

## ПРАКТИКА НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И СУБЪЕКТИВНЫЕ АСПЕКТЫ

М.Г. ЗОСИМОВА, Ф.Ц. МУСАЕВА,  
Н.Ю. ФЕДУНИНА, Е.А. ЧУРСИНА

Статья посвящена рассмотрению практики на ТД. В фокусе размышлений авторов оказываются как ее организационные аспекты, так и субъективный опыт студентов. На основе анализа 34 эссе о прохождении практики проводится подробный анализ субъективных переживаний студентов по поводу разных сторон работы на ТД, а также делаются рекомендации для руководителей и наставников практики на ТД.

**Ключевые слова:** телефон доверия, студенческая практика, психотерапевтическая ситуация

Практика является важной составляющей обучения психологов. Однако исследований в данной области крайне мало [Манухина, Хайт, 2001; Луковцева, Матюхина, 2009; Кринчик, 2010]. Эта тема связана не только с изучением формирования профессиональных навыков, их структурно-динамических аспектов, но и с исследованием развития профессионального сознания и идентичности, процесса профессионального становления. Можно сказать, что профессиональная практика способствует встрече теории и практики, абстрактно-вербальных знаний и навыков, а также идеальных представлений о профессии и о себе в ней с реальностью в индивидуальной истории каждого студента.

Телефон доверия (ТД) — одна из распространенных баз практики у нас в стране и за рубежом<sup>1</sup>. Она имеет свою специфику как с точки зрения ее организации, так и с точки зрения субъективного восприятия и переживания студентов (для которых такой курс является одновременно и

---

<sup>1</sup> Например, практика на венгерском ТД Кек Вонал принимается Университетом как часть их учебной программы [Harrison et al., 2001].

опытом вхождения в профессию, и прикосновением к специфике телефонного консультирования и работы ТД). В рассмотрении обеих этих составляющих мы будем опираться на анализ студенческих отчетов-эссе.

### **Организационные аспекты практики на ТД**

Практика на ТД для студентов факультета психологического консультирования МГППУ проводится в два этапа. Учебно-ознакомительная практика для студентов 2 курса и производственная, или консультативная практика для студентов 4 курса.

В словосочетании «учебно-ознакомительная» ключевыми словами могут быть как «учебная», так и «ознакомительная». На 2-ом курсе практика является скорее ознакомительной. Студенты получают возможность воочию увидеть области практического применения знаний, получаемых ими в стенах университета, познакомиться с работой психолога, а также укрепиться в мотивации получения профессии.

Практика проходит в форме однократного 4-х часового занятия на ТД. Студенты сразу оказываются в позиции участников процесса, начинающих коллег, а не сторонних наблюдателей. Телефонный консультант вместе со студентами составляет рабочую группу на момент консультации и в процессе обсуждения. Практиканты получают возможность задать самый широкий спектр вопросов консультанту. Чаще всего студенты задают вопросы по содержанию прослушанных консультаций: почему консультант выбрал ту или иную тактику в работе с конкретным абонентом; чем работа консультанта ТД отличается от работы психолога-консультанта или психотерапевта; можно ли давать советы абонентам и т.п. Студентов интересует тематика потребностей и запросов, с которыми чаще всего обращаются абоненты на ТД, особенности работы с кризисными обращениями на ТД, специфика работы с абонентами разных возрастных и социальных групп.

В силу того, что студенты-второкурсники находятся в начале своей учебной и профессиональной деятельности, не все аспекты работы консультанта ТД доступны их осознанию и пониманию, поэтому в ходе практики не рассматриваются детально нюансы консультирования, не проводится тонкая дифференцировка понятий в ходе обсуждения консультаций. Руководитель практики делает основной акцент на социальной значимости службы ТД, на расширении представлений студентов о возможностях ТД в оказании психологической помощи, на возможности выбора студентами профессии консультанта ТД в будущем [Луковцева, Матюхина, 2009].

На четвертом курсе студентам предлагается производственная, консультативная практика. Это уже не поверхностное знакомство с работой ТД, а

более включенное освоение профессиональных навыков. Особая задача руководителя практики и других сотрудников ТД заключается в том, чтобы студенты стали частью службы, вошли в рабочее профессиональное пространство. Они наблюдают за деятельностью консультантов, получают опыт работы с абонентами с разной психической организацией и разными проблемами, принимают участие в обсуждении случаев, и все нормы и принципы деятельности консультанта ТД для них также становятся непреложным руководством. Кроме этих норм студенты знакомятся с Положением о прохождении практики и подписывают его, осознавая важность этого момента, когда видят отношение к данным вопросам самих консультантов.

Практика построена таким образом, что студентам удастся наблюдать в деле разных специалистов, в результате чего возникает понимание, что стиль работы профессионала может очень отличаться, но качество работы при этом не страдает. Это действует терапевтически, снимает напряжение и тревогу: «Я такой, какой есть, я тоже смогу найти свой стиль и смогу хорошо работать». Студенты ежедневно ведут дневник практики, что способствует рефлексивному осмыслению всего происходящего.

Очень важным и ценным опытом, по мнению практикантов, является широко используемый во время практики прием моделирования консультации, работы в двойках и тройках. Такая форма работы часто используется в подготовке консультантов [Magnuson and Norem, 1998]<sup>2</sup> и довольно хорошо разработана — от общих моделей до частных рекомендаций. Например, профессионально-ориентированному студенту полезно как можно раньше оказаться на месте психолога, а житейски-ориентированному стоит предлагать вначале клиентскую роль [Луковцева, Матюхина, 2009, с. 56].

