

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНИК ОРИЕНТИРОВАННОЙ НА РЕШЕНИЕ КРАТКОСРОЧНОЙ ТЕРАПИИ В РАБОТЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

И.А. ГЕРОНИМУС, Г.Л. БУДИНАЙТЕ

Статья посвящена осмыслению опыта использования техник Ориентированной на решение краткосрочной терапии в практике телефонного консультирования. Представлен теоретический анализ возможностей и ограничений этого подхода в работе на Телефоне доверия, типичная структура разовой телефонной консультации, анализируются особенности работы с абонентами с различной мотивацией обращения за психологической помощью. Для иллюстрации специфики применения техник Ориентированной на решение краткосрочной терапии в работе на Телефоне доверия приводятся примеры из практики телефонного консультирования.

Ключевые слова: телефонное консультирование, Телефон доверия, Ориентированная на решение краткосрочная терапия.

В настоящее время в области телефонного консультирования отчетливо прослеживается тенденция к расширению методов работы за счет адаптации к дистанционной форме психологической помощи методов и техник очных психотерапевтических направлений. Если в начале своего развития службы Телефонов доверия были преимущественно ориентированы на эмпатическое сопереживание и безусловное принятие абонента, и, таким образом, разделяли принципы гуманистической психотерапии [Holding, 1975], то в последнее время в телефонном консультировании начинают использоваться элементы самых разных психотерапевтических школ [Ештокин, 2011; Зыбина, Иванова, 2011; Ленгле, Шумский 2005; Шефов 2007].

Поиск новых форм и методов телефонного консультирования обусловлен разнообразием запросов, предъявляемых абонентами. Одним из часто встречающихся запросов при обращении на Телефон доверия является помощь в определении стратегии поведения в конкретной ситуации.

Отметим, что в литературе, посвященной телефонному консультированию, возможность предъявления абонентом запроса, связанного с поиском оптимальной стратегии поведения, учитывается: определение способов преодоления проблемы рассматривается, как задача одного из этапов телефонной консультации [Моховиков, 2001; Романова, 2001; Хачатурян, 2000]. В то же время описание конкретных техник, направленных на решение этой консультативной задачи, в литературных источниках найти достаточно сложно.

Мы предполагаем, что при работе с запросом, состоящем в определении оптимальной поведенческой стратегии, эффективным средством помощи могут оказаться техники Ориентированной на решение краткосрочной терапии. Они позволяют уже в первой беседе помочь абоненту увидеть ситуацию в новом контексте — в контексте возможного решения — и выработать, соответственно, более конструктивные формы поведения. При этом, пути решения проблемной ситуации не предлагаются консультантом, а формулируются самим абонентом, на основе его жизненного опыта, ценностей, убеждений и т. д.

Осмыслению опыта использования техник этого направления в практике телефонного консультирования посвящена данная статья.

Теоретические основания Ориентированной на решение краткосрочной терапии

Ориентированная на решение краткосрочная терапия разрабатывалась начиная с 1970х годов XX века американскими психотерапевтами С. де Шайзером (S. de Shazer) (1940 — 2005) и Инсу Ким Берг (Insoo Kim Berg) (1934—2007) и окончательно оформилась к началу 1990х годов. Формирование этого направления, можно рассматривать в двух различных контекстах: как результат применения в клинической практике философских идей постклассической рациональности, постмодернизма и конструктивизма и как развитие традиций краткосрочной психотерапии, заложенных М. Эриксоном и Институтом ментальных исследований Пало-Альто (The Palo Alto Mental Research Institute).

В качестве методологической основы Ориентированной на решение краткосрочной терапии выступает ряд направлений философской мысли второй половины XX века: постструктурализм, постмодернизм, социальный конструктивизм. В рамках этих направлений постулируется, что при изучении психических феноменов на объект исследования оказывают влияние цели и установки самого исследователя. В связи с этим, признается ограниченность возможностей моделирования явлений сознательной жизни через выявление причинно-следственных законо-

мерностей и принципиальная невозможность их «полного», «всестороннего» описания [Будинайте, 2006].

Следствием применения этих идей в психотерапевтическом контексте является отказ от экспертной позиции психотерапевта как носителя «объективных» знаний и ориентация на сотрудничество с самим клиентом как с экспертом, обладающим наиболее полной, «инсайдерской» информацией о своей проблеме и способах ее решения.

Психотерапевт в этом подходе рассматривается как фасилитатор: его работа направлена, прежде всего, на то, чтобы выявить, поддержать и усилить те положительные изменения, которые уже происходят в жизни клиента. В процессе работы исследуется более устраивающая клиента жизненная ситуация и уже имеющиеся у него ресурсы, сильные стороны, конструктивные стратегии поведения. С содержательной точки зрения сам клиент определяет цель психотерапевтической работы и формулирует возможные пути достижения этой цели.

