

М.О. Дубровская, А.Н. Иванчинов-Маринский

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КАК ВИДА ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

"Ты хорошо поешь. Ну тебя ямщик не замерз".

Л. Русланова — молодой певице

1. МОДЕЛИ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ

В настоящее время телефонные службы экстренной психологической помощи принято подразделять на те, в которых работают телефонные консультанты с медицинским и психологическим образованием (врачи-психиатры, психотерапевты, психологи) и службы, сотрудниками которых являются люди без медицинского и психологического образования, прошедшие специальную подготовку для работы на Телефоне доверия.

Такое деление не отражает существенных различий между службами, что станет ясно из дальнейшего изложения.

Принципиальным, на наш взгляд, является тип отношений между абонентом и телефонным консультантом. В зависимости от типа отношений можно (условно) выделить три модели Телефонов доверия.

В первой модели телефонный консультант относится к абоненту как к пациенту и выступает в роли врача (модель отношений "врач помогает пациенту").

Во второй модели телефонный консультант работает с абонентом как клиентом (модель отношений "специалист помогает клиенту").

В третьей модели консультант и абонент обращаются как два равных человека (модель отношений "люди помогают людям").

В отношениях первого и второго типа абонент является объектом воздействия консультанта. В центре его внимания находятся "поломки", "нездоровье", "проблемы", на которые жалуется абонент.

Модель отношений "врач помогает пациенту" не оставляет абоненту другой возможности, как только быть объектом диагностики и лечения, где вместо таблеток абоненту предписывается выполнение определенных действий. В разговоре

телефонный консультант часто говорит абоненту "Вам надо сделать...", "Я советую Вам предпринять...", "Пойдите...", "Поговорите..." и т.д.

В отношениях второго типа абонент также является объектом воздействия телефонного консультанта и воспринимается как носитель проблемы. Личность абонента оказывается в центре внимания консультанта настолько, насколько это необходимо для решения его проблемы. У консультанта есть план помощи для абонента, по которому с последним должны произойти определенные изменения.

Их и планирует консультант. В таком случае искусство телефонного консультанта заключается в том, чтобы запланировать нужные изменения и суметь привести абонента к ним.

В обоих случаях консультант предоставляет для помощи абоненту одну из своих личностей - свое профессиональное "Я".

Такая позиция телефонного консультанта не позволяет абоненту в разговоре по телефону доверия во всей полноте пережить встречу с другим человеком.

В отношениях третьего типа консультант адресуется не к части, а ко всей личности абонента и сам выступает в диалоге как цельная личность. Абонент для консультанта не объект воздействия, а собеседник, и говорящих характеризует равенство позиций. Если врач или специалист занимают по отношению к пациенту или клиенту позицию "над", то в отношениях третьего типа собеседники относятся друг к другу как равные.

Однако равенство позиций в телефонном контакте не исключает асимметричности отношений. Отношения заведомо асимметричны, потому, что абонент обращается к телефонному консультанту за помощью - с одной стороны, - и потому что у одного из собеседников есть специальные знания, умения и навыки в области психологии - с другой.

Образование не препятствует телефонному консультанту занять одну из описанных позиций по отношению к абоненту, но трудно себе представить телефонную службу, в которой не возобладает в работе одна из них. Она и определит модель Телефона доверия.

Различие Телефонов доверия по типу отношений между абонентом и телефонным консультантом кажется нам существенным еще и потому, что сами абоненты отлично улавливают эти различия в типах отношений и выбирают себе тот тип Телефона доверия, который им больше по душе, в то время как наличие или отсутствие того или иного образования часто слабо ощущается ими в телефонном контакте.

Какими же "видят" Телефоны доверия трех моделей абоненты, и в каких из них они нуждаются? К услугам западного абонента в любом, даже небольшом городке несколько разных психологических и психотерапевтических служб. Получить специализированную помощь не затруднительно. Но в беде человек часто не хочет разговаривать с другим человеком. Думая о самоубийстве идет не к психиатру, а к "Самаритянам"(1), потерявший близкого хочет быть выслушанным не специалистом на приеме, а добровольным "Другом"(2), влюбившийся подросток спешит не к подростковому психиатру, а звонит вслужбу, где по телефону отвечают подростки (3). Это обуславливает большую популярность служб доверия в обществе вот уже на протяжении сорока лет. У нас в стране ситуация иная. Ощущается нехватка специализированной (психологической, психотерапевтической и анонимной психиатрической) помощи - с одной стороны, с другой - воспользоваться этой помощью людям мешает низкая психологическая культура. (Есть и третья сторона, но о ней чуть позже).

Для жителей многих небольших городов, поселков, пригородов, городов-спутников единственной возможностью обсудить свои проблемы со специалистом часто является разговор по Телефону доверия первой или второй модели. Иногда помощь специалиста по телефону предпочтительнее по причине большей анонимности телефонного контакта.

