

**ВЕЧНИК
ГРАЖДАН**



Российская
ассоциация
телефонной
экстренной
психологической
помощи

РОССИЙСКАЯ АССОЦИАЦИЯ
телефонной экстренной психологической помощи

Вестник РАТЭПП

Оглавление

| | |
|--|----|
| Филатьева Л.В. Неодинаковая тишина: из опыта работы консультанта с «молчаливыми» абонентами | 4 |
| Азанова Т. В. Уйти от себя. Тема суицида в обращениях на телефон доверия для детей и подростков..... | 10 |
| Ефимычева Формирования профессиональной идентичности консультанта Телефона Доверия: из опыта работы | 18 |
| Пономарева С.З. Опыт пермского края. Телефон Доверия «Перемена»:..... | 22 |
| Автономова Е.В. Творчество как экзистенциальный ответ отчаянию | 29 |
| Праксина Т. Работа с вопросами смысла жизни в телефонном консультировании | 34 |
| Зверева Т.Б. Потеря и поиск смысла жизни в подростковых обращениях ... | 44 |
| Ощепкова Н. Счастье быть..... | 56 |
| Проказина П. Е. Телефон экстренной психологической помощи в рамках муниципальной службы спасения..... | 59 |
| Пчельникова О.Г. Опыт ЭПП абонентам в ситуации расставания со значимым Другим | 62 |
| Алеева М.Н. Психоаналитические подходы в работе с сопротивлением в психологическом консультировании и терапии | 63 |

**Неодинаковая тишина:
из опыта работы консультанта с «молчаливыми»
абонентами**

*Филатьева Л.В.
г. Пермь, Россия*

Лишь в молчании - слово.
Лишь во тьме - свет.
(Урсула Ле Гуин)

В телефонном диалоге консультант и абонент говорят взаимное «да» существованию друг друга, даже если между ними не произнесено ни слова. «Да» присутствию друг друга, «да» взаимному влиянию на время, пока не закончен звонок. Консультант признает право абонента молчать и быть за этим молчанием самим собой, дает ему возможность двигаться к иным способам самопредъявления, почувствовать включенность в процесс общения. В то же время консультант признает и свое право быть тем, кто он есть, и внутренне готов к тому, что работа с обращением может развиваться по-разному.

Таким образом, работа с молчащим абонентом, как и с любым другим, затрагивает все основные духовно-экзистенциальные мотивы человека:

- вопрос о пространстве, защите и опоре для существования
- о полноте существования;
- о праве человека быть таким, какой он есть;
- вопрос о смысле существования человека, включенности в нечто большее, чем он сам [4].

В подростковом возрасте – периоде «бури и натиска» противоположные черты и потребности сосуществуют в личности. Потребность в принадлежности, принятии окружающими сопровождается потребностью в избегании неудач при общении с миром. Абонент детского телефона доверия выбирает молчание как способ предъявить себя – возможно, таков его способ уменьшить противоречие между этими потребностями. Задача консультанта – установить возможный в данном случае контакт и такие взаимоотношения с абонентом, в которых абонент чувствовал бы себя в достаточной безопасности для того, чтобы предъявить себя другим способом.

Первый звонок.

К.: Детский телефон доверия, здравствуйте.

Молчание. Тоже молчу, прислушиваясь. Тишина. По звукам похоже, что рядом играет маленький ребенок и работает телевизор.

К.: Это бывает трудно – позвонить и сразу с чего-то начать. Для начала можно познакомиться. Меня зовут Марина, а вас как?

Молчание.

К.: Иногда не хочется разговаривать. Я сейчас помолчу вместе с вами некоторое время.

Молчу. Молчат. Короткие гудки.

Один из вечерних звонков этой серии.

А.: (голос ребенка от силы двух лет, удивленно) Ой, тетя!

К.: Да, тетя. Здравствуй.

А.: (застенчиво): Здравьсти...

К.: Ты мальчик или девочка?

А.: Мальчик...

(шепот на заднем плане): Эй, ты куда?

А(не мне): Не-а. Всё.

Предпоследний звонок

А(голос того же ребенка, не мне): Нееее!

Отбой.

И наконец, незадолго до окончания смены...

Молчание, голос маленького ребенка на заднем плане. Через несколько секунд - тихий голос девочки.

А.: Здравствуйте... А ... а я не знаю, о чем разговаривать.

К.: А о чем хотелось бы?

А.: Да я просто так. Интересно стало, что такое.

К.: Интересно, кто мы такие и о чем говорим?

А.: Ага. Любопытно.

К.: Любопытство – это здорово!

Рассказываю про телефон, отвечаю на вопросы.

А.: Можно, я еще буду звонить? Я пошла с братиком играть. До свидания.

При установлении контакта консультант готов быть вместе с абонентом, когда он молчит. Не стимулирует абонента к тому, чтобы он начал говорить. Готов к тому, что абонент может прервать общение. Признает и принимает абонента. Важный этап для продолжения контакта – анализ ситуации. Возможно, она такова, что кроме внутренних причин, для

молчания есть еще и причины внешние, не зависящие в данный момент от абонента.

Карина, 9 лет, постоянная абонентка. Звонит часто, но говорит очень мало или здороваается и молчит. Часто не отвечает на заданный вопрос, замолкает в середине разговора. Живет в поселке, родной язык – татарский, но учится в русской школе.

А.: Мне нравится в мультике «VinX» девочка Блум.

К.: Чем она тебе нравится?

А.: Она красивый.

К.: Слушай, это тот мультик, где девочки – феи?

Молчание

К.: Карина?

А.: Я тут.

К.: Ты иногда молчишь – я, может быть, говорю непонятные слова?

А.: Не знаю... Бабушка только татарский понимает. А я по-русски тоже. В русской школе учусь.

К.: А какой труднее язык?

А.: Татарский. А на русском легче. Только слов много.

Далее в диалоге консультант использовала простые слова и предложения, старалась говорить медленнее. Длинных пауз практически не возникало.

Алиса, 11 лет, постоянная абонентка, имеет заболевание опорно-двигательной системы, передвигается на коляске. В начале знакомства с ТД иногда говорила шепотом, неожиданно замолкала. Выяснилось, что не хочет говорить при бабушке, которая, узнав про ТД, сказала: «Это все обман, не звони туда».

В семье Алисы родители и бабушка заботятся о ней, у девочки есть личное пространство, есть время, когда она может почитать, послушать музыку, пообщаться со сверстниками в интернете. Иначе обстоит дело в семьях, где присутствует та или иная форма жестокого обращения с детьми. Личностные границы таких детей нарушены, мир не воспринимается ими как безопасный. Молчаливый звонок может дать ребенку, подвергающемуся насилию, ощущение контроля и границ хотя бы в небольшой области жизни: можно позвонить, и кто-то будет рядом в независимости от того, разговаривать или нет.

Ощущение контроля для ребенка, безопасность, принятие, контакт и доверие – необходимые слагаемые работы с молчаливым обращением, как и со всяким другим. Вполне возможно, что эмоциональный контакт удастся усилить, предложив ребенку альтернативные способы общения без слов и

найдя вместе с ним способ, который в данной ситуации окажется самым подходящим.

После 2 минут молчания консультант постучала пальцами по трубке.

- Если хочешь, можешь постучать в ответ.

Молчание. Затем частый, громкий стук

К.: А я тоже так умею! (делает то же самое)

А.: стук чем-то металлическим

К.: а я ключами позвоню (звонит)

А.: изо всех сил дует в трубку

К.: целый ураган!

А.: дует еще сильнее

К.: я улетела вместе с телефоном!

А.: снова дует

К.: прилетела обратно!

А.: издает звук, похожий на гулкое уханье

К.: это я не знаю, как ты делаешь...

А.: повторяет

К.: честно, не знаю. А я зато вот что придумала (громко отрывает полоску скотча)

А.: пытается имитировать несколько раз

К.: нет, совсем непохоже!

А.: Это трещотка что ли?

К.: Нет, это скотч. А ты чем это так ухнул?

А.: (смеется) А у нас в коридоре эхо.

К.: Никто не пострадал?

А.: Нет, только кошка испугалась.

Работа с молчанием – это работа и с границами консультанта, его самооценностью. Безусловно, в молчащих обращениях заключено много рисков для целостности границ. Молчание может вылиться в манипуляцию, молчать может агрессивный или мастурбирующий абонент. *Мальчик примерно 12 лет. Звонит часто, настойчиво, обычно молчит, а перед тем, как положить трубку, часто обзывает консультанта матом. На отражение чувств отвечает новым потоком ругательств. После конфронтации прерывает звонок, но тут же звонит снова. Может позвонить 10-15 раз подряд. Иногда звонит с урока, в таких случаях просто молчит или шепотом читает рэп. В таких случаях консультанты договариваются с ним, что он будет звонить на перемене. Кладет трубку, делает еще один-два звонка, слышит то же самое и после паузы*

продолжает звонить уже в перемену. Агрессивность и настойчивость абонента позволяют предположить, что у него имеются трудности в общении с окружением, возможна агрессия окружающих в его адрес.

Консультант, обладающий личными и профессиональными ценностями и помнящий о них во время работы с обращением, обладающий прочной структурой «я», способен отграничиваться от «чужого» и получает ясность в отношениях с самим собой [3]. Это становится дополнительным ресурсом в контакте с «Я» абонента и позволяет выстроить поддерживающие взаимоотношения без вторжения в личное пространство консультанта.

В работе с каждым молчащим, длительно звонящим абонентом в нашей службе вырабатывается единая стратегия, которой обязан придерживаться каждый консультант [1]. Консультантами принимается тот факт, что:

- каждый человек уязвим в ситуации, когда он вольно или невольно предъявляет себя и плоды своих трудов миру;

- защищаясь от страха быть обиженным игнорирующей, обесценивающей или несправедливой оценкой, человек может выбрать защитное поведение (например, никогда не предъявлять собственное) [3]

Обращение на телефон доверия создает условия для работы «я» абонента, он получает опыт уважительного внимания к своей личности, признания ее безусловной ценности. В качестве альтернативы защитным реакциям, начинается движение к развитию самооценки абонента. Собственная оценка, закреплённая в форме суждения, становится опорой, поддерживающей личность перед лицом внешних оценок, происходит укрепление «я» Целенаправленная работа команды ТД позволяет абоненту вырасти до открытого предъявления своих потребностей. Это уже шаг к принятию себя.

Список литературы.

1. Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером 8 800 2000 122. Нормативные и методические материалы. Том 2. Для консультанта. М.: Смысл, 2011.

2. Ильяшевич Е.В. Доверие как феномен в телефонном консультировании. // Экстренная психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях. Материалы IV международной научно-практической конференции телефонов доверия. – Астрахань. 2009 г.

3. А Лэнгле. Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности. М.: Генезис, 2008.

4. А. Лэнгле. Экзистенциальный анализ – найти согласие с жизнью// Московский психотерапевтический журнал. 2001. № 1

Уйти от себя. Тема суицида в обращениях на телефон доверия для детей и подростков

Азанова Т. В.

супервизор телефона доверия для детей и подростков «Перемена»

МБОУ «ЦПМСС»

Пермь, Россия

azanova-t@rambler.ru

Суицидальное поведение встречается в подростковом возрасте так часто, что А. Е. Личко называл его «типично подростковой» девиацией поведения. Для подростка характерна эмоциональная нестабильность, ранимость, которая связана с физиологическими и гормональными перестройками и новой социальной и психологической ситуацией. Подросток проходит через хаотический кризис идентичности и борьбу за независимость. По Эриксону, базовая психологическая задача подросткового возраста – активное формирование личностной идентичности, поиск ответа на вопрос «Кто я?». Подросток хочет утвердиться в мире взрослых, но взрослые и в семье, и в школе не хотят уступать своих позиций и стараются подавить самостоятельность подростка, тогда он вынужден защищаться. Самостоятельность предполагает определенную ответственность, которую подросток брать на себя не хочет, а часто и не умеет. Он обладает бескомпромиссным мышлением, мир для него черно-белый, и тогда он легко впадает в депрессию и безысходность. Именно эти чувства сопровождают суицидальное поведение подростков. С одной стороны, подросток хочет автономии и личной независимости, он стремится быть со сверстниками, но, с другой стороны, ему также нужна здоровая семейная среда, которая помогает ему в жизни. Но из-за его поведения родители часто испытывают гнев, отрицательные эмоции, очень ограничивают его, стараются наказывать его за это поведение, но наказание вызывает демонстративное поведение, потому что глубинные проблемы не затронуты. В результате подросток чувствует себя все более и более одиноким, изолированным и лишенным союзников. Основа, которая лежит в глубине суицидального поведения, подразумевает все большую и большую изоляцию подростка от семьи, от друзей. Он хочет вернуться в то время, когда мама заботилась о его жизни. Желает найти кого-то, кто бы о нем позаботился,

приласкал его. Он пытается присоединиться к другому человеку, и эти отношения становятся очень интенсивными. Поскольку на этой стадии подросток чаще всего ищет то, что другой человек ему не может дать, эти отношения, как правило, ломаются. Прерывание этих отношений или страх их потерять может привести к суициду.

Суицидальное поведение представляет собой аутоагрессивные действия человека, сознательно и преднамеренно направленные на лишение себя жизни из-за столкновения с невыносимыми жизненными обстоятельствами. Суицидальное поведение включает в себя этап суицидальных тенденций (мысли, намерения, чувства, угрозы), этап суицидальных действий (суицидальные попытки, парасуицид). Парасуицид – самоповреждения, напрямую не направленные на самоуничтожение, имеющие характер демонстративных действий (шантаж, членовредительство или самоповреждение, направленное на оказание психологического или морального давления на окружение для получения определенных выгод).

Тема суицида в обращениях актуальна для детского телефона доверия «Перемена» г. Перми. Обращения с суицидальной тематикой составляют почти 2% от числа кризисных. В 2012 году подобного рода обращения поступили от подростков 11-19 лет. Это в основном девочки (80%) – им легче преодолеть коммуникационный барьер. 40% обращений от позвонивших в возрасте 16-17 лет. Прокомментировать этот факт можно таким образом: в юношеском возрасте появляется потребность в интимно-личностном общении и поэтому легче преодолеть барьер в общении со взрослым. От подростков 13-14 лет в два раза меньше подобных обращений, так как они имеют негативный опыт общения со взрослыми, и, возможно, им сложнее решиться обсудить с консультантом свои проблемы.

Позвонивших на детский телефон доверия можно разделить на три группы. Это подростки с суицидальным поведением; абоненты, обращающиеся по поводу суицидального поведения третьего лица – родители, сиблинги, друзья суицидентов, специалисты образовательных учреждений; дети и подростки с обращениями–розыгрышами, в которых они предъявляют тему суицида.

Суицид – это процесс, а не событие. Множество факторов этому способствует. Все подростки с суицидальным поведением, обратившиеся на детский телефон доверия, находились в состоянии кризиса. Среди них в группе риска подростки с ограниченными возможностями здоровья, это почти половина суицидальных обращений подростков 16-17 лет в 2012 году.

