



Издательство

ПРАКТИКА ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ХРЕСТОМАТИЯ

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ



Александр Николаевич Моховиков
Практика телефонного
консультирования
Серия «Теория и практика
психологической помощи»

Текст предоставлен правообладателем.
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=5975395
Евгений Константинов: Смысл; Москва; 2005
ISBN 5-89357-199-1

Аннотация

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. Рекомендуются как практическое руководство для сотрудников служб неотложной телефонной помощи – «Телефонов доверия», студентам психологических факультетов, а также практическим психологам, специалистам по социальной работе и суицидологам.

Содержание

От редактора	5
Предисловие ко второму изданию	10
Горячие Линии: американская перспектива[1]	12
Предисловие	12
Глава 1 Горячие линии: что это такое?	15
Глава 2 Во что мы верим	22
Глава 3 Правовые аспекты деятельности	29
Глава 4 «Зависающий» абонент: том	36
Описание случая	36
Анализ правовых аспектов случая	42
Заключение	53
Глава 5 Что представляют собой горячие Линии?	56
Ранние литературные обобщения	58
Литература	63
Конец ознакомительного фрагмента.	65

Практика телефонного консультирования: хрестоматия

Ред.-сост. А.Н. Моховиков

© А.Н.Моховиков, 2001, 2005

© Издательство «Смысл», 2005.

© Ф.С.Сафуанов, оформление, 2001.

От редактора

Телефонное консультирование сегодня, интегрируя в своей деятельности современные знания и подходы прикладной психологии, психиатрии, различных психотерапевтических направлений и социальной работы, является одной из наиболее динамично развивающихся областей психологической практики. Находясь на пересечении этих сфер, оно стало самостоятельным направлением со своей спецификой этических подходов и принципов организации, характерным спектром психологических проблем и методов консультирования абонентов.

Несмотря на то, что большинство принципов и методов оказания телефонной помощи интернациональны, нельзя не отметить специфики, которая проявляется в деятельности таких международных организаций, как Международная Федерация служб неотложной телефонной помощи, «Международная Дружеская Помощь», «Международные Линии Жизни» или национальных объединений этих служб в различных странах мира.

В хрестоматии представлены образцы теоретических работ, методических руководств и организационных документов, принадлежащих специалистам США, Германии, Великобритании, Новой Зеландии и Украины, а также работы, являющиеся плодом коллективного творчества международ-

ных объединений в области телефонного консультирования. Они позволят читателю увидеть современное состояние этого актуального вида психологической помощи в кризисных состояниях через своего рода интернациональную перспективу и определить будущие возможности.

Открывает хрестоматию книга «Горячие линии: американская перспектива», принадлежащая перу одного из наиболее известных в США экспертов в области организации и функционирования служб неотложной телефонной помощи доктора философии Мэри Фрэнсис Сили. Два обстоятельства нелишние упомянуть для знакомства с личностью автора. Одно состоит в том, что ею была защищена первая в мире докторская диссертация, посвященная телефонному консультированию. А другое – то, что ее профессиональная, академическая и волонтерская карьера успешно сочетается с другим предназначением – обетами, данными еще в подростковом возрасте Ордену святого Франциска Ассизского и служением конгрегации на протяжении более чем полувека, сейчас – в сане хранительницы францисканской духовности.

Свою карьеру Мэри Фрэнсис начала в 1950-х годах в качестве учителя, а затем директора школы в различных штатах: Иллинойсе, Огайо, Алабаме и Флориде. В начале 1970-х годов во Флориде она впервые стала работать в качестве волонтера телефонной линии кризисной помощи. В 1975 году она основала кризисную линию в графстве Уилл в окрестностях Чикаго и была ее исполнительным директором почти 15

лет. Ею была основана организация «Крайзис Лайн Интернэшнл», которая специализируется на предоставлении консультативной помощи горячим линиям в различных странах мира, например, в Японии, Макао, Португалии, России и Украине. В течение ряда лет Мэри Фрэнсис Сили отвечала в Американской ассоциации суицидологии за сертификацию служб неотложной телефонной помощи в США. Она является автором регулярной колонки журнала «Кризис» («Crisis») – международного издания в области суицидальной превенции, посвященного различным аспектам деятельности горячих линий. Доктор Сили – адъюнкт-профессор Университетов Льюис и Святого Франциска в штате Иллинойс, а также визитирующий профессор кафедры клинической психологии Одесского национального университета им. И.И.Мечникова.

