

Обращения примитивно-развлекательного характера в работе психолога-консультанта Детского телефона доверия

И.А. Геронимус,

*психолог Центра экстренной психологической помощи, ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет», Москва, Россия,
ivangeronimus@yandex.ru*

Т.А. Карниз,

*психолог Центра экстренной психологической помощи, ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет», Москва, Россия,
vita_karniz@mail.ru*

Рассматриваются трудности, с которыми сталкивается психолог-консультант при работе на Детском телефоне доверия в случаях звонков-розыгрышей. К категории звонков-розыгрышей относятся обращения, в которых абонент либо предлагает психологу-консультанту обсудить вымышленную ситуацию, либо вообще не формулирует запроса. На основании эмпирического материала выделены основные разновидности звонков-розыгрышей: звонки-шутки, звонки-фантазии, навязчивые звонки, звонки-оскорбления, звонки-пранки, звонки сексуального характера, звонки-знакомства. Исследуются возможные виды мотивации абонентов детского и подросткового возрастов, развлекающихся по телефону: экспериментирование с новыми социальными ролями, выражение отрицательных эмоций, познавательная мотивация и др. Представлены принципы и стратегии работы психологов-консультантов Детского телефона доверия с этим типом обращений: в их основе лежат идеи культурно- исторической психологии и модель коммуникативных стилей В. Сатир.

Ключевые слова: телефонное консультирование, Телефон доверия, работа с немотивированными клиентами, психологическая поддержка, звонки-розыгрыши, мотивационная основа звонков-розыгрышей.

Для цитаты:

Геронимус И.А. Карниз Т.А. Обращения примитивно - развлекательного характера в работе психолога - консультанта телефона доверия [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2013. №4. URL: http://psyedu.ru/journal/2013/4/Heronimus_Karniz.phtml (дата обращения: дд.мм.гггг)

Geronimus I.A., Karniz T.A., Primitive entertainment prank calls in the work of counseling psychologist on Children helpline. Jelektronnyj resurs «Psihologicheskaja nauka i obrazovanie psyedu.ru», E-journal «Psychological Science and Education psyedu.ru», 2013. no. 4. Available at: http://psyedu.ru/journal/2013/4/Heronimus_Karniz.phtml (Accessed dd.mm.yyyy)

Одна из задач деятельности служб Телефонов доверия, требующая всестороннего анализа – это определение стратегии работы со звонками примитивно-развлекательного характера.

Особенностью категории звонков-розыгрышей является то, что абонент либо предлагает психологу-консультанту обсудить вымышленную ситуацию, либо вообще не формулирует запроса (провоцирует на агрессивную реакцию, нецензурно выражается,

оскорбляет, использует консультанта в сексуальных целях, звонит в течение короткого промежутка с одной и той же репликой).

Особенно много звонков примитивно-развлекательного характера, поступает на Телефоны доверия, ориентированные на оказание помощи детям и подросткам. Анализ статистики обращений на Детский телефона доверия ЦЭПП МГППУ за 2011–2012 гг. показывает, что на этот вид обращений приходится 32 % от количества всех поступивших в этот период звонков, а в некоторые дни доля звонков развлекательного характера составляла до 80 % [7].

В связи вопросы о том, возможно ли оказание психологической помощи этой категории абонентов и какими могут быть задачи работы, требуют дополнительного осмысления.

Феномен детских телефонных розыгрышей в научной литературе

В настоящее время в научной литературе имеются работы, в которых детские телефонные розыгрыши рассматриваются с психологической и культурологической точек зрения.

Подробное исследование этого явления было проведено М.В. Осориной. Автор относит телефонные розыгрыши к традиционной форме коммуникативного поведения детей, которая является устоявшейся частью детской субкультуры.

Согласно ее данным, телефонные розыгрыши – это форма совместной деятельности детей, как правило, одного возраста, которые живут по соседству или долгое время находятся вместе. В ее работе выделены две задачи, которые решают дети, разыгрывая людей по телефону: обучение влиянию на других и освоение способов социальной самопрезентации [13].

В работе М.Д. Алексеевского звонки-розыгрыши рассматриваются как жанр детского фольклора с характерной для него логикой абсурда. Привлекательность такому способу времяпрепровождения придает анонимность звонков и невозможность разоблачения. Чаще всего развлекаются по телефону мальчики в возрасте от 11 до 15 лет [1].

В особую группу М.Д. Алексеевский выделяет звонки-пранки. Пранк – это молодежная субкультура, отличительной чертой которой является запись телефонных розыгрышей с использованием современных коммуникационных технологий и последующая публикация наиболее удачных аудиозаписей в Интернете. По наблюдению М.Д. Алексеевского, пранкеры – это, как правило, молодые люди в возрасте 16–19 лет [1]. Как и большинство телефонных розыгрышей, звонки пранкеров – это преимущественно коллективное развлечение. Звонки-пранки, как правило, бывает трудно отличить от реальных звонков. Пранкеры тщательно продумывают свой «сценарий» запроса, используют актерские способности. Идентифицировать пранк-звонок позволяет только профессионализм и опыт работы в области телефонного консультирования [подробнее см. 6].

В приведенных работах рассматривается возможная мотивация детей, забавляющихся по телефону. С точки зрения М.В. Осориной, за розыгрышами могут стоять такие мотивы, как исследование границ между миром реальности и фантазии, поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром, преодоление эмоциональной подчиненности взрослым, развитие навыков управления своими эмоциями, преодоление застенчивости в общении [13].

М.Д. Алексеевский подчеркивает, что за стремлением к развлечению, которым обычно объясняют свое поведение сами дети, стоят более глубокие причины: приобретение авторитета в глазах взрослого собеседника, освоение «чужого» пространства взрослого

мира с помощью игровых речевых масок, противопоставление «взрослого» и «детского» способов мировосприятия [1].