Как показал наш опыт работы на Телефоне доверия, множество людей осознает свои проблемы как повод для обращения к специалистам, особенно когда это касается семейных взаимоотношений и межличностных конфликтов. Обращение на Телефон доверия привлекает людей своей доступностью (можно получить помощь в момент обращения) и облегчает тем, что часто не рассматривается как обращение к специалисту.

Описывая ситуацию, в которой очутилось население страны с точки зрения оказания ему психологической помощи, нельзя забывать и о третьей стороне дела.

У членов современного общества множество контактов, более или менее глубоких связей друг с другом, и часто складывается так, что в своих взаимоотношениях с окружающими они выступают и воспринимаются другими одной стороной своей личности. В семейных отношениях человек выступает как "родитель", "любовник", "преданный сын", "кормилец", на работе — как "сотрудник", "шеф", среди друзей — "заводи́ла" и т.п., но нет отношений, где была бы востребована цельность его личности. Человек естественным образом нуждается в том, чтобы ощущать себя цельным и именно во взаимоотношениях с другим человеком, и поэтому он стремится к их возникновению. Человек "болеет", конфликтует, страдает и чувствует себя невостребованным — у него нет тех отношений, в которых нашла бы творческое самовыражение вся его личность. Поэтому он часто обращается к Телефон доверия в поисках собеседника, в отношениях с которыми он может найти подтверждение и выражение своей личности.

В разговорах по Телефону доверия третьей модели независимо от того, будет ли найдено решение его конкретной проблемы, т.е. получит ли он помощь от телефонного консультанта как "специалиста", абонент получает помощь. Ею станут сами отношения между телефонным консультантом и абонентом, в которых личность последнего будет подтверждена во всей ее полноте. На целительный эффект таких отношений нам неоднократно указывали наши абоненты.

Из вышесказанного ясно, что все три модели Телефонов доверия найдут своих абонентов.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТАНТА И АБОНЕНТА

Для современного человека может быть самой существенной помощью, какую он мог бы получить по Телефону доверия, будет помочь ему пережить встречу с другим человеком (телефонным консультантом). Отсюда ясно, почему столь большое значение придают в этих службах подбору и обучению сотрудников.

Сами условия телефонного контакта облегчают возникновение доверительных отношений. Благодаря тому, что мы только слышим собеседника, но не видим, мы в большей степени и непосредственно ощущаем его личность ~~не~~ "опосредуя" ее своими собственными представлениями, мнениями, суждениями и т.д. на его счет.

Телефонное общение — особый род коммуникации, более сущностный, наподобие эпистолярного в прошлом веке. Часто люди, жившие долгие годы под одной крышей, могли самое важное для себя скорее написать, чем ~~сказать~~. Эпистолярным жанром пользовались не вместо словесного общения, наряду с последним, когда хотели высказаться о сущности вещей или ~~событий~~.

Видимо, у каждого времени свой "сущностный" жанр общения. Безусловно, что для второй половины XX века это — телефонный контакт. В нем скрыты ~~большее~~ большие возможности для глубокого "общения душ". Современному человеку явно легче вступать в подлинные отношения, будучи защищенным расстоянием и "невидимостью". Это позволяет ему в большей степени быть самим собой и участвовать в контакте как цельная личность "здесь и теперь".

При ежедневном общении друг с другом наше внутреннее внимание редко бывает сосредоточено на том, что при этом происходит. Общение друг ~~с~~ другом чаще всего для нас проходной, "служебный" момент, фон для "настоящего дела". Мы не относимся к общению как к искусству (которому можно и нужно учиться), творчеству, хотя общаемся мы каждый день, с разными людьми, и все.

Правы ли мы? Встреча двух людей — это творческий акт для обоих. ~~Для~~ чтобы встреча состоялась, человек должен прийти на нее в реальности, а не выставить для другого свою маску, свое выдуманное, иллюзорное "Я". Иначе встреча не состоится как встреча этих двух людей. Это будет встреча ~~одной~~ личности с представлением другой о себе.

Другая опасность "невстречи" заключается в том, что в общении человек часто встречается с самим собой, со своим представлением о другом без другого.

Если человек не "вышел из себя", при встрече с другим остался ~~с~~ "закрытым", глухим, "непроницаемым" для слов, мыслей, чувств, действий другого, то, сколь

бы долго они не беседовали, не пребывали вместе, это только видимость диалога. На самом деле звучит монолог и человек, оставшись сам в себе, обращает свою речь к продукту своего "Я" - своему представлению о другом или к проекции своего "Я" вовне. Это - разговор с самим собой, другой участвует в нем только как повод.

Итак, в реальности и с другим — вот условия, необходимые, чтобы встреча состоялась

Если человек в реальности встретился с другим, то он отвечает ему на его обращение и тогда возникает диалог. Итак, условие возникновения диалога - состоявшаяся встреча двух людей.

Что же происходит во время диалога и почему людям иногда так важно быть в диалогических отношениях друг с другом? На наш взгляд, по крайней мере, по двум причинам: во-первых, диалог - это возможность покинуть свое "Я" для встречи с другим человеком, то есть возможность единения в форме, которую предоставляет личности человеческое общение; во-вторых, это возможность творчества.

