

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра психологии

**ЭКСТРЕННОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ  
ПО ТЕЛЕФОНУ**

Методические указания

Часть 1

*Для студентов психологического факультета*

Издательство «Самарский университет»

2000

*Печатается по решению Редакционно-издательского совета  
Самарского государственного университета*

Материалы к спецкурсу «Экстренное психологическое консультирование» составлены для студентов старших курсов специальности «Психология». В них систематизированы и объединены важнейшие теоретические, научно-методические, экспериментальные и прикладные исследования российских и зарубежных авторов, не встречающиеся в широкой печати.

**Составитель и автор программы** асс. Н.А.Усатова

**Ответственный редактор** канд. психол. наук, доц. С.В.Березин

## ВВЕДЕНИЕ

Службы экстренной психологической помощи по телефону существуют в мире почти 50 лет, и около 15 лет в России.

За рубежом это, в основном, волонтерские организации, тысячи членов которых дарят свое сердце и душу не некоторое время страждущим и зовущим о простом человеческом участии, тем, кто оказался в замкнутом пространстве одиночества. Они не имеют профессионального образования, не выполняют профессиональных задач, и гордятся этим. Звонящие к ним имеют все возможности получить грамотную, квалифицированную психологическую, психиатрическую и социальную помощь, но выбирают их - осуществляющих «befriending» - «дружение» по телефону, находясь с ними «heart to heart» - сердце к сердцу. Некоторые другие стремятся к тому, чтобы как можно скорее включить позвонившего в четко отлаженную систему социальной помощи, предоставляют для этого всю необходимую информацию, предлагая, а иногда и, навязывая оперативное вмешательство в частную жизнь, если речь идет об угрозе жизни и здоровью.

По России прокатилась и пошла на убыль огромная волна открытия «Телефонов Доверия». Остались те, кто работал не ради сиюминутных конъюнктурных выгод, не для отчетности и те, кто выдержал испытание доверием.

Сейчас в России работает более 200 ТЭПП (телефонов экстренной психологической помощи), вместе они принимают более 1 500 000 обращений в год, и работают на них более 2 500 консультантов.

В отличие от своих зарубежных коллег, эти люди принимают на себя не только порывы и проявления человеческой сущности позвонивших, отдавая при этом часть себя неизвестному, случайному знакомому. Они вынужденно берут на себя функции психологов, психиатров, социальных работников, педагогов, терапевтов, становятся универсальными собеседниками - если тебе доверяют, то во всем, и во всем ждут помощи.

Сотрудники «Телефонов Доверия» принимают на себя огромную ответственность за ту ситуацию, с которой к ним позвонят. Они не могут взять отсрочку или переадресовать звонящего к другим специалистами из-за специфики работы - экстренности ситуации, да к тому же таких специалистов у нас мало или они недоступны. Психологическая культура общества низка и подразумевает табу на все, что начинается со слова «психо -».

Если Вы одиноки - клуб знакомств за деньги, если Вам плохо - Вас ждут маги и колдуны, а если Вы устали жить - психиатрическая больница. Психологов, особенно профессиональных и опытных, не хватает.

Разговор по телефону - особенная область человеческой коммуникации. А если она еще и несет на себе такую огромную нагрузку, как на «Телефоне Доверия», становясь для некоторых последним шансом, то становится понятно, насколько высоки требования к людям, которые приходят на дежурства.

К сожалению, до сих пор у нас в стране нет такой специальности, как «консультант ТЭП». Но «Телефоны Доверия» работают, и возникает проблема обучения и переподготовки кадров. По мнению большинства, самой оптимальной базой для специализации в телефонном консультировании является психологическое образование. Поэтому именно для студентов-психологов и была разработана учебная программа дисциплины специализации по курсу «Экстренное психологическое консультирование по телефону». Программа была апробирована в различных вузах г. Самары, в нее внесены коррективы. Практика показала, что изучение данного курса значительно углубило профессиональные знания и расширило практические навыки студентов не только в области консультирования по телефону, но и во многих других. Программа рассчитана на 32 учебных часа, теоретические и семинарские занятия сочетаются с тренинговыми.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

---

Тема 1.	История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи.	4 ч. Лекц.
	Профессионально значимые качества при подборе консультантов «Телефона Доверия».	2 ч. Сем.
Тема 2.	Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задачи экстренного психологического консультирования.	4 ч. Лекц.
Тема 3.	Этапы и техники консультирования: установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.	4ч. Практ.
Тема 4.	Кризисная интервенция.	2 ч. Лекц.
Тема 5.	Депрессия. Горе, утрата.	2 ч. Лекц.
Тема 6.	Суицид.	4ч. Лекц., 2 ч. Сем.
Тема 7.	Трудности и специфика консультирования по телефону. «Синдром сгорания». Супервизия.	4 ч. Лекц.
Тема 8.	Практикум экстренного психологического консультирования. Итоговое занятие (зачет)	4 ч. Практ.
Итого:		32ч.

**История развития служб экстренной психологической помощи по телефону.**

**Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи по телефону.**

**Профессионально значимые качества при подборе консультантов "Телефона Доверия".**

*Первый телефон "для отчаявшихся"; развитие движения за рубежом и в России и их социально-географическая специфика. Международные морально-этические нормы оказания экстренной психологической помощи по телефону. Организации служб экстренной психологической помощи по телефону (РАТЭПП, IFOTES, Befriending international, Laif Line) специфика и принципы их работы. Самарский "Телефон Доверия».*

*Разнообразие подходов в психологическом консультировании. Клиент-центрированная терапия К. Роджерса, как основа телефонного консультирования и возможность применения других подходов, техник, методов.*

*Упражнение-тренинг: Формирование образа идеального консультанта, желаемые и недопустимые качества. Работа консультантов-волонтеров и профессиональных психологов на "ТД": общие черты и принципиальные различия. Значение профессиональных качеств, личностных характеристик, возрастных и социальных факторов при подборе консультантов. Упр.-тренинг: Выбор и оценка качеств, необходимых консультанту (ромб). Упр.-тренинг: Что Вы думаете на самом деле, разбор случаев, предрассудков абонентов и консультантов.*

**Гордон Хэмбли**

### **ТЕЛЕФОННАЯ ПОМОЩЬ**

Телефон это одно из чудес света, которое очень легко принять как само собой разумеющееся, как и многие другие вещи, которые воспринимаются нами как должное, но мы лучше бы осознали бы их значимость, если бы они вдруг стали недоступными.

Во многих странах сейчас можно поднять телефонную трубку и позвонить другому человеку почти в любую точку света.

Телефон очень чувствительный инструмент. Из-за преобладания в последнее время невербальных связей, мы в какой-то степени потеряли чувствительность к разнообразным нюансам человеческого голоса. Тон или тембр голоса, скорость речи, их тонкие изменения, последовательность или продолжительность молчания, все это является частями голосового общения, в которое наряду с мыслями и информацией входят чувства. Те-

лефон точно передает их, так что, часто, даже не осознавая этого, мы воспринимаем гораздо больше, чем выражает словесная информация.

В течение последних лет, как грибы после дождя, развивались добровольные и специализированные телефонные услуги, которые предназначены удовлетворять самые неограниченные и разнообразные потребности, начиная от информации о погоде, и кончая срочным медицинским консультированием.

Когда преподобный Питер Уэст из Клименсвудской баптистской церкви в Илфорде и преподобный Чад Вара из церкви Св. Стефана в Уолбруке, Лондон, в 1953 году объявили свои служебные телефонные номера как места куда люди - одинокие, растерянные или имеющие суицидальные намерения, могли обратиться за помощью, то ни один из них не предполагал, какая цепная реакция звонков последует и как отзовется это по всему миру. Из этих начальных усилий в использовании телефонов для того, чтобы помощь стала доступной, родилось всемирное добровольное движение людей, призванных помочь другим по телефону.

Через 10 лет в 1963 году в Сиднее, Австралия, преподобный Алан Уокер, глава Центральной методистской миссии, основал телефон «Линия Жизни», чтобы реализовать свое понимание охвата всего города «Христовой Плащаницей». С тех пор международная Линия Жизни превратилась во всемирную сеть с более чем 200 Центрами Линии в 12 странах.

Эти центры, оказывая квалифицированную помощь развивали свои принципы христианского служения под девизом: «Помощь так же близка, как и телефон».

Основанное в Европе объединение 400 телефонных служб скорой помощи, известно под названием Международная Федерация Служб Неотложной Телефонной Помощи - IFOTES. В 1979 году преподобный Рейнольд Мартин, тогдашний директор IFOTES, преподобный Алан Уокер, президент Международной Линии Жизни и преподобный Чад Вара, основатель движения Самаритян, Великобритания, были вместе отмечены Институтом Жизни во Франции за их вклад в развитие телефонных центров доверия для улучшения качества жизни и предотвращения суицидов.

*Вестник РАТЭПП. Вып. 1. 1995.*

**МАТЕРИАЛЫ ХШ МЕЖДУНАРОДНОГО КОНГРЕССА  
МЕЖДУНАРОДНОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТЕЛЕФОННОЙ ЭКСТРЕННОЙ  
ПОМОЩИ (IFOTES) 10-15 ИЮЛЯ 1994 г. ИЕРУСАЛИМ. ИЗРАИЛЬ**

**ЭТИЧЕСКАЯ ХАРТИЯ IFOTES**

*Принята Генеральной Ассамблеей IFOTES, Израиль, июль 1994 г.*

Степень и скорость перемен в современном обществе приводят к тому, что человек поглощается толпой, и это угрожает его основной ценно-

сти как индивидуума. Даже будучи окружен множеством людей, человек часто чувствует себя изолированным и испытывает эмоциональные страдания.

Межличностное общение зачастую настолько недостаточно, что некоторым людям становится трудно найти *кого-нибудь, с кем можно поговорить и искренно обменяться мнениями.*

Улучшение коммуникативной технологии само по себе не явилось улучшением значимых человеческих контактов.

Если кто-то хочет *поговорить*, то необходимо, чтобы был *другой человек* – тот, кто *слушает*. Становится все более трудно найти слушателя.

Вследствие этого группа людей, обладающих интуицией, солидарностью и социальной изобретательностью, организовала службы *телефонной помощи* в форме неправительственных организаций.

Эти службы предлагают временную, но мгновенно доступную поддержку любому, кто одинок, отчаялся, переживает стресс или близок к самоубийству.

Слушающие стремятся помочь звонящим прояснить свой опыт и увеличить осознание своих собственных ресурсов для продолжения жизни.

Такие службы созданы и продолжают действовать на базе ценностей, содержащихся в Международной Декларации прав человека Организации Объединенных Наций. В частности, службы подтверждают: – достоинство *всех* людей; – право на *уважение* своих мыслей, желаний и того, ради чего человек живет; – право *выражать себя* своими собственными словами.

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ НОРМЫ.

