проблемы, ему необходимо быть уверенным, что консультант понял его проблему и находится в контакте с его переживаниями. Кроме того, рассказывая о проблемной ситуации и отвечая на вопросы консультанта, абонент может начать видеть свою проблему по-новому. Это обуславливает возможность воздействия консультанта на способ видения проблемной ситуации абонентом уже на данном этапе.

Задачи данной стадии:

- 1) исследование того, каким образом абонент видит проблемную ситуацию;
- 2) установление контакта с эмоциями и переживаниями абонента;
- 3) локализация проблемы во времени и исследование контекста, в котором проявляется проблемное взаимодействие;
- 4) создание детального и конкретного описания проблемы.
- 5) на основании собранной информации и выстроенных гипотез **сформулировать с абонентом запрос**, с которым будет продолжаться работа на следующем этапе. Без него мы не переходим на следующий этап.

В соответствии с выделенными задачами на данной стадии может быть полезным использование следующих вопросов:

- *«О чем бы вы хотели поговорить?»*
- *«Когда возникли сложности?»*
- *«Какими были ваши отношения до того, как трудности появились?»*
- *«Что именно вас огорчает (раздражает, смущает, не нравится)?»*
- *«Почему это кажется вам проблемой?»*
- *«В каком контексте обычно возникает проблемная ситуация?»*
- *«Как эта ситуация выглядит внешне?»*
- *«Как вы себя ведете в сложной ситуации?»*
- *«Как реагируют другие на ваше поведение?»*

Пример обращения

Консультант: Скажите, пожалуйста, о чем бы вам хотелось поговорить?

Абонент: Дело в том, что последнее время мой сын стал странно себя вести, раздражается на всех, практически не идет на контакт. При этом он стал учиться на тройки и еле закончил десятый класс.

К: Вы сказали: «В последнее время». Что вы имеете в виду?

А: Ну, наверное, приблизительно полгода назад он стал плохо учиться, и с ним стало трудно общаться.

К: Понятно. А до этого он вел себя нормально?

А: (пауза) До этого более или менее нормально. Были, конечно, и какие-то трудные моменты, но в целом, более или менее нормально.

К: Если я правильно вас понял, трудности начались полгода назад.

А: Да.

К: Вы сказали, что сын раздражается на всех, странно себя ведет и не идет на контакт. Вы не могли бы рассказать об этом подробнее: в каких ситуациях, и как это происходит?

А: Ну когда его о чем-то, например, просишь или когда пытаешься с ним заговорить, то он обычно молчит или ничего не говорит. Или просто молча уходит в свою комнату.

К: А о чем вы обычно пытаетесь с ним заговорить и что у него обычно просите?

А: Ну я пытаюсь ему объяснить, как важно сейчас хорошо учиться, для того, чтобы хорошо в следующем году поступить. Ну, или прошу что-то сделать по хозяйству: вымыть посуду, убрать что-то в квартире.

К: Правильно ли я понимаю, что отсутствие контакта с сыном у вас возникает в ситуациях, когда вы либо пытаетесь его наставить или чему-то научить, или тогда, когда вы пытаетесь его уговорить что-то сделать по хозяйству?

А: Да.

К: А что именно в ситуации с сыном вас больше всего тревожит?

А: Я очень боюсь за будущее сына. Я боюсь, что он не сможет поступить в вуз и пойдет в армию. Ну, и еще я очень переживаю, за его моральное состояние, что он не способен нормально учиться, ничего не делает.

Далее следует переходить к обобщению полученной информации и следующему этапу – проработке проблемы.

После того как локальное, детальное описание проблемы создано, полезно обобщить и резюмировать описание проблемной ситуации и спросить у абонента подтверждения, что ситуация понята правильно. Для выяснения сути проблемы можно использовать следующие техники.

Перефразирование

«Перефразирование» – это проверка правильности понимания консультантом высказывания абонента, при помощи изложения идей своими словами. В более широком смысле термин «перефразирование» может быть использован с целью показать собеседнику, что идеи абонента или предположения значимы для консультанта, т.е. это способ повысить ясность и понимание смысла. Эффективное перефразирование – это не просто вербальная уловка; опорой ему служит искреннее желание знать, правильно ли вы поняли другого человека.

Полезность и функции перефразирования в эффективном общении заключается в следующем:

- дает понять собеседнику, что консультант внимательно слушает его;
- повышает точность общения;
- выделяет главное и возвращает абоненту с целью уточнения;
- дает возможность абоненту услышать свои аргументы (фразы, доводы и пр.) со стороны (из уст консультанта);
- повышает степень взаимного понимания;
- помогает избежать непонимания и/или спора.

Составляющие эффективного перефразирования:

- неподдельный интерес к другому человеку, а именно, уважительное отношение к его идеям и пр.;
- воздержание от осуждения/оценки того, что человек говорит, до тех пор, пока не поймете его точку зрения;
- совместная проверка, состоящая в необходимости понять, согласуется ли то, что вы поняли, с его точкой зрения.

От того, как вы используете метод, может зависеть качество и направление обмена мнениями. Например, простой метод перефразирования, состоящий в том, что вы излагаете идею собеседника другими словами, может привести единственно к ничему незначущему обмену фразами. Посмотрим на примере.

Пример обращения

Консультант: Здравствуйте, Детский телефон доверия слушает.

Абонент: Здравствуйте. Можно поговорить с психологом?

К: Да, я вас слушаю.

А: Скажите, пожалуйста, как разобраться в себе? Как стать уверенней в себе?

К: А что тебя именно хочется узнать о себе, что не устраивает?

А: Я часто бываю скованна, не уверена в общении, часто молчалива. У меня не так много друзей в классе.

К: Если я правильно поняла ты испытываешь сложности в общении со сверстниками, от этого у тебя мало друзей.

А: Да, мне часто бывает одиноко.

К: А ты пыталась как-нибудь преодолеть эту неуверенность?

- A: Я читаю книги, журналы по психологии. Вот решила к вам обратиться.
- K: И что ты нового узнала из журналов?
- A: Ну там много разного пишут. В основном про любовь.
- K: Я слышу, что эта тема очень волнует тебя. В чем же проявляется твоя неуверенность?
- A: Меня многие называют наивной, говорят, что я не взрослая.
- K: А ты сама как считаешь?
- A: Я бываю разной, но мне кажется, что меня не воспринимают как взрослую.
- K: Я чувствую, что это очень задевает тебя. А какая ты, опиши себя, свои качества.
- A: Я добрая, отзывчивая, ранимая, артистичная. Но говорят, такой сейчас быть нельзя.
- K: Ты обладаешь положительными качествами личности. Это здорово, только необходимо развивать больше смелость, целеустремленность, тогда тебе никто не скажет ничего плохого.
- A: Да, согласна.
- K: Знаешь, часто в подростковом возрасте могут возникать подобные состояния страха, неуверенности. Когда тебя не понимают. Это преодолимо. Ты можешь с кем-то поделиться своими мыслями, с мамой или друзьями?
- A: С мамой иногда делюсь, но не часто. Вот мне не хватает друзей, которые не будут меня оценивать, а просто поймут.
- K: Да, это трудно, когда у тебя нет таких друзей, но они обязательно появятся. Что ты делаешь для этого?
- A: Я пока что вот вам позвонила, мне нравится общаться с вами.
- K: Это хорошо, что ты в общении с психологами можешь найти того собеседника, которого тебе не хватает.
- A: Да, я рада, что вы есть.
- K: А каких интересов нет у твоих друзей, какие не позволяют тебе с ними общаться?
- A: Я танцую, рисую. А мои одноклассники курят, ничем не занимаются. Мне так не интересно жить.
- K: Вот видишь, твои интересы такие разные, что какой смысл переживать, что нет общения. Хотя среди таких ребят тоже можно найти нечто общее.
- A: Да, я попытаюсь. Скажите, а как можно преодолеть одиночество?
- K: Ты себя чувствуешь одинокой?
- A: Да, бывает иногда.
- K: А как ты преодолеваешь одиночество?
- A: Я читаю, танцую, стараюсь отвлечься.
- K: Я рада, что ты находишь вдохновение в таких занятиях, одиночество тоже важно для человека, чтобы лучше понять себя.

А: Да, я рада, что вы поняли меня. Мне теперь не так страшно общаться с одноклассниками, ведь они такие же, как и я.

К: Верно. Я чувствую, что у тебя все получится. На всякий случай, если тебе понадобится консультация, ты можешь обращаться к нам. Здесь тебя всегда выслушают.

А: Спасибо вам. Я обязательно позвоню.

К: Удачи тебе.

А: До свидания.

Таким образом, консультанты могут использовать перефразирование в форме обобщенной идеи, которая будет направлять абонента к более общим рассуждениям или как специфической, конкретной идеи – в этом случае, скорее всего, абонент будет нацелен на более конкретные размышления.

Проясняющий вопрос

Проясняющий вопрос – это простой вопрос, заданный консультантом, с целью прояснить значение или содержание утверждений абонента. В отличие от других вопросов, они не отдают позвонившего на телефон доверия от его чувств. Очень часто консультант задает вопросы любопытства ради, чтобы удовлетворить свои потребности, или чтобы собрать факты, которые он считает важными для решения проблемы клиента.

Такой подход приводит к росту зависимости клиента, который больше полагается на консультанта, чем на себя самого в решении повседневных жизненных проблем. Несколько примеров проясняющих вопросов, эффективно используемых в консультации: «*Что вы чувствуете в связи с этим?*», «*Что вы имели в виду, когда сказали это?*». Часто эти шаги могут быть не эффективны, поскольку неопытный консультант стремится задавать вопросы, когда теряет или не знает, что говорить дальше [75].

На примере видно достаточно большое количество использования «Я-сообщений», которые также эффективно влияют на динамику прояснения запроса абонента. Разберемся с этим понятием более подробно.

Для того чтобы выразить свои чувства (позитивные или негативные) консультант может использовать:

- прочувственные слова;
- образную речь;
- действия, к которым его побуждают собственные чувства.

Но для того, чтобы «Я-сообщение» в ответ на появившиеся проблемы было полным, консультанту необходимо точно определить три вещи:

- реальные чувства, которые используют любой из трех упомянутых выше способов выражения;
- возможность заявлять о создающем проблему поведении клиента в неосуждающей описательной манере;
- тот ощутимый эффект, который поведение клиента оказывает или может оказать на консультанта.

После этого необходимо ждать реакции клиента, чтобы посмотреть изменилось ли то поведение, которое вызвало к жизни проблему у консультанта. Если клиент выглядит слегка обиженным или расстроенным Я-посланием консультанта, то нужно быть готовым выслушать его. Например: «Я чувствую себя очень неловко, видя, что вы постоянно пытаетесь затянуть нашу беседу».

В любом случае, проясняющий вопрос поможет консультанту разобраться в проблеме, но также стоит помнить, чтобы консультация не превратилась в «допрос» и не была упущена возможность помочь абоненту.

Все предложенные в данном разделе методы, приемы и техники описывают работу консультанта на телефоне доверия с кризисными абонентами. Данные техники так же будут полезны и при консультировании широкого спектра проблем. В работе ТД возможно использовать и другие техники, например, реагирование, молчание, открытые вопросы, метамодел, исключения и другие. В рамках данной работы были выделены наиболее краткосрочные и эффективные способы, которые чаще всего применимы в кризисном консультировании.

Структурирование ситуации

Структурирование ситуации осуществляется консультантом с помощью соответствующих ей вопросов. Задавая такой вопрос, консультант формирует в сознании абонента объективную и последовательную картину психотравмирующей ситуации в ее развитии. При использовании этого приема консультант применяет обращения такого рода:

- *Как давно существует проблема?*
- *Можете рассказать поподробнее?*
- *Какие чувства вы испытываете в связи с этой ситуацией?*
- *Какие условия по вашему мнению, усугубляют трудности?*

Целью применения их является формирование в сознании абонента объективной картины психотравмирующей ситуации в ее развитии.

Для примера структурирования ситуации расскажем о методике, которая называется «Карта конфликта» (авторы Х. Корнелиус, Ш. Фэйр) [74]. Она используется при разговоре с абонентом более часа. Карта составляется, когда заявлен конфликт, будь то семейный, межличностный или какой-то другой. Она помогает обнаружить новую информацию и открыть новое понимание глазами другого человека. Вот ее составляющие.

1. Кратко сформулировать суть конфликта.
2. Определить главных участников.
3. Попытаться определить возможные потребности и опасения участников конфликта.
4. Найти общую точку опоры: потребности и интересы в этой ситуации.
5. Выработка альтернатив для принятия конструктивных решений.

Этап проработки проблемы. Поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации

Для качественной проработки проблемы сначала необходимо быть уверенным в том, что мы точно сформулировали запрос абонента. Консультанту необ-

ходимо не только выяснить ожидания абонента от разговора, но и оценить их реалистичность, а затем переформулировать запрос таким образом, чтобы он был выполнимым и конструктивным.

Как правило, в кризисном консультировании абонент предъявляет не совсем обоснованные требования к себе или к окружающим, вина их в происходящем с ним. В этом контексте, консультанту необходимо исследовать ожидания абонента, помочь адекватно оценить свои возможности и возможности своего влияния на сложившуюся ситуацию, и на этом основании поставить для себя реалистичные цели.

Задачами данной стадии будут:

- 1) установление ожиданий абонента от разговора и проверка их реалистичности;
- 2) определение требований, предъявляемых абонентом по отношению к себе или окружающим, участникам конфликтной ситуации;
- 3) помощь абоненту в постановке достижимых целей и формулировании запроса [90].

Для формулирования запроса помогут следующие фразы:

- *«Как вы думаете, чем вам может быть полезен наш разговор?»*
- *«К чему вы хотели бы прийти в результате нашего разговора?»*
- *«Чем я, как психолог, могу быть вам полезен?»*
- *«Чтобы вам хотелось получить в результате нашего разговора?»*
- *«Какие задачи вы бы хотели бы решить с помощью нашего разговора?»*

Часто абоненты предъявляют к процессу консультации ожидания, которые не могут быть реализованы в процессе телефонной беседы или не соответствуют сути, возможностям психологического консультирования. Например, запрос абонента может звучать так: «посоветуйте, что делать». В этом случае консультант должен переформулировать запрос таким образом, чтобы он был адекватен возможностям и задачам психологического консультирования по телефону.

После формулировки запроса следует приступить к конкретной проработке данной проблемы. Помочь на этой стадии смогут следующие техники [90].

Анализ предпринятых попыток решения

Эта техника может быть полезна с двух точек зрения: с одной стороны, она позволяет выявить стереотипные попытки изменения ситуации, которые только усугубляют проблему. С другой стороны, с помощью этой техники можно найти какие-то эффективные способы решения проблемы, которые абонент (по той или иной причине) использовал раньше, но не использует сейчас.

Особенно полезной эта техника может оказаться применительно к тематике детско-родительских отношений, так как родители часто своим поведением только усиливают проблемную ситуацию с ребенком: они требуют от детей сделать то, что они могут совершить только спонтанно, по собственному решению, и это приводит к усугублению непонимания и конфликта.

В рамках этой техники необходимо выяснить все способы, с помощью которых абонент пытался изменить актуальную ситуацию, последствия этих действий и оценить совместно с абонентом эффективность используемой абонентом стратегии.

- *Что вы уже пытались сделать?*
- *Что было после того, как вы это сделали?*
- *Насколько полезным вам кажется это решение?*
- *Что еще вы делали?*

Пример обращения

Консультант: Мне было бы интересно узнать, что вы уже предпринимали, чтобы повлиять на сына.

Абонент: Я пыталась объяснить ему, что алкоголь вреден, что есть большая опасность стать алкоголиком.

К: И как реагировал сын на ваши объяснения?

А: Обычно он отвечал, что он уже взрослый человек, и что его учить не надо, и потом уходил в свою комнату.

К: То есть он вас не слушал и просто прерывал разговор.

А: Да.

К: Помогли ли ваши попытки доказать ему, что он ведет себя неправильно, наладить с ним хорошие взаимоотношения?

А: Наверное, нет (смеется).

К: Что вы еще делали, чтобы изменить ситуацию.

А: В последнее время я с этим просто смирилась и вела себя так, как будто ничего не происходит.

К: И как изменилось поведение вашего сына?

А: Вы знаете, как не странно, он стал вести себя лучше и более дружелюбно. В меньшей степени грубит.

К: Что вы имеете в виду под «вести себя лучше»?

А: Ну, я не знаю. Может он и выпивает с друзьями, как и раньше, но это стало менее заметно, но, во всяком случае, он действительно стал более приветливым. Даже поинтересовался у меня, как у меня идут дела.

К: Он стал более приветливым, стал интересоваться, как у вас дела. И перестал демонстрировать поведение, которое вы стараетесь ему запретить.

А: Да.

К: Можно ли сказать, что, когда вы пытаетесь добиться от сына, чтобы он изменил свое поведение, он уходит от общения с вами. При этом поведение не меняется, а когда вы прекращаете попытки влиять на его поведение, то он сам начинает делать шаги, чтобы наладить с вами хорошие отношения.

А: Наверное, да.

Исследование позитивных аспектов ситуации

Часто в разговоре с абонентом полезно сфокусировать свое внимание на тех аспектах его жизненной ситуации, в которых проблема себя не проявляет или абонент с проблемой справляется.

Это могут быть:

- периоды в жизни абонента, когда трудностей в отношениях с ребенком не существовало или он эффективно справлялся с подобными трудностями;
- исследование тех эпизодов семейной жизни, могут восприниматься абонентом, как исключения из проблемы (например, моменты, когда с ребенком удается конструктивно общаться);
- исследование тех сторон жизни, в которых абоненту уже удалось преодолеть существующие сложности. Здесь могут быть полезны такие вопросы: на какие темы ребенок и родитель могут спокойно общаться? В каких областях жизни ребенок и родитель могут договариваться и вести себя в соответствии с интересами друг друга? [90]

Исследование исключений из проблемы позволяет абоненту осознать и сформулировать уже используемые им способы преодоления проблемы.

Пример обращения

Консультант: Не могли бы вы описать те ситуации, в которых вам удается хорошо поладить с дочерью? Когда и как это происходит?

Абонент: Иногда в выходной день мы собираемся всей семьей и спокойно что-то обсуждаем: либо наши семейные дела, либо какие-то другие темы.

К: Что вы в этих ситуациях делаете по-другому, если сравнить их с конфликтными ситуациями? Есть ли какая-то разница в вашем поведении?

А: Наверное, я просто нахожусь в другом состоянии и поэтому веду себя более спокойно и расслабленно, и нам даже не приходится в голову ссориться с дочерью.

К: Когда вы себя так ведете, как меняется поведение дочери?

А: Она тоже спокойно со мной общается, и мы можем любые вещи обсудить.

К: Можно ли из этой ситуации вынести что-то полезное, что можно было бы использовать в другие моменты? Может быть, какие-то способы поведения? Или еще что-то?

А: Да, наверное, можно с ней таким расслабленным, спокойным и доброжелательным тоном разговаривать и в другие дни.

Разговор о будущем

По выражению К. Томма, часто семьи настолько увлечены своими проблемами, что у них словно нет будущего [90]. В этом случае исследование перспективы семейной жизни в будущем может позволить абоненту по-новому увидеть актуальную ситуацию, сформулировать для себя новые цели и стратегии поведения.

Пример обращения

Консультант: Я хочу задать вам такой вопрос: представьте себе, что прошло шесть лет, и вашему сыну не 14, а 20. Какой бы вы тогда хотели бы видеть жизнь вашего сына и вашей семьи в целом через это время.

Абонент: Ну, я бы хотела бы, чтобы он учился в институте, уже работал, и, наверное, чтобы у него была любимая девушка.

К: То есть вы хотите, чтобы сын успешно поступил вуз, начал успешно обучаться своей профессии, нашел бы работу, и при этом строил свою личную жизнь.

А: Да.

К: Какими будут ваши отношения с сыном в этой ситуации?

А: Ну, наверное, спокойными. Он меня будет поддерживать в случае необходимости. Я его буду поддерживать.

К: То есть это будут отношения двух взрослых людей, которые внимательно и ответственно друг к другу относятся.

А: Да.

К: Как вы считаете, какие качества необходимы вашему сыну, чтобы он смог организовать свою жизнь именно таким образом?

А: Ну, он должен уметь самостоятельно принимать решения, быть уверенным в себе ну и вести себя целенаправленно.

К: Как вы считаете, что уже сейчас можно сделать для того, чтобы события развивались именно так?

А: (пауза) Ну, может быть в большей степени относиться к нему как к взрослому человеку.

Исследование ситуации с позиции отсутствующего участника разговора

Специфика психологического консультирования по телефону состоит в том, что в разговоре, чаще всего, могут принимать участие только два человека. Имея в виду это ограничение, консультант может попросить абонента мысленно посмотреть на ситуацию глазами третьего участника взаимодействия (в том числе ребенка) и вступить с ним в мысленный диалог. Часто взгляд на себя и свое поведение глазами другого участника открывает перед консультантом новые возможности и перспективы.

Пример обращения

Консультант: Если бы ребенок слышал наш разговор и отвечал бы на наши вопросы предельно искренне, и мы бы его спросили, что вам следует делать, чтобы он бы заботился о вас и шел бы с вами на контакт, что он тогда ответил?

Абонент: Ну, наверное, он бы ответил, чтобы я временно отошла в сторону, не трогала его, а предоставила ему бы самому пережить этот трудный период. И что через какое-то время он сам начнет делать шаги мне навстречу.

Фокусировка на ситуации и ее включение в контекст жизненного пути человека

Психотравмирующие события часто воспринимаются человеком как неожиданные, внезапные и потому непреодолимые. Раскрывая последовательность развития ситуации, консультант показывает ее связь с предшествующими событиями и, тем самым, открывает возможность ее изменения [75].

Нередко, сообщив всю значимую информацию, абонент испытывает трудности в ее осмыслении, интеллектуальном овладении. Тогда консультант должен высказать точную формулировку переживаемой абонентом ситуации. Этот прием не следует использовать с постоянными абонентами, где осуществляется долгосрочная терапия; абонент в этом случае должен сам сформулировать свои проблемы. Этот прием эффективен в острых кризисных ситуациях, при суицидальных намерениях пациента. Он помогает рационализировать происходящее, интеллектуально им овладеть, и реалистически принять. Кроме того, он создает у обратившегося на телефон доверия представление, что, какой бы трудной ни была его проблема, она может быть понята другими людьми. Тем самым у человека уменьшаются кризисные переживания одиночества и беспомощности [75].

Некоторые абоненты с ярко выраженными психологически иждивенческими тенденциями пытаются бесконечно обсуждать свое эмоциональное состояние и соматические симптомы. Желая получать постоянные одобрения собственных действий, и злоупотребляя эмпатией психолога, они уходят от обсуждения сути ситуации. Консультанту необходимо вернуть абонента к обсуждению конкретных планов выхода из ситуации, решению проблемы [46].

Преодоление остроты и исключительности ситуации

Абоненты телефона доверия часто считают, что критические обстоятельства требуют от них немедленного, сиюминутного решения. В таких случаях консультант подчеркивает, что у обратившегося есть время на обдумывание и на принятие решения.

Преодоление исключительности ситуации используется в случае, когда обратившийся считает, что критическая ситуация (измена супруга, распад семьи и т.д.) складывается у него в силу его личностных недостатков и ошибочных действий. Психолог должен тактично подчеркнуть, что аналогичные ситуации встречаются в жизни достаточно часто. Этим приемом следует пользоваться очень осторожно, так как он может нарушить общение, когда абонент ждет одобрения, поддержки от нас, а мы вместо этого говорим: «Ваша ситуация не исключительна».

Обратная связь

Обратная связь – это форма действия, помогающая абоненту существенно изменить его поведение. Ее применение дает возможность клиенту лучше осознать свои проблемы, «отзеркаливая» их, спрашивая собеседника, делаясь своими переживаниями. Это способ общения с человеком, который дает информацию о том, каким образом он воздействует на остальных и как его вос-

принимают другие. Обратная связь помогает клиенту поддерживать адекватное представление о себе и своем поведении и, таким образом, успешнее достигать своих личных целей.

Предлагая абоненту обратную связь по поводу проблемной ситуации и ожиданий абонента, консультант может сказать о том, как он видит проблемную ситуацию, причины ее возникновения, какими возможностями, с его точки зрения, обладает абонент по изменению ситуации, и какие могут быть возможные стратегии позволяющие изменить ситуацию.

Метод обратной связи более описателен, чем оценочен, он основан на эмпатии, вчувствовании и понимании другого. Сказать кому-то, что он «доминирует» скорее всего, не так полезно, как примерно такая фраза «Сейчас, когда мы обсуждали эту проблему, вы не слышали того, что я говорил и я чувствую, что вынужден либо принять ваше решение, либо критиковать вас». Под критикой в данном примере понимается возможность привести человека к тому, что это действие на данный момент не выгодно, не рационально.

Обратная связь нацелена на поведение абонента, которое он в состоянии изменить. Она представляется наиболее полезной, когда абонент так формулирует свой вопрос, что на него можно ответить.

Еще один принцип обратной связи - своевременность. Она принесет больше пользы, если последует за комментарием, реакцией абонента при первой же малейшей возможности. Это зависит, конечно, от готовности человека услышать ее. Обратная связь обеспечивает ясность общения. Один из способов заключается в том, что консультант старается перефразировать полученное от абонента, чтобы убедиться, соответствует ли это представлениям абонента [51].

«Хозяин» обратной связи – консультант, поэтому он использует послания с «Я». Например: «Я чувствую, что...». «Я вижу, как вам сейчас тяжело...», «Я понимаю, что...» и т.д. При обратной связи лучше не начинать фразу, содержащую «Вы...».

Достаточно большое количество применения формы обратной связи можно увидеть в следующем примере.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте.

Абонент: Здравствуйте, меня зовут Светлана, а вас?

К: Меня зовут Алексей.

А: Вы знаете, у меня такая проблема: мне трудно найти взаимопонимание с моей мамой.

К: Расскажите, пожалуйста, об этом поподробнее.

А: Ну, во-первых, она постоянно указывает, что мне делать, хотя я уже взрослая и сама могу это решать.

К: Правильно ли я понимаю, что вам неприятно, что мать отказывается признать, что вы уже взрослая, и ведет себя так, как будто вы еще ребенок?

А: Угу. Проявляет ко мне такие материнские чувства, хотя раньше она ко мне таких чувств не проявляла (пауза).

Ну это не самое неприятное... Самое неприятное, что иногда она начинает жаловаться на жизнь, но я не чувствую никакого сочувствия к ней или желания ее помочь. И тогда я ей говорю, в чем она не права, но она на это очень остро реагирует и начинает говорить «я у тебя всегда плохая». В итоге происходит скандал, и я говорю, что хочу уехать от нее и жить отдельно, а она отвечает, что когда мы вырастем, она тоже сразу от нас уедет.

К: То есть, когда она начинает жаловаться на жизнь, то вам хочется сразу прекратить разговор, и вы указываете, в чем, по вашему мнению, она не права, а ваша мать воспринимает это очень болезненно. В итоге возникает скандал.

А: Угу.

К: Скажите, пожалуйста, что могло бы быть для вас полезным результатом нашего разговора?

А: (после паузы)... Ну, наверное, я бы хотела понять, как по-другому можно себя вести с мамой, а то я очень устала от скандалов.

К: То есть хотите найти новую стратегию поведения по отношению к маме?

А: Да.

К: Скажите, пожалуйста, а вы каким образом пытались изменить эту ситуацию? Вы сами что-то пытались делать?

А: Ну, я пыталась понять, в чем причина... Ну, и еще иногда я полностью соглашаюсь с мамиными требованиями, но я считаю, что это тоже неправильно.

К: Правильно ли я понимаю, что вы стоите перед выбором, либо спорить с мамой, и это приводит к скандалам, либо соглашаться с ней, но такой вариант вас тоже не устраивает, так как вы считаете, что это неправильно.

А: Нуда.

Далее рассказ абонента о конкретных случаях неблагоприятного взаимодействия с мамой и реакция обеих сторон.

К: То есть правильно ли я понимаю, что вы стоите перед таким выбором: либо становиться более взрослой и уверенной, и тогда мама будет выражать по отношению к этому какую-то тревогу или страх и давать вам понять, что хочет сохранить прежние отношения, либо же не развиваться и сохранять с мамой более тесные и детские отношения, но тогда мама будет более спокойна.

А: Наверное, да.

К: И как вы видите выход из этого конфликта?

А: Ну точно также. То есть не оценивать маму, а просто делиться с ней своим опытом и разговаривать о себе.

К: То есть такой средний путь, с одной стороны поддерживать маму, делиться с ней своим опытом, а с другой стороны, работать над собой, развиваться, взрослеть и сохранять эмоциональную дистанцию.

А: Ну да.

К: *А по каким конкретным признакам вы сможете понять, что вам удалось стать самостоятельным, независимым человеком, преодолеть эту эмоциональную связь, которая у вас есть.*

А: *Ну в перспективе главный признак, это то, что я стану зарабатывать и стану финансово независимой, а вообще я за свою уже сейчас жизнь отвечаю сама.*

К: *То есть главным критерием самостоятельности будет ваша финансовая независимость, но это в перспективе, а сейчас это просто самостоятельность в повседневных делах, но это у вас и так получается.*

А: Ну да.

В этой стенограмме есть множество положительных примеров использования обратной связи, но есть и определенные сложности или даже манипуляции со стороны абонента, которые не всегда видны консультанту:

- Ответственность: консультант должен помнить, что во многих случаях (особенно при суицидальных обращениях) психолог является основной надеждой абонента.
- Ловушка «как бы вы поступили на моем месте?». Человек хочет видеть в вас волшебника, целителя, несущего долгожданный ответ. Если вы попадетесь на эту ловушку и дадите прямой совет, абонент может вернуться к вам со словами: «Вы посоветовали, и это не помогло, поэтому...»
- Ловушка болтливости. Абонент подробно и многословно освещает свою проблему, демонстрируя при этом легкий, свободный тон разговора, хорошее чувство юмора. Он, кажется, может говорить бесконечно, описывая все новые и новые подробности, создавая впечатление интенсивной работы, на самом деле, не продвигаясь при этом ни на шаг в понимании своих переживаний. Это же служит и тенденцией к зависанию абонента.
- Проблема, за которой скрывается правда. Абонент способен переживать сильную боль, лишь бы только избежать разговора о реальной проблеме. Вслушивайтесь в повторяющиеся слова, фразы. Помогите ему продвинуться по пути к реальной проблеме, если его сопротивление не очень велико.
- Доминирование консультанта. У консультанта много гипотез, которые он привносит, но не дорабатывает до конца. Большинство его вопросов закрытые и это не прибавляет ответственности абоненту за ситуацию.
- Опыт озарения. Это случается, когда консультанта внезапно озаряет гениальное решение проблемы абонента. Помните, консультант не является диагностом, он не должен искать реальное решение проблемы, сообщая его как откровение абоненту; он должен помочь абоненту самостоятельно принять решение по поводу его проблемы или его переживаний.

Исследование ситуации «со стороны»

Специфика психологического консультирования по телефону состоит в том, что в разговоре, чаще всего, могут принимать участие только два человека. Имея в виду это ограничение, консультант может попросить абонента мысленно посмотреть на ситуацию глазами третьего участника взаимодействия (в том числе ребенка) и вступить с ним в мысленный диалог. Часто взгляд на себя и свое поведение глазами другого участника открывает перед консультантом новые возможности и перспективы.

Пример обращения

Консультант: Если бы ребенок слышал наш разговор и отвечал бы на наши вопросы предельно искренне, и мы бы его спросили, что вам следует делать, что бы он бы заботился о вас и шел бы с вами на контакт, чтобы он тогда ответил?

Абонент: Ну, наверное, он бы ответил, чтобы я временно отошла в сторону, не трогала его, а предоставила ему бы самому пережить этот трудный период. И что через какое-то время он сам начнет делать шаги мне навстречу.

Привлечение ресурсов

Выделяют внешние и внутренние ресурсы. Внешние – это друзья, работа, семья, необходимо узнать на кого абонент может положиться. Доступна ли помощь других социальных служб, таких как рабочий коллектив или, возможно, церковь. Существует три класса внешних ресурсов, помогающих пациенту в поддержке внутреннего баланса: значимые другие, работа и специфические аспекты «я». Внутренние – это, например, успешное завершение проблем в прошлом, с которыми абонент справился самостоятельно.

Предложенные приемы можно включать в работу с кризисными звонками на телефоне доверия. Предпочитаемо это делать на второй стадии консультирования – разрешение проблемы. Раннее применение этих методов нецелесообразно, так как еще не установлены отношения с абонентом, нет эмоционального контакта. Позже применение приемов будет уже не эффективно.

Самый надежный источник ресурса – сам человек, так как все, что ему нужно, у него уже давно есть. Важно только уметь этим вовремя воспользоваться. Технология актуализации ресурсных состояний предоставляет такую возможность. Например, в процессе работы вы видите, что для оптимального поведения абоненту необходимо чувство уверенности. Пусть он вспомнит ситуацию, в которой он всегда чувствует себя уверенно: за рулем своего велосипеда, на теннисном корте или где-то еще. Неважно, что это за воспоминание. Главное, чтобы в данный момент оно являлось для него позитивным и сильным. Еще раз во всей полноте переживите его, как если бы все это происходило сейчас. Пусть абонент ощутит в себе уверенность и силу. С этим чувством следует войти в стрессовую ситуацию, с которой он обратился, и действовать, основываясь на его уверенность. Работайте исходя из того, что на первом плане у него стоит уже не драма, а имеющийся шанс справиться с ней. Используйте его. Одержанная победа приносит чувство гордости за себя, ощущение силы и способность ответить на

серьезный вызов. В абоненте укрепляется уверенность в себе, и он обнаруживает, что имеет достаточный запас прочности, чтобы вынести любое выпавшее на его долю испытание. С помощью приема актуализации ресурсных состояний он может призвать к себе на помощь любое нужное чувство: спокойствие, компетентность, сосредоточенность, выдержку и так далее. Все, что для этого надо сделать – это взять его оттуда, где оно у него было, и перенести туда, где он в нем нуждается сейчас. Если опыта переживания нужного чувства у абонента нет, используйте прием - как будто он овладевает этим чувством. Единственное, что невозможно сделать, не обладая, например, смелостью, так это притвориться смелым, и согласовывать с этим свое поведение. Но можно позаимствовать требуемый ресурс у любого героя, подражая его манере поведения [67].

Терапевтическая пауза

Целенаправленное молчание предоставляет абоненту возможность проявить инициативу, стимулирует вербализацию разрабатываемых им планов поведения. Молчание снижает темп беседы, дает клиенту время для рассмотрения альтернатив, для принятия решения, уменьшает аффективное напряжение. Удержание паузы, или «одобряющее молчание», - один из важных приемов с «молчащими абонентами». Время удержания паузы зависит от многих причин, в частности, от скорости речи абонента, от его эмоционального состояния.

Не стоит злоупотреблять с пассивными абонентами и неуверенными в себе.

Если пауза затянулась, абонент зашел «в тупик» или трудно найти опорные точки для продолжения разговора, консультант может вербализировать свои чувства. Этот прием дает абоненту возможность получить обратную связь, понять, как психолог относится к его сообщению, и что чувствует консультант, разговаривая с ним. Консультанту этот прием поможет быть более искренними, открытыми, непринужденными. Примеры: *«Я почувствовала радость от того, что вы нашли решение»*, *«Я растеряна, не знаю, что и сказать вам»*, *«Вы меня огорчили своим сообщением»*, *«Я чувствую удовлетворение от разговора с вами»* [51].

Терапия успехами и достижениями

Такой способ часто применяется для людей, неуверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, абонент сообщает и о своих трудностях, которые ему приходилось преодолевать. Психолог тактично подчеркивает эти успехи, формируя у собеседника представление о себе как личности, способной к преодолению трудностей, что повышает его самооценку. «Этот прием, будучи методом косвенной суггестии, представляется очень эффективным при воздействии на кризисные переживания и должен неоднократно повторяться на протяжении всего процесса консультации» [8].

Часто в разговоре с абонентом полезно сфокусировать свое внимание на тех аспектах его жизненной ситуации, в которых проблема себя не проявляет или абонент с проблемой справляется.

Это могут быть:

- периоды в жизни абонента, когда трудностей в отношениях с другими не существовало или он эффективно справлялся с подобными трудностями;

- исследование тех эпизодов жизни могут восприниматься абонентом, как исключения из проблемы (например, моменты, когда удается наладить проблему);
- исследование тех сторон жизни, в которых абоненту уже удалось преодолеть существующие сложности.

Исследование исключений из проблемы позволяет клиенту осознать и сформулировать уже используемые им способы преодоления проблемы. Посмотрим это на примере.

