

ОСОБЕННОСТИ КРИЗИСНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В РАМКАХ ЭКСТРЕННОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ПОМОЩИ

Е.Н. Скавинская (Томск)

Аннотация. Рассматриваются понятие кризиса, особенности дистантного консультирования по телефону доверия абонентов, находящихся в кризисных состояниях.

Ключевые слова: кризис, консультирование, телефон доверия, депривационный, ситуационный, интеграционный кризисы, эффективность помощи.

История телефонов доверия начиналась со служб, которые создавались в основном для предотвращения самоубийств. С начала XX в. предпринимались попытки предоставления психологической помощи по телефону (пастор Уоррен, Нью-Йорк, 1906 г.; психиатры Хофф и Рингель, 1948 г.). Основателем службы, которая явилась прообразом современных телефонов помощи, считается англиканский священник Чад Вара.

Российская история создания служб телефонной психологической поддержки также связана с развитием психиатрической системы превенции суицидов. В существующей концепции телефонной помощи органично соединяются христианская идеология помощи нуждающимся и принципы «кризисной интервенции».

Потенциальными клиентами служб телефонного консультирования могут стать люди, обеспокоенные ситуацией, складывающейся в их личной жизни, или происходящими в обществе событиями. Фокусной же группой являются абоненты, переживающие психологический кризис.

Феноменология проблем, заявляющихся как кризисные, весьма разнообразна. Среди доминирующих проблем (из опыта работы телефона психологической поддержки г. Томска) – проблема суицида (11% от общего количества обращений: мысли о самоубийстве, текущий суицид, суицид близких); социальные проблемы – 8% (безденежье, отсутствие работы, жилья, миграция); проблемы детско-родительских отношений – 7% (развод родителей, конфликты, появление отчима или мачехи, смерть одного из родителей); насилие – 6% (избиения, сексуальное насилие, издевательства, домогательства, унижения).

Большая часть отмеченных проблем вызывает у людей кризисные состояния. Телефонное консультирование в большей степени, чем очное, сталкивается с широким спектром психологических и социальных проблем, характеризующих современное общество. Таким образом, одной из первостепенных задач консультанта экстренной психологической помощи является профилактика самоубийств и кризисных состояний.

Кризисная психология и кризисное консультирование – относительно новые области науки и практики, поэтому такие понятия, как «кризис» и «кризисное состояние», пока не имеют четких дефиниций. Например, известно, что клиническое и психологическое понятия кризиса различаются. В клинической те-

ории эти понятия связываются с травматическими или катастрофическими событиями, а психология развития представляет кризис как состояние, характер критических периодов в человеческой жизни. Психологи, по мнению Б.Д. Карвасарского, понимают кризис как острое эмоциональное состояние, возникающее при блокировании целенаправленной жизнедеятельности человека, как дискретный момент развития личности [9].

Понимание кризисной помощи значительно расширяется, когда за определение кризиса принимается состояние экстремального напряжения сил для преодоления принципиально новых препятствий. В жизни человека кризисы возникают как результат внезапного изменения хода событий из-за какой-либо потери. Любой абонент может воспринимать свою ситуацию как кризисную. Разрешение любого кризиса, считают представители кризисного центра в г. Санта-Клара в США, можно достигнуть только с помощью решимости совершить какое-либо действие. Первый шаг в преодолении собственной проблемы у абонентов кризисной линии – обращение за помощью [6, 7].

Считается, что человек может самостоятельно преодолеть собственное кризисное состояние. По мнению исследователей, на первом этапе кризиса нарастает напряжение, усиливается тревога, затем активизируются стратегии решения проблем. Для разрешения кризиса и облегчения состояния используются все психологические и физические ресурсы клиента. В этот момент переживания кризиса человек восприимчив к любой минимальной помощи, он способен к действию – обращается за консультацией, извлекает значительную пользу из простой поддержки, в результате небольшого стимула сам перераспределяет или находит недостающие ресурсы для разрешения проблемы. Такое протекание кризиса считается нормальной реакцией на аномальные события.

Психологи кризисных центров США делят этот период кризиса на следующие стадии.

1. Стадия ускорения событий (первичное напряжение, спровоцированное проблемой): человек использует известные ему модели поведения, обращается за поддержкой к тем, кому доверяет.

