



Александр Моховиков

**Телефонное консультирование**

НПФ «Смысл»

2001

## **Моховиков А. Н.**

Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков — НПФ «Смысл», 2001

В книге рассматриваются вопросы теории и практики телефонной психологической помощи как особого направления в психологическом консультировании. Особое внимание уделено психотехническим аспектам телефонного консультирования и частным проблемам телефонной помощи. Рекомендуется как практическое руководство для сотрудников служб неотложной телефонной помощи – «Телефонов доверия», студентам психологических факультетов, а также практическим психологам, специалистам по социальной работе и суицидологам. 2-е издание, переработанное и дополненное.

© Моховиков А. Н., 2001

© НПФ «Смысл», 2001

# Содержание

От научного редактора	5
Предисловие	7
Предисловие автора ко второму изданию	9
Введение	10
I	15
Глава 1. История телефонной психологической помощи за рубежом	15
Глава 2. Особенности телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе	22
Глава 3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи	28
Конец ознакомительного фрагмента.	32

# Александр Николаевич Моховиков

## Телефонное консультирование

### От научного редактора

Телефонная психологическая помощь – дело для нашей страны новое. В 1989 г. во всем бывшем СССР работало не более десяти таких линий. Сегодня, по данным Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП), число таких линий в России приближается к 220. Около 2500 их сотрудников (профессиональных психологов и волонтеров) отвечают не менее чем на 1,5 миллиона звонков в год. Если очень условно принять среднюю продолжительность разговора с абонентом за полчаса, это складывается в 31250 дней или 85,6 лет. На что же уходит это время? Ради чего два человека по оба конца телефонного провода тратят самое дорогое, что у них есть, – часы и дни своей жизни?

Может быть, лучше всего на этот вопрос ответил один мальчик лет семи. В 1989 г. в Институте психотерапии и консультирования «Гармония» благодаря инициативе Е.С.Креславского был открыт «дважды первый» тогда еще в СССР (первый негосударственный и первый для детей) телефон экстренной помощи. И первый звонок был от мальчика, который сказал: «Я дома один. Мне так плохо и скучно. Я услышал по радио ваш телефон. Поговорите со мной немножко». Люди звонят, когда им плохо и они нуждаются в собеседнике.

Телефонная психологическая помощь бесплатна и анонимна – поэтому ее сотрудники не могут представить таких статистик, какие представляют, например, врачи: поступило столько больных с такими-то расстройствами, лечились так-то, вылечилось столько-то. Но о необходимости и полезности таких служб достаточно убедительно говорят и мировой опыт, и тот факт, что число служб и обращающихся в них людей продолжает расти, и – иногда – звонки абонентов, говорящих «спасибо» за то, что они продолжают жить, за помощь в разрешении каких-то проблем, за сохраненную семью или не превратившийся в войну на взаимное уничтожение развод, – каждый за что-то свое (хотя чаще всего люди предпочитают, преодолев «полосу проблем», оглядываться на нее пореже).

Со 2 ноября 1953 г. – дня рождения телефонной психологической помощи – прошло 45 лет, но до сих пор некоторые люди не могут принять ее, видя в ней лишь «новомодный выверт» или признак угрожающего распада межчеловеческих связей и культуры. Между тем, речь идет не о распаде, но как раз наоборот – об адаптации к новым условиям человеческой жизни, связанным с нарастающим ускорением ее темпов и все увеличивающимся многообразием, то есть как раз с тем, о чем человечество мечтало, сочиняя сначала сказки, а потом фантастические романы, большинство из которых предупреждало (но мы не хотели или не умели услышать), что в воплощающихся мечтах и сбывающихся сказках проблемы не исчезнут, а сменятся другими. Одной из таких проблем представляется возрастающая свобода выбора в уплотняющемся, ускоряющемся, усложняющемся и все более многообразном мире. Элвин Тоффлер называет реакцию на столкновение с признаками наступающего будущего «культурным шоком», или «футурошомом», но при необходимости дать явлению эпонимическое наименование я бы назвал его «синдромом старика Хоттабыча». Подобно этому персонажу, мы теряемся, пугаемся, тревожимся перед лицом непривычного будущего, ставшего настоящим. Но было бы ошибкой сочинять новую сказку о том, что человек и человеческие отношения не меняются на ускоряющихся путях цивилизации и можно получить все ее прелести, оставаясь прежними и сохраняя прежние стереотипы отношений. Ответом на осознание несбыточности таких сказок стали многие явления и процессы, особенно ярко проявившиеся в послевоенное время, – от рождения гуманистической психологии до «экспансии психотерапии во внекли-

ническую среду» и появления организационной терапии, пасторского консультирования, ко-консультирования и, в том числе, телефонного психологического консультирования.

Литературы на эту тему пока немного. Начиная с 1992 г. выходит журнал «Вестник РАТЭПП», выпущено несколько небольших переводных пособий, телефонные службы обмениваются своими материалами. Но в основном приходится обращаться к литературе по психологическому консультированию и психотерапии, преломляя ее через призму специфики телефонного консультирования. Между тем, потребность в «своей» литературе растет по мере развития дела, углубления его профессиональной рефлексии и включения в него все большего количества волонтеров, не являющихся профессиональными психологами. Уменьшению существующего пробела и служит эта книга нашего украинского коллеги.

Никоим образом не предваряя мнения читателя, должен заметить, что она, во-первых, не является полным и исчерпывающим руководством по телефонному консультированию, а во-вторых, как замечает в предисловии сам автор, не избегает дискуссионных положений и не претендует на непогрешимость. Читателя, склонного видеть в печатном тексте свод заповедей и истин, это может разочаровать. Но кто-то откроет для себя возможность диалога и дискуссии – мысленных или в так или иначе организованном общении с автором.

Трудно не согласиться с утверждением автора о множественности подходов к телефонному консультированию. В одних фигурой гештальта консультирования являются классифицируемые проблемы у классифицируемых людей, а способы построения диалога – средством, своего рода техническим фоном. Другие, наоборот, сосредоточены больше на технической стороне. Для третьих главной фигурой консультирования оказывается уникальность встречи *этого* консультанта с *этим* абонентом в *это* время по *этому* поводу – уникальность, по отношению к которой классификации и технологии предстают фоном: проблемы можно классифицировать, технологии – выбирать, развивать и совершенствовать, но по отношению к абоненту действует правило О.Мандельштама: «Не сравнивай – живущий несравним». Четвертые видят эти три подхода как ступени профессионального роста, дискутируя по поводу того, в каком порядке располагаются эти ступени. В конечном же итоге консультант, как и психотерапевт, работает собой – без этого телефонное консультирование можно было бы перепоручить компьютерному центру. Возможно, эти мои соображения не бесспорны. Но именно они удерживали меня как редактора от вмешательства в логику и взгляды автора, от подтягивания их к некоему «общему знаменателю», действительная общность которого для меня весьма сомнительна. Вместо этого, там, где мне представлялось необходимым, я делал сноски, вступая с автором в диалог, к которому он приглашал, иногда дополняя, иногда уточняя, иногда дискутируя, иногда привлекая внимание читателя к альтернативным подходам и точкам зрения. Хочу надеяться, что это не помешает читателю и будет воспринято им как приглашение к диалогическому чтению, помогающему сделать из лежащей перед ним книги для всех – книгу для себя.

*Докт. мед. наук В.Е.Каган*

## Предисловие

Настоящая монография – первое в Восточной Европе руководство по теории и практике телефонной психологической помощи. Она впервые увидела свет семь лет назад (Киев: Academpress, 1994). Однако интенсивное развитие этого направления психологического консультирования заставило существенно переработать и дополнить текст первого издания. Читатель, знакомый с ним, в сущности, встретится с новой книгой.

В последние десятилетия неотложная помощь и психологическое консультирование по телефону получили широкое распространение во многих странах мира. Телефонное консультирование, к которому по праву может быть применено определение великого Мартина Бубера – «исцеляющая встреча», уверенно занимает достойное место в психологической практике, интегрируя в своей деятельности современные знания и подходы прикладной психологии, психиатрии, различных направлений психотерапии и социальной работы. Находясь на пересечении этих сфер, оно является самостоятельным направлением со своей спецификой этических подходов и принципов организации, характерным спектром психологических проблем и методов консультирования нуждающихся.

Поскольку неотложная телефонная помощь в странах СНГ интенсивно развивается только в последние годы, существенной проблемой является подготовка и повышение квалификации консультантов служб. Немалый опыт в этом деле принадлежит Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП). Важным шагом в решении проблемы является обеспечение этих служб руководствами и методическими рекомендациями по отдельным проблемам телефонного консультирования. Эта книга призвана заполнить познавательную брешь и помочь освоению теории и практики телефонной психологической помощи.

Как построена книга? Особое внимание уделено особенностям оказания телефонной помощи в условиях посттоталитарного общества, принципам работы и этике служб, а также различным аспектам психологии телефонного диалога. Специальные разделы построены традиционным для психологического консультирования образом – в соответствии с типовыми обращениями абонентов. Существенное место отводится консультированию саморазрушающего поведения, прежде всего, различного рода суицидальных тенденций. Наряду с изложением теоретических аспектов психологии типичных проблемных ситуаций, важное место отводится практическим аспектам консультирования. На примере конкретных обращений автор стремился показать, каким образом можно наиболее эффективно использовать «дружескую помощь», элементы экзистенциальной, эриксоновской, гештальт-терапии, трансактного анализа и нейролингвистического программирования. Подробно изложить все подходы в рамках одной книги невозможно, да и не представляется необходимым для повседневной работы телефонных консультантов, оказывающих, в основном, первую психологическую помощь. Будучи первой монографией в этой области, книга, очевидно, не лишена недостатков. Ряд положений носит дискуссионный характер, что имеет целью привлечь внимание читателя к альтернативным моделям психологического консультирования. Автор будет признателен за конструктивные замечания и предложения коллег.

Эта книга так бы и осталась на этапе привлекательного замысла, если бы не многолетний самоотверженный труд всех консультантов Одесского «Телефона доверия» («Одесских самаритян»), доброжелательная настойчивость и бескорыстная поддержка директора Одесского центра социально-психологической помощи детям, подросткам и молодежи Леопольда Мендельсона, проведшего немало часов за набором текста рукописи. Автор приносит искреннюю благодарность Борису Херсонскому, директору колледжа «Социум» (Одесса) за дружеские советы и предложения, а также благоприятную возможность читать систематические курсы по

телефонному консультированию, положенные в основу монографии. Также с благодарностью автор вспоминает Александра Яременко, директора Института проблем молодежи (Киев), чьей прозорливости обязано появление первого издания книги.