Пример обращения

Консультант: Опишите те ситуации, в которых вам удается хорошо поладить с дочерью? Когда и как это происходит?

Абонент: Ну, иногда в выходной день мы собираемся всей семьей и спокойно что-то обсуждаем: либо наши семейные дела, либо какие-то другие темы.

К: Что вы в этих ситуациях делаете по-другому, если сравнить их с конфликтными ситуациями? Есть ли какая-то разница в вашем поведении?

А: Наверное, я просто нахожусь в другом состоянии и поэтому веду себя более спокойно и расслабленно, и нам даже не приходит в голову ссориться с дочерью.

К: Когда вы себя так ведете, как меняется поведение дочери?

А: Она тоже спокойно со мной общается, и мы можем любые вещи обсудить.

К: Можно ли из этой ситуации вынести что-то полезное, что можно было бы использовать в другие моменты? Может быть, какие-то способы поведения? Или еще что-то?

А: Да, наверное, можно с ней таким расслабленным, спокойным и доброжелательным тоном разговаривать и в другие дни.

Представление информации

В консультационной практике часто возникают ситуации, когда информация и рекомендации довольно уместны. Как лицо, хорошо осведомленное относительно ресурсов сообщества, консультант должен быть достаточно подготовлен для того, чтобы обеспечить клиента информацией относительно служб, которые могли бы лучше всего удовлетворить потребности клиента. Здесь мы имеем дело с «узаконенным» предоставлением информации, в противоположность советам или демонстрации осведомленности некоторыми консультантами. Но даже принимая такую временную зависимость мы должны быть уверены, что клиент сделает столько, сколько в настоящий момент способен сделать. А далее нам необходимо научить клиента делать то, что сейчас мы делаем в его интересах. Простое моделирование часто приносит наилучшие результаты.

Консультанты телефона доверия должны владеть, и умело использовать в своей работе разнообразные способы и приемы психологической помощи. Только сочетание различных способов работы может привести к наибольшему психологическому (психотерапевтическому) эффекту.

Завершая обсуждение темы, выделенной в этом разделе, отметим, что предложенные способы – лишь часть того, чем обладает специалист телефона доверия, обязательная составляющая его компетенции. Материалы данного раздела могут быть полезны не только начинающим, но и уже не первый год работающим консультантам, что поможет им структурировать имеющиеся у них знания, усилит их практические ресурсы в такой сложной области.

Задание для самостоятельной работы

Позвоните на телефон доверия со своей текущей ситуацией. Постарайтесь отследить и записать, какие техники использовал консультант во время работы, какие были особенно удачными на ваш взгляд, что не помогало продвигаться вам в вашей проблеме, какие фразы, возможно, ухудшили контакт, какие фразы показывали заинтересованность консультанта в диалоге? После анализа постарайтесь понять, что именно в работе консультанта сделало контакт успешным, а что затруднило его.

Итак, обсудив вопрос о методах, приемах и техниках работы с запросом абонента на телефоне доверия на разных этапах работы, мы можем рассмотреть собственно процесс их применения в телефонном консультировании в контексте различных подходов современной психотерапии и психологии.

3.2. Применение различных техник в телефонном консультировании в контексте основных направлений психологии и психотерапии

В рамках оказания психологической помощи через телефонную беседу достаточно часто используется «пятишаговая модель» консультирования, предполагающая определенную структуру и последовательность действий с использованием классического набора техник психологической практики. Стоит отметить, что далеко не всегда этого стандартного набора достаточно для эффективной работы с абонентом, обратившимся за помощью. В службу ТД обращаются люди с совершенно разной сложностью имеющихся у них проблем. Поэтому консультант телефона доверия может быть максимально полезным в том случае, когда его профессиональный арсенал отличается разнообразием подходов и техник, позволяющий оперативно работать с довольно большим спектром психологических задач. Эффективный психолог на телефоне доверия отличается от обычного консультанта тем, что обладает одной из важнейших компетенций в рамках дистанционного консультирования – универсальностью. Последнее характеризуется высоким уровнем гибкости, готовности к любой реакции абонента, выносливости (как физической, так и психологической), умением выдерживать постоянное состояние неопределенности, обладанием и владением солидным арсеналом различных способов профессиональной деятельности.

Требование универсальности предполагает постоянное профессиональное развитие, самосовершенствование, освоение различных подходов в психологическом консультировании, способность адаптировать их под формат телефонного консультирования. А это предполагает наличие креативности, позволяющей оперативно модифицировать, адаптировать и применять любую идею, любой метод, технику, которые обычно применяются в очной практике.

Для дальнейшего обсуждения нам необходимо выделить и проанализировать некоторые направления психологии и психотерапии, которые могут быть эффективно применены в рамках телефонного консультирования. определить техники, которые могут быть полезны в работе телефонного консультанта и т.п.

Применение экзистенциального подхода в телефонном консультировании.

Консультирование в экзистенциальном подходе отличается, в первую очередь, двумя существенными признаками:

- оно фокусируется не на личности клиента, а на его бытие, рассматриваемом как цепочка актов экзистенциального выбора;
- предметом консультативной помощи здесь выступают преимущественно проблемы экзистенциального, базисного уровня, присущие человеческому существованию как таковому. Такого рода проблемы имеют в своей основе экзистенциальный конфликт, который, согласно И. Ялому, обусловлен конфронтацией человека с конечными данностями существования, под которыми подразумеваются «определенные конечные факторы, являющиеся неотъемлемой, неизбежной составляющей бытия человека в мире» [119].

Обращаясь к телефонному консультированию, стоит отметить, что психолог, работающий в службе дистанционной психологической помощи, может следовать принципам экзистенциального подхода и частично или полностью применять их в работе. Например, путем сосредоточения внимания не на абоненте, а на его способе существования, бытии, другими словами, на поступках, которые совершает позвонивший. Это дает возможность размышлять на тему ответственности за каждый совершаемый выбор. Абонент должен испытывать ответственность как за действие, так и за бездействие. При этом консультация может развернуться в ключе смысловой и довольно глубокой (насколько к этому готов абонент) проработке проблемы, в которой за счет ракурса данного подхода обсуждается тема активной позиции абонента в процессе решения своей проблемы. Формат телефонного консультирования позволяет прорабатывать тему выбора и ответственности за него в краткосрочной форме с обсуждением возможности продолжить обсуждать более подробно эту тему в очной форме.

Метод экзистенциального консультирования, посредством которого клиент справляется с экзистенциальными проблемами и продвигается на пути к подлинному бытию, И. Ялом называет глубокой личностной рефлексией. По его мнению, для запуска или углубления этого процесса роль катализатора могут выполнять определенные условия: одиночество, молчание, свобода от повседневных забот, пограничные ситуации (столкновение со смертью, принятие важного необратимого решения, крах базовой смыслообразующей системы).

Основная задача психолога – понять клиента как бытие-в-мире, как человека во всей сложности его жизни и, исходя из этого понимания, содействовать тому, чтобы он сам лучше понял себя и свою жизнь, осуществил экзистенциальный выбор.

Работа телефонного консультанта в экзистенциальном подходе может осуществляться и при наличии экзистенциального запроса со стороны абонента. Это могут быть запросы о жизни и смерти, запросы о переживании собственной неизлечимой болезни (например, онкология и пр.), запрос на экзистенциальный кризис. Обычно абоненты с подобными запросами в процессе разговора открыто или, как будто «случайно», заговаривают о смысле жизни и, например, о бессмысленности и бесполезности своего существования. Или о том, как тяжелая болезнь родных, близких или самого себя поменяла представление о жизни; о том, что действительно ценно и теперь они не знают, как помириться с близкими им людьми или как искупить вину перед тем, кого уже нет или нет возможности общения. Порой, разговор может касаться темы того, как принять нового себя, в новом статусе или роли. Например, подросток, который стал инвалидом. Экзистенциальные вопросы довольно сложно спутать с каким-то другим запросом, поскольку разговор всегда выходит на обсуждения смыслов и отношения к жизни в целом. Такие запросы не редкость в телефонном консультировании. Как правило, у абонентов с подобными темами обсуждения есть проблема, они испытывают кризисное состояние, готовы много говорить, но сформулировать запрос для них сложно. Это может быть как взрослый, так и подросток, поскольку пубертатный период часто несет в себе глобальные качественные изменения не только на физиологическом уровне, но и на смысловом. Именно в этом возрасте подростки вплотную сталкиваются с осмыслени-

ем таких тем, как любовь, преданность, одиночество, предательство, жизнь и смерть, и многое другое.

Обладая техниками и пониманием работы в экзистенциальном подходе, у психолога есть возможность оказать своевременную поддержку абоненту и проработку в формате здесь-и-сейчас тех смыслов, которые так важны для абонента в данный момент.

Помимо прочего, экзистенциальный подход может быть незаменим при работе с кризисным обращением, когда жизни абонента не угрожает опасность и не требуется применения экстренных мер помощи, но при этом общее состояние позвонившего крайне нестабильно. Это могут быть звонки о смерти, о кризисе переживаемого абонентом, темы выбора и пр. Как правило, абонент просто размышляет о смерти как о факте или процессе как о конечности бытия.

Не стоит путать с суицидальными обращениями, где нужны конкретные действия, поиск ресурсов и проработка проблемы абонента.

При кризисном состоянии у абонентов часто возникает больше решимости и готовности размышлять о своей жизни, поступках. Данное состояние требует немедленной проработки. Обсуждение смыслов в подобной ситуации может оказаться наиболее продуктивной стратегией в работе. При этом формат обсуждения смыслов своего бытия часто подталкивает абонентов к дальнейшему более длительному процессу проработки своей проблемы уже в очном формате.

Как пишет Дж. Бьюдженталь, для эффективных психотерапевтических отношений характерен глубокий уровень присутствия, погружения в беседу, который в пиковые моменты достигает уровня интимности, то есть особенной искренности, доступности, отзывчивости. В телефонном консультировании, как и в психотерапии, подобный уровень можно достичь путем глубокой концентрации на консультативном процессе и, главное, на процессе взаимодействия психолога и абонента. Фокус внимания на их взаимоотношениях во время работы, поскольку именно в процессе общения «здесь и сейчас» абонент может показать напрямую, как он взаимодействует с окружающим миром. Именно этот эффект дает возможность глубокой проработки, а анализ поведения абонента «здесь и сейчас» в момент консультации способствует необходимому уровню интимности и продуктивности процесса психологической помощи.

Экзистенциальная ориентация психолога-консультанта предполагает следование определенным общим принципам в процессе консультирования. Хорошо известный в нашей стране литовский специалист в области экзистенциального консультирования Р. Кочюнас называет в своих лекциях пять таких принципов:

- 1) **реализация отношений «Я – Ты»:** консультант в процессе работы предстает как человек, а не как носитель техник. В формате телефонного консультирования подобный способ размышления о контакте с абонентом возможен, и может быть весьма продуктивным в случае, когда абонент готов к проработке своей проблемы.

В ситуациях, когда позвонивший в основе обращения закладывает розыгрыш, пранк или хочет использовать консультанта в других манипулятивных целях, подобный формат отношения к обратившемуся может оказаться сильно

энергозатратным, и по итогу не готовый к работе абонент, вероятнее всего, скоро завершит диалог. Отношения «Я – Ты» при работе с неконсультативным обращением вполне может быть продуктивным, но здесь важно, чтобы психолог был профессионально устойчив и вынослив.

Подобная глубина отношений довольно быстро и точно показывает как абоненту, так и консультанту насколько один и другой готов к открытому общению «без масок». Следует отметить, что, в принципе, реализация таких отношений в консультации предполагает готовность психолога к открытому диалогу как с абонентом, так и с самим собой, – для того чтобы совершилась подлинная встреча. Достижение подобных отношений в формате одной консультации с абонентом часто является качественно проработанным обращением и запоминающимся случаем для консультанта, поскольку подобный формат общения чаще реализуем в очной психологической помощи, предполагающий более длительный и глубокий контакт;

- 2) **ориентация на рост личности, а не на приспособление к среде.** Консультирование не идет дальше, чем раскрытие возможностей: важно создать альтернативы, а реализовать их – дело клиента. Это правило наиболее подходит к психологической помощи по телефону, поскольку фактор ответственности абонента за свою позицию в работе и готовность к действиям наиболее явно проявляется. Это связано с высокой степенью свободы позвонившего: он всегда может в любой момент завершить диалог, а иногда даже его не начать. Он остается анонимным, и это тоже дает довольно много свободы в проявлении позвонившего. Консультант в принципе не может контролировать абонента, но он может предложить ему варианты того, что может быть полезно позвонившему. Психолог телефона доверия не стремится идти впереди абонента, поскольку это может быть непродуктивно и неэкологично. В лучшем случае, абонент может просто не воспринять забегающие вперед предложения психолога, в худшем – можно зайти на опасную для абонента территорию и оставить его там одного, поскольку телефонное консультирование не предполагает длительной работы, а это полностью нарушает правило «не навреди»;
- 3) **принятие человека как личности.** Консультант не имеет права подсказывать человеку, каким ему быть. Несколько ошибок абонента могут быть полезнее для него самого, чем следование правильному совету консультанта, не понимая, почему он это делает. В данном случае этот принцип реализуется на телефоне доверия в правиле безоценочного принятия абонента. Безоценочность и индивидуальный подход, предполагающий работу в зоне личных возможностей и ресурса абонента, являются одними из главнейших принципов дистанционной психологической помощи. Именно на телефоне доверия наиболее ярко видно, как непродуктивны могут быть советы психолога, если они не обоснованы и не исходят из индивидуальной ситуации обратившегося за помощью;
- 4) **право последнего выбора, решение всегда остается за клиентом.** Например, если речь идет о потенциальном суициденте, то консультант

может и должен сделать все максимально возможное, чтобы абонент выбрал жизнь, но он не может выбрать жизнь за него. В данном случае формат дистанционного консультирования, в принципе, не способен осуществить выбор за абонента или как-то остановить его решения. Психолог всегда может обсудить альтернативы и поговорить о том, насколько выбор может быть действительно стоящим и подходящим в данной ситуации, но сделать выбор за абонента психолог не может. В случае ситуации выбора суицида, консультант наиболее активно старается рассмотреть решения, где суицид не будет являться единственным способом ухода от проблем, но при этом нести ответственность за окончательный выбор абонента он тоже не может и, в принципе, не должен. В процессе консультации тема самостоятельного выбора и несения ответственности за свой выбор может быть обсуждена и проработана. Это также может быть темой экзистенциального осмысления выбора человека в его бытии;

- 5) **направленность на снижение зависимости клиента от консультанта, постоянное возрастание его свободы.** В консультировании по телефону у абонента в принципе есть много свобод, и здесь важно консультанту озвучить, что за данной свободой стоит и необходимость активной позиции. Абонент может быть волен выбирать и прорабатывать тот или иной аспект проблемы или нет. В случае очного консультирования той или иной темы есть возможность вернуться к ней в последующих сессиях. В телефонном консультировании подобной возможности нет, поэтому психолог может обозначить эти границы и предложить абоненту решить, будут ли они обсуждать ту или иную тему или нет. Так или иначе, выбор всегда остается за абонентом.

Приведем примеры применения экзистенциального анализа к практике телефонного консультирования. Первый случай демонстрирует применение **«Метода парадоксальной интенции»**.

Пример запроса: Абонент (17 лет) обратился в службу с жалобой, что не может преодолеть свое влечение к запаху мужских носков. Этот симптом появился у него после учебы в закрытом кадетском училище, где он из-за своей слабой физической конституции постоянно подвергался моральному унижению и избиениям со стороны курсантов. В настоящее время этот симптом особенно сильно проявляется тогда, когда он встречает физически сильных молодых людей и мужчин. Его неудержимо тянет смотреть на ноги мужчины, и он боится, что не сможет противостоять своему желанию встать на колени и припасть к его носкам.

Абонент неоднократно звонил на телефон доверия, разговаривал только с консультантами-мужчинами, но никогда не поддерживал беседу более 10 минут. Наконец он выбрал одного из консультантов, по отношению к которому чувствовал особенное доверие, и стал звонить ему достаточно регулярно (один раз в 1–2 недели) с более подробными рассказами о себе и своей проблеме.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Можно сделать предположение, что этот симптом является защитной реакцией: абонент

готов сразу продемонстрировать физически сильному мужчине свою покорность и готовность к послушанию, чтобы тем самым избежать страха, подвзгнуться еще большему унижению и физическому насилию.

Через некоторое время после регулярных консультаций, которые не показали высокую эффективность, консультант предложил абоненту использовать метод парадоксальной интенции: он заключался в том, что когда абонент встретит на улице физически сильного мужчину и испытает страх, то ему не нужно убежать от чувства страха, а следует говорить: «Страх, приходи!». Позвонивший опробовал эту рекомендацию в тот же день, сразу же перезвонил консультанту и сказал, что у него получилось не поддаться страху и преодолеть проявление симптома. При последующих звонках он сообщал, что ему удавались попытки таким образом совладать со своей проблемой. Тем не менее один рецидив симптома у него все-таки случился. Однако после получения психологической поддержки во время беседы с консультантом, он больше не общался о подобных случаях.

Подобным образом парадоксальная интенция сработала и с абоненткой, позвонившей с проблемой панического страха перед контрольной работой и экзаменами. После прояснения ситуации и оказанной ей психологической поддержке, девушке было предложено в момент, когда иррациональный страх перед контрольной или экзаменом наступает, не пытаться избежать его, а наоборот, постараться усилить и изо всех сил стараться бояться еще больше и сосредоточиться на усилении страха до абсурдного состояния, где можно трястись и стучать зубами от страха. Далее предлагалось посмотреть, как себя будет чувствовать абонентка и что будет происходить с ее страхом. Данная абонентка звонила несколько раз, и в одном из обращений она рассказала, что предложенная техника ей помогла, поскольку после того, как она активно пыталась бояться, страх ушел, и она смогла переключиться на задания.

В рамках экзистенциального психологического консультирования так же эффективно используется **«Метод дерефлексии»**.

Пример запроса: На телефон доверия позвонила девушка (16 лет), спортсменка-лыжница. Через два дня ей предстояло выступить на соревнованиях всероссийского уровня, и она испытывала сильную тревогу и сомнения в своем успехе. Ей необходимо было попасть в шестерку сильнейших, что давало право выступления на престижных международных соревнованиях. В прошлом году абонентка уже выступала на аналогичных всероссийских соревнованиях и была только девятой. Если она и в этом году не пробьется в первую шестерку, то на ее карьере лыжницы будет поставлен крест, о чем недвусмысленно заявил тренер.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Консультант спросил, как сама абонентка оценивает свои шансы. Та ответила, что, хотя в этом году из-за тяжелой болезни матери тренировалась не вполне интенсивно, все же сейчас находится в достаточно хорошей форме. По ее оценке, если не считать двух явных фавориток, шансы попасть в первую шестерку есть еще у примерно 8–10 лыжниц. Как только девушка назвала цифру 8–10, в ее голосе по-

слышалась дрожь, чувствовалось, что ее волнение усилилось. Она сказала, что сейчас к ней пришла мысль вообще отказаться от выступления и завтра же с утра уехать домой.

Консультант предложил использовать метод дерефлексии: не думать об успехе, о месте, которое она займет на предстоящих соревнованиях и о шансах соперницы, а полностью сосредоточиться лишь на том, чтобы показать на лыжне все, на что она способна. Нужно приложить силы, чтобы выложиться на все 100%, а какое в итоге будет занято место, – это уже зависит не от нее самой, а от обстоятельств, ей неподвластных: от формы, в которой находятся соперницы, от их психологического состояния, мотивации, а также от множества случайностей, которые могут произойти. То, что может сделать сама абонентка, – это проявить весь свой потенциал лыжницы и бороться до конца, только на этом и следует сосредоточиться.

После этих его слов абонентка сразу успокоилась и стала прорабатывать план собственных тренировок, где и что она может доработать. При завершении разговора в ее голосе ощущались решительность и воля.

За счет глубины проработки проблем в данном подходе у консультанта службы есть возможность более мощного импульса для мотивирования абонента к активной деятельной позиции по отношению к своей проблеме. За счет техник, работающих с глубинными переживаниями позвонившего про темы жизни и смерти, чувства вины, бытия, отношения с миром, у психолога появляется возможность аккуратно и тактично прикоснуться к ситуациям, при изменении которых у человека может кардинально поменяться жизнь.

Пример запроса: При обращении на телефон доверия абонентка заявляла, что у нее много страхов и тревог перед тем, как признаться молодому человеку в своих чувствах. У девушки было большое количество мыслей о том, что он ее отвергнет или посмеется над ней. Она также переживала, что ее о возможном неудачном объяснении будет рассказано всем, и над ней будут смеяться.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: В процессе работы с девушкой психолог предлагает ей не фокусироваться на понимании действительного желания признаться в чувствах молодому человеку, а также на том, как себя повести при различных исходах диалога.

Девушка, поразмыслив, пришла к тому, что она хочет признаться в своих чувствах, что она не готова их скрывать еще какое-то время. Тогда психолог предложил ей сосредоточить все свое внимание и мысли на том, каким образом и используя какие слова она признается в любви. Сосредоточение на своих возможностях и внимании на своих действиях помогли абонентке успокоиться и справиться с тревогой. Идея о том, что она не может контролировать окружающую действительность и реакции других людей, но может контролировать свое поведение, помогли девушке перестать размышлять о еще не случившейся ситуации, а сосредоточиться на подготовке к признанию. А также на том, как себя повести при различных исходах диалога.

Рассматривая экзистенциальную терапию как один из способов психологической помощи человеку, стоит отметить, что она в большей степени направ-

лена на работу с клиентом очно. Но психолог телефона доверия вполне может придерживаться основных правил и принципов экзистенциального подхода и понимания психологической помощи. У него есть возможность за счет техник данного направления встречаться с важными темами и смыслами в жизни абонента и мотивировать на продолжение работы в очном формате в дальнейшем.

Благодаря использованию элементов экзистенциального подхода в телефонном консультировании, образуется возможность создавать довольно крепкий смысловой мостик от разрешения ситуативных проблем к возможности изменения жизненной ситуации в более качественном ключе в очном формате психологической помощи. Это является немаловажным аспектом в работе дистанционных служб психологической помощи, поскольку спектр и глубина проблем, предъявляемых абонентами, крайне разнообразны и часто требуют более длительной проработки.

Ориентированная на решение краткосрочная терапия

Психолог в рамках ориентированной на решение краткосрочной терапии рассматривается как фасилитатор: его работа направлена прежде всего на то, чтобы выявить, поддержать и усилить те положительные изменения, которые уже происходят в жизни клиента. В процессе работы исследуется более устраивающая клиента жизненная ситуация и уже имеющиеся у него ресурсы, сильные стороны, конструктивные стратегии поведения. С содержательной точки зрения сам клиент определяет цель психологической работы и формулирует возможные пути достижения этой цели.

В процессе телефонного консультирования данный подход легко реализуем и эффективен за счет формата дистанционной работы, которая предполагает краткосрочность и большее сосредоточение не на подробностях проблемной ситуации, а на актуальном состоянии и способах изменения сложной для абонента ситуации.

Психотерапевтический процесс в рамках подхода понимается как совместное с клиентом конструирование нового непроблемного описания его жизненной ситуации. Предполагается, что трансформация понятийных структур клиента, которая осуществляется в процессе терапии, приводит к изменению и его поведенческих реакций и может быть использована для достижения прагматических психотерапевтических целей.

Телефонный консультант, используя техники краткосрочной терапии, ориентированной на решение, может довольно быстро сосредоточиться на актуальных возможностях абонента и его ресурсах для обсуждения способов изменения проблемной ситуации. Также за счет формата подобной работы консультант способен технично и быстро фокусировать внимание абонентов, которые сильно зациклены на подробном описании деталей проблемы, на ситуации здесь-и-сейчас и далее отталкиваться от позитивных сторон ситуации, а не зацикливаться на негативе.

Рассмотрим особенности телефонного диалога, реализуемого в логике, ориентированной на решение краткосрочной терапии.

При выборе практических примеров для иллюстрации работы в данном подходе мы опирались на принятую в ориентированной на решение кратко-

срочной терапии классификацию типов мотивации обращения за психологической помощью.

- «Клиент» – человек, готовый совершать усилия для изменения не устраивающей его ситуации.
- «Жалобщик» – человек, признающий существование проблемы, но считающий, что ее решение зависит не от него, а от других людей.
- «Визитер» – человек, направленный на работу с психологом другими людьми без самостоятельной мотивации.

Отметим, что по опыту наиболее типичным, как очевидно, является обращение на телефон доверия абонентов с мотивацией «клиентов» или «жалобщиков», в то время как обращения «визитеров» достаточно редки. Поэтому первый случай иллюстрирует возможную последовательность этапов консультации при работе с «клиентом», второй – особенности работы с «жалобщиком».

Специфика и этапы телефонного консультирования абонента

1. Этап установления контакта. В начале консультации важно уделить время сбору информации о самом абоненте и его актуальной жизненной ситуации. Это позволяет установить с абонентом доверительный контакт. Кроме того, на этой стадии абонент часто рассказывает о своих сильных сторонах и ресурсах, что может быть использовано на более поздних этапах работы.

Пример запроса: На телефон доверия обратился молодой человек (16 лет). Он начал разговор с того, что в последнее время сталкивается с неконтролируемыми и необъяснимыми вспышками гнева. Консультант попросил у абонента разрешения перед тем, как обсуждать саму проблему, задать несколько более общих вопросов о нем и его жизненной ситуации. Выяснилось, что абонент живет с матерью и отчимом. Он учится в последнем классе школы и тратит много времени на подготовку к поступлению в вуз. Каждый день совершает продолжительные поездки на электричке в Москву, из-за которых сильно устает. Друзей у позвонившего мало, и общаться с ними почти не удается из-за отсутствия времени.

Далее подробно рассмотрим работу консультанта телефона доверия с данным абонентом поэтапно с применением техники, ориентированной на решение краткосрочной терапии.

Полученная информация от абонента позволила лучше понять, как он воспринимает свою жизненную ситуацию и рассмотреть его запрос в более широком контексте. Далее следовал сбор информации о проблеме и определение запроса. На этой стадии задачей психолога является описание проблемы на конкретном уровне (выявление поддерживающей проблемную ситуацию поведенческой последовательности), локализация проблемы во времени (когда проблема появилась) и в пространстве (в каких именно ситуациях и контекстах проблема проявляется). Это не только позволяет собрать необходимую информацию, но и значительным образом влияет на восприятие проблемной ситуации самим абонентом. Проблема, которая первоначально рассматривалась

как тотально включенная во все аспекты жизни, начинает восприниматься как ряд конкретных повторяющихся событий, которые происходят в определенном контексте в определенное время.

Выяснилось, что абонент стал отмечать у себя повышенную раздражительность примерно полтора года назад. Непосредственным поводом для обращения на телефон доверия стала неконтролируемая вспышка гнева, случившаяся после того, как его мать проявила недовольство тем, как тот помыл посуду. Приступ сильного гнева вызвал у него растерянность и чувство вины. На вопрос о цели звонка, абонент ответил, что хотел бы разобраться в причинах появления агрессивных реакций. Консультант отметил, что проанализировать причины возникновения подобных эмоций в течение одного телефонного разговора может быть непросто и предложил сосредоточиться на способе решения этой проблемы. Обратившийся за помощью отметил, что такой результат устроил бы его еще больше.

2. Этап определения целей (критериев преодоления проблемной ситуации). Содержанием этого этапа может быть определение критериев решения проблемы и исследование того, как преодоление актуальных сложностей может повлиять на другие стороны жизни абонента.

Дальнейшая работа была сфокусирована на детальном обсуждении того, как могла бы измениться жизнь, если он сможет одержать верх над агрессивными реакциями. Абонент перечислил следующие изменения, связанные с гипотетической ситуацией решения проблемы: он станет «менее конфликтным и раздражительным», скорее всего, перестанет ссориться с родителями, отношения с которыми станут более доверительными. У него станет больше друзей, он сможет в большей степени концентрироваться на учебе. Возможно, у него появится девушка, он начнет лучше думать о самом себе и меньше времени станет посвящать мыслям о возможных сложностях и неудачах, которые могут его ждать в будущем.

Затем абоненту было предложено описать свой день после чудесного избавления от неконтролируемой агрессии и неприятных мыслей. Абонент отметил, что он встанет с утра с меньшим раздражением, будет более продуктивно заниматься с репетитором, а затем встретится со своей знакомой. Изменения, которые произойдут с абонентом, смогут заметить окружающие. Репетитор, возможно, отметит, что молодой человек стал более собранным. Родители обратят внимание на то, что он стал более вежливо и приветливо с ними разговаривать. На знакомую произведет впечатление, что у абонента необычно доброе выражение лица, он стал более внимательным, а его суждения стали менее максималистскими, более зрелыми и спокойными.

3. Этап шкалирования. В рамках вопросов шкалирования абоненту предлагается оценить свое состояние по определенной шкале. В наиболее распространенном варианте предлагается представить шкалу, на верхних делениях которой располагается устраивающая его жизненная ситуация, а на нижних – наоборот, самая неблагоприятная ситуация, и оценить по этой шкале свое актуальное состояние. Эта техника также может применяться по отношению к самым различным аспектам обсуждаемой ситуации: к самооценке клиента, его

веры в возможность преодоления проблемы, к его мотивации, эмоциональному состоянию, к мотивации других людей и т.д.

После детального обсуждения гипотетической перспективы освобождения от влияния неконтролируемой агрессии консультант попросил абонента оценить вероятность достижения этой цели. Вопрос консультанта был направлен на актуализацию мотивации позвонившего и принятие им ответственности за осуществление изменений в своей жизни. Абонент ответил, что он сможет решить обсуждаемую проблему с вероятностью 80%, так как после того, как детально описал свое поведение в ситуации свободы от проблемы, понимает, что для этого нужно сделать.

Такой ответ показал, что перспектива решения проблемы воспринимается абонентом как реальная, и он готов предпринимать для этого конкретные шаги.

4. Этап направления действий. Задачей данного этапа работы стало конструирование представления о ближайшем шаге по направлению к поставленной цели. Консультант спросил абонента о том, какое небольшое изменение в его жизни могло бы свидетельствовать о том, что дела идут в предпочитаемом для него направлении. Это изменение было описано следующим образом: в ситуации общения с родителями молодой человек сможет в течение продолжительного времени не допускать всплеск раздражения и общаться с ними вежливо и спокойно. Исходя из этого, абонентом был сформулирован первый шаг: в течение дня внимательно отмечать возникающие реакции раздражения и не допускать, чтобы они влияли на его поведение.

Отметим, что эта цель, которая со стороны может показаться слишком большой и невыполнимой, в логике этого конкретного случая выступала как в целом адекватная представлениям абонента о его возможностях. Тем не менее, для того, чтобы сформулированный абонентом первый шаг воспринимался им как более достижимый и реалистичный, был обсужден следующий ход. Консультант спросил у абонента, что могли бы сделать сами родители для того, чтобы ему было легче общаться с ними без раздражения, а затем выяснил, как сам позвонивший мог поспособствовать этим действиям родителей.

5. Обратная связь. Обратная связь представляет собой возможность психологически завершить разговор, подвести его итог и усилить мотивацию абонента на активные действия, направленные на изменение ситуации. В формате данного подхода обратная связь может быть в виде комплимента, и далее могут быть предложены рекомендации. Под комплиментом имеется в виду, что консультант отмечает достижения и прогресс, который достиг абонент в своих действиях или мыслях, как ранее в жизни, так и во время консультации, и далее психолог переходит к завершению и предложению рекомендаций по обсужденной проблеме.

Структура описанного случая подходит под многие запросы абонентов в телефонном консультировании. Важно понимать этапы психологической помощи в рамках подхода и постараться применять их на практике. Ориентированная на решение краткосрочная терапия в телефонном консультировании в высокой степени эффективна и часто применима за счет четко сформулированных техник и способа размышления, где основной фокус работы приходится на

рассмотрение ресурсов и возможностей абонента, фокусировке на позитивных сторонах его жизни даже в проблемной ситуации. Консультант выступает неким помощником в выявлении ресурсных, сильных сторон абонента.

Модель телефонного консультирования Р. Джемса и Б. Джиллиленда

В 80-е годы в США в г. Мемфис в полиции была создана бригада кризисной интервенции на основе программы, разработанной профессорами Бюро Джиллилендом и Ричардом Джемсом.

Данные специалисты отмечали, что в ситуации дистанционного телефонного консультирования есть много преимуществ, но при этом есть свои довольно значимые ограничения. Психолог ограничен в возможности отслеживать процесс консультирования, он может опираться только на содержание вербального высказывания клиента, скорость ответа, эмоциональные послания в тоне и модуляции голоса клиента, без возможности соотнесения их с невербальным сигналами. Более того, консультант может оперировать только своим умением вербальной регуляции ситуации без ее физического контроля, что является фрустрирующими условиями консультирования – достаточно представить себе клиента, имеющего суицидальные планы и бросившего трубку. Для создания более комфортной и эффективной работы в кризисных ситуациях и в целом – в формате дистанционного консультирования – авторы разработали модель кризисного телефонного консультирования.

Авторы предлагают следующую, проверенную годами практики, схему телефонного консультирования:

- установление психологического контакта;
- определение проблемы – распознавание проблемы с точки зрения абонента и обозначение ситуации вербально, определение событий, приведших к кризису, и механизмов совладания, которые использует абонент;
- обеспечение безопасности. Психолог определяет риск угрозы для абонента в настоящий момент, наличие ресурсов поддержки в ближайшем окружении абонента. Кроме того, психологическая безопасность отношений поддерживается тем, что не подвергаются сомнениям слова и убеждения абонента, его не призывают к ответственности и выполнению обязательств, не порицают за неправильные поступки и не грозят неприятными последствиями;
- поиск возможностей и составление плана действий. Здесь важно обсудить с абонентом три следующие сферы его активности:
 - 1) получение ситуативной поддержки (общение с людьми, наличие тех, кто может интересоваться его судьбой);
 - 2) способы совладания с трудностями, т.е. действия, поведение абонента, а также средовые ресурсы совладания;
 - 3) образцы позитивного и конструктивного мышления абонента, которые могут ему облегчить восприятие проблемы и снизить уровень страха и стресса.

Получение от абонента обязательств реализации плана. Обязательства должны быть простыми, конкретными и ограничены временными сроками. Как отмечают Джемс и Джиллиленд, если планирование было правильно и адекватно, от абонента бывает несложно получить обязательства реализации этих планов.

Приведем примеры обращений на телефон доверия абонентов, находящихся в кризисном состоянии.

Пример запроса: Абонентка звонит из подъезда. Мама выгнала из дома. В последнее время постоянные конфликты с мамой, она может ударить и не дает поест. Девушке была оказана психологическая поддержка, проведена работа с актуальным состоянием, осуществлена помощь в выражении чувств и проведено мотивирование на выход из ситуации. Абонентке через полгода будет 16 лет, и она сможет найти подработку и жить самостоятельно. Совместно с абоненткой был проведен поиск ресурсов в данной ситуации. Девушку поддерживает подруга, классная руководительница, и она может обратиться к старшей сестре. Позволившая испытывает чувство стыда перед обществом, мол, «что скажут люди», «что подумают о маме».

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Проведена работа с чувством стыда. В процессе консультирования абонентка приняла решение обратиться в органы социальной защиты. Даны необходимые контакты очных социальных и психологических служб. В полицию девушка отказалась обращаться. Также была проведена работа для мотивации обращения на ДТД.

Пример запроса: Абонентка (14 лет) позвонила в тяжелом эмоциональном состоянии и сообщила о суицидальных мыслях, так как она, по ее словам, «опущенная». Рассказала, что год назад у нее был молодой человек, которого она любила. Он обещал на ней жениться и уговорил ее в знак полного доверия к нему отправить ему свои интимные фото. Потом он разорвал отношения (из-за чего она уже вскрывала вены), а теперь он снова появился и стал шантажировать – требовать новых фото под угрозой опубликования старых в интернете. Абонентка отказалась, а сегодня кто-то из друзей со смехом рассказал ей, что видел ее интимные фото. Она заверила, что это фотошоп, но на душе ей очень плохо – она боится, что скоро все узнают о ее низких моральных качествах. Запрос на эмоциональную поддержку.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: С абоненткой был проведен рефрейминг, что в данной ситуации не она поступила как-то плохо, а он. Она доверила самое интимное любимому человеку, а он ее предал, совершил уголовное преступление (шантаж) и выложил интимные снимки в открытый доступ. Далее было обсуждено, что какие-то друзья, возможно, действительно от нее отвернутся, но не все – так, например, абонентка рассказала о своей лучшей подруге, с которой они делятся всем, и которая уже предлагала ей помощь. На этом абонентка поблагодарила, сказав, что ей значительно легче (это подтверждают изменения в голосе) и завершила разговор.