Конструктивистская ориентация данного подхода проявляется в акцентировании циркулярной взаимосвязи между поведением человека и тем, как он видит свою жизненную ситуацию: способ восприятия человеком себя и обстоятельств своей жизни оказывает влияние на его действия, а полученный в результате совершенных действий опыт, в свою очередь, влияет на представления человека о себе и происходящих в его жизни событиях [Будинайте, 2005].

В связи с этим, психотерапевтический процесс понимается как совместное с клиентом конструирование нового «непроблемного» описания его жизненной ситуации. Предполагается, что трансформация «понятийных структур» клиента, которая осуществляется в процессе терапии, приводит к изменению и его поведенческих реакций и, таким образом, может быть использована для достижения прагматических психотерапевтических целей [Shazer, 1991]. В то же самое время уже в первой беседе накапливаются «факты» исключений и удач, которые меняют — в случае удачного хода беседы — сложившиеся представления клиента о себе и т. д.

Большое влияние на развитие Ориентированной на решения психотерапии оказали работы Милтона Эриксона [Эриксон, 1995; Эриксон, Хейли, 2000].

Влияние М. Эриксона связано, прежде всего, с характерной для Ориентированного на решение подхода ориентации на достижение прагматических психотерапевтических целей (как правило формулируемых в терминах изменения в поведении клиента) и отказ от аналитического исследования проблемы [Shazer, 1985; Shazer, 1988]. В Ориенти-

рованной на решение психотерапии подчеркивается отсутствие прямой взаимосвязи между способами достижения клиентом поставленной им цели и причинами возникновения проблемы, поэтому история развития проблемной ситуации и ее возможные причины, как правило, подробно не исследуются.

Другим психотерапевтическим направлением, которое сыграло важную роль в становлении теории и практики Ориентированной на решение краткосрочной терапии является краткосрочная стратегическая терапия, сформировавшаяся в результате работы Института психических исследований в Пало Альто.

В краткосрочной стратегической терапии используется интеракционная модель, которая сфокусирована на циркулярной взаимосвязи между восприятием клиентом проблемной ситуации и предпринятыми им способами разрешения проблемы [Нардонэ, Вацлавик, 2006; Нардонэ, Сальвини 2011]. В этом направлении психологические проблемы рассматриваются как формы поведения, которые возникают, реализуются и подкрепляются в социальном контексте.

Несмотря на конструктивистскую ориентацию, характерную для обоих подходов, между ними есть и существенное различие. Если в краткосрочной стратегической психотерапии позиция терапевта носит директивный характер (в ней используются гипнотические техники, терапевт самостоятельно планирует последовательность поведенческих предписаний), то в Ориентированной на решение краткосрочной психотерапии элементы директивности присутствуют в минимальной степени. Терапевт отказывается от интерпретации предъявляемой клиентом ситуации, а предписания чаще всего включают шаги по направлению к желаемой цели, предложенные и сформулированные самим клиентом.

В настоящее время Ориентированная на решение краткосрочная психотерапия становится все более популярной среди практикующих специалистов. М. Николс и Р. Шварц отмечают, что привлекательность этого подхода связана, с «сочетанием прагматического минимализма, когнитивной направленности и легко осваиваемых техник» [Николс, Шварц, 2004].

Хотя интерес к Ориентированной на решение терапии растет и среди русскоязычных психологов, это направление только осваивается в нашей стране, а потенциал Ориентированной на решение краткосрочной терапии в различных областях практической психологии (в том числе и в сфере телефонного консультирования), с нашей точки зрения, еще далеко не реализован.

Ориентированная на решение краткосрочная терапия в контексте телефонного консультирования

Ориентированная на решение краткосрочная психотерапия обладает рядом особенностей, которые позволяют предположить, что использование этого метода в работе на Телефоне доверия может быть особенно эффективным. При оценке потенциала этого подхода в работе на Телефоне доверия необходимо учитывать следующие специфические особенности телефонного консультирования:

1. Консультация на Телефоне доверия чаще всего носит разовый характер. В связи с этим работа в Ориентированной на решение логике может быть сведена к совместному конструированию описания устраивающей абонента жизненной ситуации, выявлению ресурсов абонента, его сильных сторон, применяемых им конструктивных стратегий и определению первого шага абонента по направлению к поставленной цели. Хотя наряду с этим можно давать и рассчитанные на более широкую перспективу задание или обратную связь.

2. Наличие единственного (аудиального) канала передачи информации. Одной из задач Ориентированной на решение краткосрочной терапии является конструирование клиентом нового описания себя и своей жизненной ситуации. Эта задача решается в первую очередь языковыми средствами, поэтому значимость вербализации, интонационной точности в данном подходе особенно высока. В связи с этим наличие единственного, аудиального канала передачи информации может играть позитивную роль, так как способствует сосредоточенности абонента на самом содержании терапевтического диалога.