Постоянная абонентка 19 лет, имеющая диагноз ДЦП, живет с матерью и отчимом. У нее очень сложные отношения с матерью. Абонентка чувствует себя «как кукла на веревочках», за которые мать дергает. Несколько месяцев назад умер ее отец, он жил отдельно. Позвонившая ограничена в социальных контактах, познакомилась с молодым человеком в социальных сетях, у него уже были суицидальные попытки. Она устала от такой жизни, появились суицидальные мысли, говорит о возможных способах – резать вены, «пустить пулю в лоб». Она считает, что всем станет легче, если ее не будет, испытывает целый спектр чувств по отношению к матери – обиду, злость, так как мать ее не понимает, вину - матери приходится за ней ухаживать. Подобные альтруистические мотивы характерны для абонентов, которые страдают тяжелыми заболеваниями и не могут самостоятельно содержать и обслуживать себя. Присутствует реакция эмоционального дисбаланса, которая характеризуется широким диапазоном отрицательно окрашенных эмоций. Эти эмоции связаны с не пережитым горем (смерть отца), конфликтом с матерью, который уже является фоном для ее жизни, переживаниями за молодого человека с суицидальными попытками в прошлом. Ее инфантилизм, который обычно присущ детям и подросткам с ограниченными возможностями здоровья, культивируемый в семье, ранний юношеский возраст с поиском идентичности, ограниченность в социальных контактах, а в данном случае – идентификация с молодым человеком, уже демонстрирующим аутоагрессивную модель поведения, конфликтные отношения с матерью – все эти проблемы приводят к суицидальным мыслям.

Другой абонент 16 лет с ограниченными возможностями здоровья переживает, что его мать умрет, так как злоупотребляет алкоголем, а он не знает, как на нее повлиять, в следующий раз у него появляются суицидальные мысли, так как девушка не отвечает ему взаимностью. Фрустрирована потребность в привязанности, незнание жизни приводит к появлению страхов, в том числе страха за свое будущее без матери, он живет в «придуманном» мире - много фантазий по поводу отношений, нет адекватных моделей решения проблем, поэтому он думает о смерти.

Часто суицидальное поведение подростков связано с нарушениями в функционировании семьи. Ребенок оказывается включенным в ту или иную коалицию, вовлечен в супружеский конфликт. Особыми факторами риска для детей является суицидальное поведение родителей, а так же факты разезда родителей, супружеских ссор, физического насилия над детьми, неумелости и непоследовательности в воспитании, гипо или гиперопеки, материнская и отцовская депривация. Дети склонные к самоубийству чувствуют себя

лишенными чего-то, не любимыми и обычно у них очень противоречивые чувства по отношению к родителям. С одной стороны, они любят родителей, но также проявляют злобу и ненависть к ним, которые затем вызывают огромное чувство вины, и для них это, конечно, очень болезненно.

Родители абонентки тринадцати лет развелись четыре месяца назад. До этого они очень сильно ругались. Мать абонентки кричит на нее, заставляет дочь звонить отцу примерно раз в неделю и говорить ему, какой он «плохой», не разрешает ей с ним встречаться. Мать жестко контролирует абонентку, опоздания из школы даже на несколько минут вызывают агрессию, она может ругать дочь целый день, распадая себя. У позвонившей уже было две попытки суицида: год назад отравилась таблетками, а летом после ссоры с матерью резала вены. Единственный раз она видела, что мать в ней заинтересована - мама плакала, просила, чтобы она больше так не делала, когда дочь увозили на «скорой». Мать абонентки живет в состоянии утраты, всю агрессию, адресованную бывшему мужу, она выплескивает на дочь, манипулирует ей, абсолютно игнорируя ее потребности. Налицо, такая распространенная проблема в семье, как слитность, размытость границ. Нет восприятия ребенка как отдельной личности, нет ценности жизни другого человека, в данном случае – дочери, с ее потребностями, проблемами, отношениями, правом выбора.

Абонентка 16 лет, будущий художник, в экзистенциальном кризисе. На протяжении разговора она несколько раз задается вопросом «Что во мне не так?». Хочет услышать ответ от консультанта. Она устала жить в состоянии какой-то неопределенности. Говорит, что очень много думает. Все плохо в ее жизни: она в состоянии депрессии после ссоры с отцом, во время которой она приложила к ноге горячий утюг. Сейчас появились суицидальные мысли. Был молодой человек, но не такой, какой нужен – хотел иметь только сексуальные отношения. Все школьные друзья ее бросили, в группе ее не понимают. Что бы ей хотелось от них, какого внимания она сама не представляет. Знакомиться, заводить друзей не хочет. Виртуально она тоже перестала общаться – удалила страницу из «Контакта» - зачем ей незнакомые люди? Просто все плохо... Для родителей она всегда была маленькой девочкой, очень послушной, училась в особенной школе - были проблемы со здоровьем, намного младше своего брата. Всегда были очень хорошие отношения с родителями, она «их слушалась»: не понравился им ее молодой человек – рассталась с ним. А сейчас ей хочется уйти куда-нибудь, предлагает сама варианты - в больницу или в социальную гостиницу. В реальности хочется уйти от себя.

Страшно менять что-то в такой прежде «уютной» жизни, но оставаться в ней невыносимо. Консультант с абоненткой обсуждали, что такое ответственность, свобода, родительская любовь, как быть «хорошей» и для чего и для кого. К концу общения она говорит, что ей стало легче, что «она не дура, чтоб прыгать с крыши». Часто подростку бывает страшно жить в переживаниях, хочется поскорее освободиться от негативных эмоций, но работа души не происходит быстро. Как в описанном случае, при том, что готовности внутренней нет, мало ресурса и внутреннего, и внешнего. Тогда консультант может поддержать абонента, быть рядом, выслушать, выбрать вместе, в каком направлении двигаться, чтобы абонент мог почувствовать себя, позаботиться о себе.

Следует выделить еще одну группу подростков с суицидальным поведением. Это подростки, в окружении которых достаточно людей с суицидальным поведением (завершенный суицид, многократные попытки, суицидальные мысли) – это родственники, друзья, одноклассники. В результате у подростков формируется способ реагирования на сложные жизненные ситуации, суицидальное поведение закрепляется как модель поведения.

У постоянной абонентки 14 лет были попытки, один раз она звонила в состоянии текущего суицида – напилась таблеток. В ее окружении несколько человек пытались покончить жизнь самоубийством, есть завершенный суицид. У нее конфликтные отношения с матерью, которой почти не бывает дома (работа вахтовым методом). Между ними нет теплых, доверительных отношений и никогда не было. На требования матери абонентка реагирует агрессивно. Звонит она обычно после конфликта с матерью всегда в состоянии безысходности, полного упадка сил. Ей, как и многим подросткам, свойственно «застрывать» в негативных эмоциях. Других выходов из ситуации, кроме суицида, она не видит, тем более, что модель поведения в ее окружении отработана. Ей бы хотелось, чтоб ее близкие (мать и отчим) замечали ее, разговаривали с ней, интересовались ее жизнью. Даже ее суицидальное поведение уже не вызывает у них ничего, кроме раздражения. Возникает ощущение, что она не знает и не хочет другого образа жизни, это своего рода экстремальное поведение – все время находиться на грани жизни и смерти. Она является постоянной абоненткой на детском телефоне доверия уже не первый год. Это своего рода ее ресурс, хотя звонит она нечасто и только в кризисном состоянии. Последний разговор касался конфликта с матерью ее друга, но впервые в разговоре консультанту удалось отреагировать ее чувство злости, не было той

безысходности, которую она демонстрировала раньше независимо от того, касался ли разговор ее отношений с матерью, или другом. До этого она говорила о своих эмоциях, но не выражала их.

Очень значимыми для подростка становятся отношения с противоположным полом, в том числе сексуальные. Тяжело переживая утрату любви и доверия любимого человека (предательство - по определению подростков), он не видит иного выхода из ситуации как самоубийство. Подростки могут действовать очень импульсивно, не видят другой возможности для привлечения внимания значимых людей, воздействия на них, манипуляции. Позвонившая 14 лет поцарапала руки лезвием, чтоб понравившийся мальчик увидел и понял, что это из-за него. А до этого у них не было никаких отношений, он даже не догадывается, что она в него влюблена. А как познакомиться с ним, обратить на себя внимание другим адекватным способом она не представляет. Ее избранник популярен у девочек, она переживает, что он ее не заметит. Другой пример парасуицида: четырнадцатилетняя абонентка исцарапала руки о деревянную столешницу – остались следы, так как только вчера она получила от мальчика записку с признанием в любви (ситуация в лагере летом), а сегодня он уже влюбился в другую. За этими действиями экзистенциальные проблемы: не нравится себе, не принимает себя, не представляет, что можно быть отвергнутым, не умеет строить отношения. Часто суицидальные фантазии многих подростков подразумевают уход от трудных жизненных ситуаций, желание получить избавление от болезненных чувств. И конечно, эти мотивы присущи как подросткам, так и взрослым.

Еще одну группу позвонивших на ДТД составляют родители, сиблинги, друзья суицидентов, специалисты образовательных учреждений. Все они обращаются по поводу суицидального поведения третьего лица. Необходимо помнить, что звучит запрос по поводу другого человека, а работать консультант ДТД может только с позвонившим. Известно, что тема суицида внушает страх. Страх этот может быть еще большим, если абонент знает кого-то, кто предпринял попытку уйти из жизни или же покончил с собой, или если ему самому приходили в голову мысли о суициде. Суицид является запретной темой, подростку трудно о нем разговаривать с родителями, учителями или друзьями. Иногда по поводу суицида друзей звонит потенциальный суицидент, он боится говорить от собственного имени – не доверяет, боится себя - мысль только зреет. Тогда консультанту важно не внушить ему еще больший страх, разговаривать о третьем лице, пока не будут установлены доверительные отношения. Только при полной

искренности, доверии в отношениях можно спросить абонента, не думает ли он сам о самоубийстве.

Специалисты, которые обращаются по поводу суицидального поведения своих учеников, часто растеряны, не знают, как разговаривать с ними, как им помочь, так как боятся испортить отношения с родителями подростка, а иногда и боятся физической агрессии со стороны асоциальных родителей. Предъявляя проблему суицида подростка, они встречаются со своими экзистенциальными проблемами – звучат темы страха смерти, смысла жизни, утраты. Подобные темы возникают и в разговоре с родителями, дети которых имеют суицидальные мысли или уже пытались совершить самоубийство. Шестнадцатилетний сын абонентки порезал вены. Уехала «скорая помощь», он в соседней комнате спит, а она с чувством вины, злости на себя, мужа, сына, звонит на ДТД. После того, как отец забрал его из компании подростков, он, разозлившись, сказал, что порежет вены. На что услышал ответ от родителей: «Иди режь!». Обида на родителей, страх отвержения со стороны сверстников, их насмешки, импульсивная реакция на случившееся привели подростка к суициду.

В подобных случаях консультанту необходимо помочь родителю тщательно проанализировать собственное участие в сложившейся ситуации и оказать ему поддержку с тем, чтобы он захотел меняться сам. Не каждый готов говорить о своих трудностях, проще обвинить ребенка и всю ответственность переложить на него за нарушенные отношения. Для взрослых нелегко отказаться от своих ценностей и убеждений. Слишком часто родители чересчур озабочены сохранением власти и контроля.

Особую категорию обращений составляют розыгрыши. Как правило, общение звучит так: «Я стою на крыше, сейчас прыгну», «Я хочу вены порезать», «Не кладите трубку, а то вены порежу», «А я жить не хочу, мне двойку поставили». Обычно рядом с абонентом его сверстники, слышен смех. Можно предполагать, что абонент пользуется неадекватным способом, чтобы привлечь внимание, быть принятым и услышанным. Фрустрирована потребность в самоутверждении. Есть в подобном обращении экзистенциальная тематика – принятие себя, своей личности, страх смерти. Тема суицида предъявляется неслучайно – можно обсудить это с абонентом: что он думает об этом, какие чувства это вызывает, слышал ли от кого-то, или знает людей, которые покончили жизнь самоубийством, как можно разрешать проблемы, что значит «умереть». Взрослые избегают этих тем в общении с подростками, так как не знают, как это делать, не разобрались с

собственным отношением к теме смерти, могут находиться в экзистенциальном кризисе.

Хотя консультант - это посторонний человек, во время кризиса он может стать единственной поддержкой для абонента, которому нужно принять жизненно важное решение. В начале беседы следует сформировать отношения доверия поддерживать их, поощрять абонента к выражению чувств. Наиболее важен отклик консультанта "как человека" - с эмпатией, искренностью, интересом, пониманием. Подростки почти никогда не предъявляют тему суицида в первой фразе. Необходимо оценить позвонившего на предмет возможности самоубийства, не входит ли он в группу риска, быть прямолинейным и открытым, задавая вопрос, не думает ли он о самоубийстве. Желание консультанта выслушать его мысли и планы неизбежно уменьшат его тревожность. Надо помочь ему увидеть, что самоубийство это не единственный выбор, стремиться исследовать имеющиеся внешние и внутренние ресурсы. В большинстве случаев у позвонивших почти нет ресурса в семье, следует поискать его в окружении подростка – друзья, семьи друзей, родственники. Служба детского телефона доверия для многих суицидентов стала ресурсом, консультант разговаривает с подростком из взрослой позиции, безоценочно, что позволяет абоненту быть принятым, услышанным.

Формирования профессиональной идентичности консультанта Телефона Доверия: из опыта работы

Идентичность является важнейшей характеристикой целостности личности, интеграцией переживаний человеком своей тождественности с определенными социальными группами. По Хайдеггеру идентичность – это способность «почувствовать себя дома в мире других людей» и обрести любовь к этому дому.

Обычно идентичность трактуется как результат некоего процесса (самопознания, самопонимания, отождествления, идентификации-отчуждения и т.п.), при этом подчеркивается её экзистенциальный характер. В. Франкл отмечал: «В жизни имеют значение 3 вещи: это опыт (то, что с нами происходит), деятельность (то новое, что мы сами вносим в мир) и смысл (т.е. наша реакция на явления жизни)». Причем высшей ценностью по Франклу является именно смысл. Профессиональная идентичность – это самостоятельное и осознанное владение смыслами выполняемой работы. Специалисты в сфере изучения профессионального здоровья утверждают, что развитая профессиональная идентичность обеспечивает профессиональное долголетие человека. Это означает, что она должна служить надежной профилактикой профессионального выгорания, которое угрожает консультантам Телефона доверия не меньше, а может и больше, чем представителям других «помогающих» профессий.

Профессиональная идентичность имеет внешние и внутренние компоненты. Внешние аспекты идентичности связаны с тем, как специалиста воспринимают и насколько принимают коллеги и клиенты. К внутренним аспектам профессиональной идентичности относятся процессы самовосприятия и профессионального самосознания. В окончательно устойчивом варианте профессиональная идентичность складывается на достаточно высоких уровнях овладения профессией и личностной зрелости.

Успешному формированию профессиональной идентичности консультанта способствует организация профессионального сопровождения специалиста на рабочем месте, в результате которого у специалистов формируется критическое отношение к собственной профессиональной деятельности, способности выявлять имеющиеся сложности, разрабатывать стратегию их преодоления, оценивать эффективность вмешательств, помещать свою работу в более широкий социальный и культурный контекст.