Далее в хрестоматии содержатся четыре практических методических руководства, которые используются в службах неотложной телефонной помощи. Первое из них, соавтором которого является Мэри Фрэнсис Сили, отражает американский опыт организации процесса телефонного консультирования.

Второе, подготовленное немецким специалистом Вилфридом Вебером, демонстрирует европейские подходы к подготовке волонтеров служб неотложной телефонной помощи. Важно отметить, что Россия и Украина уже не один

год являются членами Международной Федерации Служб Неотложной Телефонной Помощи (IFOTES), а данное руководство рекомендовано для использования в странах – членах этой организации.

Третье руководство, подготовленное Кризисным Центром в г. Санта-Клара (США), отражает принципы телефонной помощи английских «Самаритян», но, несомненно, адаптировано к американским реалиям.

Четвертое руководство предназначено для использования при подготовке волонтеров в службах «Подросткового Телефона Доверия», для так называемых «сверстниковых линий», где помощь оказывается специально обученными подростками-волонтерами. Оно подготовлено сотрудницей Одесского городского Центра социально-психологической помощи детям, подросткам и молодежи в Одессе А.Г.Поверенновой.

Кроме того, в хрестоматию включена книга «Отражения», написанная исполнительным директором организации «Линии Жизни» г. Окленда (Новая Зеландия) Брюсом Мэки, – отличный образец эссеистики, посвященной актуальным вопросам телефонного консультирования.

Хрестоматия завершается организационным документом «Международной Дружеской Помощи» («Befrienders International») о том, как организовать Центр консультативной телефонной помощи.

Сравнение американской, европейской и отечественной

перспектив несомненно поможет телефонным консультантам творчески интегрировать эти подходы, обогатив их собственным оригинальным опытом.

А.Н.Моховиков

Директор Одесского Телефона Доверия («Одесские Самаритяне»),

доцент кафедры клинической психологии Одесского Национального Университета им. И.И.Мечникова, кандидат медицинских наук,

Вице-президент Украинской Ассоциации предупреждения саморазрушающего поведения,

Национальный представитель Украины в Международной Ассоциации превенции самоубийств

Предисловие ко второму изданию

За весьма краткий срок тираж первого издания хрестоматии «Практика телефонного консультирования» быстро разошелся, что свидетельствует о несомненном интересе консультантов служб «Телефонов Доверия» и психологов широкого профиля к подобного рода литературе.

Второе издание дополнено практическим пособием Гордона Хэмбли «Телефонная помощь» для телефонных консультантов Линий Жизни. Его включение в хрестоматию обусловлено двумя обстоятельствами. Во-первых, оно получило широкое распространение в создававшихся службах телефонной помощи нашей страны, поскольку стало самым первым пособием, переведенным на русский язык в начале 1990 годов. По практическому пособию Г. Хэмбли учились первые поколения отечественных телефонных консультантов. Во-вторых, пособие не утратило актуальности до настоящего времени, выражая взгляд на телефонную помощь такого влиятельного международного движения как Линии Жизни. Нам кажется, практическое пособие Г. Хэмбли является прекрасным дополнением к хрестоматии «Практика телефонного консультирования», задача которой – представить читателю основные современные подходы к телефонному консультированию.

Горячие Линии: американская перспектива¹ Мери Френсис Сили

Предисловие

Горячие Линии занимают уникальное место в системах служб психического здоровья и социальной помощи. В коротких статьях, издававшихся на протяжении определенного времени в журнале «Кризис» («Crisis») и представленных здесь в виде глав книги, сделана попытка, с одной стороны, описать Горячие Линии как часть системы служб психического здоровья и социальной помощи, с другой стороны – отразить определенную специфику, отличающую Горячие Линии от других служб этой системы.

