

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ В МЕГАПОЛИСЕ

Е.А. ЧУРСИНА

В статье представлены размышления практикующего психолога, работающего на телефоне доверия, о функции и роли этой психологической службы в жизни большого города. Автор описывает социальные задачи телефона доверия, а также менее очевидные даже для самих специалистов психологические стороны работы.

Ключевые слова: телефон доверия, психологическая помощь, консультант.

Вступление

Первые ТД появились в мегаполисах — Нью-Йорке, Сиднее, Лондоне, — во многом являясь откликом на мироощущение людей в большом городе, новой формой взаимодействия с человеком в критической ситуации, отражая специфику его жизненной (социальной, культурной, индивидуальной) ситуации в мегаполисе. Основная коллизия заключается в том, что традиционные способы поддержки и взаимодействия с социальным окружением и с самим собой — ритуалы, церемонии и другие культурные формы — не работают, и человек все чаще может разрешить кризисную ситуацию только в рамках специализированной помощи. Но это могут позволить себе не все слои населения. Человек, отчужденный от традиционных видов помощи, оказывается в то же время оторванным и от помощи специализированной. Эту брешь и призван восполнить телефон доверия.

Сегодня открываются все новые и новые телефоны доверия — специализированные и общие, волонтерские и профессиональные. Этот бум, отражающий реальные процессы в обществе, требует осмысления и систематического подхода к выстраиванию работы этой крайне востребованной сегодня формы помощи населению. Как в случае всех злободневных и чрезвычайно востребованных форм психологической работы, в телефонном консультировании наблюдается разрыв между практикой и таким ее теоретическим осмыслением, ко-

торое бы позволило определить зону ее ближайшего развития, проанализировать ее принципы и стандарты, дать возможность отслеживать и направлять ее развитие в соответствии с потребностями современного общества.

Проблема связи и связности в мегаполисе

Хотя сельские сообщества и небольшие города в России также обнаруживают потребность в ТД и в развитой структуре психологической службы, жизнь современного мегаполиса имеет характерные черты, определяющие как актуальность, так и специфику тематики ТД, состава сотрудников (специалисты, волонтеры, супервизоры), административного подчинения телефона доверия (включенность/невключенность в общую структуру Службы психологической помощи населению).

Среда мегаполиса априори предполагает *проблему связи* — транспортной, социальной, индивидуальной. Да, мы научились преодолевать расстояния. Но, как говорил Хайдеггер, «спешное устранение всех расстояний не приносит с собой никакой близости; ибо близость заключается не в уменьшении отдаленности» [Хайдеггер, 1993]. Теснота многомиллионного города не только не объединяет, но еще больше отдаляет, изолирует людей друг от друга, повышает разобщенность, отгороженность как защитный механизм жизни в наступательной, порой агрессивной среде. На всех уровнях — индивидуальном, семейном, ведомственном, муниципальном — существуют обособляющие тенденции. Персональный компьютер, персональный автомобиль, незнание своих соседей, отсутствие двора, отсутствие подъезда — разрушение общностей происходит на всех уровнях.

Вместе с тем резко расширяется сфера различных услуг, среди которых и психологические. Так, в Москве доступность психологических услуг обеспечивается сетью различных служб психологической помощи населению, относящихся к разным ведомствам: психологическая служба департамента по делам семьи и молодежи (Московская служба психологической помощи населению), психологическая служба департамента образования (более 50 психолого-медико-социальных центров разной направленности), службы департамента здравоохранения и социальной защиты, МЧС, общественные и частные психологические центры. Эти службы призваны оказывать своевременную и эффективную помощь разным группам населения. Различные ТД (а они созданы почти в каждом ведомстве) занимают в этой структуре не последнее место благодаря

фундаментальным характеристикам данного вида психологической практики, привлекательным для клиентов [Reese et al., 2006]. Учитывая базисную проблему связи, отрыв от традиционных форм поддержки и жесткость среды мегаполиса, можно сформулировать цели и задачи ТД следующим образом.

Цели и задачи ТД в мегаполисе

ТД способствует восстановлению и **поддержанию связи¹ и связности² как внутриспсихической, так и социальной**. Исполняя свою миссию по оказанию экстренной психологической помощи по телефону различным категориям и группам населения, ТД способствует **повышению качества жизни в городе**. По сути, концепт связи предстает здесь в нескольких коннотациях: как телефонная связь (средство), связь двух людей (описание контакта), связь внутриспсихическая (направленность работы консультанта), связанность структур (тип включения службы в систему психологической помощи населению). Работа ТД направлена на интеграцию, преодоление изоляции и разобщения.