Однако практика не ограничивается моделированием. Наступает момент, когда студенты сами под наблюдением опытного консультанта садятся «на трубку». Это трудный момент, поэтому наставники дают максимум поддержки новичкам, не оценивая их работу, а предлагая понять, что они чувствовали, думали, как справлялись с тревогой. Поддержка опытного консультанта-наставника формирует среду, в которой возможно сделать первый шаг туда, где происходит не просто отработка навыка или симуляция, но встреча с другим, встреча, в которой роль практиканта профессионально оформлена. Возможно, поэтому многие студенты говорят о важности практики на ТД для личного и профессионального опыта.

---

<sup>2</sup> Статей на эту тему много в журналах, осмысляющих подготовку консультантов, таких как *Counselor Education and Supervision*.

*Это была одна из тех практик, где удалось действительно чему-то научиться. Это была не просто диагностика, как в предыдущие годы, а реальная работа.*

*Два месяца практики на телефоне доверия по объему «пищи» для размышлений сравнимы с годом обучения в институте.*

Подобные высказывания — не редкость. Они продиктованы переживаниями встречи с реальностью своей будущей профессии, выходом из защищающего, но начинающего мешать кокона теоретических представлений, ситуаций, рассуждений, в «живое», как сказал один из практикантов, пространство консультирования, предполагающей несколько иной тип пребывания. Многие отмечали именно этот фактор встречи теории и практики.

*Я почувствовала, каким образом теория отражается на практике. Не в текстах записанных кем-то консультаций. А здесь, вживую, в живой беседе.*

*Здесь была реальная возможность увидеть, почувствовать, прикоснуться к той сфере реального приложения «багажа знаний», который уже тяжелым грузом начинает давить, оставаясь невостребованным. Сейчас реально, по крайней мере, для меня, встает проблема выбора нового профессионального поля деятельности.*

Восприятие студентами ТД как места встречи теории и практики обусловлено не только возможностью самостоятельной работы «на трубке» при супервизии наставников, но и структурированием имеющихся знаний и умений, и обретением новых. Консультанты привлекают исследовательский потенциал науки и образования, разрабатывая концепции разных сторон работы ТД, отслеживая инновации в этой области, осмысляя уже имеющийся опыт. Практиканты изучают такие темы, как структура и динамика телефонной помогающей/консультативной беседы; сравнительный анализ практики ТД с другими формами помогающей деятельности и др. Студенты видят в действии, что такое профессиональное мышление, память, восприятие<sup>3</sup>, как операционализованы теоретические конструкты и принципы.

Практика проходит в разных форматах. Во-первых, это формат маленькой группы под руководством наставника, который знакомит студентов со своим стилем работы, наблюдает и помогает им включиться в деятель-

---

<sup>3</sup> Одной из тем может стать проблема профессионального сознания «определяющего судьбу системы, как организм — функции» [Выготский, 1982, с. 158], «психологических систем», то есть «новых подвижных отношений, в которые становятся функции друг к другу» [Выготский, 1982, с. 110].

ность. Во-вторых, формат — это формат большой группы, где практиканты могут задать все не проясненные для себя вопросы, потренироваться, разыграть и обсудить сложные ситуации, возникшие на смене.

В качестве зачетной работы студенты сдают протокол проведенной консультации, анализ разговора, эссе о практике на ТД и реферат, тему которого они формулируют сами, и который должен ответить на наиболее интересующий их вопрос в телефонном консультировании. На пятом курсе у студентов, уже прикоснувшихся к практике телефонного консультирования, появляется возможность прослушать лекции по дисциплине «Основы телефонного консультирования», для которой разработано методическое пособие и раздаточные материалы. Изучая эту дисциплину, студенты не только практически отрабатывают навыки консультирования, как это было на практике, но и знакомятся с возможностями, спецификой, организационными и психотехническими аспектами телефонного консультирования, вводятся в круг профессиональных проблем, с которыми сталкивается в своей работе телефонный консультант. Одной из основных задач курса также является поддержка установки на работу по специальности.

Что касается субъективного восприятия практики студентами, то тут сплетаются два фактора: начало профессиональной деятельности и специфические, характерные для ТД особенности. Рассмотрим вкратце оба эти фактора.

### **Субъективные аспекты, связанные с началом профессиональной деятельности**

Практика, во время которой студент приступает к профессиональной деятельности, часто сопряжена с сильными, знаковыми переживаниями, связанными со встречей имеющихся у студентов идеальных представлений о профессии и о себе в ней с реальностью. Это плотное, насыщенное время в формировании профессиональной идентичности.

На практике, в процессе консультирования студент оказывается не только в роли ученика, молодого коллеги, но и самого консультанта. Работа один на один с реальным клиентом-абонентом для многих студентов является своего рода инициацией, изменением статуса, переживанием фактического входа в профессию. Это изменение позиций обостряет и по-новому поднимает целый ряд когда-то отвлеченных вопросов: Какова область моей ответственности? Смогу ли по-настоящему быть психологом? Кто такой психолог? Что такое консультирование? Кто такой я как психолог?