В настоящее время под сопровождением принято понимать метод, обеспечивающий создание условий для принятия субъектом развития оптимальных решений в различных ситуациях жизненного выбора. Сопровождение профессиональной деятельности специалистов может осуществляться в следующих формах: консультирование, модерирование, супервизия (индивидуальная, групповая), профессиональный тренинг.

Мы предлагаем рассмотреть групповую супервизию как интегративный вариант по сравнению с модерированием, поддержкой, обучением в процессе тренинга и консультированием.

В сравнении с индивидуальной групповая супервизия обеспечивает ряд дополнительных преимуществ. *Первое:* возможность получения обратной связи от членов группы. В дружественной и контролируемой обстановке можно усваивать новые навыки, экспериментировать с новыми стилями поведения и получать опыт. Присутствие равноправных партнеров, а не только одного супервизора, создает ощущение защищенности и комфорта.

Так, на групповую супервизию консультантом Детского телефона доверия был вынесен звонок девочки 10 лет, написавшей sms-сообщение с признанием в любви мальчику своей подруги. Впоследствии об этом узнал весь класс. В процессе разговора абонентка отрицала факт того, что это она отправила сообщение, но рассказ о случившемся и оговорки девочки говорили об обратном.

Консультант вспомнил свой первый опыт обращения на Телефон доверия: ей в подобной ситуации стыдно было говорить о себе, и случай был предъявлен от третьего лица (будто в такую ситуацию попал не он, а подруга). В тот момент консультанту хотелось, чтоб ему помогли решить проблему, не акцентируя внимания на том, чья она. Но ожидания не оправдались.

Вспомнив вышеописанную ситуацию и свои чувства в тот момент, консультант не стал акцентировать внимание на своей догадке о том, что sms-сообщение отправила сама абонентка, а говорил абстрактно о людях, совершающие такие поступки. Совместно с девочкой они обсуждали, почему человек может так поступить, что можно сделать для того, чтоб исправить ситуацию. Но неожиданно абонентка завершила разговор.

Во время группового обсуждения консультант, получив обратную связь от коллег, смог посмотреть на ситуацию с разных сторон (а не только с позиции абонентки); услышав опыт коллег, удалось поэкспериментировать с другими стилями поведения (из взрослой позиции поделиться с девочкой опытом пережитой в детстве ситуации). Признание коллегами сложности

случая создавало ощущение комфорта и защищенности, что послужило росту желания консультанта продолжать исследовать свою работу.

Второе важное преимущество групповой супервизии – это выполнение различных ролей супервизируемыми. С одной стороны, они могут выступать в качестве активных участников процесса групповой интеракции, с другой стороны, в качестве зрителей и наблюдателей. Множество обратных связей создает отражение личности сразу во многих ракурсах, позволяет ей оценить свое поведение путем сравнения(1).

Так, выступая в роли рассказчика, консультант не признавал своего присоединения к абоненту. На вопросы коллег о своей позиции в разговоре пытался переложить ответственность за выбранную стратегию на абонентку: «она сама поддержала такой вариант беседы». Но, наблюдая за поведением участников обсуждения, консультант признал свое слияние с абонентом и нежелание признавать это слияние, говорившее о недостаточном уровне мастерства, нерешенной личностной проблеме.

Третье преимущество групповой супервизии – способность обеспечить индивидуальный профессиональный рост. Участник группы неизбежно оказывается в положении, вынуждающем его к самоисследованию. Поощрение со стороны супервизора и участников группы, стремление к самораскрытию или самоизменению повышают самооценку личности в целом и профессиональную самооценку в частности.

Поддержка коллег после признания консультантом факта слияния с абонентом позволила консультанту прийти к выводу о том, что на самом деле такое излишне активное включение консультанта в беседу произошло из-за желания помочь своему внутреннему ребенку, когда-то звонившему на Телефон доверия, а не нынешней абонентке, разговор с которой был вынесен на групповую супервизию.

Сопровождение профессиональной деятельности методом супервизии носит индивидуализированный и дифференцированный характер, позволяющий гибко реагировать на профессионально-личностные запросы и потребности консультантов, устранять причины их неудовлетворенности своей профессиональной деятельностью, формировать позитивные профессиональные установки.

Литература:

1.Здравая Л.В. Условия формирования профессиональной идентичности консультанта Телефона доверия//Телефон доверия – служба понимания в

обществе: Сборник статей и тезисов выступлений III Международной конференции Телефонов доверия (Астрахань, 21-23 октября 2008г.)

**ОПЫТ ПЕРМСКОГО КРАЯ
ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ «ПЕРЕМЕНА»:**

*С.З. Пономарева
Детский телефон доверия «Перемена»
Пермь, Россия*

Служба экстренной социально-психологической помощи «Детский телефон доверия «Перемена» (ДТД) создана в рамках трехстороннего соглашения между Правительством Пермского края, Администрацией города Перми и Национальным Фондом защиты детей от жестокого обращения от 26.02.2008 № 69 «О поддержке создания межведомственной службы экстренной социально-психологической помощи детям и подросткам города Перми».

Миссия службы – помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, на условиях анонимности и конфиденциальности, защита прав детей и профилактика кризисных состояний и жестокого обращения с ребенком.

За четыре года работы мы добились значительных результатов. После экспертной оценки, служба была признана соответствующей стандартам профессиональной деятельности служб экстренной психологической помощи детям и подросткам по телефону, и в декабре 2010 года ДТД «Перемена» был присвоен первый уровень членства в «Ассоциации детских телефонов доверия».

Сегодня мы можем подвести некоторые итоги и поделиться нашим опытом организации команды и секретами профессионального мастерства, а также обозначить некоторые проблемы, с которыми нам пришлось столкнуться в ходе становления службы.

Самое главное – открывая службу, мы четко следовали всем технологиям, полученным нами во время обучения специалистами Национального фонда защиты детей от жестокого обращения. Система отчетности, организационные тонкости, процедура набора группы, кодификатор, технология проведения рекламно-информационных акций – все это нам передали на начальном этапе. Это позволило ДТД взять удачный старт и далее продвигать услугу, наращивая умения и профессионализм команды.

По статистике на конец сентября в наш ДТД уже обратились и получили экстренную психологическую помощь более 25000 абонентов. В текущем году среднее количество звонков в день достигло 36,5. Наибольшее количество поступивших звонков в день – 90.

Около 70% звонящих – учащиеся школ. До 60% звонков поступают от детей 10-12 лет.

Традиционно 65% обратившихся – девочки, 35% – мальчики.

В настоящий момент можно с уверенностью говорить о росте профессионализма консультантов. Команда выросла, проживая необходимые кризисы, преодолевая трудности и препятствия.

Отбор и подготовка телефонных консультантов

Кроме непосредственной помощи по телефону, служба осуществляет и другие направления деятельности, которые также пришлось начинать с нуля, доказывая их необходимость и нужность. Для обеспечения бесперебойной работы линий и для периодической ротации кадров нами было принято решение о регулярном наборе волонтерских групп консультантов.

Службой разработана программа обучения и стажировки консультантов под руководством супервизора. Два раза в год осуществляется набор группы волонтеров, в течение четырех лет их подготовлено 27. В реализации программы обучения участвует большинство консультантов службы, что позволяет обобщить и представить слушателям свой собственный опыт и опыт работы команды. Каждый третий из подготовленных волонтеров на определенный период становится постоянным стажером службы, что позволяет осуществлять ротацию кадров. Таким образом, сформирован «большой круг» консультантов, с которыми служба поддерживает связь.

Организация супервизорского сопровождения

С целью контроля и поддержания качества услуги дистанционной помощи, предотвращения синдрома эмоционального выгорания консультантов в службе с первого года работы выстроена система супервизии. В соответствии с правилами все консультанты посещают групповые супервизии по утвержденному графику (3 раза в месяц). Кроме того, все кризисные обращения выносятся на индивидуальную супервизию.

С целью совершенствования навыков консультирования проводятся тематические супервизии: «Работа с обращением по поводу ЖО», «Работа с тенью», «Работа с фантазирующим абонентом», «Стратегии работы с постоянными абонентами» и др. Апробируются новые технологии: тренинг навыков консультирования с использованием видео-материалов,

индивидуальная супервизия с использованием метафорических карт, групповая супервизия методом расстановок. С 2009 года внедрена практика описания случаев каждым консультантом (одно-два обращения в месяц), что позволяет вырабатывать навык анализа собственной деятельности.

На первых этапах развития в команде больше внимания уделялось поддерживающей функции супервизии, с 2011г. перед супервизором стоит задача контроля и повышения качества услуги. С этой целью супервизор прошла обучение на курсах «Базовые навыки супервизии службы ДТД, работающей под единым номером» по программе Национального фонда защиты детей от жестокого обращения. В настоящее время командой осваивается процедура заполнения супервизорской матрицы для телефонного консультанта. Данный инструмент позволяет структурировать информацию, получаемую при супервизии, выявить рабочие проблемы консультанта, снижающие его эффективность, определить дефициты и образовательные потребности специалистов, отделить личностные проблемы от профессиональных, спланировать адресную поддержку каждого члена команды.

Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования

В 94 случаях при согласии звонящих была организована работа, выходящая за рамки телефонного консультирования. В соответствии с нормативной базой службы и краевым регламентом межведомственного взаимодействия информация, полученная от абонента, передавалась на проверку в краевую Комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав.

Из анализа статистических данных за 2011-12гг. следует, что более достоверная информация о ЖО поступает от детей-жертв насилия. Сейчас все чаще стали звонить и сообщать о случаях ЖО соседи и друзья детей. Абоненты делятся подозрениями, а не только предъявляют информацию об уже свершившихся фактах. Это свидетельство того, что в социуме постепенно начинает формироваться нетерпимость к жестокому обращению, а также растет доверие к службе ДТД как механизму помощи в конкретных случаях.

Рекламно-просветительская деятельность

Служба организует регулярные рекламно-информационные мероприятия в образовательных учреждениях города с целью ознакомления целевой аудитории с услугой. На данный момент распространено более 28000 единиц рекламной продукции.

С 2010 года в рамках празднования Дня детского телефона доверия проводится такая форма рекламно-просветительской работы, как урок для подростков «Скажи телефону «Да». С этой целью был организован методический семинар для специалистов территорий, разработана программа урока и методические материалы к нему. В таких акциях приняли участие специалисты и учащиеся школ из Кишертского, Кунгурского, Ординского, Пермского, Чернушинского, Добрянского муниципальных районов, городов Чусового, Кудымкара, Губахи, Верещагино, села Березовка, трех районов города Перми.

В 2012 году была апробирован новый способ проведения информационно-рекламной акции: привлечение волонтеров школьных служб примирения. Члены клуба волонтеров ШСП рекламировали детский телефон доверия «Перемена» на улицах города.

Обобщение и трансляция опыта

С ноября 2010 года Детский телефон доверия «Перемена» в партнерстве с Пермским государственным педагогическим университетом (ПГПУ) является методической площадкой по обучению специалистов служб экстренной психологической помощи Приволжского и Уральского округов, работающих под единым общероссийским номером. На базе «Перемены» прошли стажировку 193 консультанта из 45 служб.

При участии специалистов ДТД подготовлены 5 методических сборников по проблемам профилактики жестокого обращения, детских суицидов, организации экстренной дистанционной помощи детям.

Опыт работы службы представлен в сборнике «Детский телефон доверия, работающий под единым общероссийским номером **8-800-2000-122**. Нормативные и методические материалы» М., 2011г., изданном Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, при содействии Фонда защиты детей от жестокого обращения.

Наш опыт также был представлен в интерактивных обучающих вебинарах для специалистов служб детских телефонов доверия.

В 2012 году супервизор службы Азанова Т.В. заняла второе место в общероссийском конкурсе профессионального мастерства.

Специалисты ДТД «Перемена» представляли свой опыт на пяти городских, четырех региональных, четырех международных конференциях и круглых столах по проблемам профилактики жестокого обращения и защиты прав детей средствами телефонного консультирования.

Целенаправленно осуществляется PR-кампания по продвижению услуги, информированию населения, специалистов ведомств, чиновников. Было подготовлено более 15 публикаций в местных СМИ. Проведена серия передач на местных телеканалах «Т7» и «Ветта», на Радио России.

На текущий момент Детский телефон доверия «Перемена» зарекомендовал себя как необходимое звено в системе профилактики детского неблагополучия в Пермском крае.

Сотрудники ДТД «Перемена» регулярно доводят информацию о запросах детей, их реальном положении, фактах детского неблагополучия, нарушения прав детей до руководителей и специалистов заинтересованных органов власти, субъектов профилактики. Аналитические отчеты о деятельности службы ежегодно представляются в краевую КДН и ЗП, Аппарат Уполномоченного по правам человека, Управление социальной политики администрации г. Перми, министерство социального развития и министерство образования Пермского края. Данные, полученные службой, публикуются в ежегодных докладах о положении детей Пермского края и г. Перми, в докладах Уполномоченного по правам ребенка «О соблюдении прав и законных интересов детей в Пермском крае».

Выводы и рекомендации службы учитываются при принятии решений в сфере управления детской политикой. Так в 2009-2010 гг. в рамках КЦП «Семья и дети Пермского края на 2006-2010 гг.» была отработана модель работы службы Детский телефон доверия с отдаленными территориями по профилактике суицидов среди детей и подростков в северных территориях региона. Это повысило доступность услуги: более 900 детей из отдаленных территорий получили экстренную психологическую помощь. В большинстве случаев помощь по телефону была единственно возможной услугой детям и подросткам, в связи с отсутствием социально-психологических служб во многих населенных пунктах.

С 15.09.2010 служба включена в федеральный **проект Единый общероссийский номер Детского телефона доверия** и принимает звонки абонентов из всего Пермского края.

Однако в системе служб, оказывающих услугу экстренной психологической помощи по телефону детям и подросткам Пермского края, существует ряд проблем и противоречий, которые мы видим и пытаемся разрешить.

Среди взрослого населения налицо явный **дефицит знаний и навыков раннего выявления случаев жестокого обращения с детьми**. Анализ обращений показывает, что дети, страдающие от насилия, обычно боятся

рассказывать об этом взрослым, т.к. знают, что будет еще хуже. Педагоги школ редко замечают проявления насилия над ребенком на ранних стадиях, не распознают его признаки, считают это нормой. Даже если взрослые выявляют случай жестокого обращения, они не передают его в уполномоченные ведомства, замыкают информацию на себя, поскольку не знают, как нужно действовать, или руководствуются установкой «не выносить сор из избы». Специалисты крайне редко обращаются за помощью в службу. Были случаи, когда сотрудники образовательных учреждений сообщали на ДТД о случаях жестокого обращения в семье, только в после того, как узнавали о суицидальных мыслях или намерениях своего ученика.

