

Особенности психологического консультирования при работе на телефоне экстренной психологической помощи.

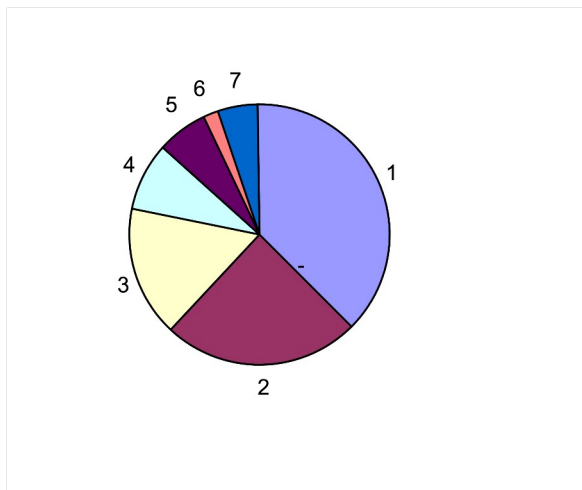
Предлагаемая работа является попыткой обратить внимание на особенности оказания психологической помощи по телефону. До настоящего момента эта проблема в отечественной психологии не разрабатывалась, исследования по этой тематике не проводились или, по крайней мере, не были опубликованы. Работы зарубежных авторов не переводились на русский язык.

Для начала краткая историческая справка.

Первая в мире телефонная служба возникла в Нью-Йорке в 1906 году. Она была создана по инициативе Пастора Гарри Уоррена и называлась «Национальная лига – спасите жизнь!» В 1948 году психиатры Х. Хофф и Е. Рингель организовали центр с названием «Врачебная помощь людям, уставшим от жизни». Тогда впервые были объединены в едином комплексе телефонная служба и очный прием. В СССР первый «телефон доверия» появился в конце 70-х годов на базе Московской службы социально-психологической помощи. В последующие годы в России стали активно создаваться всевозможные службы, занимающиеся оказанием помощи по телефону: телефон доверия для детей, для подростков, для военнослужащих; молодежный телефон доверия, семейный, христианский, такой экзотический как Крокус-Антиспид и прочие. Они образуются как при государственных, так и при коммерческих структурах, причем госбюджетные телефонные службы создаются внутри разных министерств: Образования, Здравоохранения, Социальной защиты населения. Кадровый состав этих служб имеет разный уровень психологической подготовки, а часто вообще никакого. Существующие положительные функции службы практически никак не связаны между собой и не взаимодействуют. Одной из попыток профессионального сообщества явилась организация в 1991 году Российской Ассоциации Телефонов Экстренной Психологической Помощи (РАТЕПП). Однако, до настоящего времени отсутствует целостная концепция оказания психологической помощи по

телефону, до сих пор не разработаны рекомендации, которые учитывали бы особенности работы психолога без визуального контакта.

В городе Красноярске Телефон Экстренной Психологической Помощи (ТЭПП) начал работать 28 мая 1990 года как одна из служб Психологического Центра Консультирования, Диагностики и Коррекции. За это время за помощью



обратилось около 2 тыс. человек.* Согласно записям в регистрационном журнале запросы клиентов относились к следующим сферам:

* Данные на май 1992г.

1. Проблемы в семье	37,5%
2. Трудности в общении	24,1%
3. Невроз (явные симптомы)	16,4%
4. Наркотическая зависимость	8,6%
5. Конфликт в учебном заведении или на производстве	6,4%
6. Материально-бытовые трудности	2,1%
7. Прочие обращения	4,9%

Оказание психологической помощи по телефону имеет ряд объективно заданных отличий от обычного приема: психолог работает с абонентом** только посредством вербальной коммуникации, из взаимодействия устранены визуальная и кинестетическая системы. У психолога отсутствует возможность использования языка жестов и мимики, соответственно, закрыт канал обратной связи. Также, психолог лишен возможности организовывать пространство и время, т.е.

исключение проксемики. Более того, существует ограничение, заданное техническими возможностями телефонной связи. Сам голос, его диапазон, тембровая окраска, кастрируются узкими рамками частотных характеристик телефона. Остается немного: вербальная коммуникация с такими ее системами как паралингвистическая (тональность голоса, его диапазон) и экстралингвистическая (смех, покашливания, паузы). Однако, где заключены отрицательные моменты, там скрыты и положительные. Минусы и плюсы телефонного консультирования взаимосвязаны. При очном приеме у клиента срабатывают стереотипы внешнего вида, большое значение имеет физическая привлекательность психолога. Вам повезло, если вы высокий мужчина с приятной внешностью и хорошим телосложением. Хуже, если вы плохо одетая крупная женщина с некрасивым лицом и фигурой. В случае телефонного консультирования клиент сам выстраивает образ психолога, рисует такой его портрет, который ему более приемлем. Иными словами, если абонент хочет иметь дело с молодой длинноногой блондинкой с голубыми глазами, то он будет говорить с ней. Если ему нужна полная невысокая брюнетка, то он ее «получит».