*Приняты Генеральной Ассамблеей IFOTES, Израиль, июль 1994 г.*

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

§ 2. Все звонящие имеют право быть выслушанными и право на *уважение* независимо от их верований, убеждений или выбора.

§ 3. Слушание производится экстренной телефонной службой в духе *доброжелательности и открытости* по отношению к звонящему.

§ 4. Детали всех звонков, особенно касающиеся частной жизни звонящих, остаются абсолютно конфиденциальными.

§ 5. Звонящие и слушающие имеют право оставаться *анонимными*, или – звонящие и слушающие *остаются* анонимными.

§ 6. Слушающие вообще являются *добровольцами*, отобранными, получившими тренинг и работающими под наблюдением (супервизией). Для того чтобы постоянно улучшать качество слушания.

§ 7. Слушающие не просят у звонящего никакого вознаграждения.

*Май 1994*

## АНАЛИЗ НЕКОТОРЫХ АСПЕКТОВ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Консультирование по телефону как особый вид помощи в экстремальных ситуациях нашло практическую реализацию лишь в последнее время. Отличающиеся от обычных условия работы (прежде всего, наличие практически одного информационного канала, а именно — слухового) обуславливают необходимость применения особых технических приемов получения информации, ее последующего уточнения и психотерапевтического воздействия на пациента.

Перманентный анализ речи клиента обеспечивает возможность получения некоторых сведений об образовании, профессии, микросоциальной среде, а также состоянии здоровья и его предыдущем опыте обращения к подобному рода помощи. Параллельный речевому анализ голоса и связанных с ним экстралингвистических факторов — интонация, громкость, темп, распределение пауз и т. д. — дает косвенную информацию о сиюминутном состоянии пациента и изменениях этого состояния в процессе беседы. В итоге консультантом определяется контекст ситуации и отдается предпочтение тому или иному техническому приему.

Практика консультирования показала, что в 19,2% случаев обращений консультанты ограничиваются эмпатическим слушанием, поскольку именно на него сформирован запрос. На самом деле, часть клиентов имеет все шансы самостоятельно прийти к решению или определить поиски такового уже в процессе вербализации, то есть, фактически, в процессе перекодирования чувственного опыта в систему индивидуальных словесных обозначений. В 29,8% случаев обращений кроме слушания от консультанта требуется определение дополнительной информации по интересующей клиента проблеме — сведения из области анатомии, физиологии, гигиены, а также справочные, сведения по поводу работы медицинских служб города, в том числе анонимных.

**Метамоделирование** как способ уточнения информации (в первую очередь для клиента), основанный на использовании языковых трансформаций, применялся в 13,5% случаев. Целенаправленная конкретизация: как именно? сколько именно? по сравнению с кем? с чем? и т. д. — по-прежнему предполагает речевую активность со стороны клиента. Роль консультанта — направляющая — предполагает избирательное прослушивание речи клиента и уточнение глубинного смысла некоторых его фраз.

**Переформирование смысла** (рефрейминг), или конструирование иного контекста, (7,5% случаев) требует совместного творческого поиска клиента и терапевта. Роль терапевта при этом расширяется, и в случае успешной работы имеется несомненный терапевтический эффект.

**Техника субмодальных изменений** (визуальных, аудиальных, кинестетических) предусматривает ведущую роль терапевта, поскольку необ-



ходим анализ речевой продукции клиента по предикатам, определяющим специфичность информации, с учетом паралингвистических феноменов (высота голоса, темп и др.). Эффект взаимодействия в случае применения именно этой техники зачастую зависит от качества телефонной связи и требует определенных навыков. В связи с этим этот прием использовался только частью консультантов (5,2% случаев).

**Терапевтические метафоры** — особый вид лечебного воздействия (2,8% случаев). Речевая активность на этапе терапевтического вмешательства принадлежит исключительно консультанту. Рассказывание историй воспринимается большинством клиентов как отступление от болезненной темы, что само по себе создает предпосылки для успешного изменения.

Овладение арсеналом техник *нейро-лингвистического программирования* обеспечивает действительно индивидуальный подход к клиенту. Комбинированное их применение (2,1% случаев) расширяет возможности телефонного консультирования и приводит к конструктивному партнерскому взаимодействию с подавляющим большинством обратившихся.

## Отчет о работе отдела “Телефон Доверия” г. Самары за 1997 г.

### *V. Анализ статистических показателей.*

Основные показатели работы службы в 1997г. следующие:

	1997г.	1996г.
Всего обращений	15100	13100
Проблемные обращения	50%	46%
Информационные обращения	11%	16%
“Прочие” обращения	39%	40%
Суицидальные обращения	1,5%	1%
	(150 звонков)	(55 звонков)

Относительное увеличение общего числа звонков, проблемных и суицидальных обращений свидетельствует о результатах активной рекламно-просветительской работы.

Половой состав абонентов не изменился - 46% мужчин и 54% женщин - и соответствует демографическим показателям.

Возрастной состав абонентов изменился незначительно, наблюдалось усиление тенденций 1996 года: осталась на высоком уровне или ненамного возросла обращаемость подростков, молодежи, людей активного и зрелого возраста. Обращаемость детей и людей старшего и пожилого возраста по-прежнему невысока, хотя эти возрастные категории населения, несомненно, нуждаются в психологической помощи.

**Возрастной состав абонентов "ТД" в 1997г.  
и ведущие проблемы-причины обращения**

Возрастная группа	Ее % доля среди населения	Ее % доля среди абонентов	Ведущие проблемы
0 -9 лет	10	1	розыгрыш, детско-родит., дружеские
10 -14 лет	7	6	розыгрыш, дружеские, детско-родительские
15-19 лет	7	20	любовные, дружеские розыгрыши
20-24 лет	8	17	любовные, одиночество, родительско-детские семейные
25-34 лет	13	25	любовные, семейные, одиночество
35 - 44 лет	17	18	семейные, одиночество, родительско-детские, любовные
45 -54 лет	12	7	родительско-детские, информационные, семейные, одиночество
55 -69 лет	17	4	родительско-детские, одиночество, семейные, социальные
70 - 99 лет	9	1	родительско-детские, одиночество, социальные

Как видно из таблицы, во всех возрастных группах населения в той или иной степени важности, чередуются проблемы межличностных отношений дружеского, любовного, семейного, родительско-детского характера, или проблемы неудовлетворенности этими отношениями - одиночества. Дети и подростки часто обращаются в службу с розыгрышами, но консультанты стараются вести беседу в таких случаях так, чтобы у абонента возникло доверие, установился контакт, и в следующий раз подросток обратился бы с серьезной проблемой. Социальные проблемы традиционно актуальны для людей старшего возраста.

Каждое обращение на "ТД" оценивается по Шкале Риска - для обозначения степени кризисного состояния абонента. Как и в 1996г, в 1997 среднегодовой показатель риска равен 2 баллам (из 10), что соответствует эмоционально взволнованному состоянию, легкой степени загруженности конфликтами.

Также при каждом обращении оценивается характер взаимодействия между абонентом и консультантом, его глубина и адекватность (по 10 бальной шкале).

Среднегодовые показатели здесь таковы: абоненты, в основном, рассчитывают получить информационную или эмоциональную поддержку (3,7 балла из 10); а консультанты стараются перевести обсуждение на уровень психологического консультирования (4,5 балла из 10).

В целом, проблематика обращений среднестатистического абонента (без учета возраста, пола, регулярности обращения в службу) следующая:

Место по ражиру	Причина, проблема обращения	% доля в 1997г.
1.	Недостаток или недоступность информации	14
2.	Межличностные конфликты любовного характера	11
3.	Манипулятивные обращения	9
4.	Информация о "ТД" (режим и содержание работы)	7,5
5.	Детско-родительские отношения	7
6.	Супружеские, семейные отношения	5
7.	Дружеские взаимоотношения, со сверстниками	4
8.	Одиночество	3,4
9.	Розыгрыш "правильный" (проблемный), "игровые" проблемы и ситуации	3
10.	Зависимость (алкогольная, наркотическая, другая)	2,8
11.	Сексуальные проблемы взаимоотношений	2,3
	Информация об очной психологической помощи	2,3
12.	Смысл жизни, ценности, цели, вера, личностный рост	2
13.	Психологические комплексы	1,8
14.	Состояние психологического шока, стресса, напряжения	1,7
15.	Внутриличностные конфликты	1,5
	Душевное нездоровье	1,5
	Суицидальные обращения	1,5
16.	Насилие (физическое, сексуальное, психологическое)	1
	Утрата значимого близкого	1
17.	Бессонница	0,7
	Состояние депрессии	0,7
18.	Партнерские, деловые отношения	0,5
	Соматическое заболевание, неизлечимое, хроническое	0,5
19.	Конфликты с властями, обществом	0,3
	Социальная дезадаптация	0,3
20.	Конфликты с соседями	0,2
21.	Проблемы старения	0,1

Наиболее актуальными для населения в целом являются межличностные отношения, складывающиеся в семье, с детьми, родителями, любимыми, друзьями. Именно здесь наиболее часто требуется психологическая помощь и поддержка.

Далее в рейтинге отражены внутриличностные проблемы, требующие психологической или специализированной помощи - наркологические,

сексуальные, запрос на очную психологическую помощь, вопросы душевного здоровья, и т. д.

Менее всего отражены проблемы, связанные с общественной жизнью - социальные, профессионально-рабочие, административные, политические; а также связанные с внешними обстоятельствами - заболевание, инвалидность, и проч.

Динамика изменения основных статистических показателей работы "ТД" и их сравнение с 1996 годом следующие:

Основные показатели	1	2	3	4	1997г.	1996г.
	кварт.	кварт.	кварт.	кварт.		
Всего обращений	3204	3911	3804	4138	15100	13100
В среднем в сутки	35	43	42	45	41	36
Проблемных в сутки	20	19	21	24	21	16
Информационных в сутки	5	5	5	5	5	8
Пустых и "проч." в сутки	10	19	18	16	15	12
Ср. длительн. 1 конс-ии, мин.	17	14	13	16	15	11
Первичных обращ. в сутки	29	35	34	35	33	30
Звонки пост. клиентов в сутки	6	8	8	10	8	6

### Рекомендуемая литература

1. Хэмбли. Г. Телефонная помощь: Руководство для тех, кто желает помогать по телефону / Пер. Ю.Донец; Ред. А.М.Моховиков. - Одесса, 1993.

2. Вестник РАТЭПП. 1995. №2. Информация о Международной конференции "Телефонная экстренная помощь в период катастроф и бедствий" (6-9 июня 1996 г., г. Санкт-Петербург). - Спб., 1995.

3. Рабочая книга школьного психолога / Под. ред. д-р пед. наук И.В.Дубровиной. - М.: Просвещение, 1991.

4. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию: Становление человека. - М.: Издательская группа "Прогресс" "Универс", 1994. - С.106-107.