Учитывая базисную проблему связи, отрыв от традиционных форм поддержки и жесткость среды мегаполиса, можно сформулировать **цели ТД** следующим образом: снижение психологического дискомфорта, уровня агрессии, включая аутоагрессию и суицид, формирование психологической культуры, укрепление психического здоровья и атмосферы психологической защищенности.

Реализация целей предполагает решение следующих основных **задач**:

1. Обеспечить доступность и своевременность квалифицированной психологической помощи по телефону людям, оказавшимся в критических ситуациях, независимо от их социального статуса и места жительства.
2. Гарантировать каждому гражданину, обратившемуся за советом и помощью, возможности доверительного диалога.

¹ Связь (англ. connection, relation, relationship) — взаимообусловленность существования объектов, явлений, действий, разделенных в пространстве и/или времени (Мещеряков, Зинченко).

² В поздней теории влечений Фрейда связывание становится главным признаком влечений к жизни в противоположность влечениям к смерти: «Эрос — это связь; цель его — создавать и сохранять все более крупные единства, тогда как цель влечения к смерти, наоборот, в том, чтобы разрывать связи и тем самым разрушать предметы» (Фрейд).

3. Проводить профилактику самоубийств и кризисных состояний, а также развивать и поддерживать междисциплинарные исследовательские программы в области профилактики суицидов и кризисных состояний.

4. Вести психологическое консультирование по телефону; оказывать помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

5. Расширять диапазон социально и лично приемлемых средств у абонентов для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепления уверенности в себе.

6. Информировать абонентов в соответствии с их запросами о тех службах, в помощи которых они нуждаются; содействовать обращению граждан к профессиональным психологам за дополнительной специализированной помощью; создавать базы данных о лицах и службах, оказывающих психологическую, психиатрическую, медицинскую, юридическую помощь населению.

7. Участвовать в ликвидации негативных психологических последствий чрезвычайных ситуаций в городе в рамках психологической и информационной помощи по телефону.

8. Вести просветительскую и рекламную работу в области телефонного консультирования, так как ТД является одним из основных средств повышения психологической грамотности.

ТД в ситуации мегаполиса становится не только формой оказания неотложной психологической помощи (с акцентом именно на неотложности вмешательства в ситуации кризиса), но и проявлением своего рода участной позиции. Эта позиция предполагает скорее поддержку, чем деятельное вмешательство, поэтому она также оказывается чрезвычайно востребована в жизни многомиллионного мегаполиса.

Специфика ТД как помогающей практики в мегаполисе

В сравнении с другими видами психологической помощи, доступность психологической помощи по телефону во много раз выше. Несмотря на значительное расстояние, голоса абонента и консультанта звучат очень близко, что облегчает включение в терапевтическое обсуждение глубоко личных, интимных проблем. Многие люди именно по телефону доверия впервые получают опыт общения с психологом. Помимо собственно психологического здесь есть и финансовый аспект: не всегда представители малоимущих, незащищенных, маргинальных слоев населения могут позволить себе прохождение психотерапии, по-

лучение консультации специалиста, не всегда могут даже просто разделить с другим человеком горести и радости своей жизни. Стрдание толкает человека по направлению к небытию, и в безысходной ситуации человек стремится, «чтобы другое бытие поддержало его разрашающееся бытие. Утешение всегда есть восстановление страдающего бытия» [Майцена, 2000, с. 46].

Мегаполис отличается от маленького города тем, что у него интенсивная теневая жизнь, сильное «бессознательное»³. К теневой жизни относятся не только события, которые невозможно принять, вытесняемые из сознательной жизни, но и отдельные, весьма многочисленные, маргинальные индивиды и группы, которые не встроены в «дневную», официальную, принимаемую жизнь мегаполиса. Консультант ТД, скорее всего, не поможет конкретному представителю этой «теновой», «ночной» жизни разрешить его проблему. Не стоит возвращать в консультанте идею всемогущества. Однако сам факт того, что у звонящего есть возможность докричаться до «представителей власти», которых он видит в консультантах городского ТД, или даже просто выругаться, таким образом вступив с ними в контакт, канализирует разрушительную энергию, уберегая тем самым граждан от возможного выплеска этого напряжения в противоправных действиях, преступлении. То обстоятельство, что представитель маргинальной группы ощущает себя услышанным государственной структурой, с которой он установил связь, имеет интегрирующее воздействие — не только на уровне индивида, но и на уровне мегаполиса. Таким образом, критерии эффективности здесь могут измеряться не только на индивидуально-психологическом уровне, но и на уровне более широких социальных последствий. Это, несомненно, повышает степень безопасности городского жизненного пространства.