3. Индивидуальный формат работы. Еще одно важное ограничение телефонного консультирования связано с тем, что даже если заявленная абонентом проблема включает в себя сложности в его взаимодействии с другими людьми, работа, чаще всего, возможна только с одним из участников коммуникации. Вместе с тем, в Ориентированном на решение подходе существуют приемы, направленные на «виртуальное» привлечение других лиц из окружения клиента, в случае, если они не могут принимать реального участия в разговоре [Будинайте, 2012].

4. Структурированность телефонного диалога. В литературе по телефонному консультированию особое внимание уделяется последовательности этапов телефонного диалога и важности прохождения всех этапов в рамках каждой телефонной консультации [Моховиков, 2001; Романова, 2001; Хачатурян, 2000]. В Ориентированной на решение краткосрочной психотерапии также детально разработана как первич-

ная структура первой сессии, так и последовательность этапов дальнейшей работы.

Сопоставление последовательности этапов телефонного диалога и структуры первой сессии Ориентированной на решение краткосрочной терапии показывает, что консультативный процесс в обоих случаях выстраивается схожим образом. И в том и в другом случае встречаются общие элементы: установление контакта, определение проблемы, поиск путей изменения ситуации, завершение разговора. Различие заключается в том, что телефонное консультирование в своем традиционном варианте ориентировано на анализ эмоциональных или когнитивных аспектов проблемной ситуации, в то время как фокусом работы Ориентированной на решение краткосрочной терапии являются желаемые клиентом изменения.

Выявленное сходство открывает возможности для реализации логики первой очной встречи в процессе консультации на Телефоне доверия.

Этапы телефонного диалога, реализуемого в логике Ориентированной на решение краткосрочной терапии

Ниже будет представлено описание двух случаев, выполненное на основе аудиозаписи телефонной консультации. При выборе практических примеров мы опирались на принятую в Ориентированной на решение краткосрочной терапии классификацию типов мотивации обращения за психологической помощью: «*клиент*» (человек готовый совершать усилия для изменения не устраивающей его ситуации), «*жалобщик*» (человек, признающий существование проблемы, но считающий, что ее решение зависит не от него, а от других людей), «*визитер*» (человек, направленный на работу с психологом другими людьми без самостоятельной мотивации) [Berg, 1994; Shazer, 1991].

Отметим, что по нашему опыту наиболее типичным, как очевидно, является обращение на Телефон доверия абонентов с мотивацией «клиентов» или «жалобщиков», а то время как обращения «визитеров» достаточно редки.

В связи с этим, первый случай иллюстрирует возможную последовательность этапов консультации при работе с «клиентом», второй — особенности работы с «жалобщиком».

В целях сохранения анонимности изменены имена абонентов, их возраст и некоторые обстоятельства.

Отметим, что предложенная ниже последовательность этапов телефонного диалога не является универсальной. Она может варьироваться

в зависимости от запроса абонента или особенностей ситуации консультирования.

Особенности телефонного консультирования «клиента»

Знакомство, установление контакта. В начале консультации важно уделить время сбору информации о самом абоненте и его актуальной жизненной ситуации. Это позволяет установить с абонентом доверительный контакт. Кроме того, на этой стадии абонент часто рассказывает о своих сильных сторонах и ресурсах, что может быть использовано на более поздних этапах работы.

На Телефон доверия обратился молодой человек 16 лет по имени Григорий. Он начал разговор с того, что в последнее время сталкивается с неконтролируемыми и необъяснимыми вспышками гнева. Консультант, попросил у Григория разрешения перед тем, как обсуждать саму проблему, задать несколько более общих вопросов о нем и его жизненной ситуации.

Выяснилось, что абонент живет с матерью, отчимом в подмосковной городе. Он учится в последнем классе школы и тратит много времени на подготовку к поступлению в ВУЗ. Он каждый день совершает продолжительные поездки на электричке в Москву, из-за которых сильно устает.

Друзей у Григория мало, а общаться с ними почти не удается из — за отсутствия времени.

Полученная информация позволила лучше понять, как абонент воспринимает свою жизненную ситуацию и рассмотреть его запрос в более широком контексте.

Сбор информации о проблеме и определение запроса. На этой стадии задачей психолога является описание проблемы на конкретном уровне (выявление поддерживающей проблемную ситуацию поведенческой последовательности), локализация проблемы во времени (когда проблема появилась) и в пространстве (в каких именно ситуациях и контекстах проблема проявляется) [Macdonald, 2007]. Это не только позволяет собрать необходимую информацию, но и значительным образом влияет на восприятие проблемной ситуации самим абонентом. Проблема, которая первоначально рассматривалась как тотально включенная во все аспекты жизни, начинает восприниматься как ряд конкретных повторяющихся событий, которые происходят в определенном контексте, в определенное время [Будинайте, 2005].