5. Дубровская М.О., Заярная О.Г., Хоффман Л. Создаём линию доверия // Как создать кризисный центр для женщин. - М., 1995.

6. Психологическая помощь в меняющемся мире: Материалы II Международной конференции психологических служб и Телефонов Доверия, 17-20 февраля 1994 г. // Сост. и ред. Д.Г.Трунова и В.Ю.Меновщикова. - Пермь, 1995.

7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1989.

8. Атватер И. Я вас слушаю. 1985.

9. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. - М.: Смысл, 1999.

## **Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задачи экстренного психологического консультирования.**

*Интервью, как основной метод ведения телефонной консультации, другие авторские схемы телефонной беседы; их общие черты и различия. Изменения последовательности и числа этапов в основной схеме консультирования: причины, следствия, оценка эффективности. Заключение "контракта".*

*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.*

*Случаи информационных запросов, отказа от разговора консультантом или абонентом. "Молчащие звонки". Розыгрыши: проблемные и игровые.*

**Вестник РАТЭПП. №2. 1995.**

**А.В.Скворцов**

### **ЛОГИКА ТЕЛЕФОННОЙ БЕСЕДЫ**

Проблема абонента—структура, включающая в себя:

1. Проблемную ситуацию (чаще всего выраженную в системе социальных взаимодействий).

"Находящийся в этом состоянии клиент порой парадоксально энтузиастичен, он, как правило, не испытывает в данный момент какого-либо действительного затруднения или страдания и обращается за консультативной помощью как бы впрок. Его проблемы звучат, быть может, и очень внушительно, но они аморфны, слишком многочисленны или слишком общи, он склонен находить в себе все возможные и невозможные "комплексы", а его готовность к рефлексии подчас столь же безгранична, сколь и его изначальная надежда на консультирование.

В наиболее простых случаях проблема абонента в достаточно явном виде присутствует в описанной проблемной ситуации, где контекстуальные смыслы достраиваются консультантом исходя из здравого смысла и личного опыта. В ней присутствует противоречие, понятное для абонента и консультанта (в первом приближении). Любому практическому психологу-консультанту хорошо известно, что то, что предлагается в качестве обсуждения (запроса), может не являться самым главным, что волнует клиента. Вычленение проблемной ситуации, в которой наиболее сконцентрирована и "живет" проблема — важный момент беседы.

2. Эмоционально-чувственное отношение к проблемной ситуации (“чувства”):

— может быть открыто высказано абонентом;

— интуитивно устанавливается консультантом через характеристики речи: паралингвистические компоненты (тональность, диапазон), экстралингвистические (например - смех — тревога? покашливание — смущение? пауза — растерянность?).

3. Рационально-рефлексивное отношение к проблемной ситуации (“мысли”): — может быть открыто высказано абонентом (“я думаю, что причиной...”);

— проявляется в неявных подраствумениях (“Я понимаю, что нечеловечно так жить = Я должна жить лучше” — элемент должествования);

— выражается в абстрактных понятиях, терминах, нагруженных индивидуальным смыслом, сдвиговых выражениях (“после этого я впала в депрессию”, “крыша едет”), описаниях отношения к тому, что происходит с абонентом через образный ряд, метафоры;

— выражается во временной последовательности описания развития аспектов проблемной ситуации (“сначала, „потом”, “это возникло только тогда, когда...”) — что может отражать субъективно воспринимаемую причинно-следственную связь.

4. Поведенческий аспект — те усилия, которые предпринимал (предпринимает), чтобы справиться с проблемной ситуацией (или чтобы она возникла) (“действия”):

Проблема имеет свою динамику. Резонно предположить, что абонент обращается в службу ТЭПП тогда, когда проблема актуализировалась. Опрос абонентов, проведенный одной западной службой (“How helpful are helplines? A survey of callers” Gingerich W.J.; Gurney R.J.; Wirtz T.S. Social Casework 69 (10), p. 634—639, Dec. 1988), показал, что причиной обращения послужила: 1) только что возникшая проблема — об этом заявило 38% опрошиваемых; 2) проблема, которая усилилась — 54%. Актуальное состояние проблемы абонента может быть отнесено к “психологическому настоящему” (“настоящее”), причины ее возникновения относятся к “психологическому прошлому” (“прошлое”), выход из нее, ее разрешение (т.е. порождение новой проблемы) — к “психологическому будущему” (“будущее”).

#### ЗАМЕЧАНИЕ 1.

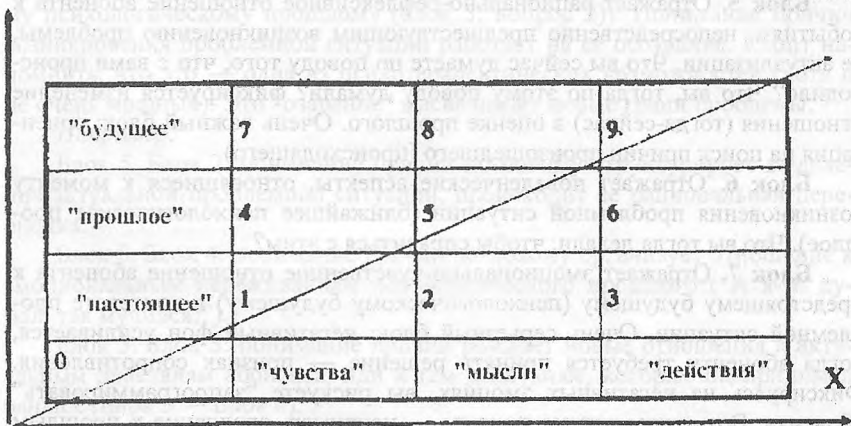
А. Беседа ролджериянского типа сосредоточена в области психологического настоящего: если первоначально проблемная ситуация имеет место, то в процессе психотерапевтической работы “чувства”, “мысли” и “действия” как бы “отклеиваются” от проблемной ситуации, и она, лишенная психологического субстрата, проявляется в миге единого потока — “организмического” переживания опыта. “Клиент субъективно живет в

этом опыте, а не просто проявляет чувства к нему” [Карл Роджерс “Взгляд на психотерапию. Становление человека” М., 1994, с. 195]. При этом психологическое настоящее не аккумулировано в структуре жизненного потока. Уйдя от фокуса сознания, проблемная ситуация оживает *какой-то своей* частью в клиенте. “На этой стадии истин внешних, ни внутренние проблем. Клиент субъективно живет какой-то частью проблемы. Она не является объектом” [Карл Роджерс, 1994, с. 199].

Б. Психоаналитическая беседа в ее клиническом варианте сосредоточена главным образом в области отдаленного психологического прошлого. Какая-то частная проблема, ставшая поводом для обращения к психоаналитику, расширяется до размеров индивидуальной личной истории пациента. Это “растягивание” приводит к трансформации проблемы, включению тех аспектов жизни (бессознательных), которые в первоначальной структуре отсутствовали. Ее масса набухает в психологическом прошлом, мифологизированные контуры которого можно разглядеть, лишь вооружившись очень мощным биноклем психоаналитического инструмента. Результатом является экспансия психологического прошлого за границы наличного существования.

Для личного, понимания логики беседы и некоторых психотерапевтических возможностей консультанта обратимся к схеме:

Схема 1



Возможные “ходы” в обсуждении “проблемы” в диаде “консультант-абонент”. Ось ОХ отражает одно из “измерений” в беседе, состоящей из 3 базовых конструкторов описания и обсуждения проблемы в диаде “консультант-абонент”; “чувства” — эмоционально-чувственное отношение проблемной ситуации; “мысли” — рационально-рефлексивное отношение; “действия” — действенный компонент (поведенческими). Ось ОУ

— отражает временное измерение в беседе, состоящее из временных фокусов обсуждения и описания “проблемы” в диаде “консультант—абонент”.

**Блок 1.** Эмоционально-чувственное отношение к проблемной ситуации, выражается непосредственно (“здесь и сейчас”). Работа ведется с актуальными переживаниями: эмоциональное отреагирование, вербализация эмоций, эмоциональное проживание через эмпатическое слушание, в случае острого переживания через сострадательную эмпатию. Возникает ощущение психологической близости, “теплоты”. Снижается ощущение одиночества. (Что вы сейчас чувствуете?)

**Блок 2.** Отражает рационально-рефлексивное отношение к происходящим сейчас событиям (проблемной ситуации). (Что вы сейчас думаете по этому поводу?)

**Блок 3.** Реальное поведение абонента в контексте проблемной ситуации. Какие усилия прикладывает абонент, чтобы справиться с проблемной ситуацией.

**Блок 4.** Эмоционально-чувственное отношение абонента к психологическому прошлому в контексте проблемной ситуации. Что вы сейчас чувствуете по отношению к тому, что произошло с вами? Что вы чувствовали тогда, когда это произошло? Фиксируется изменение отношения (тогда — сейчас) в оценке прошлого.

**Блок 5.** Отражает рационально-рефлексивное отношение абонента к событиям, непосредственно предшествующим возникновению проблемы, ее актуализации. Что вы сейчас думаете по поводу того, что с вами происходило? Что вы, тогда по этому поводу думали? фиксируется изменение отношения (тогда-сейчас) в оценке прошлого. Очень важный блок: ориентация на поиск причин произошедшего (происходящего).

**Блок 6.** Отражает поведенческие аспекты, относящиеся к моменту возникновения проблемной ситуации (ближайшее психологическое прошлое). Что вы тогда делали, чтобы справиться с этим?

**Блок 7.** Отражает эмоционально-чувственное отношение абонента к предстоящему будущему (психологическому будущему) в контексте проблемной ситуации. Очень серьезный блок: негативный фон усиливается, когда абоненту требуется принять решение — признак сопротивления. Фиксируясь на негативных эмоциях, вы рискуете “запрограммировать” абонента. Возможны разные приемы — например, апелляция к прошлым результатам результатом преодоления сходных состояний — “терапия прежними достижениями”, приемы косвенной суггестии, “подбадривание”.

**Блок 8.** Отражает рационально-рефлексивное отношение к возможному будущему (психологическому будущему). Образ будущего и отношение к нему. Элементы дихотомии: “построено” — “не построено”, “реалистично” — “нереалистично”. Один из тактических ходов — взгляд из



отдаленного будущего на ближайшее. (Что вы будете делать 1, 2... года спустя по поводу TWO, что с вами произойдет?)

**Блок 9.** Отражает продвижение абонента к соответствующему действию, планирование, актуализация поведенческих альтернатив. По сути, финал разговора. Ориентация на этот блок и в начале разговора – ошибка. Непосредственное обращение к нему – в крайних экстремальных случаях, требующих немедленного вмешательства и руководства при жесткой лимитированности времени (например, угроза нападения). План – результат его (абонента), а не вашей работы.