Помимо социального, нельзя упускать из виду и возможный индивидуальный эффект, связанный с подтверждением личного бытия, самого факта существования личности, «выломившейся» из социума. Сложность заключается в том, что в этом «теновом» состоянии человек оказывается практически неспособен обращаться за профессиональной помощью. Он уже прошел точку отчаяния; у него нет надежды. Эти проблемы требуют комплексного подхода к их решению, взаимодействия мобильных, очных и телефонных служб.

При этом у ТД, как у любой другой структуры мегаполиса, также есть свое «бессознательное», своя «теневая сторона». «Бессознательное» службы ТД включается во взаимодействие с «бессознательным» мегапо-

³ Мы очень признательны Ф.Е. Василюку за эту метафору.

лиса. Служба ТД часто оказывается контейнером⁴ для этого теневого содержания: того, что запрещено законом или находится на грани законности, а также для первертных и делинквентных форм человеческого проявления. В случае, если теневое содержание реализуется в социальном поведении человека, это опасно для общества. Но пока оно остается в границах интимного пространства личности, например, фантазирование или вербальной агрессии, обращенной, в данном случае, к консультанту ТД, который готов контейнировать это проявление, оно становится приемлемым и даже в каком-то смысле желательным для общества, ибо таким образом канализируется. Теневая часть психики — неотъемлемая ее составляющая, и когда она не находит канала для своего проявления, она становится разрушительной и для психики, и для общества. Чтобы служить таким контейнером, ТД должен «работать» со своим бессознательным, делая его инструментом реализации этой функции. Формы внутренней профессиональной коммуникации должны быть «заточены» под это. Консультанты должны быть компетентными в работе с глубинно-психологической динамикой.

Нужно учитывать опасность того, что теневое содержание, о котором идет речь, может легко проецироваться на отношения между сотрудниками ТД, охватывая и иногда даже «затапливая» все пространство внутренней коммуникации. Такое часто случается с психотическим содержанием, транслируемым особыми категориями абонентов. Эту опасность нужно учитывать и предотвращать профилактическими мерами, обсуждая ее на текущих собраниях сотрудников и вынося на внешнюю супервизию. Примером этому может служить следующая ситуация. Коллеги, обсуждая проблему конкретного абонента, который звонит периодически разным консультантам, вдруг начинают очень злобно реагировать на то, что говорят другие, обвиняя друг друга в

⁴ Термин «контейнер» введен в кляйнианской концепции проективной идентификации, согласно которой аналитик (как и мать по отношению к ребенку) вмещает в себя (контейнирует) непереносимые переживания пациента. Внутри контейнера эти переживания прорабатываются, понимаются аналитиком, а затем пациент интроецирует понятия переживания, строя и укрепляя таким образом свою психическую структуру [Bion, 1962; Bion, 1967]. В современной психоаналитической литературе термин «контейнер» используется чаще в более широком смысле, включая не только интрапсихическое пространство аналитика, но и интересубъективное пространство аналитической диады. В нашей работе он используется в более широком смысле, заданном самими кляйнианцами (Ср.: «Само общество может функционировать как эмоциональный контейнер того или иного типа, более или менее защитного свойства» [Хиншелвуд, 2007, с. 335—336].

непонимании и даже намекая на непрофессионализм. Супервизор, которому предъявляется этот случай, обращает внимание на то, как развертываемая динамика взаимоотношений между консультантами связана с внутренней динамикой абонента. Это замечание становится инсайтным для сотрудников и разрешает конфликты, назревающие во внутриорганизационных отношениях. Консультанты, возвращая проекции, начинают на своем опыте понимать психические особенности этой категории абонентов, которые неспособны пережить свои конфликты внутри себя и «выбрасывают», проецируют их вовне; консультанты начинают осознавать, что они только что стали «внешней ареной» разыгрываемого внутриспсихического содержания.