Выяснилось, что Григорий стал отмечать у себя повышенную раздражительность примерно полтора года назад. Непосредственным поводом

для обращения стала неконтролируемая вспышка гнева, случившаяся после того, как мать Григория, проявила недовольство тем, как тот помыл посуду. Приступ сильного гнева вызвал у него растерянность и чувство вины.

На вопрос о цели звонка, Григорий ответил, что хотел бы разобраться в причинах появления агрессивных реакций. Консультант отметил, что проанализировать причины возникновения подобных эмоций в течение одного телефонного разговора может быть не просто, и предложил сосредоточиться на способе решения этой проблемы. Григорий отметил, что такой результат устроил бы его еще больше.

Определение цели (критериев преодоления проблемной ситуации). Сохранением этого этапа может быть определение критериев решения проблемы и исследование того, как преодоление актуальных сложностей может повлиять на другие стороны жизни абонента.

Гипотетическое решение проблемы не предлагается терапевтом, а конструируется абонентом исходя из своих убеждений и ценностей и на понятном для себя языке. Для создания «картины» более желаемой для абонента ситуации часто используется известная техника «чудесного вопроса» [Berg, 1994; Shazer, 1988; Stith, 2012].

В результате восприятие актуальных психологических затруднений встраивается в контекст перспективы решения проблемы, что позволяет на более поздних этапах работы переопределить существующую ситуацию как «промежуточный этап» на пути к достижению цели [Будиняйте, 2005].

Дальнейшая работа была сфокусирована на детальном обсуждении того, как могла бы измениться жизнь если он сможет одержать верх над агрессивными реакциями. Григорий перечислил следующие изменения, связанные с гипотетической ситуацией решения проблемы: он станет «менее конфликтным и раздражительным», в том числе перестанет ссориться с родителями, отношения с которыми станут более доверительными, у него станет больше друзей, он сможет в большей степени концентрироваться на учебе, возможно, у него появится девушка, он начнет лучше думать о самом себе и меньше времени станет посвящать мыслям о возможных сложностях и неудачах, которые могут его ждать в будущем.

Затем абоненту было предложено описать свой день после чудесного избавления от неконтролируемой агрессии и неприятных мыслей. Абонент отметил, что он встанет с утра с меньшим раздражением, будет более продуктивно заниматься с репетитором, а затем пойдет встретиться со своей знакомой. Изменения, которые произойдут с Григорием, смогут за-

метить окружающие. Репетитор, возможно, отметит, что Григорий стал более собранным; родители обратят внимание на то, что он стал более вежливо и приветливо с ними разговаривать. На знакомую произведет впечатление, что у абонента необычно доброе выражение лица, он стал более внимательным, а его суждения стали менее максималистскими, более зрелыми и спокойными.

Шкалирование. В рамках вопросов шкалирования абоненту предлагается оценить свое состояние по определенной шкале. В наиболее распространенном варианте предлагается представить шкалу на верхних делениях которой располагается устраивающая его жизненная ситуация, а на нижних — наоборот, самая неблагоприятная ситуация и оценить по этой шкале свое актуальное состояние. Эта техника также может применяться по отношению к самым различным аспектам обсуждаемой ситуации: к самооценке клиента, его веры в возможность преодоления проблемы, к его мотивации, эмоциональному состоянию, к мотивации других людей и т. д.

На следующем этапе исследуется перспектива небольшого изменения ситуации в желаемую сторону.

Данная техника направлена на формирование представления о поэтапном движении к достижению цели и ближайшем шаге в этом направлении.

После детального обсуждения гипотетической перспективы освобождения от влияния неконтролируемой агрессии, консультант попросил Григория оценить вероятность достижения этой цели. Вопрос консультанта был направлен на актуализацию мотивации клиента и принятие им ответственности за осуществление изменений в своей жизни. Абонент ответил, что он сможет решить обсуждаемую проблему с вероятностью 80%, так как после того, как детально описал свое поведение в ситуации свободы от проблемы, понимает, что для этого нужно сделать. Такой ответ показал, что перспектива решения проблемы воспринимается абонентом как реальная и он готов предпринимать для этого конкретные шаги.

Задачей следующего этапа работы стало конструирование представления о ближайшем шаге по направлению к поставленной цели. Консультант спросил Григория о том, какое небольшое изменение в его жизни, могло бы свидетельствовать о том, что дела идут в предпочитаемом для него направлении.

Это изменение было описано следующим образом: в ситуации общения с родителями Григорий сможет в течение продолжительного времени не допускать вспышек раздражения и общаться с ними вежливо и спокойно. Ис-

ходя из этого, абонентом был сформулирован первый шаг: в течении дня внимательно отмечать возникающие реакции раздражения и не допускать, чтобы они влияли на его поведение. Отметим, что эта цель, которая «со стороны» может показаться слишком «большой» и невыполнимой, в логике этого конкретного случая выступала, как в целом адекватная представлениям Григория о его возможностях. Тем не менее, для того, чтобы сформулированный абонентом первый шаг воспринимался им как более достижимый и реалистичный, был возможен следующий нереализованный в данной консультации ход: спросить у абонента, чтобы могли сделать сами родители, для того, чтобы ему было легче общаться с ними без раздражения, а затем выяснить, как бы сам Григорий мог поспособствовать этим действиям родителей.