**Основная идея:** Если отвлечься от второстепенных деталей, внутренняя логика построения беседы выражается так: беседа начинается с терпеливого бескритичного выслушивания, в ходе которого происходит эмоциональное отреагирование на значимые аспекты проблемной ситуации, что создает предпосылки для когнитивного овладения проблемной ситуацией и в дальнейшем к планированию действий.

Нетрудно заметить, что временной фокус ,обсуждения проблемной ситуации смещается с актуальных переживаний (Блок 1; вопрос 1) к установлению причинно-следственных связей (как абонент сам понимает причину тех или иных событий и своих состояний — отнесенность к ближайшему психологическому прошлому (блок 5; вопрос 2)). Понимание причин возникновения проблемной ситуации работает на ее осознание. Стоит напомнить, что это — одна из психотерапевтических возможностей (хотя и не очень мощных). Это “озарение” высвечивает новые грани проблемы.

*Например:*

Блок 5. Блок 2: понимание причин по-новому структурирует выделение актуальной проблемной ситуации, происходит ее рациональная переоценка.

Блок 5. Блок 4: понимание причин по-новому организует отношение к эмоциональным переживаниям психологического прошлого (“А я-то думал, так мучился!”).

Блок 5. Блок 3: понимание причин рождает новые отношения к актуальным действиям абонента; иди к тем действиям, которые он принимал раньше (Блок 5 — Блок 6).

**Ключевые вопросы (продолжение):** если абонент во время беседы способен ответить с вашей помощью на подобные вопросы, то можно проверить, готов ли он, поняв проблему, сам ее решить. Для этого важно попробовать ответить на другую группу вопросов:

1. Что бы не хотелось?
2. Когда бы мне этого хотелось?
3. Как я узнаю, что я этого достиг?
4. Когда я получу то, что я хочу, что я буду иметь кроме этого и что изменится в моей жизни?

5. Какие у меня есть средства и ресурсы?
6. Как мне лучше использовать те средства, которые у меня есть?
7. Что я буду делать прямо сейчас для решения этой проблемы?

Эти вопросы отражают смещение временного фокуса обсуждения в беседе к психологическому будущему. Достаточно частая ситуация, когда абонент может изложить проблему, обсуждает различные ее аспекты, но само ее решение вызывает сопротивление. Он не стал конструктивен, чтобы продвигаться в этой логике. В этом случае трудно ожидать, что результатом будет “продвижение абонента к соответствующему действию...” (блок 9). Образ психологического будущего расплывчат и нереалистичен (блок 8). Отношение к нему амбивалентно: с одной стороны — надежда, что “можно справиться”, с другой — неуверенность в собственных силах, растерянность и страх (блок 7).

Излишнее усердие консультанта, выраженное в стремлении дать совет, рекомендацию, вряд ли уместно, хотя готовность их воспринимать абонентом сейчас выше, нежели, если бы беседа строилась по типу “вопрос – ответ” или на начальных этапах (блок

Как говорит Б.Мэки, здесь победой будет минимальный конструктивный сдвиг видения своей ситуации и такая маленькая разница в самочувствии и будет результатом первого разговора по телефону.

Это самая простая схема разговора, отражающая динамику развития беседы: контакт – рапорт – маленькое изменение – закрепление изменения – прогноз движения дальше.

*Дубровина И.В., Акимов М.К.а и др.  
Рабочая книга школьного психолога /  
Под ред. И.В.Дубровиной. –  
М.: Просвещение, 1991.*

## **ПОДРОСТКОВЫЙ ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ КАК ФОРМА РАБОТЫ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА**

**Ступени психологической помощи.** У помощи по телефону есть две особенности: контакт с абонентом носит сугубо вербальный характер, а ситуация подчас столь остра, что требует быстрых и точных действий. К тому же всегда остается возможность, что первая беседа окажется единственной. Поэтому диалог нередко строится по законам краткосрочной интенсивной психотерапии. Беседа складывается из ряда последовательных этапов, каждый из которых подчинен особой задаче и строится с опорой на определенную психотерапевтическую технику.

*Начало разговора преследует две цели:*

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.

*Второй шаг* призван заложить основу развития отношений с подростком. Психолог исходит здесь из тех фундаментальных для ситуации помощи установок, которые разработаны К. Роджерсом :

безусловное принятие личности человека, которому оказывается помощь, и его внутренних переживаний (ясно, что принятие не означает положительной оценки, это—признание того, что есть);

отсутствие оценок в отношении к нему;

эмпатия, т. е. понимание внутреннего мира человека, глубокое сопереживание ему, и некоторые другие.

Когда запрос уточнен и сформулирован, начинается *третий этап*, цель которого — помочь подростку в интеллектуальном и ценностном овладении проблемой.

*Четвертый этап* — та часть собственно психокоррекционной работы, которая требует от консультанта вклада максимального психотерапевтического потенциала в беседу. Здесь важно установить и поддержать все здоровые, позитивные, сохранные стороны личности подростка, обратив их на то, чтобы повысить его самооценку и укрепить уверенность в себе. И одновременно установить круг друзей и близких, которые в сложившейся ситуации могли бы ему помочь. Когда это удастся, достигается мобилизация всех ресурсов, которые сам подросток мог упустить из виду.

*Пятый этап* — это выработка плана действий, направленного на преодоление критической ситуации. Как и всякий процесс психотерапии, телефонный ее вариант рассчитан в конечном счете на активность самого консультируемого. Поэтому, основываясь на достигнутом, подросток подводится к осознанию того варианта решения проблемы, с которым согласен он сам. Участие подростка в разработке плана действий налагает на него внутренние обязательства выполнить намеченное. Соглашение, которое порою заключается с сотрудниками ТД на данном этапе, призвано эти обязательства закрепить. Консультант занимает позицию “пассивной” активности: “держит” паузу (намеренное молчание с целью переадресовки активности подростку), если что-то предлагает, то вполне деликатно и в форме не готовых решений, а только их гипотез.

*Заключительный этап* беседы—это снова поддержка и максимальное одобрение абонента; выражается вера в него самого, в его силы, уверенность в осуществлении намеченного (метод такой косвенной суггестии неоднократно используется на протяжении всего телефонного контакта).

Соблюдение последовательности этапов психотерапии является одним из существенных принципов неотложной помощи по телефону. Действительно, нельзя пытаться вселять бодрость в человека, когда он находится на пике своих переживаний, или предлагать ему решения, для восприятия которых он не созрел. Многие авторы отмечают наличие некой внутренней логики в кризисной “интервенции” по телефону и в общих чертах одинаково описывают сменяемость ее фаз. И вместе с тем на страницах тех же источников нет-нет да и мелькнет предупреждение, что заготовка всякого рода схем и планирование психотерапевтического сеанса идут в ущерб спонтанности и гибкости решения. Когда работает схема, интуиция спит. А значение интуиции в такой нетрадиционной форме психологической помощи, как помощь по телефону, трудно переоценить. Но правда, “технология” интуиции пока не раскрыла нам своих секретов.

***Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию***

### **ИНТЕРВЬЮ КАК ОСНОВНОЙ МЕТОД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Описывая интервью как основной метод психологического консультирования, мы исходим из следующих предварительных соображений: психолог-консультант работает с заказом клиента. Если этот заказ предполагает диалогическую работу, то она проводится в специально назначенное время или другим специалистом-психодиагностом. Психолог-консультант не занимается постановкой диагноза, он анализирует ситуацию клиента как уникальную, применяя для этого анализа специальные знания.

Что отличает интервью от других методов работы практического психолога? Прежде всего, интервью всегда индивидуализировано, оно предполагает построение предмета взаимодействия психологом и клиентом. Предметом взаимодействия будет внутренний мир клиента, модальности, в которых он будет описан, составят тему взаимодействия психолога и клиента. Например, темой могут стать переживания клиента или отдельной могут стать действия клиента.

Но существенно важным для проведения интервью является то, что предметом взаимодействия, определяющим отношения Клиента и Психолога, будет внутренний мир клиента. Процесс интервью направлен на то, чтобы в обсуждении различных тем изменить отношение клиента к его внутреннему миру — сделать его более динамичным.

.....

Интервью предполагает оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих актуальные и потенци-

альные возможности клиента. Вопросы — основной способ воздействия психолога на клиента в ходе интервью.

В литературе обычно описывается пятишаговая модель процесса интервью. Остановимся на ней подробнее.

Первая стадия интервью — структурирование, достижение взаимопонимания или как ее часто маркируют — “Привет!”.

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

Клиент на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта, то есть задачи эмоционального и когнитивного принятия ситуации интервью и личности психолога.

Вторая стадия интервью обычно начинается со сбора информации о контексте темы; происходит выделение проблемы; решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей клиента. Маркировка этой стадии интервью: “В чем проблема?”

Психолог решает следующие вопросы: зачем клиент пришел? Как видит свою проблему? В чем его возможности в решении этой проблемы? На материале заявленной темы психолог уясняет позитивные возможности клиента в решении проблемы.

Когда цели клиента будут четко поняты, психолог возвращается к определению темы.

После этого начинается третья стадия интервью, которую можно обозначить так — желаемый результат. Маркировка этой стадии интервью — “Чего вы хотите добиться?”

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

Некоторые клиенты начинают именно с этого этапа. Если психологу уже ясны цели клиента, то рекомендации должны быть даны немедленно.

Четвертая стадия интервью представляет собой выработку альтернативных решений. Маркировка этой стадии — “Что еще мы можем сделать по этому поводу?”

Психолог и клиент работают с различными вариантами решения проблемы. Поиск альтернатив осуществляется с целью избежания ригидности и выбора среди альтернатив. Психолог и клиент исследуют личностную динамику клиента. Этот этап может быть длительным.

Психолог должен учитывать, что верное для него решение может быть неверным для клиента, в то же время для некоторых клиентов нужны четкие директивные рекомендации.

**Пятая** стадия интервью — обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию. Маркировка этого этапа — “Вы будете делать это?”. Психолог предпринимает усилия по изменению мыслей, действий и чувств клиентов в их повседневной жизни вне ситуации интервью.