Задание для самостоятельной работы

Проанализируйте два случая обращения на ДТД с точки зрения соблюдения всех этапов кризисного консультирования Джемса и Джиллиленда. Если в описанных случаях не хватает каких-либо этапов, или они представлены частично – подумайте, как эти этапы могли бы звучать в данных консультациях, каким образом они могли бы быть реализованы.

Стоит отметить, что модель кризисного консультирования часто активно используется психологами в телефонном консультировании не только в ситуации кризисных обращений. Данная модель вполне применима в работе с абонентами на различные темы. За счет структурированности и четкости в последовательности действий консультанта эта модель становится универсальной и крайне полезной в ситуациях, когда психологу в процессе работы с абонентом не хватает структуры и есть ощущение некой потерянности в предоставляемом материале со стороны позвонившего. Психолог всегда имеет возможность обратиться к основным векторам работы с абонентом, исходя из формата данной модели.

Семейная системная терапия субличностей

Основателем данного подхода является Ричард Шварц – член Американской ассоциации семейной терапии. Его теория – семейная терапия субличностей (далее – ССТС), продукт слияния двух источников: результатов исследования интрапсихических процессов и того, что происходит в семьях. Иначе говоря, предполагается, что у каждого человека есть до ста субличностей (и это считается нормой). Помимо субличностей, одним из основных конструктов, предложенных Шварцем, является Самость.

Самость – это такая сущность, которая наблюдает за субличностями. Субличности могут быть представлены в виде образов. Самость же – нет, потому что это, собственно, - Я, наблюдающий, для самого себя невидимый. У него есть ясность видения и другие качества, необходимые для успешного руководства. Это активный, чувствительный внутренний лидер с одновременным экспансивным и безграничным состоянием сознания.

В нем – сострадание, умение видеть целую картину, доверие, дальновидность – все то, что позволяет быть в контакте и гармонии с собой и окружающим миром.

В телефонном консультировании, как и в очной терапии, работа начинается с того, что консультант вводит понятие множественной системы для клиента, он начинает говорить с ним, используя терминологию частей. Например, *«Одна моя часть тревожится за вас, а другая задумывается, как вам помочь»*.

Получить доступ и работать с внутренней системой в телефонном консультировании можно множеством способов. Модель ССТС особенно выделяет два: «Внутренний взор» и «Прямой доступ».

«Внутренним взором» абонент может быстро идентифицировать много частей и быстро дифференцировать Самость. Также абонент может провести «внутреннюю системную терапию» – то есть поработать со своими частями как с группой, где в качестве семейного терапевта будет выступать Самость.

Например, можно попросить абонента представить «внутреннюю комнату» и в нее поместить субличность, с которой абонент озвучил желание изменить свои отношения. Следующий шаг этой техники – дальнейшая дифференциация Самости абонента от других частей, особенно от тех, которые в противостоят с частью в комнате. Позвонившего спрашивают, как он относится к части в комнате, если абонент рассказывает о любом отношении, не похожем на сострадание, приятие или любопытство – скорее всего, это результат вмешательства поляризованных с этой частью субличностей. Другими словами, помимо Самости там есть еще другие субличности. Если так и происходит, мы просим абонента найти субличность, которая злится, боится, негодует и так далее, попросить ее довериться и не вмешиваться. После этого спрашиваем абонента снова, что он чувствует к субличности в комнате. И так, пока у позвонившего не возникнет чувств сострадания, приятия или любопытства, то есть чувств, свойственных Самости.

Когда абонент заговорит об этих чувствах к изучаемой части, консультант предлагает клиенту войти в «комнату», приблизиться к субличности и пообщаться с нею на тему их взаимоотношений. После того как Самость окажется в «комнате» и будет в состоянии как-то общаться с субличностью, этой части можно адресовать ряд вопросов. Например:

- *«Почему ты делаешь или говоришь (здесь называется беспокоящее поведение или мысль)?»*
- *«Чего ты на самом деле хочешь?»*
- *«Если ты перестанешь это делать, как ты думаешь, что страшное произойдет?»*
- *«Если бы (имя абонента) совершенно точно был в состоянии справиться и не допустить (чего боится часть), и ты могла бы делать в системе все, что хочешь – что бы ты хотела?»*
- *«Ты хотела бы, чтобы мы помогли тебе перейти в эту новую роль?»*

Пример запроса: Позвонил абонент (13 лет). Рассказал о том, что переживает за свою подругу, которая часто жалуется на то, что ей плохо, с ней никто не дружит, ее обижают в школе. Родители ее не понимают и вообще, она не знает, как ей это изменить. Абонент очень старается ей помочь, но она отвергает все его предложения, говорит, что это все ей не подходит. В процессе разговора психолог замечает, что абонент говорит о том, что подруга жалуется, но не принимает его помощь. При этом она реагирует на помощь с некоторым раздражением и завуалированной злостью, негодованием.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Консультант решает применить технику ССТС «внутренняя комната». После установления контакта с позвонившим и оказания ему эмоциональной поддержки консультант предлагает ему необычный способ работы с проблемой, дает информацию о ССТС, рассказывает о том, что на психику человека можно посмотреть менее привычным способом и допустить, что она может быть целостна, но при этом содержать в себе множество субличностей. Далее консультант предлагает пригласить некоторые из них в некую комнату и пообщаться и снять сложившуюся проблему.

Консультант довольно быстро знакомится с Самостью, задавая уточняющие вопросы: «Как ты относишься к сложившейся ситуации? Какое у тебя сейчас отношение к подруге? Что ты чувствуешь на этот счет?». Абонент довольно быстро пришел к состоянию сострадания, любви и, в целом, спокойного отношения к ситуации. Таким образом, на первый план вышла Самость. Консультант познакомился с ней и далее предложил Самости пообщаться с той субличностью, которая испытывает чувство негодования, раздражения и некой злости в отношении сложившейся ситуации. Субличность согласилась, и тогда психолог попросил пригласить эту субличность в комнату. Далее консультант через Самость задавал следующие вопросы: «Как ты относишься к тому, что подруга не слушает советов, которые дает (допустим, абонента зовут Антон) Антон? Как ты относишься к тому, что Антон не говорит подруге, что часть него раздражает на то, как она реагирует на помощь Антона? Что бы тебе хотелось сказать по поводу всей этой ситуации? Что бы ты хотел сказать Антону? Что бы ты сделал, если бы была возможность себя проявить? Что бы ты сделал в этой ситуации?» и т.д. Далее консультант поблагодарил субличность за разговор с самостью, она ушла, он поблагодарил Самость, спросил готов ли абонент на этом завершить технику и далее они поговорили о том, что дала данная техника. В процессе анализа подобного общения с подавляемой субличностью, Антон осознал, что он ни разу не разрешал себе злиться на подругу, а эти чувства у него присутствовали. Он пришел к тому, что эти чувства у него возникают на то, что он очень хочет помочь подруге и хочет, чтобы ее жизненная ситуация изменилась, а она ничего не готова делать, чтобы что-то изменить. Антон понял, что готов общаться с подругой на какие-то нейтральные или позитивные темы и не обсуждать проблемы. Перед этим абонент хочет поговорить с подругой и объяснить ей свою позицию. Также Антон отметил, что в принципе себе не позволяет чувства раздражения или злости, а, оказывается, они могут быть очень полезными в понимании того, как можно изменить ситуацию, которая не устраивает.

Таким образом, используя данный подход и его техники, появляется возможность в довольно безопасном формате совместно с абонентом прикоснуться к его глубинным переживаниям, и при этом сам позвонивший изначально становится в активную позицию по отношению к своей проблеме. Помимо прочего, данная техника позволяет отделить разного вида тревоги, за счет фокусирования на обсуждении с Самостью одной проблемы. Абонент может обсудить наиболее волнующую его тему без переключения на другие темы. Это можно сравнить с эффектом шума, данная техника позволяет снизить или вовсе убрать мешающий шум.

Также за счет принятых условия, что в человеке существуют много субличностей, психолог может, слушая абонента, переключать его внимание от общего ощущения тотальной катастрофы на фокусирование того, какая из субличностей так ощущает ситуацию, а какая из них чувствует по-другому.

В данном подходе предполагается, что в каждом человеке есть ряд субличностей, которые проявляют себя наиболее часто и включаются в момент, когда обратившемуся за помощью необходима помощь или защита. Обычно в роли таких спасателей выступает субличность «менеджера», которая путем

общения может устранить проблему. Или субличность «пожарного», который в ситуации, опасной для человека, как в физическом, так и в психологическом плане, буквально делает все, чтобы прекратить страдания. В целом данная субличность стремится избавить человека от состояния душевной боли любыми способами, в том числе и бесполезными (употребление ПАВ, обжорство, самоповреждение, азартные игры, ярость и прочее). Например, если случается сильный конфликт, субличность «пожарного» может заставить человека просто прекратить общение путем физического ухода от конфликта. Иногда мы слышим от абонентов: *«Я всех послал и ушел!»*. Подобная фраза иллюстрирует нам работу субличности «пожарного».

Стоит отметить, что работа данных субличностей не всегда может быть расценена человеком как что-то полезное, порой выбранный способ поведения субличностям мешает, а иногда вредит абоненту. В таком случае абонент оценивает свое поведение как проблемное. В случае с «менеджерами» и «пожарными» цель консультанта заключается в поиске их предпочитаемой роли и проработке того, что продолжает удерживать их от предпочитаемого поведения. В данном случае имеется в виду, что у человека может быть представление как бы ему хотелось поступать, но он не понимает, как к этому прийти и как этого добиться. В данном случае во время консультации появляется возможность взаимодействовать с каждой из субличностей и выйти на понимание того, каким образом можно достичь желаемого поведения и результата в целом.

Помимо вышеперечисленных субличностей существует еще одна отдельно стоящая субличность, которая обычно находится в тени – это субличность «изгнанник». По-другому она еще трактуется как ребенок, олицетворяющая собой раненые, оскорбленные и уязвленные части психики. Первая же цель при работе с частью – «изгнанником» (ребенком) – позаботиться о нем, уделить ему внимание и утешить. Данная субличность обычно проявляет себя при сильной травматизации и в целом олицетворяет незащищенную часть человеческого сознания.

Также можно делать инсценировку, когда две противоборствующие части могли поговорить лицом к лицу, пока консультант следит, чтобы они слышали друг друга и не позволяли другим вмешиваться. Если абонент сталкивается с проблемой, Самость устраивает сбор всех частей (или по крайней мере тех, кто лучше всего осведомлен о проблеме или заинтересован в результате), чтобы выработать совместный план и скоординировать участие разных субличностей в ее разрешении. Самость собирает всю группу и спрашивает, кто из частей одобряет один из возможных выборов, а кто – другой. Самость выступает в этих дебатах в качестве модератора и, выслушав мнения всех частей, принимает решение. Затем Самость спрашивает «проигравшие части», что им нужно, чтобы справиться с изменениями.

Другими словами, человек превращается в хорошо функционирующую социальную группу, у которой есть общие ресурсы, важные выборы делаются сообща, а лидер пользуется доверием. В таком формате консультант может выступать как некий помощник в налаживании диалога между субличностями и выстраивании общего вектора на пути решения проблемы. У психолога и абонента есть возможность за счет многоголосости увидеть ситуацию с разных сторон. Это может помочь быстрее выйти на корень проблемы и найти способ ее решения, а возможно и не один.

Если саму технику в полном ее объеме использовать в работе сложно, то консультант телефон доверия, понимая принцип ее работы, может использовать части техники или ее элементы. Например, элемент «обращения внутрь себя» с целью понимания собственных чувств и эмоций. Или «разговор» с самим собой с точки зрения различных собственных потребностей и мотивов в проблемной ситуации.

Существует также и другой инструмент работы, называется он **«Прямой доступ»**, когда консультант может общаться с субличностями напрямую. Это возможность установить личные отношения между субличностью и консультантом. При использовании «внутреннего взора» консультант говорит только с Самостью, только с нею обсуждает происходящее и в какой-то степени остается отстраненным от прочих частей. Но субличностям некоторых людей бывает полезно получить опыт прямого взаимодействия с консультантом, чтобы убедиться в том, что он компетентен и равнодушен.

Процедура проста и начинается с того, что абонент фокусируется на внутреннем мире. Консультант просит абонента сосредоточиться на части личности и спросить, готова ли она непосредственно поговорить с психологом. Если часть соглашается, ей задаются примерно такие вопросы. Предположим, абонента зовут Александр. *«Что ты чувствуешь по отношению к Александру? Как, по-твоему, Александр к тебе относится? Давно ли ты с Александром знакома? А там что-то происходило, что ты появилась? Что ты говоришь или делаешь? Что будет, если ты не будешь этого говорить или делать? Такое уже бывало, что Александру так было плохо? Скажи, пожалуйста, вот ты выполняешь такую роль, а, если бы в такой роли не было необходимости, чтобы ты хотела делать?»*.

Достигнув определенного прогресса, консультант может решить, что мог бы снова пообщаться с Самостью, и перед этим спрашивает у части, не хочет ли она что-то добавить, до того, как это случится. Надо поблагодарить часть за шаг навстречу и затем попросить разрешения снова поговорить с Самостью. Затем консультант спрашивает, как это все было для абонента. Некоторые наши телефонные клиенты говорили нам, что им было интересно, другие – что все это было как-то странно. Некоторые начинали переживать, нет ли у них психического расстройства. На этом этапе бывает полезно снова подчеркнуть нормальность и наличие у каждого человека множества субличностей. Подобная реакция абонентов - нормальна, поскольку в повседневной жизни человеку несвойственно рассуждать в категориях субличностей. Если абонент остается в некотором недоумении после того, как консультант предложил ему подобный формат работы, ему можно предложить вспомнить ситуации, где он мог быть сам на себя не похож, вести себя иначе, чем обычно. Или вспомнить случаи, когда человек мог рассуждать сам с собой, или может он это замечал за другими. Здесь можно обратить внимание, что это не признаки какой-то патологии, а проявление субличностей, что вполне нормально.

Таким образом, применяя эти методы, телефонный консультант совместно с абонентом может достигнуть цели терапии, когда будет восстановлено управление, равновесие и гармония, при которых каждая часть могла бы успешно выступать в любимой роли. Это основные принципы и ориентиры, касающиеся

Системной семейной терапии субличностей, которые были апробированы нами в телефонном консультировании. Мы считаем этот метод очень интересным, полезным и вполне применимым в формате телефонного консультирования.

Приведем пример обращения абонента, где были использованы в работе техники ССТС.

Пример консультации: Абонент (Петр, 17 лет) обратился с тем, что не может справиться со своей агрессией. В процессе работы выяснилось, что молодой человек в конфликтных ситуациях не может вести диалог и как только появляется напряжение, он сразу всех «посылает», часто используя нецензурные выражения, и быстро уходит. При этом абонент сообщает, что это ему сильно мешает в жизни, поскольку он не может добиться желаемого результата. В последний раз он не смог оспорить свои результаты вступительных экзаменов, поскольку поругался с сотрудниками вуза.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: После оказания психологической поддержки консультант предложил абоненту попробовать посмотреть на себя и проблемную ситуацию с позиции допущения мысли, что в человеке присутствует много субличностей, и они действуют, исходя из интересов человека, в котором существуют. Но стоит отметить, что не всегда выбранный способ поведения, шаблон устраивает человека и подходит под ту или иную ситуацию. После краткого введения абонента в логику работы ССТС, консультант предлагает абоненту повзаимодействовать с определенной субличностью, которая отвечает за его агрессивность, вспыльчивость и непреодолимое желание уйти, как только появляется напряжение в беседе.

Психолог предлагает абоненту сосредоточиться на данной субличности, предложив представить ее, почувствовать. Для этого можно закрыть глаза и узнать, готова ли она напрямую поговорить с консультантом. Абонент сообщил, что субличность – не против, и психолог задал ряд вопросов: «Как ты относишься к Петру? Какие у вас отношения? Как ты относишься к ситуации, которая произошла с Петром? Как ты думаешь, какую роль или функцию ты выполняешь в этой ситуации? А если бы тебе не нужно было бы ее выполнять, чтобы ты делала? А как по-другому ты видишь свою роль в помощи Петру?».

Консультант узнал, что субличность таким поведением старается оградить абонента от лишней нервозности и ненужной информации, считая, что нет смысла беседовать дальше и унижаться, если абоненту уже дали понять, что он не получит, что хочет. Консультант поблагодарил субличность за разговор и спросил, может ли он теперь поговорить с Самостью. Субличность была не против, и далее психолог разговаривал с абонентом из позиции ведения диалога с Самостью, рассуждая, каким образом можно договориться с субличностью, чтобы изменить способ реагирования на конфликтные ситуации. Стоит отметить, что перед тем, как начать говорить с субличностью, консультант задал ряд вопросов, чтобы найти нейтральное, спокойное отношение к ситуации или отношение сострадания, любопытства или приятия и таким образом обнаружить Самость. Вопросы звучали примерно следующим образом: «Как вы относитесь к данной ситуации? К поведению абонента? Что вы думаете на этот счет?» и т.д. В процессе диалога пришли к тому, что резкое

завершение диалога при каждом напряженном моменте несет больше стресса после, нежели попытка добиться своего. Самость предложила субличности в подобных ситуациях попробовать дать возможность действовать другой субличности, ее можно назвать менеджером или адвокатом. И если ничего не получится у них, тогда в ход может идти данная субличность, которую абонент назвал «качок». В более обобщенном виде перед консультантом и абонентом предстала субличность «пожарный».

В данной консультации диалог с субличностью был завершен на этом этапе, но, если бы было необходимо, можно было бы также проработать субличность «изгой» или «ребенка», которого, по сути, очень рьяно защищает «пожарный». Здесь можно обратить внимание на то, что субличности было важно защитить абонента, даже если ему это не нравилось. Это очень похоже на реакцию родителя, стремящегося защитить своего ребенка в ситуации, когда ему угрожает опасность. Здесь было бы интересно узнать, что на этот счет может сказать субличность «изгой» («ребенок») и, возможно, прояснить истоки подобного поведения. Данный формат больше подходит в работе с клиентом очно и длительно, в случае телефонного консультирования подобной глубины проработки не требуется и важно отметить, что абонент в своем запросе также не озвучивал необходимость поиска истоков своего подобного поведения. В данном случае ему было важно избавиться от подобной реакции или научиться ее контролировать.

Рассматривая этот случай, хотелось бы подчеркнуть, что в начале работы консультант использовал технику «прямого доступа», напрямую взаимодействуя с субличностью «пожарного». А после использовал технику «внутреннего взора», где общался с Самостью по поводу действий субличностей, а также частично осуществился диалог субличностей под контролем Самости в моменте, когда они договаривались, кто и при каких обстоятельствах может себя проявлять.

Задание для самостоятельной работы

Какие из аспектов данного подхода вы могли бы применить в своих ежедневных консультациях? Как бы вы сформулировали вопросы для абонентов, чтобы использовать элементы ССТС?

Применение техник нейролингвистического программирования в телефонном консультировании

НЛП (нейролингвистическое программирование) – это направление в психотерапии и практической психологии, использующее вербальное и невербальное поведение человека с целью добиваться от него нужного результата. Многие специалисты используют данный подход и считают его весьма эффективным. При этом определенные части и элементы техник НЛП могут быть успешно применены в рамках телефонного консультирования. Рассмотрим данные техники подробнее.

Цель в жизни человека чрезвычайно важна, поскольку именно она стимулирует его к действию, поиску ресурсов, преодолению препятствий. Поэтому для эффективной работы консультанта важно определить, чего же хочет абонент, и

вместе с ним сформулировать и конкретизировать эту цель. Целью может стать какое-либо изменение в личности абонента, которое повлияет на решение его проблемы (стать более уверенным, чтобы познакомиться с девушкой; научиться общаться, чтобы завоевать друзей; определить стратегию подготовки и успешно сдать ЕГЭ и пр.). Целью может быть какое-либо действие, направленное на решение проблемы абонента (поговорить с мамой о сложностях в отношениях и пр.). Для правильной формулировки результата (цели) необходимо соблюдать следующие условия.

1. Результат сформулирован утвердительно.

Вопрос абоненту: «Что вы хотите?», а не «Что вы не хотите?». Будьте внимательны к словам, указывающим на отрицания: не надо, не должно, прекратить, не будет, да, но... и т.д. Отрицания существуют в языке, а не в опыте. Например: *«Я не хочу чувствовать себя плохо».* – *«Хорошо, а как вы хотите себя чувствовать?».*

2. Результат может быть приложен к конкретному лицу, и вы это должны контролировать.

Вопрос абоненту: «Как бы вы хотели измениться?» Обратите внимание на то, что вы можете сделать. Вы можете быть ответственным за выдвигание формулировки результата и его достижения. Если результат подразумевает участие других людей, абонент должен выбрать, как будет себя вести: *«Я хочу, чтобы моя жена стала более чувствительной».* – *«А вам бы хотелось быть спокойным, принимая другие реакции от вашей жены?».*

3. Результат должен быть выверен в категориях сенсорного опыта.

Вопрос абоненту: «Что вы увидите, услышите или почувствуете, когда достигните цели?»

4. Результат размещен в нужном контексте.

Вопрос абоненту: «Когда, где, с кем вы этого хотите?»

5. Результат сопровождается позитивными побочными продуктами (экологическая проверка).

Вопрос абоненту: «Как данный результат повлияет на вашу жизнь?» Тщательно проследите, чтобы ни одно из преимуществ (вторичных выгод) имеющегося состояния не было потеряно: *«Я хочу быть независимым».* – *«Потеряете ли вы что-нибудь ценное, став независимым?».*

Иногда полезно задавать вопрос – «Что вы получите, когда достигните желаемого?» – несколько раз. Например: *«Что вы получите, став независимым?»* – *«Свободу выбора».* – *«Будучи независимы, что вы получите, имея свободу выбора?»* – *«Уверенность».* – *«Будучи независимы, имея свободу выбора, став более уверенным, что вы приобретете от этого?»* – *«Ощущение того, что я человек и стоит жить дальше».*

6. Масштаб обобщений.

Если желаемый результат недостижим, выделите для начала один его меньший компонент. В формате телефонного консультирования проработка этого меньшего компонента может являться полноценной консультативной работой с абонентом.

7. Доступ к ресурсам.

Вопрос абоненту: «Какие ресурсы вам нужны, чтобы добиться вашего результата?» Определите ресурсы, которые нужно задействовать, чтобы реализовать желаемый результат: «Я хочу быть независимым». – «Что вам нужно, чтобы быть независимым?».

8. Препятствия на пути к результату.

Вопрос абоненту: «Что мешает вам достичь желаемого результата уже сейчас?» Сформулируйте эти препятствия в сенсорных категориях опыта.

9. Первый шаг.

Вопрос абоненту: «Как вы собираетесь достичь этого?» Определите первый шаг, а также пути возврата и альтернативные пути достижения результата.

Техника «Рефрейминг». Английское слово *рефрейминг (reframing)* не имеет однозначного перевода на русский язык. Слово *reframe* переводится и как замена рамки у картины (*рефрейминг контекста*), и наоборот, замена картины в рамке (*рефрейминг значения или смысла*).

Рефрейминг – это другой взгляд на ситуацию, изменяющий значение опыта. Овладение навыком рефрейминга развивает множественное восприятие, позволяет у любой ситуации видеть более одной грани. Умение быстро формулировать рефрейминг смысла или рефрейминг контекста, определяя, какой из них следует использовать в каждом конкретном случае, значительно повышает эффективность нашего взаимодействия с человеком.

В телефонном консультировании рефрейминг помогает совместно с абонентом увидеть проблемную ситуацию с разных сторон и не заикливаться только на негативных сторонах произошедшего.

Пример обращения: Позвонила девушка (14 лет) и рассказала о том, что она недавно перешла в новую школу в связи с переездом в новую квартиру в другом районе. Ей не по себе в классе, она скучает по одноклассникам из прошлой школы и друзьям во дворе.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: В процессе работы психолог применил технику рефрейминга и совместно с абоненткой рассмотрел другие стороны данной ситуации: у девушки появились возможности расширить круг новых друзей, а со старыми друзьями поддерживать связь дистанционно и периодически встречаться. Также абонентка отметила, что несколько ребят с теплом и вниманием к ней отнеслись, а один мальчик проводил ее до дома.

В данном случае за счет взгляда на ситуацию со стороны позитивных изменений у абонентки появилась возможность оценить переезд и переход в новую школу как позитивный стресс, нежели как негативный.

Рефрейминг содержания (смысла) – это изменение значения содержания, оставляющее контекст прежним. Это один из способов работы с ограничивающими убеждениями, так как он помогает изменять причинно-следственные связи. Для рефрейминга содержания подходит формула «Я чувствую X, когда случается Y.».

Если это жалоба, спросите абонента: *«Какой другой аспект этой же самой ситуации, неявный для этого человека, мог бы создать другой фрейм значения?»* или *«Как еще я бы мог описать эту ситуацию?»*. Найдите новое значение, которое может послужить переходом от жалобы на поведение к хотя бы частичному признанию, чем ценно это поведение. Чтобы достичь наибольшего эффекта, консультанту нужно будет знать, какие критерии важны для человека, с которым он собирается проводить рефрейминг.

Рефрейминг контекста – изменение контекста на такой, в котором данная реакция представляет ценность. Консультант меняет контекст, оставляя содержание прежним. Для рефрейминга контекста подходит формула *«Я слишком X»* или *«Она слишком Z»*. Услышав подобное заявление от абонента, консультант может быстро прикинуть, в каких контекстах этот X или Z может быть полезным, и предложить человеку новый взгляд на ситуацию, начав со слов *«Зато он...»*.

Техника «Буквального рефрейминга» (К. Андреас, С. Андреас). Основные шаги техники:

- предложите абоненту подумать о ситуации, при мысли о которой он чувствует себя плохо, представить ее;
- попросите тщательно рассмотреть возникший образ, затем мысленно отстраниться, «шагнув» из него назад так, чтобы видеть себя со стороны (диссоциировано);
- предложите поместить вокруг этой картины большую золотую рамку. Спросите, как изменилось восприятие проблемной ситуации;
- если изменения недостаточны, можно поэкспериментировать, «создавая» разные рамки;
- попросите украсить картину и пространство вокруг нее;
- уточните, как изменилось восприятие.

Абонент: Недавно я рассталась со своим парнем, увидела его с другой, теперь плохо сплю, нет аппетита, а перед глазами эта картина.

Консультант: Ты можешь описать эту картину?

А: Да. Я вижу себя стоящей и тупо смотрящей на них (ассоциированный образ).

К: Хорошо. Рассмотрите внимательно эту картину..., а теперь попытайтесь представить себя за ее рамками, как будто вы смотрите на картину, висящую на стене.

А: Сейчас попробую.... Получилось.

К: Попробуй поместить ее в красивую золотую раму.... Как теперь ты воспринимаешь происходящее на картине?

А: Странно, но как-то спокойно, как будто прошло много лет и я про это забыла.

К: Укрась картину, поменяй раму, помести среди других картин, сделай подсветку, все, что захочется.... Как теперь себя чувствуешь?

А: Легче стало.

Техника «Интеграция конфликтных частей личности»

Данная техника может быть использована для разрешения внутриличностных конфликтов. Внутриличностный конфликт может проявляться по-разному, однако общим его принципом является желание человека что-либо сделать, и в то же время имеется внутреннее противодействие.

В итоге сталкиваются два противоположных желания (убеждения, намерения), которые вступают в конфликт из-за невозможности одновременного их удовлетворения. Человек вынужден «разрываться на две части», что можно заметить, например, по фразам типа: «Да, но...»

Шаги техники

1. Определение особенностей конфликта.

Абонент определяет, где, когда, в каких ситуациях, в какое время, в каком контексте возникает конфликт, определяет конфликтующие убеждения.

2. Выявление конфликтующих частей и нахождение положительного намерения их поведения.

Абонент обращается вглубь себя с желанием по очереди отыскать те части личности, которые отвечают за каждый из видов поведения. После того как он находит их, выясняет, в чем состоит положительное намерение их поведения, что важного и ценного эти части личности хотят сделать для человека. Абонент благодарит каждую из двух частей, участвующих в конфликте.

3. Перенесение конфликтных частей на руки.

Предложите клиенту по возможности отложить трубку, включив громкую связь, затем вытянуть руки перед собой ладонями вверх, слегка согнув их в локтях – как будто это две чаши весов. Предложите на каждую из рук выделить одну из частей, участвующих в конфликте. Спросите, как выглядят части на руках, в виде чего они там находятся, насколько тяжелыми или легкими они ощущаются, то есть попросите описать объекты на руках, как субъективно реальные с использованием визуальных, аудиальных и кинестетических субмодальностей.

4. Установление позитивных взаимоотношений между конфликтными частями.

Попросите абонента мысленно по очереди войти в каждую из частей, участвующих в конфликте, посмотреть ее глазами на другую часть. Выясните, знает ли каждая часть о положительном намерении другой, о том, что хорошего и важного хочет она для человека, принимает ли одна часть положительное намерение другой.

5. Интеграция конфликтных частей или заключение договора между ними.

Предложите абоненту снова рассмотреть части своими глазами, оценить, какие силы сейчас ощущаются в руках — силы притяжения или силы отталкивания. Попросите абонента объяснить своим частям, что их конфликт мешает ему жить и успешно функционировать. Пусть он предложит им сблизиться, договориться или объединиться для выполнения каких-то общих функций. Добейтесь, чтобы руки двигались сами, без сознательных действий абонента. Попросите его понаблюдать за тем, как меняются образы частей, ощущения в руках и теле по мере того, как руки приближаются друг к другу.

6. Ассоциация с новой частью или заключившими договор частями.

В тот момент, когда руки соединились или максимально сблизилась, замев на месте, предложите абоненту описать то, что он имеет в результате: одну общую часть или договор между двумя существовавшими частями. Далее пусть возьмет то, что получил, внутрь себя и найдет для этого подходящее место. В момент принятия попросите абонента описать свои ощущения. Если части заключили договор, то каковы его условия?

7. Экологическая проверка и присоединение к будущему.

Надо оценить, какие способности и возможности абонент получает в результате договора или создания новой части, как это изменит его жизнь, его поведение, как изменится отношение к нему со стороны окружающих, согласен ли он с подобными изменениями. Пусть он представит себя в реальных ситуациях в будущем, когда эта новая часть станет определять его поведение; как это будет выглядеть; как он начнет себя ощущать.

Основной смысл техники заключается в выявлении положительных намерений обоих видов поведения, появления между ними сотрудничества. Гораздо легче договориться не противоборствующим видам поведения, а их глубинным смыслом. Они, конечно, разные, но обязательно имеют положительное намерение, что заставляет их уважать друг друга.

Абонент: Вообще-то, я достаточно активный человек, но иногда дел по горло, а делать ничего не хочется, лень. Как будто две половинки во мне спорят: одна энергичная, другая пассивная.

Консультант: В каких ситуациях возникает этот спор?

А: Как только время начинает поджимать, и, как на зло, в самые ответственные моменты: куча отчетов, разных бумаг.

К: Попробуйте сейчас обратиться вглубь себя и установить контакт с активной и пассивной частью. С какой частью вы бы хотели пообщаться?

А: С активной.

К: Хорошо. Где в теле вы ощущаете наличие активной части?

А: В груди.

К: Хорошо. Теперь сосредоточьтесь и спросите эту часть, что положительного стоит за ее намерением?

А: Она хочет, чтобы я был успешным.

К: Спросите, что произойдет, когда вы станете успешным?

А: ...Я буду счастливым.

К: Хорошо. Поблагодарите эту часть. А теперь обратитесь ко второй части. Где вы ее ощущаете?

А: В ногах.

К: Спросите ее, что положительного она хочет для вас, заставляя вас лениться?

А: Она хочет, чтобы я больше отдыхал.

К: Вы согласны с тем, что обе части желают вам только хорошего?

А: Пожалуй, да.

- К: А теперь вытянете руки перед собой, слегка согнув в локтях, как будто это две чаши, и расположите на одной руке активную, на другой пассивную часть. Какая в правой? В левой? Опишите их.*
- А: В правой руке активная часть в виде лампочки. Легкая, гладкая, прозрачная, теплая, излучающая свет. В левой – пассивная, еж. Тяжелый, колючий, холодный, серый.*
- К: Хорошо. Теперь станьте одной из них, войдите в этот образ. Вы – это она. Кто вы сейчас?*
- А: Я ежик.*
- К: Посмотри на лампочку, как ты к ней относишься? Знаешь ли ты о ее положительных намерениях?*
- А: Она мне не нравится. Вечно в движении. Так и перегореть не долго.*
- К: Хорошо, теперь войдите в роль лампочки и ответьте на те же вопросы.*
- А: Я лампочка. К ежику отношусь спокойно, хотя он меня и не любит. Думаю, что у него на уме ничего плохого нет.*
- К: Хорошо. Поблагодарите обе части. Взгляните на свои руки, какие силы в них ощущаются: притяжения или отталкивания?*
- А: Наверно, притяжения.*
- К: Обратитесь к своим частям с предложением объединиться, создать новую часть. Пусть ваши руки сами движутся навстречу друг другу. Наблюдайте за образами, как они меняются, как изменяются ваши ощущения? Какой образ возникает?*
- А: Образы расплываются... в руках тепло.... Образовался энергетический шар, излучающий тепло.*
- К: Хорошо. Примите этот шар, вбери́те в себя, прикоснувшись руками к телу. Что ощущаете?*
- А: Тепло разлилось по телу.*
- К: Очень хорошо. В заключении представьте реальную ситуацию в будущем, где Ваша новая часть сможет проявиться. Опишите.*
- А: Я совершенно спокойно, не затрачивая массу энергии, делаю свои дела, все успеваю.*

Нюансы техники. Во время работы абонент не должен опускать руки на колени. Если части не объединяются, можно заключить между ними договор. Если не получается, стоит задуматься «мешает ли на самом деле этот конфликт», поискать вторичную выгоду.

Если руки расходятся – постараться убедить в том, что абонент – целостная личность и необходимо либо объединиться, либо заключить договор.

Техники НЛП могут быть удобным и эффективным способом проработки ситуативных проблем, предъявляемых абонентами в процессе краткосрочной разовой сессии в телефонном консультировании. За счет технологичности и структурированности данные техники легко «перекладываются» на формат дистанционной помощи и не требуют дополнительных вводных процедур, где есть необходимость погрузить абонента в формат предлагаемой работы. Также

данные техники предполагают получение результата здесь и сейчас. Здесь имеется в виду, что абонент может сразу дать ответ на вопрос и оценить его эффект.

Задание для самостоятельной работы

Выберите одну из консультаций и попробуйте применить одну из НЛП техник для работы с данной абоненткой. Напишите фразы консультанта (или этапы применения) с использованием техник НЛП.

Пример обращения: Абонент – мать двоих детей (3,5 года и 1 год). В последнее время со старшей дочерью ей тяжело взаимодействовать. Ребенок не слушается, пытается настаивать на своем, требует к себе внимания (что абонент старается игнорировать). Абонент хотела бы найти способ выстраивать взаимодействие с ребенком более адекватно, так как на текущий момент ситуация приводит к накоплению у нее агрессии.

Пример обращения: Абонентка (17 лет) рассказала, что у нее есть токсичная подруга. Они вдвоем очень давно дружат, и самой абонентке тоже нравится дружить, но когда подруга адекватно себя ведет. К сожалению, часто подруга унижает ее и без видимой причины начинает злиться (при этом оскорблять абонентку), и абонентка уже не в первый раз обещает навсегда прекратить общение. Но потом быстро прощает, и общение возобновляется. Однако негатив от общения с подругой давно перевешивает все позитивное. Запрос: как наладить отношения с подругой?

Подводя итог рассмотрению использования различных подходов и техник в телефонном консультировании, хотелось бы отметить, что здесь представлена лишь небольшая их часть, применение которых возможно в дистанционной работе. В практической психологии и психотерапевтической практике существует множество направлений и еще большее количество техник, и многие могут быть модифицированы под формат телефонного консультирования и успешно применены. Но, используя те или иные подходы и способы, техники, важно понимать, когда и какие из них будут полезны и эффективны при работе с абонентом. Выбирая подход, способ работы, технику, специалист в какой-то степени проявляет творческую сторону в своей профессиональной деятельности, поскольку с одной и той же проблемой даже один и тот же специалист может работать, используя разные подходы и техники. Для того чтобы сохранить эту свободу в творческом проявлении, специалисту важно изучать и пробовать новые подходы и техники, пробовать их модифицировать под формат дистанционной работы.

Итак, мы можем констатировать, что изучение и использование различных психологических подходов, техник психологической практики, прямо не относящихся к телефонному консультированию, дает возможность консультанту находить новые способы формирования качественного рабочего контакта с абонентом и возможности индивидуальной подстройки под каждого человека, обратившегося за помощью. Помимо прочего, изучение нового материала и попытки работать по-новому помогает специалисту расширять круг своих профессиональных возможностей и в целом это приводит к профессиональному развитию.