В 1960-е годы в Северной Америке ощущалась потребность как в социальных службах, так и в службах психиатрической и психологической помощи, что породило спонтанное развитие волонтерского движения на местном уровне. Особенно много возникало групп самопомощи. Причиной этому оказалась неспособность национальных государственных

¹ Перевод О.Ю.Донец© Seely M.F© Моховиков А.Н. (рус. пер.).

ных органов удовлетворить потребности населения в упомянутых сферах. Местные же администрации отказывали в регистрации соответствующих служб на основании ими же придуманных ограничений на виды оказываемой населению помощи или из-за существовавших в обществе предубеждений в отношении определенных проблем (например, злоупотребления наркотиками). Люди стали объединяться в группы самопомощи, поскольку проблемы являлись слишком серьезными и разрешить их с помощью индивидуальных усилий было невозможно. Случалось, что определенная идея или концепция помощи выдвигалась одним человеком, а другие очень скоро подхватывали его начинание. В результате создавались и получали развитие службы, агентства и учреждения, ставившие целью удовлетворение потребностей людей всех возрастов. Одними из первых в этом ряду появились кризисные Горячие Линии, которые начали заниматься такими проблемами, как профилактика самоубийств и кризисная интервенция, консультирование, а также предоставлением справок (*referrals*), информации и рядом других специализированных услуг.

Таким образом, Горячие Линии явились побочным продуктом специфических потребностей, существовавших в обществе. Однако в настоящее время они стали важной частью почти каждого местного «ландшафта» во многих странах мира. Сегодня предметом особой гордости общественности любого города или района является возможность ска-

зать, что у них имеется множество добровольцев, кругло-суточно и бесплатно оказывающих помощь другим людям, нуждающимся в ней.

Я очень надеюсь, что ХХІ век вызовет новый рост Горячих Линий, которые будут способствовать удовлетворению важных и насущных потребностей всех абонентов. Обновленный дух благотворительности, взаимного понимания человеческих проблем, а также по-новому понимаемые узы любви необходимы, чтобы грядущее столетие стало веком сочувствия и принятия людей, принадлежащих к любым расам, вероучениям или народам. Я утверждаю, что Горячие Линии обладают достаточным потенциалом, чтобы стать средством пробуждения духа гуманности в ХХІ веке.

Глава 1 Горячие линии: что это такое?

...В радиоточке отчетливо звучал жалобный, плачущий голос: «Мистер Энтони, у меня проблема». Выслушав последовавшую историю, мистер Энтони повел беседу с женщиной спокойным и убедительным тоном, стараясь, по крайней мере, уменьшить ее страхи, если разрешение самой проблемы оказывалось не под силу...

С полным основанием Мистера Энтони можно считать предшественником служб, которые сегодня называются Горячими Линиями. Для тех, кто слишком молод, чтобы знать это имя, или для незнакомых с недавней для меня американской историей, поясню, что Мистер Энтони был ведущим популярной радиопрограммы «Дорогая Эбби», выходившей в эфир в Америке в 1930-е и 1940-е годы и, по сути, выполнял ту же работу, которая сегодня осуществляется Горячими Линиями, только несколько иным способом.

С момента возникновения Горячих Линий в США в 1963 году, их разнообразие и популярность среди населения значительно возросли, и сегодня трудно отыскать хотя бы две линии, оказывающие совершенно одинаковые виды услуг. Термин «Горячая Линия» появился в эпоху холодной войны в беседе между Президентом Соединенных Штатов Джо-

ном Кеннеди и Первым секретарем Коммунистической Партии Советского Союза Никитой Хрущевым. Тогда эти два сильных врага как бы настороженно кружили друг вокруг друга в своеобразном танце, в котором малейшее непонимание или ошибка с любой стороны могли привести к полному разрушению обеих сверхдержав, если не всей планеты в целом. Чтобы подчеркнуть исключительность исторического момента и усилить дух бдительности двух противостоявших мировых сил, было использовано очень простое техническое приспособление – телефон.