### **Рекомендуемая литература**

1. Хэмбли. Г. Телефонная помощь: Руководство для тех, кто желает помогать по телефону / Пер. Ю.Донец; Ред. А.М.Моховиков. - Одесса, 1993.
2. Рабочая книга школьного психолога / Под. ред. д-ра пед. наук И.В.Дубровиной. - М.: Просвещение, 1991.
3. Практикум по психологическому консультированию. - М.: Академия, 1996.
4. Абрамова П.С. Введение в практическую психологию. - М.: Академия, 1996.
5. Кристенсон Т. Модель решения проблемы // Вестник РАТЭПП. - Спб., 1993. - №1-2. - С.36.
6. Скворцов А.В. Логика телефонной беседы // Вестник РАТЭПП. - Спб., 1995. - №2. - С.38.
7. Международной конференции психологических служб и Телефонов Доверия, 17-20 февраля 1994 г. // Сост. и ред. Д.Г.Трунова и В.Ю.Меновщикова. - Пермь, 1995.
8. Белановский С.А. Методика и техника фокусированного интервью. - М.: Наука, 1993.
9. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу: Программа тренинга основанная на практическом опыте. - Спб, 1998.
10. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999.
11. Алешина

## **ТЕМА 3**

---

**Этапы и техники консультирования : установление эмпатического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме.**

*Эмпатия, установление эмпатического контакта, эмпатическое слушание, как основа и залог успешного консультирования. Упр.-тренин.: А ну-ка, расскажи. Упр.-тренин.: Выражение эмпатии и симпатии. Выслушивание активное и пассивное. Упр.-тренин.: Разговор в тройках. Упр.-тренин.: Активное и неактивное слушание. Упр.-тренин.: Тон голоса.*

*Рефлексия и активное выслушивание; методы взаимодействия и техники. Упр.-тренин.: Вопросы, помогающие и мешающие звонящему - разбор ситуаций. Колесо слушания и комментарии к нему. Неадекватные обра-*

щения. Упр.-трен.: Быстрый огонь, для формирования реакции консультанта.

*Задачи консультирования которые должны быть решены к началу этапа поиска возможностей, и виды взаимодействия с абонентом на этом этапе.*

*Фаза принятия решения: колебание актуальности проблемы, рефлексия, безоценочность и подбадривание, конфронтация и ее виды, круговая схема консультирования. Фаза резюме: формулировка итогов, обсуждение плана. Завершение разговора.*

**Психологическая помощь в меняющемся мире:  
Материалы II Международной конференции психологических  
служб и телефонов Доверия, 17-20 февраля 1994г. / Сост. и ред.  
Д.Г.Трунова и Ю.В.Меновщикова. - Пермь, 1995.  
Л. Гунаги**

## **ПСИХОТЕХНИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

Психологическая помощь, оказываемая на Телефоне Доверия имеет три особенности: во-первых, человек, обращающийся в службу, часто находится в состоянии эмоционального напряжения, возбуждения; во-вторых, контакт с абонентом носит только вербальный характер, в-третьих, разговор с клиентом может оказаться единственным. Эти три особенности диктуют свои методы и приемы работы.

Некоторые специалисты выделяют в телефонном разговоре до семи этапов. Однако следование какой-то определенной схеме, заранее подготовленной консультантом, мешает установлению высокого уровня близости с абонентом и созданию атмосферы доверия. Поэтому психотерапевтическую беседу, на наш взгляд, следует условно разделить на два основных этапа: (1) эмпатическое слушание и (2) собственно психокоррекционная работа.

Умение слушать — наиболее важное из всех качеств, которыми должен обладать телефонный консультант. Дать человеку возможность высказать свои мысли и чувства, выслушав его внимательно, с пониманием и любовью, не так просто, как может показаться на первый взгляд. Существуют определенные приемы слушания, описанные Иствудом Атватером и применяемые нами в телефонной беседе. Напомним о них.

**Нерефлексивное слушание** является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации консультант может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями. Подчас нерефлексивное слушание стано-

вится единственной возможностью поддержания беседы, поскольку абонент бывает настолько возбужден, что его мало интересует наше мнение, он хочет, чтобы его кто-то выслушал. “Да!”, “Это как?”, “Понимаю Вас”, “Конечно”, — такие ответы приглашают абонента высказываться свободно и непринужденно.

Нерефлексивное слушание больше всего подходит к напряженным ситуациям. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в нас “резонатора”, а не советчика. Тем не менее, этого приема бывает недостаточно, когда абонент стремится получить руководство к действию, когда у него нет желания говорить, когда он боится быть непонятым, отвергнутым. В этих случаях используются другие приемы.

Рефлексивное слушание является объективной обратной связью для говорящего, и служит критерием точности восприятия услышанного. Этот прием помогает абоненту наиболее полно выразить свои чувства. Уметь слушать рефлексивно — значит расшифровывать смысл сообщений выяснять их реальное значение. Множество слов в русском языке имеет несколько значений, поэтому важно правильно понять говорящего, понять то, что он хочет сообщить. Многие абоненты испытывают трудности в открытом самовыражении, они часто “пробуют воду” перед тем как погрузиться в темы с большим эмоциональным зарядом. Чем меньше уверенности в себе, тем больше ходит человек вокруг да около, пока не перейдет к главному.

Теперь кратко коснемся приемов рефлексивного слушания, которыми должен обязательно владеть консультант Телефона Доверия.

*Выяснение.* Это обращение к говорящему за уточнениями: “Пожалуйста, объясните это”, “В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?”, “Не повторите ли Вы еще раз?”, “Я не понял, что вы имеете в виду” и др.

*Парефразирование.* Состоит в том, что консультант выражает мысль абонента другими словами. Цель парефразирования — самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза консультанта в этом случае может начинаться со следующих слов: “Как я понял Вас...”, “Если я правильно понимаю, Вы говорите...”, “По Вашему мнению...”, “Вы думаете...”, “Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял...”, “Другими словами. Вы считаете...” и др. При парефразировании нас должна интересовать мысль или идея, а не установка собеседника или его чувства. Нужно уметь выразить чужую мысль своими словами, так как буквальное повторение может обидеть абонента и, тем самым, послужить помехой в общении.

*Отражение.* Отражая чувства, мы показываем, что понимаем состояние говорящего, а также помогаем ему осознать его эмоциональное состояние. Вступительные фразы могут быть такими: “Мне кажется, что Вы чувствуете...”, “Вероятно, Вы чувствуете...”, “Не чувствуете ли Вы себя



несколько...” и др. Иногда следует учитывать интенсивность чувств: “Вы несколько (очень, немного) расстроены”.

*Резюмирование.* Применяется в продолжительных беседах, с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство. Резюмировать — значит подытожить основные идеи и чувства говорящего. Это можно сделать с помощью следующих фраз: “Как я понимаю, Вашей основной идеей является...”, “Если теперь подытожить сказанное Вами...”, “То, что Вы в данный момент сказали, может означать...” и т. д. Резюмировать уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов и решении проблем.

Говоря о слушании, нельзя не сказать об **эмпатическом слушании**. Оно отличается от нереплексивного и рефлексивного слушания установкой, а не приемами. Эмпатия — это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком (будь то гнев, печаль или радость) и ответное выражение своего понимания этих чувств. Эмпатия, или сопереживание, проявляется в чуткости к собеседнику. Для консультанта Телефона Доверия важно исходить из установок, разработанных К. Роджерсом и предполагающих безусловное принятие личности человека, которому оказывается психологическая помощь, и его внутренних переживаний (ясно, что принятие не означает положительной оценки того, что говорит и делает человек). Одобрение, в данном случае — это готовность выслушать и принять другого. Чем меньше мы судим абонента, тем больше он становится самокритичным, поэтому в своей работе необходимо избегать оценок и “ярлыков” в отношении клиента. Здесь важна установка самоодобрения. Чем больше мы приходим к внутреннему согласию с собой, тем охотнее одобряем других. Это не означает не видеть своих недостатков, но приучает относиться к себе непредвзято. Понимание собственных недостатков дает возможность разумно относиться и к недостаткам других.

Абоненты безошибочно угадывают наш истинный настрой. Подмена эмпатии чисто внешней технологией может иметь только обратный эффект, так как нет такой техники, которая могла бы заменить настоящее внимание к человеку. При соблюдении названных условий абонент начинает более свободно и открыто говорить о своей ситуации, включая и те моменты, упоминать о которых он стеснялся или опасался. Консультант Телефона Доверия, сочувственно выслушивая обратившегося, уменьшает или совсем снимает его эмоциональную напряженность. Хотя эмпатическое слушание может быть полезным само по себе и нередко достаточным для абонента, консультант должен умело использовать а своей работе и другие методы.

Для успешного проведения собственно **психокоррекционной работы** чаще всего используются следующие приемы краткосрочной психотерапии, разработанные в Московском суицидологическом центре под руководством профессора А. Г. Амбрумовой:

*Структурирование ситуации.* Осуществляется психотерапевтом с помощью соответствующих ситуации вопросов. Правильно задавая вопрос, мы формируем в сознании абонента объективную и последовательную картину психотравмирующей ситуации в ее развитии.

*Преодоление исключительности ситуации.* Используется в случае, когда обратившийся считает, что критическая ситуация (измена супруга, распад семьи) 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 "поглаживания", поддержки от нас, а мы вместо этого говорим: "Ваша ситуация банальна".

*Включение ситуации в контекст жизненного пути.* 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.

*Снятие остроты ситуации.* Абоненты Телефона Доверия часто считают, что критические обстоятельства требуют от них немедленного, минутного решения. В таких случаях сотрудник телефона доверия подчеркивает, что у обратившегося есть время на обдумывание и на принятие решения.

*Терапия успехами и достижениями.* Часто применяется для людей, неуверенных в себе, застенчивых, с низкой самооценкой. Рассказывая о себе, клиент 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 терапии.

*Формулировка ситуации.* Нередко, сообщив всю значимую информацию, пациент 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 психотерапия; клиент 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 суицидогенные переживания одиночества и беспомощности.

*Поиск источника эмоций.* Обратившемуся предлагается установить непосредственные причины своего эмоционального состояния (“Что именно в этой ситуации так Вас ранит?”). Этот прием помогает абоненту осознать связь между поступками значимого другого и собственными эмоциями.

*Фокусирование на ситуации.* Некоторые пациенты с ярко выраженными психологически иждивенческими тенденциями пытаются бесконечно обсуждать свое эмоциональное состояние и соматические симптомы. Желая получать постоянные поглаживания и злоупотребляя эмпатией психолога, они уходят от обсуждения сути ситуации. Консультанту необходимо вернуть абонента к обсуждению конкретных планов выхода из ситуации, решению проблемы.

*Интерпретация.* Если абонент в процессе беседы не нашел пути разрешения ситуации, психотерапевт может помочь ему, высказывая гипотезы о возможных способах ее решения.

*Планирование.* Психолог побуждает клиента к вербальному оформлению планов предстоящей деятельности.

*Вербализация чувств консультанта.* Этот прием дает абоненту возможность получить обратную связь, понять, как психолог относится к его сообщению и что чувствует консультант, разговаривая с ним. Нам этот прием помогает 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”.

*Удержание паузы.* Целенаправленное молчание предоставляет пациенту 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.

Итак, консультант Телефона Доверия должен владеть 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.

## АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

### Отношения, необходимые при активном слушании

Активное слушание - это не просто прием, который можно извлечь из кармана по мере возникновения проблемы в общении. Это метод включения в работу базисного набора отношений. Без этих отношений активное слушание вряд ли будет эффективным; в голосе будет слышна фальшь, пустота, механичность и неискренность.