Противоречие между высокой потребностью детей в дистанционной психологической помощи и недостаточной мощностью службы

В связи с введением единого общероссийского номера и интенсивной федеральной рекламной компанией, возросло количество звонков, иногда до 70 и даже 90 в день. Пропускная способность ДТД «Перемена» не позволяет справляться с такой нагрузкой. Предположительно до 60% абонентов иногда не могут получить услугу в связи с занятостью линий. Это прямое нарушение принципа доступности услуги для ребенка, которое влечет за собой снижение доверия к службе и единому номеру. Потребность в дистанционной психологической помощи возрастает и в связи с тем, что доступность очной помощи в крае резко сократилась.

Противоречие между необходимостью качественной помощи и состоянием большинства муниципальных служб края, работающих под единым номером.

В рамках единого общероссийского номера дистанционную психологическую помощь детям начали оказывать восемь служб в муниципалитетах края. Службы оказались технически увязаны в единую линию, но идеологически и технологически их деятельность не скоординирована. Отсутствует согласованная концепция работы служб ДТД, алгоритмы помощи, система обмена информацией. При этом абоненты, зачастую, общие. Таким образом, нарушается базовый принцип **единства линии**. Особенно уязвимыми становятся категории абонентов, переживающих острый кризис, «постоянные» абоненты. Выявились проблемы при организации очной помощи абонентам. Консультанты служб, включенных в единый номер, не владеют информацией о социальных сервисах и специалистах, имеющих в населенных пунктах по месту жительства абонентов. В связи с этим страдает диспетчерская функция.

Возникают сложности и с реализацией функции защиты ребенка, поскольку отсутствует единая краевая информационная и нормативная база для организации помощи ребенку за рамками телефонного консультирования. Кроме того, обнаружались случаи нарушения конфиденциальности специалистами КДН и ЗП на местах при организации работы со случаями, выходящими за рамки телефонного консультирования. Все это нарушает право ребенка на получение качественной, доступной и безопасной экстренной помощи, создает риск дискредитации самой идеи ДТД и единого номера.

Перечисленные противоречия в развитии служб ДТД связаны с изменениями, которые происходят в системе защиты детства Пермского края. В условиях модернизации социальной сферы, сокращения учреждений, традиционно оказывающих социально-психологические услуги детям, вывода непрофильных услуг на аутсорсинг сократилось количество педагогов-психологов в школах, были закрыты (или сокращены штаты) ППМС-центры. Сложилась ситуация, когда во многих территориях единственно доступной психологической услугой детям, является помощь консультантов Детского телефона доверия.

Творчество как экзистенциальный ответ отчаянию

*Автономова Е.В.
Владимир, Россия*

Кто остро чувствует –
Тот делание постиг. Любая птица
Только запоет – крепчает телом.
Пусть она в неволе,
Она поет о том, что наслажденье –
Удел смирившихся,
А радость – вольных.
И в этом – смертность.
В этом – вечность.
(Марианна Мурр)

Жизнь людей часто наполнена отчаянием из-за неуверенности и страха одиночества, смерти, неудач. Эти страхи парализуют волю и чувства, не дают человеку возможности жить во всей полноте, создают огромное количество ограничений, заставляют убегать от жизни в застывшие рамки защит, из-за которых теряется реальное видение мира.

Работая психологом на телефоне доверия почти 18 лет и имея опыт очного психологического консультирования, я искала те методы работы, которые позволили бы человеку «состояться», ощутить себя личностью, преодолеть отчаяние одиночества и страх жизни и смерти, поверить в себя. Для меня самыми результативными оказались методы, связанные с творчеством: арт-терапия, метафоры, сказки, символдрама, где можно творить, а значит – создавать что-то новое - новый взгляд на проблему, новое отношение к себе и к людям, новые возможности.

«В начале сотворил Бог небо и землю. Земля же была безвидна и пуста, и тьма над бездною, и Дух Божий носился над водою. И сказал Бог: да будет свет. И стал свет. И увидел Бог свет, что он хорош, и отделил Бог свет от тьмы. И назвал Бог свет днем, а тьму ночью. И был вечер, и было утро. День один» - так начинается первая книга Моисея «Бытие». Бог творил мир шесть дней и в конце концов сотворил человека по образу и подобию своему.

А это значит, что человек, как и Бог, может быть творцом, обладает творческим началом.

Что же такое творчество? Словарь Ожегова определяет его как «создание новых по замыслу культурных, материальных ценностей», а слово «творческий», соответственно – как «созидательный, самостоятельно создающий что-то новое, оригинальное». Более четкая, на мой взгляд, формулировка в словаре Уэбстера: «Творчество – это **процесс** созидания, вызывания к существованию».

Психология творчества – раздел психологии, изучающий созидание человеком нового, оригинального в различных сферах деятельности, прежде всего - в науке, технике, искусстве, а также в обыденной жизни; формирование, развитие и структуру творческого потенциала человека. Он считается одним из самых трудных разделов из-за расплывчатости критериев нового и оригинального, ведь вся жизнь, по сути – творчество, т.к. нельзя дважды войти в одну и ту же реку, дважды одинаково выполнить самое простое движение или одинаково произнести одно и то же слово.

Представители различных психологических направлений по-разному рассматривали творчество. **Компенсаторная теория Адлера** считает творчество компенсацией недостатков людей: люди развивают науку, искусство именно с этой целью. Пример – Бетховен. **Психоаналитические теории** - сводят творчество к другим процессам (теория сублимации, где творчество – это перенос чувств и влечений), или считают, что оно является выражением невроза (пример – Ван Гог – психоз, Гоген – шизофрения). Хотя в этих теориях творчество представляется мне неким костылем, который призван поддерживать больного, но даже и в этом случае оно играет положительную роль в жизни людей, позволяя им держаться в этой жизни.

На мой взгляд, гораздо ближе к истине взгляды на творчество в гуманистической и экзистенциальной психологии.

Гуманистическая психология рассматривает процесс творчества как признак полного эмоционального здоровья, проявления самореализации нормальных людей. При этом творческие способности могут одинаково проявляться в деятельности художников, ученых, и проявляются в разных сферах, будь то отношения, техническая цивилизация, культура, искусство.

Маслоу в своих работах говорил о творчестве «**самоактуализации**», которое выражается либо в творческой жизни, либо в творческом подходе, либо в самой личности творца. Он считал, что хороший краснодеревщик, садовник или портной могут иметь больше оснований называться

творческими людьми, чем «посредственный» музыкант, исполняющий чужие произведения. Главным качеством такого творчества он считал экспрессивность, или «бытийность», а не способность разрешать проблемы или создавать «продукцию». Творчество самоактуализации он сравнивал с «излучением», подобно солнечному свету пронизывающим всю жизнь.

Ролло Мэй, представитель американской **экзистенциальной** школы, рассматривал творчество как процесс взаимодействия личности и мира (где мир – совокупность общественных связей, в которых живет человек), как встречу осознанного человека со своим миром. По сути, каждая творческая встреча является новым опытом, и требует проявления мужества, поскольку побуждает начинать все сначала, отказаться от привычных стереотипов.

Встречаясь с ситуацией, предметом, другим человеком, мы можем пойти по двум путям: или идти по привычному кругу, следуя стереотипам, ограждая себя от нового, неизвестного, пугающего, прячась от реальности в своих защитах, пряча свои чувства и во многом обкрадывая себя; или попытаться разглядеть за схожестью – новизну, проникнуть в нее, слиться с ней, принять и переплавить в своем внутреннем мире, чтобы родилось новое отношение, новое действие, новый взгляд. Последнее произойдет, если мы осознаем свои ограничения. Такое осознание дает нам возможность встречи с подлинной реальностью и поиска новых вариантов, дает свободу выбора. Человек сам начинает творить свою жизнь.

На мастер-классе я предлагаю ряд заданий и упражнений, которые дадут возможность участникам группы встретиться с самим собой, со своими чувствами и переживаниями; встретится с чувствами и переживаниями других людей в творческом процессе.

Жизнетворчество в основе своей – всегда позитивно (вспомним книгу Бытия – «...и увидел Бог, что это хорошо»). Важнейший его критерий – расширение жизненного мира. Человек сам выберет, как ему лучше, если он будет иметь возможность выбирать, если у него будет достаточно широкая возможность выбора, если у него будет достаточно широкое сознание, если у него будет достаточно полная и многомерная картина мира и достаточно полная и многомерная картина своих отношений с миром. Поэтому я включила в свой мастер-класс упражнение «Нарисуем вместе», в котором участники смогут осознавать свои ограничения и делать собственный выбор в процессе коллективного творчества.

Встреча с истинным опытом является основанием каждого акта творчества. И благодаря творчеству, человек может победить собственную

смерть, оставшись в этом мире в своих творениях – детях, произведениях, памяти.

Когда наступает отчаяние? Тогда, когда у человека нет цели, исчезают смыслы, когда он чувствует тупик и не находит возможных вариантов действия, или когда у него заканчиваются силы для действия.

А как творчество, творческий процесс могут помочь в преодолении отчаяния?

Во-первых, в процессе творения возникают положительные эмоции, появляется энергия, и чем глубже мы погружаемся в этот процесс, тем интенсивнее могут быть переживания, вплоть до экстаза – состояния, в котором гармонически взаимодействуют интеллектуальные, волевые и эмоциональные функции человека.

Кроме того, мы получаем новый опыт – опыт ТВОРЦА, создателя! Мы реализуем тот творческий потенциал, который был заложен в нас Творцом, мы можем почувствовать себя в чем-то равными высшим силам. Это помогает человеку выйти из состояния выученной беспомощности, приобрести уверенность, преодолеть отчаяние.

По сути, творчество – это гибкий инструмент, который дает человеку возможность подняться над своими защитными стенами, посмотреть на мир с высоты и увидеть новые возможности, расширить границы своего существования. Если нет сил – творчество будет мощным ресурсом, дающим силы, энергию. Если нет способов преодоления тупиковой ситуации – сам творческий процесс будет научать человека находить эти способы, творить их.

На мастер-классе мы попробуем встретиться со своим отчаянием, и в процессе поэтического творчества получить ресурсы и найти способы его преодоления. Из этой встречи может родиться новое видение себя и мира, новое отношение к собственным страхам, к собственным ограничениям.

Почувствуйте себя Творцами собственной жизни, раздуйте в себе ту Божью искру, которая заложена в нас Творцом, поверьте в себя, обретите мужество встречи с этим миром, живите в радости жизнетворчества – и отчаяние отступит, и смыслы обретутся, и силы появятся, и способы найдутся!

Литература:

1. Ролло Мэй. Мужество творить: очерк психологии творчества/перевод с английского. Инициатива, Львов. Институт общегуманитарных исследований, Москва, 2001.
2. Поздняков В.А. 2 января 2007 года. Психология любви. Сайт психолога об искусстве любви.
3. Большой психологический словарь. Под ред. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П. М.: Прайм-Еврознак, 2003 – 672с.
4. Маслоу А. Психология бытия. М., Рефл-бук - К.: Ваклер, 1997.

Работа с вопросами смысла жизни в телефонном консультировании

*Праксина Татьяна
г. Владимир, Россия*

Тема смысла жизни не очень хорошо освещена и разобрана как с точки зрения психологической теории, так и еще менее с точки зрения конкретной практики. В целом это объяснимо: это огромная, глобальная тема, касающаяся самых глубоких и важных вопросов жизни и смерти. Подступаться к этой теме, писать о ней решались немногие мыслители человечества. Чаще и смелее обращаются к теме смысла жизни мыслители религиозные и это также понятно, т.к. многие века именно религия отвечала на вопрос – ради чего живет человек. Но вопросы смысла жизни касаются всех людей. По выражению Д.А. Леонтьева смысл жизни — это психологическая реальность независимо от того, в чем конкретно человек видит этот смысл. В телефонном консультировании вопросы смысла жизни встречаются гораздо чаще, чем мы обозначаем их как главную проблему клиента. Это происходит потому, что вопрос потери и поиска смысла жизни почти всегда погружен в контекст. Но он прорывается через описание неурядиц, несчастий, срыва ожиданий, потерь, непониманий в отношениях со значимыми людьми, а больше всего в так наз. суицидальных, депрессивных, алкогольных обращениях. Мы можем узнать феномен (симптом) потери и поиска смысла жизни не только в прямом вопросе «Зачем я живу? Зачем мы все здесь живем? ...Мне незачем жить», но и по высказываниям типа «У меня нет сил жить дальше... я не понимаю, что происходит в моей жизни, ..у меня все хорошо, но мне ничего не хочется, ничего не интересно... мне почему-то плохо... зачем мне стараться делать это?» и т. д. По большому счету любой звонок с пониженной энергией клиента можно считать показанием к исследованию жизненных смыслов.

Известно, что многие психологи (в большей степени очные, но и телефонные) предпочитают не работать с этой темой, иногда даже не видят ее, выбирая другие направления работы с клиентом. Ирвин Ялом обращал внимание, что эту тему достаточно легко игнорировать в консультировании – она очень интимна, о ней сложно говорить любому человеку, и в то же время она фундаментальна и универсальна настолько, что консультант может счесть, что исследование этой проблемы ничего полезного не даст. Ялом писал, что утверждение, якобы экзистенциальные темы никогда не

затрагиваются клиентами, целиком и полностью обусловлено селективным невниманием терапевта. Консультант может избегать встречи с экзистенциальным кризисом клиента еще и потому, что эта встреча слишком страшна. Сталкиваясь с клиентом, чья жизнь в данный момент лишена смысла, консультант сам, вероятно, разделит его ощущение тупика. Он получит напоминание о собственном незавершенном поиске смысла жизни. Однако, наше собственное несовершенство - не повод отказывать другому в помощи, в его поиске. Ялом писал: «Терапевт должен честно принимать и исследовать фундаментальные вопросы, и, вопрос смысла, этот самый неразрешимый, более всего ставящий в тупик вопрос, также не может отрицаться в терапии. Проявлять к нему селективное невнимание, отворачиваться от него или трансформировать его в какой-то меньший, но более управляемый вопрос – все это не работает» (Ялом И. «Экзистенциальная психотерапия» с. 18) Другое дело, как с этим работать, спрашивает Ялом, как помочь клиенту, переживающему кризис смысла. Об этом в психологии написано чрезвычайно мало; пожалуй, только Виктор Франкл выдвинул последовательный практический подход к преодолению кризиса смысла жизни. При работе с данной темой вряд ли возможно выработать единый последовательный алгоритм приемов и методов, но определить основные подходы и направления работы и затем подбирать под них приемы можно пробовать. Но, прежде чем предложить свой вариант, все-таки необходимо сделать очень краткий обзор взглядов психологов на вопрос смысла жизни, т.к. практику возможно строить только на основании некоей теоретической модели.

З. Фрейд: как клинический психолог-практик Фрейд работал со смыслами, ища закономерности поведения клиента в его личной истории и актуальных мотивах, но как теоретик не уделял ему внимание.

А. Адлер разработал первую психологическую теорию смысла жизни и его влияния на психические процессы, а также обратил внимание на субъективный смысл, который приобретают для человека обстоятельства его жизнедеятельности. Адлер связывает поведенческие смыслы со смыслом всей жизни личности, с ее жизненным стилем, жизненным планом, с вопросом «Зачем?», поставленным по отношению к анализируемым поступкам, в противоположность фрейдовскому вопросу «Почему?».