Автор прекрасно отдает себе отчет в том, что это исследование было бы невозможным без неоценимого вклада Ольги Донец (Одесса), неустанный труд которой сделал доступным многие зарубежные материалы по телефонному консультированию.

Идея книги, по-видимому, осталась бы неосуществимой без уникальной возможности воспользоваться опытом работы «Линий Жизни» в Окленде (Новая Зеландия) и творческими озарениями их директора Брюса Мэки; «Международных кризисных линий» и их президента Мэри Фрэнсис Сили, давших мощный импульс развитию служб телефонной помощи в России и на Украине. Целому ряду интересных мыслей и продуктивных находок автор обязан памятным беседам с профессором психологии Иудейского университета в Иерусалиме Тамар Крон, директором службы «Ричаут» Карен Истер (США), одним из старейших волонтеров английского движения «Самаритяне» Норманом Кейром (Великобритания).

Общение и плодотворное сотрудничество с корифеем современной суицидологии профессором Эдвином Шнейдманом (США), исполнительным директором Американской ассоциации суицидологии доктором Ланни Берманом и другими американскими специалистами, работающими в сфере превенции самоубийств (Норманом Фарбероу, Генри Сейденом, Кристофером Лукасом, Терри Малтцбергером, Карен Данн-Мексим, Ричардом Стилихой), а также коллегами по Международной ассоциации профилактики самоубийств – Данутой Вассерман (Швеция), Армином Шмидтке (Германия), Айри Вярник (Эстония), Унни Билле-Браг (Дания), Вандой Скотт (Великобритания), Хашитомо Такагаши (Япония), Александром Ботсисом (Греция) способствовало появлению многих страниц этой книги, посвященных различным аспектам суицидального поведения.

С сердечной теплотой автор вспоминает основателя Всемирного движения телефонной помощи Чада Вару (Великобритания) и президента Международной федерации служб неотложной телефонной помощи Тео ван Ойпена (Нидерланды), вице-президента Федерации «Иночино Денва» (Япония) Юкио Сайто, президента Польского товарищества телефонов доверия профессора Гражину Швентецку и ее соратников (Иренеуша Кафлика, Терезу Михалык, Адама Клодецкого, Кристину Эндер), телефонных консультантов Швеции (Олле Маделанда), Венгрии (Илону Шаги), Югославии (Славицу Селякович-Буршич), Швейцарии (Сюзетт Эглофф), Великобритании (Криса Холлиса) и многих коллег из других стран, чей живой интерес, благожелательность и поддержка не только позволили автору понять глобальные, мировоззренческие аспекты телефонного консультирования, но и давали необходимый заряд душевной энергии для продолжения работы.

Моей матери, несомненно, принадлежит пальма первенства в создании режима наибольшего благоприятствования при работе над этой книгой.

Автор выражает искреннюю признательность многим российским и украинским коллегам – Евгению Креславскому (Санкт-Петербург), Елене Лешуковой (Москва), профессору Анатолию Чуприкову (Киев), Сергею Горину (Канск), профессору Цезарю Короленко (Новосибирск), Михаилу Антоненко (Запорожье), профессору Владимиру Миневичу (Томск), профессору Александру Коробову (Симферополь), профессору Виктору Кагану (Санкт-Петербург), Даниилу Хломову, Елене Калитеевской (Москва) и профессору Александру Фильцу (Львов) за неоценимую возможность познакомиться с их идеями и обратиться к их уникальному профессиональному опыту при подготовке нового издания книги.

В заключение нельзя не упомянуть, что монография выходит в свет благодаря инициативе и энтузиазму директора издательства «Смысл» Дмитрия Леонтьева, чье доброжелательное содействие автор высоко ценит.

## **Предисловие автора ко второму изданию**

После выхода в свет первого издания этой книги не прошло и двух лет, однако весь тираж разошелся, и от издателей поступило предложение переиздать работу в связи с заявками, продолжающимися поступать в издательство. Этот факт свидетельствует о несомненном интересе читателей и, очевидно, о дальнейшем развитии и расширении сети служб неотложной телефонной помощи в России и Украине, что не может не радовать автора.

Во втором издании сохранилась структура книги. Переработаны и дополнены главы, посвященные суицидальному поведению, психологии телефонного диалога, острого горя, экзистенциальным аспектам консультирования и телефонному общению с душевнобольными. Вниманию читателя предложены новые главы, касающиеся практики супервизии в службах неотложной телефонной помощи, консультированию абонентов с компьютерной и культурной зависимостью. Пересмотрена и обновлена рекомендуемая литература.

Автор продолжает надеяться, что его не оставят в покое конструктивные замечания и предложения коллег, которые стоит направлять по адресу: г. Одесса 65026 а/я 74 г. Украина или по электронной почте alexm@te.net.ua.

## Введение

# Философская антропология и телефонная помощь: М.Бубер и М.М.Бахтин против Б.Паскаля и Г.-Г.Гадамера<sup>1</sup>

Несомненно, что телефонная помощь призвана служить Любви и Добру, но это также требует оправдания. По своей природе телефонное консультирование представляет собой направление в развитии знаний о человеческих отношениях, возникшее на границах прикладной психологии, психотерапии и социальной работы. Существенный вклад в это направление вносят социология, культурология, юриспруденция и профилактическая психиатрия. Но, очевидно, самым главным вкладом в него является уникальный опыт личности как Человека.

Использование в психологическом консультировании телефона не только вводит ограничения и определяет специфику этой помощи, но и открывает новые, порой неожиданно благоприятные перспективы. Формой работы в телефонном консультировании является диалог – основная форма человеческого общения. Многие люди достигали в нем большого искусства. Но лишь единицы – Иисус и Конфуций, Будда и Сократ – видели в диалоге нечто большее, чем форму общения, осознавали скрытую от глаз других сущность человеческого бытия. Ученик Сократа Платон сделал философский диалог совершенной формой общения.

Для известных мыслителей XX века – Мартина Бубера и Михаила Бахтина – диалог был смыслом и сущностью бытия. Их философская антропология может служить достойным обоснованием науки о телефонном консультировании.

### Мартин Бубер о диалоге

Мартин Бубер полагал, что человек уникален из-за его способности вести диалог с другим. Определяющий факт человеческого существования состоит в истинном диалоге между Человеком и Человеком, основанном на признании другого *Я* во всей его отличности и готовности *Я* выслушать и ответить ему. «Всякая настоящая жизнь есть встреча, – писал Бубер. – Во встрече содержится реальность жизни человеческого существа. Человеческая жизнь и человечество начинают существовать в этой встрече, ибо рост внутренней сущности не происходит в отношении человека к самому себе, а в отношении между одним человеком и другим, между людьми» (Бубер, 1966. С. 71). Истинное *Я* проявляется в диалоге, в **отношении**, во встрече, именно здесь возникают уникальные качества человека.

---

<sup>1</sup> Со- и противопоставления такого рода используются очень часто, но требуют чрезвычайной осторожности. «Цитата – как цикада. Неумолкаемость ей свойственна» (О.Мандельштам). Но прежде она – часть организма воплощенной в тексте мысли и, отделенная от организма, может звучать совсем иначе. Так, происходит, например, с цитатой из Г. Г.Гадамера, имеющей в виду отнюдь не процесс телефонного консультирования, но телефонные разговоры в поле обыденности – «отмеченные жесткостью вмешательства в чужую жизнь». Но в той же работе (Гадамер Г.-Г. Неспособность к разговору // Актуальность прекрасного. М.: Искусство, 1991. С. 82–92) он пишет: «Что же такое разговор? <...> Разговором для нас было нечто такое, что потом оставило в нас какой-то след. Разговор не потому стал разговором, что мы узнали что-то новое, – нет, с нами приключилось нечто такое, с чем мы не встречались еще в собственном опыте жизни. <...> Разговор, если он удался, оставляет что-то нам, он оставляет что-то в нас, и это “что-то” изменяет нас». И далее: «Особенность психоаналитической беседы состоит в том, что здесь неспособность к разговору, составляющая суть... излечивается ничем иным, как разговором <...> беседа все же является совместным трудом раскрытия, а не простым применением знания со стороны врача». И тут Г. Г.Гадамер – прямой союзник М.Бубера и М.М.Бахтина. Но, занимая читателя еще и цитированием Б.Паскаля, замечу лишь, что одиночество – отнюдь не только повод для сочувствия и психотерапии, но и, данное в переживании своей уникальности и своей ответственности, необходимое условие и спутник личностного роста. (Здесь и далее, кроме специально оговоренных случаев, подстрочные примечания принадлежат научному редактору издания.)

Бубер утверждал, что есть два способа человеческого существования – отношения «Я – ТЫ» и «Я – ОНО». В ходе последних другой человек является объектом для Я, для его наблюдений, анализа, использования или эксплуатации. Нельзя прожить без отношений «Я – ОНО». Участвуя в них, мы воспринимаем других людей и вступаем с ними в частичные отношения, находясь на эгоцентрической точке зрения. Нам свойственно задавать вопросы, оценивать ситуацию, классифицировать или категоризовать проблемы, в том числе, чтобы помочь другому человеку. В этом случае, вступая в отношениях «Я – ОНО», мы обращаемся лишь к нужной нам части другого. Даже любовь может быть отношениями «Я – ОНО», если для любящего любимый не существует вне интимных отношений. Множество наших встреч проходит на уровне «Я – ОНО», и этого бывает достаточно для разрешения конкретных жизненных ситуаций. Но в каждой такой встрече содержится ожидание и надежда на отношения «Я – ТЫ», которыми преодолеваются изоляция и одиночество.

Отношения «Я – ТЫ» являются прямыми, взаимными и происходят «здесь-и-теперь». Они выражаются только всем существом Я. В этом диалоге ТЫ воспринимается со всей его уникальностью, ради него самого, а не в смысле частичных отношений с другими вещами или в виде обобщения. Диалог «Я – ТЫ» возникает спонтанно, неожиданно, и его не удержать силой. Ожидание и надежда помогают человеку подготовиться к моменту его появления. Оба типа отношений («Я – ТЫ» и «Я – ОНО») необходимы для жизни, но только первые реализуют нашу сущность и без них человек живет в пустоте, отчужденности и одиночестве.