3.3. Место, роль и особенности вопросов в диалоге консультанта с абонентом

В психологическом консультировании, как в очном, так и в дистанционном, одним из ключевых умений является навык формулирования и использования вопросов. В телефонном консультировании данный навык является основополагающим, поскольку в узких рамках дистанционного взаимодействия, где из возможных каналов для общения могут быть задействованы только слух и голос, умение правильным образом выстроить вербальный диалог служит единственным способом для установления психологического контакта [100].

Своевременно и адекватно ситуации заданный вопрос может открывать новые горизонты в описании жизненной ситуации абонента и служить вектором в направлении движения консультации. Но в данном случае мы выделим умение задать нужный вопрос в нужное время. Для того чтобы вопрос стал вектором в работе, необходимо понимать, как его задать и главное – зачем? Как тот или иной вопрос может помочь продвинуться в диалоге с абонентом, открыть новые стороны проблемной ситуации, помочь установить более крепкий, насколько возможно в данном формате, глубокий контакт с обратившимся за помощью? Все эти вопросы описывают некое проблемное поле в изучении данного вопроса. Для того, чтобы последовательно разобраться в искусстве построения вопросов, необходимо описать контекст, в котором они будут применяться и определиться в понимании, какие есть вопросы и что в себя они включают.

Поскольку мы будем рассматривать только формат телефонного консультирования, мы можем сфокусировать диапазон возможных вариаций задавания вопросов в рамках «пятишаговой модели», где можно будет последовательно и структурировано увидеть, как тот или иной тип вопроса может быть использован в процессе психологической помощи, отметить степень его эффективности и уместности. Перед тем как перейти к изучению построения вопросов в рамках «пятишаговой модели», опишем типы возможных вопросов, используемых в психологическом консультировании.

Типы вопросов в психологическом консультировании

Закрытые вопросы предполагают получение однозначного, конкретного ответа, например, «да» или «нет», точной довольно короткой информации о чем-либо. Закрытый вопрос часто формулируется с использованием частицы «ли» и обычно содержит в себе некую формулировку ответа или возможные ее вариации.

Обычно подобные вопросы задаются в целях сбора конкретной информации, а также для фокусировки внимания на деталях или чем-то конкретном, помимо этого, данные вопросы помогают сузить поле обсуждаемой информации, более прямым образом выйти на обсуждение деталей. Зачастую такие вопросы не дают возможности абоненту уклониться от ответа, при этом частое использование закрытых вопросов может сильно обеднить содержание информационного поля консультации и не дать необходимой свободы в высказываниях абоненту.

При использовании закрытых вопросов важно понимать, с какой целью задается этот тип вопроса, и каким образом он может повлиять на ответ абонента. Помимо этого, консультанту важно ориентироваться в том, как закрытый вопрос может отражаться в реакции того или иного типа абонента.

Рассмотрим, в каких случаях использование закрытого вопроса может быть эффективно, а в каких нет. Если в службу обратился абонент, который отличается немногословностью, некоторой зажатостью и стеснительностью, то закрытые вопросы не дадут возможности узнать от позвонившего больше, чем заложено предполагаемой информации закрытого вопроса. Помимо этого, частое задавание однотипной формы вопросов, предполагающих короткий, однозначный ответ может свести разговор «на нет». Подобный диалог будет мало информативен и, скорее всего, установить рабочий психологический контакт будет невозможно. При обращении таких абонентов важно использовать открытый тип вопроса, с обращением внимания на его переживания, реакции и отражении предполагаемого волнения в форме вопросительного обращения. Также закрытые вопросы малоэффективны в случае разговора с маленькими детьми и абонентами, подверженными легкому внушению, поскольку тип ответа на закрытый вопрос может оказаться малоинформативным и сам формат вопроса подводить к некоторому желаемому ответу со стороны консультанта. Абонент может начать пытаться угадать, какой ответ будет более подходящим для собеседника, нежели думать о том, что в действительности хочется ответить на поставленный вопрос.

Закрытый тип вопроса может быть в высокой степени эффективен в случае, когда звонит абонент, который склонен к многословности и долгому рассказу о своей проблеме с большим количеством подробностей и частым «перепрыгиванием» с темы на тему. В таких случаях консультант телефона доверия может помочь ему сконцентрироваться на чем-то одном с помощью уточнения деталей конкретной ситуации, задавая закрытые вопросы. Часто бывает полезным использование закрытых вопросов при общении с пожилыми людьми и абонентами, склонными к цикличности. В таком случае с помощью закрытого вопроса можно быстро и корректно выстроить границы обсуждаемой темы, сформулировать запрос и сориентироваться, что для абонента на данный момент наиболее актуально.

Подобная стратегия в консультации довольно продуктивна при работе с так называемыми «жалобщиками» – абонентами, не готовыми переходить к каким-либо действиям по разрешению проблемной ситуации или продвижению в ее решении, а стремящимися неоднократно обсуждать свою жизненную ситуацию обычно из позиции жертвы. Они отличаются довольно высоким уровнем цикличности в процессе консультирования, «застревании» на этапе жалобы и отказом занимать активную, деятельную позицию в вопросе разрешения описанной трудности в жизни.

Использование формата закрытых вопросов может помочь психологу не только сузить обсуждаемое проблемное поле, но и *наметить рабочий запрос*. Например: «Правильно ли я понимаю, что вы бы хотели поговорить про...», «Из того, что вы рассказали, что для вас сейчас наиболее важно обсудить/прора-

ботать это или это?». При неготовности абонента к проработке заявленной проблемы важно обсудить тему ответственности за свои действия или бездействия. Например: *«Вы готовы прямо сейчас поговорить об этом с ...», «Как вы оцениваете, у вас достаточно сил/ресурса, чтобы обсудить это ...»*. Важно очертить границы консультации и при необходимости переформулировать запрос или завершить консультацию. Например: *«Мы обсудили с вами <...>, вы готовы на этом остановиться? Можем на этом завершить?»*, если это окажется необходимым.

Также довольно продуктивно закрытые вопросы могут быть использованы при работе с потенциально *психически нестабильными абонентами*. При подобном обращении консультант, задавая закрытые вопросы, может помочь абоненту ощутить границы реальности, обсудить конкретные моменты, сфокусироваться на ситуации здесь и сейчас. Психолог может с помощью данной вопросительной формы взаимодействовать с абонентом в пространстве здоровья, например, ориентируя его во времени суток, целях на ближайшее время, ориентации в пространстве, прояснении фактологии, связанной с ранее оказываемой формой помощи и лечения, если абонент готов это обсуждать.

Продуктивным и в целом единственно возможным способом взаимодействия с категорией *«молчащие абоненты»* является задавание закрытых вопросов. До момента вербальной обратной связи с помощью закрытых вопросов у психолога есть возможность установить контакт с абонентом. В случае, когда абонент начинает говорить, несколько закрытых вопросов могут помочь консультанту сохранить некую атмосферу стабильности в плане формата взаимоотношений, а после переходить на обсуждение ситуации с помощью открытых вопросов. Если же абонент не готов к разговору, также за счет закрытого вопроса психолог может подготовить абонента к завершению разговора, например, задав вопрос: *«Вы готовы начать разговор/говорить прямо сейчас?»*

Довольно эффективным приемом *завершения консультации* при обращении абонента, у которого возникают сложности с окончанием разговора, также служат закрытые вопросы в формате подведения итога: *«Мы обсудили с вами... можем ли мы на этом завершить?»*, *«Давайте подведем итоги... есть ли что-то, что хотелось обсудить или можем на этом завершить?»*. Подобными фразами психолог подводит абонента к пониманию необходимости завершения разговора и в тоже время определяет пространство для резюмирования проделанной работы.

Использование закрытых вопросов может быть очень полезно при обращении абонента в *кризисном состоянии*, когда консультанту необходимо быстро получить жизненно важную информацию и помочь абоненту сосредоточиться на фактах, отложив на время, возможно, захлестнувшую его бурю эмоций. За счет концентрации внимания над формулировками ответов на конкретные вопросы, где, в первую очередь, задействована интеллектуальная сторона, у психолога появляется возможность попутно стабилизировать эмоциональное состояние позвонившего и прояснить информацию, касающуюся кризисной ситуации. Он должен удостовериться, что абонент находится в безопасности и, если ситуация не требует экстренных мер, перейти к работе с эмоциями абонента и более подробно обсудить сложившуюся ситуацию.

Закрытые вопросы в целом служат отличным инструментом для структурирования информации, получаемой от абонента. Помимо этого, с помощью закрытых вопросов консультант может помочь обратившемуся выразить общеприемлемые или неодобряемые мысли, убеждения и установки. Это возможно с помощью задавания вопросов, предполагающих получение альтернативных ответов, которые звучат как рядоположенные. Подобная форма вопроса может дать абоненту ощущение, что оба его ответа будут являться в одинаковой степени социально приемлемыми. Такой вопрос может звучать так: *«Одни на этот счет размышляют следующим образом (...), другие же – так (...).»*

Задание для самостоятельной работы

Сформулируйте на каждую фразу абонента (фраза 1 и фраза 2 ниже) по 3 закрытых вопроса.

Пример обращения: «Здравствуйте, это телефон доверия? Так вот, я не знаю, как мне быть. У меня есть внук, мой любимый внучок, ну такой хороший был, ну просто золото, и слушался, и вел себя так хорошо, помогал мне все время! А сейчас ну прям от рук отбился! Совсем не хочет учиться! Меня не слушает, все гуляет где-то! Я переживаю за него! А кому еще переживать! Мать – кукушка, все работает, знаю я эту работу, сидит поди ногти красит целыми сутками, а сын-лопух все терпит! Тоже весь такой занятой! А я у внука одна и есть, и он у меня! Муж умер три года назад, а как жили! Душа в душу! Как мне без него тяжело! Страдаю! Иногда тоска такая обурекает, хоть в петлю лезь... Ох, не знаю я, как мне с этим всем ужиться, и за внука боюсь, и самой тошно, а про сына с женой его вообще молчу! Поди оно все пропадом...»

Пример обращения: «...Так много всего, так много всего и это все меня волнует! Я чувствую вселенское давление! Они действительно следят за мной! Они изучают мою квартиру, им всем что-то от меня надо, я боюсь, я хочу, чтобы это все прекратилось!»

Открытые вопросы – это такие вопросы, на которые невозможно ответить односложно, такой тип формулировки предполагает развернутый ответ. Часто открытые вопросы начинаются со слов «как», «что», «могли бы», «представьте», «почему», «расскажите» и т.д.

За счет использования открытых вопросов у психолога есть возможность получить достаточно большое количество важной информации о проблеме абонента за счет предлагаемой свободы в ответе. Например, вопрос открытого типа: *«Расскажите, с чего бы вы хотели начать наш разговор / о чем бы вы хотели рассказать?»* дает возможность абоненту без каких-либо ограничений со стороны консультанта дать развернутый ответ.

С помощью открытых вопросов консультант телефона доверия может составить довольно обширную картину затруднений, с которыми столкнулся абонент. Помимо этого, увидеть, как и каким образом он относится к происходящему с ним, как оценивает это, какие чувства испытывает, и какие ресурсы у него могут иметься, что абонент уже пробовал делать, чтобы справиться с проблемой.

Открытые вопросы хороши тем, что за счет свободы в ответах абонента у консультанта есть возможность увидеть способы мышления позвонившего, его эмоциональный спектр, особенности восприятия, происходящего и его анализ. Помимо этого, открытый вопрос довольно часто провоцирует активную абонентскую позицию, и за счет таких вопросов психолог может узнать, какой результат от совместной работы хочет получить абонент.

Важно отметить, что форма открытых вопросов, в целом, больше используется не для сбора какой-либо конкретной информации о фактах жизни абонента, а, в первую очередь, ради получения возможности обсудить чувства позвонившего, для установления с ним более глубокого контакта, что помогает самораскрытию и более продуктивному разрешению проблемной ситуации.

По мнению американского психолога и историка психологии Л.Т. Бенджамина, открытые вопросы служат прекрасным инструментом в процессе обсуждения чувств, позволяют углубить контакт, в отличие от закрытых вопросов, которые его ограничивают [41]. Открытые вопросы могут помочь в процессе установления так называемых «хороших отношений» с абонентом. Форма открытых вопросов позволяет передать ответственность за разговор абоненту, и дают побудительную силу к изучению своих установок, ценностей, поведения и чувств, своего жизненного мира.

А.Е. Айви выделил моменты в психологическом консультировании, когда **наиболее часто используются открытые вопросы** [112]:

1. начало консультации (в случае телефонного консультирования это можно отнести к этапу знакомства и первичного сбора информации об абоненте). Примеры открытых вопросов на данном этапе могли бы звучать так: *«С чего бы вы хотели бы начать разговор/консультацию/свой рассказ?»* В случае телефонного консультирования при формате однократного обращения абонентов вопросы открытого типа не предполагают вопросов лонгитюдного характера, но, если так случилось, и абонент звонит неоднократно, можно задать вопрос подобного рода: *«Над чем бы вы хотели работать сегодня?»*
2. Мотивирование обратившегося за помощью продолжать повествование или более развернуто рассказывать о своей ситуации. Примеры подобных побуждающих вопросов: *«Чем бы вы дополнили сказанное ранее?»*, *«Что вы думаете/чувствуете на этот счет?»*, *«Что еще вам хотелось бы рассказать об этой ситуации?»*, *«Не могли бы вы подробнее рассказать про это?»*
3. Мотивирование абонента рассказать о своей проблеме с помощью иллюстрации примеров, конкретной ситуации для того, чтобы психологу было понятнее, о чем говорит абонент. Примером подобного типа вопроса может быть следующий: *«Могли бы вы подробнее рассказать о данной ситуации?»*, *«Можете привести пример, как это выглядит в конкретной ситуации?»*
4. Открытые вопросы помогают абоненту сосредоточиться на своих чувствах. Такой вопрос может звучать так: *«Какие чувства вы испытывали в этот момент?»*, *«Что вы почувствовали, когда...»*

Используя открытые вопросы, важно понимать и отслеживать, насколько в принципе в тот или иной момент актуально и уместно их наличие. Далеко не всем абонентам нравится подобный тип взаимодействия. Часто бывает так, что абонент воспринимает большое количество вопросов как небезопасное пространство для самораскрытия. Порой бывает так, что вовремя не заданный вопрос или долгая пауза может быть более продуктивным, чем ряд озвученных вопросов как открытых, так и закрытых. Более подробное обсуждение уместности использования того или иного типа вопросов последует далее в обсуждении структуры телефонного консультирования.

Рассмотрим эффективность открытых вопросов в зависимости от типа абонента. Стоит отметить, что открытые вопросы в целом служат инструментом для выстраивания более полного, с точки зрения информации диалога, но при этом могут сильно усложнить процесс консультирования абонента, который проявляет многословность и низкий уровень структурированности предоставляемой информации. В таком случае открытые вопросы могут спровоцировать абонента к более длительному рассказу о своей жизни, и довольно часто дополнительная информация, поступающая от него, больше запутывает консультанта, нежели служит помощью в работе. В подобных ситуациях следует ограничиться закрытыми вопросами или структурирующими фразами, которые помогут позвонившему сосредоточиться на главном или чем-то конкретном.

Открытые вопросы являются наиболее эффективными в случае, когда *абоненту сложно начать диалог*. Совместно с располагающими фразами к общению открытый вопрос может служить отправной точкой в консультировании. Например: *«Возможно, вам сейчас сложно начать разговор, не всегда просто заговорить с незнакомцем (пауза), давайте я попробую задать вам вопрос, возможно, это поможет вам озвучить ваше желание обратиться в службу (пауза), скажите, что замотивировало вас позвонить на телефон доверия?»* Это один из многих вариантов сочетания открытого вопроса с некой подготовительной фразой, данный вопрос может также задаваться и без дополнительных фраз, это зависит от контекста и индивидуально выстраиваемого контакта с позвонившим.

Данный тип вопросов является эффективным инструментом в общении с немногословным абонентом, которому довольно сложно самостоятельно сформулировать свою обеспокоенность или озвучить проблему. В таких случаях открытый вопрос может помочь расширить «горизонты сознания» абонента и предложить мыслить чуть шире, чем обычно. Например, консультант может спросить, что абонент думает о сложившейся ситуации, как он относится к своей проблеме или конкретному случаю, как бы он описал ситуацию, видя ее со стороны и так далее. Основная стратегия подобных вопросов с таким типом абонентов направлена на получение более полной и качественной в смысловом плане информации о переживаниях обратившегося за помощью, о его умозаключениях, возможно не озвучиваемых эмоциях, чувствах.

В случае, когда психолог сталкивается с ситуацией, когда эмоциональная и чувственная стороны абонента недоступны или мало озвучиваемы, открытые вопросы могут помочь в понимании, с чем это может быть связано и помочь в

осознании и озвучивании актуальных эмоций и чувств. В телефонном консультировании это порой является одним из важнейших шагов для формулировки истинного запроса абонента или первичного знакомства с процессом осознания своих чувств, блокированных эмоций. Порой за счет первичной проработки эмоциональной сферы и темпы чувств консультант совместно с абонентом выходит на более глобальное понимание проблемы и далее, исходя из возможностей телефонного консультирования, прорабатывает ее и при необходимости мотивирует на дополнительную, длительную работу с психологом очно. За счет открытых вопросов у консультанта появляется возможность не привносить свои интерпретации в работу, а более мягким образом проверять свои гипотезы и давать свободу в ответе позвонившему.

Задание для самостоятельной работы

Сформулируйте на каждую фразу абонента по 3 открытых вопроса.

Пример фразы абонента: «Здравствуйте, я не знаю с чего начать...»

Пример фразы абонента: «Ну, это она у меня списала работу, а потом сказала учительнице, что это я у нее списала. Не знаю... Она моя лучшая подруга, но зачем она так сделала, я не понимаю...»

Рассматривая типы вопросов, применяемые в телефонном консультировании, стоит отметить, что открытые вопросы имеют подкатегории, рассмотрим их подробнее.

1. Ситуационные вопросы предполагают получение информации, связанной с интересующей ситуацией консультанта. Она может касаться прошлого, настоящего или даже будущего в случае, когда психологу важно понять, какая картина жизни выстраивается у абонента при обсуждении той или иной тематики. Подобные вопросы могут помочь консультанту сосредоточиться на определенной теме и в то же время дать возможность высказаться позвонившему, и иметь возможность получить большее количество информации за счет недириективного способа прояснения ситуации. Подобные вопросы могут звучать следующим образом: *«Как описанная вами ситуация повлияла на ваше решение/на ваше поведение/на вашу жизнь?»*, *«Обратившись к прошлому, как вы сейчас оцениваете, что произошло с вами?»*, *«Как вы себе представляете свое будущее, допустим, через полгода?»*, *«Можете рассказать подробнее об этой ситуации? Что в произошедшем для вас является наиболее важным?»* и т.д.

2. Наводящие вопросы стремятся подвести одну точку зрения под другую. В телефонном консультировании подобными вопросами консультант может проверять одну из своих гипотез, а также за счет наводящих вопросов подводить абонента к тому или иному этапу консультирования или же завершения разговора. Стоит отметить, что наводящие вопросы часто используются не только в открытой, но и в закрытой форме постановки фразы. Приведем несколько примеров наводящих вопросов: *«Правильно ли я услышал, вас беспокоит не ситуация с вашей дочерью, а то, как на это реагируют окружающие?»*, *«Как вы думаете, насколько плодотворно будет данное занятие?»*, *«Как считаете, случившееся с вами можно рассмотреть с точки зрения позитивного опыта?»* и т.д.

3. Проективные вопросы – это вопросы открытого типа, предполагающие развернутое объяснение, которые формулируются таким образом, что задаваемый вопрос обращен как бы к другим людям, а не к самому опрашиваемому. Часто подобные вопросы направлены на оценку других людей их действий и прочей информации, а не на оценку того, кому задается вопрос. Это позволяет «обойти» социально желательные ответы опрашиваемого. Обычно проективные вопросы заранее выверены, валидны, и задаются в быстром темпе, где важно, чтобы отвечающий говорил первое, что приходит ему в голову. В случае телефонного консультирования подобный тип вопросов используется не так часто. Одним из важных компонентов служит возможность получить от абонента ответ о том, что для него является наиболее значимым за счет вопроса, в котором ему предлагается сказать первое, что приходит ему в голову при описании какой-либо ситуации или вопроса, касающегося не его самого, а кого-то другого. Подобные вопросы могут звучать следующим образом: *«Как вы думаете, почему человек делает выбор в сторону оставить все как есть, а не попробовать что-то новое?»*, *«Что может побудить человека к действию/ к (описание определенного действия или мысли)?»*, *«Как думаете, из-за чего обычно в семьях происходят ссоры? В чем могут быть их причины? А за счет чего это можно изменить?»*, *«Как вы считаете, почему одни люди добиваются поставленной цели, а у других не получается?»* и т.д. Эти вопросы направлены на прояснение мотивов абонента, его оценки себя, ситуации, своих возможностей и предпочтений. Подобный проективный вопрос может быть наиболее продуктивен, если он вписан в контекст обсуждаемой ситуации и имеет цель более аккуратным, так сказать, экологичным способом выяснить предпочтения, мотивы, установки абонента.

4. Вопросы, направленные на осознание происходящего, своего поведения, действий, чувств, целей. Подобный тип вопросов направлен на процесс осмысления способа мышления абонента, его стереотипного восприятия окружающего и анализа происходящего со стороны насколько это доступно для него и возможно в формате краткосрочной психологической помощи. Такие типы вопросов могут звучать следующим образом: *«Что сейчас с вами происходит?»*, *«О чем вы сейчас думаете?»*, *«Что сейчас хочется?»*, *«Что вы сейчас чувствуете?»*, *«Что вы делаете сейчас?»*, *«Что вам сейчас мешает?»*, *«На кого вы сейчас злитесь?»* и т.д.

Сюда же входят вопросы, описывающие невербальные проявления абонента, здесь имеются в виду длительные паузы, кашель, першение в горле, изменение голоса, скорости речи, слезы, плач, злость (разговор сквозь зубы), различные звуки. Примеры вопросов: *«О чем говорит сейчас ваше молчание?»*, *«С чем связана данная пауза?»*, *«О чем говорят ваши слезы?»*, *«Вы сейчас закашляли и ранее кашляли, когда мы начинали говорить о...»*, *«Как думаете, что это может значить?/О чем это говорит?/Про что это?»* и т.д.

5. Вопросы о прояснении намерения. Такие вопросы направлены на прямое прояснение намерений абонента, на открытое прояснение либо контекста ситуации, либо анализа конкретной ситуации, часто ситуации, происходящей здесь и сейчас. Подобные вопросы могут звучать следующим образом: *«Что*

для вас это значит?», «Зачем вы это делаете?/сделали?», «Зачем вы говорите (мне) об этом?», «С чем связано, что вы заговорили об этом именно сейчас?», «Чего вы действительно хотите?» и т.д.

6. Вопросы на прояснение позиции абонента и его отношения к чему-либо. Данные вопросы помогают абоненту в более конкретной, осязаемой форме и формате проанализировать, осознать свое отношение к чему-либо, понять, есть ли четкость в своей позиции или в том или ином вопросе еще необходимо разобраться. Подобные вопросы дают возможность в безопасном пространстве психологического консультирования изучить, увидеть изнутри свое отношение к чему-либо, в зависимости от готовности абонента к данному действию. Примеры такого типа вопросов: *«Что вы думаете об этом?», «Что это означает для вас?», «Что вас в этом беспокоит?», «В чем для вас в этом является трудным? В чем трудность?», «Что вы в этом отмечаете плохого?», «Как вы к этому относитесь?», «Какие последствия вы отмечаете для себя от этой ситуации/от этих переживаний?» и т.д.*

7. Вопросы на перспективу, высвобождение «закрытой» энергии, о возможностях и решимости. Данные вопросы направлены на осознание и анализ решимости и возможности абонента к совершению каких-либо действий в будущем. За счет подобных вопросов абонент может ощутить границы своих возможностей в перспективе или в данный момент. Также обсуждение этой темы может снять напряжение от тревоги, связанной с неизвестностью. Приведем примеры такого типа вопросов: *«Что случится, если вы это сделаете?», «Что случится, если вы это не сделаете?», «Что не случится, если вы это сделаете?», «Что не случится, если вы это не сделаете?» и т.д.*

8. Вопросы на переосмысление направлены на возможность взглянуть на ситуацию с другой стороны, зачастую с более ресурсной. При изменении взгляда на тяготящую абонента ситуацию или на содержание ее идеи происходит и переосмысление проблемы в целом. После этого она может казаться менее сложной или же вовсе исчезнуть. Разберем примеры подобных вопросов: *«В каком случае эта идея может быть подходящей?», «В какой момент или ситуации это могло быть приемлемым? А с кем? В каких обстоятельствах? Где?», «Как бы это могло выглядеть с точки зрения вашего близкого знакомого, например, или если бы вы увидели что-то подобное у своего друга? Что бы вы ему посоветовали?», «Если бы у вас это было, что бы тогда изменилось?», «Скажите, можно ли из этого вынести какую-то пользу, урок? Если да, то какую? Если нет, то с чем это связано?» и т.д.*

9. Вопросы на мотивацию к принятию решения и ответственности. За счет этих вопросов психолог может помочь абоненту принять ответственность за происходящее (конечно, в случае, когда абонент к этому готов) и подготовить к принятию того или иного решения с необходимой долей ответственности за совершаемые действия. Подобные вопросы могут звучать следующим образом: *«Что вы планируете делать в данной ситуации?», «Как вы будете реагировать на это?», «Что вы готовы сделать в данной ситуации?», «Какие действия вы готовы предпринять?» и т.д.*

В психологическом консультировании как в очном, так и в дистанционном используются закрытые и открытые вопросы разного типа. Но действительно важным действием в данном виде помощи является умение правильно образно и своевременно подбирать необходимый вопрос или же не использовать его вовсе. Это умение формируется в процессе осознания того, как протекает само взаимодействие консультанта и абонента, их контакт, понимание друг друга, нахождение «на одной волне». Сформировать это умение вполне возможно за счет анализа собственной работы, способа выстраивания вектора задаваемых вопросов и психологической помощи в целом. Давайте более подробно изучим этот механизм.

Любой процесс консультирования не должен превращаться в некий опрос, это может оттолкнуть абонента и в целом исказить сам формат психологической помощи. Очевидно, что без использования вопросов невозможно построить диалог и получить необходимую информацию, но действительно важно не переоценить силу и значимость данной формы общения, Л.Т. Бенджамин размышлял на этот счет следующим образом: «Я сильно сомневаюсь по поводу использования вопросов в беседе и чувствую, что задаю слишком много вопросов, часто бессмысленных. Мы задаем вопросы, которые расстраивают абонента, прерывают его, и вопросы, на которые он, возможно, не в состоянии ответить. Иногда мы даже задаем вопросы, заведомо не желая получать ответы, и в результате не слушаем ответы». Исходя из этого утверждения, мы можем увидеть, в какие стороны анализа профессиональной деятельности можно двигаться в процессе осмысления техники задавания вопросов. Сам факт вопросительной деятельности специалиста может говорить не только о его стремлении получить ту или иную информацию, но и о других побочных, порой неосознаваемых целях. Например, о желании не слушать абонента, остановить его, используя вопросительную форму общения, скрыть тревогу или непонимание происходящего взаимодействия в данный момент, желании подтвердить свою мысль или идею и многое другое.

Для того чтобы вопрос имел продуктивный эффект важно, чтобы психолог понимал его обоснованность и осознавал его цель. Зачастую начинающие специалисты могут использовать чрезмерно большое количество вопросов, забывая о том, что абоненту необходимо в первую очередь высказаться, изначально найти собеседника, кто сможет его выслушать, а уже после «созреть» до процесса изучения своей проблемной ситуации и своего поведения в ней. При чрезмерном расспрашивании абонента, у последнего может создаться впечатление допроса, и в таком случае тонкий баланс психологического консультирования и контакта с абонентом может пошатнуться, что в целом может привести к большим сложностям в выстраивании взаимодействия с абонентом, а порой и вовсе разрушить рабочий контакт.

По мнению Рики Джордж и Терезы Кристиани использование большого количества вопросов может привести к ряду проблем [108]:

1. Это приводит к необходимости консультанту взять на себя всю ответственность за процесс консультации и обсуждаемых проблемных тематик.
2. Сводит «на нет» гибкость и подвижность процесса психологической помощи.

3. Консультация может превратиться в общение в виде вопроса и ответа, что может вызвать в дальнейшем у абонента ожидание постоянного задавания вопросов от консультанта, а следовательно, создать довольно пассивную позицию в процессе работы и снятие с себя ответственности за происходящее.
4. Диалог переходит от эмоционально-окрашенных тем к анализу фактов жизненной ситуации абонента.

Исходя из перечисленного выше, консультанты могут следовать ряду правил для минимизации негативного эффекта от задаваемых вопросов.

1. Вопросы, имеющие в своей структуре слова «кто», «что», направлены в большей степени на выяснение фактов, и ответы абонента в большинстве своем будут сконцентрированы на фактологической информации.
2. Вопросы со словом «как» нацелены на обращение к абоненту как личности, к его поведению, внутреннему миру.
3. Вопросы со словом «почему» часто направлены на выяснение причин того или иного действия, поведения, мысли и прочего.

Обычно вопросы с формулировкой **«почему»** вызывают у абонента защитную реакцию, рационализацию, интеллектуализацию. Это связано с тем, что обратившийся за помощью, не раз сам задавал себе вопрос и не смог найти ответ, и в принципе далеко не всегда легко найти ответ о причине того или иного поступка. Поведение абонента довольно часто обусловлено многообразием противоречий, что еще больше усложняет процесс поиска ответа на вопрос «почему?». Помимо этого, сам вопрос часто стереотипно воспринимается абонентом как некий упрек. Обратившийся за помощью может счесть такой вопрос как показатель негативного к нему отношения. Ответ на подобный вопрос часто носит оправдательный характер, а также может вызвать вербальную агрессию и спровоцировать реакцию позиции жертвы, например, жертвы сложившихся обстоятельств. В данном случае более экологично и продуктивно заменить вопрос «почему» на вопрос «зачем».

Вопрос **«зачем»** содержит в себе посыл на безоценочное изучение своего поведения в формате рассуждения, анализа происходящего. В таком формате абоненту безопаснее рассуждать на предложенную психологом тему и обратиться к себе.

Важно избегать задавания сразу нескольких вопросов подряд. Например, в случае, когда один вопрос несет в себе сразу несколько подвопросов: *«Как вы оцениваете свою проблему: как раньше вы к ней относились? Задумывались ли в прошлом о подобной реакции?»*, *«Как вы думаете, как данная ситуация касается вас? Есть ли что-то, что вас заставляет тревожиться в этой ситуации? Как в принципе вы относитесь к происходящему?»*, оба этих варианта серии вопросов подряд может запутать абонента, ему будет непонятно, на что необходимо отвечать в первую очередь, и есть вероятность, что часть вопросов он может просто не услышать или забыть. Помимо прочего, подобные двойные или серийные вопросы могут предполагать довольно разные ответы.

Довольно непродуктивно задавать один и тот же вопрос, используя разные формулировки. Зачастую абоненту становится непонятно, на какой из предложенных вопросов ему необходимо отвечать. Обычно подобное поведение психолога во время консультации свидетельствует о его сильном волнении и тревоге. Специалисту важно перед тем как произнести вопрос, определиться с окончательной формулировкой вопроса и его смыслом.

Крайне неэффективной является формулировка вопроса консультанта, опережающая ответ абонента. Например: *«Все ли у вас удачно складывается?»* – подобный вопрос довольно часто провоцирует абонента к утвердительному ответу закрытого типа. В данном случае лучше переформулировать закрытый вопрос в открытый: *«Как складываются ваши дела?»*. В данном случае абонент может дать довольно краткий ответ «хорошо/неплохо/нормально», и в такой ситуации подобный вопрос можно дополнить прояснением, что значит «хорошо/неплохо/нормально» для абонента в данный момент, в данном отрезке его жизни. Это очень важное и необходимое прояснение, поскольку каждый человек в подобные нейтральные фразы вкладывает свой уникальный смысл и стандартное «хорошо» даже для одного и того же человека, но в разное время, может иметь абсолютно различное содержание.

Обобщая данные правила и рекомендации, хотелось бы отметить, что независимо от того, какую стратегию психологической помощи в дистанционном консультировании выбрал специалист, важно совместно с абонентом ответить на четыре вопроса, которые могут помочь понять, что происходит у обратившегося за помощью *на чувственном (эмоциональном), когнитивном, волевом и деятельном уровнях*:

- *Что вы чувствуете?*
- *Что вам мешает? (Что вы думаете...?)*
- *Что вы хотите?*
- *Как вы это делаете?*

Обращаясь к структуре телефонного консультирования и построения диалога в данном формате, хотелось бы рассмотреть техники построения вопросов, опираясь на пятишаговую модель консультирования по телефону.

Построение вопросов в «пятишаговой модели» телефонного консультирования

Известно, что дистанционное консультирование имеет определенную структуру и последовательность в этапах взаимодействия с абонентом. В разных источниках мы можем столкнуться с разным количеством этих этапов, шагов. В данном случае за основу мы возьмем «пятишаговую модель» психологического консультирования [2].

1 этап – знакомство, установление контакта, ориентирование абонента на работу.

На данном этапе самым важным является формулировка вопросов, которая позволит установить контакт с абонентом и создаст условия для готовности позвонившего к работе. В первую очередь, конечно, необходимо поздороваться,

представиться (обычно это сообщение о названии организации, куда позвонил абонент, при необходимости достаточно краткое сообщение о деятельности службы) и далее, если абонент не начинает сразу рассказывать о своей ситуации, предложить в вопросительной форме начать диалог. Приведем примеры подобных вопросов: *«С чего вы хотели бы начать разговор?»*, *«Что вас заставило/замотивировало позвонить на телефон доверия?»*, *«Что для вас сейчас наиболее важно обсудить?»*, *«О чем вы сейчас думаете?»* и т.д.

Если консультант слышит некую растерянность у абонента и возможную неготовность начать диалог, то психолог может на время отказаться от стратегии задавания вопросов. В форме некоего предположения он может сообщить абоненту о том, что вполне естественно и нормально иметь сложности в начале диалога с посторонним человеком, или же жизненные обстоятельства могут быть так запутаны и сложны, что порой становится непонятно, с чего вообще начинать. Таким образом, психолог обрисовывает позвонившему некое пространство, где тот может «расположиться», «перевести дух» и попробовать начать работать, включиться в посильном для него темпе в деятельную, клиентскую позицию.

Давайте потренируемся в формулировании подобных вопросов на 1-м этапе телефонного консультирования.

2 этап – сбор информации об абоненте, определение проблемного поля (еще этап можно обозначить как работа с жалобой абонента).

На данном этапе все вопросы направлены на интервьюирование абонента, подробное расспрашивание его о том, что его беспокоит, что требует изменений. На этом шаге психологу важно за счет получаемой информации выстроить полный образ, картину происходящего в жизненной ситуации абонента. В данном случае общие ответы и фразы «ну вы понимаете» не должны являться сами собой разумеющимися. Здесь важно, чтобы консультант с достаточно высоким уровнем кропотливости выяснял, что под собой имеют эти обобщенные фразы абонента, какая конкретика скрывается за теми или иными общими понятиями, которыми апеллирует позвонивший.

Подробное прояснение информации позволяет консультанту в дальнейшем совместно с абонентом прицельно обратиться к заявляемой проблеме и сформулировать более конкретный запрос. Приведем примеры такого типа вопросов: *«Расскажите подробнее, что у вас случилось?»*, *«Что значит для вас конфликтные отношения?»*, *«Что значит «нормально себя ведет?»*, *«При каких обстоятельствах это произошло?»*, *«Как вы поняли, что он вас простил/на вас обиделся/разозлился?»*, *«Что для вас означает это молчание?»*, *«Как вы проявляете внимание? Приведите пример»*, *«Как вы понимаете, что «в воздухе повисло напряжение?»*, *«Что для вас значит любовь?»*, *«Что значит «ругают в школе?» Как это проявляется?»*, *«Плохая оценка – это какая?»* и так далее.

Давайте потренируемся в формулировании подобных вопросов на 2-м этапе телефонного консультирования.

3 этап – осознание желаемого результата, формулировка рабочего запроса, ответ на вопрос: что хочет добиться, получить от консультации абонент.