Т.о., абонент имеет возможность достроить образ психолога до такого, который ему желателен (скорее бессознательно). Из вышесказанного следует, что представление абонента о психологе и облик данного психолога могут сильно расходиться. Так, в практике Красноярского ТЭПП был случай, когда клиент ранее неоднократно обращавшийся по телефону, пришел в психологический центр лично. Со слов присутствующего там в тот момент консультанта, явившийся был явно разочарован. Позднее он позвонил и пожаловался: «Что за детский сад вы набрали?»

Далее. Сам факт обращения за помощью к психологу для большинства людей является достаточно тяжелым. У многих слово «психолог» стоит в одном ассоциативном ряду с «психиатр», «врач», «больной», «псих», «дурдом». Само решение прийти на очный прием является труднопреодолимым препятствием. Часто клиенту легче обратиться со своими проблемами по телефону, чем прийти очно. Этому способствуют следующие способности ТЭПП:

1. Полная анонимность. Обращение по телефону освобождает абонента от опасения быть узнанным. Как следствие, его большая откровенность, возможность более полного раскрытия, что способствует успешности консультирования.

2. Оперативность, благодаря которой ТЭПП является незаменимым для снятия резких негативных эмоциональных состояний, дает реальную возможность работы с острыми предсуицидами.

3. Легкая возможность прекращения контакта. Абонент связан с психологом только одной ниточкой, телефонной связью, которую он сам может легко и быстро прервать.

4. Бесплатность телефонного консультирования, что при нынешнем бедственном финансовом положении имеет не последнее значение.

Диапазон проблем, с которыми обращаются клиенты на ТЭПП шире, чем на очном приеме. Добавляются те проблемы, которые человек не решается предъявить очно: с одной стороны – наиболее интимные, с другой стороны, – те, которые клиент считает недостаточно серьезными, чтобы идти с ними в Психологический Центр.

5. Отличаются, на мой взгляд, и требования, предъявляемые клиентами к результатам очного и телефонного консультирования. На телефоне абоненту часто бывает достаточно, чтобы его выслушали. Он может быть удовлетворен лишь тем, что смог высказать все то, что у него накопилось на душе. Иногда, завершая

** В английском языке для обозначения человека, обращающегося за помощью по телефону, используется слово «calle» - «тот, кто звонит по телефону». В русском языке нет подобного краткого и точного термина. В своей работе я употребляю для обозначения звонящего слова «клиент» и «абонент», как принято в РАТЕПП.

разговор, абонент говорит: «Спасибо, что меня выслушали. Мне уже стало легче». Телефонная служба здесь сродни такому религиозному институту как исповедь. При очном же консультировании клиент гораздо чаще ждет конкретного, внешнего результата.

При обращении на ТЭПП большее число клиентов слабо мотивировано на работу, чем при очном консультировании. При очном консультировании, чтобы попасть на прием, клиент должен первоначально записаться, затем дождаться дня приема и только потом прийти в назначенный час, с определенное место. Вся эта процедура способствует уменьшению числа клиентов со слабой мотивацией, чего нет при обращении по телефону.

Работа на ТЭПП предоставляет начинающему психологу уникальную возможность овладеть вербальной стороной коммуникации, не беря пока во внимание другие ее стороны.

Кроме непосредственного вербального текста, проговариваемого абонентом, психолог должен отмечать пара- и экстралингвистические особенности его речи. Интонация и темп речи человека может столько же сказать о нем, особенно о его эмоциональном состоянии, сколько и вербальная информация. То, насколько тихо или громко произносятся отдельные предложения, может служить индикатором силы чувств. Быстрая речь обычно ассоциируется с состоянием нервозности и гиперактивности, в то время как замедленная речь может свидетельствовать о вялости и депрессии. Также необходимо фиксировать и внезапное изменение голоса во время обсуждения определенных проблем, которое говорит о том, что в состоянии клиента произошло какое-то изменение. В консультировании существует много продуктивных подходов, если их применять в нужное время к нужному клиенту. Различные направления по-разному эффективны для различных клиентов. Следовательно, чем больше подходов имеется в распоряжении психолога, тем больше у его возможностей помочь клиенту. Начинаящий психолог должен сам выбрать для себя теоретическую ориентацию, которая наиболее полно соответствует его мировоззрению, которая наиболее приемлема

для него. Он должен выбрать свой стиль консультирования, опираясь на уже существующие методы.