Диалог «Я – ТЫ» происходит, по Буберу, в особой *межчеловеческой* сфере, то есть не в том или ином из его участников, и не в них как едином целом, а между ними, в особой реальности, которая отличается от интрапсихической сферы каждого партнера и области межличностных отношений. Именно в межчеловеческой сфере происходит встреча между людьми, полностью присутствующими друг для друга, готовыми к открытости, выслушиванию и ответу при обоюдном уважении автономности. Интрапсихическая сфера состоит из психических явлений, происходящих внутри человека и известных лишь ему одному. В межличностной области устанавливаются отношения «Я – ОНО», для которых характерно восприятие другого человека как объекта для анализа, наблюдения или использования. Лишь при условии, что говорящий и слушающий полностью открыты друг другу, они полноценно участвуют в происходящем, даже если это длится всего минуту. Именно в это мгновение они ощущают взаимную связь и оказываются в межчеловеческой сфере. Диалог «Я – ТЫ» требует от участников забыть о том, какое впечатление произведут их слова на других, и стать непосредственными, открытыми и искренними. Когда они свободны от забот о возможных последствиях общения, они получают уникальную возможность обоюдного полного человеческого присутствия.

### Михаил Бахтин о диалоге

Для Михаила Михайловича Бахтина центр Вселенной – это *личность* человека. По своей природе она уникальна, и ее цель состоит в том, чтобы осуществить свое предназначение в мире. Это означает, что личность должна не плыть по течению и не раствориться в бытии, но вовремя осознать свою уникальность как непреходящую ценность. В этом проявляется самореализация человека.

Личность прежде всего должна *быть*, и ее бытие – это ее *поступок*. Сущность поступка состоит в *ответственности*, любое действие должно быть пропущено через нравственное сознание человека. Ответственность предполагает напряженную осознанность и удержание всей полноты содержания жизни. Она состоит, по Бахтину, в первую очередь в осознании *чужого слова* во мне как слова чужого... Таким образом, совершая этот *ответственный поступок*, человек осуществляет свое предназначение и осознает свою и чужую уникальность.

Если бытие – это поступок, то он предполагает личность, ориентированную на другого человека, человека, с которым он взаимодействует. Таким образом, мир состоит из множества диалогических пар, и каждая связана с другими цепью диалогических контактов (для М.М.Бахтина: «Быть – значит общаться диалогически» – 1963. С. 338).

Диалог является, по Бахтину, ответственным поступком, «событием бытия», и его структура может быть описана с помощью трех категорий: 1) *я-для-себя*, 2) *другой-для-меня*, 3) *я-для-другого*. Он предполагает не только существование одного *Я*, но и присутствие столь же ценного «*Я – Другого*», с которым происходит диалог. «*Я осознаю себя и становлюсь самим собой, только раскрывая себя для другого, через другого и с помощью другого... Быть – значит быть для другого и через него – для себя. У человека нет внутренней суверенной территории, он весь и всегда на границе, смотря на себя, он смотрит в глаза другого или глазами другого*» (Бахтин, 1963. С. 251).

Диалог имеет две стороны: (1) *онтологическую* – является категорией бытия, его событием, некоей бесконечной сущностью: «...ничего окончательного в мире еще не произошло, последнее слово мира и о мире еще не сказано, мир открыт и свободен, еще все впереди и всегда будет впереди» (Бахтин, 1963. С. 259) и (2) *гносеологическую*: диалог – это событие, в ходе которого осуществляется познание. Слово является результатом познания человеком мировой тайны, и потому в гносеологии диалог имеет свою цель и предел.

Диалог является постепенно углубляющимся «событием бытия», в философском смысле принципиально незавершимым и бесконечным. Он протекает на нескольких уровнях: *телесном*, *душевном* и доходит до *духовного*. В духовный уровень диалога вовлечено вечное начало в человеке. В мире ответственных поступков *Я* и равноценный ему *Другой* ведут экзистенциальный диалог, но каждый из них, в свою очередь, общается с Автором (по Бахтину), творцом, соединяющим людей между собой на уровне духовности.

### **Что означает для человека вступление в диалог?**

Осознавая мир, в котором живет, человек вносит в него осмысленность, которую выражает словами. Диалог как ответственный поступок в этом контексте придает смысл жизни. В его отсутствие человек начинает страдать телесно, душевно или духовно: мир становится страшным от одиночества, бессмысленным и абсурдным. Человек попадает в ситуацию Иова, архетип ее возникает вновь и вновь, в каждой человеческой жизни.

Смысл библейской «Книги Иова» состоит не в самих страданиях, выпавших на долю человека (зачем Бог допустил их в судьбе праведника?), не в их безмерной тяжести (Иов потерял имущество, детей, наконец, пораженный проказой, был вынужден усесться в пыли и расчесывать язвы кусочком черепицы – вот все, что ему осталось в жизни), не в бунте, сопротивлении Богу, не в скрытых угрозах самоубийства, которыми Иов грозит Всевышнему, а в том, что он, не в силах постичь смысл происходящего, стремится «достучаться» до Бога. Иов оказывается в страшном, бессмысленном мире абсурда. Лишь когда Бог вступает в диалог с ним, Иов обретает смысл, перестает чувствовать свою богооставленность (в отсутствие диалога) и получает подтверждение правомерности своих вопрошаний. Часто страдания обусловлены не только потерей смысла, но и ностальгией: человек не может нечто забыть и не в состоянии освободиться от груза того, что необходимо преодолеть. В такой ситуации человек полностью живет прошлым. Диалог расширяет туннельное сознание, позволяет увидеть и понять мир как нечто осмысленное в своей целостности. Вступить в диалог – означает начать экзистенциально жить в настоящем. Полное вовлечение в диалог помогает преодолеть прошлое, освободиться от его груза.

С момента рождения человек оказывается в пространстве чужих слов, называющих предметы. Они достаются ему в наследство от предшествующих поколений. Как писал знаменитый

немецкий лингвист Вильгельм Гумбольдт: «Язык насыщен переживаниями прежних поколений и хранит их живое дыхание» (1984. С. 82). В этом пространстве развивается индивидуальное сознание, цель которого – найти и сказать свое собственное слово. Единственным шансом сказать его, обрести собственный голос является приобщение к чужому слову («признание чужого слова», по Бахтину).

Как же может в вавилонском смешении чужих языков возникнуть свое слово? Оно рождается, когда личность совершает ответственный поступок, вступая в диалог с *Другим*. Так происходит встреча ее бытия и бытия *Другого*. Вступить в диалог – значит, сказав свое слово, вступить в отношение ко всему, что уже было сказано, стать причастным к миру, описанному чужими словами, но изменившемуся благодаря возникновению нового диалога. Мир не был сотворен однажды, он рождается каждый раз, когда в нем возникает новая диалогическая пара.

Вступить в диалог – это означает также необходимость выбрать язык. Жизнь требует от человека собранности, сконцентрированности, не позволяет расслабиться, постоянно ставит перед выбором. В романе Франца Кафки «Процесс» священник рассказывает главному герою Йозефу К. притчу о поселянине, пришедшем к вратам закона, перед которыми стоит стражник. Поселянин просит пропустить его, но стражник говорит: «Это бессмысленно, там еще ворота, там другие стражники, гораздо сильнее меня, которые могут тебя не пропустить». Поселянин пытается подкупить стражника, но тот отказывается и берет лишь с оговоркой: «Я беру просто для тебя же, чтобы ты не думал, что ты что-то не сделал, что ты не сделал чего-то из того, что ты желаешь нужным сделать». Подкуп, однако, не меняет решения стражника. Он не говорит: «Проходи», но и не препятствует поселянину силой. Притча заканчивается тем, что поселянин умирает, так и не войдя, а перед тем как испустить дух, слышит слова стражника: «Я сейчас уйду, потому что я тут стоял в воротах, которые были предназначены для тебя. Это были ворота только для тебя, больше они никому не нужны». Поселянин не воспользовался тем единственным шансом, данным ему, не вступил в диалог, не вспомнил евангельское «Стучите и отворят вам».

Таким образом, в человеке должна быть интенция вступить в диалог, интуитивное предчувствие его необходимости, стремление найти и сказать *свое* и услышать в потоке слов лишь ему адресованное Слово. Он только тогда становится человеком, когда совершает выбор, переставая плыть по течению, осознавая и осмысливая Слово. Но: «Если он забудет принять в расчет обычный ход жизни, то наступит наконец минута, когда более и речи быть не может о выборе, не потому, что последний сделан, а потому, что пропущен момент для него, иначе говоря – за человека выбрала сама жизнь, и он потерял себя самого, свое *Я*» (Кьеркегор, 1994. С. 235).

Совершая выбор, вступив в диалог, человек говорит словами, несущими отпечаток его индивидуальности. Слов не значащих, безразличных к смыслу не бывает. «Кто говорит и при каких обстоятельствах говорит – вот что определяет действительный смысл слова» (Бахтин, 1979. С. 212).

Вступить в диалог – это значит не только, осознав чужое слово, отделить его от своего, но и отказаться от собственных авторитетных слов. Самореализация личности состоит из осознания чужого слова, преодоления авторитарного и затем авторитетного слова и высказывания своего собственного. Только так человек получает шанс обрести свободу. Тогда он не потеряется в этом оговоренном чужими словами мире – за потоком штампов проглянет неповторимая индивидуальность и в ситуации разноречия и тиражирования стереотипов найдется место для уникальной личности и ее ответственного поступка. «Для слова (а следовательно для человека) нет ничего страшнее *безответности*» (Бахтин, 1986. С. 498). Нужно только стремиться быть услышанным, не теряя надежды.

Человеку нельзя отказать в диалоге. Это может иметь фатальные последствия. Герман Гессе вспоминает притчу: «Человек шел вдоль обрыва и увидел девушку. Она обернулась, и

лицо ее было пусто и гладко как камень. “Демон!” – ужаснулся человек и бросился бежать. И бежал до тех пор, пока не увидел костра в степи. Подбежав к людям, он рассказал, что демон обратил к нему свое голое лицо. “Уж не так ли?” – спросил один из пастухов и провел ладонью перед лицом, и глянул на человека мертвым камнем. И человек умер». Он не погиб от ужаса, но умер от отчаяния, встретив зло там, где искал помощь. Можно сказать, что основная цель диалога при телефонном консультировании – *восстановление надежды*. А это означает:

- убедить человека в необходимости диалога как ответственного поступка, ибо альтернативой является страдание: звонящий страдает и хочет избавиться от мучений, но не осознает, что, вступив в диалог, он по крайней мере, уменьшит их;
- ориентировать человека на общение с другим человеком – в противном случае возникает одиночество;
- развернуть человека от прошлого к настоящему и будущему: иначе альтернативой станет ностальгия или регрессия;
- побудить человека идти своим уникальным путем к жизненной цели – иначе его ожидают абсурд, беспомощность, безнадежность от отсутствия смысла;
- убедить человека сделать свой выбор в пользу жизни – иначе альтернативой станет деструкция.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Бахтин М.М.* Проблемы творчества Достоевского. М.: Художественная литература, 1963.
- Бахтин М.М.* Эстетика словесного творчества. М.: Художественная литература, 1979.
- Бубер М.* Избранные произведения / Пер. с нем. Иерусалим: Библиотека Алия, 1989.
- Бубер М.* Два образа веры / Пер. с нем. М.: Республика, 1995.
- Гоготшивили Л.А.* Варианты и инварианты М.М.Бахтина // Вопросы философии. 1992. № 1. С. 115–134.
- Диалог Карла Роджерса и Мартина Бубера // Моск. психотерапевтич. журн. 1994. № 4. С. 67–96.
- Мухелишвили Н.Л., Шрейдер Ю.А.* Иов-ситуация Йозефа К. // Вопросы философии. 1993. № 7. С. 172–176.
- Шестов Л.* На весах Иова (Странствования по душам) // Сочинения: В 2 т. М.: Правда, 1993. Т. 2.
- Buber M.* Distance and Relation // The Knowledge of Man / M.Friedman (Ed.). New York: Harper Torchbook, 1966.