2. Стадия дезорганизации (кризис развивается): растет чувство дискомфорта и тревоги, человек обращается к ресурсам второго уровня – к людям, которых он наделяет возможностью помочь (знакомые,

священники). Если и они не помогают, возрастает чувство беспомощности, личной несостоятельности.

3. Стадия поворотной точки (человек способен обратиться к ресурсам третьего уровня – к неизвестным ранее людям, специалистам).

Обращение, поступившее на данной стадии, дает возможность оказать разнообразную помощь. Потребность в психологическом консультировании у абонента велика. По «трехстадийной модели кризисной эрозии» Грифона Плейса, человек готов к восприятию новых идей, хотя гибкость уже уменьшена и напряжение превышает релаксацию.

Как показывает наш опыт телефонного консультирования кризисных абонентов, эффективность помощи высока именно на стадии «поворотной точки». У 80% звонящих снижается напряжение, негативные чувства имеют тенденцию к переходу в позитив, выдвигаются и оцениваются альтернативы, рассматриваются наличные ресурсы, и только тогда возможны следующие стадии выхода из кризиса.

4. Реорганизация (возникает истинное доверие к собеседнику, приходит успокоение, появляется возможность контролировать свои переживания, сосредоточиться на проблеме).

5. Восстановление (восстанавливается обычный уровень функционирования, приходит ощущение жизненной стабильности).

Мнения психологов-консультантов сходятся в том, что восстановления в результате кризиса маловероятно достичь с помощью одного телефонного консультирования, но данная стадия становится важным ориентиром в работе практика.

Телефонное психологическое консультирование абонента, находящегося в кризисном состоянии, предполагает экстренность помощи. Эта помощь нужна ему в тот момент, когда он решился на звонок. Помощь должна быть своевременной и квалифицированной, именно поэтому особое внимание в методологии работы телефонов доверия уделяется основным принципам «кризисной интервенции», внесенными в науку В. Хаусменом и Д. Риочем (1967 г.) [11].

Кризисная интервенция включает в себя:

- безотлагательность помощи;
- близость ситуации;
- взаимответственность;
- социальную поддержку;
- положительное подкрепление.

1. *Безотлагательность.* Специфика служб телефонной помощи полностью отвечает запросу кризисного абонента. Эффективность психологической работы с человеком, находящимся в кризисном состоянии, заключается в экстренности вмешательства. В период кризиса человек открыт к переменам, и чем быстрее осуществится помощь, тем минимальнее возможная деградация личности.

2. *Близость ситуации.* Проблема решается эффективнее в той среде, в которой она появилась. Нужный выход может быть найден благодаря использованию положительных социальных аспектов окружения человека. В кризисном периоде жизни человек приостанавливает свою социальную роль, но она может быть быстро восстановлена, если он не будет отстранен от своей родной среды. Ценность телефонного консультирования и состоит в том, что абонент буквально и в переносном смысле остается в своем окружении, которое дает ему силы для преодоления кризиса.

3. *Взаимответственность.* Принцип разделения ответственности за принятие решения между консультантом и обращающимся за помощью всегда остается одним из базовых принципов консультирования. Клиент, переживающий кризис, должен быть способным принимать ответственность на себя в работе с психологом при решении его проблемы. Адекватность и эффективность работы в кризисе зависит от правильного распределения ответственности за результат.

4. *Социальная поддержка.* В проблемной ситуации человек теряет точку опоры. Одна из задач кризисного консультирования – помочь найти среди окружения связи, позволяющие создать благоприятный климат для восстановления статуса, взаимоотношений с другими людьми. Принцип телефонного консультирования заключается в подчеркивании для личности его важности и ценности в обществе. Телефон психологической помощи считается не только средством консультирования, но и формой социальной работы. Сюда обращаются за поддержкой те, кому некуда больше обратиться: инвалиды, дети, одинокие. Для них телефонное консультирование – единственный способ помощи в кризисе.

5. *Положительное подкрепление.* Человек в кризисе погружен в свое горе, его самооценка снижена. Отношение других к себе он склонен оценивать как негативное. Консультант может разрушить такое представление клиента об окружающих собственным примером общения с ним. Н. Хэнсел, автор концепции кризисного консультирования, призывает относиться к людям, переживающим кризис, как к нормальным, без использования терминов болезни.