Именно индивидуальный смысл жизни, служит, по Адлеру, ключом к пониманию всей личности в целом. Смысл жизни первичен по отношению к смыслам отдельных действий.

Именно смысл жизни — правильный или ложный — находит отражение во всех поведенческих проявлениях, установках, психических процессах и чертах характера индивида и является источником их смысла.

К. Юнг обращался как к проблеме смысла жизни, так и к проблеме интерпретации смысла сновидений, продуктов фантазии и т.п., хотя нигде понятие смысла не выступало у него предметом специального систематического анализа.

В 1917 году Юнг, критикуя односторонность подходов Фрейда и раннего Адлера к проблеме движущих сил поведения и развития личности, выдвигает положение о том, что люди стоят перед задачей обнаружить смысл, благодаря которому они вообще могут жить. Юнг считает, что человек может претерпеть тяжелейшие испытания, если он видит в них смысл. Но трудность заключается в создании этого смысла. Юнг пишет, что смысл этот нельзя вывести из природных, естественных условий существования человека, из необходимости добывать свой хлеб насущный, кормить семью и воспитывать детей. Смысл жизни связан лишь с постановкой духовных или культурных целей, стремление к которым является необходимым условием душевного здоровья, чувство смысла существования выводит человека за пределы обыденного приобретения и потребления. Если он теряет этот смысл, то тотчас же делается жалким и потеряннным.

Т.о. у Адлера и Юнга смысл жизни предстает базисным интегральным образованием, детерминирующим содержание и направленность всей жизнедеятельности индивида.

Юнг писал, что среди своих пациентов, вступивших во вторую половину своей жизни, не было ни одного, чья проблема, в конечном итоге, не сводилась бы к поиску религиозного взгляда на жизнь. Под религиозным взглядом на жизнь Юнг понимает здесь признание высшего замысла существования жизни, Вселенной. Как утверждает Юнг, чтобы жить, нам нужны вера, надежда, любовь и мудрость. Необходимый смысл Юнг находит в глубинных уровнях коллективного бессознательного, в архетипе Бога. По мнению Юнга, архетип, идея всемогущего Божества настолько пронизывает подсознание человека, что разумнее сознательно учесть этот факт, как непреложную данность.

Ирвин Ялом вводит разделение вопросов о смысле жизни условно на 2 части. Во-первых, это вопрос о космическом смысле, о том, существует ли для жизни в целом и для человеческой жизни некий общий связный паттерн. Присутствует ли общий замысел мира. Это картина мира человека, то, во что

он верит, какими силами, законами, с его точки зрения, управляется мир. Вопросы веры, духовности, общечеловеческие ценности.

Во-вторых, это вопрос о личном смысле, смысле именно моей жизни, о том месте, которое я занимаю в этом мире. Вопрос о приложении себя, предназначении, выборы, которые совершает человек, его ценности, цели, убеждения. Оба этих смысла тесно связаны между собой. Если космический смысл отвечает на вопрос - зачем нам жить, то личный смысл отвечает на вопрос - как нам жить. Так, если мы обладаем ощущением космического смысла, то испытываем и ощущение личного, земного смысла. Тогда смысл нашей жизни состоит в воплощении космического замысла или гармонизации с ним. Если личностный смысл утрачен, то человек страдает не от бессмысленности, а от чувства вины или неудовлетворенности собой. В этом случае он более сохранен, чем при утрате общего смысла.

Если человек не признает некий высший замысел, существующий вне и выше личности и предполагающий какое-либо духовное упорядочивание Вселенной, то тут мнение авторов расходятся. Ялом, опираясь на экзистенциальную философию и являясь атеистом, отвергает наличие высшего замысла и понимает мир как случайный и абсурдный; никакого смысла, никакого великого замысла Вселенной, никаких направляющих ориентиров в жизни не существует, за исключением тех, которые создает сам индивид. Только сам индивид может создать смысл. Единственный позитивный выход — это принять отсутствие смысла, сохраняя мужество быть собой. Сам акт принятия отсутствия смысла есть осмысленный акт веры.

В отличие от Ялома, **Ролло Мэй** считает, что признание космического смысла Вселенной выступает неким внутренним стержнем личности, без которого она обречена на разрушение. Не может быть островка смысла в океане бессмыслия. Если вселенная охвачена безумием, то безумны и все ее составные части.

Он пишет, что психоанализ и др. понимают терапию как некую переналадку напряжений внутри системы. Но в вопросах, касающихся смысла жизни, часто требуется нечто большее. Напряжения возникают в модели, а здесь отсутствует сама модель (система), жизнь не имеет направления. Смысл жизни для Мэя прежде всего связан с наличием цели, качеством интенциональности. Он считает, что человек должен верить в какую-то цель, пусть неясную, неоформившуюся, иначе ему не сохранить душевного здоровья. Но и Мэй отмечает, что никакой смысл не дается человеку автоматически, даже если объективно существует. Тем самым на

человека ложится ответственность за создание своими действиями осмысленности и сопровождающая эту ответственность экзистенциальная тревога за последствия своего выбора. Человек должен быть способен к утверждению смысла своей личной волей, будь это утверждение Вселенной, мира людей или своей личности. Неспособность к утверждению Мэй считает основной характеристикой позиции невротика. "Утверждать" по Мэю значит больше, чем просто "принять", это активное приятие, когда согласие "да" произносится не только вслух или в уме, но является откликом всей полноты существа. Невротики не способны к утверждению взаимоотношений, ибо с враждебностью и подозрением относятся к людям. Они не способны к утверждению Вселенной, которая для них – враждебное творение сатаны или Мефистофеля. Невротик не желает признавать тот факт, что беспокойство входит в ту цену, которую мы платим за право жить и быть самостоятельными личностями. Также такой человек не в состоянии доверять, что в свою очередь лишает его чувства уверенности и связанного с ним мужества. Мэй пишет, что с психологической и религиозной точек зрения, болезнь начинается с попыток укрыться от дисгармонии и несовершенства мира.

Хочу привести еще несколько штрихов к пониманию вопроса смысла жизни некоторых не столь популярных авторов. Так, **Джендлин** обращает внимание на сложность и многомерность смысла, вводит понятие чувственный смысл. Чувственный смысл невыразим словесно - это нечто глубинное, нечеткое, более сложное, чем эмоция и более личностное, чем разум. Он подобен гобелену из множества переплетающихся нитей, однако переживается как единое целое. Там, где речь идет о смысле, мы имеем дело с незнакомым психологам, очень глубоким уровнем осознания. Чувственный смысл представляет собой единство тела и души, предшествующее их разделению. Смысл нельзя вычислить и пересказать. Его надо встретить, открыть, почувствовать, прислушаться к нему и дать ему возможность проявиться.

В поиске личностного смысла человек сталкивается с тремя вопросами: 1) в каком мире я живу? 2) как я могу прожить свою жизнь, чтобы наилучшим образом удовлетворить мои потребности и ценности? И 3) кто я? Отвечая на эти вопросы, человек формирует свою картину мира, стиль жизни и образ своего Я.

Чиксентмихайи вводит понимание смысла как потока, интеграции, привнесения гармонии и силы в сознание. **Пауль Тиллих** связывал смысл и витальную, жизненную творческую силу человека. Он считает, что утрата

человеком смысла вызвана утратой духовного центра и порождает специфическую форму тревоги. В отличие от экзистенциальной тревоги судьбы и смерти, которая носит неустранимый, онтологический характер, патологические или невротические формы тревоги, проистекающие из чувства пустоты или отсутствия смысла, связаны с уходом от вопроса о смысле. **Бюдзенталь** также писал о смысле как о ключе к более полной витальной жизненности, как о внутреннем зрении.

И, наконец, **Виктор Франкл**, представивший наиболее существенный подход к вопросу смысла жизни. Приведу основные положения его подхода: 1) стремление к поиску и реализации человеком смысла своей жизни - главная врожденная мотивационная сила (тенденция, потребность), присущая всем людям и являющаяся основным двигателем поведения и развития личности; 2) отсутствие смысла жизни порождает у человека состояние, которое Франкл называет экзистенциальным вакуумом; 3) смысл жизни не субъективен, человек не изобретает его, а находит в объективной действительности, именно поэтому он выступает для человека как императив, требующий своей реализации; 4) смысл доступен любому человеку, независимо от пола, возраста, интеллекта, образования, характера, среды, религиозности, вероисповедания и при любых обстоятельствах. Жизнь человека сохраняет свой смысл до конца — до последнего дыхания; 5) не человек ставит вопрос о смысле своей жизни, а жизнь ставит этот вопрос перед ним и человек отвечает на него — не словами, а действиями, выборами. 6) пути, которыми человек может сделать свою жизнь осмысленной — ценности. Франкл выделяет 3 вида ценностей 1. Что мы даем жизни - творчество, работа и др. 2. Что мы берем от мира — переживания любви, единства. 3. Ценности позиции, которую мы занимаем по отношению к судьбе, которую мы не в состоянии изменить. Это о том, что человек при любых обстоятельствах может придать смысл своему страданию. Смысл жизни включает в себя не только радости, но и страдания и смерть. 7) важно говорить не о смысле жизни вообще, а о смысле данной личности в конкретный момент 8) смысл нужно искать и находить, он не дается как товар на рынке, но мы можем выбрать призвание или принять решение, в котором обретем смысл, т.е. смысл еще нужно осуществить. 9) смысл жизни человека в ответственности перед чем-то большим, чем жизнь, т.к. человек свободен выбрать свою позицию, выбрать — кто он. 10) смысл жизни имеет свойство самотрансцендентности, т.е. стремится за пределы человека. Из практики терапии явствует: то, что делаешь только для своего эго, не приносит ощущения осмысленности жизни.

Стоит еще обратить внимание на монографию Д. А. Леонтьева, в которой автор дает определение понятию смысла как функции сознания и приводит солидный обзор литературы. Однако значительных новых идей именно о смысле жизни мы там не находим, монография носит скорее обобщающий характер. Леонтьев определяет смысл жизни как более или менее адекватное переживание интенциональной направленности собственной жизни. Т.к. (по обобщению Леонтьева) смысл определяет суть, сущность объекта или явления, его значение и место по отношению к самому субъекту и другим объектам, а также определяется через более широкий контекст и интенцию, вопросы смысла жизни человека звучат примерно так: Что такое моя жизнь (жизнь человечества)? Какое значение она имеет в общей системе мира, Вселенной? Как мне к ней относиться? Что мне с ней делать? Куда ее направить?

Подытоживая главное, что можно найти в литературе о смысле жизни, мы можем сказать: смысл жизни представляет собой некий стержень, ведущий принцип, несущую структуру, вокруг которой организуется личность. Смысл жизни не рационален, он переживается целостно, бытийно, витально, всем существом – это скорее целостная неделимая энергия. Смысл жизни есть феномен единения дуального, подобного или меньшего с большим. Смысл жизни всегда соединяет человека с чем-то (кем-то?), что представляется человеку находящимся вне его и обладающим абсолютной ценностью. Поиск такого единения осуществляется через качество движения к ценностному (мотивы, желания, намерения) и качество преодоления (мужество, утверждение, творчество, принятие).

В переживание смыслоутраты респонденты включают следующие состояния: пустота, потеря опоры, связи, почвы под ногами, отъединенность, отчуждение, чувство невыносимости жизни, тоска, скука, апатия, чувство собственной ненужности, тщетность, беспомощность, капитуляция, потеря темпа, «меня нет», «я незначим», безразличие, потеря вкуса к жизни. Если анализировать противоположность – ощущение осмысленности жизни, то мы получим: переживание единства, целостности, безусловной любви, красоты, счастья. Т.е. переживание осмысленности жизни гармонично включено в цельное сущностное переживание. Слова разные – переживание одно. Данное переживание также соответствует бытийным ценностям А. Маслоу. Интересно, что описывая следствия депривации б-ценностей, Маслоу приводит длинный список, который вполне соответствует симптомам утраты смысла жизни.

Человек переживает потерю смысла жизни как потерю энергии целостности, единства, связи, соучастия, своей включенности в нечто большее,

чем он сам. Значит, смысл жизни человека – в нахождении и утверждении своей связи, своего единства с чем-то большим, чем он сам (его повседневная личность, эго) - другим человеком, миром, Богом. Задача консультанта – восстановить эту связь через поддержание позиции поиска. Многие психоаналитически настроенные психологи, а также Ялом придерживаются мнения, что стремление человека установить связь с кем-то или с чем-то вне личности является защитой от страха смерти и переживания одиночества. Ялом, например, считает, что именно страх смерти лежит в основе всех религий; человек, пытаясь преодолеть этот страх, использует слияние – с любимым человеком, с общим делом, сообществом, с Богом. Не будем говорить о том, что в этом случае Ялом вслед за поздним Фрейдом видит в страхе смерти главную движущую силу человека. Просто отметим, что слово «связь» действительно не очень подходит для описания бытийных переживаний. С этой же трудностью столкнулся А. Маслоу, когда описывал пиковые переживания. Он использовал понятия «переживание целостности, единства, уникальности». Это переживание, когда субъект и объект сливаются и без утраты своей идентичности объединяются в новую идентичность более высокого порядка (психосинтез по Р. Ассаджолу). Т.е. слияние действительно может быть невротическим, с утратой своей идентичности. Но может иметь другое качество. Анализ внутренних различий этого процесса еще ожидает своего исследователя. Пока мы будем использовать понятие «связь», имея в виду значение «единство, объединение, взаимопроникновение». Итак, каким же образом консультант может помочь клиенту вернуть энергию его связи со значимыми людьми, миром и Богом? Словом Бог мы будем пока обозначать сумму (единство) высших ценностей, сущностных состояний человека. Стоит отметить, что со смыслом жизни следует работать по отношению к каждой составляющей этой триады, т.к. гармоничный смысл жизни открывается по принципу голограммы.

Невозможно дать человеку готовое сущностное переживание осмысленности его жизни. Поэтому, хорошо поняв теперь, что именно мы ищем, консультант может только частично актуализировать эту связь особенностью своего контакта с клиентом, напомнить о ней через обращение к его ресурсам и, самое большое внимание уделить поддержанию позиции поиска клиента.

Кратко привожу **алгоритм работы с клиентом, переживающим утрату смысла жизни**, который я использую. Еще раз обращаю внимание, что алгоритм в данном случае весьма условен, т.к. последовательность действий

консультанта меняется в соответствии с конкретной ситуацией консультирования.