Рассказывали, что телефонные аппараты были красного цвета и располагались на столах у Президента и Первого секретаря. Их предполагалось использовать для предупреждения другой стороны в случае угрозы непредвиденного применения ядерного оружия. Эту телефонную линию называли «горячей» именно для того, чтобы подчеркнуть исключительную важность информации, которая могла быть передана из Овального кабинета Белого Дома в Кремль. Позднее оказалось, что этим устройством был вообще не телефон, а телетайп, установленный на военно-морской базе США в Бетезде, штат Мэриленд. Линия этого телетайпа проходила через Норвегию, где принимались и далее направлялись в Москву послания особой важности. На самом деле драматической сцены с красным телефоном на столе у Президента никогда в действительности не было. Но что остается в нашей памяти до сих пор, так это само название – «Горячая

Линия». Это словосочетание стало новым для американского и русского лексикона и, тем не менее, его быстро подхватили и охотно начали широко использовать.

Хотелось бы также упомянуть англиканского священника Берни Майеса из Сан-Франциско, который в начале 1960-х годов основал Горячую Линию под названием «Брюс», оказывавшую помощь местным битникам. В определенной мере она являлась предшественницей Центра превенции самоубийств Сан-Франциско. С тех памятных дней шестидесятых годов Горячие Линии ни на минуту не замирали в своем развитии и «росли не по дням, а по часам». Вот таким образом началась их история.

Горячие Линии представляют собой интересное, уникальное сочетание служб, меняющихся и приспособляющихся к удовлетворению потребностей определенного спонсора или населения в целом. Очевидно, в настоящее время существует столько же определений понятия «Горячая Линия», сколько видов услуг они предлагают нуждающимся. Сегодня функционируют следующие Горячие Линии: деловые («Обращайтесь в Горячую Линию “Пицца” с ____ по ____»; «Звоните по Горячей Линии нашего банка»), принадлежащие социальным службам («Информация и справки для граждан пожилого возраста»), кризисные (занимающиеся профилактикой самоубийств), специализированные (например, для больных СПИДом), а также общие (предлагающие широкий спектр услуг). По сути, единственное, что их объединяет –

это использование телефона. Различия же состоят в том, как, с какой целью и где они работают.

Очевидно, перед тем как перейти к дальнейшему изложению, будет полезно уточнить основную для этой книги терминологию.

В дальнейшем я предлагаю использовать понятие «*Горячая Линия*» только для обозначения служб *телефонной помощи*, среди которых выделяются *специализированные* и *общие* службы.

Специализированными Горячими Линиями называются телефонные службы, деятельность которых направлена лишь на одну определенную цель, хотя, если требуется, они могут осуществлять и другие. Их примером может служить Горячая Линия превенции суицидов, основной целью которой является предотвращение самоубийств, но которая также может осуществлять консультирование, предоставлять справки и информацию, прослеживать отдаленные результаты консультативной помощи и сотрудничать с сетью других общественных служб поддержки. Следует иметь в виду, что в этой службе предоставление справок и информации, равно как и других услуг, находится постоянно в контексте своей основной цели – превенции самоубийств. Кроме того, специализированные службы обычно работают в строго определенное, ограниченное время. Многие из них, в частности те, деятельность которых спонсируется агентствами социальной помощи, открыты лишь в рабочее время.

Общие Горячие Линии отличаются от специализированных. Они имеют более широкие программы, предлагающие населению более разнообразные услуги. К их числу относятся: консультирование; предоставление справок и информации; прослеживание отдаленных результатов консультативной помощи; превенция самоубийств; эмоциональная поддержка престарелых и детей, находящихся дома без присмотра родных; направление по вызову бригад помощи в кризисных ситуациях (кризисная интервенция); помощь при обращениях женщин и детей, подвергшихся насилию, и направление их в специальные убежища; ответы в ночное время и в выходные на обращения в местные учреждения социальной помощи, а также другие услуги. Эти линии обычно работают круглосуточно и без выходных.

Их внимание сосредоточено не на какой-то одной специфической проблеме, а на помощи местному населению в тысячах затруднительных ситуаций. Так, например, одно обращение может касаться предотвращения суицида, а следующее – потребует информации об адресе благотворительного учреждения общественного питания.