Работа с обращениями примитивно-развлекательного характера описывается и в литературе, посвященной психологическому консультированию на Телефоне доверия. В пособии по телефонному консультированию А.Н. Моховикова этот вопрос рассматривается только в контексте агрессивных и манипулятивных обращений [11]. В пособии С.Д. Хачатуряна перечислены различные виды обращений этой категории: звонки-шутки, звонки-оскорбления, сексуальные звонки, звонки-проверки [17]. Статья М. Соловейчик представляет собой описание случая мистификации со стороны абонента, в которую были вовлечены все сотрудники службы Телефона доверия [15]. Публикация О.В. Иванцова и А. Галушиной посвящена молодежной субкультуре пранкеров и особенностям работы с пранк-звонками [6].

Разновидности звонков примитивно-развлекательного характера

Материалом для анализа содержания и разновидностей обращений примитивно-развлекательного характера стали записи журнала обращений в службу «Детский телефон доверия» за 2011 г. (N = 197)

Была составлена рабочая классификация звонков-розыгрышей на основании их содержательных и структурных характеристик. Разновидности звонков определялись по следующим критериям: декларируемая абонентом цель звонка, длительность звонка, повторяемость звонка, использование абонентом современных технических средств.

Т а б л и ц а

Основные разновидности звонков-розыгрышей

Тип звонка	Описание	Количество звонков
Звонки-шутки	Разговор начинается с абсурдной фразы или со смеха с последующим бросанием трубки в большинстве случаев. Пример: «Когда вы привезете пиццу?», «Это кто?», «Мамочка, это ты?».	94 (48 %)
Звонки-фантазии	Абонент предъявляет вымышленный запрос ¹ . Пример: «Я беременна», «Меня избивают родители, выгнали из дома», «Я стою на	62 (31%)

¹ По нашему опыту, к признакам, которые позволяют консультанту Телефона доверия идентифицировать запрос абонента как вымышленный, можно отнести: несоответствие содержания речи абонента его эмоциональному состоянию, неестественность, наигранность интонации, противоречия в рассказе абонента, отсутствие или переизбыток деталей, использование речевых штампов, шаблонность речи, длительные паузы перед ответом на вопросы консультанта. Большое значение для определения серьезности предъявляемого запроса играет профессиональный опыт консультанта и его профессиональная интуиция.

	крыше дома, сейчас закончу жизнь самоубийством», «Я употребляю героин. Что мне делать?» и т. д.	
Навязчивые звонки	Абонент звонит на Телефон доверия много раз подряд с одной и той же темой или запросом. Пример (повторяющиеся реплики): «Я толстый», «Меня бросила девушка», «Меня избивают ровесники», «У меня сексуальные отношения с мамой» и т. д.	13 (7 %)
Звонки-оскорбления	Брань в адрес консультанта, ненормативная лексика с самого начала разговора. Пример: «Ты сука, я тебя»	11 (6 %)
Звонки-пранки	Звонки с использованием современных технологий и последующей публикацией аудиозаписи в сети Интернет. Вариант 1. Вымышленная история (отличительными особенностями пранк-звонков являются продуманность сценария разговора и сложность идентификации звонка в качестве розыгрыша). Пример: «Моя мама пьет, к ней часто приходят мужчины, они меня трогают...». Вариант 2. Соединение с другими абонентами, у которых возникает впечатление, что им звонят. Пример: Соединение с квартирами, больницами, полицией, другими горячими линиями, как в России, так и за рубежом. Вариант 3. Включение аудиозаписей во время разговора. Пример: Включение музыки, отрывков аудиозаписи уже записанных разговоров с этим или другим консультантом и др.	10 (5 %)

<p>Звонки сексуального характера</p>	<p>Абонент интересуется сексуальной тематикой.</p> <p>Вариант 1. Абонент делится с консультантом сексуальными фантазиями, использует голос консультанта для удовлетворения сексуальных потребностей.</p> <p>Пример.</p> <p>Абонент (А.): Я постоянно смотрю порнографию.</p> <p>Консультант (К.) (через некоторое время): Вы сейчас тоже мастурбируете?</p> <p>А.: Да.</p> <p>Вариант 2. Абонент просит предоставить ему информацию, касающуюся сексуальных отношений или сексуального развития.</p> <p>Пример: «У меня трусы в крови. Я умираю?», «Что делать, если у меня маленький член?».</p> <p>Вариант 3. Абонент предлагает сексуальные отношения.</p> <p>Пример: «Какого размера у тебя грудь? Ты хочешь секса со мной?»</p>	<p>5 (2 %)</p>
<p>Звонки-знакомства</p>	<p>Абонент предлагает консультанту познакомиться с ним.</p> <p>Пример: «Сколько вам лет? А можно с вами встретиться? «Приезжайте к нам в гости?».</p>	<p>2 (1 %)</p>
<p>Всего</p>		<p>197 (100 %)</p>

Разработанная на основании анализа эмпирического материала рабочая типология звонков не носит строгого характера и предполагает возможность отнесения одного звонка одновременно к нескольким выделенным разновидностям. Например, звонки-оскорбления можно также классифицировать как звонки сексуального характера, а звонки-шутки могут переходить в звонки-знакомства.

Мотивационно-потребностная основа обращений примитивно-развлекательного характера

Задачей следующего этапа исследования был анализ мотивации абонентов, обращающихся со звонками развлекательного характера.

Звонки-шутки. По нашим наблюдениям с шутливыми или абсурдными фразами чаще всего обращаются дети в возрасте 8–12 лет. Мотивация, лежащая в основе этих звонков, рассмотрена в статье М.В. Осориной. Она подчеркивает, что мотивационной основой звонков-розыгрышей в этом возрасте часто является поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром: дети пробуют различные варианты общения, овладевают «взрослыми» ролями.

Одним из психологических мотивов детских звонков-шутки, с точки зрения М.В. Осориной, является проявление желания сохранять самообладание перед лицом рассерженного взрослого, преодоление эмоциональной подчиненности взрослым [13].