# I

## ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ, ОБУЧЕНИЕ

### Глава 1. История телефонной психологической помощи за рубежом

*Но от вечного бегства в мыле,  
Неустройством земным томим,  
Вижу, что-то неладно в мире,  
Хорошо бы заняться им.*

*Александр Галич*

Телефонная помощь людям, находящимся в состоянии психологического кризиса или решившим расстаться с жизнью, возникла более сорока лет тому назад в Лондоне. Зачинателем и впоследствии руководителем одного из международных движений телефонной помощи стал англиканский священник Чад Вара.

О себе он пишет так: «У меня не было склонности к самоубийству. Я не бездельничал. Я был занят и нужен другим. Работал викарием прихода, капелланом в больнице, сотрудничал с редакциями иллюстрированных журналов. Все время, оставшееся от занятий с молодежью, молитв с пожилыми или поездок к больным, нуждавшимся в причастии, я стучал на пишущей машинке до двух-трех часов ночи. У меня не оставалось времени понять, счастлив я или нет, и мне удалось сохранить это неведение». Еще с молодых лет он считал себя задолжавшим людям, поскольку не смог предотвратить самоубийство своей 14-летней прихожанки, которая покончила с собой, когда у нее начались месячные, решив, что она заболела венерическим заболеванием. В 1953 году он прочел в одной из газет: в Большом Лондоне происходит три самоубийства в день. Это поразило его и обрекло на вопросы: «Что же предпринять, чтобы помочь людям, не захотевшим обратиться ни к врачу, ни к социальному работнику в нашем замечательном процветающем обществе? К кому они могли бы обратиться? Может, некоторые из них выбрали бы меня? Если спасти жизни так просто, почему бы мне не делать это все время? Но как же им связаться со мной в минуту кризиса?» (The Samaritans, 1988).

Обстоятельства благоприятствовали решению этих вопросов: как раз в это время Чад Вара получил приход в самом центре Лондона и поделился со своей паствой идеей – дать объявление в газетах о своем телефонном номере в церкви с тем, чтобы любой человек, испытывающий нужду, мог позвонить туда в любое время суток так же, как звонят при пожаре, в полицию или скорую помощь: «Перед тем как покончить с собой, позвони мне! Телефон 9000». Идея, подкрепленная рекламой, сработала, и 2 ноября 1953 года у Чада Вары раздался первый звонок, а потом и другие. Несколько недель он управлялся с ними сам. Главное, что он понял за это время: все звонившие прежде всего нуждались в дружеской помощи. Вскоре он осознал, что в одиночку ему с этим делом не справиться, и стал искать добровольных помощников. И если вначале его потрясло количество людей, которые испытывали нужду в его помощи, то теперь его поразила наплыв желающих помочь оказавшимся в беде. Естественно, он старался беседовать с каждым, предлагавшим свои услуги, но вскоре понял, что и с этим одному не справиться: у церкви Святого Стефана, где он служил, образовалась огромная очередь. Чад

Вара оказался в довольно сложной ситуации. И тут помогла добрая английская традиция – чаепитие, которое всегда является благоприятным моментом для знакомства, обмена мнениями и, как оказалось, для разрешения трудных ситуаций. Он предложил тем, кто хотел ему помочь, вначале готовить чай или кофе для тех, кто пришел к нему за помощью. Так за чашкой чая в приемной у кабинета Чада Вары завязывались знакомства и устанавливались контакты. После этого те, кто пил чай, и те, кто его готовил, уходили вместе, одни – с надеждой на благоприятные перемены, другие – с уверенностью, что должны помочь ближнему. Постепенно очередь к Чаду Варе стала редеть, и это было для него вдохновляющим знаком, что традиция начала прививаться. Так появилось общество «Самаритяне» – служба, стремившаяся оказывать дружескую помощь по телефону и при встречах. 2 февраля 1954 г. Чад Вара собрал своих последователей – первых телефонных волонтеров, и сказал: «Передаю дело вам, “Самаритяне”. Никогда больше я не сниму трубку телефона и не скажу: “Заходите и выпейте чашечку кофе”, когда клиент постучит в дверь. Я буду подбирать вас, помогать вам и присматривать за вами, воспитывать вас и увольнять, если будет нужно, работать с клиентами, нуждающимися в большем, чем ваша дружеская помощь, и принимать решения, если вы будете испытывать затруднения. Но именно Вы – спасители человеческой жизни, и в один прекрасный день все поймут, в чем нуждаются склонные к самоубийству люди».

Идея Чада Вары оказалась столь плодотворной, что в ближайшие семь лет службы телефонной помощи возникли в большинстве европейских столиц или крупных городов (в 1956 г. – «Telefonseelsorge» в Западном Берлине, в 1957 г. – «Die Dargebotene Hand» в Цюрихе, в 1958 г. – «Telefonische Hupdienst» в Роттердаме, «Kirkens Nattjeneste» в Осло, в 1959 г. «Тий-Ассueil» в Брюсселе и «La Main Tendue» в Женеве, а в 1960 г. – «SOS Amitiй» в Париже). Сеть служб телефонной помощи постоянно росла и развивалась. Для взаимной поддержки в Женеве в 1959 году был создан Международный информационный центр для этих организаций, а в 1960 году – проведен первый Международный конгресс работников неотложной телефонной помощи и организована штаб-квартира в Женеве. В 1960-х годах отделения движения «Самаритяне» были открыты в таких городах Великобритании как Эдинбург, Ливерпуль и Глазго. В это же время были созданы центры в Бразилии, Индии, Гонконге и Зимбабве. Именно тогда движение «Самаритяне» постепенно стало синонимом борьбы за предотвращение самоубийств. Эта цель достигалась с помощью благожелательных, добросердечных и отзывчивых добровольцев, которые были готовы обеспечивать работу центра 24 часа в сутки 365 дней в году. Сам же процесс, когда доброволец активно выслушивал кого-то абсолютно отчаявшегося, стал называться «дружеской помощью» («установлением доверительных отношений»). Движение, зародившееся в Англии, становилось международным опытом вне зависимости от национальной принадлежности, цвета кожи, вероисповедания, культурных традиций или расы и превратилось в 1974 году в интернациональную организацию «Befrienders International» (Международная дружеская помощь). В это же время в странах Азии и Австралии телефонные службы, называвшиеся «Линии жизни», объединились в «Life Line International» (Международные Линии Жизни).

Сейчас более чем в 41 странах мира работают свыше 357 центров «Befrienders International», где преданные добровольцы помогают близким к самоубийству или отчаявшимся людям. По оценкам этой организации, каждый год в мире 30 миллионов людей предпринимают суицидальные попытки.

Иногда самоубийство представляется единственным выходом для человека, столкнувшегося с непреодолимыми обстоятельствами (болезнью, нежелательной беременностью, потерей близких и др.) В тех странах мира, где невозможно обеспечить приемлемую ежедневную жизнь людей (из-за засухи, перенаселения, голода), каждая из этих проблем вызывает состояние кризиса и может стать последней каплей в решении покончить с собой. Страшная нищета, распространенная в развивающихся странах, вызывает серьезные трудности в открытии и работе цен-

тров «Befrienders International». Тем не менее там, где телефоны недоступны и помощь может быть оказана только при личном общении, действуют около 274 центров. Бывает, что нуждающимся приходится преодолевать пешком несколько километров, чтобы получить дружескую помощь.

Подобная помощь благотворно влияет на стресс, психологический кризис и уменьшает стремление к самоубийству. Она доступна для обращения в любой час дня и ночи и именно это часто спасает жизни людей. Основная организационная задача «Befrienders International» заключается в отборе и подготовке добровольцев, умеющих выслушать, понять, оказать сочувствие и духовную поддержку тем, кто в ней нуждается. Центры «Befrienders International» стремятся раскрыть, взрастить и использовать в добровольцах эти качества, а также укреплять и улучшать контакты между людьми, осуществляя программы повышения общественного сознания, знакомя людей с причинами самоубийств и психологических кризисов, путями их предотвращения и преодоления.

Основным элементом работы в «Befrienders International» является добровольность независимо от занимаемой должности. Волонтеры полностью посвящают свое свободное время этой работе, веруя в ценность дружеской помощи и доверительных отношений, сохраняющих человеческие жизни. Добровольцы представляют все слои общества и все возраста; их тщательно отбирают для работы, причем особое внимание уделяется способности сочувствовать, отзываться на переживания других и хранить в тайне полученную информацию. Запрещается оказание какого бы то ни было давления в вопросах политики, философии или религии, беседа не должна содержать никакого элемента назидательности или морализаторства. В необходимых случаях добровольцы «Befrienders International» получают помощь и консультации профессионалов (юристов, врачей, социальных работников). Это является важнейшей составной частью работы. Консультанты оказывают поддержку более чем 30 тысячам добровольцев во многих странах мира, повышая эффективность их деятельности.

Наибольшее число центров «Befrienders International» функционирует в Англии, Бразилии, США, Новой Зеландии, Индии, Шри Ланке, Малайзии и Зимбабве. Особое внимание уделяется тем странам, где еще не существует аналогичных служб, в которых, выслушав и проявив заботу и участие, дадут пусть небольшую, но часто спасающую людские жизни надежду.

«Befrienders International» руководствуется в своей работе следующим Уставом:

«Цель Международной Дружеской Помощи состоит в развитии волонтерского движения, направленного на снижение частоты самоубийств. Она достигается в том числе путем повышения осознания значимости самоубийства как социальной проблемы и поощрения проведения соответствующих научных изысканий. В то же время основной подход к достижению этой цели состоит в организации волонтерских центров для обеспечения благополучия тех, кто переживает кризис, или тех, кому, возможно, грозит опасность покончить с собой. Восемь положений устава разъясняют, что эти центры предлагают и как они функционируют. Их задача также состоит в максимально возможном информировании общественности о главных особенностях помощи, предлагаемой центрами. Ясное определение характера деятельности центров является необходимым для сотрудничества с другими службами – волонтерскими и профессиональными (и создания предпосылок принятия решения о возможности их вступления в Международную Дружескую Помощь). Устав также призван информировать потенциальных спонсоров о характере поддержки, в которой нуждаются центры. Но его основная задача состоит в доведении до сведения нуждающихся того, на какую поддержку они могут рассчитывать.