Вопросы данного этапа напрямую направлены на четкое формулирование запроса абонента, в котором важно не только понять, что хочет позвонивший, но и сориентировать абонента в том, насколько реалистично или нереалистично осуществить его желаемую цель. В случае, когда желаемый абонентом результат невозможно реализовать в формате одной консультации по телефону, психологу важно объяснить это. Проговорить, с чем связаны ограничения, и совместно с позвонившим переформулировать запрос, который может быть рабочим и достижимым в формате краткосрочной, дистанционной психологической помощи. Помимо этого, специалист службы может сориентировать и мотивировать абонента в дальнейшем обратиться за долгосрочной, зачастую очной помощью и при необходимости сформулировать первичный запрос на долгосрочную работу. Обычно это получается осуществить за счет осознания проблемы в более глубоком формате и понимании, что в данном случае необходима длительная работа над сложившейся ситуацией.

Помимо перечисленного, вопросы данного этапа консультирования за счет своей формулировки предлагают абоненту занять деятельную позицию и разделить ответственность за процесс психологической работы с психологом. Сам тип вопроса, направленный на формулирование запроса, мотивирует абонента на размышление о своей ситуации с точки зрения личных действий по ее изменению. Давайте рассмотрим примеры такого типа вопросов: «Как бы вы хотели изменить эту ситуацию?», «Что вы готовы сделать, чтобы разрешить данную проблему?», «Чтобы вы хотели получить в результате нашей работы?», «К чему бы вы хотели прийти по итогу данной работы/консультации?», «Что вы готовы сделать, чтобы изменить ситуацию?», «Что для вас наиболее важно в данной ситуации? Что бы вы поменяли в первую очередь?» и т.д.

Давайте потренируемся в формулировании подобных вопросов на 3-м этапе телефонного консультирования.

Задание для самостоятельной работы

Сформулируйте по 3–4 вопроса/фразы на предлагаемые обращения абонентов.

Пример обращения: Абонентка (15 лет) рассказала, что ее бросил парень, а она очень хочет вернуть отношения. При прояснении девочка рассказала, что ранее они уже расставались, но он ее прощал, и они вновь были вместе. Во время отношений она часто обманывала его, потому что боялась, что он ее не поймет и бросит, если узнает правду, молодой человек узнавал правду, но не бросал ее, но частые обманы, недоверие привели к тому, что парень решил прекратить отношения навсегда.

Пример обращения: Абонентка (15 лет) испытывает сложности с выходом к доске, во многом в связи с агрессивным поведением преподавательницы по алгебре. После ее комментариев абонентка лишается уверенности в себе и начинает сомневаться в том, что сдаст ОГЭ/ЕГЭ (хотя с репетитором все получается).

4 этап – выработка альтернативных решений, также сюда можно отнести работу с ресурсами абонента, выстраивания картины будущего и плана действий по разрешению проблемы.

На данном этапе психологического консультирования вопросы консультанта обычно направлены в две стороны – на продолжение сбора информации и дальнейшее детальное прояснение ситуации и на прояснение возможностей готовности к принятию решений по изменению проблемной ситуации. Стоит отметить, что данные вопросы часто задаются в течение всего хода консультирования и не привязаны к одному этапу, но часто наиболее актуальны в начале работы. Психолог, задавая вопросы, «прощупывает почву» ресурсного поля абонента и помогает ему осознать, что в данной ситуации подвластно изменениям с его стороны, и каким образом абонент готов разрешить сложившуюся ситуацию или какие первичные шаги он может предпринять в данном случае.

Примеры вопросов:

- *«Вспомните, что придает вам силы?»*,
- *«В каких ситуациях вы чувствуете, что готовы к действиям?»*
- *«Как вы видите решение данной ситуации?»*
- *«Что вам помогает расслабиться/ перезагрузиться/сосредоточиться?»*
- *«Какие действия вы готовы предпринять в данной ситуации?»*
- *«Какой выход вы видите?»*
- *«Вы можете сейчас описать план действий на ближайшее будущее?»*
- *«Кто из окружающих вам может помочь?»*
- *«Что из окружения вам может помочь?»*
- *«Как вы (обычно) справляетесь со стрессом?»* и т.д.

Давайте потренируемся в формулировании подобных вопросов на 4 этапе телефонного консультирования.

5 этап – обобщение консультантом результатов проделанной работы в форме резюме, а также в формате вопросов на анализ проделанной работы, подведение итогов процесса консультирования, предложение рекомендаций, прощание.

На данном этапе консультирования психологическая работа подходит к своему логическому завершению, и требуется некое ощущение законченности. Обычно это достигается путем анализа проделанной работы, резюмированием, выстраиванием планов на ближайшее время, определением действий, которые готов совершить абонент, и озвучиванием рекомендаций.

Они могут носить мотивирующий характер, например, предложение обратиться за длительной психологической помощью: очной или социальной, медицинской, юридической и так далее. Или информационный характер, где консультант службы предлагает абоненту резюмирующую «справку» по его проблеме.

Примеры вопросов:

«Скажите, что самое важное вы вынесли/взяли/запомнили из нашего разговора/консультации?»

«К чему вы пришли в конце?»

«Какие действия вы готовы совершить в ближайшее время?»

«Какой план действий вы осуществите в ближайшее время?»

«Что вы готовы сделать после нашей консультации?»

«Вы готовы на этом завершить? Или есть еще что-то, что вы хотели бы обсудить/что осталось не проясненным?» и т.д.

Итак, рассмотрев способы постановки вопросов в телефонном консультировании на основе «пятишаговой модели», необходимо отметить, что сама структура данной модели может помочь специалисту выстраивать вектор своей работы и формулировки вопросов, которые являются одним из инструментов в оказании психологической помощи. Анализ процесса – как, каким образом и в какой момент консультант задает тот или иной вопрос помогает увидеть консультативную работу со стороны, отметить все нюансы контакта с абонентом и открыть для себя новые горизонты в развитии и совершенствовании данного навыка. Подобный анализ может проводиться психологом самостоятельно или же обсуждаться с коллегой или в кругу коллег в формате интервизии, групповой супервизии или индивидуально с супервизором службы.

Любой вопрос, заданный специалистом, может быть продуктивным, если он имеет вектор, направление, если за ним стоит некая гипотеза, мысль, идея, которую психолог планирует проверить через недирективный путь, где он дает пространство и свободу абоненту в выборе своего ответа и реакции на услышанный вопрос. Помимо этого, вопросительная форма дает возможность не столкнуться с сопротивлением абонента, в отличие от возможной реакции на утвердительную форму фразы консультанта.

3.4. Техники краткосрочной позитивной терапии в телефонном консультировании

Специфика телефонного консультирования предполагает краткосрочную психологическую помощь, которая за единоразовый дистанционный контакт может помочь абоненту разрешить текущую ситуативную проблему и стабилизировать его эмоциональное состояние. Формат телефонного звонка в службу доверия не предусматривает длительную психологическую помощь и поддержку, он нацелен на точечную работу психолога с узко сформулированным запросом абонента. В случае, когда запрос носит более глубокий характер, требующий длительной психологической помощи, консультант телефона доверия может совместно с абонентом выделить важность разрешения данной задачи и указать на возможность ее решения в формате очной психологической помощи, замотивировать его на последующее обращение в службы, обеспечивающие такую работу.

Для продуктивной работы в короткие сроки психологу часто требуется ряд умений и техник, позволяющих ему наиболее прямым и экологичным образом выходить на проблемную ситуацию, сохраняя позицию здесь и сейчас, помогая при этом абоненту решать актуальные вопросы. В ряду таких необходимых для работы ресурсов находятся методы и техники краткосрочной позитивной терапии (далее – КПТ), которые могут существенно помочь работе с абонентом в условиях телефонного консультирования. Но перед тем как перейти непосредственно к самим техникам, стоит изначально познакомиться с данным подходом в психологии и в дальнейшем понять, каким образом его можно наиболее продуктивно применять в телефонном консультировании.

Краткосрочная позитивная терапия, также называемая ориентированная на решение краткосрочная терапия является довольно молодым направлением в психотерапии. Оно возникло в 70-х годах XX века и окончательно сформировалось в начале 90-х годов. Родоначальниками данного подхода принято считать американских психотерапевтов С. де Шейзера и Инсу Ким Берг.

Психотерапевтическое взаимодействие в рамках краткосрочной позитивной терапии рассматривается как процесс обмена информацией между клиентом и психотерапевтом, в котором происходит постоянная трансформация описания и понимания обсуждаемой ситуации у обоих участников терапии [15]. Психологи, работающие в данном подходе, отказываются от анализа материала, предоставляемого клиентом (его истории), они не стремятся установить так называемую истинную причину проблемы. Они руководствуются идеей, что вся необходимая информация для построения психотерапевтического процесса уже есть в сообщении клиента в момент их взаимодействия.

Также в КПТ отрицается экспертная позиция психолога. Знание психолога перестает быть априори верным или доминантным. Специалист отрицает возможность видеть ситуацию клиента более объективно или более правильно, нежели сам повествующий. Основной ориентацией данного подхода служит мысль о том, что психолог вступает в сотрудничество с клиентом, где сам клиент является экспертом в своей проблеме и изначально обладает более полной, существенной информацией о ней и о способах ее разрешения.

Психотерапевтический процесс рассматривается как возможность совместно с клиентом нового неproblemного осмысления ситуации, которая не устраивает обратившегося за помощью.

Исходя из идеи В.С. Степина, любая живая система способна к постоянному изменению и саморазвитию [59]. Исходя из этой мысли, в краткосрочной позитивной терапии было сформулировано предположение, что у клиента постоянно и неизбежно происходят различные изменения в жизни. В этом случае психолог выступает в процессе психологической помощи как фасилитатор изменений, а не является их инициатором. Основной задачей психолога, исходя из данного контекста, является стремление выявить, подкрепить и усилить все те продуктивные и положительные изменения в жизненной ситуации абонента, которые уже происходят на данный момент.

Помимо описанной основной задачи психолога, краткосрочная позитивная терапия предполагает, что в процессе взаимодействия клиента и специалиста формируется новый взгляд на ситуацию, под иным углом, который дает возможность прийти к изменению в поведении и жизненной ситуации обратившегося за помощью. Это возможно в том случае, когда специалист настроен на то, чтобы видеть и верить в возможность изменений у клиента. При этом данный процесс требует тонкой настройки, где вера психолога должна быть близка к восприятию жизненной ситуации и веры клиента в себя самого.

В процессе телефонного консультирования такой эффект достигается за счет изначальной настройки консультанта на позитивное видение процесса работы и веры в силы и возможности абонента. Также сам формат данного подхода дает возможность напрямую работать с ресурсами и позитивным потенциалом обратившегося за помощью человека.

В данном подходе транслируется идея о том, что основной сутью трудностей у человека являются не сами проблемы, им предъявляемые, а то, *каким образом человек пытается решить их* (как он размышляет о будущих действиях, какие первые шаги делает в эту сторону). В дальнейшем внимание процесса психологической помощи сместилось с исследования действий в отношении проблемы к тому, каким образом клиенты думают о своих проблемах. Процесс изменения размышления о проблеме приводит к изменению способа ее разрешения. Исходя из этого, психологическое консультирование рассматривается как процесс продуктивного общения, в котором происходит совместный (клиента и психолога) поиск эффективного способа размышления о проблемной ситуации.

Важно отметить, что изменения как в процессе, так и после психологической работы у клиента происходят в различных сферах – в эмоциях, мышлении и поведении. При изменении эмоций, чувств по отношению к проблеме, появляется возможность осуществления когнитивного сдвига, который приводит к изменению в поведении. В ситуации, когда проблема начинает восприниматься как что-то положительное, у человека появляется возможность по-иному себя вести, чувствовать и размышлять о данной проблеме. За счет этого процесса человек начинает вести себя иначе, что в свою очередь провоцирует иные способы эмоционального и когнитивного поведения. Описание этого механизма выглядит довольно циклично и не всегда понятно, почему эмоции стоят пер-

выми в этой цепочке изменений, но в данном случае не так важно, что меняется первым – эмоция, мысль или поведение. Психологу гораздо важнее сосредоточиться на том, каким образом человеку удалось совершить данные перемены.

Задачей специалиста в рамках работы с КПТ является стремление сосредоточиться в работе не на подробном обсуждении проблемы, а на том, какие есть ресурсы у клиента и возможные решения.

Целью диалога о решениях является стремление освоить такой вид опыта, в котором проблема превращается в вызов; поддерживается и подкрепляется оптимизм, стимулируется творческий подход, сохраняется чувство достоинства клиента и происходит развитие сотрудничества в клиентской социальной сети.

КПТ как в очной, так и в телефонной практике большей частью ориентирована на создание атмосферы, которая способствует поиску решения. Составляющими этой атмосферы являются: надежда (другими словами, мотивация на преодоление проблемы), сотрудничество, юмор, любопытство, уважение к себе и своим силам. Возращение и возвращение надежды у абонента, создание сотрудничества во время работы являются важнейшими функциями психологической помощи. И перед специалистами постоянно стоит вопрос, как эти функции осуществлять и поддерживать в процессе психотерапевтического взаимодействия с абонентами. В русле КПТ за счет хорошо развитого инструментария, в котором есть как описание схемы действий, так и самих техник, приемов; есть возможность сосредотачивать внимание на создание продуктивной, полезной для обоих участников процесса атмосферы. Стоит отметить, что приемы КПТ могут комбинироваться и модифицироваться. Приветствуется возможность использования зарекомендовавших себя методов из других подходов, поддерживается импровизация, и в данном подходе говорить о законченном перечне методов и техник не приходится.

Исходя из вышеописанного, КПТ может эффективно применяться в телефонном консультировании за счет сосредоточения процесса психологической помощи в рамках работы с ресурсами абонента, с его потенциалом и реальными возможностями, а четкий и универсальный инструментарий данного подхода позволяет работать, точно используя техники, или полностью в русле КПТ.

Основные принципы краткосрочной позитивной терапии

Рассмотрим принципы, описанные еще родоначальниками КПТ [91], а также сформулированные идеи, получившие подтверждение на свое существование в практике работы в данном подходе. Все приведенные принципы мы будем рассматривать с возможностью использования в телефонном консультировании.

1. Принцип опоры на ресурсы и компетентность абонента – в процессе работы консультант уделяет большее внимание не обсуждению проблемы, а делает упор на анализ ресурсов, сохраненных сторонах абонента, на его успешных действиях. Важным действием специалиста является помощь абоненту в выявлении, актуализации своих ресурсов и использовании их в разрешении проблемы.

Консультант может заметить, что абонент из опыта прошлого взаимодействия со специалистами помогающих профессий (например, врачами) стремится акцентировать внимание на описании своих болезненных пережива-

ний, страданий. Он ожидает от психолога прояснения деталей и углубления в проблемную ситуацию.

Часто абонент обращается на телефон доверия, оценивая свое состояние как негативное, он испытывает чувства, причиняющие ему дискомфорт и даже душевную боль из-за ощущения неразрешимости проблемы. Из-за нестабильного психологического состояния позвонившего описание его жизненной ситуации, запроса часто носит негативный характер. Он описывает свою жизненную ситуацию в черных красках и оценивает все происходящее как что-то беспросветное и безнадежное.

За счет фиксации внимания консультанта на ресурсах абонента появляется возможность справляться и конфронтировать с довольно сильным натиском негативной информации, продуцируемой от обратившегося за помощью. Специалист выслушивает абонента, с уважением и вежливостью относясь к описанию проблемы, но не вдается в подробности и не задает большое количество вопросов, которые могут погружать в проблему.

Допустим, что вопрос, связанный со сбором информации: *«Как часто вы кричали на ребенка?»* может вызвать у абонента ощущение: *«Я плохая мать, я часто кричала на ребенка! Но это уже не исправить, не вернуть время вспять!»*. Часто подобные вопросы фиксируют сознание абонента на размышлении о причинах проблем, которые они обычно описывают, используя терминологию вины.

В некоторых подходах психотерапии чувство вины используется как рабочий материал. В случае краткосрочной позитивной терапии чувство вины рассматривается как блокатор возможного творческого потенциала абонента, оно может сильно мешать нахождению эффективного решения проблемы и в целом приводить к нарушению сотруднических взаимоотношений с другими людьми.

Процесс размышления о жизненной ситуации абонента с точки зрения его возможностей и ресурсов стимулирует его к более активной деятельной позиции в плане осознанности в настоящем и размышлении о будущем как о ресурсном пространстве. Консультант в процессе работы с абонентом не стремится классифицировать его проблемную ситуацию или подвести под какой-то обобщенный опыт, а наоборот – рассматривает случай абонента как уникальный, имеющий свой индивидуальный набор ресурсов со своими нюансами. Подобный взгляд на терапевтическую работу, где каждый случай рассматривается как уникальный и не имеющий аналогов, требует от специалиста высокой доли творческого потенциала и изобретательности.

2. Принцип только положительного подкрепления – специалист всеми возможными способами и инструментами своей работы (это могут быть жесты, мимика и пантомимика, фразы, техники консультирования и прочее) стремится подкрепить движение абонента в направлении здоровья, совладения с проблемой. Здесь важно отметить, что используется только положительное подкрепление. Подобное поведение психолога часто проявляется спонтанно, демонстрируя его интерес и уважительное отношение к возможностям обратившегося за помощью. Это в свою очередь подкрепляет не только его актуальные действия, подвижки, идеи, но и намерения в будущем. Подобный вид взаимодействия с абонентом, где есть только положительное подкрепление, дает возможность изменять черно-белый взгляд на ситуацию у обратившегося.

3. Принцип опоры на интуицию специалиста – специалист помогающей профессии часто работает, исходя из идеи, что объяснение причин проблемы абонента может быть далеко или близко относительно истины. Для того чтобы определить истинные причины проблемы, специалисту необходимо рассуждать логически и внимательно наблюдать за всем происходящим в процессе беседы. Подобный подход в работе имеет неоспоримое преимущество, но также и предполагает свои ограничения. В последние годы подобный взгляд на тему истины активно оспаривается социальными науками, основным постулатом которых является утверждение, что истинных, правильных объяснений причин проблем не существует, все возможные объяснения это, по сути, произвольные обозначения, сформированные в сознании специалиста.

Неотступное следование концепциям может стать для специалиста явным ограничением в профессиональной работе, так называемыми шорами, которые могут заставлять подгонять каждый клиентский случай под ту или иную концепцию. Таким образом, образуются профессиональные ограничения в психологической деятельности в связи с необходимостью придерживаться логики определенного подхода.

Альтернативной или дополнительной функцией по отношению работе, исходящей из той или иной концепции, может служить интуиция специалиста.

Формирование интуиции психолога происходит за счет:

- личного опыта;
- личностных предпочтений;
- контекста профессиональной ситуации (ожидания и представления руководства, сотрудников, супервизора, администрации могут приводить к использованию и отказу от использования тех или иных методик, способов работы);
- сформулированных запросов абонентов (здесь мы исходим из представления о том, что абоненты на бессознательном или полуосознанном уровне могут обладать знанием, какого типа помощь им необходима, какие ответы на их запросы могут помочь им ощутить помощь). Профессиональный консультант готов услышать просьбу абонента, он восприимчив к запросам, поступающим от обратившегося, и может отреагировать на поступающие просьбы. Непродуктивным результатом интуитивного процесса специалиста может быть ситуация, при которой его интуитивное принятие решения в работе основывается на ограниченности его профессионального опыта и мастерства, а также узким диапазоном его альтернативных реакций или вовсе их отсутствием.

4. Принцип утилизации подразумевает под собой процесс наполнения содержательной части психологической работы самим абонентом. В процессе решения проблемной ситуации могут анализироваться и использоваться различные стороны личности абонента, его физические, личностные качества и особенности, ближайшее окружение, взаимосвязи с социумом, его текущее положение дел во временном, материальном, географическом и культурном планах, а также его навыки, знания и умения, убеждения и прочее. Процесс психологической

помощи здесь можно сравнить с метафорой «приготовления супа из топора». В случае телефонного консультирования психолог, обсуждая жизненную ситуацию абонента, может заострять его внимание на ресурсных сторонах описываемой истории, например, на том, насколько то или иное его поведение или реакции были полезными, продуктивными. Или как изменение окружающей ситуации позитивно отразилось на жизни абонента, к примеру, консультант совместно с позвонившим может отметить, что переезд, из-за которого абонент стал реже общаться с друзьями по району, где жил раньше, повлиял не только негативно, но и позитивно. Поскольку у абонента с переездом появились новые знакомства, места для прогулок и проведения времени с друзьями. Таким образом, психолог подчеркивает все позитивное, что уже есть у абонента и использует это как ресурс в возможностях изменения не устраивающей ситуации абонента.

5. Принцип экономичности отражается в философском правиле Инсу Ким Берг: «Не чините то, что не сломано» (1980) [103]. В КПТ обращается внимание, что при изменении неэффективного способа поведения, привычного действия, стереотипного эмоционального или поведенческого реагирования на жизненную ситуацию, образуется эффект «ряби» (rippleeffect) [101], при котором запускается процесс взаимосвязи изменений на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровне, отражающихся в реакциях социума. Такая последовательность изменений в жизни абонента изменяет его самоощущение и в целом субъективную ситуацию. По сути, без поиска и проработки причины проблемы, при видоизменении устоявшихся паттернов поведения человека появляется возможность изменить и устранить симптом, мешающий жизни обратившегося.

Например, абонент описывает ситуацию, при которой он сообщает, что к нему придирается близкий человек в его окружении. Чтобы не терпеть его придирки, позвонивший отдаляется от него, в этот момент близкий человек продолжает придираться, в том числе и по этому поводу. Знать наверняка, что было раньше придирки или отдаление, – практически невозможно, во многом это будет зависеть от того, с какого момента начнет повествование сам наблюдающий за этой ситуацией. По сути, проблема заключается не в причинно-следственных связях, а в самом процессе взаимодействия.

При изменении поведения абонента неукоснительно изменится и ситуация взаимодействия с близким окружением или с ситуацией, которая оценивается как проблемная. В данном случае консультанту важно проработать и позитивно подкреплять эти видимые конструктивные изменения.

6. Принцип убежденности в мудрости абонента – здесь абонент выступает в роли эксперта в своей жизненной ситуации, своей проблемы. Наиболее емко данный принцип отражает цитата Милтона Эриксона: «Каждый клиент знает решение своей проблемы. Единственное, что ему неизвестно – это то, что он это знает» [86].

Данное утверждение о столь высочайшем неосознаваемом потенциале абонента не имеет под собой научно доказанных фактов, но при этом столь уважительное отношение к возможностям со стороны специалиста транслируется им через метакоммуникацию, и это материализуется в действиях обратившегося за помощью.

7. Принцип ориентации на будущее – здесь имеется в виду, что будущее выступает как область, в которой возможно реализовывать те или иные решения абонента. Часто позвонивший в процессе работы обращен в прошлое, там он видит основной источник проблемной ситуации, и в этом плане консультант может работать с темой прошлого. Но в данном случае эта область для специалиста является еще одним источником ресурса в жизни абонента. Подробнее это будет разобрано далее в описании техники «ревизия прошлого».

8. Принцип сотрудничества предполагает необходимую мотивацию к сотрудничеству не у абонента, а у консультанта. Он должен в первую очередь быть заинтересован в сотрудничестве с абонентом, даже в тех случаях, когда позвонивший не хочет менять что-либо в своей жизненной ситуации или меняться сам. Таких абонентов можно обозначить как направленных их близкими окружающими, другими специалистами помогающих профессий, службами социальной помощи. Их основная потребность заключается в получении формальной отметки об обращении к психологу.

9. Принцип экоцентризма подразумевает под собой проработку социальной экологической системы абонента. В смысловом ключе абонент не отделяется от социальной среды как от близкого окружения, так и от социума в целом. В традиционной психотерапии главный фокус внимания направлен на личность абонента, при этом часто утверждается, что абонент способен сам справиться со своими проблемами, и присутствие помощи от других людей может оцениваться как проявление несамостоятельности обратившегося за помощью. В этом случае озвучивается опасение, связанное с тем, что может появиться тенденция у абонента решать свои проблемы за счет других людей, или другие люди напрямую будут решать его проблемы.

В КПТ довольно активно обсуждаются разные виды и формы проявления участия других людей в разрешении проблемной ситуации абонента. Основной задачей в выстраивании такого взаимодействия является организация и усиление сотруднических отношений абонента и других людей, а не использования их с помощью манипуляций или изменениях их часто конфронтующих отношений.

10. Принцип юмора в процессе психологического консультирования. В КПТ использование юмора предполагает максимальное снятие и устранение напряжения у абонента, которое может мешать раскрытию его творческого потенциала, свободе работы фантазии. Обстановка непринужденности и умеренного веселья стимулирует и помогает облегчить процесс обсуждения необычных, креативных, порой фантастических идей, а также способствует поиску продуктивных решений проблемы.

В практике психотерапии известен феномен, при котором стремление клиента исследовать свою проблему начинает расти по мере того, как снижается ощущение понижения сверхпоглощенности этой проблемы, иными словами, когда человек не ощущает, что проблема затрагивает абсолютно все сферы его жизни. Изменяется отношение клиента к своей проблеме, он начинает замечать, что проблема не проявляется абсолютно во всех сферах жизни, расширяется взгляд на жизненную ситуацию, зачастую в этом процессе помогает юмор.

Юмор помогает смотреть на проблемные, часто болезненные ситуации с безопасного, экологичного для абонента расстояния. Нередко благодаря юмору у абонента появляется возможность обсудить то, что его сильно волнует. Юмор дает возможность иметь необходимую для обратившегося за помощью дистанцию по отношению к проблеме и способность посмотреть на сложившуюся ситуацию со стороны. Помимо этого, применение юмора помогает справиться с возможным давлением, натиском со стороны позвонившего в момент его сильного желания показать консультанту насколько все плохо и безнадежно.

Определенную степень несерьезности, которая может присутствовать в психологической работе, стоит воспринимать как проявление свободы. Данное ощущение свободы, как со стороны абонента, так и со стороны специалиста дает возможность не зависеть от концептуальных представлений о верном или истинном, и позволяет сосредоточиться на продуктивных аспектах истины самого абонента. При этом за счет такого формата общения у собеседников есть возможность одновременно и с уважением, и с чувством юмора прорабатывать те или иные появляющиеся вопросы в изменении трудной жизненной ситуации.

Несомненно, важно, используя данный принцип, делать это экологично и уметь смеяться совместно с абонентом, а не над ним. Для этого специалисту крайне важно уметь понимать и чувствовать контекст происходящего в процессе взаимодействия с позвонившим. Это умение часто зависит от достаточно высокого общего уровня коммуникативных качеств специалиста.

11. Принцип отношения к проблеме (симптому) как адаптивному стереотипу. В данном случае имеется в виду, что проблема (симптом) не воспринимается как «мишень» психологической работы, на ней не происходит выраженной фиксации. Консультант в данном случае фиксирует внимание абонента не на симптоме, а на обсуждении адаптивных способов разрешения проблемы или поиске способов достижения цели. Работа выстраивается на полюсе ресурсов, подробно не фиксируясь на проработке причин проблемы.

Основные техники краткосрочной позитивной терапии

Основные техники КПТ [76] разрабатывались на протяжении восьмидесятих начала девяностых годов американскими психотерапевтами Инсу Ким Берг и Стивом де Шейзером в основанном ими Центре краткосрочной семейной терапии в Милуоки, штат Висконсин, США.

Уникальность данных техник заключается в том, что они могут не иметь связи с содержанием предъявляемого абонентом запроса. Авторы данных техник, описывая их, используют метафору отмычек, которые могут открыть большое количество дверей и для этого нет необходимости искать какой-то определенный ключ под определенный замок. Техники, которые будут представлены ниже, направлены на рассмотрение вопросов о продуктивном, положительном опыте совладания с проблемами в прошлом, а также о желаемых абонентом изменениях в будущем. Помимо этого, данные техники направлены на расширение контекста личного восприятия абонентом самого себя. Здесь имеется в виду обсуждение личной компетентности в различных вопросах, сильных сторон, успешных действий, мыслей, идей и так далее. Рассмотрим подробнее техники КПТ.

Техника «Хороших исключений» или «Вопросы об исключениях из проблемы»

Данная техника направлена на задавание вопросов о ситуациях, где заявленная абонентом проблема могла образоваться, но не образовалась [102]. Данная идея основывается на предположении, что в жизни каждого человека можно обнаружить ситуации, которые отличаются от систематично повторяющейся проблемной ситуации. Например, обычно не реагирующий на предложения или просьбы бывший муж в какой-то момент откликается и действует. Или ребенок, который чаще всего не слушается, при каких-то обстоятельствах реагирует на родителей и делает то, о чем они его просят или же на тему, которая обычно вызывает массу негативных эмоций.

Данная техника полезна в том плане, что дает возможность начать воспринимать проблемную ситуацию не столь глобальной, всепоглощающей и тем самым позволяет ее локализовать, а также помогает обнаружить и проанализировать те зоны компетентности у абонента, которые у него уже существуют и увидеть продуктивные стратегии его поведения. Помимо этого, у абонента есть возможность увидеть, что они могут контролировать свою проблему больше, чем им кажется.

Примеры вопросов:

- *«Вспомните, в каких ситуациях подобные эмоции/реакции не возникают у вас?»*
- *«Было ли в вашей жизни такое время, когда проблема отсутствовала? Как вы это можете объяснить? За счет чего это могло происходить?»*
- *«В каких ситуациях вы ощущаете себя менее огорченным/печальным / подавленным?»*
- *«Бывают ли у вас такие ситуации, когда вы более уверены?»*
- *«Было ли у вас в опыте иная реакция/чувство/действие на подобную ситуацию?»*
- *«Были ли на вашей памяти ситуации, в которых вы могли сдержаться и сдерживались, и не реагировали привычным для вас способом? Как вам это удавалось?»* и т.д.

Часто при ответе на вопрос об исключениях абоненты описываемое событие воспринимают как что-то случайное при удачном стечении обстоятельств или считают, что это произошло из-за поведения и действий других людей, которые не связаны с самим позвонившим. В данном случае важно подчеркнуть сам факт несостоятельности ощущения абонентом полной всепоглощающей тотальности проблемной ситуации. Это может помочь сформировать более сбалансированное восприятие окружающих людей и пониманию их мотивации к тем или иным действиям, поступкам.

Альтернативным видом техники вопросов об исключении является вопросы, которые выявляют *«исключения наоборот»*. Здесь имеется в виду, что вопросы побуждают абонента задуматься о том, как часто описываемая им проблема или трудная ситуация может встречаться в жизни других людей [15]. Это помогает специалисту осуществлять процесс нормализации проблемы. Нор-

мализация проблемы – это прием в психологическом консультировании, помогающий абоненту встраивать свою проблемную ситуацию в ряд привычных трудных моментов в жизни и рассмотреть ее как вполне естественное обстоятельство в данном отрезке жизненного пути.

Техника «Вопросы о прошлых достижениях»

Основной задачей данных вопросов является сосредоточение внимания абонента на том времени в прошлом, когда ему удавалось успешно справляться с подобными проблемами или трудностями в жизни.

Анализ продуктивного опыта в прошлом, успешных действий и достижений может позитивным и эффективным образом повлиять на веру абонента в то, что имеющаяся проблема вполне преодолима. Помимо этого, данная техника помогает выявить в прошлом опыте навыки, которые ранее помогли эффективно справиться с трудностями и актуализировать их в данной жизненной ситуации.

Примеры вопросов:

- *«Расскажите, были ли у вас в прошлом похожие ситуации в жизни? Что вам помогало справляться с ними? Переживать их? Разрешать их?»*
- *«Расскажите, за счет чего в прошлый раз вам удалось справиться со своим состоянием/ изменить свое поведение/ отреагировать по-другому?»*
- *«Как вы можете прошлые навыки/ умения/ опыт применить в данной ситуации? Чем они могут быть полезны сейчас?»*
- *«Какой эффективный навык, умение из прошлого вы бы попробовали применить сейчас в этой ситуации?»* и т.д.

Техника «Проблема как друг/учитель»

Часто абоненты в сложившейся проблеме, случившейся трудной жизненной ситуации видят только негативное. Это приносит боль, отчаяние, горе, но спустя время может прийти осознание, что та или иная проблема, тяжелое обстоятельство жизни принесли не только боль, но и важный, полезный жизненный опыт. Для абонента может составить очень большую сложность попытка увидеть этот опыт.

Данная техника нацелена на то, чтобы помочь позвонившему обратиться к своей проблемной ситуации и рассмотреть ее последствия с разных сторон. В первую очередь со стороны ресурса и с ракурса продуктивного, порой жизненно важного опыта. Осознание позитивного опыта пережитой проблемы может помогать справляться с текущими. Взгляд на актуальную трудную ситуацию со светлой стороны дает силы и возможность легче ее переживать. Помимо этого, у человека появляется свобода в творческом способе переносить тяготы сложившейся жизненной ситуации.

Очень важно, используя эту технику, понимать контекст происходящего в жизни абонента и выбирать правильное время и место для ее применения. В ситуации, если у обратившегося недавно случилось горе, например, смерть близкого, данная техника может вызвать сильную душевную боль и оскорбить его, поскольку он не будет готов в этот момент рассуждать о своем опыте в по-

добном ключе (для него это будет слишком болезненно и рано). Специалисту ни в коем случае не стоит навязывать абоненту подобный взгляд на ситуацию и пытаться применить технику без понимания всех рисков ее использования.

Основной задачей консультанта является мягкий подход, при котором он может через рассказ, который будет ясен абоненту, сфокусировать его внимание на мысли о том, что проблема/трудный жизненный опыт, так называемая «болезнь» может оказаться/являться учителем, другом, несущим полезный опыт, знание, навык и т.д. И уже после этого у абонента есть свобода выбора в понимании, подходит ли ему такой вариант размышления или нет.

Примеры вопросов:

- *«Если данная проблема открыла для вас что-то важное о вашей жизни, о вас, об окружающих – что это для вас?»*
- *«У людей часто есть в сознании такое утверждение, что пережитый тяжелый опыт в жизни не напрасен и для чего-то нужен, а как вы считаетаете?»*
- *«Как вы думаете, что вам могли дать важного, полезного эта ситуация/ этот опыт?»*
- *«Если представить, что прошло много лет и вспомнить пережитый вами опыт, как думаете, мог бы ваш опыт помочь кому-то еще, кроме вас? Как вы думаете, ваш опыт может быть полезен и вам и другим? Что вы думаете по этому поводу?»*

Техника «Знаки улучшения» или «Вопрос о чуде»

Данная техника нацелена на формирование у абонента подробно описанной картинки, наполненной конкретными деталями о своей жизни в ситуации, если бы не существовало проблемы.

Консультант предлагает абоненту визуализировать ситуацию, в которой его проблема чудесным образом разрешилась. Далее подробно описать свое видение, как будет выглядеть его жизнь, какие изменения в ней произойдут при отсутствии этой проблемы. Важным моментом в использовании данной техники является определенное легкое, игровое и не несущее ответственный посыл отношение специалиста при озвучивании данного вопроса позвонившему. Он всем своим общением дает понять абоненту, что данный вопрос носит гипотетический характер и предлагается как некая легкая авантюра в плане размышлений.

Данная техника зародилась благодаря анализу практического опыта Инсу Ким Берг, которая на слова клиентки о том, что помочь в ее случае может только чудо, предложила представить подобную ситуацию, где чудо помогло, и потом они обсуждали, как это выглядело. Процесс изучения случая этой клиентки показал, какое большое продуктивное и позитивное влияние оказывает обсуждение результатов гипотетически сформулированного чудесного действия. У клиентки образовалась способность подняться над ограничивающими ее обстоятельствами жизненной ситуации и обрести возможность двигаться дальше. В дальнейшем этот опыт был проанализирован, сформулирован и формализован в технический инструментарий [117].

Примеры вопросов:

«Предлагаю вам сейчас ответить на довольно необычный и может быть даже странный вопрос. Вы не против? (пауза) Представьте себе ситуацию (пауза), что вы сегодня, как обычно бывает, ложитесь спать, засыпаете, и пока вы спите, происходит чудо (пауза), и та сложность, с которой вы обратились за помощью, чудесным образом разрешилась/исчезла (пауза).

Поскольку вы спите, вы не знаете, что чудо произошло (пауза). По каким признакам, небольшим знакам на следующее утро вы поймете, что чудо произошло, и прошлой проблемы больше нет?».

Далее консультант предлагает абоненту наиболее подробно рассказать, как выглядят перемены в его жизни за счет свершения чуда, которые напрямую указывают, что проблема разрешилась. При сборе информации о том, как изменилась жизнь абонента после того, как проблемы не стало, важно проводить исследование гипотетической картины в наиболее реалистичном ключе, чтобы это помогало позвонившему оценить все возможности желаемых изменений, чтобы он мог эти гипотетические возможности применить в жизни [102].