Что-то происходит с человеком, когда он становится активным слушателем. Чтобы безошибочно понять, что думает или чувствует другой человек, примерьте на себя его одежды, посмотрите на мир его глазами. Как слушатель, Вы избежите риска иметь свое собственное мнение и изменять свои суждения. Другими словами, люди действительно меняются под воздействием того, что они на самом деле поняли. Быть «открытым навстречу переживанию» другого, значит открыть возможности для пересмотра своих собственных переживаний. А это пугает. «Обороняющийся» человек не в состоянии впустить в себя идеи и точки зрения, отличные от его собственных. Гибкий человек напротив - не боится изменений, он стремится к ним, он хочет развиваться дальше.

### Неожиданные результаты активного слушания

Многие считают, что могут избежать своих чувств, подавляя их, забывая о них или думая о чем-то постороннем. В действительности люди освобождают себя от тревожных чувств, когда могут открыто их выразить. Активное слушание благоприятствует такому способу очищения. Это помогает людям точно понять, что именно они чувствуют. После чего эти чувства часто кажутся нам призрачными, едва уловимыми.

Активное слушание помогает освободиться от страха перед негативными чувствами, допустить сам факт существования таких чувств. При активном слушании человек показывает, что может принять чувства другого, какими бы они ни были, а это в свою очередь помогает и ему самому принять их.

Активное слушание предполагает развитие теплых и близких взаимоотношений. Настолько приятно быть услышанным и понятым другим человеком, что это неизменно вызывает у отправителя прилив теплых чувств по отношению к слушателю и не оставляет равнодушным последнего - он начинает испытывать те же чувства к отправителю. Когда один человек внимательно и сочувственно слушает другого, он начинает понимать его, глядя на мир его глазами, что всегда приводит к появлению чувства близости, заботы и любви.

Активное слушание помогает человеку, имеющему проблемы, проще их разрешить. Известно, что люди легче и быстрее находят решение, когда

могут «проговорить все нюансы», вместо того, чтобы просто размышлять на заданную тему. Поскольку активное слушание так эффективно в беседе, это помогает клиенту найти выход из запутанных ситуаций, а также удерживает слушателя от дачи всевозможных советов и предоставления готовых решений.

Активное слушание «заражает» желанием выслушать мысли и идеи другого человека. Кто-то выслушает твоё мнение, и это может побудить тебя выслушать его - как будто круги по воде. Человек с большим удовольствием изольёт вам душу, если почувствует, что вы «дадите» ему высказаться. Итак, оба участника диалога открыты и оба развиваются в процессе активного слушания.

Активное слушание напоминает «передачу мяча другому игроку». Откликаясь на проблемы клиента, очень часто можно заметить, что тот начинает думать самостоятельно. Человек сам начинает анализировать свои проблемы и в результате находит конструктивное решение. Активное слушание подстегивает к самостоятельному мышлению, установлению собственных определений в отношении своих проблем и поиску собственных решений. Активное слушание предполагает доверие; в то время как совет, логика, инструкции или анализ могут вызвать недоверие, поскольку ответственность за решение данной проблемы перекладывается на человека, который сам не лишен проблем. Поэтому активное слушание наиболее эффективный способ помочь другому человеку стать более самостоятельным, ответственным и независимым.

### **Возможные ответы - интервьюирование и консультирование**

1. Молчание: Внимательное выслушивание посланий другого человека, не сопровождаемое вербальным ответом. Оставляет ответственность за решение проблемы ее «владельцу»! Паузы в разговоре дают время клиенту собраться с мыслями и чувствами, а консультанту включиться в процесс и прояснить услышанное. Также отражает стремление заставить клиента продолжать вербальное исследование своих чувств. Хороший консультант откликается в тот момент, когда клиент готов закричать (заплакать).

2. Элементарная поддержка: Вербальный или невербальный, неосуждающий ответ на послание, дающий клиенту подтверждение, что вы все еще «настроены на его волну». Не содержит замечаний и оценок. Например: «ум-гумм», «о», «действительно», «интересно», «понимаю», в ситуациях тет-а-тет это может быть кивок головой, но НЕ в случае работы на телефоне. Будьте внимательны и удерживайтесь от «механического» проявления участия.

3. Распахнутая дверь: Вербальное приглашение сказать больше, т.е. дальнейшее исследование проблемы. Сообщите клиенту свое желание выслушать и быть полезным. Например: «Чем я могу Вам помочь?», «Хотели бы Вы поговорить об этом?», «Похоже, что Вы довольно сильно пережи-

ваете по этому поводу", "Я бы хотел лучше разобраться в этом", "У Вас есть какие -нибудь идеи?"

4. Рефлексивное слушание. Иногда его называют активным слушанием, обратной связью или отражением. Этот вербальный ответ консультанта передает клиенту на чувственном уровне понимание его предыдущего послания. В этом суть эффективного консультирования. Этот процесс включает "расшифровку" послания клиента и "обратную связь", т.е. отправку расшифрованного послания ему на подтверждение. В этом отправлении вы излагаете собственными словами только то, как вы поняли послание клиента - ни больше, ни меньше. Рефлексивное слушание включает в себя ряд важных моментов:

- 1) оставляет за клиентом право распоряжаться своими проблемами;
- 2) позволяет консультанту контролировать правильность понимания;
- 3) дает возможность клиенту "растопить" и высвободить накопившиеся эмоции, благодаря оказанному вами вниманию, без советов, логических заключений, оценок, расследований и других "камней преткновения";
- 4) выразив в основном свои чувства, клиент в поисках решения проблемы теперь более способен взглянуть на ситуацию с точки зрения логики;
- 5) облегчает поиск решения проблемы, помогая клиенту вслух размышлять о ней;
- 6) повышает независимость, самостоятельность и уверенность в себе, поскольку клиент, познавая себя, учится самостоятельно справляться со своими жизненными проблемами.

5. Обобщение: Краткое прояснение - подтверждение или резюме - в котором консультант подводит итог того, о чем шла речь в течение какого-то периода времени. По сути это расширенный рефлексивный отклик, суммирующий восприятие консультантом услышанного от клиента.

6. Ключевые слова или фразы: Повторение слов или коротких фраз, взятых из речи клиента, которые, как вам кажется, несут огромную эмоциональную нагрузку - возможно это как раз то, что клиент хотел бы исследовать.

7. Проясняющий вопрос: Простой вопрос, заданный консультантом, с целью прояснить значение или содержание утверждений клиента. В отличие от других вопросов, они не отдаляют клиента от его чувств.

8. Ответ - проекция: Часто для клиента гораздо менее рискованно принять решение, предложенное консультантом, нежели свое собственное.

Подчас довольно очевидно, что клиент знает, чего он хочет, даже тогда, когда обращается за советом, одобрением или в поисках решения проблемы. В таких ситуациях ответ-проекция оказывается довольно эффективным. Пример: "Что бы вы хотели от меня услышать?", "Если бы я удовлетворил Вашу просьбу найти решение, какое именно решение Вы ждете

от меня или хотите услышать?" Обычно ответ на такой вопрос, так или иначе представляет реальные желания и чувства клиента.

9. Предоставление информации: В консультационной практике часто возникают ситуации, когда информация и рекомендации довольно уместны. Как лицо, хорошо осведомленное относительно ресурсов сообщества, вы достаточно подготовлены для того, чтобы обеспечить клиента информацией относительно служб, которые могли бы лучше всего удовлетворить другие потребности клиента.

10. Конфронтация: Такая реакция выстраивается с целью:

- 1) обратить внимание клиента на противоречия в его высказываниях.
- 2) обратить внимание клиента на реальность происходящего с ним и/или ответственности за свое поведение.

11. Я - послания: Когда поведение клиента ставит консультанта перед некоей проблемой, ему необходимо выразить свои чувства и состояние, но не в виде осуждения, а с тем, чтобы теперь клиент мог помочь ему. .

Ниже приводится *список скверных привычек слушателя*, базирующийся на исследованиях д-ра Ральфа Николса (Ralph Nichols), а также некоторые предложения по их исправлению.

1. Включение - выключение: Каждая минута выслушивания может быть разделена на четыре равные части. Как правило, слушатель для того, чтобы вникнуть в смысл слов говорящего, тратит 3 части этого времени, а оставшееся время иногда использует на мысли о личных делах, беспокойствах и неприятностях, вместо того, чтобы услышать, что хочет сказать говорящий.

2. Красный флаг: Некоторые индивиды реагируют на определенные слова, как бык на красную тряпку. Когда мы слышим эти слова, то выходим из душевного равновесия, и перестаем слушать.

3. Открытые уши - закрытый ум: Иногда довольно скоро мы решаем, что либо предмет, либо говорящий скучен и что сказанное не имеет значения. Часто мы делаем поспешное заключение, что может предсказать дальнейшие слова и поэтому мы решаем, что нет смысла слушать, поскольку не услышим ничего нового. Но конечно, гораздо лучше все-таки послушать и проверить себя, так это или нет.

4. Тусклый взгляд: Иногда мы так пристально смотрим на клиента, что создается впечатление, что мы внимательно его слушаем, хотя наши мысли могут быть слишком далеко отсюда. Мы погружаемся в волны наших собственных размышлений. Наш взгляд тускнеет и на лице появляется мечтательное выражение. Мы можем говорить друг другу, когда заметим подобное на своих лицах, и тогда вряд удастся кого-нибудь провести.

5. Слишком сложно для меня: Когда мы выслушиваем идеи или мысли, которые кажутся нам очень сложными или путают нас, нам приходится

заставлять себя не упускать нить разговора и прикладывать усилия, чтобы понять его суть. Но мы можем найти для себя что-либо интересное в услышанном и это облегчит его понимание.

6. Поступиться принципами: Многие люди не склонны подвергать сомнению свои взгляды и суждения. Поэтому, когда говорящий произносит нечто такое, что идет вразрез с нашими мыслями и убеждениями, мы - бессознательно - перестаем слушать и даже начинаем защищаться и планируем контратаку. Даже если мы уже готовы поступить именно так, лучше все-таки выслушать и принять другую точку зрения, с тем чтобы наилучшим образом понять и ответить на нее.

7. Концентрация на предмете, а не на говорящем: Мы должны охватить все послание своего клиента целиком. Если мы слишком много внимания уделяем тому, что он говорит, то можем пропустить послание или не понять его значения.

8. Фактическое слушание: Очень часто, выслушивая людей, мы пытаемся запомнить факты и повторяем их снова и снова, чтобы лучше понять их. Пока мы это делаем, говорящий приводит новые факты и мы пропускаем их мимо ушей.

9. Помехи: Существует довольно много помех, которые мы улавливаем при слушании - шум, движения людей и пр. - и которые отвлекают наше внимание. На практике необходимо "выключать" эти помехи и сосредотачиваться на том, что говорит клиент.

***Befrienders International. Учебное пособие для тех,  
кто ведёт подготовительные курсы***

**СЛУШАНИЕ**





Заметки по поводу “Колеса Слушания”

### **1. Открытые вопросы.**

Любые вопросы, не требующие ответов да/нет. Например, как? что? где? кто? почему?

