

«Постоянные» абоненты как фактор «эмоционального сгорания» сотрудников телефона доверия

Вдовыдченко М.Н.

Наличие постоянных («зависающих») абонентов – проблема всех телефонов экстренной психологической помощи. В процентном отношении их доля составляет до 15% от общего количества обращений, что, безусловно, мешает нормальной работе помогающих линий, приводит к возникновению эмоционального «сгорания» у телефонных консультантов. Наличие этой категории абонентов является не особенностью или отличительной чертой телефонного консультирования, а проблемой, требующей своего решения.

Направления профилактической работы с постоянными телефонными абонентами всех Телефонов Доверия, а не только детских – разные, и на этом хотелось бы остановиться поподробнее.

Во-первых, представляется необходимым ведение с «постоянными» абонентами разъяснительной работы о целях Служб, их регламенте и аудитории обслуживания.

Во-вторых, важно проводить супервизорскую работу с телефонными консультантами, постоянно повышать уровень их профессионального, морального и духовного развития. В случае необходимости проводить тренинги, например на развитие умения говорить «нет!».

В-третьих, необходимо понимание психологических особенностей «постоянных» абонентов. Этому аспекту стоит уделить внимание, так как только знание причин поведения таких клиентов может дать консультанту

надежную основу для осознанных действий в ходе психологической работы.

Хотелось бы подробнее остановиться на психологическом портрете зависающих клиентов. Эта проблема напрямую связана с проблемой зависимостей вообще, которая не только обширна, но и трудна. В генезисе зависимости ведущую роль играет психологический фактор. Если психологические потребности в семье не удовлетворяются, то возникает желание удовлетворить их вне семьи (получить внимание, интерес к своей личности, поддержку) - например, завязать «близкие» отношения с телефонным консультантом.

Коринн Свит определяет зависимость, как свойство характера, которое описывается следующим образом. Человек не контролирует *это*, скорее *это* контролирует человека. Человек чувствует, что не имеет иного выбора, кроме, как делать *это*, брать *это*, поступать, как требует *это*. Эта привычка настолько укореняется в жизни человека, что становится незаметной для него.

Человек делает это все чаще и чаще, регулярно, когда предчувствует неприятные ощущения. Человек чувствует, что уже не может справиться с жизненными проблемами без *этого* [2, с. 47].

Существует еще один более общий термин, применимый к зависимому поведению – аддикция. Под этим имеется в виду стремление к уходу от реальности путем изменения своего психического состояния посредством постоянной фиксации внимания на определенных предметах или видах деятельности, что сопровождается развитием интенсивных эмоций. Привязанность к предмету или участие в активности принимает такие размеры, что начинает управлять жизнью человека, делает его беспомощным, лишает воли к противодействию аддикции (Короленко, Донских, 1990).

Короленко Ц.П. и Донских Т.А. выделяют несколько узлов процесса развития аддикции.

Первый узел – начало отклонения, когда будущий аддикт начинает понимать, что существует вид активности, с помощью которого можно легко менять свое психическое состояние.

Второй узел – аддиктивный ритм, формирование последовательности прибегания к средствам аддикции.

Третий узел – формирование аддиктивного поведения как интегральной части личности, аддиктивный ритм становится привычным типом реагирования. Личность меняется и становится не восприимчивой к критике.

Четвертый узел – полная доминация аддиктивного поведения, аддиктивная часть личности полностью определяет поведение аддикта, стиль его жизни, отношения с окружающими.

Пятый узел – катастрофа, разрушение психики...

Закономерности развития зависимости однотипны в самых разных случаях. Существуют сходные особенности, определяющие межличностное поведение зависимых людей. К ним относятся:

- 1) сниженная переносимость трудностей повседневной жизни наряду с хорошей переносимостью кризисных ситуаций;
- 2) скрытый комплекс неполноценности, сочетающийся с внешне проявляемым превосходством;
- 3) внешняя социабельность, сочетаемая со страхом перед стойкими эмоциональными контактами;
- 4) стремление говорить неправду,
- 5) стремление обвинять других, зная, что они невиноваты,
- 6) стремление уходить от ответственности в принятии решений;
- 7) стереотипность, повторяемость поведения;
- 8) тревожность.