Для того чтобы абонент в будущем мог повторить в жизни те наблюдаемые изменения после случившегося чуда, важно производить их описание наиболее детально, путем формирования небольших, подробно сформулированных, конкретных и вполне выполнимых действий в повседневной жизни. В данном случае психолог может использовать ряд конкретизирующих и уточняющих вопросов.

Примеры вопросов:

- *«Как вы думаете, за счет чего другие люди смогут заметить, что произошли изменения? Как другие люди смогут понять, что произошла перемена?»*
- *«Когда вы поймете, что чудо произошло, что вы будете делать дальше?»*
- *«Как ваши родные и близкие люди поймут, что произошли изменения, если вы сами им об этом не скажете?»*

Данная техника дает возможность абоненту увидеть перспективу разрешения собственной проблемы. На этапе описания ситуации, где чудо произошло, уже возможно отметить, какие изменения реально осуществить уже сейчас, и что уже имеется в арсенале навыков и ресурсов. Отвечая на «чудесный» вопрос, абонент имеет возможность максимально подробно описать желаемую им ситуацию, опираясь на личные убеждения и ценности самостоятельно их формулируя. Это в дальнейшем помогает ему самому определять цели на ближайшее будущее и осуществлять необходимые шаги для их воплощения.

У данной техники есть множество модификаций, одна из которых заключается в том, что абоненту предлагается представить и детально описать картину его жизни в будущем, спустя довольно большой промежуток времени, в которой актуальной на данный момент проблемы нет. Эту модификацию техники еще называют *«Воспоминание из будущего»*.

Примеры вопросов:

- *«Представьте, что мы с вами встретились через несколько лет, и этой ситуации в вашей жизни больше нет. Расскажите, как выглядит ваша жизнь без этой проблемы?»*
- *«Спустя много лет, когда проблема осталась далеко позади, вы можете описать, за счет чего удалось с ней справиться?»*

Техника «Шкальных оценок» или «Шкалирование»

При использовании данной техники психолог предлагает абоненту начертить шкалу (обычно она включает в себя баллы от 0 до 10 или имеет определенные метки, которые описывают ситуацию от «наихудшей» до «чудесной», «внепроблемной»). Таким образом образуется некий континуум, в котором абоненту предлагается отметить точку, где, по его мнению, можно определить его актуальную проблемную ситуацию, а также предлагается сформулировать представление, как должна выглядеть его жизненная ситуация, чтобы он мог оценить ее на один балл (здесь может быть выбран критерий не в виде баллов) больше. Здесь важно не только оставление отметок на бумаге или в воображении (в случае, когда у абонента нет возможности писать), а сколько подробное проговаривание мельчайших изменений, направленных в сторону улучшения жизненной ситуации обратившегося за помощью.

Данная техника дает возможность на одном континууме объединить актуальную жизненную ситуацию абонента и его желаемое изменение, разрешение ситуации. Этот наглядный образ задает определенное и необходимое в работе напряжение, отражающее видимую разницу между имеющимся и желаемым, необходимым. Помимо этого, у абонента формируется представление о возможном пошаговом, поэтапном движении к поставленной цели, где он самостоятельно может определять каждый конкретный последующий шаг.

Примеры вопросов:

- *«Представьте линию, на которой будет отмечено снизу/слева 0, а сверху/справа 10 (также шкалу можно предложить нарисовать для наглядности). Допустим, что отметка 10 будет олицетворять наилучшее состояние в отношении к вашей проблеме, а отметка 0 будет говорить о наихудшем положении дел.*
- *Подробное описание этих двух полюсов строится на основании наиболее подробного и конкретного описания представления о проблеме позвонившего и ее разрешении».*

Далее абоненту предлагается разместить себя на заданном континууме:

- *«Посмотрите на эту шкалу. Где вы сейчас находитесь?»*
- *«Почему вы отметили себя здесь, а не ниже?»*
- *«Расскажите, как вы поймете, что ситуация стала лучше на один шаг/балл/критерий? Как эта ситуация будет выглядеть?»*
- *«Что должно произойти, чтобы ситуация улучшилась?»*

- *«Какое небольшое действие вы могли бы совершить, чтобы улучшить ситуацию на один шаг?»*

Данная техника позволяет вносить множество вариантов ее модификации в зависимости от контекста работы с абонентом. Для удобства ее проведения возможно использовать различные наименования шкал удобных и понятных позвонившему, например, шкалы учебных оценок, единиц измерения, образов, символов и т.д.

Важно отметить, что данная техника помогает абоненту присвоить себе идею пошагового продвижения в направлении решения проблемы. При этом важно отслеживать, чтобы обсуждаемый следующий шаг, который может совершить позвонивший в сторону улучшения ситуации, должен им восприниматься как что-то посильное, легко допустимое и легко осуществимое. Иначе при ином восприятии данных действий и в целом психологической работы у абонента может появиться ощущение «нагруженности» от большого количества невыполнимых задач, что может вызвать состояние бессилия, отчаянности и, в целом, истощенности.

Стоит отметить, что технику «Шкалирование» можно применять по отношению и к различным аспектам ситуации абонента, в том числе и к самому процессу психологической работы, где возможно оценить уровень мотивации, представлении о возможном разрешении проблемной ситуации, уровень удовлетворенности от процесса консультирования, уровень эмоционального состояния и так далее.

Техника «Копинг-вопросов»

«Копинг» с английского языка переводится, как «справляться, преодолеть». Техника копинг-вопросов предполагает направленность психотерапевтической работы в сторону исследования различных способов совладания абонентом переживаемого или уже пережитого негативного опыта [102].

Часто данные вопросы используют в ситуации, когда абонент испытывает сопротивление при попытках фокусировки внимания на позитивных аспектах проблемной ситуации и ее ресурсах. За счет использования копинг-вопросов у позвонившего появляется возможность начать воспринимать себя человеком, способным справиться, преодолеть трудную для него ситуацию и прийти к удовлетворяющему его положению дел.

Помимо этого, данная техника позволяет увидеть представленную абонентом проблемную ситуацию с точки зрения актуальных возможностей ее преодоления. В любой ситуации есть аспекты, которые можно рассмотреть с точки зрения ресурсов. В любом человеке есть знания, способности, навыки, интересы, увлечения, черты характера, которые могут стать теми самыми недостающими или помогающими звеньями в решении трудной жизненной ситуации. Однако бывает так, что для человека они могут оставаться незамеченными и неактуализированными. Здесь важно, чтобы специалист специально сфокусировал внимание на выявлении этих ресурсов.

Примеры вопросов:

- *«Вы так долго пребывали в такой напряженной ситуации, расскажите, как вам удавалось выдерживать все это? За счет чего у вас это получалось?»*
- *«Расскажите, как у вас получалось так долго избегать данной трудности? Что помогло вам в этом?»*
- *«Вспомните, что у вас хорошо получается/получается лучше всего? Как это умение вам может помочь в разрешении данной проблемы?»*

Техника «Хороших наименований» или «Позитивное переопределение проблемы»

Эта техника предлагает позитивное переименование описываемой проблемы, тем самым давая абоненту увидеть свою трудную ситуацию с позиции ресурсов, путем избегая стигмирующих названий, диагнозов. Специалист совместно с обратившимся за помощью рассматривает и ищет позитивные стороны каких-либо отрицательных качеств или обсуждают всевозможные положительные намерения, которые могут стоять за так называемым проблемным поведением. Главной идеей данной техники является мысль о том, что способ определения проблемы влияет на дальнейшее представление о ней и на действия по ее разрешению.

Важно отметить, что взгляд на проблемную ситуацию с точки зрения «положительных сторон», в процессе ее рассмотрения может носить только вопросительный характер, где у абонента есть возможность привычные обстоятельства жизни увидеть, с другой стороны. Это может помочь обратившемуся за помощью пусть даже в малой степени изменить способ их описания и в дальнейшем отношение к ним. При этом важно понимать, что данная техника никак не может использоваться в формате, где психолог предлагает абоненту названия и оценки ситуации, придает смыслы, которые не соответствуют его представлениям.

Подобное переименование проблемы может помочь создать ощущение надежды и ощутить, что она может поддаться каким-либо изменениям, а также дает возможность избавиться от негативных ассоциаций, закрепленных за обыденным наименованием проблемы. Иное название ситуации должно стимулировать к активации творческого способа решения проблемы и активной позиции абонента.

Примеры вопросов:

- *«Вы говорите, что основная проблема вашего ребенка в том, что он очень медлителен? Правильно ли я понимаю, что с другой стороны у него всегда есть время и пространство для возможности принять взвешенное решение?»*
- *«Вы рассказали о том, что вы постоянно переключаетесь с одного увлечения на другое, часто не углубляясь в него, но я не могу не обратить внимание, что у вас есть прекрасное свойство довольно быстро узнавать самое важное о чем-либо и пробовать что-то новое... Также вы за короткое время можете иметь у себя в арсенале большое разнообразие увлечений и хобби, к которым вы можете вернуться в любой момент.»*

Техника «Положительная сторона проблемы»

Данная техника предполагает обсуждение имеющихся преимуществ, положительных моментов в актуальной проблемной ситуации, что может помочь абоненту увидеть ее более объемно, с разных ракурсов, тем самым помогая расширению взгляда на сложившуюся ситуацию. Помимо этого, можно обсудить способы разрешения трудностей при возможном сохранении всех позитивных аспектов, которые могут их сопровождать.

Примеры вопросов:

- *«Вы говорите о том, что в вашей жизни было много переездов, что позитивного вам дал этот опыт?»*
- *«Как вам удастся в данных обстоятельствах не переставать хорошо учиться и поддерживать хорошие отношения с одноклассниками?»*
- *«Я правильно понимаю, что за счет конфликта с учителем вы с мамой стали ближе друг к другу, стали больше общаться и начали поддерживать друг друга?»*

Техника «Признание вклада других лиц в успех»

Эта техника направлена на укрепление сотруднических отношений, развитие более теплых и поддерживающих отношений в семье, с друзьями, знакомыми и близким кругом абонента путем анализа всевозможных видов вклада других людей в процесс решения проблемы. Подобный способ рассуждения помогает изменить возможное осуждение в межличностных отношениях и усиливает благодарное и уважительное отношение к другим.

Даже в случае, когда в отношениях есть сложности и сотрудничество может отсутствовать или быть сведено к минимуму, данная техника может помочь его восстановить через желание абонента разделить заслугу за успешное разрешение проблемы или продуктивного продвижения в сторону разрешения.

Примеры вопросов:

- *«Допустим, у вас бы появилось желание отблагодарить всех тех, кто вам помогал все это время. Что бы вам хотелось сказать каждому из них?»*
- *«Давайте представим себе ситуацию, что в будущем, когда проблема будет разрешена, вы захотите отпраздновать это событие. Кого бы вы пригласили на этот праздник? Каким бы образом вы отметили вклад в достижение успеха?»*
- *«Кого бы вы поблагодарили за ваш успех в достижении цели/решении проблемы?»*

Техника «Жизненный опыт»

Обратившиеся за помощью люди обычно к моменту консультации успевают перепробовать множество способов решения или «прокрутить» в голове различные варианты выхода из ситуации. Они становятся буквально экспертами в своей проблеме, легко и быстро могут понять, какие возможные варианты решения им точно не подойдут. Часто они уже не раз обсуждали с родными, друзьями, ближайшим окружением сложившуюся ситуацию. И изучив литературу

по теме, и перепробовав разные традиционные способы разрешения проблемы, пришли в своем состоянии к ощущению безвыходности, не зная, что еще им может помочь.

В этом случае данная техника может помочь увидеть, какие у абонента есть идеи, отражающие глубоко индивидуальное ощущение проблемы, а также мысли о способах выхода из трудной ситуации или поиска этих уникальных путей ее разрешения.

Примеры вопросов:

- *«Представим ситуацию, где к вам обращается ваш друг/подруга или близкий знакомый за советом по ситуации очень сильно похожей на вашу. Что бы вы ему/ей посоветовали? Что бы порекомендовали, исходя из имеющегося опыта и пережитых событий?»*
- *«Предположим такую ситуацию, где вас пригласили выступить с докладом для профессионалов по проблеме, которая схожа с вашей или очень близка по содержанию, расскажите, что бы вы им поведали? О чем бы вы рассказали? Как выглядел бы ваш доклад, о чем бы он был?»* (в данном случае можно подробно расспросить о содержании этого доклада, в том числе и о способах разрешения представляемой проблемы).

Техника «Изоляция проблемы»

Часто бывает так, что абонент заявляет сразу несколько проблем или говорит о том, что только после изложения и решения всех сложностей могут наступить долгожданные изменения. Помимо этого, обращающийся за помощью считает, что одна проблема вытекает из другой, а существование третьей не делает возможным разрешить ситуацию вообще.

Идея о существовании довольно жесткой причинно-следственной связи между имеющимися у абонента проблемами может блокировать возможность рассматривать ситуацию, с другой стороны. Это не допускает мысль о том, что проблемы могут иметь разные корни своего существования, но пересекаться в связи с теми или иными обстоятельствами. Например, плохие оценки в школе и конфликтные отношения в семье не всегда связаны между собой, и проблема плохих оценок может не проистекать из-за конфликта с родителями. Или ребенок может иметь проблемы в общении с одноклассниками или учителями, а конфликтные отношения с родителями могут появиться из-за непонимания родителями неуспеваемости ребенка и могут быть связаны вообще с другой ситуацией.

В формате телефонного консультирования в принципе довольно сложно за один звонок решить сразу несколько серьезных и важных для абонента проблем. Так или иначе, приходится расставлять приоритеты и фокусироваться на чем-то одном. Техника «изоляции проблемы» дает возможность снять возможное сопротивление у позвонившего по отношению необходимого выбора одной проблемы, которую можно обсудить. Психолог предлагает абоненту принять за рабочую гипотезу мысль о том, что перечисленные им проблемы каким-то случайным образом находятся рядом друг с другом, но не зависят друг от друга и не требуют поиска причинно-следственной связи. Затем специалист может предложить – с точки зрения прагматичности – сосредоточиться на ре-

шении одной проблемы, нежели тратить время на поиски истоков каждой из перечисленных. Также в процессе работы обсуждается идея рассмотрения каждой проблемной ситуации отдельно, независимой от других, имеющей свою собственную историю. Такой подход дает возможность обратить внимание абонента на то, что прогресс в решении одной ситуации может иногда и решать другие, сопутствующие проблемы.

Примеры вопросов:

- *«Сейчас вы перечислили сразу несколько проблемных ситуаций. Какую из них вы бы хотели решить в первую очередь? С какой бы проблемы вы бы начали?»*
- *«Какая из перечисленных вами проблем является наиболее актуальной, приоритетной, безотлагательной?»*
- *«Можно предположить, что решение одной из перечисленных вами проблем может оказать положительное влияние на остальные. Как вы думаете, какая именно проблема может быть наиболее продуктивна в этом отношении?»*

Подытоживая изучение техник краткосрочной позитивной терапии в аспектах работы телефонного консультанта, важно отметить, что продуктивность использования данного подхода и его инструментария определяется в первую очередь умением выстроить партнерские отношения. Такие, где превалирует атмосфера сотрудничества между психологом и абонентом, где есть тонкое ощущение процесса работы, а не четкое, в буквальном смысле, следование инструкциям по применению техник.

Хотя стоит отметить, что в технике «Вопрос о чуде» для получения более эффективного результата важно соблюдать предлагаемую последовательность действий. В данном случае важно понимать, что КПТ в основе своей несет идею равных отношений между участниками процесса, а техники помогают в более четком, удобном формате возможности сосредоточения на процессе.

Задание для самостоятельной работы

Выберите три наиболее понравившиеся техники из представленных выше. Напишите по два вопроса для работы с абонентами для каждой из этих техник.

Специфика использования КПТ в телефонном консультировании

Обращаясь к специфике психологического консультирования в подходе КПТ, стоит заметить, что начало работы, как в очном, так и в дистанционном формате схожи: **первым этапом** является знакомство, установление контакта и сбор информации о предоставляемой проблеме абонента. Далее, исходя из логики работы в КПТ, на **втором этапе** консультирования происходит процесс поиска исключений, где обычно активно применяется техника «Хороших исключений». Затем наступает **третий этап**, где консультант совместно с абонентом формулирует запрос. На **четвертом этапе** происходит формулировка желаемого варианта/способа решения проблемы. Когда происходит процесс определения первичного действия, шага на пути решения проблемы, часто ис-

пользуется техника «Шкалирования», это является **пятым этапом**. Для проработки проблемы абонента подходят все другие техники. Заключительным **шестым этапом** является завершение консультации, обсуждение обратной связи, рекомендаций.

Разберем эти этапы подробнее. В случае, когда абонент готов к консультированию и имеет желание решить свою проблему, то есть находится в клиентской позиции, результатом консультации может быть разрешение проблемной ситуации. Так же возможно ее более детальное осознание, конкретизация, подробное формулирование желаемой жизненной ситуации в противовес проблемной, описание и построение первичных действий на пути к решению проблемы, а также мотивирование на осуществление данных и последующих шагов.

На этапе знакомства и установления контакта в КПТ важнейшим элементом является процесс выстраивания доверительных отношений с абонентом. Путем присоединения к языку абонента, в котором он отражает процесс своих размышлений, консультант присоединяется и начинает знакомиться с обратившимся и его мировоззрением.

Специфика телефонного консультирования предполагает необходимость прояснения информации о жизни абонента в более расширенном формате, нежели это возможно в очной работе и в КПТ. За счет большего прояснения ситуации об абоненте у консультанта есть возможность установить более глубокий контакт и помочь абоненту расслабиться, почувствовать себя в безопасности. Помимо этого, в установлении контакта хорошо помогает процесс работы с чувствами и эмоциями позвонившего. Довольно большую долю напряжения в психологическом состоянии абонента занимает его эмоциональное состояние, и одной из первостепенных задач психолога на телефоне доверия является стабилизация эмоционального состояния, обратившегося за помощью. Обычно в КПТ не предполагается работа с чувствами клиента, но в ситуации телефонного консультирования, это – неотъемлемая часть процесса. И это не несет в себе опасности снижения эффективности психологической работы. Стоит заметить, что принципы КПТ вполне гармонично вписываются в границы телефонного консультирования.

При дистанционном консультировании по телефону невозможно полностью и даже частично исключить обсуждение проблемы и ее подробностей. Абоненту бывает достаточно даже просто высказаться и рассказать о своей проблеме. В этом случае консультанту важно соблюдать некий баланс в процессе обсуждения проблемы, где цель такого разговора будет заключаться в том, что психолог может собрать нужную ему информацию о ситуации и в тоже время дать возможность абоненту в достаточной мере пожаловаться, тем самым сняв часть его эмоционального напряжения.

Этап знакомства и установления контакта плавно перетекает в *этап сбора информации о проблеме и трудностях* позвонившего. На данном этапе важнейшей задачей консультанта является обсуждение проблемы с абонентом в векторе ее локализации во временном континууме. Это нужно, чтобы появилось понимание, как обстояли дела до ее появления, вне ее контекста, а также в пространственном континууме, где становится понятно, в каких обстоятельствах проблема не проявляет себя [115].

За счет подобного взгляда на проблему у абонента появляется возможность увидеть, что проблема не носит тотальный характер и вполне может быть подвластна изменениям.

Обсуждая проблему абонента, консультант плавно переходит к следующему этапу – *исследованию исключений*, в котором он исследует ситуацию, где проблема не возникала, хотя могла бы возникнуть. Далее наступает этап *прояснения запроса*. На данном этапе консультации появляется возможность своевременно определить, какие есть ожидания у абонента от предстоящей работы, озвучить желаемый результат, обсудить реалистичность озвученных абонентом желаний (насколько возможно или невозможно осуществить то или иное действие за одну консультацию), обсудить ближайшие действия и более конкретные первичные цели по достижению желаемого результата. В процессе такой работы, помимо перечисленного, у абонента появляется возможность встать в активную действенную позицию и взять на себя часть ответственности за предстоящую и уже реализуемую работу.

После происходит переход на этап *конструирования предполагаемого и желаемого решения проблемной ситуации*. На данном этапе стоит отметить, что создание желаемого решения проблемы производится не консультантом, а абонентом, где он опирается на свои ценности и убеждения. Помимо этого, происходит обсуждение, как случившиеся изменения могут повлиять на другие стороны и аспекты жизни позвонившего, для этого применима техника «чуждого вопроса». Основной задачей данного этапа является создание конкретного образа решения проблемы и осуществление его в реальном контексте жизненной ситуации абонента. Для дальнейшей работы психолог применяет технику *шкалирования* и тем самым *определяет* совместно с абонентом *ближайший шаг в направлении поставленной цели* – это и является следующим этапом консультации. После проделанной работы абонент с психологом подходит к завершению консультации, и происходит процесс *обсуждения обратной связи*, где появляется психологически комфортное пространство для подведения итогов разговора и усиления мотивации позвонившего к активным действиям.

Консультант дает обратную связь в позиции собеседника, отмечая уже достигнутые позитивные моменты в актуальной ситуации абонента, подчеркивает его ресурсы, потенциал, сильные стороны, а также для усиления мотивации совершения шагов по разрешению проблемы, предлагает осуществить в ближайшее время некоторые действия, которые облачаются в форму домашних заданий или идей по реализации поставленной цели [116]. Такие рекомендации обычно отражают озвученную ранее самим абонентом стратегию решения проблемной ситуации или описанные шаги к ее достижению, только в более обобщенной форме.

Итак, подводя итог описанию техник краткосрочной позитивной терапии, необходимо отметить, что данный подход за счет своей техничности и в тоже время допущению большей свободы с точки зрения креативности, позволяет в полном объеме использовать этот метод в телефонном консультировании. Он может быть использован как дополнительный инструмент в работе и как основное направление или ведущая стратегия в процессе консультации.

3.5. Использование метафоры в процессе телефонного консультирования

Пространство телефонного консультирования – это пространство языка, диалога. В нем превалирует текст, звук, тембр речи. Телесность за счет ограниченного формата работы полностью отсутствует. Ее проявления не могут быть использованы как материал или инструмент, с которым можно работать. В таких условиях специалист вынужден замещать любые инструменты психологической работы в очном режиме на различные модификации в дистанционном формате, и это замещение в наибольшей степени располагается в зоне речи консультанта.

Психотерапевтические возможности метафоры определяются тем, что она является языком правого полушария, которое в большей мере, чем левое, отвечает за образную и эмоциональную сторону мышления и, следовательно, за появление психосоматики. Поэтому через метафору можно напрямую общаться с правым полушарием, что обеспечивает ее быстрое действие по сравнению с другими методами психологической помощи. Кроме того, метафора напрямую работает с подсознанием, вызывает в нем необходимые ассоциации и изменения. Это наиболее актуально в формате телефонного консультирования, поскольку дает возможность за короткое время дистанционной встречи абонента и консультанта проработать достаточно глубокие переживания продуктивно в той мере, насколько позволяет данный формат взаимодействия.

Метафора в данном контексте обладает специфической особенностью погружать абонента на более глубокий уровень проработки проблемы в довольно безопасном, бережном формате без использования дополнительных способов присоединения к абоненту. Помимо этого, в дистанционном консультировании, где априори не предполагается длительная и глубокая работа, метафора позволяет специалисту проработать достаточно качественно и в короткие сроки ту или иную тематику, в том случае, когда абонент готов к подобной работе и раскрытию. Метафора всегда дает возможность услышать абоненту больше, чем может сказать психолог. Это происходит за счет проективности предлагаемого материала и большой свободы в возможностях интерпретации смысла предложенной метафоры.

Обращаясь непосредственно к обсуждению использования метафоры в телефонном консультировании важно, в первую очередь, определиться в главном: понятие метафоры, что мы будем понимать под этим термином, какие функции есть у метафоры, какие есть виды метафор и какие есть способы и правила их построения, как может выглядеть метафора в телефонном консультировании.

Метафора – это слово или выражение, употребляемое в переносном значении, в основе которого лежит сравнение неназванного предмета или явления с каким-либо другим на основании их общего признака [81].

В психологическом консультировании под метафорой принято понимать способ иносказательного обозначения проблемы, жизненного опыта или описания личностных особенностей клиента для дальнейшей психотерапевтической работы.

Терапевтическая метафора представляет собой историю психотерапевтической направленности, автором которой может быть, как психолог или только клиент, так это может быть их совместное творчество. При этом важнейшим элементом подобной метафоры является смысловое звено истории, которое носит поучительный характер или имеет форму совета о том, каким образом можно решить ту или иную проблему. В такой метафоре присутствует некая обобщенная информация о возможных способах разрешения довольно специфичной проблемы.

М. Эриксон является одним из первых психотерапевтов, начавших применять метафору в психотерапевтической работе как отдельный инструмент и метод [80]. В своей работе он применял два вида шаблона метафоры: первый вариант представлял собой фразы, которые назывались выборочными насильственными ограничениями. Они представляли собой фразы, которые в обычной речи не сочетаются и в принципе не используются, не являются устойчивыми выражениями, например: одинокий прибой, печальная гора, суровый восход и т.д. В момент, когда подобную фразу слышит абонент, у него на подсознании появляется понимание, что гора не может быть печальной, а прибой одинокий, и в сознании рождается вывод, что эти образы говорят на самом деле о нем в тот момент, когда на подсознательном уровне воспринимается истинное значение фразы.

Второй вид шаблона метафоры представляет собой цитирование или, по-другому выражаясь, прием кавычек.

Специалист в своем рассказе ссылается на чье-то авторитетное мнение, и часто подобный метод имеет высокую эффективность в работе с абонентом.

Психотерапевтическая или психологическая работа посредством метафоры в обобщенном смысле представляет собой повествование консультанта или совместно сочиненные с клиентом или группой клиентов истории, в которых основным содержанием является посыл в виде совета или поучительной идеи. Это мысли о том, каким образом можно разрешить какую-либо специфическую проблему. Содержание идеи выглядит так: герой сталкивается с некой проблемой, и у него получается преодолеть эту сложность или препятствие. Описание способа разрешения проблемы главным героем в аналогичной ситуации дает возможность увидеть решение и другими людьми. В случае, когда описываемый конфликт в рассказываемой истории ассоциируется с актуальным, аналогичным или сильно похожим конфликтом из жизни слушателя, подобная история становится наиболее значимой.

Услышав историю, анекдот, сказку или притчу, у человека может возникнуть ощущение идентификации с описываемыми персонажами, событиями, явлениями, которые непосредственно знакомы и встречались в жизни. В случае появления ассоциации на предлагаемое содержание рассказа, велика вероятность, что человеку станет особенно интересно, каким образом эта история завершится. Источником подобных ассоциаций могут являться довольно большое разнообразие литературного и художественного творчества, например: новеллы, поэмы, сказки, стихи, притчи, басни, песни, анекдоты, фильмы и даже шутки, и сплетни [64]. Важно отметить уникальный эффект – в случае, когда психолог предлагает абоненту историю с целью оказания психологической помощи в ре-

шении проблемной ситуации, а абонент воспринимает это намерение и стремится получить эту помощь, предлагаемая история становится метафорой [85].

Из практического опыта, описанного М. Эриксоном можно выделить несколько видов метафор: *метафора клиента, метафора психолога, готовая метафора*

1. Метафора клиента – клиент сознательно или бессознательно применяет простейшие словесные обороты из жизни в переносном значении. Метафора клиента – это способ на символическом, образном языке сообщить о своем текущем и желаемом состоянии и других психических явлениях, состояниях и процессах, которые он может осознавать или не осознавать [4].

В телефонном консультировании метафора абонента подразумевает фразы, где позвонивший рассказывает о своей жизненной ситуации или волнующей его проблеме с использованием метафоричных образов, сравнений или же полной метафоры, где присутствуют детализированные образы или герои, и есть сюжетная линия. Например, абонент может говорить, что его жизнь до определенного момента была как «горная река – бурлящая, активная и непредсказуемая» – это будет рассматриваться как метафора-образ, из которого в дальнейшем совместно с абонентом психолог может развить полноценную метафору. А следующая фраза может быть расценена как полноценная метафора абонента, с которой консультант может сразу работать и выходить на ресурс: «Моя жизнь мне представляется в виде сказки, где жила-была девочка в доме посреди дремучего леса, где ее окружают разные лесные зверьки, они не обижали ее, а, наоборот, защищали и каждый раз, когда кто-то забредал в этот дремучий лес и наткнулся на домик этой девочки, она теряла покой и гармонию внутри себя...».

2. Метафора психолога – специально созданная метафора для конкретной ситуации конкретного клиента. В формате телефонного консультирования такая метафора консультанта может быть расширенной, то есть совместно созданной с абонентом. Она разобрана и проанализирована в дальнейшем взаимодействии или же может быть более короткого формата, где психолог периодически использует метафоры-образы, чтобы работать с абонентом в одном образном поле, по-другому говоря, «быть на одной волне».

3. Готовая метафора – история, рассказ, позаимствованная из многообразия источников в мировом пространстве слова.

Более широкий список видов метафор и способов их построения рассмотрим далее.

Задание для самостоятельной работы

Найдите готовые метафоры, которые вам бы хотелось использовать в работе на следующие темы:

- расставание с любимым человеком;
- чувство обиды;
- чувство одиночества, ощущение, что тебя не понимают;
- чувство страха (в любом формате: страха перед будущим, страха за себя, за кого-либо, страха повторения негативного опыта).

Рассматривая тему метафоры в телефонном консультировании, важно подробно разобрать, каким образом происходит ее создание, но перед этим необходимо прояснить, какие характеристики, функции она в себе несет, и какие виды метафор существуют в пространстве психологического консультирования.

Характеристики метафоры

- Метафора способом инсказаний иллюстрирует психологическую проблему, трудности и возможные способы их решения.
- Является инструментом психологической помощи, в котором решение проблемной ситуации осуществляется за счет терминологии, относящейся не к области психологии, а какой-либо другой, например, литературоведческой.
- Метафора может быть применена в психологической работе одноразово или как устойчивый образ на протяжении длительного времени работы с абонентом. В телефонном консультировании метафора также может быть использована за одну консультацию один раз для того, чтобы обратить внимание абонента на что-либо или может служить ресурсом, к которому возможно возвращение на протяжении всей работы. Она может остаться в дальнейшем для абонента полезным образом в решении жизненных трудностей.
- Метафора, как правило, имеет ориентацию на бессознательную сторону абонента.
- Она способна запустить механизмы идентификации и ассоциации, при которых абонент начинает идентифицировать себя с героем предлагаемой метафорической истории, а содержание данной истории имеет ассоциативную связь с актуальной проблемной ситуацией обратившегося за помощью, с его актуальным жизненным опытом.

Метафора довольно универсальна, поскольку может быть использована как со взрослыми, так и с детьми. При этом применение детских психотерапевтических сказок и историй в работе с ребенком может существенным образом увеличить эффективность психологического воздействия за счет развитого детского воображения и более высокого уровня восприимчивости к подобной форме взаимодействия, чем у взрослых. Метафоры и сказки своим символическим языком воздействуют на индивидуальное сознание человека [24]. В свою очередь, этот особый язык может быть активно использован в процессе психотерапевтической работы. Дж. Толкиен выделяет в волшебной сказке три важные психотерапевтические функции, которые реализуются через «восстановление» – это вновь обретение ясности взгляда на вещи; «избавление» – сказка дает освобождение от глубинных страхов, уходящих корнями в древность; «утешение» – как бы ни складывалось у слушателя, всегда есть надежда на неожиданный поворот событий, который приведет к счастливому концу [88].

Сказкотерапия является клиентоориентированным нестандартизованным методом, который представляется очень эффективным в процессе проведения психотерапевтической работы.

Считается, что метафоры в психотерапевтической работе со своими пациентами впервые начал использовать Эрик Эриксон, хотя в культуре метафоры как вид символического языка, использовавшегося для обучения, существовали еще в древние времена. Эриксон зафиксировал тот факт, что предложенная клиенту метафора скорее достигает цели, чем обычная терапевтическая беседа или обсуждение проблемы напрямую. Особенно дети с большей готовностью откликаются на такой подход. Для большинства из них метафора – это знакомая реальность, ведь наше детство состоит из сказок и сказочных героев. Именно они оказывают наибольшее воздействие на внутренний мир ребенка.

Метафора имеет следующие отличительные видовые признаки:

- может являться уже существующей историей, например, сказкой, новеллой, притчей, которая ранее была создана в культуре и которая по ряду признаков схожа с проблемной ситуацией абонента;
- может быть специально создана для конкретного абонента, ориентируясь на специфику его проблемы и жизненной ситуации.

Функции метафоры

В первую очередь метафора уменьшает влияние обыденной предметной действительности и ее определенности, снижает действие ее причинно-следственных связей.

Она дает возможность снять часто встречающиеся внешние ограничения, способные повлиять тем или иным образом на восприятие и мыслительный процесс абонента. Помимо этого, метафора дает возможность расширить осознание собственных сложностей и затруднений за счет наличия ряда схожих моментов с актуальной проблемой обратившегося за помощью. Формат метафоры позволяет увидеть некую относительность испытываемого человеком страдания и дает возможность снизить значимость привычного ощущения долженствования по отношению к чему или кому-либо.

- метафора уменьшает влияние обыденной предметной действительности и ее определенности, снижает действие ее причинно-следственных связей;
- метафора дает возможность снять часто встречающиеся внешние ограничения, способные повлиять тем или иным образом на восприятие и мыслительный процесс абонента. Помимо этого, метафора дает возможность расширить осознание собственных сложностей и затруднений за счет наличия ряда схожих моментов с актуальной проблемой обратившегося за помощью. Формат метафоры позволяет увидеть некую относительность испытываемого человеком страдания и дает возможность снизить значимость привычного ощущения долженствования по отношению к чему или кому-либо.
- метафора убирает ощущение запрета на выражение агрессивных или негативных чувств, ранее заблокированных чувствах вины, тревожности, страха оценки и т.д., за счет использования метафорической формы в работе с абонентом;

- метафора возможна в использовании как диагностический инструмент: обращающийся за помощью человек в объяснении своего состояния, описании своих переживаний, чувств, может использовать метафору, образ или какое-либо метафорическое сравнение. В таком случае консультанту необходимо лишь уточнить и понять, что именно абонент имеет в виду под используемым образом, метафорой, определить его значение.
- метафора может являться инструментом по изменению представлений, идей и даже убеждений абонента. За счет своей структуры имеет возможность воздействовать на поведение позвонившего.

Обращаясь, в целом, к рассмотрению понятия метафоры, можно отметить, что оно довольно многообразно в своих вариациях. Это может быть притча, поговорка, история, анекдот, сказка, пословицы, поэзия, легенды и пр.

Важно отметить, что в психологическом консультировании, в том числе и дистанционно, возможно использование любого вида метафор. Основным необходимым умением в использовании метафоры будет служить способность подбора необходимой истории или образа к актуальной ситуации абонента.

Рассматривая виды метафоры в психологическом консультировании с точки зрения цели ее использования, можно выделить следующую классификацию: ресурсная метафора, встроенная метафора, метафора поведения, эмоциональная метафора.

1. Ресурсная метафора предполагает создание как внешнего, так и внутреннего образа в сознании абонента, помогающего в формировании ресурсов его личности. Ресурсная метафора также способствует разрешению какой-либо конкретной проблемной ситуации и может помочь в усилении личности в целом.

Для формирования ресурсной метафоры необходимо:

- Наличие знаний об имеющемся ресурсном положительном опыте абонента. За счет знания о наличии позитивного опыта в прошлом у консультанта есть возможность построить индивидуально ориентированную ресурсную метафору.
- Изучение времени детства абонента, его воспоминаний о ресурсных моментах, таких как поездка на море, прогулки с друзьями, родителями, постройка шалаша и т.д.
- Обнаружение и в дальнейшем использование ведущих сенсорных модальностей абонента.
- При использовании ресурсной метафоры для расширения горизонта сознания абонента и приумножения способов восприятия окружающей ситуации и мира в целом у психолога есть возможность применять в работе все виды модальностей и выстраивать образы визуального, аудиального и кинестетического спектров.
- Консультанту важно создать атмосферу безопасного пространства, которая дала бы возможность обратившемуся за помощью человеку расслабиться и погрузиться с наслаждением в мир предлагаемых образов.

- Перед использованием ресурсной метафоры важно подвести абонента к состоянию легкого транса, который предполагает достаточный для дистанционной психологической работы уровень релаксации, расслабления и успокоения. *Для создания этого состояния часто используются следующие приемы:*
- Владение своим голосом, при необходимости менять его тембр, уметь спокойно, небыстро говорить, не использовать резких интонаций, присутствие некой мелодичности и в легкой форме монотонности, медленной ритмичности придает процессу рассказа метафоры более сильный эффект.
- Использование специальных конструктивов речи, создающих эффект обобщенности, универсальности рассказываемой истории.
- Применение специальной музыки для релаксации. В телефонном консультировании это возможно в формате онлайн при готовности консультанта и технических возможностях, а также это может быть одной из рекомендаций абоненту при необходимости релаксации и погружения в тот или иной образ, «ресурсное место», которое может быть создано в процессе беседы.
- Предложение абоненту расположиться удобным образом, занять удобную для расслабления позу.
- Проработка дыхания абонента, настройка на легкое медитативное состояние для дальнейшего погружения в образ. Легкое медитативное состояние в формате телефонного консультирования предполагает стабилизацию эмоционального состояния, субъективное ощущение спокойствия у абонента и готовность к ослабленному состоянию, фантазированию, представлению различных образов.