Оба вида Горячих Линий одинаково важны для общества, и каждый из них в отдельности удовлетворяет определенную потребность абонента. Специализированная Горячая Линия дает гораздо более подробную информацию и обеспечивает доступ к большому числу служб, но в ограниченном диапазоне. В идеальном случае в обслуживаемой местности долж-

но существовать несколько специализированных линий, связанных с одной общей Горячей Линией, которая работает постоянно. При наличии оптимальной сети этих служб населению предоставляются услуги лучшего качества, а частота кризисных ситуаций, как хотелось бы надеяться, сводится к минимуму.

Таковы основные понятия, из которых я буду исходить в дальнейшем. Разумеется, не исключено, что существуют и другие, которые могут стать предметом обсуждения. Но я обращаю внимание именно на них, поскольку такие аспекты деятельности Горячих Линий, как обучение, использование труда волонтеров, юридические и другие стороны деятельности служб часто зависят от вида услуг, предоставляемых Горячей Линией. Об этом будет идти речь в последующих главах, которые, кроме того, будут касаться таких вопросов, как философия деятельности Горячих Линий, альтруизм волонтеров, рассмотрение юридических аспектов и вопросов, касающихся персонала служб. До настоящего времени проводилось очень мало научных исследований, касающихся Горячих Линий, поэтому очень важно обсудить накопившиеся вопросы и заложить фундамент исследовательских программ, направленных на изучение их эффективности. Сегодня между этими службами имеется так много различий, что возникают серьезные затруднения в проведении достоверных исследований, освещающих их деятельность.

Проработав уже более 20 лет в этой сфере, я продолжаю

считать концепцию Горячих Линий захватывающей и требующей пристального и особого внимания. В особенности потому, что в ней имеется еще очень много белых пятен. И каждая такая линия, стремясь сохраниться, преодолевает множество трудностей. Хотя многие из них вырастают быстро, как грибы, и являются еще очень молодыми, от них, тем не менее, сразу ждут безотлагательных и эффективных действий, характерных разве что для всезнающего и мудрейшего гуру.

Сравнивая работу «Мистера Энтони» и современных консультантов, можно сказать, что технический прогресс завел нас намного дальше, чем можно было предвидеть. Ситуация, которая ожидает нас в грядущем столетии, поставит новые сложные задачи перед консультантами и предъявит новые требования к техническому оснащению служб.

Глава 2 Во что мы верим

Внутри своих организаций Горячие Линии должны обладать сильной и устойчивой системой убеждений, чтобы как можно дольше эффективно продолжать свою деятельность. Их источником в некоторых странах являются нормы и правила, разработанные национальными объединениями Горячих Линий. В этих условиях службы оказываются взаимосвязанными между собой, пользуются идеологической поддержкой философии, созданной линией-родоначальницей, сходным образом финансируются, подбирают персонал и различными способами обеспечивают себе существование в качестве единой системы. В других случаях, например в Соединенных Штатах, Горячие Линии предоставлены воле судьбы и должны самостоятельно выплыть, если сумеют, или же утонуть. Для продолжения работы в этих условиях да еще при наличии ограниченных ресурсов от администратора и всего руководства линии требуются гораздо большие усилия, направленные на выживание.

В предыдущей главе была дана краткая характеристика специализированных и общих Горячих Линий. Как уже отмечалось, *специализированные* линии анонсируют, например, что их услуги предоставляются «только» в сфере профилактики суицидов, или «только» для лиц, имеющих проблемы с наркотиками, или «только» по вопросам, связанным с

семейным насилием, и т. д. В отличие от них, *общие* линии обеспечивают все население широким спектром услуг.

Рассмотрим *организационную структуру* различных Горячих Линий. Чтобы лучше разобраться в отличиях между их конкретными видами, я предлагаю использовать следующие *характеристики*, которые станут полезными отправными точками в дальнейшем обсуждении. Кроме того, они помогут упорядочить наши представления о Горячих Линиях, об их роли в обществе, связанной с предоставлением услуг, и о пользе, приносимой населению. Они также позволят осознать очевидные различия, существующие в деятельности Горячих Линий, когда мы в дальнейшем обратимся к юридическим, этическим и практическим сторонам их работы.