Пример.

К.: Детский телефон доверия, здравствуйте.

А.: Это мясокомбинат? Почему вы продаете тухлые сосиски?

Возможная интерпретация этой фразы заключается в том, что ребенок пробует новую для себя форму общения и хочет понять, как взрослый будет реагировать, когда ребенок звонит не по адресу и его обвиняет. Мы предполагаем, что дети получают удовольствие от того, что они могут довести взрослого до раздражения и злости. Управляя его эмоциональным состоянием, ребенок приобретает психологическое преимущество, своеобразную власть над миром взрослых. Чем больше ребенок чувствует раздражения в голосе консультанта, тем больше эмоционального удовлетворения он получает, тем больше шансов, что он будет продолжать звонить с этой целью.

Целью звонков-розыгрышей также может быть повышение статуса звонившего в группе сверстников.

Пример.

Дети звонят на школьной перемене нередко с включенной громкой связью.

А.: Алло, это пункт приема детских страхов? Мы боимся контрольной, помогите нам ее написать.

Другой мотивацией может быть желание ребенка справиться с застенчивостью, неуверенностью в себе. Для детей с такими личностными особенностями важен опыт преодоления застенчивости, а не разговор с консультантом. Поэтому, высказавшись, они сразу же бросают трубку.

Пример.

А.: Але, у меня проблема: я ромб.

Звонки-фантазии. Детский терапевт В. Оклендер уделяла фантазиям ребенка большое значение, считая их выражением детских чувств: «Мы можем заглянуть во внутренний мир ребенка через его фантазии... Фантазия становится способом выражения того, что в реальности вызывает у него беспокойство», – писала она [12, с. 18]. Большинство звонков-

фантазий связано с травматическими темами, такими как суицид, насилие, разрыв отношений, незапланированная беременность и др. [2] Такие звонки можно рассматривать как метафорическое послание детей о своем внутреннем мире и зонах психологического дискомфорта. Можно предположить, что за этими звонками стоит страх говорить о своих реальных проблемах и переживаниях, который свойственен не только детям, но и взрослым [9]. В этом случае скрытым мотивом детских звонков-фантазий может являться уменьшение своего эмоционального напряжения.

Разновидностью фантазийных звонков является агрессивное фантазирование [4], которое можно рассматривать как способ проявления неосознаваемых агрессивных чувств. Известно, что агрессивное фантазирование может быть следствием первичной и вторичной травматизации. Источником возникновения таких фантазий может быть наблюдение или переживание реальных сцен насилия [4]. В этом случае, не имея внутренних ресурсов для того, чтобы встретиться напрямую со своим травматическим опытом, дети выражают свои переживания опосредованно, с помощью фантазии.

Пример.

А. (в компании смеющихся подростков): Але, скажите, вам можно доверять?

К.: Да, вы позвонили на Детский телефон доверия.

А.: Я стою на лестничной площадке. Меня выгнали из дома. Родители меня избивают. Что мне делать?

Одной из частых тем фантазийных звонков является тема суицида или жестокого обращения с ребенком со стороны взрослых.

Пример.

А. (неестественным, «страдальческим» голосом): Я стою на крыше шестнадцатого этажа и хочу спрыгнуть. Что мне делать?

По мнению С.А. Завражина, за суицидальными фантазиями детей может скрываться желание «сверхнаказания» родителей за причиненные обиды [4].

С нашей точки зрения, за звонками-фантазиями может стоять и познавательная мотивация, которая проявляется в желании детей узнать, как себя вести в сложных ситуациях.

Пример.

А. (говорит с радостной интонацией и явным любопытством): *Мне 15 лет. Я беременна. Что мне сказать родителям?*

За такими звонками может стоять и мотивация помочь друзьям и знакомым, столкнувшимся с жизненными трудностями.

Навязчивые звонки. Многократно повторяющиеся с одной и той же тематикой обращения на Телефон доверия могут быть формой компульсивного поведения, в основе которого лежит навязчивое побуждение к выполнению какого-либо действия, обычно носящего ритуальный характер [9]. Компульсивное поведение связано с высоким уровнем тревоги, который уменьшается в результате выполнения серии навязчивых действий.

Пример.

Абонент регулярно в течение нескольких месяцев обращается на Телефон доверия с одной и той же фразой: *«Я толстый»*.

На наш взгляд, в некоторых случаях серийные, продолжающиеся в течение нескольких часов звонки онанирующих абонентов тоже можно рассматривать как форму компульсивного поведения.

Звонки-оскорбления. По мнению М.В. Осориной, дети предподросткового возраста стремятся к нарушению социальных правил. Это связано с процессом освоения основных форм социального поведения [13]. Таким образом, дети проверяют границы дозволенного. Опыт консультирования на Телефоне доверия показывает, что с такими звонками обращаются и подростки.

Еще одной мотивацией звонков-оскорблений является безопасное проявление агрессивных чувств, когда консультант Телефона доверия воспринимается абонентом как безопасный объект для выражения отрицательных эмоций [2].

Звонки-пранки. По нашему мнению, мотивация, лежащая в основе звонков-пранков, схожа с мотивацией, стоящей за другими типами обращения: повышение статуса (как среди ровесников, так и в своем «профессиональном» сообществе) – «удачный» звонок без разоблачения, как правило, принимается как своеобразное достижение; управление поведением и эмоциями взрослого; проведение досуга.

Пример.

Молодой человек входит в роль ребенка и рассказывает о насилии родителей по отношению к нему.

Сексуальные звонки. Среди видов мотивации этих звонков можно выделить познавательную мотивацию. Дети интересуются различными темами: беременностью, абортами, процессом зачатия, гомосексуальными отношениями и др.

Пример.

А. (в компании смеющихся сверстников): Здравствуйте. Не могли бы вы мне помочь. Мне очень нравятся мальчики. Я голубой. Что мне делать?