*... один из главных личных результатов практики для меня — обретение профессиональной идентичности. Значимость этой практики трудно пе-*

реоценить, я впервые почувствовала себя консультантом и поверила в то, что действительно в будущем смогу стать терапевтом.

Примерка на себя профессиональной роли обостряет вопрос о личных и профессиональных качествах консультанта ТД, необходимых знаниях, программах обучения. Однако профессиональный интерес существует с возрастающей тревогой.

*Хватит ли у меня знаний и профессиональных умений?*

*Это сложная и трудная работа, здесь надо иметь определенный жизненный опыт, ведь не консультант выбирает клиента, а абонент выбирает консультанта и определяет тематику запроса. Такой разброс ситуаций и тем, справлюсь ли я?*

С обретением профессиональной идентичности связано формирование смысловых образований, создающих эскиз будущего, перспективы развития, а также пространство оценки и регуляции с точки зрения не только узко прагматических, но и этических, нравственных оснований. Интересно, что осознание этических регуляторов психологической деятельности, обсуждение этических проблем деятельности консультанта ТД, в частности, проблема конфиденциальности, было одной из острых тем для студентов-практикантов. «Как же будет соблюдаться правило конфиденциальности?» Ответы были самые разные: от «делаем, как говорят» и «что в этом такого?» до развёрнутого объяснения, что в пределах организации информация может передаваться свободно, и нарушением конфиденциальности будет только передача её лицам, не связанным с телефонным консультированием.

*... в глубине души я всё равно не могу согласиться с этим. Ведь для меня телефон доверия означал в первую очередь само доверие, а как можно доверить кому-то, кто транслирует твои слова ещё десятку людей?*

Эта обеспокоенность может быть связана как с собственно этическими соображениями, так и с тревогой, относящейся к профессиональной деятельности, с сомнением в своих возможностях контейнирования. Служба ТД часто функционирует как «контейнер»<sup>4</sup> для теневого содержания психи-

---

<sup>4</sup> 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 понятые переживания, строя и укрепляя, таким образом, свою психическую структуру [Вип, 1962, 1967]. Здесь этот термин используется в более широком смысле, заданном самими кляйнианцами: «Само общество может функционировать как эмоциональный контейнер того или иного типа, более или менее защитного свойства» [Хиншелвуд, 2007, с. 335—336].

ки — незаконного или находящегося на грани законности, а так же первертных и делинквентных форм человеческого поведения. Теневая часть психики — неотъемлемая ее составляющая, и когда она не находит канала для своего проявления, она становится разрушительной и для индивидуальной психики, и для общества. Чтобы служить своего рода «контейнером», ТД должен «работать» со своим бессознательным, делая его инструментом реализации этой функции. Формы внутренней профессиональной коммуникации «заточены» на это. Студенты, участвуя в осмыслении, обсуждении и переработке психического содержания звонков (а оно в некоторых случаях может тревожить, будоражить, вызывать отвращение и т.п.), на время практики становятся частью службы, и, следовательно, частью контейнера. Сохранение конфиденциальности — сохранение целостности контейнера. Это особая задача, вызывающая тревогу начинающих консультантов.

Неофиту еще предстоит долгий путь, чтобы понять природу профессионального пространства, сформировать и управлять своими профессиональными навыками, научиться встречаться, а не сталкиваться с другим. Многие студенты говорили о своей скованности, стесненности, сконфуженности. Даже встреча с собой описывалась ими в терминах столкновения — как чего-то резкого, неожиданного. В начале работы может мешать буквально все — как знание, так и не знание. Все неудобно.

*Я чувствовала себя связанной телефоном (сидеть все время на одном месте), абоненткой (ее запросом, голосом, требованием), правилами (эмпатия, активное слушание и т.п.).*

Несмотря на распространенное упование на «технологию», на знания, умения и навыки, некоторые практиканты говорили о чувстве необходимости собственного изменения. Невольно вспоминается М. Фуко: «Истина никогда не дается субъекту просто так. Считается, что истина не дается субъекту простым актом познания... нужно, чтобы субъект менялся, преобразовывался, менял положение, в известном смысле и в известной мере становился отличным от самого себя» [Фуко, 2007, с. 28].

*Удалось столкнуться с собственной некомпетентцией в профессиональном и личном планах, что может быть очень важным в плане работы над собой, очерчивания своих проблем, анализа и проработки.*

Основной принцип своей работы практиканты формулировали как «не навреди», что отражает мотивационную коллизию, свойственную первым этапам профессионального пути — между достижением и избеганием, вызываемым тревогой.

*Не следует слишком углубляться в проблемы клиента, иначе последствия могут быть непоправимы, а следует поддержать его и просто попытаться понять...*

*... а вдруг что-то не так скажу и все испорчу?*

В фокусе многих студенческих эссе была тема деятельности консультанта, разных ее сторон и аспектов, в частности, сложность установления и поддержания контакта.

*Сложность, с которой я столкнулась при разговорах с абонентами — «вылет» из разговора. Абонент рассказывает свою проблему, делится наболелшим, а я в это время впадаю в какой-то медитативный ступор. То есть я вроде и слушала, но ничего не слышала и ничего повторить не могу и понять не могу. Нелепая ситуация. ... Возможно, конечно, в чем-то мое состояние отражает состояние абонента. Но наладить контакт, даже понимая это, требует много усилий.*

Практикантам обычно трудно сохранять нейтральность. Эмоциональная вовлеченность в проблемы абонента, сочувствие его страданиям мешает порой осознавать свои действия и состояние пациента [Манухина, Хайт, 2001]. Студенты идентифицируются с абонентами, отождествляя свои чувства и с переживаниями абонентов, «тонут» в материале абонента или погружаются в свои эмоции и переживания, оставляя в стороне абонентов с их проблемами и запросом.