*1. Основной целью деятельности центров является оказание эмоциональной поддержки людям, находящимся на грани самоубийства.*

2. Волонтеры, работающие в центрах, также стремятся облегчать человеческие страдания, одиночество, отчаяние и депрессию посредством выслушивания людей, которым не к кому больше обратиться со своими невзгодами за сочувствием и пониманием.

3. Обращение за помощью в центр не ограничивает личной свободы человека, защищенной правом сохранять анонимность.

4. Факт обращения в центр (по телефону, письмом, очно или другим способом) является конфиденциальным; то же самое касается любых сведений, полученных от человека или о нем.

5. Центры не являются политическими или религиозными организациями, и волонтеры никому своих убеждений не навязывают.

6. Добровольцы тщательно отбираются, проходят подготовку, направляются и поддерживаются в своей работе другими опытными волонтерами.

7. В определенных случаях центры могут обратиться за советом к профессиональным консультантам.

8. В соответствующих случаях обратившихся за помощью людей приглашают прийти лично, чтобы решить вопрос о целесообразности оказания профессиональной помощи в дополнение к поддержке, предложенной центром.

В соответствии с Уставом правила оказания эффективной помощи включают следующее:

- уважение прав абонента;
- дружеская помощь является качественной, общедоступной в любое время суток и соответствующим образом рекламируемой;
- процесс отбора волонтеров состоит в направленном поиске лиц, обладающих личными качествами, необходимыми для оказания дружеской помощи;
- волонтерам обеспечено обучение для получения основных знаний и навыков, необходимых для оказания дружеской помощи, и они постоянно совершенствуются;
- волонтерам обеспечивается безопасность работы;
- служба обеспечивает уважение прав волонтера;
- руководством центра разрабатывается соответствующая политика и правила, направленные на поддержку работы волонтера и соблюдение прав абонента;
- административная структура центра является эффективной и подотчетной, что позволяет достичь стабильно высокого качества помощи;
- центр является юридическим лицом и соблюдает законы страны, в которой работает;
- по мере развития центра может быть принято решение о создании руководящего совета, члены которого не оказывают дружескую помощь;
- центр подбирает соответствующих консультантов и пользуется их услугами по мере необходимости;
- между центрами и другими волонтерскими и профессиональными организациями создаются рабочие отношения, что способствует созданию инфраструктуры соответствующих служб в данной местности.

### **Международная федерация служб неотложной телефонной помощи (IFOTES)**

IFOTES существует более 30 лет, координирует и поддерживает работу 340 служб неотложной телефонной помощи более чем в 30 странах мира. Сегодня полноправными членами IFOTES являются 19 национальных ассоциаций (Австрия, Бельгия, Франция, Финляндия, Германия, Израиль, Испания, Италия, Голландия, Норвегия, Швеция, Швейцария, Польша, Венгрия, Словения, Доминиканская Республика и Эстония), входят в качестве ассоциирован-

ных членов 12 национальных ассоциаций и служб (Болгария, Хорватия, Эквадор, Франция, Гана, Италия, Литва, Люксембург, Румыния, Россия, Словения, Украина). Существуют и независимые центры в Аргентине, Португалии, Сингапуре. Во всех этих организациях работают более 20 тысяч волонтеров, ежегодно отвечающих более чем на 4 миллиона жизненно важных звонков; 600 профессиональных работников поддерживают их работу. IFOTES является членом Международной ассоциации профилактики самоубийств, Всемирной федерации психического здоровья, поддерживает рабочие контакты с другими международными объединениями служб неотложной телефонной помощи, а также Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). В качестве международной координирующей организации IFOTES способствует обмену информацией между ее членами и создает возможности для контактов, организуя международные конгрессы и семинары. С 1960 года проведено 10 международных конгрессов. Наиболее важной задачей является координация и поддержка деятельности членов федерации. В частности, IFOTES поддерживает усилия по созданию служб неотложной телефонной помощи и национальных ассоциаций в тех странах, где они еще отсутствуют.

**Организационные принципы IFOTES.** После создания IFOTES страны, ставшие ее членами, приняли международные нормы. Они определяют цели, принципы и методы работы федерации и национальных ассоциаций и являются обязательными для всех ее членов.

#### **А. Цели:**

1. Службы неотложной телефонной помощи прилагают усилия, чтобы страдающий, отчаявшийся или думающий о самоубийстве человек имел возможность установить немедленный контакт с человеком, готовым выслушать его как друга и имеющим навыки оказания помощи в ходе беседы при уважении полной свободы абонента.

2. Эта помощь распространяется не только на первый телефонный контакт, но продолжается в течение всего психологического кризиса, все то время, в течение которого человеку требуется совет и поддержка.

3. По желанию абонента служба может связать его с другим человеком, компетентным в решении именно его проблемы.

4. Любая помощь, оказанная службами неотложной телефонной помощи, имеет целью поддержать в абоненте мужество для дальнейшей жизни и возможности преодоления психологического кризиса, с которым он столкнулся.

#### **Б. Принципы:**

1. Абонент должен быть уверен в полной конфиденциальности. Никакая информация, полученная от него, не может быть вынесена за пределы службы без его специального разрешения.

2. Ни абоненты, ни работники служб неотложной телефонной помощи не должны подвергаться конфессиональному, религиозному, политическому или идеологическому давлению.

3. Работники принимаются в службы только после тщательного отбора и обучения; они отбираются прежде всего на основании способности понимать другого человека, эмпатии и чувства солидарности с ним.

4. На абонента не налагается никаких финансовых или каких-либо иных обязательств.

5. Никто из работников службы не может давать показания представителям власти и правопорядка, не получив предварительного разрешения абонента, а также руководителей данной службы.

#### **В. Методы:**

1. Штат службы неотложной телефонной помощи может состоять как из оплачиваемых работников, так и из волонтеров, причем последние играют основную роль в деятельности службы. Они работают как единая команда.

2. Сотрудники служб проходят начальный курс обучения, после которого они работают под продолжительной супервизией одного или нескольких человек, выделенных для этой цели

в службе. Квалификация работников повышается путем постоянно продолжающегося обучения.

3. Каждой службе должны быть доступны профессиональные консультанты разного профиля. Они могут быть как штатными сотрудниками службы, так и не состоять в ней.

4. Первый контакт с абонентами обычно устанавливается по телефону. Он может также происходить по почте или при личном посещении клиента. В принципе, именно клиент инициирует, поддерживает, прекращает или восстанавливает контакт. Как клиент, так и работник службы имеют право на анонимность. Со своей стороны служба может оказаться вынужденной заявить клиенту, что она более не находит возможным помочь ему. Тем не менее, служба обычно стремится к созданию всех возможных условий для установления контактов с клиентом.

5. Одной из основных особенностей служб неотложной телефонной помощи является их круглосуточная доступность.

6. Если в интересах абонента необходимо сотрудничество с другими специализированными службами, то перед установлением контактов с ними необходимо получить его согласие. Этический устав IFOTES приведен в Приложении 2.

**Планы IFOTES** состоят в:

– создании базы для научных исследований (развитие международной стандартизированной программы для получения достоверных данных и результатов работы служб неотложной телефонной помощи в качестве научной базы исследований);

– профилактике самоубийств и кризисных состояний (развитие и поддержка междисциплинарных исследовательских программ в области профилактики суицидов и кризисных состояний);

– просвещении общества (проведение и поддержка международных образовательных программ и движений по просвещению общества в отношении одиночества, самоубийств, депрессии и др.);

– обучении (постоянное развитие международных образовательных программ для подготовки волонтеров в области социальной работы в здравоохранении);

– передаче опыта и рекомендаций странам Восточной Европы, где организуются службы неотложной телефонной помощи.

*Международные линии жизни («Life Line International»)* являются еще одним важным международным объединением служб неотложной телефонной помощи. Они были основаны в 1966 году австралийским протестантским священником Аланом Уокером. Эта организация в настоящее время объединяет национальные федерации телефонной помощи Австралии, Новой Зеландии, Канады, Южной Кореи, Тайваня, ЮАР и США. Кроме того в ряде других стран существуют центры, являющиеся членами «Life Line International» (Ливан, Папуа – Новая Гвинея, Намибия, Индия, Фиджи). Тесные автономные отношения с этой организацией поддерживает национальная ассоциация аналогичных служб в Японии. «Life Line International» отличается от IFOTES или «Befrienders International» тем, что различные христианские конфессии, прежде всего протестантские, оказывают ей большую финансовую помощь и моральную поддержку. В ее уставе декларируется, что она создана для «осознания того, что Церковь имеет особый долг перед всеми, кто испытывает горе, страдание или эмоциональные проблемы; для служения в этой области представителей различных вероисповеданий и улучшения развития консультативной и психотерапевтической работы как жизненно важной части пастырского служения Церкви». Деятельность большинства центров «Life Line International» носит экуменический характер, и они считают, что именно христианские ценности являются важным постоянным творческим стимулом в их повседневной работе с клиентами в состоянии психологического кризиса.

Центры «Life Line International» не являются только службами неотложной телефонной помощи. В своей работе они сочетают: (а) телефонное консультирование, (б) очную психологическую и психотерапевтическую помощь, (в) создание групп само- и взаимопомощи для людей в состоянии психологического кризиса, (г) проведение образовательных программ по развитию гуманных свойств человеческой личности, (д) консультативную работу в социальной сфере, например в области поиска работы или страхования.

Консультанты «Life Line International» также являются волонтерами и в своей работе по телефону исходят из следующих фундаментальных убеждений:

- а) каждый индивид бесценен;
- б) люди могут изменяться;
- в) сосредоточение на положительном само по себе оказывает целительное воздействие,
- а Любовь обладает поистине волшебной энергией;
- г) момент психологического кризиса в человеке потенциально существует всегда;
- д) христианские духовные ценности должны быть конечными целями консультирования и психотерапии;
- е) каждая личность уникальна;
- ж) стать – это лучше, чем быть.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

«Бифрендерз Интернэшнл». Расширение деятельности добровольцев по предотвращению случаев самоубийств. Учебное пособие. Лондон: Издание «Бифрендерз Интернэшнл», 1994.