Также абоненты используют консультанта в качестве сексуального партнера. Распространенный пример – использование абонентом голоса консультанта для

удовлетворения сексуальных потребностей. Для сексуального удовлетворения абоненты делятся фантазиями на тему сексуального насилия, инцеста и сексуальных извращений.

Кроме того, предлагая сексуальные отношения консультантам, дети и подростки осваивают новые для себя «взрослые» роли.

Пример.

А.: Здравствуй. Как тебя зовут? Приезжай ко мне, я тебя трахну.

Звонки-знакомства. За стремлением познакомиться с консультантом может стоять желание лучше узнать взрослых, помогающих детям, или овладеть новыми формами в общении.

Пример.

А. (с неестественной интонацией): Молодой человек, вы мне нравитесь. А можно с вами как-нибудь встретиться?

Обобщая вышесказанное, отметим, что звонки-розыгрыши являются частью детской фольклорной культуры, и мотивация, лежащая в их основе, часто соответствует задачам возрастного развития (различение реального и фантазийного, овладение социальными ролями, получение новых знаний и т. д.).

Вместе с тем анализ реплик детей с точки зрения модели коммуникативных стилей В. Сатир [14] показывает, что подобные обращения являются способом защиты детей от своих переживаний. Дети, развлекающиеся на Детском телефоне доверия, чаще всего используют четыре дисфункциональных коммуникационных стиля: блеймер (обвинение и обесценивание другого: *«Вы почему трубку не берете? Вы спите там все, что ли?»*), плакатор (демонстрация беспомощности и угодничества: *«Только Вы можете мне помочь», «Умоляю, спасите моего котенка!»*), компьютер (концентрация на содержании при отсутствии контакта с собеседником и с собственными эмоциями: *«Расскажите мне, что делать, если не могу уснуть», «Как лучше первый раз трахнуть девушку»*), дистрактор (игнорирование как происходящего во взаимодействии, так и его содержания: *«Ха-ха-ха», «У меня на голове растет кактус»*).

За развлекательными звонками можно увидеть также желание детей понять, можно ли доверять людям, которые работают на Телефоне доверия. Проверая реакцию консультантов на розыгрыш, дети «нащупывают», можно ли обращаться к ним за помощью в реальных критических ситуациях и рекомендовать номер Телефона доверия своим сверстникам.

Пример.

После многочисленных звонков-фантазий, которые исходили от мальчиков в возрасте 10–15 лет, один подросток из этой компании, представившись предводителем детской организации, сказал, что он сообщит всем своим друзьям, что психологам Детского телефона доверия доверять не стоит: в течение полугода «ребята с его организации» звонили с вымышленными историями на Детский телефон доверия и натыкались на непонимание, нежелание с ними разговаривать без реального запроса, на уличения во лжи.

Позиция консультанта по отношению к развлекательным звонкам и реакция на них становится особенно значимой для формирования доверия детей к психологам, оказывающим экстренную психологическую помощь.

Стратегии работы с обращениями примитивно-развлекательного характера

Звонки примитивно-развлекательного характера ставят консультанта в непростую ситуацию: с одной стороны, ему необходимо реагировать на реплики абонента, с другой – сохранить свои личные границы и эмоциональное равновесие.

По нашему мнению, такие способы реагирования, как отказ от разговора из-за отсутствия запроса или уличение во лжи, запугивание детей наказанием за хулиганские звонки, предполагают, что психолог-консультант выходит из своей профессиональной позиции. Это может привести к потере доверия абонента к психологам. В случае агрессивной реакции консультанта может увеличиваться и агрессия абонента [9].

Таким образом, проблема определения способов работы со звонками-розыгрышами состоит в необходимости найти способ реагирования, который позволит сохранить доверительный контакт с абонентом и, по возможности, направить его на содержательный разговор. Решение этой задачи осложняется невыраженностью у абонентов мотивации к получению психологической помощи и их коммуникативными трудностями. Дети, обращающиеся с подобными звонками, как правило, не готовы занимать клиентскую позицию и могут восприниматься консультантом как «трудные» немотивированные абоненты.

По нашему мнению, вышеуказанные сложности не исключают возможности вступить с ребенком в продуктивный диалог. Несмотря на отсутствие запроса, консультант может проявить интерес к обращению абонента, принять его неготовность к консультативному взаимодействию, обозначить его переживания и предоставить ему необходимую информацию. В этом контексте оптимальную стратегию работы со звонками примитивного характера мы обозначили как осуществление *психологической поддержки*.

Анализ литературных источников показывает, что понятие «психологическая поддержка» активно используется в педагогике и психологии. В педагогике психологическая поддержка рассматривается как технология, направленная на развитие самостоятельности ребенка, предметом которой является помощь в определении его собственных интересов, целей, возможностей и путей преодоления проблем, мешающих сохранить человеческое достоинство [3]. Сторонники педагогики поддержки считают, что необходимо опираться на сильные стороны учащегося, избегать подчеркивания его промахов [8].

И.Е. Лилиенталь раскрыла содержание понятия «психологическая поддержка» в рамках психотерапии. С ее точки зрения, эта поддержка может проявляться в таких формах, как принятие клиента психотерапевтом, признание его личностной человеческой ценности и значимости, признание его самостоятельности и права отличаться от других [10].

Не претендуя на всесторонний анализ содержания данного понятия, отметим, что во всех представленных выше подходах психологическая поддержка включает в себя принятие субъекта таким, каким он есть, опору на его человеческое достоинство, выявление его ресурсов и сильных сторон.

В работе со звонками примитивно-развлекательного характера психологическая поддержка может также проявляться в самых различных формах. Одна из таких форм – принятие нежелания абонента работать над реальной проблемной ситуацией.