2. Встроенная метафора используется в процессе психологической беседы с целью внесения ресурсного поля для дальнейшего расширения взгляда абонента на тревожащую его ситуацию или актуальную проблему. За счет предложения абоненту какого-либо образа, истории, притчи или рассказа (это и есть встроенная метафора) психолог дает возможность расширить взгляд позвонившего и рассмотреть в проблеме другие стороны – положительные, в целом увидеть ситуацию под другим углом и получить возможность осознать истинные причины сложностей и увидеть способы их решения.

Для формирования встроенной метафоры необходимо:

- Максимальное соответствие содержанию проблемы абонента. В противном случае может быть не достигнута основная цель данной метафоры, а именно расширение взгляда на имеющуюся проблему.
- Данный тип метафоры не требует погружение абонента в легкий транс. В данном случае привычное состояние позвонившего вполне достаточно для продуктивной работы с данным типом метафоры. Здесь стоит отметить, что введение в трансовое состояние в принципе не используется в формате телефонного консультирования. Допускается максимум ис-

пользование техник легкой медитации для стабилизации эмоционального состояния. Примером простейшей техники в данном формате может быть предложение подышать совместно с абонентом, представить или создать ресурсное место и побыть там.

- Важным и необходимым условием является атмосфера, в которой применяется данная метафора. Абонент должен ощущать себя в безопасности и доверять психологу. За счет этого у специалиста будет возможность в полном объеме, без помех и сопротивления абонента донести основной смысл метафоры и получить отклик.

3. Метафора поведения предполагает предложение абоненту некий уже готовый рецепт решения его проблемы или сложности, конфликта на примере опыта других. Это озвучивается в формате притчи, сказки, легенды, истории об успешном разрешении ситуации, похожей на проблему абонента.

Для формирования метафоры поведения необходимо:

- Рассказывая историю, консультант должен описать личность героя, его черты характера, поведение, специфичность проблемы, с которой он сталкивается, и, в целом, все сопутствующие события так, чтобы они полностью соответствовали индивидуальной проблемной ситуации абонента и его личностным особенностям.
- Психологу важно уметь правильным образом подчеркивать связь между событиями в предлагаемом рассказе и актуальной реальной ситуацией абонента. Здесь важно выдержать тонкую грань, описывая историю так, чтобы не нарушить представления обратившегося за помощью о себе, его уникальности, уникальности феномена его проблемы, имеющего ни с чем неповторимые особенности. При составлении подобной метафоры можно использовать такие фразы как: *«Возможно, рассказанная мною ситуация имеет отличия от того, что рассказали вы, но ...»*, *«Вероятно, вы отметите отличия между вашей ситуацией и рассказанной мною, но все же...»* и т.п.
- Абсолютно неэффективно давать абоненту советы в прямой, открытой форме, например: *«У меня есть знакомый, который справился с такой же проблемой следующим образом <...>, у него все получилось, вам надо так же попробовать сделать!»*. Такая форма предложения информации крайне неэффективна и с большой долей вероятности приведет к большому сопротивлению у абонента, снижению доверия к специалисту и к возможному разрыву контакта в работе. В данном случае ту или иную информацию можно предложить абоненту в момент его готовности к действиям по решению проблемы в формате рассуждений, метафоры, но имеющей форму намека, а не прямого «продавливания советом».

4. Эмоциональная метафора предлагает помощь в понимании своих чувств и эмоций за счет описания физиологического и эмоционального состояния героя истории в тот момент, когда он переживает то или иное событие или в целом испытывает какое-либо чувство, эмоцию.

Для формирования эмоциональной метафоры необходимо:

- Описание негативных состояний и ощущений у героя повествования, которые возникли у него из-за какого-либо переживания или в связи с какими-либо обстоятельствами. Другими словами, описывается то, что он видел, слышал, чувствовал и ощущал в момент переживания негативных эмоций или столкновения с актуальной проблемой. Допустим, абонент рассказывает о своей проблеме, и в дальнейшем консультант создает такую метафору, в которой герой претерпевает негативные ощущения, переживания, схожие с переживаниями абонента в сильно приближенной или похожей на ситуацию, описанную позвонившим. Например, абонент рассказывает о том, что его часто заставляют делать дела по дому, убираться, готовить и прочее, он страдает от этого, но ничего сделать не может, и позвонившему предлагается метафора в виде сказки про Золушку, где описывается ситуация наиболее схожая с ситуацией абонента и далее проводится анализ описанного.
- После осуществляется переход от отрицательных состояний к положительным, таким же образом – через подробный рассказ с описанием всех трех модальностей и с закреплением положительных переживаний, ощущений, впечатлений в конце истории.
- Усилить эмоциональную метафору возможно с помощью описания явлений природы по ранее описанному принципу, используя переход от негативных явлений к позитивным.

Метафора может служить мощнейшим инструментом в психологическом консультировании, в случае грамотного ее использования за счет того, что она имеет ориентацию в первую очередь на бессознательную часть личности того, кто обратился за помощью. Важно отметить, что неаккуратное и неумелое использование данного инструмента может повлечь за собой неблагоприятные последствия для консультативного альянса с абонентом и потерю его доверия. Для того чтобы этого не случилось, консультанту необходимо соблюдать последовательность действий в анализе ситуации абонента для дальнейшего выстраивания метафоры и соблюдения правила экологичности, подразумевающее под собой тактичное отношение к переживаниям человека и использования фраз, техник, приемов, опираясь на правило «не навреди» и ориентируясь на индивидуальные границы обратившегося за помощью. Психологу важно ориентироваться в том, насколько глубоко абонент готов погрузиться в метафору и анализ своей жизненной ситуации.

Уникальность метафоры как способа психологической работы заключается в том, как результат ее воздействия проявляется в уникальное время для абонента, в самое подходящее время и нужным образом. Зачастую метафора продолжает действовать не только во время работы, но и далеко после консультации. Появляется эффект мягкого, тактичного психологического сопровождения без участия специалиста.

Одной из универсальных особенностей метафоры является возможность изменения и подстройки ее содержания и различных деталей, исходя из кон-

кретной ситуации слушателя. И довольно часто случается так, что основная мысль, идея, направленная специалистом, создается в сам момент рассказа, запуская процесс поиска решения актуальной проблемы.

За счет использования метафоры, которая сама по себе представляет яркий образ, абонент имеет возможность вдохновиться им и углубить свое сознание в понимании актуальной трудности. Метафора позволяет в более широком варианте исследовать внутренний мир человека и делать порой невероятные открытия.

Метафора еще ценна тем, что за счет ее формы появляется возможность найти и в дальнейшем транслировать глубинную мудрость не в форме совета или рекомендации, а форме осознания наличия некоего прекрасного дара.

Задание для самостоятельной работы

Напишите по одной метафоре к каждому из представленных видов (ресурсная, эмоциональная и т.д.) на один из запросов абонента, представленный ниже.

Пример запроса абонента: Позвонила девушка 16 лет и сказала, что она утопает в своих негативных эмоциях, у нее нет сил встать, учиться, даже гулять, она как будто повязла в болоте и не знает, как выбраться.

Правила и схемы построения метафоры

Для создания эффективно работающей метафоры специалисту крайне важно изучить картину мира абонента, понять, каким образом он чувствует мир: как он его видит, слышит и ощущает, определить, какая есть специфика в работе его модальностей, какие он выбирает способы реагирования на окружающий мир и так далее.

При выборе ресурсного материала для предлагаемой метафоры консультант телефона доверия должен быть уверен в том, что она будет подходить конкретному абоненту и действительно для него будет ресурсной. Важно учитывать возможную специфичность реакции абонента, при которой для одного человека описываемое явление может носить позитивный характер, а для другого – негативный, например, в случае, когда образ воды несет негативный заряд за счет того, что вода ассоциируется с травматической ситуацией в его жизни. Предположить возможную реакцию человека можно будет с помощью довольно подробного разговора и наблюдения за абонентом, его реакциями и способом излагать свои мысли.

Для создания метафоры любого типа: ресурсной, эмоциональной, поведенческой, встроенной специалист может в качестве материала использовать богатство литературного и художественного мира и культуры: притчи, сказки, рассказы, новеллы, анекдоты и т.д. Помимо этого, психолог может применять и использовать опыт психологической и психотерапевтической практики, в контексте которой сформулировано большое количество психотерапевтических притч, сказок и рассказов.

При создании метафоры консультанту телефона доверия важно придерживаться определенной пошаговой последовательности:

- Анализ запроса абонента.

- Подбор героев/персонажей, которые будут иметь схожую с рассказом абонента проблемную ситуацию, и по сюжету рассказа будут вступать в похожие взаимодействия и проживать аналогичные ситуации с актуальной проблемной ситуацией абонента.
- Кульминация действия, где происходит проигрывание конфликтной составляющей актуальной жизненной проблемной ситуации с подчеркиванием ее некой безвыходности.
- На заключительном этапе формирование выхода из трудной ситуации, этот процесс направлен на то, чтобы абонент нацелился на решение своей актуальной проблемы. На заключительном этапе должны соблюдаться определенные требования.

Выход из трудной ситуации героя описанной метафоры должен иметь большое сходство с поведением, демонстрируемым абонентом в других описанных им ситуациях. В данном случае важно, чтобы соблюдался принцип отсутствия предложения советов и представлений, фраз о том, что абонент знает, как решить свою проблему.

Рекомендации, предложенные в форме метафоры, должны быть крайне обобщенными для того, чтобы у абонента была возможность решить свою проблему с помощью своего проработанного уникального опыта с использованием собственно выработанных средств и решений.

Выход из трудной ситуации в предложенной метафоре должен носить побуждающий характер, направленный на разрешение проблемы с точки зрения оптимистичного взгляда на актуальную проблему в плане представления о ее преодолении с точки зрения позитивного исхода событий. Предложение какого-то конкретного способа решения в данном случае будет крайне неэффективным и неуместным.

Составление разрешения для метафоры обычно зависит от преследуемых в психологической работе целей. Наблюдая абонента, консультант интуитивно знает, какие изменения были бы для него полезны, и может определить, какой исход должен быть выбран. Но во многих случаях абонент сам определяет разрешение проблемы, обычно зная, какие изменения он хотел бы осуществить. Однако чаще всего абоненты оказываются в замешательстве при построении моста между настоящей, неудовлетворительной и повторяющейся реальной ситуацией, с одной стороны, и желательной ситуацией, с другой стороны.

Итак, метафора в качестве двух главных своих компонентов имеет желательный исход и стратегию, которая позволяла бы перекинуть мостик между проблемой и желательным исходом [99]. Недостаточно просто перескочить из проблемы в новое поведение, так как именно это абонент безуспешно пытается сделать до того, как обратится к консультанту.

Еще одним важным компонентом в разрешении проблемы является процесс переформирования, то есть комбинации прежнего болезненного или нежелательного опыта так, чтобы он оказался ценным и потенциально полезным. Подобное расширение выборов осуществляется посредством ясного и недвусмысленного сообщения абоненту в пределах контекста метафоры,

каким образом его прежний неприятный опыт и поведение могут оказаться полезным и для жизни.

Обобщая вышеизложенные факты, весь процесс формулировки терапевтических метафор можно представить следующим образом:

- сбор информации;
- создание метафоры;
- сообщение метафоры.

Удостовериться в том, что работа с применением метафоры эффективна, можно исследовав ее полноту и законченность, что означает создание всех необходимых изменений в отношении различных проблемных уровней в тех пределах, которые даны в метафоре.

Метафора при правильном ее построении и использовании может стать очень мощным средством психотерапевтического воздействия, так как она ориентирована на бессознательные слои личности абонента.

Цель и основная стратегия работы метафоры

Основой эффективной метафоры является ее встроенность в жизненный мир абонента. Она должна гармонично вписываться в его модель мира. Здесь важно понимать, что метафора не должна повторять точь-в-точь проблемную ситуацию абонента, но она должна сохранить структуру той актуальной проблемы, которую описывает позвонивший. Иначе говоря, основными метками в метафоре служат образы и иллюстрации межличностных взаимодействий, отношений и определенных способов поведения, используемых внутри контекста проблемной ситуации. При этом сам контекст может быть не важен.

Обращаясь к так называемой терапевтической метафоре, важно зафиксировать, что ее целью является стремление достигнуть некой определенности в понимании природы проблемы абонента и ее составляющих. Важно также осознать, каким образом, и в каком направлении абонент готов двигаться, чтобы достичь изменений в своей актуальной ситуации.

Важным условием в создании эффективной метафоры является умение точно сформулировать цели абонента. Точность и четкость поставленных целей позволит позвонившему контролировать действия, которые приведут к изменениям.

Обращаясь к выбору персонажей, которые будут фигурировать в метафоре, стоит понимать, что принципиально не важно, кто они, важно, каким образом они взаимодействуют друг с другом. Слушая метафору, абоненту важно услышать, каким образом происходит разрешение проблемы. Часто бывает так, что абонент может видеть и представлять результат, к чему он хочет прийти в обих чертах, но не знает, как этого добиться.

Консультант, работающий с ним в процессе общения, может сформулировать представление о том, что именно может помочь решить актуальную проблему позвонившего.

По сути, у абонента нет представления, как навести мостик между актуальной ситуацией и желаемым результатом. В связи с этим основными компонентами метафоры являются описание стратегии и желаемого результата.

С помощью описанной стратегии у абонента появляется возможность перекинуть мостик к желаемому результату, и таким образом получить представление о том, каким образом он может добиться желаемого.

В метафоре под понятием «наведение моста» имеется в виду выстраивание некоего нового формата поведения. При этом важно понимать, что недостаточно просто озвучить новый вариант поведения, необходимо выстроить связующую стратегию между актуальной ситуацией в поведении человека и той, которую он хочет получить по итогу.

Суть связующей стратегии заключается в том, что она позволяет абоненту увидеть и не повторять стереотипное поведение в проблемных ситуациях, и за счет этого иметь возможность поменять стратегию действий в трудных для него ситуациях. Другими словами, у него появляется свобода выбора.

Для возможности осуществить в метафоре связующую стратегию консультанту важно обсудить с абонентом следующее:

- абонент должен иметь возможность осознавать, какие события и в каких пропорциях могут сложиться, что после ситуации становится проблемным. Например, абонент жалуется на то, что он не успевает делать уроки и очень часто опаздывает в школу, хотя живет рядом. При проявлении ситуации оказывается, что перед тем, как выйти, он часто смотрит телевизор и из-за этого опаздывает, а после уроков сначала долго гуляет и только потом садится за уроки и часто не успевает их выполнить. В процессе беседы с психологом при рассказе о том, как протекает его день, у позвонившего есть возможность осознать, какие рассказанные события и его действия составляют ту пропорцию, которая приводит к проблеме;
- у абонента должны иметься средства, за счет которых он сможет изменить пропорции этих событий, которые в целом могут привести к проблемным ситуациям. В данном случае консультант совместно с абонентом может обсудить, каким образом и за счет чего позвонивший может изменить пропорции негативных событий и изменить свои действия в них. Например, в приведенном выше случае психолог совместно с абонентом может обсудить, каким образом можно изменить пропорции просмотра телевизора и прогулок после школы так, чтобы изменить ситуацию с успеваемостью выполнения домашних заданий и пунктуальностью.

И тот и другой пункт осуществляется в процессе проработки ситуации абонентом совместно с консультантом. У абонента появляется возможность после того, как он услышит метафору, разобрать свою проблемную ситуацию и найти тот самый связующий мостик между реальностью и желаемым результатом. Консультанту же важно перед озвучиванием метафоры создать главного героя, готового к изменениям в своем поведении и понимать, какая связующая стратегия в поведении здесь будет подходящей. Все это возможно осуществить в процессе обсуждения проблемной ситуации с абонентом до формулирования метафоры. Абонент не озвучит связующую стратегию, но специалист за счет расспросов о том, как позвонивший ранее пытался решить свою проблему, может получить необходимую информацию. Эта информация будет касаться того,

каким образом абонент видит решение своей ситуации за счет описания деталей и действий, которые он оценивает, как ошибочные. По сути, абонент описывает, в каких моментах он чувствует себя в замешательстве, и в каких направлениях ограничена модель его поведения. Одним из помогающих вопросов при прояснении информации может звучать так: «Что удерживает вас от...». Таким образом, консультант может услышать от абонента, какие страхи, сомнения и ограничения в принципе не дают ему сделать первый шаг.

Приведем примеры использования метафоры в телефонном консультировании на материале обращений абонентов на Детский телефон доверия.

Пример обращения: Абонентка (17 лет) рассказала, что недавно снова стала списываться со своим бывшим молодым человеком, и они договорились устроить некоторый фарс для друзей – притвориться снова любовниками, чтобы их разыграть. Параллельно с этим фарсом абонентка рассорилась со своим лучшим другом, который давал ей много нежности и поддержки в общении, после чего вдруг заметила, что снова как будто влюблена в бывшего молодого человека. А он после окончания их розыгрыша вернулся к нейтрально-дружескому общению. Теперь абонентка не знает, как отделаться от этой влюбленности – она не хочет столько времени и мыслей уделять этому человеку. Запрос: как избавиться от влюбленности в бывшего парня?

Стратегия работы консультанта телефона доверия: С абоненткой консультант проанализировал, что общение с бывшим дает ей то чувство нужности и важности, которое друг перестал ей давать после ссоры. И ей это чувство нужно. Была использована метафора еды – без этих чувств абонентка чувствует, как бы голод. Поэтому у нее есть два варианта – либо искать это душевное тепло в ком-то другом, либо принимать чувство постоянного голода, как делает человек на диете. Проанализировав свою ситуацию, абонентка сказала, что уже помирилась с другом и планирует теперь снова получать это тепло от него.

В данной консультации мы можем увидеть, как психолог, прояснив ситуацию и подробно распросив о деталях случившегося, предложил метафору вкусного блюда как символ нежности и внимания, который ей давал друг. В данном случае метафора отражала переживания из-за влечения к бывшему молодому человеку в связи с нехваткой тепла и внимания друга. По сути, девушке было предложен образ ее ситуации с неким намеком на решение в виде образа некой диеты или поиска желаемого блюда. Совместно с психологом абонентка проанализировала метафору и предложенный образ и пришла к тому, что может помириться с другом и вновь получить так сильно желаемые ощущения внимания, тепла и заботы, нежели мучиться от чувства влюбленности к бывшему молодому человеку.

Пример обращения: Абонентка (12 лет) жалуется, что старается помогать другим и заботиться о них, но ее никто не понимает – другие дети реагируют на ее слова и действия не так, как ей бы хотелось. Запрос на более глубокое понимание ситуации. При прояснении, как другие могут выразить свое понимание, абонентка описала – «став сильнее».

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Абонентке была предложена метафора, где она выступает в роли врача. Может ли врач победить все болезни? Может ли мгновенно помочь каждому человеку после одного разговора? И так далее, чтобы показать ограниченность ее возможностей и вместе с тем важность ее дела. Было обсуждено, как можно помогать по-разному, как можно понимать, эффективна ли ее помощь.

В данном случае мы можем увидеть, как психолог, проанализировав запрос абонентки и ее способ описания ситуации, используемых фраз, подбираемых образов, предложил девочке метафору врача, где ее действия он сравнил с работой доктора и обратил внимание на не реалистичность желаний всем помочь и мгновенно получить от них благодарность. Таким образом, использование метафоры помогло абонентке увидеть свои действия со стороны и после у нее появилось желание и возможность изменить свое отношение к ситуации и в дальнейшем свое поведение.

Пример обращения: Позвонила девочка, сильно плакала, шла по улице, сказала о том, что запуталась во всем – в отношениях с парнем, с семьей. Ей 14 лет, практикует парасуицид, он помогает «отрешиться». В последние годы навалилось все – переезд, рождение сестры (сейчас сестре год; к ней много чувств ненависти, обиды). Отношения с папой и мамой хорошими не были никогда, а теперь вообще никакие, вечно везде лезущая бабушка, потеря компании, непонятые отношения с молодым человеком, который старше ее, ему 20 лет. Говорит, что ей на все плевать, не жалко себя, не пугают мысли о смерти. Останавливает этот молодой человек и, как ни странно, родители – папа сопьется, ну и маме будет плохо, т.к. он один кормилец. Мысли о суициде с 11–12 лет после выхода из компании зацеперов. 10 месяцев строит отношения с парнем, которого не принимают родители, который ей изменяет. Она режет вены, нигде не работает. Порезы девочки родители обесценивают, мама говорит, что «ну и хрен с тобой – подохнешь, поплачем и забудем», а папа считает это подростковым максимализмом.

Стратегия работы консультанта телефона доверия: Заключен антисуицидальный контракт – в случае возникновения намерений причинить себе вред абонентка звонит на ДТД. Более детально девочка захотела сконцентрироваться на отношениях с молодым человеком. Обсудили ее роль в этих отношениях, молодой человек некогда стал спасательным кругом, когда девочка была в шаге от самоубийства, а теперь девочка боится его потерять: он стал символом того счастливого времени, когда ушли суицидальные мысли. Хотя понимает, что он ужасно себя ведет, врет, изменяет, абсолютно никакого будущего с ней и вообще не видит. Дана метафора пути, что жизнь – путь, иногда ухабистый, с поворотами не туда, но это не значит, что однажды что-то не поменяется. Для девочки полезно было услышать этот момент, она задумалась о своих желаниях, о том, что в этих отношениях нет, по сути, ее самой – только страсти молодого человека. Обсудили окончание первой любви, проведена работа по генерализации (у многих проблемы с родителями, похожие сложности возраста 14 лет), постройке будущего (профес-

сиональный интерес и конкретные шаги к получению любимой профессии), обсудили самооценку жизни, девочка верит в Бога (и это тоже останавливает желание убить себя).

Представленный случай работы с кризисным обращением иллюстрирует, как с помощью метафоры у консультанта получилось вывести абонента из тоннельного видения ситуации, девушка смогла за счет метафоры пути увидеть свою жизненную ситуацию как бы сверху, со стороны и в более укрупненном виде. Масштаб актуальных проблем на фоне всего жизненного пути стал выглядеть меньше, и появилось пространство для маневров, то есть возможностей увидеть ресурсы и попробовать изменить ситуацию. Появилось место не только для боли, но и для надежды. Данная метафора оказалась ресурсной для абонентки и дала возможность обращения взгляда в будущее.

Стоит отметить, что метафора может служить еще и диагностическим методом. Например, с помощью метафоры консультант может определить, насколько человек восприимчив к образным представлениям. За счет понимания может или не может абонент работать с образами, психолог может своевременно менять стратегию работы. Также с помощью метафоры консультант может получать обратную связь от абонента о том, как он воспринимает их взаимодействие.

В процессе консультирования психолог может задать вопрос о том, какой метафорой абонент может описать процесс их общения. В завершении консультации специалист может попросить обратную связь и оценку продуктивности консультации, используя следующий вопрос: *«Какой метафорой вы могли бы описать нашу с вами работу?»*. Это позволит абоненту дать обратную связь по оказанной помощи. Формат метафоры дает возможность ответить на вопрос в более полном виде, обходя момент социально-желательного ответа за счет содержания в ней проективного компонента.

Итак, подводя итог в изучении метафоры, необходимо отметить, что эта структура имеет прекрасное свойство – свободу в творческом проявлении специалиста, использующего ее. Метафоры являются не прямой формой психологического воздействия и не вызывают со стороны абонента сопротивления принятию новых идей, что характерно для методов прямых, направленных воздействий. Они воспринимаются мягче и приемлемее, а не как противопоставление или требование изменить себя. С одной стороны, метафора – это история или волшебная сказка, не требующая немедленного реагирования со стороны абонента, но с другой стороны, она стимулирует мышление, ощущения и идеи для разрешения психологической проблемы.

Метафора дает возможность не только использовать уже готовые формы, но и создавать новые, индивидуально подстроенные под адресата, истории. Немаловажным является факт того, что метафора косвенно может быть построена совместно с абонентом. Отвечая на вопросы и размышляя о своей жизни, позвонивший помогает специалисту создать образ, из которого далее рождается метафора. Помимо этого, абонент, услышав метафору, может не только ее осознать и принять, но и создать свою метафору, образ, который может быть ресурсным для него длительное время.

Метафора может быть универсальным инструментом в работе телефонного консультанта за счет того, что ее можно применить и в совокупности с другими методами дистанционного психологического консультирования, и как самостоятельную технику. С помощью метафоры психолог и абонент могут глубоко нырять в смысловые пласты подсознательного, при этом не теряя безопасное экологичное пространство сознания, которое отвечает за формат и форму взаимодействия в процессе консультирования. За счет подобного сочетания краткосрочная по специфике дистанционного консультирования работа может за одну встречу дать абоненту качественную проработку актуальной проблемы и оставить после себя долгоиграющий ресурс в виде образа-метафоры, которым обратившийся за помощью сможем воспользоваться в любое время, и это для него будет безопасно и не потребует помощи извне.

3.6. Применение техники проработки диалога с абонентом

Одни из самых частых запросов на Детском телефоне доверия касаются детско-родительских отношений. Дети интересуются, как им улучшить отношения с родителями, родители же чаще всего не понимают, как выстроить диалог с детьми. В большинстве случаев в консультациях на Детском телефоне доверия нет возможности привлечь к диалогу сразу две стороны, участвующие в конфликтной ситуации, но всегда есть возможность проработать диалог с абонентом, который он сможет реализовать в жизни. Понятие диалога выступает значимым не только в повседневной жизни человека, но и является объектом исследования в научной и практической психологии.

Что такое диалог? В узком смысле он представляет собой определенный момент общения, в широком смысле – это вся жизнь человека. Значимость диалога в бытие человека метко выразил выдающийся философ М.М. Бахтин «Один человек, остающийся только с самим собою, не может свести концы с концами даже в самых глубинных и интимных сферах своей духовной жизни, не может обойтись без другого сознания. Человек никогда не найдет всей полноты только в себе самом» [14]. Для телефона доверия диалог – это основная форма работы, при этом консультанту важно не только уметь выстроить диалог с абонентом, но и помочь абоненту выстроить диалог со значимыми для него людьми в контексте повседневной жизни. Для этого консультанту необходимо обладать определенными теоретическими и практическими знаниями, касающихся понимания диалога, его видов, техник, помогающих этот диалог выстроить.

В межличностном взаимодействии Т.А. Топольская выделяет следующие виды диалогов [87]:

1. Диалог как форма речевого взаимодействия – здесь важно наличие внешних характеристик диалога (общение в рамках общей темы, попеременное слушание и высказывание с целью обмена информацией), а не внутреннее их качество. Собеседник в данном диалоге выступает скорее носителем информации, а задачей является донесение и понимание смысла этой информации посредством речи. Однако даже такой диалог возможен только при активном и заинтересованном общении между участниками, желании расширить имеющуюся или получить новую информацию от собеседника, получить обратную связь между участниками. Реальность такова, что при общении с абонентами на ДТД, оказывается, что детям и взрослым бывает тяжело поддерживать даже обычный диалог в детско-родительских отношениях. В связи с этим консультанту бывает нелишним понять, насколько абонент может поддерживать обычный контакт со значимым близким хотя бы на уровне речевого взаимодействия.

Пример обращения:

Консультант: Расскажи, пожалуйста, подробнее, что происходит, когда мама тебя «достает», что она именно тебе говорит?

Абонент: Ой, ну она чего-то болтает без умолку, я если честно, даже и не слушаю.

К: А как ты думаешь, из-за чего тебе сложно слушать маму в этот момент?

- А: Да мне просто неинтересно, что она думает, говорит.*
- К: При этом ты все же говорил о своих переживаниях по поводу того, что вы постоянно ссоритесь, но услышать ее, кажется, нет сил.*
- А: Да, это правда, мне просто даже сложно сосредоточиться, даже смотреть на нее сложно. Знаете, бывает легко говорить с человеком, а тут ничего не получается.*
- К: Если я правильно поняла, ты говоришь, что вы все время ссоритесь, а бывает такое, что вы говорите на какие-то обычные и повседневные темы?*
- А: Нет, такого почти никогда не бывает. Я уже не помню, когда мы просто разговаривали.*
- К: А тебе бы хотелось просто о чем-то поговорить с мамой?*
- А: Конечно, было бы здорово, я даже забыл, что мы можем просто разговаривать, кажется, только ссориться.*
- К: Хочешь, вместе подумаем, о чем бы вы могли пообщаться?*
- А: Конечно, будет здорово!*
- К: Тогда давай попробуем представить и проговорить возможные диалоги.*

Как мы видим, в данном диалоге стало понятно, что все общение сводится к ссорам. У абонента уже нет эмоциональных сил находиться в диалоге с мамой, поэтому он просто «выключается» из общения, а в такой ситуации невозможно установить даже формальный диалог. Одна из возможных тактик в данной ситуации – это наладить общение хотя бы на речевом уровне диалога.

2. Диалог как совместный мыслительный процесс – в данном случае понимание диалога строится исходя из того, что участники общаются по поводу одной темы, хотя совместного решить проблему, но при этом имеют противоположные взгляды на данную проблему. При этом для эффективного взаимодействия важно желание двух участников услышать и понять позицию друг друга. При успешном диалоге два участника обогащают и расширяют взгляды друг друга. На ДТД нередки консультации, когда у родителя и ребенка существуют совершенно разные взгляды по одному вопросу и при этом такие диалоги приводят к конфликту, или не приводят ни к какому результату.

Пример обращения

Абонент: Моя дочка считает, что в 16 лет она уже совершенно большая и может пойти работать, а я считаю, что ей нужно учиться, и работа будет только мешать.

Консультант: Расскажите, пожалуйста, подробнее про ваш конфликт с дочкой по поводу темы работы, что она говорит по данному поводу?

А: Ох, ну что-то вроде того, что всегда можно совмещать, что многие работают, да я даже слышать этот детский лепет не хочу. Глупости все это.

К: Кажется, вам сложно слышать, что у дочки есть собственная позиция по данному вопросу?

А: Какая у нее может быть позиция? Она еще маленькая и не может отвечать за свои поступки.

К: Я слышу ваши переживания о дочке, совсем недавно она была еще маленькой, а теперь уже хочет принимать свои решения. Для родителя это может быть нелегко. При этом, чтобы донести до дочки свою позицию, вам важно услышать и ее позицию тоже. Как вы думаете, сможете ли вы с дочкой услышать взгляды друг друга.

А: Было бы здорово, но я не уверена, что это возможно.

К: Давайте поговорим о ваших тревогах и страхах на этот счет, а дальше, если захотите, сможем проработать возможный диалог с вашей дочкой.

Не разбирая всех возможных психологических проблем, которые могут приводить к текущей ситуации, что маме сложно услышать позицию дочки, на уровне диалога можно понять, что мама не готова признать наличие собственных взглядов у дочки. При этом, не слыша мыслей дочки, она не может донести свои. Диалог не может состояться, и ситуация не решается. В данном случае консультант обозначил важность взгляда дочки для коммуникативного процесса. При всей очевидности этого не все родители могут признать за своими даже взрослыми детьми желания и возможности быть полноправными участниками совместного мыслительного процесса.

3. Диалог как совместная деятельность собеседников по преодолению противоречий между ними – в данном диалоге собеседники как бы садятся за стол переговоров, имея разные смысловые позиции хотят прийти к примирению. При этом общение может носить совершенно разный эмоциональный окрас, но при этом собеседники стремятся прийти к согласию. В данном определении качеств диалога для ТД важно, что участники готовы найти и место, и время, и желание для совместного решения противоречий. Насколько часто бывает ситуация, что абонент говорит, что хочет наладить отношения, но на самом деле не хочет приходить к согласию. Это может выражаться и в фразах: «У меня совсем нет времени», «Она в этом месяце слишком занята», «У нас нет места, где мы сможем поговорить», «Я не думаю, что она хочет все это решать», «Эти проблемы неразрешимы», «Я бы хотел, но что я могу сделать» и т.д. В такой ситуации важно, чтобы абонент понял для себя – действительно ли он хочет прийти к согласию и примирению или на самом деле в отсутствии диалога есть вторичные выгоды, а если абонент действительно хочет наладить отношения, то как он может это организовать, какое место и время выбрать?

4. Диалог как общение на уровне действительных мотивов деятельности – диалог в данном случае – это не просто передача информации, но и событие, в котором участники открываются друг другу в своих сообщениях. Здесь важно, что абонент сознательно и открыто готов предъявлять истинные смыслы своей деятельности. Тут важна не просто информация, ее когнитивная часть, но и смысл сообщения, который видит для себя каждый из участников коммуникации. При этом участники здесь решают лично осмысленную проблему. Только при общности мотивов деятельности и открытости возмо-

жен диалог на данном уровне. Также важна взаимопомощь и поддержка. Ощущение некоего сотворчества в диалоге. Согласно А.М. Айламазян для такого диалога необходимо:

- установки на искренность, открытость;
- защищенность и безопасность;
- доверие друг к другу;
- наличие предмета беседы [6].

Организация данного вида диалога достаточно сложная задача. Далеко не каждый абонент готов быть открытым и искренним по отношению к другому, при этом чувствовать себя защищенно и безопасно. Отчасти такой вид диалога можно организовать в рамках семейного психологического консультирования. Но и в рамках ТД возможно предложить варианты по организации данного вида диалога, если абонент хочет решить с другим участником некую серьезную проблему и готов быть при этом открытым, ориентированным на собеседника и при этом чувствовать, что возможно создать безопасную атмосферу.

Пример обращения

Абонент: знаете, мы с мамой никак не можем договориться о воспитании внука, она воспитывает по-своему, а я по-своему, а в итоге сын чувствует себя потерянно.

Консультант: Расскажите, пожалуйста, что вы чувствуете по этому поводу?

А: Я очень расстраиваюсь, ведь мы же не чужие люди. Неужели мы не можем договориться и понять друг друга, прийти к чему-то общему. Тем более мы так сильно любим Сашку.

К: Как вы считаете, почему возникли сложности в общении?

А: Мне сложно понять, она прекрасная бабушка, я вижу, как она старается для внука, но иногда ей как будто сложно признать, что окончательное решение по воспитанию сына принимаю я, а мне иногда сложно сказать ей прямо, боюсь обидеть.

К: Я слышу, что вы очень цените вклад мамы в воспитание сына, но иногда как будто сложно показать маме, что вы принимаете окончательное решение в важных вопросах по поводу сына.

А: Да, именно так, знаете, я хочу показать маме, что мы не враги, что я ее ценю и очень со многим согласна, но есть такие моменты, которые мне как маме виднее. Но мы не можем нормально поговорить на эту тему, между нами как будто стена, каждый боится какой-то критики, что ее не уважают и не принимают всерьез.

К: Похоже, для вас очень важно, чтобы вы с мамой услышали друг друга и вместе шли к одной цели – благополучию ребенка. Как вы думаете, что мешает вашему диалогу состояться?

А: Да, я хочу, чтобы мы услышали друг друга, но мы как будто не можем понять, что стремимся к одной цели, каждая тянет одеяло на себя.

К: Давайте попробуем на примере понять, что именно не складывается в вашем обычном диалоге, и, возможно, найдем новую форму выражения ваших чувств и мыслей при общении с мамой. А также подумаем, как организовать этот диалог максимально бережно и безопасно по отношению к друг другу.

Как мы видим в данном диалоге, абонентка изначально хочет наладить контакт, она чувствует общую цель со своей мамой и не понимает, почему на пути к этой цели у них возникают препятствия. Она готова понять и услышать маму и быть открытой по отношению к ней. Однако диалог не складывался все это время. Консультант телефона доверия решил, что важно понять, в чем именно состоят возможные ошибки общения и как помочь организовать общение нового формата. В такой ситуации у абонента может просто не хватать психологических знаний и навыков, чтобы бережно выразить свои намерения и мысли по отношению к другому.