Айви А.Е. в своей книге «Консультирование и психотерапия» пишет: «большинство начинающих психологов находят клиентоцентрированную терапию Роджерса и когнитивно-бихевиоральную теорию достаточно удобными и обособленными для начального обучения. Психодинамическая теория, как более сложная, воспринимается позже». Одно из этических положений Американской Психологической Ассоциации гласит: «Осознайте пределы своей компетенции». Начинающие психологи подчас сразу пытаются глубоко копаться в душах своих друзей и клиентов. Поэтому, на мой взгляд, лучше начинать свою практику в русле гуманистической психологии с ее эмпатическим слушанием, отражением, принятием клиента. В этой парадигме психолог практически не пользуется методами воздействия и идет в работе лишь настолько глубоко, насколько этого хочет сам клиент.

Такое понимание работы психолога, как мне кажется, во многом соответствует специфике телефонной службы. У психолога на ТЭПП гораздо меньше контроля ситуации, чем на очном приеме. Ему сложнее ориентироваться в состоянии клиента, в чувствах, которые клиент здесь и сейчас переживает. Клиент, испытывая негативные эмоции, может быстро прервать контакт. Из всего этого следует, что психолог, работающий на телефоне должен быть более осторожнее в своих действиях.

Являясь своеобразным аван-постом Психологического Центра, ТЭПП во многом определяет: 1) захочет ли клиент поддерживать контакт; 2) будет ли ему достаточно телефонного разговора и 3) придет ли он на очный прием. На первом этапе самое главное, чтобы абонент не прервал связь.

Взаимодействие консультанта и абонента начинается уже с того момента, как зазвонил телефон. Теперь, что говорит психолог, подняв трубку? Иногда услышав первую фразу консультанта абонент прерывает связь. Число таких случаев достаточно велико. Эти случаи можно разделить на две группы:

1. «Проверочный звонок». Абоненту нужен сам факт ответа или того, что подняли трубку; он не собирается вступать во взаимодействие с психологом.

2. «Колеблющийся клиент». Человек был настроен на разговор, но то, что он услышал заставило его положить трубку.

Возможны следующие причины: 1) поспешность и торопливость; 2) настойчивость, с которой консультант пытается заговорить абонента; 3) мужской голос для онаниста.

Что в действиях консультанта способствовало начать разговор, что, наоборот, оттолкнуло? Какое поведение будет оптимальным в такой ситуации? Просто молчание или чтобы абонент слышал ваше дыхание, или нужно, чтобы вы произносили какой-нибудь текст. Раз абонент не решается заговорить, значит ваш голос должен звучать спокойно, уверенно, надежно.

Первой фразой консультант должен представиться, этим снимается возможное опасение клиента, туда ли он попал.

Первоначальное количество слов, произнесенных консультантом, должно быть минимальным. Чем меньше психолог скажет до того как начнет говорить абонент, тем больше у него в дальнейшем степеней свободы, тем проще ему будет «подстроиться» к абоненту. Психолог должен быть для клиента чистым листком бумаги, ничем (то же самое, что иметь возможность стать всем). И уже в зависимости от того, как начнет разговор клиент, психолог может выстроить свою речь.

Если же вы ему сразу выпалили: «Добрый вечер. Телефон Экстренной Психологической Помощи. Я вас внимательно слушаю», то вы сказали слишком много. Абонент может на вашу тираду ответить единственным словом – «здравствуйте», и возникает неестественная пауза. Лучше оставить каждую фразу для развития разговора, вдруг клиент попался не из словоохотливых. Примерно это может выглядеть следующим образом:

- Психологическая помощь.
- Здравствуйте.
- Добрый вечер.

Здесь, если у клиента возникает заминка, можно сказать : «Я вас внимательно слушаю». Этот вариант явно предпочтительнее предыдущего.

Квалифицированный психолог не мешает клиенту излагать свою историю, редко меняет направление разговора или прерывает его. Главной ошибкой начинающего психолога является изменение темы разговора и неумение слышать то, что клиент старается ему передать. Следование за абонентом имеет смысл также и по той причине, что одно и то же действие психолога может вызвать разную реакцию у разных абонентов.

Абоненту важно ощущение контакта, вашего присутствия; он должен быть уверен в том, что его внимательно слушают. Для этого можно периодически произносить короткие слова, междометия, частицы, звуки типа «мгм». Можно давать в трубку свое дыхание, чтобы у абонента не сложилось чувство, что он говорит в пустоту.

Иногда бывают обращения-розыгрыши, когда позвонивший просто развлекается. Такие ситуации можно воспринять как подарок судьбы и удачно использовать их для себя в качестве своеобразного тренинга. На них можно отрабатывать приемы и техники, которыми вы в достаточной степени не владеете, совершенствовать те, которые имеете уже в своем арсенале.