*Я ощутила, как это непросто, когда кто-то чужой плачет тебе в ухо. Я испытала ощущение вторжения, и это создало эффект полного попадания в ситуацию абонента.*

Другим непростым вопросом для начинающих консультантов является проблема ответственности. Обычно начинающие консультанты берут на себя всю ответственность за все — «я обязан все уметь, все предвидеть», «найти стопроцентное решение проблемы» (словами Е. Лопухиной, «не дать клиенту уйти от просветления»). К нему (студенту-консультанту) обратились за помощью, и он должен спасти абонента и все сделать правильно<sup>5</sup>. Такое всемогущество предполагает неравносвесность, неравноценность позиций абонента и консультанта. Оно шатко и готово в любой момент опрокинуться, перейти в острое переживание собственной беспомощности, никчемности, выгоранию. Беря ответственность за жизнь, выбор, решение проблемы абонента, консультант, отождествляясь, сливаясь с абонентом, не отличая психического содержания от чужого, оказывается бессилем взять ответственность за себя, свою тревогу, свои

---

<sup>5</sup> Эта характеристика позиции клиента рассматривается как специфичная для отношений консультант — психолог, где клиент «вступает в некоторые артикулированные отношения распределения ответственностей с практическим психологом» (Лидерс).



страх, злость и пр. Для студентов практика становится в определенном смысле подготовкой к работе на передачу ответственности, осмысления консультации как пространства, в котором абонент может вернуть себе свою компетентность, взять ответственность за решение проблемы, за свою жизнь. В связи с этим, исследование проблемы рамки (сеттинга) консультации, контрпереноса, защит абонента, которые ставятся опытными консультантами при обсуждении звонков, вносят вклад в «постановку пальцев», формирование профессиональной позиции.

### **Восприятие специфики ТД**

В нашем общественном сознании понятие психологической помощи так до конца и не освоилось. Что касается работы на телефоне доверия, то она часто воспринимается как нечто экзотическое, обрастает мифами, вызывает любопытство и удивление, звучащее в вопросах: «Неужели кто-то звонит?» «И со всеми приходится говорить?» «А что если ты не знаешь, что посоветовать?» и т.д. Студенты-психологи часто приносят на практику определенную часть этой «мифологии». Преодоление ее в данном случае особым образом окрашивает неизбежное для молодых специалистов столкновение существующих представлений о себе и о профессии с реальностью.

Функция ТД, как правило, ассоциируется с «Кризисной службой», с помощью немедленного реагирования, где надо быть готовым «быстро и точно» помочь любому, быть уникальным «универсальным» специалистом. И профессия телефонного консультанта для многих студентов окружена даже ореолом некоего романтизма.

*Я и телефон. А где-то в огромном мегаполисе есть ищущая помощи душа, человек, находящийся на грани, который звонит, и это, может быть, его последняя надежда. И вот звонок, он протягивает между нами незримую нить... Встреча двух существований, взаимно-анонимных. От меня сейчас зависит так много...*

Телефон Доверия воспринимается как некий край борьбы за жизнь. Безусловно, такая ситуация насыщена большим «драйвом», но мало связана с ежедневной действительностью службы психологической помощи. Таких звонков нет и нет, а сотрудники телефона сразу разочаровывают — они, вообще, крайне редки. Гораздо чаще случаются розыгрыши, самые разные манипуляции. Обязательно позвонят «постоянные абоненты», которые, как правило, хотят только поболтать. Оказывается, звонок-молчание — совсем не всегда беззвучный крик о помощи или начало очень трудного разговора. Бывают и «зlostные» абоненты,

которые сами не знают, в чем нуждаются; и кажется, что их единственная задача — фрустрировать консультанта (особенно почему-то молодого и неопытного). А «спасительная технология» может оказаться бесильной и неуместной.

Основные принципы оказания психологической помощи на ТД те же, что и в очном консультировании. Но вместе с тем, телефонное консультирование имеет свою специфику, которая нашла отражение в эссе. С одной стороны, студенты понимали важность такой психологической помощи, ее доступности, незамедлительности, анонимности, конфиденциальности, «эффекта доверительности». Однако эти факторы имеют свою оборотную сторону, что отмечалось и в самоотчетах практикантов.

Работа на ТД отличается тем, что происходит вне визуального контакта. Практически все студенты-практиканты говорили об этой особенности и о сложности адаптации к ней.

*...возникает практически сразу сильная усталость от напряжения — ты становишься одним «большим ухом». Каждую свою беседу с абонентом я физически ощущала, как оно возникает. Эта сфокусированность на голосе и близость — ведь практически тебе сообщается что-то очень важное буквально на ухо — создают опасность потери границы между терапевтом и абонентом.*

Этот аспект (и связанная с ним «интимная анонимность»<sup>6</sup>) является одним из наиболее обсуждаемых при рассмотрении специфики телефонных служб и следствий для подготовки консультантов. Дистанцированность, отсутствие визуального контакта создает особое пространство общения, которое часто воспринимается студентами как радикально иное, отличное от «реального», от пространства «настоящего», очного консультирования. Практиканты переживали чувство стесненности рамках и спецификой телефонного консультирования, отмечали, а порой приписывали им значительную долю своей профессиональной неловкости, столь понятной и тяжело переживаемой в начале профессионального пути.