Во-первых, существуют *независимые линии*; они получают финансовые средства от самостоятельных некоммерческих агентств, и не связаны ни с какими более крупными организациями. Во-вторых, функционируют *прикрепленные (Adjunct)* линии; они спонсируются конкретным «родительским» учреждением, при котором созданы и работают, например больницей общего профиля, учреждением психического здоровья и т. д. В-третьих, встречаются «*свободно плавающие*» линии, в которых услуги предлагаются просто заинтересованными в этой работе людьми, как имеющими навыки телефонного консультирования, так и не обладающими этими умениями. Обычно эти линии оказываются в состоянии существовать лишь непродолжительное время, а затем

исчезают, оставляя абонентов в состоянии гнева и фрустрации или нередко совершенно разочарованными во всех службах Горячих Линий вообще. Далее мы не станем обсуждать их деятельность, но упоминаем о них, поскольку они все же существуют.

Как следует из сказанного выше, и специализированные, и общие линии могут быть независимыми, прикрепленными или «свободно плавающими». В реальной жизни встречаются разнообразные сочетания приведенных выше характеристик. В этом и заключается одна из причин того, что представления о Горячих Линиях среди населения очень разнятся. Многие полагают, что работа Горячей Линии – дело весьма нехитрое и «этим может заняться каждый». К сожалению, на этом бытовом аргументе зиждется создание многих «свободно плавающих» линий, деятельность которых неблагоприятно сказывается на авторитете остальных, в том числе линий, организованных на профессиональном уровне и правильно работающих.

В самом начале этой главы отмечалось, что Горячие Линии для самосохранения и эффективного продолжения своей деятельности должны обладать сильной и устойчивой системой убеждений. Это необходимо, поскольку в вопросах финансирования и обеспечения работники этих службы часто сталкиваются с серьезными трудностями. И если бы их организаторы не обладали твердой верой в полезность и необходимость своей работы, то, как кажется, ничего не пре-

пятствовало бы им повесить на двери замок и разбежаться по домам. Далее приводятся некоторые из подобных убеждений; они не являются характерными только для Горячих Линий, но представляют особенно важный аспект в деле оказания именно телефонной помощи, где невозможен очный контакт с нуждающимся в помощи человеком.

1. *У людей можно развить способность к самостоятельному разрешению проблем.* Система обучения волонтеров Горячих линий основана на роджерсианской философии консультирования и практике рефлексивного активного слушания, при котором они не дают советов или рекомендаций (за исключением неотложных случаев) и не высказывают своих суждений в отношении абонента.

2. *Люди способны меняться и желают перемен, если те идут им на пользу.* Люди, обращающиеся за поддержкой к волонтерам Горячей Линии, нередко испытывают душевную боль. По телефону они вызывают о помощи тем единственным способом, который в тот момент им известен. Где-то в глубине души они понимают, что нечто должно измениться, и хотят достичь этих перемен, если кто-нибудь укажет дорогу. Волонтер Горячей Линии не может принять решение за них, однако способен поразмыслить *вместе* с ними, чтобы отыскать различные варианты решения, которые могут быть доступны в контексте реальной жизни абонентов.

3. *Люди должны участвовать и могут управлять изменениями в обществе.* Многие абоненты Горячих Линий, по

сути, являются людьми, «провалившимися в щели» между различными общественными организациями. Собираясь позвонить на Горячую Линию, они чувствуют беспомощность, поскольку, сделав до этого несколько бесплодных попыток исправить жизненную ситуацию с посторонней помощью, находятся на грани утраты надежды на то, что им хоть когда-нибудь удастся найти решение своих проблем. Деятельность Горячей Линии, если эта организация состоит в единой сети с другими социальными службами, позволяет максимально заполнить эти «щели», и, таким образом, помочь не только конкретному абоненту, но и другим людям со сходной проблемой в обретении более гармоничной и независимой жизни.

4. *Спонтанные изменения в обществе являются более значимыми и устойчивыми по сравнению с навязанными переменами.* Жизнь показывает, что отдельные индивиды, работающие в созданных обществом службах социальной помощи, как правило, достигают большей эффективности, чем те, которые руководствуются «спущенными сверху» указами правительства. Так, например, статистические данные, собранные Горячими Линиями, используются для оценки эффективности взаимодействия между социальными службами, а также для выявления фрустрированных потребностей населения и планирования мероприятий по их удовлетворению. Если обнаруживаются «щели» в инфраструктуре социальных служб, или происходят изменения, влияющие на

установившиеся связи между ними, то разрабатываются новые планы деятельности или вносятся соответствующие изменения в работу служб, позволяющие удовлетворить актуальную потребность.