1. *Наличие осознанной позиции консультанта по отношению к поиску собственного смысла жизни, осознанного мировоззрения по данному вопросу.* Не требует комментариев в данном формате статьи.
2. *Установление и поддержание контакта с клиентом.* Особенности: при переживании смыслоутраты энергия клиента, как правило, понижена. Поэтому от консультанта требуется достаточно активная позиция, побуждающая клиента к самораскрытию. Основная задача контакта: показать клиенту, что он значим для консультанта, он – есть. Нужна открытая заинтересованность и максимальная внимательность к деталям контекста. Ни в коем случае не игнорировать экзистенциальную проблематику и не сводить проблему к одной какой-либо сфере жизни клиента. Осознанная терапевтическая позиция по отношению к клиенту, переживающему смысловой кризис. Кто он для меня? Кем я являюсь для него? Какие отношения будут нужны клиенту?
3. *Диагностика остроты смыслоутраты.* Выяснить, насколько остро и тяжело переживается смыслоутрата. Описание состояния и конкретной проблемной ситуации, на фоне которой она происходит. Поиск смысла опирается на конкретный материал контекста, поэтому контекст необходим. Также важно выразить эмоции, сопутствующие смыслоутрате.
4. *Диагностика смысложизненной компоненты.* *Космический и личный смысл жизни.* Не бояться задавать вопросы клиенту: в каком мире Вы живете, как он устроен, есть ли в нем смысл и ценность, верите ли Вы в Бога (во что Вы верите), какие законы мира Вы принимаете, а какие отвергаете, зачем (ради чего) живет человек, что дает Вам ощущение смысла Вашей жизни? Что Вы цените в жизни, что для Вас главное, чего хотите, о чем мечтаете и др.? Иногда только поиск ответов на эти вопросы может вернуть клиента в поток его бытийных ценностей.
5. *Диагностика трансцендентности жизненных ценностей и смыслов клиента.* Рассматривает ли клиент ценности только в пределах собственного эго (квартира, машина, деньги и прочие удобства), или есть что-то, что он считает ценным делать и желать не только для себя? Ключевой вопрос, позволяющий трансцендировать ценности: зачем (ради чего) это?, поднимаясь ко все более бытийным смыслам клиента.

6. *Диагностика позиции поиска, отношения клиента к своей жизни.* Очень важный этап работы, позволяющий выявить т.н. реактивную позицию поиска - позицию «жертвы», нежелание принимать ответственность за свою жизнь. Выявить данную позицию достаточно легко, стоит только обращать внимание на высказывание клиента типа «я не могу», «почему я должен меняться, пусть он», «все равно ничего не получится» и любые другие высказывания, имеющие намерение избежать ответственности. С подобной позицией клиента необходимо конфронтировать, чтобы перевести клиента в состояние проактивности, ответственности за свою позицию по отношению к конкретному вызову жизни. Проактивную же позицию поиска клиента необходимо заметить и поддержать.
7. *Конфронтация с реактивной жизненной позицией клиента.* Это сложная работа, т.к. нужно конфронтировать, опираясь на контекст клиента и сохраняя глубокий контакт, в то же время, не боясь подвергать сомнению его неконструктивные убеждения и высказывать собственное мнение.
8. *Расширение возможностей клиента видеть весь спектр потенциальных смыслов, которые может содержать в себе данная ситуация.* Этот этап работы описывается логотерапией Франкла и нет возможности изложить его коротко. Содержание работы зависит от конкретной ситуации. Важно восприятие жизни, преподносящей проблему, как партнера, который ждет ответа на свой вызов.
9. *Формулировка конкретной жизненной задачи (вызов жизни).* «Жизнь ждет от меня...», «Я могу дать жизни...». Не обязательна именно такая формулировка, важна активная позиция.
10. *Поиск ресурсов.* Проводится так же, как при других обращениях.
11. *Выбор действий по осуществлению смысла.* Так же, как при других обращениях: «Что Вы будете делать?»

Хочу отметить, что любые наработки по теме смысла жизни чрезвычайно важны и предложенные направления работы требуют дополнений.

Литература

1. Леонтьев Д.А. Психология смысла. М., 1999.
2. Маслоу А. Психология бытия. М., 1997.
3. Мэй Р. Искусство психологического консультирования М., 1998.
4. Мэй Р. Открытие бытия М., 2005.
5. Франкл В. Воля к смыслу. М., 2000.
6. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия М., 2004.

Потеря и поиск смысла жизни в подростковых обращениях

*Зверева Т.Б.
педагог-психолог телефона доверия
МБУ «Молодежный центр»
г. Владимир, Россия*

Звонки от подростков в практике консультантов телефонов доверия занимают значительную позицию. Обращения на телефон доверия от группы подростков были всегда – легче делиться своими сложностями, шутить, веселиться, когда ты не один. Однако если 2-3 года назад подростки звонили с невинными шутками, в последнее время участились звонки с целью спровоцировать консультанта на агрессию, «вывести» из эмоционального равновесия. Можно объяснить такое поведение объективной действительностью. Сегодняшняя жизнь подростка: фильмы, ужасы, компьютерные игры, боевики с монстрами, диктует выход отрицательных эмоций, накопленных в ходе таких занятий. И вместе с тем все чаще слышишь от них – «тошно», «скучно», «ничего не хочется», «все надоело».

Цель групповых подростковых обращений можно классифицировать следующим образом:

- развлечься и повеселиться;
- разузнать что это за телефон, чтобы потом позвонить одному по своей проблеме;
- «сбросить» негатив - заняться троллингом;
- получить поддержку;
- просто поговорить;
- развеять скуку и тоску.

И это не все перечисленные возможные цели обращения.

Сейчас появилось и в телефонном консультировании понятие «троллинг», раньше это было распространено в интернет пространстве.

Предположим, что за обращениями «скучно и неинтересно жить», троллинг с консультантом стоит поиск себя в этом мире, поиск смысла и цели своего существования.

Тем более что эта тема весьма актуальна для подросткового возраста. Поиск личной идентичности - центральная задача периода взросления. Смысл жизни во все периоды жизни – вопрос непростой, а в подростковом возрасте – тем более. Подростки остро чувствуют любую неправду, идущую из взрослого мира (к своей собственной неправде они при этом бывают удивительно толерантны, впрочем, как и все мы), отсюда такая мощная реакция протеста. А отсутствие смысла жизни они воспринимают как экзистенциальную неправду, и могут переживать ее довольно остро. В экзистенциальном кризисе не бывает какого-то одного вопроса самого по себе, они все между собой связаны, так или иначе, сознательно или бессознательно.

Можно искать массу причин такого поведения, вопрос как «вытащить» подростков из троллинга или развлечения на разговор о поиске смысла жизни. Особенно, когда ты разговариваешь не один на один, и тема звонка кажется ерундовой. В интернет-пространстве рекомендуют на троллинг реагировать однозначно – не подпитывать тролля своим вниманием, то есть игнорировать. И консультант телефона доверия может проигнорировать такой звонок. Конечно после 2, 3, 5 и ... «игноров» подросткам надоест развлекаться за счет консультанта. И все-таки здесь следует сказать, что телефон доверия все-таки очень отличается от интернет-пространства именно целями своей работы. Такого рода обращения могут быть призывом о помощи пусть хотя бы одного человека из компании, а может быть и всех. И как вывести на откровенный разговор группу подростков или молодежи? У каждого консультанта наверняка есть свои технологии работы в таких ситуациях, и эти технологии вряд ли систематизированы для всего телефонного сообщества. На мой взгляд корни таких технологий лежат в психологической помощи при потере и поиске смысла жизни.

Чтобы знать, как оказать психологическую помощь необходимо знать и уметь определять состояния при потере смысла жизни:

Переживания, связанные с поиском и признанием себя как личности и индивидуальности, могут перейти в состояние депрессии, которая, в свою очередь, может привести к возникновению суицидальных намерений. Для подросткового возраста это особенно характерно, так как ключевым аспектом этой проблемы являются эмоциональные расстройства. Действительно, у большинства страдающих депрессией плохое настроение доминирует в общем состоянии, однако это не всегда так. Именно у

подростков можно достаточно часто встретить отсутствие субъективного переживания страдания даже при острых кризисных состояниях.

Утрата смысла жизни, утрата надежд и целей, сопровождающаяся ощущением внутренней пустоты. Человек испытывает тяжелые, мучительные эмоции и переживает подавленность, тоску, отчаяние. Все это можно назвать одним словом — депрессия.

Она определяется как аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, изменением мотивационной сферы, когнитивных (связанных с познанием) представлений и общей пассивностью поведения. В этом состоянии человек испытывает мучительные переживания, его волевая активность резко снижена, характерными являются мысли о собственной ответственности за разнообразные неприятные события, происшедшие в жизни. Он может испытывать чувство вины за эти события и ощущение беспомощности перед лицом других жизненных трудностей, которые будут сочетаться с чувством бесперспективности.

Депрессивный синдром у детей протекает так же, как и у взрослых. Превалирует либо дисфорическое настроение (обычно депрессивное), либо потеря интереса к жизни и способности получать удовольствие. Часто отмечаются: потеря аппетита, изменение веса тела, усталость. У ребенка изменяется потребность в сне: возникают бессонница либо сонливость. Также возможно изменение психомоторной активности. Ребенок может жаловаться на трудности концентрации, испытывать чувство никчемности и вины (часто нереальной). Это иногда сочетается с навязчивыми мыслями о смерти, суицидальными намерениями или попытками.

Другими критериями депрессии являются: социальная замкнутость, снижение успеваемости, изменение отношения к школе, агрессия, соматические жалобы, мания преследования.

Именно депрессивное состояние подростка может повлечь за собой серьезные, опасные и непоправимые последствия.

В рамках кризиса периода взросления подростки жалуются на депрессивное состояние, вызванное тем, что их никто не понимает, что они одиноки, не нашли своего места в жизни, не заслуживают уважения, не имеют собственного Я и пр.

Именно у подростков суицидальное поведение может стать подражательным, так как они копируют образцы поведения, которые видят вокруг себя, которые им предлагают TV, массовая литература. Особенно характерна подражательность для незрелых, внушаемых субъектов.

Предпосылками аутодеструктивного поведения являются апатия, неверие в личные перспективы, снижение творческой и витальной активности в результате психической травмы. Однако наличие психотравмирующей ситуации — недостаточное условие для осуществления суицида. Вторая составляющая — личностные особенности суицидента.

Психологический смысл подросткового суицида — «крик о помощи», стремление привлечь внимание к своему страданию. Настоящего желания смерти нет, представление о ней крайне неотчетливо, инфантильно. Смерть представляется в виде желательного, длительного сна, отдыха от невзгод, способа попасть в иной мир, так же она видится средством наказать обидчиков.

У подростков возникновение суицидального поведения связано с трудностью решения серьезнейшего вопроса подростничества — «я и другие».

Симптомы депрессии у детей и подростков:

- Дисфория, или потеря интереса к жизни и способности получать удовольствие.
- Изменение аппетита и веса тела.
- Потеря энергии.
- Изменение продолжительности сна.
- Изменение психомоторной активности.
- Чувство собственной никчемности или вины.
- Мысли о смерти.
- Суицидальные намерения или попытки.
- Социальная замкнутость.
- Снижение успеваемости или изменение отношения к школе.
- Несвойственная раньше агрессивность.
- Соматические жалобы.
- Ожидание наказания.

Должны насторожить словесные заявления подростка: «ненавижу жизнь»; «всем будет лучше без меня»; «мне нечего ждать от жизни»; «они пожалеют о том, что они мне сделали»; «не могу этого вынести»; «я стал обузой для всех»; «я покончу с собой»; «никому я не нужен»; «это выше моих сил».

Основные методы оказания психологической помощи подростку, пребывающему в депрессии:

1. активная эмоциональная поддержка подростка, находящегося в состоянии депрессии;
2. поощрение его положительных устремлений, чтобы облегчить ситуацию;
3. обучение социальным навыкам и умениям преодоления стресса;
4. расширение временной перспективы и самопонимания.

В кризисах периода взросления речь идет о сравнении подростком себя с другими людьми, которое, независимо от предмета сравнения, субъективно не в его пользу. А эффективные жизненные стратегии, включающие в себя обладание перспективными жизненными целями, или умение использовать преимущества настоящего времени пока только формируются. Поэтому профилактическая работа с подростками должна идти как минимум в двух направлениях: формирование эффективных жизненных стратегий и информирование об особенностях развития в подростковом возрасте, для того чтобы на основе полученной информации подросток более адекватно относился к себе в этот период жизни.

Для психокоррекционной и профилактической работы необходимо знать как уровень самооценки, так и уровень притязаний. Чем больше разрыв между ними, тем больше вероятность невротизации личности и больше риск социальной дезадаптации.

Стремясь оказать подростку психологическую помощь, важно соблюдать следующие правила:

- будьте уверены, что вы в состоянии помочь;
- набирайтесь опыта у тех, кто уже был в такой ситуации;
- будьте терпеливы.

Рекомендации по проведению беседы:

- в беседе важно уделить достаточно внимания активному выслушиванию;
- активный слушатель — это человек, который слушает собеседника со всем вниманием, не осуждая его, что дает ему возможность выговориться без боязни быть прерванным;
- активный слушатель в полной мере понимает чувства, которые испытывает его собеседник, и помогает ему сохранить веру в себя;
- активный слушатель будет способствовать тому, чтобы его собеседник был услышан.
- пересказать то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили мимо ушей;
- дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он;
- говорить без осуждения и пристрастия, что способствует усилению у собеседника чувства собственного достоинства; произносить только позитивно-конструктивные фразы («мгновенный рефрейминг»);
- оказывать психологическую помощь подростку, используя рекомендации **таблицы:**

| Если вы слышите | Обязательно скажите |
|------------------------------------|---|
| «Ненавижу учебу, класс...» | «Что происходит у нас, из-за чего ты себя так чувствуешь?» |
| «Все кажется таким безнадежным...» | «Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы и какую из них надо решить в первую очередь» |
| «Всем было бы лучше без меня!» | «Ты очень много значишь для нас, и меня беспокоит твое настроение. Скажи мне, что происходит» |
| «Вы не понимаете меня!» | «Расскажи мне, как ты себя чувствуешь. Я действительно хочу это знать» |

| | |
|----------------------------------|--|
| | |
| «Я совершил ужасный поступок...» | «Давай поговорим об этом» |
| «А если у меня не получится?» | «Если не получится, я буду знать, что ты сделал все возможное» |

Этапы разговора:

Начальный этап — установление эмоционального контакта с собеседником, взаимоотношений «сопереживающего партнерства». Важно выслушать подростка терпеливо и сочувственно, без критики, даже если вы с чем-то и не согласны (то есть необходимо дать ему возможность выговориться). В результате вы будете восприниматься как человек чуткий, заслуживающий доверия.

Второй этап — установление последовательности событий, которые привели к кризису; снятие ощущения безысходности. Имеет смысл применить следующие приемы: «преодоление исключительности ситуации»; «поддержка успехами» и др.

Третий этап — совместная деятельность по преодолению кризисной ситуации. Здесь используются: «планирование», то есть побуждение подростка к словесному оформлению планов предстоящих поступков; «держание паузы» — целенаправленное молчание, чтобы дать ему возможность проявить инициативу.

Завершающий этап — окончательное формулирование плана деятельности, активная психологическая поддержка подростка. Целесообразно использовать следующие приемы: «логическая аргументация»; «рациональное внушение уверенности».

Главным является возможность сделать доступными для подростка:

- скрытые в нем ресурсы;
- возможные цели и перспективы для формирования успешного будущего;
- перспективу развития собственной жизни.

Немного о троллинге.