*Этот «свой абонент» проговорил со мной целый час, так что в буквальном смысле «уши увяли». И я до сих пор не знаю, куда же девать свои негативные чувства. То есть, во время очной консультации их можно выска-*

---

<sup>6</sup> Анонимность консультанта и абонента, по представлениям социологов, отражает такую тенденцию, как универсализация в мегаполисе, когда почти все взаимодействия в контексте современного города — это взаимодействия с незнакомыми людьми. Наша социализация ориентирована на то, чтобы вписаться в общество «незнакомцев» и воспринимать это как норму [Firth et al., 2005].

*зять в какой-то момент или хотя бы переработать, но здесь — нет времени и меньше свободы.*

Психолог получает разнообразную часто неструктурированную неопределенную информацию. В фильмах ужасов используется прием: герой что-то слышит, например, его окликают по имени, но, обернувшись, никого не обнаруживает, он пытается найти того, кто позвал его, но тщетно. Герой может думать, что ему почудилось, либо что это голос из потустороннего пространства. Все это очень пугает, вызывает архаичные страхи. Эта ситуация, в которой задействуются глубинные проблемные области психики. Телефонное консультирование «богато» такими ситуациями. Поэтому практика на ТД может актуализировать глубинные архаичные пласты психики, связанные с травматическим опытом, ранними детскими переживаниями, сложными личностными ситуациями.

Под знаком неопределенности проходит многое в телефонном консультировании. Например, звонок-молчание. При подготовке консультантов делается упор на то, что это — молчаливый крик о помощи. Абонент нуждается в помощи, в человеческом участии, но по каким-то причинам (*душат слезы, отчаялся, опустошен*) не может попросить о ней. И консультанта учат работать с таким звонком исходя из этого предположения. Но эта установка заведомо упрощает сложную психическую реальность, с которой мы имеем дело в случае звонка-молчания. В результате, в бессознательном оказывается большой объем значимого содержания, влияющего на ситуацию консультирования.

*Иногда я чувствовала злость к таким абонентам, будто бы они пытаются уничтожить веру консультанта в свою способность помочь им и другим. Такое общение может опустошать и фрустрировать. После таких разговоров испытываешь необходимость некого очищения и восстановления. Это может произойти быстро, переключаешься и забываешь о состоянии, в которое погрузил такой абонент. Но может и целый день уйти на то, чтобы обработать бурю отрицательных эмоций, которую всколыхнул такой звонок.*

Неопределенность выражается и в ситуации ожидания и неизвестности — когда будет звонок, каким он окажется.

*Первое время, конечно, было необычно слышать столь разные ситуации. Обычно психолог выбирает какую-то одну сферу деятельности, в которой затем и продолжает работать, а здесь все слито воедино. Может позвонить и молодая мама, и девочка, и пожилой человек, и взрослый мужчина. И со всеми нужно найти общий язык, причем за очень короткое время, буквально за несколько минут.*

*Поняла, что довольно сложно для меня сидеть и просто ждать. Ждать непонятно чего, кого. Быть в напряжении. Гораздо легче, если к назначен-*

ному часу приходит клиент, о котором ты хоть что-то знаешь и примерно представляешь его запрос.

Интересно, как практиканты справлялись и вносили смысл в тишину «без звонка».

*... пустота, время от времени наполнявшая комнату, вызвала к жизни какие-то абсолютно новые смыслы, которые не удавалось расслышать в бесконечных диалогах.*

Позвонить по телефону легче и проще, чем прийти на прием к психологу. У абонента больше возможностей использования ТД в своих целях и меньше ответственности (например, можно в любой момент повесить трубку). Тем временем страх прерывания разговора является одним из наиболее распространенных.

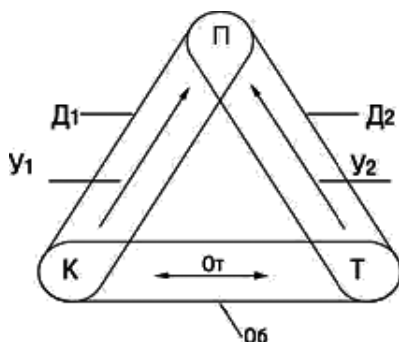
*Ведь в любой момент человек может повесить трубку, и на этом все закончится, поэтому надо действовать быстро и очень точно.*

Действительно, переживания по поводу прерывания контакта и более опытными коллегами описывались, осмыслялись в ходе супервизий как опыт «мини-горевания».