Отметим, что эта позиция совпадает с точкой зрения Р. Кочунаса. По его мнению, при работе с немотивированным клиентом психологу важно принять его как незаинтересованного в консультировании человека и отказаться от попыток навязать ему профессиональную помощь [9].

Формой выражения поддержки в работе со звонками-розыгрышами может быть также идентификация и принятие эмоциональных переживаний абонента – относящихся как к актуальному взаимодействию, так и к представленной им фантазийной ситуации. Поддержка в рамках подобных обращений может носить и информационный характер: предоставление информации абоненту о работе на Телефоне доверия или о способах преодоления предъявляемой им ситуации. Кроме того, предлагаемый клиентом материал позволяет выявить и подчеркнуть его ресурсы и сильные стороны: смелость, остроумие, актерские способности, способность придумать интересную историю, желание быть взрослым и т. д.

Предложенная выше стратегия работы со звонками развлекательного характера имеет несколько *преимуществ*.

Во-первых, такая форма взаимодействия может способствовать развитию доверительного контакта и стимулировать интерес ребенка к сотрудничеству с другим человеком, к поиску помощи среди людей. А это, в конечном счете, может способствовать формированию у ребенка готовности обратиться за помощью в реальной проблемной ситуации.

Во-вторых, предлагаемая психологом форма взаимодействия с взрослым может быть для ребенка новой и непривычной. Речь идет об установлении с ребенком сотрудничающих отношений, без привычной иерархии «взрослый – ребенок». Анализируя это новое взаимодействие с точки зрения многовекторной модели зоны ближайшего развития ребенка В.К. Зарецкого [5] (данная модель является развитием и логическим продолжением теории Л.С. Выготского), можно предположить, что такой телефонной диалог может стать своеобразной точкой, в которой обозначаются векторы зоны ближайшего развития ребенка (т. е. того, что ребенок пока не может делать сам, но способен делать в сотрудничестве с взрослым). К векторам возможного развития можно отнести: развитие позитивного представления о самом себе, способности принимать негативные эмоции, отстаивать свои границы, находиться в сотрудничестве с другим человеком.

Несмотря на то, что разговор может носить разовый и непродолжительный характер, можно надеяться, что в некоторых случаях он может стать «точкой запуска» для формирования перечисленных новообразований в связи с процессом саморазвития ребенка.

Рассмотренные выше подходы к работе со звонками развлекательного характера не могут быть реализованы с помощью четких, определенных алгоритмов, так как «реальный процесс консультирования значительно обширнее и нередко не подчиняется ... алгоритму» [9, с. 12].

Для иллюстрации возможных направлений работы с различными типами звонков развлекательного характера мы выбрали и описали несколько реальных обращений. Все нижеописанные случаи были проанализированы на основании аудиозаписей разговоров с детьми на Телефоне доверия. В целях сохранения конфиденциальности изменены имена абонентов и некоторые обстоятельства обсуждаемой ситуации.

Особенности работы с различными типами обращений развлекательного характера

При работе со **звонками-оскорблениями** большое значение имеет способность психолога к установлению личностных границ. Таким образом, психолог демонстрирует пример уважительного отношения к себе и к другим, показывает конструктивный способ поведения в аналогичных ситуациях.

Пример.

Подросток начал разговор с нецензурной фразы.

К.: Скажи, пожалуйста, ты можешь не ругаться матом?

Абонент продолжает предъявлять вымышленный запрос с использованием ненормативной лексики.

К.: Я хочу тебя попросить: ты можешь, когда разговариваешь, не ругаться матом?

А.: Да, ок.

К.: Мне очень неприятно, когда ты ругаешься матом.

А.: Просто у меня дерево на дом упало. Понимаете, я вот на крыше стою. Что мне делать? Как мне в Макдональдс попасть?

К.: А скажи, пожалуйста, что ты делаешь на крыше?

А.: У меня дерево на дом упало....(использует ненормативную лексику).

К.: (спокойным тоном): Знаешь, если ты еще раз выругаешься матом, я просто положу трубку. Мне это неприятно.

А.: Ладно, ладно. А как вас зовут?

При работе со звонками-оскорблениями может быть полезной предложенная Р. Кочунасом классификация, согласно которой оскорбляющих абонентов можно условно разделить на два типа: невротики (ведут себя асоциально вследствие внутренних конфликтов и испытывают чувство вины из-за своего поведения) и асоциальные личности (не воспринимают других людей как имеющих права и чувства). Если в первом случае абонент нередко учитывает просьбу консультанта не использовать ненормативную лексику, то асоциальные личности руководствуются собственными побуждениями и ориентированы только на себя. В силу особенностей асоциальной личности консультанту трудно испытывать к нему эмпатию и устанавливать с ним эмоциональный контакт. В разговоре с такими абонентами для избегания манипуляций особенно важно идентифицировать свои чувства и полагаться на них [9].

В **звонках сексуального характера** основным направлением работы психолога может быть просвещение (предоставление фактической информации о сексуальности и, в случае возникновения диалога, поощрение изменения установок по отношению к ней). Несмотря на обилие материалов сексуальной тематики в СМИ, знания у подростков и юношей о сексуальности могут быть неполными и искаженными.

Пример.

Абонентка обратилась с вымышленным запросом о сексе с учителем физкультуры. Перед каждым вопросом консультанта она делала длительную паузу, вставляла междометие «э», при ответах на вопросы значительно замедляла темп речи.

А.: Что ему можно сказать, после всего?

К.: Мне кажется, ему надо сказать, что ты готова на близкие отношения, когда ты этого захочешь. Потому что многим девочкам в твоём возрасте не нужны сексуальные отношения, а нужны эмоциональные, теплые, дружеские отношения.

А.: А если он меня пошлет?

К.: Ну, тогда ты сможешь подумать о том, с каким человеком ты была вместе и стоит ли этот мужчина твоих чувств.

.....

А.: А как вы думаете, если я в понедельник приду на физ-ру (пауза).... И там... ну... (пауза) потому что никто в классе вообще не знает, что мы общались... Я приду и буду просто как с учителем с ним разговаривать, это нормально будет?