На стороне консультанта

Профессия телефонного консультанта предполагает элемент особенного личностного отношения, внимания, т.н. «участности» (М.М. Бахтин) — заинтересованности, признания некоторой сферы переживаний личного характера, открытости. Согласно С.С. Хоружему, «маргинальность избегается за счет участливых практик». Человек в критической ситуации с трудом переносит «земную качку», побуждая консультанта на другом конце провода отказываться «от запасов лишних равновесия» (метафоры Р.М. Рильке). Неслучайно вместе с развитием психологического консультирования, в том числе телефонного, а также экстренной психологической помощи появился целый ряд терминов и теорий, связанных с воздействием этих видов деятельности на самого консультанта: синдром сгорания/выгорания, вторичная виктимизация, замещающая виктимизация⁵ и др.

О синдроме сгорания говорят в отношении всех помогающих профессий, связанных с особой эмоциональной нагрузкой переживания, где столкновение с травмой и стрессом — обыденность. Почему кто-то остается эмпатичным, решительным, полным энтузиазма, а кто-то сгорает, уходит из профессии? Почему у некоторых представителей помогающих профессий даже развиваются симптомы травматического расстройства, а отсутствие профессиональной устойчивости может оказываться для них фактором риска, в том числе риска развития соматических, например, сердечно-сосудистых заболеваний [Ferris et al.,

⁵ Интересно, что само понятие vicarious можно перевести как «замещающий другого», «действующий за других», «чужой, не свой», «страдающий за других», «искупительный» [Lingvo].

2005]? В этой области проблема устойчивости граничит с проблемой профессионального сгорания.

Травма, кризисное состояние абонента может разрушать когнитивные схемы консультанта в одной и более базисных составляющих: безопасность, доверие, уверенность, контроль (способность «слушать, говорить с абонентом, не разрушаясь» становится одной из ключевых в дискурсе телефонных консультантов). Консультант зачастую присваивает, прикладывает на себя болезненные истории своих пациентов, их агрессию и другие разрушительные чувства. Поэтому он должен заботиться о собственной безопасности и сохранности, в частности, отделять свои переживания от переживаний, индуцированных абонентом, обладать знаниями об особенностях консультирования в случае абонентов с разными личностными организациями.

Говоря словами Мишеля Фуко, «проявлять заботу о себе — это не только привилегия правителей, но и требование, предъявляемое к ним». Рискнем отнести эти слова и к консультанту. Психологическое консультирование можно было бы назвать одной из предельно антропологических практик, поскольку терапевт работает собой, инструментом является его собственная личность. Специалисты других профессий иногда поражаются: сколько вы денег, времени, сил вкладываете в постоянное обучение — зачем? Возможно, затем, что в центре этой практики субъект — на стороне как клиента, так и терапевта. Интересно, что центральной концепцией западной античности, согласно Фуко, была *epimeleia / cura sui* («забота о самом себе»): известный всем сократовский призыв к самопознанию всегда сопровождался требованием «проявить заботу о самом себе», что приводит к изменению, очищению, преобразованию и преображению себя [Фуко, 1991]. Эти интуиции античности, с нашей точки зрения, задают тот обмен вопросами между эпохами, «от которых вещи делаются прозрачными» (выражение С.С. Аверинцева).

Мы чаще всего рассматриваем проблему заботы о себе как профилактику (в данном случае — профилактику синдрома сгорания), тем самым существенно сужая область исследования и понимания. В античности понятие заботы о себе всегда имело позитивное значение, не сводящееся к мотиву избегания, предотвращения разрушения. Навыки и техники обращения человека с самим собой являются неотъемлемой составляющей культурной традиции, а в более узкой, профессиональной перспективе — и составляющей профессиональной практики. Мысль о том, что «самопознание есть лишь частный случай заботы о себе, лишь ее конкретное применение» [Фуко, 1991], расширяет наше понимание как профессионального развития, так и преодоления негативных побочных эффектов профессиональной деятельности.

Телефон доверия — современная помогающая практика, развивающаяся на пересечении разных лечебных и психологических традиций и выводящая тематику кризисных и патологических состояний психики за рамки психиатрического, сугубо медицинского взгляда. Возникнув в мегаполисе несколько десятилетий назад, она и сегодня направлена на оказание неотложной психологической помощи, наподобие неотложной медицинской, на сглаживание «острых углов» большого города — стремительного темпа жизни, ее разобщенности, изоляции в массе и пр., — восполняя брешь, образовавшуюся с исчезновением многих традиционных поддерживающих общинных и индивидуальных культурных практик. Назрела необходимость осмысления этой одной из самых востребованных форм оказания помощи населению, занимающей связующее положение в ряду других помогающих практик.