К особенностям телефонного консультирования относится невозможность контролировать последующие обращения абонента, малая вероятность попадания на «своего консультанта» [5]. По статистике телефона доверия г. Томска, одноразовые кризисные обращения составляют две трети против повторных. В связи с этим телефонные консультанты ориентированы на позитивную краткосрочную терапию [11]. К принципам кризисной краткосрочной терапии относятся:

1) позитивный подход: опора на ресурсы клиента. Консультант акцентирует свое внимание на тех сторонах жизни человека, которых не коснулся кризис,

позитивная направленность мышления психолога стимулирует поиск ресурсов у клиента. Преимущества дистантного консультирования позволяют клиенту меньше тревожиться, испытывать комплексы. При таком консультировании психолог быстрее принимает клиента, объективнее относится к его ситуации, что способствует расширению зоны ближайшего развития абонента;

2) принцип утилизации: наполнение содержания консультации самим абонентом. Рассматриваются и используются личностные качества абонента, его социальное окружение, знания, убеждения и т.д. Данный принцип хорошо работает при телефонном общении – информация подается через аудиальный канал и абонент сам вправе решать, какой материал о себе преподносить;

3) принцип экономичности: правило И. Ким Берг гласит: «Не чините то, что не сломано». Подчеркивается, что если удастся добиться изменения неэффективного паттерна, то запускается цепочка когнитивных, эмоциональных, поведенческих изменений, это, в свою очередь, преобразовывает субъективную ситуацию клиента;

4) отношения клиент – эксперт: убежденность в мудрости клиента;

5) ориентация на будущее. Проговаривая прошлое, которое является источником ресурсов, консультант видит будущее как область реализации решений, вырабатываемых благодаря ситуации консультирования;

6) принцип сотрудничества. Задачи любого консультативного взаимодействия основываются на сотрудничестве, в телефонном консультировании установление и удержание контакта с абонентом – задача первостепенная.

Телефонное консультирование – адекватная форма вывода людей из кризисных состояний в силу своих преимуществ: сведение до минимума конкурентных влияний на человека (дорога, помещения, внешность консультанта и т.д.), доступность (обратиться может всякий с любой проблемой, в любое время суток), анонимность, конфиденциальность, своевременность, экстренность оказания помощи [7].

По данным нашего исследования, 80% обращений можно считать кризисными. Для телефонного консультирования целесообразно кодировать обращения по типам внешних стимулов (событий), приводящих к кризисным состояниям [9], например:

– депривационный кризис (смерть родственников, близких, друзей; развод; смерть домашнего животного; разлука; потеря здоровья в результате несчастного случая или болезни, инвалидность) (рис. 1);

– ситуационный кризис (кража, болезнь, травма, авария, катастрофа, измена, утрата невинности, провал на экзамене, публичное унижение, изнасилование);

– текущие жизненные изменения, вызвавшие кризис (беременность, новая работа, перемена места жительства, старение, возрастные кризисы) (рис. 2);

– интеграционный кризис (позитивные изменения, вызвавшие стресс: вступление в брак, новые знакомства, экзамен, повышение по службе).

Нами отмечено, что подавляющее количество обращений происходит по типу кризиса «текущие изменения». Основные абоненты по данному типу – молодежь (17–23 лет), представители среднего возраста (41–45 лет) и пенсионеры (51–60 лет).

Внешние стимулы, или события, так или иначе изменяющие жизнь человека, чаще всего происходят в периоды, когда человек заканчивает школу, выбирает специальность, поступает в учебное учреждение, заканчивает вуз. Кризисными являются смена работы, разводы, уходы детей из родительской семьи. Не менее стрессогенны выход на пенсию, рождение внуков.

Нами установлено, что депривационный и ситуационный кризисы преобладают у абонентов среднего возраста, а суицид, как следствие многих кризисных состояний, у молодых людей 17–19 лет. Стресс, возникающий в результате кризиса, следует оценивать с точки зрения абонента, а никак не консультанта или общества, – еще один принцип кризисного консультирования. То, что стороннему наблюдателю кажется маленькой неудачей, может тяжело переживаться человеком. По нашим наблюдениям, именно молодежь склонна преувеличивать значимость проблемы и реагировать на трудность чрезмерно и порой неадекватно, что приводит к серьезным эмоциональным срывам. Основными кризисными абонентами телефонов доверия являются молодые люди.