### **Представления студентов о психотерапевтической ситуации в ходе практики**

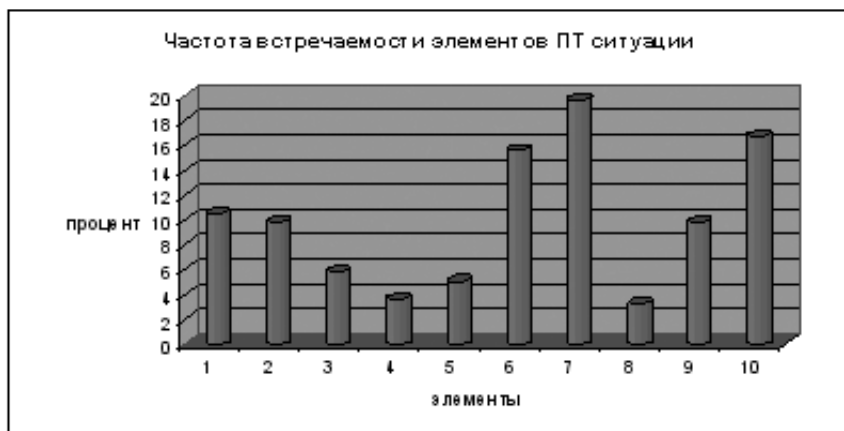
Образ консультативной ситуации определяет специфику консультативных отношений. Он часто рассматривается с точки зрения структурно-динамических характеристик (целостности, взаимосвязанности, динамичности, типичности) [Холмогорова, 2006]. В данной статье нам показалось интересным посмотреть на студенческие эссе через схему структуры психотерапевтической ситуации Ф.Е. Василюка [Василюк, 2007]. Нас интересовало, какие поля терапевтической ситуации становятся фокусом размышлений и изменений в ходе практики. Мы проанализировали 34 эссе, в каждом из которых выделяли фрагменты текста, соответствующие структуре:

1) К — клиент; 2) Т — психотерапевт; 3) П — проблема; 4) Д1 — деятельность клиента по отношению к проблеме; 5) У1 — установка и отношение клиента к проблеме; 6) У2 — установка и отношение терапевта к проблеме; 7) Д2 — деятельность психотерапевта по отношению к проблеме; 8) Об — общение; 9) От — система отношений между клиентом и психотерапевтом. В качестве дополнительной мы добавили контекстную переменную 10) ПО (профессиональное общение), отражающую восприятие профессионального контекста, среды прохождения практики.



Высказывания типа «Было убеждение, что «нормальные» люди, с «нормальными» проблемами туда не звонят. Казалось, что все абоненты должны как минимум иметь очень серьезные проблемы, а как максимум стоять на крыше с телефонной трубкой в руке» классифицировались нами как изменение представлений о клиенте и проблеме психологической работы. А высказывание «Во время практики на телефоне доверия меня почти сразу заинтересовало такое явление как «постоянный абонент» относилось к группе Клиент.

Диаграмма представляет данные исследования. На оси абсцисс элементы психотерапевтической ситуации. На оси ординат — частота их встречаемости в эссе.



В результате анализа частоты упоминания элементов психотерапевтической ситуации было выявлено, что чаще всего в эссе о прохождении практики студенты размышляли по поводу установок (15,6%) и де-

тельности терапевта по отношению к проблеме (19,6%). Сюда входило осмысление применяемых техник («работал в основном эмпатическими и понимающими репликами; а вот майевтика не пошла»), столкновение с их нехваткой или действительностью, изменения представлений о направленности работы консультанта и его установок (*После первой беседы на следующие свои звонки я уже отвечала уверенно и спокойно, не накручивая себя на какой-то определенный результат, 100%-е решение проблемы и прочие ненужные и тревожные для меня мысли, мешавшие мне настроиться на клиента, понять его, прочувствовать его переживание*) и т.д. Вопрос как, что делать чаще всего был ключевым, что может отражать чувство потерянности, упование на технику (как рационально понятное), способ сгладить неопределенность. С другой стороны взгляд через «как», через «технологии» может быть связан с переживанием ситуации консультирования: когда трубка оказывается границей встречи двух тревог, а контроль — способом справиться с тревогой.

*В ходе работы я сталкивалась с рядом трудностей и сложностей (как установить контакт, как выйти из контакта, как постараться не советовать, как реагировать на разные реплики клиента, как справляться с ситуацией молчания, как справиться с ситуацией собственной некомпетентности и достойно закончить разговор. У меня возникали вопросы (как себя вести сейчас? Что сказать? Как реагировать на личный вопрос клиента? Как реагировать на оскорбление/благодарность, как быть в ситуации молчания?).*

Руководитель практики может расширить спектр ключевых вопросов, обратить внимание на другие вектора, направленности профессионального восприятия и мышления, сделать более живой реальность клиента, помочь практикантам почувствовать и рост своих умений, свою инструментальную оснащенность, и глубину, сложность психической реальности другого человека и своей собственной, с которой и которой им предстоит работать.

Очень часто также практиканты говорили о поддерживающей профессиональной среде (16,7%), в которой они оказались при прохождении практики, помощи консультантов-наставников. Студенты получают опыт встречи с человечностью консультанта, который не всемогущ, и может испытывать тревогу, страх, беспомощность, а также видят модель того, что консультант с этими чувствами делает — переживает, осмысляет, разделяет свои чувства и переживания абонента, как консультант проделывает всю ту психическую работу, которую, возможно, не проделал абонент, как завершение ситуации происходит в психике консультанта.

Работая с разными консультантами в ходе прохождения практики, студенты видят разные стили консультирования, а также некоторые неотъемлемые особенности функционирования ТД как целого — принятие разности, инаковости друг друга, и в то же время общности друг друга в команде, общности языка и пространства взаимопонимания и взаимодействия, а также атмосферу творчества консультирования, интереса к психической реальности другого человека, которая порой завораживает, изумляет, заставляет задавать вопросы, интерес: как абонент живет свою жизнь, что создает «завалы», что их освобождает, и как консультант может создать то коммуникативное пространство, в котором абонент может вернуть себе свою компетентность, взять ответственность за решение проблемы, за свою жизнь. Как сказал А. Грин, «возможно, единственная неудача, за которую мы несем ответственность — это наша неспособность заставить пациента соприкоснуться со своей психической реальностью» [Грин, 2007].