Долгое время троллинг считался безобидным занятием спорщиков, игрой аргументов. Только во второй половине 90-х появилась новая разновидность троллей, которые ставят своей целью целенаправленное

уничтожение выбранной конференции или ньюс-группы. Достигается это массивным флудом бессмысленных сообщений или переписок, не интересных постоянным читателям. Когда количество такого спама начинает превышать 75% всех постов, читатели обычно просто отписываются и трафик в конференции сходит на нет. Примерами могут служить Usenet-конфы `uk.local.birmingham` и `alt.astrology.metapsych`, полностью прекратившие свое существование из-за атак форумных троллей.

Задача любого тролля - превратить спокойный тред в ярый спор, конфликт, в который ввяжется как можно большее количество читателей, а изначальная тема разговора будет забыта напрочь. Мотивы могут быть разные. Некоторым просто доставляет удовольствие поспорить и развлечь за счет других себя и аудиторию; другие пытаются таким образом помешать дискуссии на неудобную тему; есть люди, для которых троллинг – это самоутверждение, игра, борьба интеллекта. Считается, что троллингом занимаются только закомплексованные детишки, но в действительности все далеко не так. Порой среди лучших троллей попадаются взрослые серьезные люди, занимающие солидные должности (профессора в институтах, политики, телевизионщики) и предпочитающие таким образом давать разрядку своим мозгам.

Троль-культура

Развитие троллинга и прекрасные возможности для анонимного общения в Интернете свидетельствуют о том, что история «анонимного тролля» только начинается. Факт существования «культуры», основанной незнакомыми друг другу людьми, которых объединяет только изгнание из интернет-форумов, вызывает сомнения. Но есть те, кто действительно утверждает, что это возможно и даже уже встречается в действительности. Этому есть убедительное свидетельство – существование форумов, участники которых утверждают, что эти форумы посвящены исключительно тому, чтобы поддерживать и развивать троллинг, обмениваться советами и искать новые цели для плодотворного троллинга. Один из лучших примеров проявления тролль-культуры – солидарность и сотрудничество двух незнакомых друг другу её представителей. Поскольку методы у них общие и часто являются поводом для известных в Интернете шуток, иногда один тролль в состоянии идентифицировать другого непосредственно «за работой». Их направленный якобы друг против друга троллинг часто создаёт огромный шум и симулирует драмы, к которым серьезно относятся сторонние наблюдатели (особенно, если они поддерживают одну из сторон).

В итоге совместный троллинг гораздо эффективнее уводит дискуссию от темы или сосредотачивает обсуждение вокруг инициаторов, чем если бы каждый из них занимался этим самостоятельно.

Виды троллей:

Троль-однодневка

Сообщения тролля-однодневки носят явно провокационный характер и способны вызывать агрессивные ответы.

Троль-провокатор

* Офтопик: сообщения, которые являются несоответствующими направленности форума.

* Раздувание страницы: размещение изображений большого размера с целью сделать предыдущие сообщения трудночитаемыми.

* Медиа-атака: раздражающие слух звуковые файлы, шокирующие изображения в сообщении или ссылки на ресурсы с подобным содержанием. Зачастую ссылки замаскированы.

* Подстрекание, включая комментарии с расистским содержанием.

* Самоуверенные утверждения: выражение собственного мнения как общепринятого факта без аргументации или анализа, разжигание «религиозных войн»

* Спойлер: преднамеренная публикация развязки свежего и популярного на данный момент кинофильма или романа.

* Возобновление или перефразирование очень спорной прошлой темы, особенно в небольших сообществах.

* Преднамеренное и повторное неправильное написание ников (имён, псевдонимов) других пользователей с целью оскорбить их или вызвать у них раздражение.

Троль-эгоцентрик

Этот тип стремится получить как можно больше ответов на свои сообщения и завоевать чрезмерное внимание в коллективе.

* Рекламирование другого форума, особенно конкурирующего или недолюбливаемого.

* Явная ложь в самоидентификации: «У меня, как у настоящего самурая, проблемы с фильмом „Семь самураев"».

* Манера вести дискуссию в тоне отлично разбирающегося эксперта, не имея возможности продолжать дискуссию на уровне вследствие недостатка представления о предмете.

* Сообщения, содержащие очевидный недостаток или ошибку: «Я думаю, „Бумер" – лучшее кино».

* Просьба о помощи с неправдоподобной или неблагоприятной задачей или проблемой: «Как вымыть ночной горшок? Я не хочу, чтобы всё приготовленное в нём было одинаковым на вкус». «Научите меня программировать за вечер».

* Преднамеренно наивные вопросы: «Могу ли я использовать оливковое масло вместо воды, готовя вермишель?»

* Тщательно сконструированные и чётко аргументируемые размышления и теории, базирующиеся на явно неверном утверждении или выдуманном факте.

* Политически спорные сообщения: «Я думаю, Путин – лучший/худший президент среди всех».

* Разыгрывание невинности по окончании флейма.

* Офтопик-жалобы на личную жизнь или угрозы самоубийства – временами ни что иное, как «кричащий о помощи» тролль.

* Обобщающие параноидальные ответы на личные мнения, выраженные людьми: «Не может быть, что вы все действительно так думаете, на самом деле вы объединяетесь против меня».

* Умышленная игра на чувствах людей в связи с направленностью сообщества: например, появление в форуме любителей кошек с темой «Десять блюд из кошатины».

* Одновременное использование нескольких ников для раздувания собственного флейма – споры с самим собой, участие в перепалке с обеих сторон и тем самым её искусственное подогревание.

Тролль-«герой-любовник»: получает острые ощущения от последовательного заигрывания и интриг онлайн с женщинами группы. Это подстрекает общественную конкуренцию среди женщин, которые когда-то думали, что ласковые имена, стихи, признания в любви посвящались исключительно им. Также зачастую наивная реакция женщин на его действия провоцирует мужчин группы на следование его манере и соревнование в завоевании женского внимания, что в итоге приводит к тому, что преобладающая часть группы концентрируется на флирте, и группа перестаёт выполнять свою основную цель.

Любая комбинация вышеизложенного: например, тролль объединяет подстрекательские утверждения с бедностью языка и манерой падонков,

попутно играя любовника: «ети долбоние чурки дастали канкретна валили би лутше в свой чуркистан и тама убили sibя с росбегу. маша я тибя люблю чмок»).

Мотивация

Признающие себя «троллями» могут преподносить себя как «адвокаты дьявола» («оводы», «деятели контркультуры»), бросая вызов общественному мнению в попытке сломать групповой статус-кво. Утверждают, что настоящие «адвокаты дьявола» всегда идентифицируют себя как таковые, из уважения к этикету и любезности, в то время как тролли игнорируют этикет и любезность в целом.

Предполагаемые мотивы человека, занимающегося троллингом:

* Троллинг может использоваться в качестве эксперимента, при котором вследствие анонимности есть возможность испытать границы терпения людей и нарушить правила этикета без серьезных последствий. Это может быть желанием убедиться в прочности рамок дискуссии или попыткой проверить реакцию людей.

* Анонимный поиск внимания: тролль стремится доминировать в дискуссии, вызывая гнев.

* Развлечение: некоторых забавляет мысль, что человека задевают утверждения совершенно незнакомых людей.

* Гнев: использование троллинга с целью выразить враждебность группе или некоей точке зрения.

* Крик о помощи: многие тролли в своих сообщениях жалуются на жизнь – семья, отношения, школа, работа, здоровье (хотя в принципе невозможно знать, является ли это только частью троллинга).

* Самоидентифицирующие себя в качестве троллей и их защитники считают, что троллинг является продвинутым методом улучшить обсуждение или соотношение сил.

* Вызов: просто хочется убедиться, способен ли на такое, и можно ли в этом добиться успеха – например, дурачить пользователей, создав другой никнейм и личность.

* Трата времени других: одна из самых привлекательных целей троллинга – потратить как можно меньшие усилия и время на то, чтобы спровоцировать других на бессмысленную трату как можно больших усилий и времени.

* Изменения во взглядах всей группы: раздуть обсуждаемый вопрос до такой степени (обычно с использованием клонов), чтобы заставить людей пересмотреть собственные взгляды на него.

* Проверка работы системы: например, чтобы увидеть, как отреагируют на явное нарушение те, кто следит за порядком.

* Преодоление комплекса неполноценности или беспомощности путём получения опыта управления окружающей средой, пускай даже виртуальной.

* Самоутверждение.

* Сатира: в этих случаях люди считают себя не троллями, а неправильно понятыми юмористами или политическими комментаторами.

* Удовлетворение, получаемое от личных нападков (садизм).

* Преследование: если человек был мишенью нападков на одном форуме и сменил его на другой во избежание их продолжения, троллинг используется как средство вернуть ему ощущение дискомфорта онлайн.

* Охотники на троллей: этот тип пользователей зачастую наносит не меньший ущерб, чем сам тролль. Одно сообщение тролля может остаться незамеченным, но десять охотников на троллей, незамедлительно отреагировав, в состоянии свести на нет любую дискуссию.

Эффективные методы общения с троллями

В связи с широким распространением троллинга в Интернете, появилось немало страниц, разъясняющих негативные эффекты этого явления и содержащих рекомендации по поводу того, как вести себя при встрече с интернет-троллем для того, чтобы минимизировать его вмешательство в ход дискуссии. Подобные рекомендации могут быть весьма развёрнутыми, но в основном их содержание сводится к следующему. Рекомендуется не спешить отвечать троллю. Чем меньше реакция на его сообщения, тем меньше вероятность того, что его вмешательство отразится на общем ходе дискуссии. При ответах рекомендуется стараться первой же фразой согласиться с его высказыванием – это дезориентирует его и, возможно, даже вовлечёт в конструктивную дискуссию. Особенно эффективно, если после согласия с троллем последует чёткое и краткое утверждение, восстанавливающее логику и справедливость".

Счастье быть

Ощепкова Надежда

г. Владимир, Россия

Переживание, о котором говорит название статьи, – состояние счастья, полета, безусловной любви, свободы, благодати, состояние «здесь и сейчас» - знакомо всем нам. Но находиться в нем постоянно не получается. Восточная философия и религия утверждают, что оно от рождения присуще человеку, но мы не всегда имеем доступ к этому состоянию сознания. Консультант по роду своей деятельности входит в глубокий контакт с клиентом, переживающим тяжелые эмоциональные состояния.

От него требуется постоянное поддержание зрелой терапевтической позиции. Но не всегда наше актуальное состояние является достаточно ресурсным. Кроме того, явление параллельных процессов «клиент-консультант», описанное в литературе, обуславливает обострение эмоциональных реакций контрпереноса, что может вызвать рецидив травматичного личностного опыта консультанта. Следовательно, важной задачей сохранения ресурсной терапевтической позиции и профилактики эмоционального «выгорания» консультанта является выработка устойчивого навыка вхождения в состояние, которое позволит ему обеспечить эмпатическое сопереживание без вреда для себя. Такие состояния существуют, это состояние, когда человек находится в контакте со своими высшими ценностями, переживает состояние целостности, единения со всем сущим, ощущая при этом состояние живого потока бытия. Он поднимается над оценочным уровнем и способен безусловно воспринимать другого человека. Как пишет А. Маслоу: «В моменты пиковых переживаний индивид уподобляется Богу... особенно в своем любящем, не осуждающем сострадательном и, можно сказать, веселом восприятии мира и человеческого существа в их полноте и целостности, сколь бы ужасными они ни представлялись ему в его нормальном состоянии» (Маслоу А. «Психология бытия» с. 126) Когда консультант, оказывающий помощь, находится в этом состоянии, он усиливает свою профессионально-личностную позицию, увеличивает ресурс, которым он может поделиться с клиентом, сохраняет себя (не выгорает). Поэтому навык нарабатывать, находить доступ к этому состоянию является важной задачей не только личностного и духовного роста консультанта, но и его профессиональной задачей.

Интерес к подобным состояниям существовал всегда. В различных духовных и религиозных учениях рассматриваются идентичные и подобные им состояния. Очень часто такие состояния называют счастьем, радостным восприятием мира. Следует оговориться, что само понимание счастья неоднозначно и данным понятием обозначаются различно мотивированные переживания.

Ведическая философия рассматривает счастье как состояние сознания, присущее человеку от рождения, которое скрывают от нас различные отвлекающие факторы: повседневные заботы, социальная обусловленность и ограниченное осознание.

«Внешние причины никогда не порождают настоящую радость. Радость – внутреннее состояние сознания, определяющее, как человек смотрит на мир. Внутренний источник радости – это связь с Творцом, с первоначалом, с нашим внутренним Я – это причина, тогда как счастье становится ее следствием... Если ты потерял связь с внутренним источником радости, если ощущение счастья всегда обусловлено внешними обстоятельствами жизни, значит, ты отдаешь себя на милость каждой ситуации и каждого случайного встречного. Счастье, обусловленное той или иной причиной, есть одна из форм страдания, ибо его можно в любой момент у нас отнять. Счастье, к которому стоит стремиться, – это счастье без причины. Когда наша жизнь становится проявлением внутреннего счастья, мы ощущаем связь с творческой энергией Вселенной, мы обнаруживаем в себе огромные запасы энергии. Эта энергия дает свободу от страха и ограничений. Эта энергия питает все наши взаимоотношения, делая их полноценными» (Чопра Д. «Сила, Свобода и Благодать» с. 15)

Абрахам Маслоу исследовал состояния, которые испытывают люди в процессе самоактуализации, т.н. «пиковые переживания». Также подобное переживание моментами испытывает и обычный человек в моменты душевных взлетов. Характерные черты восприятия мира при пиковых переживаниях, по нашему мнению, практически идентичны по своей сути переживанию счастья, полноты бытия. Маслоу пишет: «Если мы примем тезис, что во время пиковых переживаний сама природа реальности может восприниматься более четко, а ее суть постигаться более глубоко, то мы повторим утверждение многих философов и теологов: все Бытие, если смотреть на него с "олимпийской" точки зрения и видеть лучшую его сторону, является нейтральным или хорошим, а зло, боль или опасность представляют собой феномен неполноты как результат неумения увидеть мир в его целостности и единстве и восприятия его только с эгоцентрической

или слишком низкой точки зрения. (Разумеется, речь идет не об отрицании существования зла, боли или смерти, а, скорее, о примирении с этими явлениями, понимании их необходимости)» (Маслоу А. «Психология бытия» с. 135)

В некоторых направлениях практической психотерапии и психологии, а также в практиках многих направлений духовного развития существуют методики достижения состояний полноты бытия, «счастья быть». Например, работа с состоянием «здесь и сейчас», расширение качеств восприятия в гештальттерапии; работа с Высшим Я и трансформацией субличностей в психосинтезе; некоторые методы процессуальной терапии А. Минделла; работа с образами различных терапевтических школ и др.

Мы считаем полезным осваивать и применять методы достижения описанных состояний всем консультантам, длительно работающим в сфере психологической помощи.

Телефон экстренной психологической помощи в рамках муниципальной службы спасения.

Проказина П. Е.