К.: С ним и надо разговаривать, как только с учителем в школе. Если ты будешь с ним разговаривать как его девушка, то и у тебя, и у него будут проблемы.

А.: А что будет, если кто-то из учителей узнает?

К.: Ничего хорошего. Как ты думаешь, учителям можно с детьми спать?

А.: Нет.

К.: У него будут неприятности на работе. Жене будет больно. Ребенок будет страдать. Вообще учителя за это могут посадить в тюрьму.

Если говорить о работе со **звонками-фантазиями**, то в качестве основной стратегии можно выделить работу с ними, как с реальным запросом [17].

Пример.

А. (говорит развязным тоном, отрешенно от предъявляемой проблемы): Моя девушка полюбила другого парня. Что мне теперь делать?

К.: Петя, скажи, пожалуйста, как ты себя чувствуешь в этой ситуации?

А.: Ну, ... я не знаю... иногда я мечтаю дать по морде этому мальчику.

К.: То есть ты на него сердишься?

А.: Угу.

К.: Тебе обидно, что девушка выбрала не тебя, а другого?

А.: (радостно) Да... (пауза). Она меня любила.

К.: То есть она сначала тебя любила, а потом выбрала другого человека.

Абоненту стало трудно «в роли», он засмеялся и бросил трубку.

В данном примере, несмотря на то, что предъявляемая абонентом ситуация вымышлена, можно предположить, что опыт исследования своих чувств является для абонента важным.

В следующем примере консультант предлагает абоненту информацию о возможных способах поведения в ситуации семейного насилия.

Пример.

А: *Здравствуйте, меня бьет мама* (неестественный, плаксивый, кривляющийся голос).

К: А из-за чего она тебя бьет?

А: Я ее не слушаюсь.

К: Скажи, пожалуйста, а сегодня ты тоже ее в чем-то не послушалась?

А: (пауза) Она пьет. С того момента, как от нее ушел папа.

К: То есть раньше тебя мама не била?

А: Ой, извините, мама идет (испуганный голос). До свидания.

К: Если что – звони еще. Хорошо?

А: Я обязательно позвоню.

К: Постарайся, когда мама приходит выпившая, не попадаться ей на глаза (консультант рекомендует абоненту поиск безопасного места).

А: Да, спасибо.

К: То есть посиди тихо в своей комнате или иди с друзьями гулять. Хорошо?

А: Хорошо, спасибо большое.

К: Всего хорошего.

Отличительной особенностью работы со звонками-пранками, которые тоже часто предполагают вымышленную ситуацию, является возможность прямого обозначения консультантом манипулятивного характера звонка и «разоблачение» пранкера. Основная цель пранкера – запись интересного материала с последующей публикацией в сети Интернет, а взаимоотношения с консультантом не являются для него значимыми, в то время как «разоблачение» звонков-фантазий детей может негативно сказаться на установлении доверительного контакта с психологом.

Одной из стратегий работы со звонками-шутками является следование за эмоциональным состоянием абонента и его способом самовыражения.

Пример.

А. (в компании подруг): Помады, помады, много помад. Много помад танцует на лавках.

К: Это, наверно, очень красиво, когда много помад танцует на лавках?

А.: Какая картина?

К.: Это очень красиво, наверное.

Абонентка продолжает шуточный разговор.

А.: Вы не думаете, что мы психованные?

К.: Нет, я так не думаю. Обычные девочки.

Этот пример демонстрирует возможность вступления с абонентом в реальный контакт, несмотря на преобладание у него дистракторского стиля коммуникации [14].

В случаях навязчивых звонков, исходя из понимания особенностей обсессивных личностей, задачами работы может быть уменьшение тревожности абонента в межличностных и семейных отношениях, помощь ему в обращении к своему внутреннему миру и выражении скрытых агрессивных чувств.

Приведем пример работы с абонентом, звонившим на Телефон доверия много раз подряд с одной и той же темой.

Пример.

К.: И что тебе дают эти звонки?

А.: Весело становится.

К.: А от чего тебе становится весело?

А.: Ну, не знаю....

Через некоторое время.

К.: А до того, как ты начал сюда звонить, когда тебе становилось скучно, что ты делал?

А.: А мне не было скучно.... (пауза) А... наверное, было. Ну, не знаю.

К.: Ты не хочешь это обсуждать?

Абонент начинает разговаривать с друзьями, оставаясь на линии с консультантом.

Приведенный пример демонстрирует трудности компульсивных клиентов во вступлении в эмоциональный контакт и в обращении к своим чувствам.

При работе со звонками-знакомствами психолог-консультант может поддержать ребенка и желанием устанавливать новые социальные контакты и развивать свои коммуникативные навыки. Детей часто интересуют личные сведения консультантов Телефона доверия, с которыми они разговаривают. На наш взгляд, в этом случае буквальное соблюдение психологами правил сохранения конфиденциальности не способствует поддержанию доверительного контакта с ребенком. Придерживаясь принципов конфиденциальности, консультант, по своему усмотрению, может давать информацию о себе для снятия тревожности ребенка при разговоре с незнакомым человеком.

Пример.

Подростки звонят большой компанией.

А.: Здравствуйте, мы тут бухаем, пьем пиво. Вы не хотите к нам приехать?

К.: Спасибо за приглашение. Мне очень приятно, что вы меня приглашаете, но, к сожалению, консультант Телефона доверия не может встречаться с абонентами.

А.: А как вас зовут?

К.: Меня зовут Елена.

А.: А сколько вам лет?

К.: Ну, я, наверное, в два раза старше тебя. Тебе интересно, какие люди работают на Телефоне доверия?

А.: Ну, да.