Если собеседника ожидают от встречи только того, что подсказывает им их собственный опыт, их знания, желания, представления о жизни, то такая встреча носит "закрытый" характер. И, хотя диалог может состояться, все, что произойдет на такой встрече, можно просчитать заранее. "Авторство" принадлежит участникам (или участнику). Изменения, которые произойдут с участниками, зависят от самих участников диалога. Собеседники "открыты" друг для друга, но "закрыты" от нового и неожиданного, что может случиться с ними, они "закрыты" к творчеству в общении.

Творческий акт в общении происходит спонтанно, незапланированно. К нему можно только стремиться, но его нельзя запрограммировать. Человек может быть только готов к возникновению такого диалога, который мы - вслед за М. Бубером - называем подлинным.

Если нам удастся относиться к диалогу как к творческому акту, мы станем ухом проводником, проволокой, по которой откуда-то еще в диалог проникает новое, то, что не-я и не-собеседник, что может изменить меня, и собеседника. Со мной может

что-то случиться, чего я не планирую, чего я не знаю. Я становлюсь открыт для изменений, подвержен им.

Для многих людей это страшно и они стараются вести диалоги так, чтобы избежать подлинности. Но того, кто на это решится, ждет свобода и радость.

Общение — та область человеческой жизни, творчество в которой доступно каждому. Талант души и труд души — все, что необходимо, а они складываются как дары в колыбель каждого.

Если все необходимое есть у человека и само творчество так доступно и радостно, то, что мешает ему вступать в подлинные диалоги? Почему они так редки или вообще отсутствуют в жизни многих наших собеседников по телефону доверия?

Подлинный диалог возникает между глубинами "Я" двух людей, пережитыми в полноте. Открыть другому свое подлинное "Я" — значит рискнуть. Делая такой шаг, человек не гарантирован от "облома". Он не имеет гарантий, что, открыв другому всего себя (подчеркнем: не только профессиональную сторону своей личности), свое сущностное "Я", он будет им принят. Человек рассчитывает на принятие, но всегда рискует "обломиться" (4).

Как правило, в разговоре абонент не решается на такой шаг первым именно из-за риска "обломиться", и этот шаг делает телефонный консультант. Почти всегда абонент отвечает на него встречным раскрытием своей личности в диалоге, подтверждая личность консультанта и получая такое же подтверждение своей личности от собеседника.

Таким образом, получая обращение от абонента - современного человека, выступающего "раздробленным" в своем общении с другими людьми в различных ситуациях, телефонный консультант, работая в идеологии третьей модели Телефона доверия, создает условия для того, чтобы между ним и абонентом мог возникнуть подлинный диалог. Прежде всего, это собственная готовность к возникновению подобных отношений, устранение всего того в личности, что мешает этому. Но не только самому быть готовым к возникновению подлинного диалога, но и помочь абоненту совершить необходимый для этого труд души — вот в чем заключается искусство телефонного консультанта.

Подлинный диалог дает возможность абоненту восстановить целостность своей личности и получить опыт подлинной близости. Именно возможность выступать в отношениях как целостная личность и как таковая переживать близость и приносит абоненту “исцеление”. Достижение человеком состояния близости Эрик Берн называл высшим результатом, которого может достичь психотерапевт.

Именно в этом, на наш взгляд, заключается существенное отличие третьей модели Телефона доверия от первой и второй с точки зрения подачи помощи абоненту, т.к. в диалогах по Телефону доверия первой или второй модели происходит главным образом снятие проблем или, по выражению Э. Берна, абонент “учится играть в более честные игры”.

При подаче помощи по Телефону доверия третьей модели абонент получает опыт успешно пережитого и ненеприятного риска, приобретает опыт необманутого доверия и опыт доверительных отношений, ведущих к возникновению подлинного диалога.

Разговор по телефону доверия третьей модели не увеличивает степени отчуждения человека от самого себя, что неизбежно происходит, когда с человеком и его проблемой работает “специалист”. Такой вид помощи людям рассматривается нами как более естественный, возвращающий человека к норме переживания всего того, что составляет жизнь.

ПРИМЕЧАНИЯ.

- (1) Самаритяне – организация (цель работы – превенция суицидов), в которой специально обученные добровольцы оказывают экстренную психологическую помощь по телефону.
- (2) Друг – так называются телефонные службы в Италии.
- (3) Во многих странах созданы службы доверия, в которых сверстникам по телефону отвечают прошедшие специальную подготовку подростки.
- (4) Этим словом сленгового языка названо то, что случается с человеком, когда он раскрывается, доверяет кому-то, но его надежды оказываются неоправданными, и он “обламывается” в своих ожиданиях. Ждать и рассчитывать на понимание,

шаг навстречу, ответное сочувствие, доверие, любовь и внимание – и не получить их, значит “обломиться”. Вторично слово “облом” получило расширительное значение и в настоящее время служит для обозначения переживаний человека по поводу обманутых ожиданий не только в сфере человеческих отношений, но и в любой сфере человеческой деятельности.