5. Диалог как общение, основанное на личностном характере отношений – здесь для диалога важен именно особый характер отношений между абонентом и третьим лицом. Для данного диалога характерны эмпатия, конгруэнтность и безоценочное принятие друг друга – все те характеристики, которые применяются консультантом в общении с абонентом на ТД. Здесь важно, что во время самой консультации абонент обучается новому типу общения и взаимодействию, если раньше не имел такого опыта, понимает, что в диалоге с другим он важен, ценен сам по себе, может быть услышан и понят. Сам по себе опыт такого диалога и общения является во многом целительным и позволяет выстраивать более эффективную коммуникацию с другими людьми. Однако зачастую одной консультации бывает мало, чтобы прийти к новому типу взаимодействия. Данный вид диалога предполагает желание следовать гуманистическим ценностям. Безусловно, чтобы услышать другого, сначала важно быть услышанным самому. В контексте телефона доверия данную помощь оказывает консультант телефона доверия, а далее уже помогает состояться диалогу между абонентом и третьим лицом. Но чтобы такой диалог состоялся, абоненту нужны знания и навыки общения, построенного на основе «Я-сообщений». Если выше мы рассмотрели примеры того, как можно прийти в общении с абонентом к ситуации, когда предлагается выстроить диалог с третьим лицом, то далее мы рассмотрим, как этот диалог можно «разыграть» в консультации и какие особенности построения такого диалога существуют.

Для построения успешного диалога нелишним будет вспомнить основные рекомендации Ю.Б. Гиппенрейтер по построению эффективного диалога [26]:

- «безоценочное принятие» – это один из краеугольных камней в построении эффективного диалога, при этом один из самых сложных в осуществлении. Невозможно безоценочно принимать партнера по общению, а не «объекта», который служит удовлетворению желаний и потребностей. Как помочь в условиях ТД воспринять партнера по общению безоценочно? Если и нет возможности глубоко почувствовать ценность другого после одной консультации, всегда можно помочь при проработке диалога облечь данную мысль в форму.

Пример обращения

Абонент: Мой сын совершенно мне не помогает по дому, он просто совершенно бесполезен, мне все одной приходится делать после работы, а он меня даже не слушает, когда я на него ругаюсь.

Консультант: Кажется, вы очень сердитесь из-за того, что сын не замечает вашей усталости и не помогает по дому.

А: Еще как, ему как будто плевать на меня, будто я тут пустое место!

К: Наверное, очень больно чувствовать такое. Как вы обычно доносите до сына данную мысль?

А: Я ему говорю, что ты бессовестный, лентяй, тебе на все плевать, как ты мог таким вырасти!

К: Я слышу много гнева в ваших словах. Со стороны это звучит, как будто ваш сын не имеет никакой ценности, он безусловно плохой. Эту ли мысль вы хотите до него донести?

А: Нет, что вы! Я его очень люблю! Просто я так рассержена и обижена! Он у меня чудесный мальчик! Он всегда мне скажет доброе слово, сходит в магазин за продуктами, сделает сам уроки.

К: Это очень важно – видеть и помнить про то хорошее, что есть в вашем сыне. Говорите ли вы ему, что любите его, что он для вас важен и ценен?

А: Нет, не помню, когда я ему последнее время говорила хоть что-то хорошее, да хотя бы просто обнимала. Но я так устаю, столько проблем... (плачет)

К: Давайте подумаем, что вы могли бы сказать сыну, чтобы он почувствовал свою ценность и значимость для вас?

А: Что я его очень люблю, что я всегда хотела, чтобы он родился, что он у меня такой чудесный. Хотела бы извиниться, что так редко замечаю в нем это.

К: Как вы могли бы выразить это сыну?

А: Прости сынок, что-то я совсем в последнее время на все срываюсь и ругаюсь, я так устаю, что уже не замечаю ничего хорошего, только плохое. Вот прихожу, вижу грязный пол, грязную посуду и начинаю вскипать, мне начинает казаться, что тебе до меня нет дела, тогда начинаю ругаться на тебя, обижать. Ты прости меня, я больше не хочу на тебе срываться. Давай попробуем решить, как нам наладить порядок в доме?

К: Звучит здорово, получится ли у вас пообщаться с сыном в данном ключе?

А: Конечно, я все поняла, спасибо большое!

К: Если что-то не получится, то звоните, не всегда может все получиться с первого раза – это нормально.

А: Конечно, обязательно, спасибо вам большое!

В данной ситуации важно, что мама, в связи с собственными проблемами, решила отыгрывать свои негативные эмоции на сыне и совсем забыла о безоценочном принятии его. Без безоценочного принятия невозможно построить

хоть сколько-нибудь значимый диалог. В связи с этим консультанту ТД важно обращать внимание на отношение абонента к третьему лицу. Это не значит, что у абонента не может быть негативных чувств по отношению к собеседнику, но для продуктивного диалога необходимо выражать их адекватным образом, чтобы он приводил к решению конфликтной ситуации, а не служил лишь формой отыгрываемых негативных чувств.

- умение выслушать другую сторону. Важно быть готовым к тому, что для продуктивного диалога недостаточно грамотно выразить только свою позицию, важно услышать другого. И при проработке диалога с третьим лицом важно учитывать это и подготовить абонента к полноценному восприятию другой стороны.
- осуждение действий, но не личности человека – для того чтобы без-оценочно принимать, важно, чтобы он не слышал осуждения себя как личности, при этом выражать недовольство по поводу конкретных действий возможно. Например: не «ты совсем глупый, опять двойка по математике!», а «меня расстраивает, что домашнее задание по математике не было сделано»; не «ты неряха», а «я начинаю злиться, когда носки разбросаны по комнате».
- после выражения недовольства важно рассказать о причинах, используя «Я-сообщение», например: по поводу двойки «Я начинаю переживать, что уделяю тебе недостаточно времени с учебной, а самому тебе, кажется, сложно справиться» или по поводу порядка «Меня очень злит, что после работы, когда я очень уставшая – мне приходится наводить порядок».
- в завершении разговора расскажите, какое поведение вы ждете. Например: «Мне бы хотелось, чтобы ты мне рассказывал о проблемах в учебе и просил помощи», «Мне будет очень приятно, если к моему приходу вещи будут убраны».
- опишите продуктивные последствия. Например: «если я пойму, что у тебя проблемы и тебе нужна помощь, я постараюсь понять, как помочь тебе», «если к моему приходу будет чисто, то вместо уборки, мы вместе сможем попить чай и поговорить».

Таким образом, для проработки эффективного диалога с абонентом необходимо учитывать несколько моментов:

1. В запросе попытаться определить, какого уровня диалога ожидает абонент в разговоре с третьим лицом? Если абонент хочет установить или наладить для начала хотя бы формальные отношения, т.е. просто установить речевое взаимодействие или больше ориентироваться на мыслительные задачи в диалоге, то, возможно, со стороны консультанта будет лишним подталкивать абонента к личностно-глубинному диалогу. Также абоненту, ориентированному на глубокое раскрытие перед третьим лицом, будет неуместным предлагать выстраивать диалог, ориентированный на простое донесение информации.

2. При этом консультанту во время диалога с абонентом необходимо помочь ему выстроить диалог, основываясь на «Я-сообщениях».
3. После выстраивания диалога консультант с абонентом могут прорепетировать разные варианты развития событий во время диалога.
4. Когда абонент почувствует уверенность в возможности построения данного диалога с третьим лицом, определит возможное время и место, отрепетирует взаимодействие с консультантом, можно рассказать, что построение эффективного диалога – это достаточно сложная задача в реальной жизни. Чаще всего мы привыкли общаться иначе, наши родственники и близкие привыкли к иному нашему самовыражению, в связи с этим диалог не всегда может удалиться с первого раза. Построение диалога – это сложный и кропотливый труд, связанный с построением новой культуры общения. В связи с этим важно, чтобы абонент не чувствовал себя «покинутым» после консультации, особенно если последует неудача или если он так и не сможет начать диалог. Необходимо нормализовать данные чувства и предложить абоненту позвонить на ТД повторно, если диалог сложится не так, как хотелось, или не получится выразить и донести то, что хотелось.

Пример обращения

Консультант: Детский телефон доверия, здравствуйте!

Абонент: Здравствуйте, у меня проблемы в отношениях с мамой.

К: Расскажи, пожалуйста, что случилось?

А: Да, как всегда, поссорились, она вообще неадекватная, общаться совсем не умеет, дура!

К: Похоже, ты очень сердилась на маму?

А: Сержусь, это не то слово! Я просто в бешенстве! Она неадекватная, а я, оказывается, маленькая и не могу за себя отвечать!

К: В твоих словах много чувств по отношению к маме, похоже, тебя сильно задело, что она тебя считает маленькой?

А: Конечно, потому что я уже взрослая, мне 14, я точно знаю, что мне нужно, а она пытается меня подделать под себя, хотя мне на нее совсем не хочется быть похожей.

К: Я слышу несколько важных тем для разговора: о твоих желаниях или о твоём нежелании быть похожей на маму, возможно, о вашем конфликте? О чем бы ты сейчас хотела поговорить?

А: Ну, может, о нашей ссоре.

К: Расскажи, пожалуйста, что это была за ссора?

А: Ну все началось, как всегда, я сказала ей, что хочу пойти к подружке на ночь, что там будет еще несколько девочек, мы хотим устроить пижамную вечеринку, а она сразу начинает орать, что чтобы я ей об этом даже не говорила, я слишком маленькая и она меня не пустит. Я дико рассердилась и сказала, что тогда убежу из дома. Она хлопнула дверь и ушла.

К: Как ты себя тогда почувствовала?

А: Просто ужасно, мне кажется, что ей плевать на мои желания, ей только важно показать свою власть, что она такая всемогущая. А у меня тоже есть свои мысли, на которые ей плевать.

К: Наверное, очень сложно ощущать, что твои мысли неважны и не принимаются всерьез.

А: Да, очень (плачет).

К: Я слышу, что ты уже взрослая, что есть много своих взглядов, желаний, получилось ли донести их до мамы?

А: Нет, никогда, она принимает все в штыки и сразу бесится.

К: Ок, хотела бы ты попробовать вместе проработать новый диалог с мамой?

А: Конечно, только боюсь, что это бесполезно, она же как стена.

К: Это не так просто, действительно с первого раза может не получится, это достаточно сложный навык – общаться по-новому, особенно с близкими. Но я предлагаю попробовать, а дальше ты решишь сама – применять в жизни или оставить все как есть.

А: Ну ок, мне бы хотелось улучшить свои навыки общения.

К: Хорошо, как обычно начинается ваш диалог с мамой?

А: Ну, трудно сказать, наверное, обычно она приходит с работы уже взбешенная и уставшая, а я ей говорю о том, что хочу на концерт или к подруге, или мне нужны деньги.

К: Ага, ок, как она обычно на это реагирует?

А: Ну сразу начинает орать, что я ее уже достала, что у нее нет сил, бешеная.

К: Понимаю, тебя расстраивает и злит, что мама не уделяет тебе время в этот момент и не может адекватно поговорить.

А: Ага, я говорю, что она все равно ничего не поймет.

К: Я понимаю, что сложилось много негативных ситуаций в общении, поэтому ты не веришь, что что-то получится. Давай попробуем с самого начала: выбрать время и место для разговора?

А: Как его можно выбрать, у мамы никогда его нет, она очень много работает.

К: Давай вместе подумаем, как можно это время и место найти? Когда мама обычно может спокойно поговорить?

А: Ну, когда она пьет чай или иногда мы ходим с ней в кафе.

К: Можешь ли ты предложить маме сходить в кафе или сделать ей чай, когда она придет с работы.

А: Ну, в целом могу, только вдруг она посчитает, что я от нее что-то хочу.

К: Это очень ценное наблюдение – ты же правда что-то хочешь от нее, а не интересуешься ее состоянием и как она.

А: Хм... это правда. Я даже не думала об этом.

- К: Да, к сожалению, такое бывает, когда наши отношения становятся слишком далекими, и мы перестаем по-настоящему интересоваться другим человеком.
- А: Да уж, даже не помню, когда спрашивала у мамы, как она.
- К: Что ты чувствуешь по этому поводу?
- А: Грустно, ведь мы же когда-то нормально общались, она мне рассказывала всякие смешные истории, которые с ней произошли.
- К: Да, действительно грустно, когда отношения, которые были близкими, ослабевают. Ты бы хотела узнать про то, как она сейчас?
- А: Конечно.
- К: Как бы ты могла это сделать?
- А: Не знаю, спросила бы, наверное, как дела, но как то глупо звучит.
- К: Как тебе вариант: «Мама, меня сильно расстраивает, что последнее время мы отделились друг от друга, я даже не знаю, как у тебя дела. Расскажи мне, как ты?»
- А: Звучит хорошо, но не уверена, что я смогу так сказать?
- К: Как бы ты могла ей сказать эту мысль?
- А: Ну может: «Ма, давай с тобой поболтаем немного, расскажи, как у тебя дела?»
- К: Ок, звучит хорошо, как думаешь, что мама ответит?
- А: Удивится, конечно, ну скажет: «Нормально, а почему ты спрашиваешь?»
- К: А ты ей что ответишь?
- А: Скажу ей, что просто мы давно не болтали, а раньше часто такое бывало, а я скучаю по тому времени.
- К: Да, звучит здорово. А она что ответит?
- А: Я думаю, что тоже скучает.
- К: Ага, что бы ты хотела ей сказать дальше?
- А: Что у нее вечно нет на меня времени!
- К: Как бы ты могла это до нее донести?
- А: Ма, ты вечно работаешь и всегда нервная, поэтому мы не можем даже нормально общаться.
- К: Да, наверное, это важная причина. Как тебе, если выразить эту мысль чуть мягче, чтобы не обвинять во всем маму, но выразить свои чувства, например: «Ма, я вижу, что последнее время ты сильно устаешь, часто как будто на взводе, даже на обычный разговор не хватает сил».
- А: Ну да, так и есть, можно попробовать.
- К: А она как на это отреагирует?
- А: Ну, может, даже заплачет, захочет обнять меня, что я ее понимаю.
- К: Как для тебя, если так будет?
- А: Наверное, тоже захочу ее обнять, просто посидеть вместе.
- К: Да, звучит очень тепло, думаю ты почувствовала бы, что вы стали ближе.

А: Это точно, может быть, мама бы заметила, что я стала взрослее.

К: Да, обычно это один из показателей взрослости, когда мы можем услышать другого человека.

А: Здорово, но вдруг она все еще будет думать, что я маленькая.

К: Как думаешь, вы можете поговорить об этом?

А: Возможно, не знаю, как там дальше сложится, возможно, я просто буду рада, что мы можем побыть вместе.

К: Если хочешь, то можем обсудить, как можно поговорить дальше с мамой о теме твоего взросления или о том, что ты хочешь пойти на пикетную вечеринку?

А: Нет, спасибо, я поняла, что просто хочу побыть с ней, понять, как она, рассказать, как я.

К: Да, это очень разумно, иногда нужно время, чтобы понять и услышать друг друга.

А: Это точно! Спасибо вам большое!

К: Буду очень рада, если ваш разговор с мамой сложится, а если нет или если ты захочешь понять, как дальше обсудить с мамой важные для тебя темы – звони еще.

А: Конечно, спасибо большое, до свидания!

К: Всего доброго, до свидания!

В данной консультации мы видим, что у абонентки скопилось много негативных чувств к маме, которые были легализованы и отражены в беседе. При этом изначальный запрос касался темы посещения вечеринки, на которую не пускает мама, но в дальнейшем оказалось, что абонентку беспокоит, что они с мамой сильно отделились и не могут нормально общаться. Абонентке было предложено найти время и место для беседы, было обсуждено, как можно начать разговор и выразить свои чувства. Консультант предложил обсудить с мамой конфликтные темы, но абонентка поняла, что на данный момент не готова к более глубокому общению, что ей нужно время и она просто хочет побыть с мамой, без обсуждения конкретных проблем. Ей было предложено позвонить еще на ДТД, если нужна будет дальнейшая помощь.

Итак, проработка диалога с абонентами ДТД – одна из самых доступных и часто используемых техник на телефоне доверия. Несмотря на кажущуюся легкость, существует определенная специфика в работе с данной техникой на ТД. Консультанту в первую очередь необходимо самому обладать достаточными знаниями и навыками в теме «Я-сообщений», активного слушания, обладать высоким уровнем эмпатии, понимать особенности построения диалога и его виды. При достаточных знаниях и умениях в данной области консультант может помочь абоненту не только лучше понять свои истинные мотивы и желания, но и помочь абоненту выстроить эффективный диалог со значимым человеком.

Список используемой литературы

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: учебник для вузов и ссузов / Г.С. Абрамова. – М.: Прометей, 2018. – 540 с.
2. Абрамова Г.С., Психологическое консультирование. Теория и опыт. / Г.С. Абрамова. – М.: Академия, 2001. – 240 с.
3. Абрамова Г.С. Возрастная психология: учебник и практикум: в 2 томах / Г.С. Абрамова. – М.: Юрайт, 2014. – 814 с.
4. Абросимова Ю.А. Виды и функции гипнотических метафор в психологическом консультировании / Ю.А. Абросимова // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. – 2015. – Т. 11, №2. – С.121–145.
5. Айви А.Е. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. / А.Е. Айви, М.Б. Айви, Л. Саймэк-Даунинг. – М.: Психотерапевтический колледж, 2000. – 487 с.
6. Айламазьян А.М. Метод беседы в психологии / А.М. Айламазьян. – М.: Смысл, 1999. – 222 с.
7. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М.: Независимая фирма «Класс», 1999. – 208 с.
8. Амбрумова А.Г., Тихоненко В.А. Диагностика суицидального поведения: Методические рекомендации / А.Г. Амбрумова, В.А. Тихоненко. – М.: М-во здравоохранения РСФСР, 1980. – 55 с.
9. Асмолов А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека / А.Г. Асмолов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Смысл: Издательский центр «Академия», 2007. – 528 с.
10. Багрунов В.П. Азбука владения голосом / В.П. Багрунов. – СПб.: Композитор СПб., 2000. – 220 с.
11. Байярд Р.Т., Байярд Д. Ваш беспокойный подросток / Р.Т. Байярд, Д. Байярд. – М.: Академический проект, 2018. – 220 с.
12. Бандурка А.М. Юридическая психология: учеб. для вузов / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская. – Харьков: Национальный университет внутренних дел, – 2002. – 596 с.
13. Бархаев Б.П. Введение в профессию психолога: Курс лекций / Б.П. Бархаев. – М.: МГЭИ, 1999. – 100 с.
14. Бахтин М.М. Проблемы поэтики Достоевского / М.М. Бахтин. – М.: Советская Россия, 1979. – 320 с.
15. Будинайте Г.Л. Краткосрочная терапия, ориентированная на решение // Системная семейная терапия: классика и современность / под ред. А.В. Черников. – М.: Независимая фирма «Класс», 2005. – С. 233–269.
16. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта / Дж. Бьюдженталь. – СПб.: Питер, 2001. – 304 с.
17. Ванессе А. Слушая других: как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта / А. Ванессе – Н.Новгород: Психолого-педагогиче-

- ский молодежный центр «Российская Ассоциация Телефонной Экстренной Психологической Помощи», 1994. – 87 с.
18. Василюк Ф.Е. Психология переживания: анализ преодоления критических ситуаций / Ф.Е. Василюк. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
 19. Виговская, М.Е. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – М.: Дашков и К°, 2015. – 144 с.
 20. Выготский Л.С. Психология / Л.С. Выготский. – М.: Апрель-Пресс: Эксмо-Пресс, 2000. – 1008 с.
 21. Выготский Л.С. Собрание сочинений: в 6 т. / Гл. ред. А.В. Запорожец. – М.: Педагогика, 1982–1984. Т. 4: Детская психология / Под. ред. Д.Б. Эльконина. – 1984. – 433 с. Выготский Л.С. Кризис трех лет. Вопросы детской психологии. Санкт-Петербург, 1997.
 22. Выготский Л.С. Развитие высших психических функций. – М.: Просвещение, 2008. – 72 с.
 23. Гаврилова Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии / Т.П. Гаврилова // Вопросы психологии. – 1975. – №2. – С.147–158.
 24. Гавриченко О.В. Сказкотерапия как особый метод психотерапевтической и диагностической работы / О.В. Гавриченко // Акмеология. – 2003. – №4(8). – С. 59–63.
 25. Геронимус И.А. Работа консультанта Детского телефона доверия с развлекающимися абонентами: теория и практика. / И.А. Геронимус, Т.А. Карниз. – М.: ГБОУ ВПО МГППУ, 2015. – 53 с. – URL: <http://psychlib.ru/inc/absid.php?absid=234958>
 26. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, Астрель, Харвест, 2008. – 214 с.
 27. Демина Л.Д. Психологическое здоровье и защитные механизмы личности: учеб. пособие / Л.Д. Демина, И.А. Ральникова. – Барнаул: Изд-во АлтГУ, 2005. – 132 с.
 28. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Нормативные и методические материалы: в 3 т. Т. I. Для руководителя. – М.: Издательство «Смысл» (ООО «НПФ «Смысл»), 2011. – 274 с.
 29. Дольто Ф. На стороне подростка / Ф. Дольто. – СПб.: Петербург-XXI век, 1997. – 278 с.
 30. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования. / С.В. Дусенко – М.: Академия, 2013. – 221 с.
 31. Елизаров, А.Н. Социальные и психологические критерии успешности деятельности как проблема позитивной психологии / А.Н. Елизаров, М.Н. Болдинова // Вестник Московского государственного гуманитарного университета им. М.А. Шолохова. Педагогика и психология. – 2013. – №3. – С. 95–106.
 32. Ермолаева А.В. Активное слушание как метод работы с кризисным обращением на Телефоне доверия // Телефон доверия как средство помощи детям, родителям, педагогам: Материалы конференции. – М.: Московский государствен-

- ный психолого-педагогический университет, 2010. – 240 с. – Режим доступа: https://psyjournals.ru/files/40507/sbornik_telefon_doveriya_Ermolaeva.pdf
33. Ермолаева А.В. Рабочая тетрадь консультанта Детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 2. / А.В. Ермолаева. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020. – 56 с.
 34. Занюк С. Психология мотивации: теория и практика мотивирования. Мотивационный тренинг / С. Занюк. – Киев: Эльга-Н: Ника-Центр, 2001. – 352 с.
 35. Изард К.Э. Психология эмоций / К.Э. Изард – СПб.: Питер, 1999. – 464 с.
 36. Ильин Е.П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия. / Е.П. Ильин – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
 37. Кейд Б. Краткосрочная психотерапия / Б. Кейд, О'Хэнлон В.Х. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2001. – 240 с.
 38. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие / Е.А. Климов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 512 с.
 39. Ключева Н.В. Этическая зоркость психолога-консультанта как способность к распознаванию этических дилемм в профессиональной деятельности / Н. В. Ключева, А. Б. Армашова // Человеческий фактор: Социальный психолог. – 2018. – №1(35). – С. 120–126.
 40. Кохут Х. Восстановление Самости: монография / Х. Кохут. – М.: Когито-Центр, 2017. – 316 с.
 41. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 2019. – 222с.
 42. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия: учебное пособие / Р. Кочюнас. – М.: Академический Проект: Фонд «Мир», 2010. – 463 с.
 43. Ландау Б. Жажда смысла. Практики логотерапии по Виктору Франклу / Б. Ландау. – М.: АСТ, 2017. – 352 с.
 44. Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика. / Н. Линде. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 255 с.
 45. Литвак Н. Наши хорошие подростки / Н. Литвак. – М.: Альпина нон-фикшн, 2010. – 254 с.
 46. Материалы IV Международной научно-практической конференции, Москва, 27–28 февраля 2014 г. / под ред. Б.Б. Айсмонтаса, В.Ю. Меновщикова. – М.: МГППУ, 2014. – 440 с.
 47. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. / В.Ю. Меновщиков. – М.: Смысл, 2012. – 111 с.
 48. Методические рекомендации по предотвращению буллинга (травли среди сверстников) в детских коллективах / Сост. А.Е. Довиденко и др. – Екатеринбург: «Семья детям», 2014. – 24 с.
 49. Молоканов М. Лидерство по-русски. Руководство пользователя / М. Молоканов. – М.: Рид Медиа, 2012. – 192 с.

50. Морозов В.В. Служба экстренной психологической помощи «Телефон доверия»: учебное пособие / В.В. Морозов. – Челябинск: ЮУрГУ, 2006. – 33 с.
51. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков. – Москва: Огни, 2001. – 436 с.
52. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: учеб. для педвузов / Р.С. Немов. – М.: Гуманит: ВЛАДОС, 1999. – 394 с.
53. Немов Р.С. Психология в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2020. – 292 с. – ISBN 978-5-9916-9198-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/451633>
54. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология: учебник для СПО / Л.Ф. Обухова. – М.: Юрайт, 2018. – 460 с.
55. Овчарова Р.В. Практическая психология образования: Учеб. пособие для студ. психол. фак. университетов / Р.В. Овчарова. – М.: Академия, 2003. – 448 с.
56. Осипова А.А. Общая психокоррекция: учебное пособие / А.А. Осипова. – М.: Сфера, 2002. – 510 с.
57. Осорина М.В. О некоторых традиционных формах коммуникативного поведения детей // Этнические стереотипы поведения/ Под ред. А.К. Байбурина. – Ленинград: Наука, 1985. – С. 47–64.
58. Поливанова К.Н. Психология возрастных кризисов / К.Н. Поливанова. – М.: Academia, 2000. – 184 с.
59. Постнеклассика: философия, наука, культура / под ред. Киященко Л.П., Степин В.С. – СПб.: Мирь, 2009. 671 с.
60. Психология развития: Словарь / под. ред. А.Л. Венгера. – М.: ПЕР СЭ, 2005. – 176 с.
61. Психология: словарь / под общ. ред. А.В. Петровского. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
62. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования / под ред. Е.Г. Силаева. – М.: Академия, 2002. – 192 с.
63. Психолого-педагогическая помощь женщинам и детям, пострадавшим от насилия в семье: учебно-методическое пособие / Под. общей ред. Л.Е. Сикорской. – М.: ГАУ ИДПО ДТСЗН, 2016. – 82 с.
64. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Карвасарского Б.Д. – СПб.: Питер, 2002. – 1024 с.
65. Рабочая книга школьного психолога / И.В. Дубровина, М.К. Акимова, Е.М. Борисова и др.; Под ред. И.В. Дубровиной. – М.: Просвещение, 1991. – 303 с.
66. Рабочая тетрадь консультанта Детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 1. / А.В. Ермолаева, под ред. О.В. Вихристюк. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, 2020. – 44 с.
67. Рамендик Д.М. Тренинг личностного роста: учебное пособие / Д.М. Рамендик. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. – 176 с.
68. Рамси Н. Психология внешности / под ред. проф. А.П. Федорова. – СПб.: Питер, 2011. – 250 с.

69. Роджерс К.Р. Клиент-центрированная психотерапия / пер. с англ. Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной. – М.: Психотерапия, 2007. – 558 с.
70. Роджерс К.Р. Консультирование и психотерапия: новейшие подходы в области практической работы / пер. с англ. Р. Кучкаровой. – М.: Психотерапия, 2006. – 507.
71. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие / Е.С. Романова. – М.: МГУ, 2001. – 69 с.
72. Росенко М.Н. Основы этических знаний / М.Н. Росенко. – СПб.: Лань, 1998. – 256 с.
73. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – М.: Питер, 2009. – 705 с.
74. Руководство по телефонному консультированию / под ред. Лешукова Е., Зуева А. – М.: НПО «ЭГОС», 1994.
75. Руководство по телефонному консультированию / Портленд: Metro Crisis Line. 1996. – 90 с.
76. Савкина Е.А. Возможности использования в психологическом консультировании техник краткосрочной терапии, ориентированной на решение // Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2015. – №3(55). – С. 304–308.
77. Самоукина Н.В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н.В. Самоукина. – М.: Институт Психотерапии, 2005. – 240 с.
78. Сапогова Е.Е. Психология развития человека: учебное пособие / Е.Е. Сапогова. – М.: Аспект-пресс, 2005. – 460 с.
79. Свентецка Г. Движение помощи по телефону / Вестник РАТЭПП. – 1992. – №1. – С. 15–17.
80. Свирепю О.А. Символ, метафора в современной психотерапии / О.А. Свирепю, О.С. Туманова. – М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2004. – 270 с.
81. Свободная энциклопедия Википедия: сайт. – Москва. – URL: Режим доступа <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%B0%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%B0> (дата обращения: 19.02.2020). – Текст: электронный.
82. Семья в психологической консультации / Под ред. В.В. Столина, А.А. Бодалева. – М.: Педагогика, 1989. – 208с.
83. Скавинская Е.Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия: учеб. пособие / Е.Н. Скавинская. – Томск: Томский государственный университет, 2012. – 162 с.
84. Смирнова Е.О. Методика диагностики структуры родительского отношения и его динамики в онтогенезе ребенка / Е.О. Смирнова, М.В. Соколова // Психологическая наука и образование. – 2005. – Том 10. №4. – С. 83–91.
85. Тайсон Р. Психоаналитические теории развития / Ф. Тайсон, Р. Тайсон. – Екатеринбург: Деловая книга, 1998. – 526 с.
86. Таланов В.Л. Справочник практического психолога / В.Л. Таланов, И.Г. Малкина-Пых. – М.: Эксмо, 2002. – 922с.

87. Топольская Т.А. О понятии «диалог» в психологических исследованиях общения и консультативной практике // Консультатив. психология и психотерапия. – 2011. – №4. – С. 69–90.
88. Утопия и утопическое мышление: Антология зарубежной литературы / под ред. В.А. Чаликова. – М.: Прогресс, 1991. – 405 с.
89. Фельдштейн Д.И. Возрастная и педагогическая психология: избранные психологические труды / Д.И. Фельдштейн. – М.: МПСИ, 2012. – 428 с.
90. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия» / С.Д. Хачатурян. – Владимир: ВЮИ Минюста России, 2000. – 177 с.
91. Христинина Н.В. Эффективность использования позитивно заряженной метафоры в краткосрочной психотерапии, ориентированной на решение / Н.В. Христинина // Медицинский работник года 2019: сборник статей Международного научно-исследовательского конкурса, Петрозаводск, 25 декабря 2019 года. – Петрозаводск: Международный центр научного партнерства «Новая Наука», 2019. – С. 51–55.
92. Что нужно знать родителям о подростковых суицидах? / под ред. Вихристюк О.В. – М.: ГБОУ ВПО МГППУ, 2015. – 77 с.
93. Шадура А. Консультирование как мотивирующая деятельность // Школьный психолог. – 2001. – №14. – С. 21–25.
94. Эйдемиллер Э.Г. Психология и психотерапия семьи / Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис. – СПб.: Питер, 2002. – 656 с.
95. Экстренное психологическое консультирование по телефону: материалы спецкурса / сост. Н.А. Усатова. – М., 1999. – Текст: электронный // www.psyoffice.ru [сайт]. – URL: https://www.psyoffice.ru/2883-8-psychology-book_o014_4.html
96. Эльконин Д.Б. Психическое развитие в детских возрастах / Д.Б. Эльконин; под ред. Д.И. Фельдштейна. – М.: Институт практической психологии, 1997. – 416 с.
97. Этические стандарты для психолога // Вопросы психологии. – 1990. – №5. – С. 158–161.
98. Юнттила Н. Ноль друзей: Как помочь ребенку справиться с одиночеством / пер. с фин. – М.: Альпина Паблишер, 2017. – 230 с.
99. Юрченко И.В. Специфика построения метафор в психологическом консультировании // Ученые записки: электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2012. – №4(24). – С. 247–251.
100. Яковлева А.В. Специфика работы психолога-консультанта в формате телефонного консультирования / А.В. Яковлева // Психология здоровья и болезни: клинико-психологический подход. Материалы VIII Всероссийской конференции с международным участием, Курск, 22–23 ноября 2018 года / Под редакцией П.В. Ткаченко. – Курск: Курский государственный медицинский университет, 2018. – С. 422–426.
101. Ялов А.М. Краткосрочная позитивная психотерапия, СПб., 1997 Ялов А.М. Краткосрочная позитивная психотерапия: методическое пособие / А.М. Ялов. – СПб.: ИМАТОН, 1997. – 63 с.

102. Berg, I.K. *Family-based services: A solution-focused approach*. – New York: W.W. Norton & Co, 1994. – 226 p.
103. Berg, I.K. *Family preservation. A brief therapy workbook*. / I.K. Berg. – London: Brief Therapy Press. – 1991.
104. Berriman, L. Spectacles of intimacy? Mapping the moral landscape of teenage social media / L. Berriman, R. Thompson // *Journal of Youth Studies*. – 2015.– Vol. 18:5– P. 583–597. DOI:10.1080/13676261.2014.992323
105. Cacioppo, J.T. Evolutionary mechanisms for loneliness / J.T. Cacioppo, S. Cacioppo, D.I. Boomsma // *Cognition and Emotion*.– 2014. – Vol. 28. – P. 3–21.
106. Carr, A. *Positive Psychology the Science of Happiness and Human Strengths*. – Hove. Brunner-Routledge, 2004.
107. Fabian, L.J. Image and eating disturbance in young females / L.J. Fabian, J.K. Thompson // *International Journal of Eating Disorders*. – 1989. – Vol. 8.– P. 63–74.
108. George, R.L. *Counseling: Theory and Practice*. – 3rd ed. – Englewood Cliffs: N.J.: Prentice-Hall, 1990.
109. Hoffman, M.L. *Empathy and moral development: Implications for caring and justice* / M.L. Hoffman. – Cambridge: University Press, 2000. – 331 p.
110. Hoffman, M.L. The contribution of empathy to justice and moral judgment. In *Empathy and its development* / Social Justice Research. – 1989. – Vol. 3. – P. 283–311.
111. Ilaria, P. What does being an adult mean? Comparing young people's and adults' representations of adulthood / P. Ilaria // *Journal of Youth Studies*. – 2017. – 20:9 – P. 1225–1241. DOI: 10.1080/13676261.2017.1317336
112. Ivey, A.E. *Microcounseling: Innovations in interviewmgtrdining*. Springfield IL: Thomas, 1971.
113. Kahn, M. *Between therapist and client: the new relationship*. New York: Henry Holt and Company, 1997. – 224 p.
114. Lovegrove, E. *Adolescence: Appearance and anti-bullying strategies*, Unpublished PhD thesis. UK: University of the West of England, 2002.
115. Macdonald, A.J. *Solution Focused Brief Therapy theory research and practice*. London: Sage Publication, 2007. – 218 p.
116. Shazer, S. *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: W.W. Norton & Co, 1988. – 202 p.
117. Stith, S. Making a difference in making miracles: Common roadblocks to miracle question effectiveness // *Journal of marital and family therapy*. – 2012. – T. 38. – Vol. 2. – P. 380–393.
118. Thompson, J.C. *Body Image and Disturbance*. Oxford: Pcrgamon Press, 1990.
119. Yalom, I.D. *Existential Psychotherapy*. N.Y.: Basic Books, 1980.
120. Wardle, J. *Body dissatisfaction: Social and emotional influences in adolescent girls:unpublished manuscript* / J. Wardley, E. Collins //London: University College, 1998.

ISBN 978-5-7164-1107-4

Ермолаева А.В. Детский телефон доверия: основы дистанционного психологического консультирования. Информационно-методическое пособие для специалистов служб Детского телефона доверия. Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – М.: АО «Первая Образцовая типография», 2021. – 312 с.

Автор:

Ермолаева Анна Валериевна – руководитель сектора дистанционного психологического консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

Научный редактор:

Пахальян В.Э. – кандидат психологических наук, профессор, научный редактор журнала «Психологическая наука и образование»

Рецензенты:

Белая Н.С. – начальник отдела консультативно-психологической помощи по телефону государственного казенного учреждения Краснодарского края «Краевой методический центр»

Вихристюк О.В. – кандидат психологических наук, проректор по воспитательной и социально-психологической работе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный психолого-педагогический университет»

Камин А.А. – президент Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи

Халютина И.В. – директор государственного бюджетного учреждения Калужской области «Обнинский Центр социальной помощи семье и детям «Милосердие»

Технический редактор:

Злобина Т.Д. – педагог-психолог Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

Специалисты-участники подготовки материалов:

Громова А.В. – педагог-психолог Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

Викулова Я.В. – психолог Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

Ельхимов С.А. – психолог Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

Злобина Т.Д. – педагог-психолог Центра экстренной психологической помощи ФГБОУ ВО Московский государственный психолого-педагогический университет

**Детский телефон доверия,
работающий под единым общероссийским номером
8 800 2000 122**

**Основы дистанционного психологического
консультирования**

Информационно-методическое пособие
для специалистов служб Детского телефона доверия

Оригинал-макет и верстка: А.Н. Кутузов

**ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ,
НАХОДЯЩИХСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ**



Адрес: 107996, г. Москва, ГСП-6, ул. Земляной вал, д. 34 стр. 1
<https://fond-detyam.ru/>

Отпечатано
в АО «Первая Образцовая типография»
Тел.: +7 (495) 641-51-70, доб. 162
115054, Москва, ул. Валовая, д. 28
order@primepublish.ru

Филиал «Чеховский Печатный Двор»
Подписано в печать 18.08.2021 г. Заказ № _____
142300, Московская область,
г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1