Обратная связь. Обратная связь представляет собой возможность психологически завершить разговор, подвести его итог и усилить мотивацию абонента на активные действия, направленные на изменение ситуации.

В Ориентированной на решение краткосрочной психотерапии обратная связь, формулируется на основе информации, полученной от клиента в течение сессии, но в видении и понимании психотерапевта как нейтрального слушателя, собеседника, способного увидеть ситуацию «под другим углом».

Обратная связь, как правило, предлагается клиенту в виде комплимента, сообщения — мостика (в котором потенциал, который психотерапевт уже видит в актуальной ситуации клиента, связывается с целью, встроенной в то, что клиент хотел бы достигнуть) и «домашнего задания» или рекомендации [Будинайте, 2005; Shazer, 1988].

В завершение разговора консультант отметил, что у него возникло впечатление, что для Григория очень важны отношения с окружающими людьми (будь то отношения с родственниками, друзьями или противоположным полом) и их развитие. И реакции раздражения могут быть препятствием для построения желаемых отношений.

Консультант также предложил сфокусировать внимание не на исследовании причин возникновения агрессивных реакций, а на «экспериментировании» с новыми для Григория способами поведения, которые обсуждались в ходе разговора. Было отмечено, что возможно изменение в поведении вызовет и изменение его внутреннего состояния.

Отметим, что предложенный выше вариант обратной связи, не является единственно возможным. Предлагаемая клиенту обратная связь может варьироваться в зависимости от стиля работы консультанта и его восприятия жизненной ситуации клиента.

Особенности телефонного консультирования «жалобщика»

При работе с «жалобщиком» последовательность этапов телефонного диалога может выстраиваться схожим образом. Вместе с тем, работа с этим типом абонентов имеет свою специфику в постановке консультативных задач и определении направления консультации. Так как абонент не связывает возможное изменение не устраивающей его жизненной ситуации с собственными усилиями, обсуждение стратегии решения проблемы и необходимых для этого шагов в этом случае часто является контрпродуктивным. Вместо этого консультация может быть направлена на конкретизацию ожиданий абонента от других людей и прояснение того, каким образом абонент воспринимает проблемную ситуацию и причины ее возникновения. Решение этих задач может стать своеобразной «подготовкой» для обсуждения возможного вклада самого абонента в изменение ситуации [Berg, 1994].

Знакомство, установление контакта. *На телефон доверия обратилась женщина лет 40 по имени Анастасия. Причиной для обращения послужили сложности во взаимодействии с 16 летней дочерью, Анной. Выяснилось, что абонентка живет в небольшом подмосковном городе, находится в разводе и воспитывает дочку одна. Помимо младшей дочери подростка есть еще и сын 23 лет, которой часть времени проводит в Москве (где учится и работает), а часть времени живет в том же городе вместе со своей девушкой. Отношения со старшим сыном в целом абонентку устраивают, хотя, по ее словам, и с ним существуют сложности.*

Сбор информации о проблеме и определение запроса. *На следующем этапе диалога трудности, которые абонентка испытывает в отношениях с младшей дочерью были конкретизированы. Анастасию не устраивает, что дочь ведет себя скрытно, не рассказывает ей о своих друзьях и молдом человеке, не предупреждает о своих отлучках из дома и не интересуется ее жизнью.*

На вопрос о том, бывают ли такие ситуации, когда контакт с дочерью складывается лучше, абонентка ответила утвердительно. Вместе с тем, по словам Анастасии, устраивающее ее общение с дочерью происходит достаточно редко и только в том случае, когда у Анны хорошее настроение. Такой ответ позволил предположить, что Анастасия не связывает возможные изменения в поведении дочери с изменением собственных поведенческих реакций.

Хотя абонентка описывала свои сложности в отношениях с дочерью достаточно обобщенно, запрос был сформулирован конкретно: принять решение проявлять ли ей инициативу для знакомства с молодым человеком дочери или подождать, пока дочь сама познакомит ее с ним (в таком ожи-

дании она находилась последние полгода). Абонентка отметила, что знакомство с молодым человеком Анны было бы для нее признаком улучшения отношений с дочерью.

Определение цели (критериев преодоления проблемной ситуации). Предпринятые консультантом попытки перевести фокус разговора на определение более подходящей стратегии поведения не привели к успеху. На вопрос о том, какой способ поведения в этой ситуации кажется ей правильным, абонентка ответить не смогла. Вместо этого она опять стала выражать свою неудовлетворенность поведением дочери.