### **2. Суммирование.**

Суммирование убеждает звонящего, что вы его слушали и поняли все его обстоятельства.

### **3. Отражение.**

Когда слушающий повторяет слово или фразу, произнесенную звонящим, это способствует тому, чтобы тот продолжал говорить.

### **4. Прояснение.**

Иногда звонящий лишь вскользь касается чего-то важного. Такие фразы как: “Не могли бы вы остановиться подробнее на...” или “Похоже, что это трудный для вас вопрос...” помогают звонящему самому разобраться в каких-то вещах.

### **5. Короткие подбадривающие реплики.**

Иногда звонящему необходимо помочь с помощью коротких слов типа «да-да», «продолжайте», «понятно». Они могут стимулировать необходимую ответную реакцию.

### **6. Реагирование.**

Часто звонящему необходимо сочувствие и понимание. В таких случаях могут помочь такие фразы как «Это должно быть очень тяжело», «Вам действительно досталось» и т.д.

«Колесо» можно использовать двояко. В обоих случаях роль звонящего для всей группы должен играть тренер или один из участников группы.

Либо:

а) группа, играющая роль волонтера, по очереди использует каждый из способов, указанных в секторах колеса, с тем, чтобы помочь звонящему в его рассказе;

либо:

б) слушая рассказ звонящего, каждый член группы реагирует, когда найдет нужным, но прежде чем что-то произносить, он должен указать, какой из указанных на колесе способов собирается употребить.

## **Рекомендуемая литература**

1. Хэмбли. Г. Телефонная помощь. Руководство для тех, кто желает помогать по телефону / Пер. Ю.Донец; Ред. А.М.Моховиков. - Одесса, 1993.

2. Рабочая книга школьного психолога / Под. ред. д-ра пед. наук И.В.Дубровиной. - М.: Просвещение, 1991.

3. Абрамова П.С. Введение в практическую психологию. - М.: Академия, 1996.

4. Психологическая помощь в меняющемся мире: Материалы II Международной конференции психологических служб и Телефонов Доверия, 17-20 февраля 1994 г. // Сост. и ред. Д.Г.Трунова и В.Ю.Меновщикова. - Пермь, 1995.

5. Атвагер И. Я вас слушаю. 1985.
6. Белановский С.А. Методика и техника фокусированного интервью. - М., Наука, 1993.
7. Befrienders International. Учебное пособие для тех, кто ведёт подготовительные курсы. Бифрендерз интернэшнл. 23 Элизиум Гейт, 126 Нью Кингз Роуд, Лондон, Великобритания. Издание 1994г.
8. Befrienders International. Тренинг для тренеров. Раздаточные материалы. Бифрендерз интернэшнл. 23 Элизиум Гейт, 126 Нью Кингз Роуд, Лондон, Великобритания. Издание 1996 г.
9. Руководство по телефонному консультированию. Metro Crisis Line, г. Портленд (штат Орегон), США. 1996 г.
10. Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга основанная на практическом опыте. - Спб, 1998.
11. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999.

## ТЕМА 4

---

### **Кризисная интервенция.**

*Факторы кризиса. Различные схемы и этапы протекания кризиса, особенности каждой фазы, Принципы кризисной интервенции. Фокусировка. Модель решения проблемы. Используемые техники. Краткая медицинская справка о психофармпрепаратах.*

**Вестник РАТЭПП. Вып. 1, 1995.**

**Тамар Крон**

### **ПОМОЩЬ НАХОДЯЩЕМУСЯ В КРИЗИСНОМ СОСТОЯНИИ**

Кризис определяется в Оксфордском словаре следующим образом: “Поворотный момент, особенно болезни. Период опасного или неопределенного состояния дел в коллективе, экономике и т.п. Термин происходит от соответствующего греческого слова, означающего решение”. В иврите слово *машбер* впервые появляется в книге Исаяи. *Машбер* означает открытие шейки матки, т.е. событие, предшествующее выходу младенца из лона матери в большой мир, в жизнь.

Мы видим, что изначально кризис понимался как нечто, хотя и опасное, но содержащее в себе возможность развития. В процессе болезни – это может быть момент, начиная с которого больной начинает выздоравливать. Описывая кризис, мы часто упоминаем позитивные обстоятельства, готовые одолеть недуг. Принятие правильного решения может повернуть к лучшему развитие сложнейших ситуаций. Почему же в сознании

многих людей, в силу своего профессионального Долга помогающих другим, кризис отождествляется с катастрофой, несчастьем, травмой?

Я хотела бы напомнить о потенциале роста и развития, сокрытом в кризисе. Я думаю, что если мы не будем забывать об этом, мы сможем лучше помочь нашим клиентам, находящимся в кризисном состоянии, собрать свои силы и использовать их для изменения своего положения и личностного развития.

Другая характерная черта кризиса – это его неотложность. В критической ситуации решающее значение приобретает наша способность реагировать без задержки. Отложенная интервенция рискованна, а в некоторых случаях, например, при травмах, может привести к развитию хронических состояний. Не следует, впрочем, забывать, что многие кризисные ситуации разрешаются без вмешательства извне, силами самого человека, не нуждающегося в профессиональной или парапрофессиональной помощи.

Последний, но отнюдь не по своему значению, момент, который я хотела бы отметить, прежде чем я представлю модель помощи – это ключевая роль “присутствующего другого”. Под присутствием я понимаю выслушивание, ответ и заботу. Задача эта не из легких. Человек в кризисном состоянии вовсе не расположен выслушивать наши мудрые и рациональные слова. Он безнадежно запутался, страдает от депрессии и тревоги, чувствует беспомощность и бессилие. Обычно он (или она) убеждены, что кризис никогда не закончится, а их положение никогда не выправится. Смятение является типичной реакцией и для “присутствующего другого”. Он может дистанцироваться от “терпящего бедствие”, одарить его житейскими советами или даже почувствовать раздражение в отношении клиента, проявляющего, по его мнению, пассивность и беспомощность. Другая опасность – слишком глубокая идентификация с клиентом, что делает “присутствующего другого” столь же беспомощным, как и человека, которому он призван помочь.

Принимая во внимание упомянутые мною моменты, я попытаюсь теперь представить модель помощи находящимся в кризисном состоянии, разработанную доктором Гари Каинном и мною в процессе нашей работы со студентами, переживавшими кризис. Эта модель исходит из представления о множественности причин, формирующих кризисную ситуацию. Для целей презентации я использовала когнитивно-эмоциональный подход к пониманию травмы, попытавшись объединить его с нашей моделью и спецификой психологической помощи по телефону.

Анализируя кризисные ситуации, мы находим, что причины, их вызывающие, можно сгруппировать вокруг четырех факторов:

1. Наличие стрессоров.
2. Ограниченное или искаженное восприятие.
3. Отказ адаптивных механизмов.
4. Отсутствие или отказ систем поддержки.

## 1. НАЛИЧИЕ СТРЕССОРОВ

Действующие стрессоры (стрессогенные факторы) могут быть разделены на два типа: потери и блокады. Когда речь идет о потерях, имеются в виду интегральные (органически присущие) в прошлом части личности – ныне утраченные. Примеры потерь: утрата любимого (любимой); утрата социального статуса или высокой самооценки, утрата идентичности, чувства безопасности или внешней -поддержки. Под блокадами подразумеваются препятствия на пути достижения целей. Примеры блокад: невозможность достичь намеченную цель; невозможность установить желаемые отношения или соответствовать ожиданиям — своим или окружающих; невозможность достичь независимости и автономии.

## 2. ОГРАНИЧЕННОЕ ИЛИ ИСКАЖЕННОЕ ВОСПРИЯТИЕ

Примеры ограниченного восприятия: восприятие нового окружения (например, ,новой страны иммигрантами) как опасного для себя и своих близких; потерянный возлюбленный воспринимается как лучший в мире, с которым никто и никогда сравниться не сможет. Искаженное восприятие обычно имеет более тяжелые последствия. Вот его примеры: чувство неполноценности; чувство вины в отсутствии реальных оснований, параноидальное восприятие действительности (в духе одной, ведущей идеи); ощущение безысходности и т.д.

Первые две группы факторов – стрессоры и искаженное или ограниченное восприятие – имеют прямое отношение к понятию аксиомы в том смысле, как оно употребляется некоторыми авторами, пишущими о психологической травме. Так, Ронни Янов-Пульман пишет в своей книге “Разрушенные аксиомы”: “Сердцевину нашего внутреннего мира составляют фундаментальные представления о себе и внешнем мире, которые являются основой наших повседневных мыслей и действий”. Эти фундаментальные представления (или аксиомы) образуют систему концепций, определяющую наши ожидания в отношении себя и окружающего мира. Далее Янов-Пульман описывает наиболее фундаментальные аксиомы: первая заключается в представлении о доброжелательности мира. Вторая сводится к вере в осмысленность мира и всего, что в нем происходит. Третья — это убежденность в ценности своего “я”. Янов-Пульман утверждает, что эти три аксиомы присущи мировоззрению большинства людей. От себя я бы прибавила, что это утверждение верно, скорее, для представителей культуры Запада. В других культурных общностях можно встретить иной набор аксиом. Не будем забывать об этом. Другой существенный пункт, отмечаемый Янов-Пульманом и другими исследователями – это когнитивный (познавательный) консерватизм, т.е. сопротивление всяким изменениям сложившейся картины мира. Мы воспринимаем окружающее через выработанные нами познавательные схемы, определяющие наши оценки и суждения. Эти схемы можно определить как наши теории и мини-теории

относительно себя и устройства окружающего мира. В связи с обсуждающейся темой нас в первую очередь интересует то обстоятельство, что, как показали Пирямен и Мак-Канн, познавательные схемы в существенной мере отражают психологические потребности и проявляются, главным образом, на подсознательном уровне. Эти исследователи выделяют шесть базовых психологических потребностей: безопасность, доверие, независимость, могущество, уважение, интимность, а также потребность в смысле, т.е. потребность видеть мир и свою жизнь осмысленной.

Наш жизненный опыт может подтверждать или опровергать сложившиеся схемы, но мы предрасположены фиксировать лишь те события, которые схемам соответствуют. Получая подтверждения их, мы чувствуем себя в безопасности: наши теории о себе, других и жизни – правильны и поэтому мы и впредь можем рассчитывать на них, строя свою жизнь, они помогут избежать разочарований. Консервативны как позитивные, так и негативные схемы, что объясняет то упорство, с каким иногда наши клиенты держатся за взгляды, в невыгодном свете рисующие их настоящее и будущее. Новые схемы, более оптимистичные и подтверждаемые реальностью, проигрывают старым, имеющим единственное достоинство — то, что они старые. Таким образом, схемы определяют наше взаимодействие с окружающим миром.