5. Люди часто нуждаются в помощи для организации мероприятий, направленных на удовлетворение их потребностей. В тесном сотрудничестве с местным Советом социальных служб Горячая Линия оказывает помощь в идентификации, количественной оценке и донесении до сведения общественности информации о неудовлетворенных потребностях в определенном регионе. Соответствующие мероприятия вырабатываются по результатам встреч с различными региональными службами здравоохранения и государственными органами, в ходе которых уточняется значимость этих потребностей и планируются действия по их удовлетворению. Работники Горячих Линий, наряду с представителями местного населения, выступают на этих встречах в качестве экспертов или заинтересованных ораторов. Можно привести немало примеров, показывающих, каким образом подобное сотрудничество приносит пользу обществу в целом.

Существование только одних специализированных разновидностей Горячих Линий сегодня уже не может считаться приемлемым вариантом выбора для конкретного микросоциума. В том сложном и многоаспектном обществе, в котором мы живем, проблемы возникают не только в рабочее время, а жизненные кризисы случаются не строго по рас-

писанию. Как правило, операторы телефонной службы Белл (*Bell Telephone*) доступны абонентам не в любое время, а служба 911 (Служба спасения) оказывает помощь лишь в тех кризисных ситуациях, которые входят в сферу ее компетенции. И лишь на плечи общих Горячих Линий ложится обязанность круглосуточно и ежедневно, включая выходные и праздники, нести на себе тяготы общества, связываясь, по мере необходимости, как со специализированными линиями, так и с агентствами социальных служб. Горячие Линии, как общие, так и специализированные, как независимые, так и прикрепленные, являются важными структурами для удовлетворения потребностей общества и необходимы для предотвращения все возрастающего числа жизненных кризисов.

Глава 3 Правовые аспекты деятельности

За прошлые годы о Горячих Линиях в США было написано множество книг и опубликовано немало журнальных статей. Большинство из них увидели свет в информационных изданиях и различных журналах, посвященных медицинским проблемам и социальной работе. Часть этих исследований касалась организационных и методологических вопросов, включая проблемы подготовки и обучения персонала.

Однако практика показывает, что существует немало и иных аспектов, связанных с работой Горячих Линий, которые еще требуют изучения. К ним, например, относятся: влияние, которое Горячие Линии оказывают на общество; их воздействие на развитие в микросоциуме альтруизма и доброжелательности, которые необходимы для продолжения деятельности Горячей Линии; различия в философии оказания помощи разнообразными специализированными и общими Горячими Линиями; проблема ответственности Линии в целом и каждого ее волонтера в отдельности. Все эти вопросы являются важными для деятельности и прикрепленных, и независимых Линий. Однако сегодня многие их сотрудники недостаточно компетентны в юридических вопросах, касающихся функционирования этих служб и поэтому не облада-

ют четкими и ясными представлениями об основных приоритетных направлениях работы Горячих Линий и имеющих у них правах, что может оказать влияние на их деятельность. Последнее обстоятельство особенно касается решений, которые важно принимать в сфере финансовых вопросов, возникающих при удовлетворении потребностей абонентов. Если служба относится к разряду прикрепленных, т. е. является структурным подразделением больницы общего профиля или учреждения психического здоровья, то эта коллизия оказывается более или менее ясной, так как эти вопросы решаются юридической службой организации-патрона. В тех же случаях, когда Линией используется работа волонтеров, то в юридических вопросах остается немало белых пятен. На волонтеров, в зависимости от политики службы, может не распространяться страхование, связанное со случаями противозаконных действий (*malpractice insurance*)². Для независимых Линий требования являются несколько более определенными, однако их реализация обычно зависит от особенностей укомплектованности службы надежными сотрудниками. В своей деятельности с юридической точки зре-

² Имеется в виду страхование медицинских работников (хирургов, психиатров и других специалистов) на случай судебного преследования, связанного с врачебной ошибкой или другими профессиональными правонарушениями. В США привлечение к юридической ответственности может быть обусловлено, например, отсутствием лицензии на работу в данном штате. Деньги, полученные по страховке, используются для выплаты штрафа или компенсации пациенту. – Примеч. редактора.