Это подтвердило предположение о том, что в настоящий момент абонентка скорее занимает позицию «жалобщика» чем «клиента». В связи с этим, дальнейшая работа была направлена на конкретизацию ее ожиданий от поведения дочери. Абонентка описала устраивающие ее отношения с Анной следующим образом: та предупреждает ее о своих отлучках из дома, берет на себя часть домашних обязанностей, знакомит с молодым человеком и ведет себя с ней более вежливо (здоровается с ней, иногда интересуется ее жизнью). Такая конкретизация позволяет сузить часто «разлитое» недовольство другим человеком, сделать ожидания от него более конкретными и соответственно задает в любом случае более конструктивную основу дальнейшему возможному взаимодействию. Анастасия отметила, что в этом случае она чувствовала бы себя более спокойно, однако описать, как бы в этой гипотетической ситуации изменилось бы ее поведение по отношению к дочери не смогла.

Затем был реализован прием «виртуального» привлечения к разговору лиц из окружения абонента [Будинайте, 2012]. Консультант попросил абонентку представить, что дочь имеет возможность слушать их разговор и предположить, чтобы ответила дочь, если бы ее спросили, в какой ситуации ей было бы легче изменить свое поведение желаемым для матери образом, и у нее была бы возможность ответить абсолютно искренне. Однако сформулировать гипотетический ответ Анны на этот вопрос абонентка также не смогла (отметим, что это может быть связано с некоторыми упущениями в ходе беседы со стороны консультанта).

Фокусом работы на следующем этапе беседы стало более детальное обсуждение восприятия Анастасией своей семейной ситуации. Выяснилось, что она воспитывала обоих детей схожим образом: не выдвигала к ним жестких требований и в конфликтных ситуациях часто была готова пойти им на встречу. Несмотря на это, отношения с каждым ребенком у абонентки с самого складывались по-разному: если старший сын часто обращался к матери за советом и поддерживал доверитель-

ные отношения, то младшая дочь всегда занимала в отношениях с ней более отстраненную позицию. В связи с этим в разговоре возникла тема своеобразия каждого ребенка и необходимости гибкого подхода к их воспитанию.

Выяснилось также, что абонентка «пробовала» различные способы поведения по отношению к дочери. Если Анастасия начинала активно интересоваться ее жизнью, Анна воспринимала это как «вторжение» и реагировала на такой интерес агрессивно. Если же она вела себя по отношению к дочери отчужденно, дочь выражала обиду, что мать ей не интересуется. Описать промежуточный вариант поведения между этими крайностями абонентка также не смогла.

В связи с тем, что абонентка не связывала возможное решение проблемы с изменениями в своем поведении, шкалирование, не проводилось. Вместе с тем, абонентка смогла обозначить свой ближайший шаг, направленный на улучшение отношений с дочерью: предложить дочери познакомить ее с молодым человеком. Была обсуждена возможная реакция дочери на такое предложение.

Обратная связь. Консультант отметил, что предложить конкретный «рецепт» решения проблемы ему достаточно сложно, так как все люди разные и то, что «сработает» с одним ребенком может не привести к желаемым результатам с другим. Вместе с тем, у него сложилось впечатление, что один и тот же подход к воспитанию привел в случае двух детей Анастасии к разным результатам. В этой связи, возможно, имело бы смысл подумать, как можно было бы усовершенствовать воспитательную стратегию, чтобы она больше подходила младшей дочери.

Кроме того, он отметил, что, возможно, человек, который лучше всего знает, что могло бы помочь Анне изменить свое поведение, — это сама Анна, и предложил абонентке с ней об этом поговорить, несмотря на то, что гарантировать, что Анна пойдет на такой разговор невозможно.

Абонентка с интересом приняла эту идею и сказала, что обязательно поговорит с дочерью о том, что бы она могла сделать, чтобы дочь легче изменила свое поведение. Кроме того, она подчеркнула, что намеревается проявить инициативу и предложить дочери познакомить ее с молодым человеком.

Оценивая результаты описанной выше консультации, можно отметить, что несмотря на то, что в процессе телефонного диалога не удалось описать конкретную поведенческую стратегию, в результате работы абонентка заняла более активную позицию по отношению к возмож-

ному изменению взаимоотношений с дочерью. Можно также надеяться, что разговор, который абонентка запланировала с дочерью, позволит ей увидеть взаимосвязь между ее действиями и желаемыми изменениями в поведении дочери.

Заключение

Хорошо известная сложность в определении критериев эффективности психотерапевтической работы для телефонного консультирования стоит особенно остро, так как в подавляющем большинстве случаев отследить динамику преодоления абонентом проблемной ситуацией, которая явилась предметом работы, невозможно (а тем более невозможно оценить то влияние, которое оказала на абонента консультация).

В этой связи выводы об эффективности или неэффективности телефонной консультации могут быть скорее основаны на анализе самим терапевтом содержания телефонного диалога, и выступают скорее предположениями.