*МУ Раменская служба спасения и антикризисного реагирования,
преподаватель кафедры психологии Московского финансово-промышленного
университета «Синергия»,
sorin84@mail.ru*

Телефон экстренной психологической помощи (далее Телефон доверия – ТД) существует на базе Муниципального учреждения Раменской службы спасения и антикризисного реагирования (МУ РаменСпас) в г. Раменское Московской области с апреля 2008 года.

Оказание телефонной экстренной психологической помощи широким слоям населения представляет собой лишь одну из задач, которую выполняют психологи Службы экстренной психологической помощи (далее СЭПП) МУ РаменСпас. Вместе с экстренным телефонным консультированием в задачи СЭПП входит оказание экстренной психологической помощи в зоне чрезвычайных происшествий (пожары, ДТП, несчастные случаи и др.) на территории Раменского района, а также психологическое сопровождение сотрудников (спасателей, диспетчеров и др.).

Таблица 1. Показатели работы СЭПП за 2009-2011 гг.

| Показатель/Год | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Консультации по электронной почте | - | 14 | 5 |
| Консультации сотрудников очные | 38 | 49 | 107 |
| Сеансы на кресле психологической разгрузки «Сенсориум/Вибросаунд» | - | 94 | 74 |
| Консультации на выездах | 191 | 185 | 143 |
| Консультации по телефону | 583 | 612 | 591 |
| Общее количество единиц психологических услуг | 812 | 954 | 919 |
| Среднее количество обращений за месяц | 67,6 | 79,5 | 76,5 |

Телефон доверия МУ РамСпас работает круглосуточно (номер телефона 8 (496) 46-50-332). Во время проведения работ психологом на выездах в зоне чрезвычайных ситуаций, а также мероприятий направленных на поддержание оптимального психологического состояния сотрудников телефон находится на автоответчике, где в случае звонка абонент получает информацию об оказании помощи в данный момент другому лицу с просьбой перезвонить позже.

Работу ТД обеспечивают 5 профессиональных психологов и 1 руководитель, сотрудники аттестованы на квалификацию «спасатель». Для консультирования организован отдельный кабинет с телефонной связью (переносная трубка и «наушник»), компьютером с выходом в Интернет, рабочим столом, местом для отдыха в ночное время суток. Психологи обеспечены специализированной форменной одеждой для работы в помещении и на выездах. График работы сменный: сутки через четверо, когда все сотрудники находятся в рабочем режиме и сутки через трое, когда один из сотрудников находится в отпуске. В течение одних суток работает один психолог. Общее руководство деятельностью службы обеспечивает руководитель СЭПП, который имеет также отдельный кабинет с необходимыми условиями для выполнения функции. Руководитель СЭПП планирует деятельность, определяет потребность в организационных, методических, материально-технических и других условиях, составляет рабочие графики, проводит анализ проделанной работы.

Оказание психологической помощи, в том числе в рамках ТД, рассчитано, прежде всего, на Раменский муниципальный район Московской области, в котором проживают 211 тысяч человек. Но в рамках ТД согласно правилам анонимности и конфиденциальности, а также в соответствии с принципом доступности психологическая помощь оказывается всем обратившимся вне зависимости от места проживания. Службы доступна для всех категории граждан всех возрастов по различным проблемам, которые фиксируются согласно кодификатору принятым в службе.

Распределение типов обращения на ТД по категориям кодификатора в 2011 году (в процентном соотношении от всех звонков):

- постоянные абоненты – 16,2 %
- сексуальные отношения – 15,5%
- информационные – 12,6 %
- семейные проблемы – 7,5%
- детско-родительские проблемы – 7,1 %
- общения и взаимоотношения – 6,6%

- внутриличностные проблемы – 4,9 %
- зависимости – 3,2 %
- суицидальны намерения – 1,7 %

Распределение обращений на ТД по возрастам в 2011 году (вместе с очными консультациями сотрудников):

- до 18 лет – 4 %
- от 19 до 30 лет – 28, 8%
- от 31 до 50 лет – 28,8%
- от 51 до 70 лет – 19,5%
- старше 70 лет – 3%
- неизвестно – 16%.

Информирование населения о существовании ТД происходит посредством психологического просвещения в виде статей в муниципальной газете, сюжетов на местном телевидении, через плакаты, информационные листовки, визитки.

Полифункциональность СЭПП позволяет говорить об уникальности ТД в настоящее время среди других подобных служб в связи с организационной спецификой и предоставляемым возможностям для населения, которые заключаются в следующем:

- 1) круглосуточная, бесплатная, анонимная психологическая помощь по телефону;
- 2) круглосуточная, бесплатная экстренная психологическая помощь на месте чрезвычайных происшествий с возможностью последующего обращения на ТД;
- 3) непосредственная связь психологов ТД с оперативным дежурным службы спасения и экипажем спасателей, что позволяет оперативно принять решения и прибыть на место чрезвычайной ситуации по согласованию с абонентом, а также вызвать все необходимые службы для оказания помощи по типу ситуации;
- 4) бесплатная помощь средствами электронной почты с возможностью обращения на ТД.

Опыт ЭПШ абонентам в ситуации расставания со значимым Другим

Пчельникова О.Г.

МУ Раменская служба спасения и антикризисного реагирования

В докладе рассматривается суть процесса экстренной психологической помощи абонентам в ситуации разрыва отношений со значимым Другим. Актуальность темы связана с большим количеством обращений на телефон доверия в ситуациях подобного рода. Поскольку разрыв отношений часто связан с переживанием эмоционального страдания, в работе с данными абонентами необходима определенная методика, обладающая достаточной эффективностью.

Целью доклада является передача коллегам опыта применения авторского подхода к оказанию эпш, основанной на использовании 3х составной модели личности (Родитель, Взрослый, Ребенок), предложенной основателем транзактного анализа Эриком Берном.

Самым популярным на сегодняшний день является метод эмпатического слушания, когда отражение чувств собеседника позволяет ему структурировать собственные переживания и почувствовать, что его услышали.

В процессе активного слушания автор предлагает анализировать состояние абонента с точки зрения совокупности эмоций 3х Эго-состояний и показывает аудитории направление психологической работы, применительно в отдельности для каждого из них.

Данный подход регулярно используется автором и дает положительные результаты. О чем можно судить по исчезновению напряжения в голосе абонента, обретению абонентом личной жизненной перспективы.

Предложенный автором опыт оказания психологической помощи не является исчерпывающим. Он применим в качестве эпш или на начальной стадии терапии.

Психоаналитические подходы в работе с сопротивлением в психологическом консультировании и терапии

(посредством гештальт-терапии и песочной терапии)

*Алеева М.Н.
г.Калининград, Россия*

Это первый наш мир очень раннего детства,
Это первый наш опыт, познание себя:
Мы «пекли пироги» из песка, как из теста –
Все так просто и искренне было тогда.

Мы пекли и ломали, не боясь повторений,
Не боясь ошибаться, чтобы снова лепить.
Эту радость, восторг от песочных творений
Подсознание наше не может забыть.

Как здорово снова почувствовать детство,
Вновь вернуться к себе, делать то, что захочется,
Мечтать и творить, не стремясь к совершенству,
Ведь это МОЙ МИР, ПЕСОК и ПЕСОЧНИЦА!

Авт. Алеева М.

Сопротивление – феномен, с которым сталкивается любой практикующий психолог. Собственно, именно сопротивление, осознаваемое или неосознаваемое, приводит человека к психологу: «хочу, но не могу», «хочу одного, а получается другое», «не знаю, чего хочу», «устал жить так, как живу», «хочу разобраться в жизни и что-то поменять»... Но даже имея сильное желание перемен, он снова... сопротивляется этому изменению. Почему так происходит?

Еще со времен Фрейда сопротивление являлось центральным вопросом психотерапии. Но до сих пор никакая другая проблема не вызывает так много вопросов у психологов, консультантов, психотерапевтов, как эта.

- Что такое сопротивление?
- Почему сопротивляется клиент?
- Чему сопротивляется: терапии, терапевту или жизни, чувствам, внутреннему импульсу?
- Как его преодолевать и стоит ли?

Понятие «сопротивление» ассоциируется у большинства людей (в том числе у психологов) с чем-то негативным, вызывая на реакцию. И это не

случайно. Вот как объясняет это слово Словарь В. Даля: «восстать супротив власти, ослушаться, противодействовать, противиться, отражать нападение, защищаться, быть грубым, дерзким, совершать поступок назло кому-то». «Сопротивник» - «противный, противник, враг, неприятель, соперник, противоборец».

Но наряду с этим есть и значения: «не допускать чего-то, стараться отклонить, не покоряться, бороться».

Такая амбивалентность подчеркивает неоднозначность этого понятия и явления.

Я как практикующий психолог, использующий метод гештальт-терапии и создания песочных картин и пытающийся интегрировать их для своей практики, попробую рассмотреть феномен сопротивления в контексте этих подходов и личного опыта.

Сопротивление – это некая активность с направленной энергией, которая, с точки зрения гештальт-терапии, как любая другая активность, возникает в ответ на актуальную потребность, стремящуюся к удовлетворению. Потребность, в свою очередь, определяется, обнаруживается человеком из актуальных ощущений и эмоций. Так создаются, завершаются и разрушаются гештальты, затем появляются новые.

По сути, вся жизнь человека состоит из непрекращающегося потока многочисленных потребностей и стремления удовлетворять их. Именно они формируют наши желания, мечты, цели. Мы хотим, нуждаемся быть здоровыми, любимыми, принятыми, свободными, значимыми и т.д. Чтобы получить это, необходимо вступить в контакт с окружающей средой, с миром, людьми. В гештальте такой контакт называется творческим приспособлением, которое в результате позволяет нам чувствовать свою уникальность и целостность.

Личностная удовлетворенность делает нас счастливыми. А неудовлетворенность - несчастными. Именно о личностной неудовлетворенности и рассказывает клиент своему психологу. Неумение дифференцировать, выделить потребности в своем личностном мире, неумение найти адекватные способы их удовлетворения либо использование прежних, когда-то однажды (возможно, в детстве) сработавших способов, которые теперь неэффективны – в этом типичная проблема.

Однако прежние способы не просто живы, они до сих пор регулируют границу контакта с окружающей средой или прерывают этот контакт, противодействуя неприятной ситуации или психологической помощи. И в этом смысле срабатывают механизмы защиты, не позволяя человеку

столкнуться с травмирующими его чувствами, эмоциями, с его слабостью, бессилием - со всем, что для него труднопереносимо.

В гештальт-терапии описываются пять наиболее часто встречающихся форм нарушения взаимодействия между индивидом и его окружением, при которых энергия, необходимая для удовлетворения потребностей и для развития, оказывалась рассеянной или ошибочно направленной. Это интроекция, проекция, ретрофлексия, дефлексия и слияние – они, как правило, не осознаются человеком.

И поэтому это не сопротивление буквально, это просто другие желания, другие потребности, которые не менее важны и стремятся к удовлетворению. Иногда, достаточно всего лишь осознать другое желание или, может быть, удовлетворить его... и тогда высвобождается энергия. Она меняет свою направленность, появляется открытие нового решения, нового отношения, появляется осознание возможности выборов – то необходимое творческое приспособление.

К такому поведению, переживанию, реакции клиента необходимо отнестись бережно, осторожно. По мнению Джона Энрайта, сопротивление в контексте гештальт-терапии лишено привычного смысла, возможно, «ему нет места».

Ведь цель гештальт-терапии гораздо больше, чем решение частной, локальной проблемы. Она направлена на изменение всего стиля жизни клиента. Гештальт-терапевт стремится помочь клиенту принять на себя ответственность за свои мысли, чувства и поступки, погрузиться в бытие в текущем моменте. Поэтому речь идет не о прошлых ситуациях, а о живых, свежих ощущениях, которые не потеряли своей актуальности, и значимость которых очевидна.

Главными принципами работы в гештальт-терапии являются: Я и Ты, Что и Как, Здесь и Теперь, принцип Целостности и Осознавания.

Эти принципы перекликаются с ведущими принципами **песочной терапии**.

Это не просто терапия, это игра - непосредственная, увлекающая за собой, спонтанная, эмоциональная, раскрывающая внутренний мир, целый МИР. И в этом универсальность этого метода для психотерапии, т.к. он исключает сопротивление по определению.

Эмоции и настроения становятся конкретными, очевидными. Не нужно слов, если к тому же их сложно подобрать. Достаточно использовать песок и воду, можно в сочетании с миниатюрными игрушками, можно и без них. Изменения происходят благодаря возможности совершать некое

действие, независимо от того, носит оно разрушительный или созидательный характер, а также из-за высокой степени доверия ко всему, что происходит во время песочной терапии.

Швейцарский психоаналитик, разработчица этого терапевтического метода Дора Калфф опиралась на юнгианский метод «активного воображения», наполнила языком аналитической психологии. Именно юнгианские взгляды на трансформирующие свойства символов, само понимание символов, отражающих архетипическое содержание, определяют концептуальную основу метода.

Юнгианскую песочную терапию гештальт-терапия дополняет опорой на феноменологический подход, позволяющий изучать внутренний мир клиента через чувственное проживание созданного им творческого продукта, через описание и открытие нового в своей работе.

Песок имеет огромный ресурс для творческого использования. Поэтому вступление в тактильный контакт с песком, ощущение его структуры, его физической субстанции - это не только адаптация, снятие напряжения, знакомство. Если рассматривать этот процесс с позиции гештальт-терапии, то можно видеть первый «инстинктивный импульс» в поле «организм - среда». Контакт приобретает дополнительный смысл. Он обогащается реальным и фантазийным контактированием с песком и миниатюрными фигурками.

В гештальт-терапии, как и в песочной терапии, творческий процесс является универсальным феноменом, характеризующим общение человека с миром. Клиенту предлагается прислушаться к своим ощущениям, чувствам, обратить внимание на образы, которые возникают в процессе творческого самовыражения. В процессе работы можно осознать ранее скрытые и подавленные чувства и представления, а порой и завершить незавершенные прежде гештальты. Клиент строит песочную картину такой, на которую способен в данный момент.

Оба аналитических подхода: гештальт-терапия и песочная терапия - ставят своими целями расширение осознания человека и посредством этого лучшее понимание и принятие человеком себя, достижение большей личностной целостности, большей наполненности и осмысленности жизни, улучшение контакта с внешним миром, в том числе с окружающими людьми. Эти подходы имеют много возможностей для эффективного достижения своих целей, в том числе минуя такой непростой феномен, как сопротивление.

На мастер-классе мы рассмотрим конкретные случаи в контексте рассмотренных выше терапевтических методов из опыта работы психолога. Предложенные упражнения и моделирование жизненных ситуаций помогут пережить актуальные эмоции, чувства, столкнуться с собственным сопротивлением и осознать свои личностные ресурсы.

Литература.

1. Батня В. Миры на песке. – Рака., 2010
2. Булюбаш И.Д. Руководство по гештальт-терапии. - М., 2008
3. Невис Э. Организационное консультирование. – СПб., 2002
4. Робин Жан-Мари Гештальт-терапия. – М.,2007
5. Энрайт Дж. Гештальт, ведущий к просветлению. – СПб., 2010
6. Юнг К.Г. Человек и его символы. – М., 2002