*Ваннесе А.* Слушая других: как велика необходимость высказаться. Записки волонтера-консультанта / Пер. с англ. Нижний Новгород: Психолого-педагогический молодежный центр – РАТЭПП, 1994.

*Вебер В.* Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / Пер. с англ. СПб.: РАТЭПП, 1998.

*Хачатурян С.Д.* Психологические условия эффективности функционирования «Телефон Доверия». Учебно-методическое пособие. Владимир, 2000.

*Хэмбли Г.* Телефонная помощь. Руководство для тех, кто желает помогать другим по телефону. Одесса: Версия, 1992.

*Berman A.* New Technology and Telephone Hotlines // *Suicide and Life-Threatening Behavior*. 1991. V. 21. P. 407–413.

*Befriending Skills.* A Manual for Trainers. Befrienders International, 1996.

*Mac Kimon Ch.* Empowered Consumers and Telephone Hotlines // *Crisis*, № 1. 1998. V.19. P. 21–23.

*Managing a Centre.* A Guide for Centre Directors and Administrators. Befrienders International, 1996.

*Seeley M.F.* Hotline Organizations as Discrete Services in the Mental Health and Social Services Area. Ann Arbor: UMI, 1995.

*Telephone Helplines: Guidelines for Good Practice.* 2nd edition. London: Telephone Helplines Group, 1993.

*The Samaritans: Befriending the Suicidal* // Edited and with an Introduction by Chad Varah. Rev. Edition. London: Constable London, 1988.

*Training Manual: Listening Helps...* Distress Centres Make the Difference. Ontario Association of Distress Centres, 1991.

## Глава 2. Особенности телефонной психологической помощи в посттоталитарном обществе

*Тут тень всеобщего  
отвращения лежала на всем.  
Тут тень всеобщего  
лежала на всем.  
Тут тень лежала  
на всем.*

*Ал. Введенский «Где. Когда»*

*Люди изменились,  
они какие-то... поруганные.  
О.Э.Мандельштам*

Более чем за 40 лет существования служб телефонного консультирования стало аксиомой, что их основной целью является скорая психологическая помощь людям в разнообразных кризисных ситуациях. Эффективность и сложность ее оказания в посттоталитарном обществе нельзя понять вне связи с социально-психологическими процессами. Хотя социалистический монстр и приказал долго жить, тем не менее, остались жившие в нем люди. Их сознание не изменилось с той скоростью, с которой ставились подписи под соглашением в Беловежской пуще. Они живут, радуются и страдают, грешат и каются, оскорбляют и сокрушаются. Они продолжают быть носителями особой формы общественного сознания – тоталитарного по своему происхождению, получившему название «советского синдрома». Прежде всего, для него характерна двойственность и черно-белый характер в отношении к себе и миру. И если в недалеком еще прошлом «советский человек» был немислим без:

- чувства своей принадлежности к единой, великой, сильной и доброй общности народов;
  - чувства включенности в общее движение по магистральным путям мировой цивилизации;
  - ощущения своей подвластности могущественному, никогда не признающему своих ошибок государству;
  - чувства своей безопасности среди живущих жизнью равных и всегда готовых прийти на помощь людей;
  - чувства превосходства над порочным и не признающим «очевидных» истин остальным миром,
- то вскоре после исчезновения СССР стало ясно, что советский синдром не исчез: в нем лишь «+» сменился на «—», выведя на первый план оборотную сторону синдрома:
- чувство разобщенности и принадлежности к неспособному управлять своей судьбой народу;
  - чувство отлученности от цивилизации;
  - анархическое поведение по отношению к государству и его законам;
  - отсутствие чувства безопасности;
  - зависть и некритическое принятие всего, что «за бугром».

Столь быстрая и происшедшая на фоне неблагоприятных экономических изменений перемена, естественно, обусловила возникновение серьезного социально-психологического

кризиса. Некоторые исследователи сравнивают его с посттравматическим стрессовым синдромом, что следует учитывать в ходе психологического консультирования и психотерапии<sup>2</sup>.

Человеческие потребности имеют сложную иерархию. Наиболее распространенная модель Абрахама Маслоу включает биологические потребности, потребность в безопасности, упорядоченности и стабильности, потребность в принадлежности и любви, потребность в самовыражении и духовные потребности. Фрустрация, возникающая из-за блокирования потребностей, приводит к измененным формам поведения человека. Тоталитарный режим более или менее обеспечивал потребности базового уровня, блокируя, в основном, потребность в самовыражении и духовные потребности. С точки зрения государственного аппарата, не было нужды в телефонах доверия, ибо человек был лишен личности, он являлся винтиком в гигантской иерархической структуре этого государства. Яснее теоретиков режима об этом писал Владимир Маяковский: «Единица, кому она нужна? Голос единицы тоньше писка. Кто ее услышит? Разве жена... Единица – вздор, единица – ноль». У единицы была функция – быть обезличенной частью монструозной машины, но не было прав: она не могла жить по своей воле, у нее не было права умереть – ее могли уничтожить или дать возможность существовать. Поэтому оказавшийся в кризисном состоянии человек казался подозрительным и опасным. Любой произвольный, независимый от властей акт, даже самоубийство, свидетельствовал о том, что в стране существовала неуправляемая жизнь, бытие неконтролируемых индивидов. И такой акт как дестабилизирующий прочность иерархической пирамиды подлежал блокированию со стороны государства. В посттоталитарном обществе нет преград на пути духовности, но оказываются заблокированными потребности всех других уровней, включая потребность в безопасности и упорядоченности, что обуславливает почти тотальную фрустрацию его членов<sup>3</sup>.

На что же следует направлять целительное воздействие? Прежде всего, на характеристики так называемого особого психологического типа «*homo soveticus*». К ним относятся:

1. Догматичность сознания.
2. Закрытость личному опыту и некритическое доверие «коллективному разуму».
3. Принятие личной ответственности лишь за желательные результаты своей деятельности.
4. Упования на внешние инстанции и перенос на них ответственности за неудачи.
5. Расщепленность сознания – раздвоение личного и социального «Я».
6. Постоянный страх, отсутствие чувства безопасности и стабильности.
7. Недостаточное принятие себя и снижение личной определенности.
8. Недостаточная рефлексивность.
9. Стремление избегать неудач, а не достигать позитивных целей в качестве основного мотива поведения.

---

<sup>2</sup> Посвятив изучению тоталитарного сознания серию публикаций конца 1980–начала 1990 гг., в которых, в частности сравнивая посттоталитарное сознание с посттравматическим стрессовым синдромом, я убедился в том, что за терминами этого круга стоят преимущественно культурно-психологические явления. Это не означает отсутствия собственно феномена, нет. Но присутствует он как некое смысловое ядро, некий общий культурный мир, от которого так или иначе отталкивается психология отдельного человека.

<sup>3</sup> Такой подход к трактовке происходящих изменений сближает психологическую практику в посттоталитарном обществе с психологической практикой в зоне широкомасштабных стихийных бедствий, когда мы имеем дело с нормальными реакциями на ненормальные обстоятельства. В этом есть свой резон, который, однако, не исчерпывает проблему. Ниже автор приводит выделенные Р.Бистрицкасом и Р.Кочюнасом (Homo Soveticus или Homo Sapiens // Радуга (Таллинн), 1989. № 5. С. 78–82) характеристики «советского человека». Несколько позже, анализируя эти характеристики уже вне поля полемической заостренности, удалось отметить (Kagan V. Totalitarian Consciousness and Personal Growth // Sharing Tools for Personal / Global Harmony. SPb, 1994. P. 45–51), во-первых, их связь с глубинными когнитивными процессами человеческой психики вообще и, во-вторых, их «совладающий» (*coping*) характер. Выходя же за пределы конкретно-социальных рамок, эти особенности приходится связывать с бытием человека в культуре (Лобок А.М. Антропология мифа. Екатеринбург: Отд. образования администрации Октябрьского р-на, 1997) и ускорением культуры (Тоффлер А. Футурошок. СПб.: Лань, 1997). Но тогда подход к характеристикам «советского человека» как к «симптомам-мишеням» должен уступить место подходам и технологиям гуманистической психологии/психотерапии.

10. Восприятие настоящего лишь как точки пересечения симметричных прошлого и будущего.

Очевидно, не существует другого выхода для больного, кроме попытки излечиться. Свой посильный вклад вносят в это и службы неотложной психологической помощи. Основной вопрос, который стоит перед нуждающимися в помощи: «Можно ли доверять телефону доверия?» Положительный ответ на него не прост и зависит не только от профессиональных или личных качеств его работников. Он определяется и социально-психологической атмосферой, в которой эти службы функционируют. Поэтому в поисках ответа рассмотрим следующие тезисы.

**1. Посттоталитарное общество порождает недоверие и неверие в эффективность и полезность служб телефонной помощи.** Работа служб телефонной помощи в сознании постсоветского человека часто отождествляется с деятельностью государственных учреждений. Они же, как правило, для бытия конкретной личности бесполезны и по мере вырождения тоталитаризма становятся все менее и менее эффективными. Апатия населения, падение сопротивляемости делают управление социумом более удобным, но не свидетельствуют о его благополучии. Из-за разобщенности с другими человек не верит, что ему могут помочь. Да еще бесплатно. И тем более глубокой ночью. Совершенно незнакомые люди, которым он ничего не должен. Недоверие и неверие приводят к неспособности людей соглашаться друг с другом, из чего следует разобщенность, усугубляющая неспособность к сотрудничеству. Возникновение этого феномена в посттоталитарном обществе было предсказано еще в 1969 г. А.И.Солженицыным: «...обратный переход, скоро ожидающий нашу страну, возврат дыхания и сознания, переход от молчания к свободной речи, – тоже окажется и труден, и долог, и снова мучителен – тем крайним, пропастным непониманием, которое вдруг зияет между соотечественниками, даже ровесниками, даже земляками, даже членами одного тесного круга». Вред, наносимый этим непониманием телефонной помощи, несомненен, и его может снизить тщательная и долговременная разъяснительная работа. В связи с этим особое значение приобретает эффективная реклама деятельности телефонных служб, а также повышение образовательного уровня их работников и формирование традиций и культуры телефонного консультирования.