Что же происходит, когда складывается ситуация, не соответствующая выработанным схемам? Будут сделаны попытки втиснуть новый жизненный опыт в сложившиеся ранее схемы. В данном случае к услугам человека – амнезия, искаженное восприятие, рационализация и т.п. – все ради сохранения существовавшего взгляда. Однако, когда противоречие между схемой и новым опытом становится разительным, оно начинает действовать на человека травматически, причем тем более сильно, чем в большей мере гибнущая схема была связана с базовыми психологическими потребностями (см. выше).

### 3. ОТКАЗ АДАПТИВНЫХ МЕХАНИЗМОВ

Одной из характерных особенностей кризисной ситуации является отказ адаптивных механизмов человека, который в нее вовлечен. Причем предполагается, что обычно эти механизмы находятся в его распоряжении. Анализируя специфику данной кризисной ситуации, следует выяснить, к каким из приемов адаптации к окружению и решения проблем прибегал ранее наш клиент и почему они оказались бесполезными в данной ситуации.

Во многих случаях мы обнаружим, что ограниченное или искаженное восприятие, а также тенденция сопротивляться изменениям схем (о которой речь шла выше) – как раз и являются причинами отказа механизмов адаптации.

Важный момент работы с кризисным клиентом – выработка у него временной перспективы. Обычно, в кризисном состоянии временная перспектива как бы вовсе отсутствует. Единственное, что доступно воспри-

тию человека – это его настоящее. Мысленные “путешествия” совместно с клиентом в его прошлое и будущее, сначала в форме рационального зондирования, а затем, возможно, в виде эмоционально-чувственных представлений, могут вернуть клиенту утраченную временную перспективу.

Иногда само признание кризисной ситуации таковой и “разрешение” на отказ от действий в направлении, показавшем свою бесплодность, могут значительно смягчить интенсивность переживаний.

Такого рода “разрешения” оказываются эффективными, когда мы имеем дело с клиентами, страдающими навязчивостями, чувствующими обязанность во всем достигать совершенства (перфекционисты) или испытывающими чувство вины.

#### 4. ОТСУТСТВИЕ ИЛИ ОТКАЗ СИСТЕМ (ВНЕШНЕЙ) ПОДДЕРЖКИ

Отсутствие или отказ систем (внешней) поддержки – одна из основных причин кризиса и один из ключевых моментов, определяющих выздоровление. Для людей, находящихся в кризисной ситуации, можно считать типичным чувство одиночества и изоляции. Не следует забывать, что отсутствие систем поддержки может быть как действительным, так и воображаемым, что связано с искаженным восприятием. Таким образом, этот вопрос требует специального, осторожного исследования в процесс разговора с клиентом.

Значение внешней (социальной) поддержки вновь и вновь подчеркивается в исследованиях выхода человека из стрессовых ситуаций и преодоления последствий психологических травм. Наличие рядом человека, в лояльности или внимании которого клиент уверен, – едва ли не самое существенное условие выхода из кризиса без особого ущерба для личности.

Как пишет Юдит Герман в своей книге “Травма и выздоровление”: “Выздоровление как процесс формируется только в контексте межличностных отношений: оно невозможно в изоляции”. Помочь клиенту вновь обрести доступ к системам внешней поддержки – наша первейшая задача.

Но ведь “заботящийся другой” в контексте нашего обсуждения – это человек на другом конце телефонного провода. И ощущение изоляции – это именно то, что подвигло нашего собеседника к звонку. От нас ожидают подлинного диалога. Мартин Бубер писал, что есть “присутствующий другой”, который дает надежду в отчаянии. Присутствие предполагает ответ. По Буберу ответ означает ответственность. Ответить означает отодвинуть в сторону собственные потребности и намерения, в том числе самые благородные, в том числе желание исцелить, и поступить на службу Диалогу. Уловить глубочайшие потребности другого, слушать проникновенно и слышать также то, что не высказано. Подчинение Диалогу предполагает смирение, подобное тому, что иллюстрируется хасидской притчей “Как раввин из Сассова научился любви к людям”:

“Тому, как любить людей, я научился у одного крестьянина. Он сидел в корчме с другими крестьянами. Они молча пили вино. Долгое время он

молчал, как и остальные, но потом, разгоряченный вином, он вдруг спросил своего товарища, сидевшего напротив: “Скажи мне, любишь ты меня или нет?” Тот ответил: “Конечно, я тебя люблю”. Но спросивший не был удовлетворен ответом: “Ты говоришь, что любишь меня, но ты не знаешь, что мне нужно. Если бы ты действительно меня любил, то знал бы”. Его собеседник не нашелся, что сказать и крестьяне вновь погрузились в молчание. Но я все понял. Знать нужды людей и нести бремя их печалей – вот настоящая любовь к людям”.

Эта прекрасная притча не нуждается в толковании.

Я – Ты и Я – Оно (термины философской концепции М.Бубера) всегда противоречат друг другу, а мы работаем в контексте, предполагающем оба подхода (клиент как партнер по диалогу и клиент как предмет целенаправленной работы). Мы слушаем нашего собеседника со всей открытостью, на которую способны, и одновременно думаем о его проблемной ситуации. Мы анализируем ее и составляем план своей интервенции и одновременно поддерживаем свою открытость и готовность ответить в любой момент. Мы рискуем, действуя подобным образом. Мы постоянно должны быть готовы к столкновению с неожиданным, ведь неожиданное — это сущность подлинного диалога.

## ***Руководство по телефонному консультированию METRO CRISIS LINE***

### **Гл. КРИЗИСНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ**

#### **Базовые принципы кризисной интервенции**

В настоящее время в литературе можно найти много принципов кризисной интервенции. Мы считаем, что некоторые из них более важны, нежели остальные. Ниже приводятся восемь базовых принципов, отражающих нашу точку зрения.

1. **Безотлагательная интервенция.** Кризис таит в себе опасности, ограничивает возможности для развития, поэтому интервенция не может быть отсрочена.

2. **Самоопределение.** Мы считаем, что обратившиеся к нам в момент кризиса люди вполне компетентны и способны выбрать свой собственный жизненный курс.

3. **Действие.** При кризисной интервенции специалист очень активно участвует во всем, что происходит с клиентом для того, чтобы оценить ситуацию и сформулировать план действий.

4. **Ограничение целей.** Минимальная цель кризисной интервенции - предотвратить катастрофу. В более широком смысле основополагающая цель состоит в восстановлении равновесия. Конечная цель может заклю-

чаться в том, чтобы сделать и то, и другое в совокупности с элементами развития.

5. Поддержка. При работе с кризисом специалист должен предоставить клиенту поддержку, а именно быть "с ним", т.е. помочь ему пройти через процесс.

6. Кризис, сфокусированный на решении проблемы - это состояние, которое неоднократно приводит к неопределенности все стороны индивидуума. В таком случае интервенция должна быть достаточна структурирована для того, чтобы сфокусироваться на основной проблеме или проблеме, приведшей к кризису.

## **Фокусировка**

### 1. Что такое фокусировка?

а) Подвести клиента к разговору об одной конкретной вещи, с обоюдного согласия сделать акцент на этой теме.

### 2. Для чего мы это делаем?

а) С тем, чтобы не приводить консультанта в состояние смятения и подавленности.

б) Для того, чтобы клиент не чувствовал себя подавленно. Если клиент заявляет сразу несколько проблем, это угнетает его. Рассматривая по одной проблеме за раз, он сможет лучше разобраться с каждой, контролировать и окончательно разрешить ее.

### 3. Типы фокусировки:

а) Клиент более чем с одной проблемой нуждается в фокусировке.

б) "Рассеянный" клиент, который перескакивает с одной темы на другую.

в) Фокусировка на том, что "красной нитью" проходит почти через все проблемы клиента (например, неуверенность).

г) Фокусировка на клиенте, а не на третьем лице.

### 4. Когда фокусировка необходима?

а) Когда Вы, как консультант, запутались или чего-то не понимаете.

б) Работая с клиентом, у которого множество проблем, фокусировку можно провести после "большой свалки".

в) При работе с "рассеянным" клиентом всякий раз, когда становится очевидным, что его разбросанность перемежается с моментами прояснения. Но как мы поймем, когда клиент "разбрасывается"?

а) Если ничего не удастся сделать - нет ясности, нет альтернативы; отбрасываем чувства и меняем предмет.

б) Если клиент перескакивает с одной темы на другую, особенно когда они совершенно не связаны.

в) Когда клиент достиг некоего прогресса в прояснении данного предмета, и вдруг меняет тему.

### 5. Как провести фокусировку?

а) Путем совместного с клиентом выстраивания приоритета проблем.



б) Суммируя все проблемы клиента и затем, выбрав одну часть этой суммы, сконцентрироваться на ней.

в) Ставя открытые вопросы, с тем, чтобы вернуть клиента к приоритетной проблеме, если он/она отклоняется.

г) Вступая в конфронтацию с клиентом: "Мы договорились работать с X, но, как мне кажется, Вы говорите о Y."

д) Проводя реальную проверку: набравший ваш номер клиент, у которого нет денег или пищи, или который только что поссорился со своей подругой - на самом ли деле он осознает важность своей проблемы.

е) Будьте открыты, говорите клиенту о своем желании сфокусироваться в данный момент на определенной теме и позвольте ему самому выбрать эту тему.

#### 6. Остерегайтесь следующего:

а) Фокусироваться на предмете, который кажется важным Вам, но не клиенту.

б) Слишком раннего фокусирования, когда клиент еще не собрался с мыслями.

в) Возможно, что действительно разбрасывающийся клиент является наркоманом или человеком с умственными расстройствами.

#### ***Рекомендуемая литература***

1. Хэмбли. Г. Телефонная помощь. Руководство для тех, кто желает помогать по телефону / Пер. Ю.Донец; Ред. А.М.Моховиков. - Одесса, 1993.

2. Кристенсон Т. Модель решения проблемы // Вестник РАТЭПП. - Спб., 1993. - №1-2. - С.36.

3. Белановский С.А. Методика и техника фокусированного интервью. - М.: Наука, 1993.

4. Руководство по телефонному консультированию. Metro Crisis Line, г.Портленд (штат Орегон), США. 1996 г.

5. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. - М.: Смысл, 1999.

<b>Введение</b> .....	3
<b>Тематический план</b> .....	4
<b>Тема 1. История развития служб экстренной психологической помощи по телефону. Теоретические и морально-этические основы оказания экстренной психологической помощи по телефону. Профессионально значимые качества при подборе консультантов “Телефона Доверия”</b> .....	5
<b>Тема 2. Логика телефонной беседы, изменения схемы консультирования. Задача экстренного психологического консультирования</b> .....	13
<b>Тема 3. Этапы и техники консультирования: установление эмпирического контакта, выслушивание, рефлексия, этап поиска возможностей, принятия решения, резюме</b> .....	22
<b>Тема 4. Кризисная интервенция</b> .....	34