С точки зрения модели коммуникативных стилей В. Сатир, предложенные стратегии поведения консультанта представляют собой реализацию конгруэнтного стиля (соответствие самому себе, ситуации, своим потребностям, своим чувствам и чувствам других людей). Конгруэнтность рассматривается в литературе в качестве основного критерия профессионализма психолога-консультанта [9]. Вместе с тем в реальной практике применение конгруэнтного стиля общения не всегда возможно из-за личностных ограничений, присущих любому психологу. С нашей точки зрения, когда за рабочую смену психолог принимает в среднем от 20 до 50 звонков, профессиональной удачей может быть применение конгруэнтного стиля хотя бы несколько раз.

Многочисленные звонки-розыгрыши могут вызывать усталость и раздражение. Мы предполагаем, что за многими из них скрывается тщательно маскируемая ребенком боль и обида. Налаживанию контакта с развлекающимся ребенком может способствовать видение консультантом за абонентом «раненого» ребенка, желающего принятия и понимания со стороны других людей.

Понимание консультантами Телефона доверия мотивов, лежащих в основе этих звонков, и рассмотрение звонков-розыгрышей как устоявшейся части детской фольклорной культуры помогают выстроить с ребенком продуктивный диалог.

Такой диалог, складывающийся не всегда, может способствовать развитию умений ребенка строить социальные контакты и регулировать свое эмоциональное состояние. Эти задачи, с точки зрения В.К. Зарецкого и А.Б. Холмогоровой, соответствуют новейшим тенденциям в развитии практической психологии [18].

Литература

1. *Алексеевский М.Д.* Телефонные розыгрыши как жанр детского фольклора // *Детский фольклор и культура детства: Материалы научной конференции «XIII Виноградовские чтения» (31 июня – 4 июля 2003 г.)* / Ред.-сост. Е.В. Кулешов, М.Л. Лурье. СПб.: СПбГУКИ, 2006. С. 136–157.
2. *Газман О.С.* Неклассическое воспитание: от авторитарной педагогики к педагогике свободы. М.: Мирос, 2002. 296 с.
3. *Геронимус И.А.* Обращения примитивно-развлекательного характера в работе психолога-консультанта Детского телефона доверия // *Социально-психологические проблемы исследования оценки безопасности в образовании: Сб. науч. статей* / Под ред. И.А. Басовой, В.В. Коврова. М.: Экон-информ, 2012. С. 306–320.
4. *Завражин С.А.* Агрессивные фантазии в детском и подростковом возрасте // *Вопросы психологии.* 1993. № 5. С. 43–55.

5. *Зарецкий В.К.* Эвристический потенциал понятия «зона ближайшего развития» // Вопросы психологии. 2008. № 6. С.13–25.

6. *Иванцов О.В., Галушина А.Д.* Особенности работы с телефонными розыгрышами в практике телефонного консультирования // Психологическая помощь социально незащищенным лицам с использованием дистантных технологий (Интернет-консультирование и дистанционное обучение): Материалы II международной научно-практической конференции, Москва, 21 – 22 февраля 2012 г. / Под ред. А.Б. Асмонтаса, В.Ю. Меновщикова. М.: МГППУ, 2012. С. 126–128.

7. *Карпицкая Д.* Трубка мира. [Электронный ресурс] // Московский комсомолец. 2011, 30 сент. URL: <http://www.mk.ru/social/article/2011/09/29/628190-trubka-mira.html> (дата обращения: 19.07.2013).

8. *Колпакова Е.С.* Контент-анализ понятия «социально-психологическая поддержка» // Вестник Оренбургского гос. ун-та. 2011. № 16. С. 454–456.

9. *Кочунас Р.* Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 240 с.

10. *Лилиенталь И.Е.* Соотношение психологической поддержки и психотерапии // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2006. Т. 56. № 1. С. 188–190.

11. *Моховиков А.Н.* Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001. 494 с.

12. *Оклендер В.* Окна в мир ребенка: руководство по детской психотерапии. М.: Независимая фирма «Класс». 2005. 336 с.

13. *Осорина М.В.* О некоторых традиционных формах коммуникативного поведения детей // Этнические стереотипы поведения / Под ред. А.К. Байбурина. Л.: Наука, 1985. С. 47–64.

14. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. М.: Педагогика-Пресс, 1992. 192 с.

15. *Соловейчик М.* Розыгрыши и мистификации [Электронный ресурс] // Вестник РАТЭПП. 2005–2006. URL: <http://www.ratepp.ru/publ/3-1-0-3> (дата обращения: 19.07.2013).

16. *Страусс А., Корбин Дж.* Основы качественного исследования. М.: КомКнига, 2007. 254 с.

17. *Хачатурян С.Д.* Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия»: Учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс] / URL: <http://ratepp.ru/publ/5-1-0-34/> (дата обращения: 12.11.2013)

18. *Холмогорова А.Б., Зарецкий В.К.* Может ли культурно-историческая концепция Л.С. Выготского помочь нам лучше понять, что мы делаем как психотерапевты? // Культурно-историческая психология. 2011. № 1. С. 108–118.

Primitive entertainment prank calls in the work of counseling psychologist on Children helpline

I.A. Geronimus,

Psychologist, Center for Emergency Psychological Aid, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russian Federation, ivangeronimus@yandex.ru

T.A. Karniz,

Psychologist, Center for Emergency Psychological Aid, Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russian Federation, ivita_karniz@mail.ru

We explore the challenges faced by counseling psychologist when working at the Children's Helpline in cases of prank calls. The category of prank calls include such calls, when the caller asks the psychologist to discuss the imaginary situation, or do not formulate a query at all. On the basis of empirical data, we revealed the main varieties of such calls: call jokes, fantasy calls, intrusive calls, insulting calls, prank calls, calls of a sexual nature, dating calls. We explore the possible motivations of children and adolescents, entertaining by phone calls: experimentation with new social roles, expression of negative emotions, cognitive motivation, etc. We show the principles and strategies of counselors of Children's helpline working with this type of calls: they are based on cultural-historical psychology ideas and V. Satir communicative styles model.

