

## Психологическая помощь подростку в аспекте телефонного консультирования

*Чурилова И.Н.*

С мая 2007 года в Центре психолого-медико-социального сопровождения «Доверие», в рамках антикризисного отдела, начал свою работу «телефон психологической помощи».

Служба «телефон психологической помощи» в ЦПМСС «Доверие» ориентирована на педагогов, родителей и детей школьного возраста.

Основные задачи службы «телефон психологической помощи»: оказание психологической поддержки (помощи), с целью снижения психологического дискомфорта; снижение уровня агрессии, включая аутоагрессию; формирование психологической культуры; просветительское консультирование по вопросам развития, обучения и воспитания ребенка; информирование абонентов о дополнительных центрах, службах, оказывающих профильную помощь.

Каждый период жизни человека имеет свои особенности, накладывающие определенный отпечаток на переживаемые психологические проблемы. Проблемы это не просто трудности, а часто – задачи, требующие решения. В процессе консультирования по «телефону психологической помощи» важно не только вникнуть в проблемную ситуацию, но и непременно увидеть за ней этап жизни, переживаемый абонентом.

В 2009 – 2010 учебном году на «телефон психологической помощи» Центра «Доверие» наиболее часто обращались подростки и родители подростков.

Подростковый период в жизни человека, на наш взгляд, является переходным этапом от зависимого детства к самостоятельной и ответственной взрослости.

У подростков отсутствует ощущение подлинной, полноценной взрослости. Открытие своего внутреннего мира, осознание себя, своего «Я» уже произошло, но они еще не знают, что из себя представляет это «Я». Подростку трудно осмыслить себя, понять себя, свое место и предназначение в мире. Отсюда – утверждение себя, проверка своих физических и социальных возможностей, поиск себя. Этот поиск принимает, зачастую, раздраженно-капризные формы, вносит конфликты в отношения подростков и взрослых. Эмоционально-психологическая дистанция между подростком и родителем увеличивается: подростки демонстрируют потребность в обособлении, автономии от взрослых.

Стремление к независимости означает потребность иметь собственные суждения, самостоятельно определять свое поведение, что может приводить к конфликтам с взрослыми – родителями и педагогами. Как правило, острота конфликта зависит от стратегии поведения взрослого. Реальность опыта проверки себя дает ощущение реальности своего Я. «Я есть!» - формула самоутверждения, утверждения самих основ существования своего Я.

Вот один из примеров конфликта между родителем и сыном – подростком: сыну 16 лет, устроился работать в Макдональдс: «Я устроился работать, но моя мама запрещает...», - позвонил ребенок. Трубку выхватила мама: «Я против того, чтобы мой сын работал в Макдональдсе. Деньги у нас в семье есть, никто ни в чем не нуждается». В течение разговора стало понятно, что работа в данном случае - проявление самостоятельности подростка и его притязание на свободу.

Родители нередко оказываются в тупике, когда вдруг обнаруживается, что ни они, ни учителя не являются авторитетами для ребенка, еще недавно вполне послушного. И все-таки, из разговора по «телефону психологической помощи» становится понятным, что подростки воспринимают дом как важную базу для успешного жизненного старта и сами говорят об этом. В домашних условиях занимаются любимым делом, а также отмечают важность взаимопонимания с родителями. Обособление от родителей не означает отказ от ценностей и норм их жизнедеятельности, эмоциональный разрыв с ними.

Взаимоотношения в семье между родителями и детьми влияют на взаимоотношения подростка со сверстниками, выражаясь в переносе структуры взаимоотношений в семье на взаимоотношения с социумом. Высшим авторитетом для него становятся одноклассники (сверстники). В связи с этим нередко звонки от родителей по «телефону психологической помощи» в Центре «Доверие». Обращение мамы: «Речь идет о моем сыне.

Я даже не могу представить, что у него там за внутренний мир... Самоуважение, уважение к матери, где это все? Куда исчезло? Проблема «отцов и детей...»

Вместе с тем, ответив на главный вопрос: «А есть ли Я?», нужно ответить на следующие: «Какой Я?», «Что я из себя представляю?». Подростки постоянно что-то доказывают друг другу и, конечно, самому себе. Для подростка резко возрастает значение групп сверстников. Физические, психологические и социальные перемены в их жизни они стремятся обсудить с теми, кто переживает аналогичные чувства, т.е. со своими сверстниками. Круг ровесников играет основную роль в социальном развитии подростка. В общении с ровесниками подросток испытывает себя и определяет – кто он есть и кем хочет стать. Он фиксирует внимание на том, как он выглядит, какие черты его характера делают его популярным в различных группах сверстников. В ходе интенсивного общения и взаимодействия в группах сверстников осуществляется интеграция получаемой о себе разнообразной информации в целостную непротиворечивую личность.

Подростковые группы помогают, осознать себя через социальные роли и реализовать их в поведении и во взаимоотношениях с другими. С другой стороны, общность сверстников пытается полностью подчинить себе индивидуальное, «внутреннее», формируя его по уже готовым шаблонам поведения, мышления, отношения.

Почему для ребенка, особенно подросткового возраста, наиболее важным является именно «телефон психологической помощи», а не посещение Центра?

По телефону можно рассказать о своих проблемах, не боясь быть осмеянным, подвергнутым санкциям и разоблачениям, не пряча своих слабостей, страхов. В случае если возникнет дискомфорт общения, он всегда может положить трубку. Также важна доступность общения. В течение этого года нам в Центр периодически звонила девочка-подросток 14-ти лет с симптомами меланхолии, сниженного настроения, тревожности. Она звонила из школы, когда была перемена. Из дома, когда отсутствовали родители. С мобильного телефона, когда она шла по улице. И в любой момент, когда продолжать разговор было неудобно (достаточно часто слышалось в трубке: «пришли родители»), далее она просто обрывала звонок.

Официальный визит к психологу подросток нередко воспринимает как что-то такое, что связано с обращением по поводу опасного душевного недуга и пр.: «Я не больной! Я здоров и ни к какому «врачу», тем более к психологу, не пойду», - говорит он своим родителям. Жалоба обычно исходит от педагогов или родителей, которые приводят своих подопечных, настроенных соответственно: отчужденно, недоверчиво, агрессивно. Родители уже по телефону, готовясь к тому, что подросток станет сопротивляться этому, задают вопрос психологам нашего Центра: «Как и

что сказать, если мы решим прийти к вам? Как «уговорить» подростка прийти к вам?»

Основываясь на этих примерах, хотелось бы еще раз подчеркнуть, что «телефон психологической помощи» является наиболее приемлемой формой обращения за психологической помощью детей подросткового возраста.

### *Литература*

1. А.Н. Моховиков «Телефонное консультирование.
2. В.Ю. Меновщиков «Психологическое консультирование. Работа с кризисными и проблемными ситуациями».
3. Г.И. Колесникова, Е.А. Брайер, М.В. Харагезян «Девиантное поведение».
4. Ф.Дольто «На стороне подростка».
5. О.В. Лишин «Проблема конфликтов во взаимоотношениях учителей и учащихся подросткового возраста» (материалы Московской городской научно-практической конференции).
6. Под редакцией А.А. Реана «Психология подростка».
7. Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис «Психология и психотерапия семьи».