Несмотря на описанные выше сложности, можно предположить, что терапевтические задачи первого приема Ориентированной на решение краткосрочной психотерапии могут быть эффективно реализованы и в формате дистанционной работы. При этом в некоторых случаях абонент Телефона доверия может не нуждаться в длительной психологической помощи, и такая разовая консультация может приводить к достаточно существенным эффектам (что особенно важно в ситуации неготовности большинства клиентов телефона доверия — в силу самых разнообразных причин — включиться в более длительную работу).

ЛИТЕРАТУРА

- Будинайте Г.Л.* Ориентированная на решение краткосрочная терапия./ Системная семейная терапия: Классика и современность. Под ред. Черникова А.В. М.: Независимая фирма «Класс», 2005. — С. 233—269.
- Будинайте Г.Л.* Особенности обучения постклассическому методу психологической помощи семье: В системе «Ориентированной на решение краткосрочной терапии»: Дисс. ... канд. психол. наук: 19.00.07 М., 2006. 189 с.
- Будинайте Г.Л.* Циркулярная работа с супружеской парой в ориентированной на решение краткосрочной терапии / Системная психотерапия супружеских пар. Научный редактор и составитель Варга А.Я. Москва: Когито-центр, 2012. — С. 216—280.
- Ештокин Н.А.* Психодинамическая модель пространства не-до-веры — как метод анализа динамики взаимодействия консультанта и абонента на телефо-

- не доверия. // Вестник РАТЭПП, 2011. [Электронный ресурс] URL: <http://gatepp.ru/publ/3-1-0-87> дата обращения: 13.08.2013
- Зыбина В.В., Иванова И.М.* Использование техник имаго-терапии в консультировании суицидальных абонентов по телефону доверия // Вестник РАТЭПП, 2011. [Электронный ресурс] URL: <http://gatepp.ru/publ/3-1-0-87> дата обращения: 13.08.2013.
- Ленгле А., Шумский В.В.* Экзистенциальный анализ в практике телефонного психологического консультирования // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2005. Т. 2. № 2. — С. 99—109.
- Моховиков А.Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001 — 494 с.
- Нардонэ Дж., Вацлавик П.* Искусство быстрых изменений: краткосрочная стратегическая терапия: Пер. сит. — М. Изд-во Института психотерапии, 2006. — 192 с.
- Нардонэ Дж., Сальвини А.* Магическая коммуникация. Стратегический диалог в психотерапии. — М.: Рид Групп, 2011. — 250 с.
- Николс М, Шварц Р.* Семейная терапия. Концепции и методы. М.: Эксмо. 2004. — 960 с.
- Романова, Е.С.* Работа психолога на телефоне доверия: Методическое пособие. М.: МГУ, 2001. — 69 с.
- Хачатурян С.Д.* Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия»: Учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс] / URL: <http://gatepp.ru/publ/5-1-0-34/> (дата обращения: 12.11.2013).
- Шефов С.А.* Экзистенциальный подход в психологическом консультировании // Вестник РАТЭПП, 2007. [Электронный ресурс] URL: <http://gatepp.ru/publ/3-1-0-2> дата обращения: 13.08.2013.
- Эриксон М.Г.* Мой голос останется с вами: Обучающие истории [психолога и гипнотизера] Милтона Эриксона = My voice will go with you / [Пер. с англ.]; авт. предисл. Л. Хоффман; изд. и коммент. С. Розена. — СПб.: Петербург-XXI век, 1995. — 196 с.
- Эриксон М, Хейли Дж.* Стратегии семейной терапии. М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2000. — 432 с.
- Berg I.K.* Family-based services: A solution-focused approach. WW Norton & Co, 1994. — 226 с.
- Holding T.A.* Suicide and «The Befrienders» // British Medical Journal. — 1975. — № 3. — С. 751—752.
- Macdonald A.J.* Solution Focused Brief Therapy theory research and practice. London: Sage Publication, 2007. — 218 с.
- Shazer S.* Keys to solution in brief therapy. New York: Ww Norton, 1985. — 195 с.
- Shazer S.* Clues: Investigating solutions in brief therapy. WW Norton & Co, 1988. — 202 с.
- Shazer S.* Putting difference to work. New York: WW Norton, 1991. — 182 с.
- Stith S. et al.* Making a difference in making miracles: Common roadblocks to miracle question effectiveness // Journal of marital and family therapy. — 2012. — Т. 38. — №. 2. — С. 380—393.

APPLICATION OF SOLUTION FOCUSED BRIEF THERAPY TECHNIQUES IN A HELPLINE SERVICES

I.A. GERONIMUS, G.L. BUDINAJTE

The paper discusses the experience of using Solution focused brief therapy in the practice of telephone counseling . It considers a theoretical analysis of the possibilities and limitations of this approach in the helpline, a typical structure of a single telephone consultations, the peculiarities of work with the subscribers with different types of motivation. Several cases of telephone counseling are described to illustrate the application of Solution focused brief therapy on a helpline services.