**2. В посттоталитарном обществе стереотипы относительности моральных принципов становятся все сильнее.** Религией тоталитаризма являлся атеизм. Поэтому реальным «опиумом для народа» было классовое сознание. Оно обязательно предполагало наличие «врагов» и утверждало относительность морали и нравственности. Еще в 1917 г. великий русский мыслитель Павел Флоренский говорил своим питомцам: «Трижды преступна хищническая цивилизация, не ведающая ни жалости, ни любви к твари, но ищущая от твари лишь своей корысти, движимая не желанием помочь природе проявить сокрытую в ней культуру, но навязывающая насильственно и условно внешние формы и внешние цели». В силу этого в посттоталитарном обществе рождается и живет множество маленьких потенциальных Родионов Раскольниковых. Поэтому сегодня особую актуальность приобретает не только теоретическая возможность «убить старуху-процентщицу» (самому!), но практическая вероятность оправдания убийства (другими!). Карл Поппер считал моральный релятивизм основной болезнью современной философии, но с течением времени становится очевидно, что она с метафизического уровня распространилась на психологический. Человек-винтик испытывает животный страх, но, растворяясь в массе, оказывается лишенным социального страха, который еще Зигмундом Фрейдом был определен как зерно совести. Отсюда вытекают такие проблемы в работе служб телефонной помощи, как моральный релятивизм собеседников, редкое обращение по нравственным проблемам, сложность использования общечеловеческих этических подходов для коррекции кризисных состояний.

**3. Для посттоталитарного общества характерна сниженная потребность человека в трудовой деятельности, своего рода гипомотивационный синдром.** Десятилетия тоталитаризма сформировали у большинства людей психологию нищеты. В 1932 г. З.Фрейд предупреждал: «Мы должны быть готовы, надвигается на нас и опасность другого состояния, которое можно было бы назвать “психологической нищетой масс”, которая в большей мере грозит государствам, в которых общественные связи осуществляются путем идентификации членов друг с другом», то есть тоталитарным образованиям. Предупреждение сбылось. Все явственнее слышится голос героя Достоевского: «Бедность – не порок, а нищета, знаете-с, порок страшный...» Психология нищеты у большинства – это тупик цивилизации. Нищий – всегда потребитель. Одного нищего жалко, нищее общество как социальный паразит вызывает отвращение. Бедный может стать богатым, нищий – никогда. Тоталитарный террор обернулся параличом и бездеятельностью, а пароксизмы псевдоэнтузиазма, отчуждая результаты труда и собственность, не смогли мотивировать труд, но извратили саму его сущность. Отсюда следуют, применительно к работе служб телефонов доверия, длительные трудности формирования и недостаточная эффективность волонтерских структур, где труд является путем совершенствования себя в работе без оплаты. Однако службы телефонной помощи, возникшие в посттоталитарном социуме на основе профессиональной модели, должны создавать предпосылки для привлечения в них добровольцев и последующего создания инфраструктуры волонтерской помощи.

**4. Посттоталитарному обществу свойственна постепенная люмпенизация.** Она выражается прежде всего в медленном, но неуклонном снижении культурного уровня, что порождается феноменом «утечки мозгов». Кроме того, еще при тоталитаризме, возник социальный заказ на усредненность индивидов и их групп. Глупость, будучи свойством индивидуальной психики, в усредненности нашла свой социально-психологический эквивалент. Дитрих Бонгеффер писал, что глупость это не столько «прирожденный недостаток, сколько приходишь к выводу, что в определенных обстоятельствах люди оглушаются или сами дают себя оглушать... Любое мощное усиление внешней власти (будь то политической или религиозной) поражает значительную часть людей глупостью. Власть одних нуждается в глупости других» (Бонгеффер, 1989). Таким образом, уже тоталитаризм, не приемля индивидуальность, способствовал люмпенизации общества. «Человек массы» (Х.Ортега-и-Гассет), или «одномерный человек» (Г.Маркузе), не только отличается малой образованностью, возводя усредненность и невежество в способ жизни. В посттоталитарном обществе он становится носителем псевдознаний, псевдочувств и псевдомнений. Его поведению свойственна амбивалентность – сочетание рабской приниженности и безудержного нахрапа, полной незащитности и спесивой властности, отчаянной безысходности и фанатичности. Часто она становится столь критической, что человек не контролирует свое поведение и не несет за него ответственность. Растворяясь в массе, он превращается в «Мы». Люмпенизация и гипомотивация к труду являются двумя сторонами одной медали. Вместо «парохода философов», изгнанного на заре тоталитаризма, у отечественного причала грозит оказаться единственным «корабль дураков», описанный еще Себастианом Брантом и изображенный Иеронимом Босхом. Люмпенизация не способствует эффективной работе служб телефонной помощи, поскольку целый ряд их возможностей оказывается невостребованным, а активность – часто напрасной. Кроме того, она делает весьма проблематичным появление в посттоталитарном обществе «среднего класса», который на Западе, поддерживая демократические институты, обеспечивает финансовую поддержку и реализацию волонтерских идей в общественных благотворительных организациях.

**5. Посттоталитарное общество сохраняет агрессивные и деструктивные тенденции и склонно к постепенной криминализации.** Многие его государственные и социальные институты являются наследством тоталитаризма. На социально-психологическом уровне им свойственны одновременно агрессивность и деструктивность. Это тоже две стороны

одной медали. Агрессивность обеспечивает экспансивный рост – территории, населения, идеологии и т. д. Деструктивность поддерживает иерархию, ее искусственные внешние формы, разрушая новые социальные структуры или подавляя активность индивидов и групп. Один из телевизионных опросов в Ленинграде в 1989 г. показал, что 80 % людей с готовностью согласны казнить собственными руками человека, причинившего им зло. Сегодня преступления против личности растут, и общество, как показывают социологические исследования, с энтузиазмом относится к расширению применения смертной казни<sup>4</sup>.

Эти явления в службах телефонной помощи отражаются в виде обращений абонентов в связи с агрессией личности, групп или государственных институтов, нередкими являются звонки агрессивных абонентов, случаи поиска ими работников или дислокации служб для реализации деструктивных акций и т. д. Серьезной проблемой становятся обращения жертв семейного, сексуального, психологического насилия, среди которых преобладают молодые люди.

**6. В посттоталитарном обществе отсутствуют глубинные представления о милосердии и благотворительности.** Тоталитаризм отвергал их как не поддающиеся его главной силе – «учету и контролю», «критике и самокритике». Еще основатель системы В.И. Ленин считал милосердие ничтожнейшей из человеческих слабостей. Поэтому, естественно, эти побуждения стали постепенно исчезать, и сегодня в словарях обозначающие их понятия приобрели уничижающее примечание – «устар.». На грани исчезновения оказался целый пласт гуманитарной активности. Может быть, этого бы не произошло, если бы тоталитаризм не напоминал в негативном свете о его распространении «во враждебном окружении». Но дело было сделано. Через семь десятилетий посттоталитарное общество характеризуется почти полной неосведомленностью, пренебрежительным отношением, нежеланием или невозможностью оказывать милосердие и благотворительность. Это прежде всего затрагивает финансовую сторону деятельности служб телефонной помощи и объясняет сложности в формировании ее волонтерской модели.

**7. Конфессии посттоталитарного общества не способствуют развитию служб телефонной помощи.** Эффективная деятельность служб телефонной помощи практически во многих странах мира связана с разнообразными религиозными конфессиями. Они часто являются инициаторами создания таких служб, обеспечивают их финансовой поддержкой и способствуют реализации волонтерских побуждений. При несомненном влиянии христианства работа этих служб считается *служением* Добру и Любви. П.А.Флоренский писал: «Только христианство породило невиданную ранее влюбленность в тварь и нанесло сердцу рану влюбленной жалости о всем сущем». При тоталитаризме все конфессии испытывали тяжелейший прессинг со стороны государства и власти, и выдержавшие его в посттоталитарном обществе выглядят обессиленными. Часть из них отличаются консерватизмом и испытывают недоверие к неконфессиональным благотворительным организациям, помощь других часто тенденциозна и противоречит этике телефонного консультирования. Кроме того, моральный релятивизм и недостаточное влияние церкви в обществе приводит к малому числу обращений по религиозным, духовным и этическим проблемам.

**8. Отсутствие традиции существования в посттоталитарном обществе благотворительных организаций, в том числе служб телефонной помощи.** Это приводит к большому удельному весу информационной деятельности в этих службах. Дезинформация или дефицит информации представляют собой социальные столпы тоталитарного режима. Следствием этого является сохраняющаяся атмосфера иррациональности. Там, где не удастся объективно проверить или обсудить информацию, возникает благоприятная почва для разного

---

<sup>4</sup> При всем том, что сопротивление отмене смертной казни весьма сильно, тезис об энтузиазме в поддержку ее расширения представляется сомнительным.

рода слухов, предрассудков и фантазий. По мере прогрессирования социально-экономического кризиса число доступных населению каналов информации (книги, журналы, газеты) снижается. Дефицит информации обуславливает психологические последствия, например, социальную изоляцию, в которой прежде всего оказываются наиболее уязвимые слои общества: молодежь, пожилые, длительно болеющие и инвалиды<sup>5</sup>.

В условиях посттоталитарного общества телефонное консультирование, естественно, имеет свои особенности. Они заключаются в том, что сегодня его преимущественно осуществляют профессиональные работники. Очевидная перспектива развития этих служб состоит в формировании предпосылок и развитии волонтерской модели телефонной помощи в ближайшем будущем.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

*Батыгин Г.С.* Метаморфозы утопического сознания // Квинтэссенция: Филос. альманах. 1991. М.: Политиздат, 1992. С. 263–293.

*Бонгеффер Д.* Сопротивление и покорность. Письма и заметки из тюремной камеры // Вопросы философии. 1989. № 10. С. 106–167; 1989. № 11. С. 90–161.

*Гозман Л.Я., Эткин А.М.* Метафоры или реальность? Психологический анализ советской истории // Вопросы философии. 1991. № 3. С. 164–173.

*Каган В.Е.* Тоталитарное сознание и формирование личности // Вестник РАТЭПП, 1992. № 1–2 (2–3). С. 3–14.

*Мамардашвили М.К.* Мысль под запретом. (Беседы с А.Эпельбуэн) // Вопросы философии. 1992. № 4. С. 70–78. № 5. С. 100–115.

*Маслоу А.Г.* Мотивация и личность / Пер. с англ. СПб.: Евразия, 1999.

*Мамардашвили М.* Психологическая топология пути. СПб.: Изд-во Русского Христианского Гуманитарного института; Журнал «Нева», 1997.

*Ортега-и-Гассет Х.* Восстание масс // Вопросы философии. 1989. № 3. С. 119–154; № 4. С. 114–155.

*Поппер К.* Открытое общество и его враги. М: Межд. фонд «Культурная инициатива», 1992. Т. 1, 2.

*Солженицын А.И.* На возврате дыхания и сознания // Публицистика. Ярославль: Верхне-Волжское изд-во, 1995. Т. 1. С. 26–48.

*Фромм Э.* Может ли человек преобладать // Э.Фромм. Ради любви к жизни. М.: ООО «Фирма «Издательство АСТ»», 2000. С. 191–399.