Хочется еще раз вернуться к тому, что объединяет столь разных людей, становящихся «зависающими клиентами». Обобщенный ответ консультантов-практиков выглядит следующим образом: «У них в самом деле есть проблемы, но они придают им чрезмерное значение. В беседе у них нет реального стремления преодолеть сложности, избавиться от них. Когда решение близко, беседа теряет интерес, и они часто озлобляются. Они ничего не хотят менять в жизни и испытывают удовольствие от проблем...» Такая оценка свидетельствует, что «зависанию» способствует общее свойство абонентов, называемое покорностью.

Покорность – это состояние, формирующееся под влиянием подчинения другому человеку или внешним обстоятельствам и проявляющееся в послушании и уступчивости. Казалось бы, близким является понятие пассивности, определяемое как отсутствие деятельности, безучастность, безразличие. Получается, что пассивность является крайним выражением покорности, но не всякий покорный человек пассивен, а пассивная личность всегда покорна.

На самом деле покорные люди бывают весьма упорными и настойчивыми. Как ни парадоксально, это возникает из свойственной им агрессии. Внешне агрессивное поведение отрицает подчинение и уступчивость. Однако анализ мотивов показывает, что между ними есть немало общего: покорность является закономерным следствием агрессивности.

Ядро феномена покорности описывается понятием конформизма, предполагающим следующее отношение к жизненным ситуациям: «Человек перестает быть самим собой, полностью усваивает тот тип личности, который предлагается моделями культуры и целиком становится таким, каким его ожидают видеть другие» (Фромм, 1989) [5, с.76]. Одновременно уходят и собственные мысли, чувства и действия человека. Взамен остается иллюзорная уверенность, что он ими обладает.

Такие люди не осознают, что повторяют чьи-то суждения, и верят, что пришли к определенной точке зрения путем собственных размышлений.

Феноменологией покорности психологи и психиатры занимались издавна. В конце XIX века французским психиатром Теодюлем Рибо был описан «*аморфный тип*», лишенный каких-либо индивидуальных черт: эти люди просто «плывут по течению» жизни, слепо подчиняются внешним требованиям, за них думает и действует общество [3].

Близкие черты были суммированы П.Б.Ганнушкиным в его психопатическом типе *конституционально глупых*. Он отмечал их постоянную готовность подчиняться большинству, шаблонность и банальность суждений [3].

Еще один тип, отражающий покорность, описан известным психиатром М.О.Гуревичем в 1922 г. Это *селенельный* характер (от франц. – торжественный). Они предпочитают вещать и не любят слушать (кстати, как и все «постоянные» клиенты Телефонов Доверия). Спорить с ними бесполезно – они всегда уверены в своей значительности.

Представления о покорности в американской психиатрии подытожены в описаниях *зависимого и пассивно-агрессивного* расстройства личности. Признаками зависимого типа являются:

- неспособность к самостоятельным действиям и пассивное предоставление другим права принимать ответственность в основных сферах жизни и деятельности;
- подчинение своих потребностей чужим, чтобы избежать ответственности и
- отсутствие уверенности, восприятие себя как недалекого и нуждающегося в помощи.

Еще ближе к покорности стоит феномен пассивно-агрессивного расстройства личности, суть которого заключается в противодействии должному выполнению социальных и профессиональных обязанностей. В повседневной жизни это достигается путем отлынивания, бездельничанья, упрямства, преднамеренной неумелости, ложной забывчивости. Подобное поведение порождает длительную социальную и профессиональную бесполезность, препятствующую профессиональному и должностному росту.