Известно, что в кризисе чувства человека амбивалентны [1–4, 8, 10]. Это вызвано борьбой противоположных стремлений: зависимости и независимости, уверенности в своих силах и стремлении возложить ответственность на других, контролем за своими эмоциями и их потерей. В литературных источниках отмечается, что основной эмоцией в кризисных состояниях является тревога, она появляется первой с высокой степенью интенсивности. Тревога, помогающая мобилизовать силы против угрозы, нормальна. Однако чрезмерная тревога вызывает растерянность, оборонительное поведение, дезорганизует деятельность. При телефонном консультировании тревога проявляется более очевидно. Длительная тревожность порождает чувство беспомощности, и тогда абонент стремится переложить ответственность за себя на психолога.

Печаль обычно отмечается у клиентов как результат переживания утраты. Человек чувствует себя некомпетентным, неспособным справиться с ситуацией потери близкого при разводе или болезни, тогда чувством, сопутствующим кризису, становится стыд. Чувство стыда чаще наблюдается в случаях консультирования жертв, испытавших насилие и жестокое обращение.

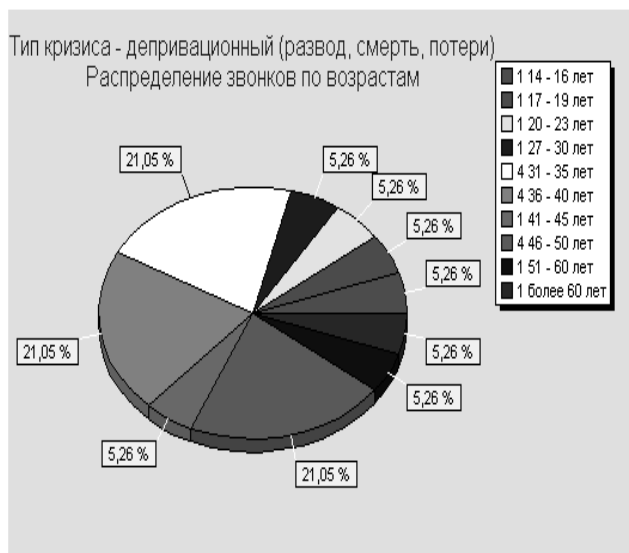


Рис. 1. Распределение звонков по возрастам в типе «депривационный кризис» (первые цифры обозначают количество звонков за год)

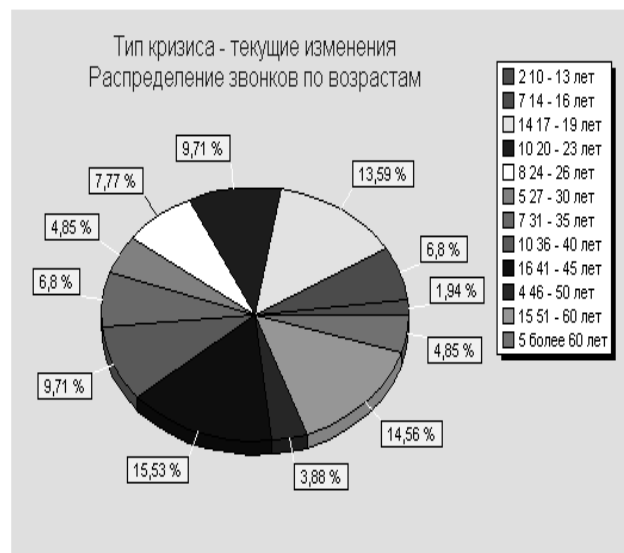


Рис. 2. Распределение звонков по возрастам в типе кризиса «текущие изменения» (первые цифры обозначают количество звонков за год)

Гнев, злость, отчаяние, чувство вины и другие сильные негативные эмоции, порожденные переживаниями в кризисе, чаще проявляются в телефонном консультировании, нежели в очном. Отдаленность от консультанта, отсутствие визуального контакта и спонтанность обращения позволяют человеку «свободнее» реагировать на проблемы и более полно проявить свои чувства.

Важно отметить, что консультанты служб телефонной помощи и сами могут быть подверженными риску оказаться в кризисном состоянии, потому что постоянно имеют дело с сильными негативными эмоциями абонентов. Жизнь человека в кризисном состоянии особенно уязвима, нарушается ее привычное течение. Как он переживает этот период, выйдет ли на новый уровень развития в результате кризиса – многое зависит от консультанта, к которому он обращается за помощью.