### **Заключение**

Практика вводит в профессию, в самую ее ткань, в реальность профессии с ее конкретными задачами и проблемами, а также позволяет овладеть многими практическими навыками, тонкостями, которые обычно ускользают при традиционном обучении [Weins, 1993]. Она способствует естественной встрече теории и практики, абстрактного знания и жизни. Помимо инструментального аспекта практика играет огромную роль в формировании профессиональной идентичности, с точки зрения как внешних, так и внутренних ее компонентов [Хамитова, 2000]: студент получает обратную связь опытных консультантов, представителей профессионального сообщества, а также развиваются его представления о себе как о консультанте, его профессиональное самосознание.

Проведенное нами пилотажное исследование, безусловно, не позволяет сделать какие-либо окончательные выводы, но дает возможность выдвинуть некоторые гипотезы и рекомендации по проведению практики.

В заключение хочется сказать, что студенческая практика важна и для самих консультантов ТД. «Практика мобилизует», как сказал один консультант. Да, мобилизует, побуждая к большей собранности, а также к осмыслению, передачи традиции, в том числе ее необъективируемых содержаний. Ведь традиция требует творческого отношения, в какой-то степени, она всегда рождается [Хоружий, 2008].

*Мы благодарим студентов за добросовестное и творческое прохождение практики и ее осмысление в эссе.*

## ЛИТЕРАТУРА

- Василюк Ф.Е. Понимающая психотерапия. Опыт построения психотехнической системы / авт. вст. ст. и ред. Л.И. Воробьева; под общ. ред. Ф.Е. Василюка. М.: МГППУ, ПИ РАО, 2007. с. 159—203.
- Выготский Л.С. О психологических системах // Л.С. Выготский. Собрание сочинений. Т. 1. М.: Педагогика. 1982. С.109—131.
- Выготский Л.С. Проблема сознания. Запись основных положений доклада Л.С. Выготского // Л.С. Выготский. Собрание сочинений. Т. 1. М.: Педагогика. 1982. С. 156—167.
- Грин А. Аналитик, символизация и отсутствие в аналитическом сеттинге (об изменениях в аналитической практике и аналитическом опыте) — памяти Д.В. Винникотта // Впервые опубликовано в 1975. *Int. J. Psycho-Anal.*, 56: 1—22.
- Гринберг, Д. Сор, Э.Т. де Бьянчеди. Введение в работы Биона: группы, познание, психозы, мышление, трансформация, психоаналитическая практика / пер. с англ. М.: «Когнито-Центр», 2007. 158 с.
- Кринчик Е.П. Место и роль общего практикума в профессиональной подготовке психолога: рефлексия студентов факультета психологии МГУ в свете модели контекстного обучения А.А. Вербицкого // Текст доклада на конференции «Ломоносовские чтения 2010. Секция «Психология». Факультет психологии МГУ им. М.В.Ломоносова. 23 апреля 2010г. Опубликован 26.04.10 на блогосфере сайта ЭСП ([ht.ru](http://ht.ru) или <http://services1.ht-line.ru/infolane/index.php?changeservice=1>) и 27.04.10 на сайте Flogiston ([www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)).
- Лидерс А.Г. Особенности позиции практического психолога по отношению к клиенту // Журнал практического психолога. 1996. 3. 15—28.
- Луковцева З.В., Матюхина И.В. Формирование компетенций в области кризисного консультирования в ходе практики на телефоне доверия // Детский телефон доверия: проблемы, решения, перспективы развития: Материалы городской научно-практической конференции / под ред. Ю.М. Забродина. М.: МГППУ, 2009. с. 51—57.
- Манухина Н.И., Хайт Ф.И. Роль практики в обучении практических психологов // Журнал практической психологии и психоанализа, 1—2 май, 2001. Режим цитирования: <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20011220> (14.12 2010)
- Фуко М. Герменевтика субъекта. СПб.: Наука, 2007.
- Хамитова И.Ю. Развитие профессиональной идентичности консультанта // Журнал практической психологии и психоанализа, № 1, январь 2000.
- Холмогорова Е.А. Изменения образа ситуации консультативного контакта у психологов-консультантов в условиях направленного обучения. Дисс. ... к. психол. н., Ижевск.
- Хоружий С.С. Духовная и культурная традиции в России: современный этап. Лекции в ВШЭ, 2008.
- Firth A., Emmison M. and Baker C. 2005. *Calling for help: An introduction. Calling for Help. Language and social interaction in telephone helplines* Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth.



- Harrison H., Irgens P., Williams S. 2001. *Guidelines for Good Practice for European telephone helplines for children and young people*. Childline.
- Magnuson S. and Norem K. 1998. *Creating a Dynamic Simulation to Teach Systemic Concepts and Theories of Family Counseling in an Introductory Course* *The Family Journal* 6: 323.
- McCall L.M., Clarke D.M., Rowley G. 2004. Subjective experiences of general practitioners undertaking continuing medical education in mental health: a qualitative study of motivation and process of change. *Primary Care Mental Health* 2: 23—35.
- Arthur N. 1993. Wiens Postdoctoral Education-Training for Specialty Practice: Long Anticipated, Finally Realized. *American Psychologist*, Vol. 48, No 4, 415—422.