Keywords: telephone counseling, Helpline, Solution focused brief therapy.

- Budinajte G.L.* Orientirovannaja na reshenie kratkosrochnaja terapija / Sistemnaja semejnaja terapija: Klassika i sovremennost'. Pod red. Chernikova A.V, M.: Neza-visimajaja firma "Klass", 2005. S. 233—269.
- Budinajte G.L.* Osobennosti obuchenija postklassicheskomu metodu psihologicheskoj pomoshhi sem'e: V sisteme "Orientirovannoj na reshenie kratkosrochnoj terapii": Diss. ... kand. psihol. nauk: 19.00.07 M., 2006. 189 s.
- Budinajte G.L.* Cirkuljarnaja rabota s supruzheskoj paroj v orientirovannoj na reshenie kratkosrochnoj terapii. / Sistemnaja psihoterapija supruzheskih par. Nauchnyj redaktor i sostavitel' Varga A. Ja. Moskva: Kogito-centr, 2012. C. 216—280.
- Eshtokin N.A.* Psihodinamicheskaja model' prostranstva ne-do-very — kak metod analiza dinamiki vzaimodejstvija konsul'tanta i abonenta na telefone doverija. // Vestnik RATJePP, 2011. [Jelektronnyj resurs] URL: <http://ratepp.ru/publ/3-1-0-87> data obrashhenija: 13.08.2013.
- Zybina V.V., Ivanova I.M.* Ispolzovanie tehnik imago-terapii v konsul'tirovanii suicidal'nyh abonentov po telefonu doverija // Vestnik RATJePP, 2011. [Jelektronnyj resurs] URL: <http://ratepp.ru/publ/3-1-0-87> data obrashhenija: 13.08.2013.
- Lengle A., Shumskij V.B.* Jekzistencial'nyj analiz v praktike telefonnogo psihologicheskogo konsul'tirovanija // Psihologija. 2005. № 2. — C. 99—109.
- Mohovikov A.N.* Telefonnoe konsul'tirovanie. M.: Smysl, 2001. 494 s.
- Nardonje Dzh., Vaclavik P.* Iskusstvo bystryh izmenenij: kratkosrochnaja strategicheskaja terapija: Per. sit. — M. Izd-vo Instituta psihoterapii, 2006. 192 s.
- Nardonje Dzh., Sal'vini A.* Magicheskaja kommunikacija. Strategicheskij dialog v psihoterapii. — M.: Rid Grupp, 2011. 250 s.
- Nikols M., Shvarc R.* Semejnaja terapija. Konceptii i metody. M.: Jeksmo. 2004. — 960 s.
- Romanova E.S.* Rabota psihologa na telefone doverija: Metodicheskoe posobie. M.: MGU, 2001. — 69 s.
- Hachaturjan S.D.* Psihologicheskie uslovija jeffektivnosti funkcionirovanija "Telefonov Doverija": Ucheb.-metod. posobie [Jelektronnyj resurs] / URL: <http://ratepp.ru/publ/5-1-0-34/> (data obrashhenija: 12.11.2013).

- Shefov S.A.* Jekzistencial'nyj podhod v psihologicheskom konsul'tirovanii // Vestnik RATJePP, 2007. [Jelektronnyj resurs] URL: [http://ratepp.ru/publ/3-1-0-2 data obrashhenija: 13.08.2013](http://ratepp.ru/publ/3-1-0-2_data obrashhenija: 13.08.2013).
- Erickson M.G.* Moj golos ostanetsja s vami: Obuchajushhie istorii [psihologa i gipnotizera] Milтона Jerikсона = My voice will go with you / [Per. s angl.]; avt. predisl. L. Hoffman; izd. i komment. S. Rozena. — SPb.: Peterburg-XXI vek, 1995. — 196 s.
- Erickson M., Hayley J.* Strategii semejnoj terapii. M.: Institut Obshhegumanitarnyh issledovanij, 2000. — 432 s.
- Berg I.K.* Family-based services: A solution-focused approach. WW Norton & Co, 1994. — 226 c.
- Holding T.A.* Suicide and «The Befrienders» // British Medical Journal. — 1975. — № 3. — С. 751—752.
- Macdonald A.J.* Solution Focused Brief Therapy theory research and practice. London: Sage Publication, 2007. — 218 c.
- Shazer S.* Keys to solution in brief therapy. New York: Ww Norton, 1985. — 195 c.
- Shazer S.* Clues: Investigating solutions in brief therapy. WW Norton & Co, 1988. — 202 c.
- Shazer S.* Putting difference to work. New York: WW Norton, 1991. — 182 c.
- Stith S. et al.* Making a difference in making miracles: Common roadblocks to miracle question effectiveness //Journal of marital and family therapy. — 2012. — Т. 38. — №. 2. — С. 380—393.