Мы благодарим Ф.Е. Василюка за ценные комментарии в обсуждении этой живой и сложной темы.

ЛИТЕРАТУРА

- Майцена А. Драма Иова. СПб.: Алетейя, 2000.
- Фуко М. Герменевтика субъекта // Социо-логос: Социология. Антропология. Метафизика. Вып. 1: Общество и сферы смысла. М.: Прогресс, 1991. С. 284—311.
- Хайдеггер М. Вещь // Время и бытие / пер. В.В. Библихина. М., 1993.
- Хиншелвуд Р. Словарь кляйнианского анализа. М.: Когито-Центр, 2007.
- Bion W. 1962. *Learning from experience*. L.: Henemann,
- Bion W. 1967. *Second thoughts*. L.: Henemann,
- Ferris P.A., Sinclair C., Kline T.J. 2005. It takes two to tango: personal and organizational resilience as predictors of strain and cardiovascular disease risk in a work sample. *Journal of occupational health psychology*. Vol. 10. № 3. P. 225—238.
- Helbok C.M., Marinelli R.P., Walls R.T. 2006. National Survey of Ethical Practices Across Rural and Urban Communities. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol. 37. No. 1. P. 36—44.
- Janet P. 1929. *L'évolution psychologique de la personnalité*. Paris: Chahine.
- Lingvo 11 Шесть языков. Электронный словарь. 2005.
- Reese R.J., Conoley C.W., Brossart D.F. Winter 2006. The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions. *Journal of Counseling & Development*. V. 84.
- Shalev A.Y. 2000. Stress management and debriefing: historical concepts and present patterns. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press. P. 17—31.
- Tuval-Mashiach R., Freedman S., Bargai N., Boker R., Hadar H., Shalev A.Y. 2004. Coping with trauma: narrative and cognitive perspectives. *Psychiatry* 67 (3). P. 280—293.

PHONE COUNSELING SERVICE IN A BIG CITY

E.A. TCHURSINA

The article presents the reflections of the practice of psychologist who works in phone counseling service: it points out the functions and role of this psychological service for big city life. The author describes social mission and goals of a telephone service as well as some goals which are less obvious parts of the work even for some experts in this field.

Keywords: phone counseling service, counseling psychology, counselor.

Majcena A. Drama Iova. SPb.: Aletejja, 2000.

Fuko M. Germenevtika sub#ekta // Socio-logos: Sociologija. Antropologija. Metafizika. Vyp. 1: Obvestvo i sfery smysla. M.: Progress, 1991. S. 284—311.

Hajdegger M. Vew' // Vremja i bytie / per. V.V. Bibihina. M., 1993.

Hinshelvd R. Slovar' kljajnianskogo analiza. M.: Kogito-Centr, 2007.

Bion W. 1962. *Learning from experience*. L.: Henemann,

Bion W. 1967. *Second thoughts*. L.: Henemann,

Ferris P.A., Sinclair C., Kline T.J. 2005. It takes two to tango: personal and organizational resilience as predictors of strain and cardiovascular disease risk in a work sample. *Journal of occupational health psychology*. Vol. 10. № 3. P. 225—238.

Helbok C.M., Marinelli R.P., Walls R.T. 2006. National Survey of Ethical Practices Across Rural and Urban Communities. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol. 37. No. 1. P. 36—44.

Janet P. 1929. *L'évolution psychologique de la personnalité*. Paris: Chahine.

Lingvo 11 Шесть языков. Электронный словарь. 2005.

Reese R.J., Conoley C.W., Brossart D.F. Winter 2006. The Attractiveness of Telephone Counseling: An Empirical Investigation of Client Perceptions. *Journal of Counseling & Development*. V. 84.

Shalev A.Y. 2000. Stress management and debriefing: historical concepts and present patterns. *Psychological debriefing. Theory, practice and evidence*. Edited by Raphael B. & Wilson J.P. Cambridge University Press. P. 17—31.

Tuval-Mashiach R., Freedman S., Bargai N., Boker R., Hadar H., Shalev A.Y. 2004. Coping with trauma: narrative and cognitive perspectives. *Psychiatry* 67 (3). P. 280—293.