Эффективная терапия кризисов сосредоточена на чувствах, испытываемых абонентом в настоящий момент, и на событиях ближайшего прошлого. Телефонная кризисная помощь, может, и отличается от многих других форм оказания психологической помощи тем, что психолог сосредотачивается на чувствах абонента непосредственно во время звонка. Осознание реальных чувств и их связи с текущими событиями помогает человеку принять решение. Цель работы с кризисным абонентом состоит в установлении таких отношений [11].

Важнейшие факторы, определяющие эффективность кризисного консультирования, соответствуют принципам клиент-центрированной терапии К. Роджерса:

- уважение к абоненту;
- искренность и подлинность;
- эмпатия.

В соответствии с этой концепцией общим смыслом стратегии действий консультанта является помощь в понимании смысла происшедшего, в восстановлении контроля над своей жизнью, реконструировании реалистичной самооценки.

Выбор цели психологической помощи в данном случае и результат консультирования зависят от многих факторов: от поступившего запроса, состояния клиента, стадии кризиса, в котором он находится, от уровня проработки проблемы самим человеком, готовности к сотрудничеству и т.д. Существующие модели работы с кризисом имеют общие ключевые моменты. Учитывая специфику телефонного консультирования, можно выделить следующие этапы помощи человеку, находящемуся в кризисном состоянии [4, 5, 7, 9]:

1. *Установление контакта, принятие.* На данном этапе задачей психолога-консультанта является определение чувств клиента, проявление соучастия, опощение абонента чувствовать себя искренним и конгруэнтным. Консультант обязательно должен поддерживать клиента, слушать, «идти за клиентом», не форсировать события, собирать информацию. Работе с чувствами уделяется наибольшее внимание, т.к. это способствует установлению доверительных отношений.

2. *Исследование проблемы.* В задачу психолога входят определение провоцирующего события, выяснение деталей, подробностей ситуации, участников событий (по возможности). Важно определить центральную проблему, отделить ее от прошлого, учесть все аспекты проблемы. Консультант может выяснить, какие способы преодоления кризиса были эффективными ранее.

3. *Альтернативы и решения.* На данном этапе необходимо учесть особенности личности клиента, его состояния, навыков преодоления трудных ситуаций и помочь ему оценить альтернативы, выбрать реальные и соответствующие ситуации, определить план возможных действий и прояснить ответственность человека за свои действия, а также узнать, что произойдет, если проблема будет решена. Нужно проговорить, какова цена решения проблемы, и, наконец, оценить ресурсы для ее решения.

Итак, основная цель телефонного консультанта – поддержать клиента в кризисном состоянии, снять эмоциональное напряжение, создать условия, в которых человек осознает новые возможности преодоления жизненных трудностей и чувствует, что кризис превратился во вполне управляемую ситуацию.

Таким образом, экстренное телефонное психологическое консультирование становится одной из реальных форм помощи человеку, оказавшемуся перед лицом кризисной ситуации.

Литература

1. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт. М., 2000.
2. Амбрумова А.Г. Психология одиночества и суицид // Актуальные проблемы суицидологии: Труды московского НИИ психиатрии МЗ РСФСР. М., 1981. Т. 92.
3. Василук Ф.Е. Психология переживания (Анализ преодоления критических ситуаций). М.: МГУ, 1984.
4. Елизаров А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: Учебное пособие. М.: Ось-89, 2003.
5. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. М.: Академический проект, 2003.
6. Меновиц В.Ю. Психологическое консультирование. Работа с кризисными и проблемными ситуациями. М.: Смысл, 2002.
7. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001.
8. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2002.
9. Ромек В.Р., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. СПб., 2000.
10. Техники консультирования и психотерапии / Под ред. У.С. Сахакиан. М.: Апрель Пресс, 2000.
11. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «телефонов доверия». Владимир, 2000.

FEATURES OF THE CRISIS CONSULTING IN THE CONTEXT OF THE URGENT TELEPHONE HELP

E.N. Skavinskaya (Tomsk)

Summary. The concept of crisis, the features of the distance consulting of the clients in the crisis states in genre of the telephone of help are viewed in this article.

Key words: crisis, consulting, telephone of help, deprivational, situational, integrational crises, effectiveness of help.