Покорность, безусловно, имеет регрессивный характер. Под ее влиянием не только нарушается продуктивное развитие отдельно личности, но и существенно снижается уровень достижений коллектива, нарушается культурное развитие общества. Об этом следует помнить, проводя консультирование «зависающих» абонентов в службах неотложной телефонной помощи.

К негативным факторам при работе с такими клиентами относятся как особые психологические черты «зависающих» клиентов, так и недостаточное развитие инфраструктуры социальной помощи, которое вынуждает консультанта выполнять несвойственные ему функции

(юридические, социальные, медицинские). Также не стоит забывать про возможный недостаточный профессионализм консультантов, нарушающих принципы работы под предлогом «помощи ближнему» [1, с. 98].

Напрямую с проблемой наличия «постоянных» абонентов связан феномен «эмоционального выгорания» сотрудников помогающих линий из-за неправильной организации работы с постоянными клиентами. Феномен «сгорания» является острым кризисным состоянием. Он свойственен людям, которые по роду своей деятельности постоянно сталкиваются с негативными переживаниями людей и оказываются лично вовлеченными в них.

Феномен «сгорания» характеризуется:

- душевной и физической усталостью, утратой веры в свои силы и, как следствие, невозможностью проводить эффективное консультирование, увеличением числа «неудачных» звонков,

- раздражительностью и агрессивностью во время беседы, стремлением быстрее завершить консультативную беседу, отказом продолжать обсуждение предложенной темы консультации,

- ощущением малой значимости решаемых проблем, подменой продуктивной работы формальным подходом к проблемам абонента, сомнениями в эффективности работы службы,

- переносом отрицательных эмоций на окружающих,

- переносом проблемных ситуаций консультанта на проблемы абонента, тенденциями манипулировать абонентом, осуществлять скрытые агрессивные установки под маской «благих намерений», периодическим стремлением консультанта навязывать мнения, установки или ценности абоненту,

- боязнью предстоящего звонка, нежеланием идти на дежурство, стремлением поменять работу и реализовать себя в иной области

В качестве способов коррекции проявлений феномена «сгорания» обычно предлагается временное переключение на формы работы службы, не связанные с непосредственным консультированием. Достаточно эффективной мерой является отпуск или существенное снижение частоты дежурств (не более 4-5 в месяц).

Помимо этих универсальных решений важную роль играет предупреждение «эмоционального выгорания».

В предотвращении феномена «сгорания» важны следующие меры:

- анализ причин и их коррекция: индивидуальная, совместная с супервизором и групповая,

- подбор дежурящих консультантов по принципу психологической совместимости,

- систематическое повышение квалификации консультантов, допуск к консультированию только после прохождения предварительной подготовки,

- обучение приемам снятия эмоционального напряжения,

- психологический комфорт работы группы, атмосфера поддержки и взаимопонимания,
- комфортные бытовые условия дежурства, обеспечение достаточными справочными материалами и пособиями,
- использование средств массовой информации для рекламы служб телефонной помощи, развитие инфраструктуры социальной, юридической, медицинской и пр. служб в регионе.

Как видно, одной из наиболее эффективных стратегий является внимание к квалификации сотрудников, анализ и преодоление возникающих трудностей. «Постоянные» абоненты, как уже говорилось выше, является одной из частых проблем работы службы телефона доверия. Поэтому, на основе вышесказанного, можно утверждать, что взаимодействие с постоянными клиентами требует от консультанта знания и понимания специфики данной категории абонентов. В противном случае, перечисленные выше особенности таких клиентов способны как снижать эффективность консультирования, так и оказывать негативное влияние на психологическое состояние консультантов.

Приведенный в статье анализ позволяет сделать вывод о том, что внимание к проблеме «постоянных» клиентов и адекватная подготовка сотрудников может выступить эффективным средством профилактики проявлений эмоционального выгорания консультантов.

Литература

1. Моховиков А.Н. Пособие по телефонному консультированию
2. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование. Работа с кризисными и проблемными ситуациями
3. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций)
4. Вестник РАТЭПП. 2002 г
5. Фромм Э. «Бегство от свободы».