---

<sup>5</sup> В формулируемых автором тезисах посттоталитарное общество имеет негативные перспективы, продолжающие его негативные характеристики. Но возможен и иной подход, в котором посттоталитарное общество представляет собой переходный период, открытый в будущее, и в этой открытости совершает свой рост, как бы он ни был труден. Ассоциация может казаться далекой, но в психологическом смысле она важна: действует ли консультант в обществе, состояние которого является состоянием терминального больного или состоянием пациента, переживающего кризис болезни и выздоравливающего.

### Глава 3. Основные принципы работы и этика телефонной помощи

*И все-таки я, рискуя прослыть  
Шутом, дураком, паяцем,  
И ночью и днем твержусь об одном:  
Не надо, люди, бояться!  
Не бойтесь тюрьмы, не бойтесь сумы.  
Не бойтесь мора и глада.  
А бойтесь единственно только того,  
Кто скажет: «Я знаю, как надо!»*

*Александр Галич*

Основными принципами работы телефонного консультанта являются *анонимность* и *доверительность* (конфиденциальность).

При обращении в службу «Телефон доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Это дает ему возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются как бы отделенными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны. У одних это отношение формируется постепенно в ходе консультативного диалога, другие используют анонимность, обсуждая ситуации, которые случились якобы с их близкими или знакомыми, но на самом деле имеющие отношение непосредственно к ним. И в том и в другом случае консультанту необходимо формировать и поддерживать у абонента благоприятную для психологической коррекции позицию «взгляда со стороны», способствующую более продуктивному восприятию сложной кризисной ситуации.

В свою очередь, телефонные консультанты не должны предоставлять абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. Для облегчения работы сотрудник, как правило, выбирает себе псевдоним. В странах, где телефонная помощь осуществляется службой «Самаритяне», консультанты к своему настоящему имени присоединяют цифру, например Кэт 72, Роберт 245 и т. д. Цифра обозначает порядковый номер волонтера (отсчет ведется со времени основания службы). В обоюдных интересах не следует предоставлять абонентам данных о расположении службы или месте своего жительства. Не следует снабжать их сведениями о времени работы других сотрудников «Телефона доверия». Это может повлечь за собой «зависание» абонента на конкретном консультанте. Принимая во внимание неблагоприятные психологические последствия такого «зависания», эта рекомендация должна быть отнесена к числу обязательных. Консультантам категорически воспрещается выходить с позвонившими на очный контакт или строить беседу так, чтобы у абонента возникла надежда на вероятность этой встречи. Данный принцип работы взят на вооружение подавляющим большинством служб телефонного консультирования за рубежом. Центры, входящие в IFOTES и относящиеся к «Life Line International», следуют ему в своей работе, рекомендуя желающим, при необходимости, возможность дальнейшего очного консультирования. И только «Самаритяне» (причем это является одним из основных принципов их работы) широко практикуют очные встречи своих работников с абонентами при согласии руководителей служб. Время доказало допустимость, жизнеспособность и эффективность таких встреч. Но это же можно сказать о подходе, который разделяет анонимное телефонное консультирование и очную психокоррекционную помощь.

Помещение службы «Телефона доверия» должно быть открыто только для дежурных сотрудников. О его расположении не следует сообщать не только абонентам, но и родственникам или друзьям сотрудников. Во время дежурства в комнате консультантов должны нахо-

даться только дежурные работники. Последняя рекомендация также носит принципиальный характер.

Доверительность или конфиденциальность работы службы обеспечивается тем, что все без исключения телефонные разговоры, журналы или иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы доступны только сотрудникам службы. Этой информацией не следует делиться ни с кем вне ее стен, включая родственников, друзей или знакомых. Обсуждение телефонного разговора возможно только между дежурными сотрудниками или супервизором при необходимости в оказании взаимопомощи, а также во время обучающих занятий – с использованием лишь фабулы соответствующей консультативной беседы. Следует воздерживаться не только от предоставления информации, помогающей абоненту позвонить конкретному сотруднику службы, но и от сообщений о графике своей собственной работы. Из этого правила могут быть лишь очень редкие исключения, согласованные с супервизором или руководителем службы.

Разумеется, невозможно сохранить абсолютную тайну работы в службе «Телефона доверия». При этом в беседах с родственниками или знакомыми для удовлетворения возникающего интереса вполне достаточно самых общих сведений, касающихся дежурств. Столь же относительными должны быть сведения о конкретной проблематике консультативных бесед. Опыт телефонной помощи показывает, что существуют определенные типы сходных по содержанию бесед. Их изложение поможет консультанту сохранить принцип доверительности и, в то же время, описать деятельность службы окружающим, способствовать формированию общественного мнения о важности неотложной телефонной помощи или рассказать о ее работе в целях рекламы. Возможно использовать такие типичные примеры из работы службы, как «ссора между супругами», «конфликт с родителями», «нежелательная беременность», «одиночество после смерти близкого человека», «агрессия в состоянии алкогольного опьянения», «страдающий психическим заболеванием вне стен больницы» и т. п. При этом во время рассказа следует прежде всего сосредоточиться на *Вашей* роли в службе, на том, как Вы помогли абоненту в конкретном случае, как Вы вели беседу, приведя ее к успешному завершению, что Вы делали, чтобы человек раскрыл Вам мысли и чувства, как Вы помогали поиску возможного правильного решения. Все это (при сохранении конфиденциальности) поможет более полно раскрыть механизм работы и помощи службы «Телефона доверия».

Кроме анонимности и конфиденциальности, консультанту следует придерживаться и некоторых других общих правил работы психолога-практика.

1. Во время дежурства консультант должен быть сыт: голод зачастую оказывается сильнее мыслей об абоненте или своевременного проявления сочувствия.
2. Консультант должен быть принят в команде своих коллег.
3. Консультант должен быть сексуально удовлетворен: в противном случае никак не избегать навязчивых проекций своих проблем на абонента или контрпереноса<sup>6</sup>.
4. Консультант должен быть в ясном сознании: недопустимы сонливость или прием алкоголя.
5. Консультант должен чувствовать себя независимым, в частности от взаимоотношений с вовлеченными в консультирование коллегами.
6. Консультант не должен манипулировать абонентом.
7. Консультант не должен бояться эмоций клиента и своих собственных.
8. Консультант не должен оценивать клиента или давать советы: главное – довести проблему клиента до того уровня, когда он сможет ее осознать.

---

<sup>6</sup> Это правило формулируется часто, но не должно пониматься буквально; точнее было бы говорить о необходимости работы с собственными сексуальными проблемами.

9. Консультант обязан участвовать в текущих учебных сессиях, которые должны проводиться службой не реже 2 раз в месяц.

10. Консультант должен периодически работать с сотрудниками, являющимися супервизорами службы: это является неплохим средством для профилактики феномена «сгорания» и возникновения «идеи величия».

Анонимность и конфиденциальность представляют собой не только организационные, но и основные этические принципы телефонной помощи. И если в разных странах организационные подходы в ее оказании могут различаться, то этические правила являются весьма сходными.

В той или иной мере на этической основе строятся все человеческие взаимоотношения. Перед каждым из нас при встрече с другим человеком встают пять важных вопросов:

1. Могу ли я доверять этому человеку?
2. Есть ли у него возможность вникнуть в мою жизненную ситуацию?
3. Понимает ли он реальные обстоятельства моей жизни?
4. Будет ли он эмоционально реагировать с той степенью эмпатии, которая поможет мне?
5. Движим ли он доброй волей, или, наоборот, находится во власти безразличия, или руководствуется деструктивными побуждениями?

Поступать этически означает прежде всего заботиться, защищать или сохранять человеческую жизнь как сиюминутно (например, в преходящих кризисных ситуациях), так и в долгосрочной перспективе, используя моральные императивы законодательства, образования или идеологических течений. Структура этики содержит множество норм, но все они исходят из того, что именно человеческая жизнь является основной ценностью. Например, в учении о «благоговении перед жизнью» постулируется, что этика возникает из переживания, рождаемого чувством благоговения человека перед волей к жизни: именно это переживание создает мысль, знание и этическое отношение человека к себе и миру, прежде всего заключающееся в личной ответственности перед ним. «Не из чувства доброты по отношению к другому я кромок, миролюбив, терпелив и приветлив – я таков потому, что в этом поведении я обеспечиваю себе глубочайшее самоутверждение. Благоговение перед жизнью, которое я испытываю по отношению к моей собственной жизни, и благоговение перед жизнью, в котором я готов отдавать свои силы ради другой жизни, тесно переплетаются между собой», – писал Альберт Швейцер (1973).

Психологическое консультирование как процесс помощи строится на этической основе. В нем, особенно в телефонном консультировании, жизненные ситуации часто отличаются своей исключительностью. Они могут создавать серьезные препятствия для работы волонтера, который сталкивается с трудными этическими вопросами. В этой связи очень важно отделять в ходе консультирования два различных уровня:

- реальный – такой, каким действительно является абонент или ситуация;
- желаемый или идеальный – какими они должны или могли бы быть.

Существующая ситуация отражает реальность, и именно этот уровень является предметом консультативного процесса, сравнимого со своего рода навигационным прибором, ведущим в направлении цели. В этике консультирования следует различать: *этику организации*; *этику консультанта* и *этику клиента*.

*Этика организации.* Организация обладает всей полнотой этической ответственности за свою деятельность, которая должна быть организована соответственно целям и задачам во вполне определенном пространстве и оснащена необходимым оборудованием. Организация ответственна за компетентность консультантов. Она всегда должна быть готова к развитию и изменениям и, если возможно, к исправлению любых недостатков или ошибок. Организация должна рассматривать себя как звено в цепи близких по роду деятельности или целям служб в обществе и быть готовой к сотрудничеству с ними.

*Этика консультанта.* Моральные принципы являются важной составной частью жизни человека. Они всегда носят личный характер. Консультант должен различать свои собственные нравственные принципы и этику ответственности в решении профессиональных задач. Клиент, со своей стороны, имеет собственные этические принципы, в соответствии с которыми живет. В консультативной ситуации они соприкасаются. Тогда: (1) консультант предлагает свои знания и умения, с тем чтобы помочь клиенту; (2) несет этическую ответственность за освоение и поддержание своих профессиональных навыков в надлежащей форме; (3) ему необходимо четко осознавать границы своих профессиональных возможностей и избегать искушения углубляться в сферы, где он может оказаться некомпетентным; (4) конфиденциальность является существенной частью его этической ответственности; (5) консультант должен уважать человеческое достоинство, индивидуальность, целостность и автономию личности клиента; (6) он должен относиться с уважением к религиозным, политическим и этическим убеждениям клиента, пока это не препятствует процессу оказания помощи.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.