Keywords: telephone counseling, helpline, working with unmotivated clients, psychological support, prank calls, motivational base of prank calls.

References

1. *Alekseevskii M.D.* Telefonnye rozygryshi kak zhanr detskogo fol'klora [Prank Calls as a genre of children's folklore] / *Detskii fol'klor i kul'tura detstva: Materialy nauchnoi konferentsii «XIII Vinogradovskie chteniia»* (31 iyunia – 4 iulia 2003 g.) / Red.-sost. E.V. Kuleshov, M.L. Lur'e. S-Petersburg.: SPbGUKI, 2006. P. 136–157.
2. *Gazman O.P.* Neklassicheskoe vospitanie: ot avtoritarnoi pedagogiki k pedagogike svobody [Nonclassical education : from authoritarian pedagogy pedagogy of freedom]. Moscow: Miros, 2002. 296 p.
3. *Geronimus I.A.* Obrashcheniia primitivno-razvlekatel'nogo kharaktera v rabote psikhologa-konsul'tanta Detskogo telefona doveriia [Treatment primitive entertainment in the work of psychologist - consultant Children helpline] / *Sotsial'no-psikhologicheskie problemy issledovaniia otsenki bezopasnosti v obrazovanii: Sb. nauch. statei/ Pod red. I.A. Baevoi, V.V. Kovrova.* Moscow: Ekon-inform, 2012. P. 306–320.
4. *Zavrazhin P.A.* Agressivnye fantazii v detskom i podrostkovom vozraste [Aggressive fantasies in childhood and adolescence] / *Voprosy psikhologii [Questions of psychology].* 1993. № 5. P. 43–55.
5. *Zaretskii V.K.* Evristicheskii potentsial poniatia «zona blizhaishego razvitiia» [Heuristic potential of the concept of "zone of proximal development"] / *Voprosy psikhologii [Questions of psychology].* 2008. № 6. P.13–25.

6. *Ivantsov O.V., Galushina A.D.* Osobennosti raboty s telefonnymi rozygryshami v praktike telefonnogo konsul'tirovaniia [Working with prank calls in the practice of telephone counseling] / Psikhologicheskaia pomoshch' sotsial'no nezashchishchennym litsam s ispol'zovaniem distantsnykh tekhnologii (Internet-konsul'tirovanie i distantsionnoe obuchenie): Materialy II mezhdunarodnoi nauchno- prakticheskoi konferentsii, Moskva, 21 – 22 fevralia 2012 g. / Pod red. A.B. Asmontasa, V.Iu. Menovshchikova. Moscow: MGPPU, 2012. P. 126–128.
7. *Karpitskaia D.* Trubka mira. [Pipe of peace].[Elektronnyi resurs] / Moskovskii komsomoletz. 2011, 30 sent. Available at: <http://www.mk.ru/social/article/2011/09/29/628190-trubka-mira.html> (Accessed 19.07.2013).
8. *Kolpakova E.P.* Kontent-analiz poniatia «sotsial'no-psikhologicheskaia podderzhka» [Content analysis of the concept of "psychosocial support"] / Vestnik Orenburgskogo gop. un-ta. 2011. № 16. P. 454–456.
9. *Kochunas R.* Osnovy psikhologicheskogo konsul'tirovaniia [Fundamentals of psychological counseling]. Moscow: Akademicheskii proekt, 1999. 240 p.
10. *Liliental' I.E.* Sootnoshenie psikhologicheskoi podderzhki i psikhoterapii [Value for psychological support and psychotherapy] / Izvestiia Iuzhnogo federal'nogo universiteta. Tekhnicheskie nauki. [Southern Federal University . Engineering. telephone counseling]. 2006. T. 56. № 1. P. 188–190.
11. *Mokhovikov A.N.* Telefonnoe konsul'tirovanie [Telephone counseling]. Moscow: Smysl, 2001. 494 p.
12. *Oklender V.* Okna v mir rebenka: rukovodstvo po detskoj psikhoterapii [Window to the world of the child: a guide to child psychotherapy]. Moscow: Nezavisimaia firma «Klass». 2005. 336 p.
13. *Osorina M.V.* O nekotorykh traditsionnykh formakh kommunikativnogo povedeniia detei [Some traditional forms of communicative behavior of children] / Etnicheskie stereotipy povedeniia/ Pod red. A.K. Baiburina. Leningrad: Nauka, 1985. P. 47–64.
14. *Satir V.* Kak stroit' sebja i svoiu sem'iu [Jokes and hoaxes]. Moscow: Pedagogika-Press, 1992. 192 p.
15. *Soloveichik M.* Rozygryshi i mistifikatsii [Elektronnyi resurs]/ Vestnik RATEPP. 2005–2006. Available at: <http://www.ratepp.ru/publ/3-1-0-3> (Accessed 19.07.2013).
16. *Strauss A., Korbin Dzh.* Osnovy kachestvennogo issledovaniia [Basics of qualitative research]. Moscow: KomKniga, 2007. 254 p.
17. *Khachaturian P.D.* Psikhologicheskie usloviia effektivnosti funkcionirovaniia «Telefonov Doveriia»: Ucheb.-metod. posobie [Psychological conditions of the functioning of "Helpline": Ucheb. method. Allowance][Elektronnyi resurs] / Available at: <http://ratepp.ru/publ/5-1-0-34/> (Accessed 12.11.2013)
18. *Kholmogorova A.B., Zaretskii V.K.* Mozhet li kul'turno-istoricheskaia kontseptsiiia L.P. Vygotskogo pomoch' nam luchshe poniat', chto my delaem kak psikhoterapevty? [Can the cultural-historical concept LS Vygotsky help us better understand what we do as therapists?] / Kul'turno-istoricheskaia psikhologiiia. [Cultural-Historical Psychology]2011. № 1. C. 108–118.