## STUDENTS' PRACTICE ON THE HELP-LINE. ORGANIZATIONAL AND SUBJECTIVE ISSUES

*M.G. ZOSIMOVA, F.C. MUSAEVA,  
N.U. FEDUNINA, E.A. TSCHURSINA*

This article outlines some of the major organizational and subjective issues of practice on the Help-line. 34 students' essays were analyzed to figure out the most stressing and facilitating aspects of professional practice in this specific setting, as well as personal focuses during practice. The issues of therapist's actions and attitudes were found out to be the most topical for students, leaving other sides of therapeutic situation much behind.

**Keywords:** students practice, help-line, therapeutic situation

- Vasiljuk F.E. Ponimajuwaja psihoterapija. Opyt postroenija psihotehnicheskoy sistemy / avt. vst. st. i red. L.I. Vorob'eva; pod obw. red. F.E. Vasiljuka. M.: MGPPU, PIRAO, 2007. s. 159—203.
- Vygotskij L.S. O psihologicheskikh sistemah // L.S.Vygotskij. Sobranie sochinenij. T. 1. M.: Pedagogika. 1982. S. 109—131.
- Vygotskij L.S. Problema soznaniya. Zapis' osnovnykh polozhenij doklada L.S. Vygotskogo // L.S. Vygotskij. Sobranie sochinenij. T.1. M.: Pedagogika. 1982. S. 156-167.
- Grin A. Analitik, simvolizacija i otsustvie v analiticheskom settinge (ob izmenenijah v analiticheskoy praktike i analiticheskom opyte) — pamjati D.V. Vinnikotta // Vpervye opublikovano v 1975 Int. J. Psycho-Anal., 56: 1—22. Grinberg, D. Sor, Je.T. de B'janchedi. Vvedenie v raboty Biona: gruppy, poznanie, psihozy, myshlenie, transformacija, psihoanaliticheskaja praktika / per. s angl. M.: «Kognitocentr», 2007. 158 s.
- Krinchik E.P. Mesto i rol' obwego praktikuma v professional'noj podgotovke psihologa: refleksija studentov fakul'teta psihologii MGU v svete modeli kontekstnogo

- obuchenija A.A. Verbickogo // Tekst doklada na konferencii «Lomonosovskie chtenija 2010.» Sekcija «Psihologija». Fakul'tet psihologii MGU im. M.V.Lomonosova. 23 aprolja 2010g. Opublikovan 26.04.10 na blogosfere sajta JeSP ([ht.ru](http://services1.ht-line.ru/infolane/index.php?changeservice=1) ili <http://services1.ht-line.ru/infolane/index.php?changeservice=1>) i 27.04.10 na sajte Flogiston ([www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)).
- Liders A.G. Osobennosti pozicii prakticheskogo psihologa po otnosheniju k klientu // Zhurnal prakticheskogo psihologa. 1996. 3. 15—28.
- Lukovceva Z.V., Matjuhina I.V. Formirovanie kompetencij v oblasti krizisnogo konsul'tirovanija v hode praktiki na telefone doverija // Detskij telefon doverija: problemy, reshenija, perspektivy razvitiya: Materialy gorodskoj nauchno-prakticheskoi konferencii / pod red. Ju.M. Zabrodina. M.: MGPPU, 2009. s. 51—57.
- Manuhina N.I., Hajt F.I. Rol' praktiki v obuchenii prakticheskikh psihologov // Zhurnal prakticheskoi psihologii i psihoanaliza, 1—2 maj, 2001. Rezhim citirovanija: <http://psyjournal.ru/j3p/pap.php?id=20011220> (14.12 2010)
- Fuko M. Germenevtika sub#ekta. SPb.: Nauka, 2007.
- Hamitova I.Ju. Razvitie professional'noj identichnosti konsul'tanta // Zhurnal prakticheskoi psihologii i psihoanaliza, №1, janvar', 2000.
- Holmogorova E. A. Izmenenija obraza situacii konsul'tativnogo kontakta u psihologov-konsul'tantov v uslovijah napravlennogo obuchenija. Diss. ... k. psihol. n., Izhevsk .
- Horuzhij S.S. Duhovnaja i kul'turnaja tradicii v Rossii: sovremennij jetap. Lekcii v VShJe, 2008.
- Firth A., Emmison M. and Baker C. 2005. *Calling for help: An introduction. Calling for Help*. Language and social interaction in telephone helplines Edited by Carolyn Baker, Michael Emmison and Alan Firth.
- Harrison H., Irgens P., Williams S. 2001. *Guidelines for Good Practice for European telephone helplines for children and young people*. Childline.
- Magnuson S. and Norem K. 1998. *Creating a Dynamic Simulation to Teach Systemic Concepts and Theories of Family Counseling in an Introductory Course The Family Journal* 6: 323.
- McCall L.M., Clarke D.M., Rowley G. 2004. Subjective experiences of general practitioners undertaking continuing medical education in mental health: a qualitative study of motivation and process of change. *Primary Care Mental Health* 2: 23—35.
- Arthur N. 1993. Wiens Postdoctoral Education-Training for Specialty Practice: Long Anticipated, Finally Realized. *American Psychologist*, Vol. 48, No 4, 415—422.