ния мы руководствуемся Законом Добрых Самаритян³, но он неодинаков для разных штатов США. В других странах законы также различаются между собой, и Закон Добрых Самаритян далеко не всегда существует там в письменном виде, скорее, он может являться ожидаемой формой повседневного поведения.

Как говорилось выше, Закон Добрых Самаритян может существовать в письменной и устной форме. Если, обобщив, сказать коротко, то он освобождает тех, кто добровольно и безвозмездно оказывает помощь в неотложных случаях, от юридической ответственности, связанной с ошибками.

Горячие Линии, являющиеся частью международных объединений служб телефонной помощи, особенно функционирующие как прикрепленные или специализированные Линии, должны принимать во внимание юридические установления той страны, в которой они действуют. И хотя каждая из них является неотъемлемой частью своей страны, на них возлагается обязанность продолжать придерживаться своей философии службы и этических соображений «родитель-

³ Закон Добрых Самаритян относится к медицинскому кодексу, он касается, в первую очередь, медицинских работников, случайно оказавшихся на месте несчастного случая или аварии и оказавших помощь пострадавшему. В этом случае человек, оказавший первую медицинскую помощь, не привлекается к юридической ответственности в случае неблагоприятного исхода лечения. Этот закон по-разному формулируется в разных штатах США, а в ряде местностей он не записан в качестве установленной юридической нормы и применяется лишь по усмотрению суда. Телефонные консультанты в США в своей деятельности также руководствуются этим законом. – *Примеч. редактора.*

ской» организации. Хотя это сочетание само по себе зачастую не представляет особых затруднений, но все же требует постоянного внимания администрации службы к изменениям национальной законодательной ситуации, в частности, чтобы избежать неожиданного судебного преследования. То, что является разрешенным в одной стране, может быть запрещено в другой.

Изучение правовых вопросов, касающихся различных видов обращений в службу, также представляет собой насущную потребность. Если к ним не относиться серьезно, то юридические коллизии могут привести к прекращению работы Линии или повлечь за собой серьезные личные проблемы для сотрудников, волонтеров и, что особенно важно, для абонентов. Можно с уверенностью сказать, например, что за последние годы Соединенные Штаты стали достаточно сутяжнической страной, и чтобы обеспечить соответствующий уровень безопасности в службах, приходится принимать все мыслимые меры предосторожности, включая ведение обширной документации. В США ни один администратор не свободен от этой важной сферы деятельности. Очевидно, есть смысл пояснить сказанное примерами.

Вот некоторые из наиболее важных вопросов, которые следует поставить: Все ли имеют право обратиться на Горячую Линию? Может ли Горячая Линия отказать кому-либо в предоставлении помощи, и если да, то при каких обстоятельствах? При обращении, связанном с проблемой самоубий-

ства, является ли возраст абонента принципиально важным? Предположим, что взрослый абонент уполномочит Линию использовать кризисную интервенцию, включая условие, что все расходы будут им возмещены; будут ли действия службы такими же, если с просьбой о столь дорогостоящем вмешательстве обратится несовершеннолетний? Как должны в этих случаях поступить сотрудники Линии? Что, если родитель или опекун несовершеннолетнего не согласится нести ответственность за вмешательство и оплатить расходы? Что случится, если несовершеннолетний не останется в живых и не подтвердит свою просьбу или разрешение на интервенцию? Какую ответственность в этом случае будет нести служба, и чем можно подтвердить слова волонтера? Каким образом следует относиться и как следует себя вести при различиях в моральных или религиозных ценностях у членов одной семьи, особенно при работе с несовершеннолетним? Может ли служба предоставить ему помощь, несмотря на возражения родителей? Касается ли несовершеннолетних правило конфиденциальности? Эти и другие вопросы постоянно встают перед руководителями Горячих Линий. На многие из них нельзя ответить путем принятия простого решения или быстрого направления абонента в другую службу. Некоторые вопросы, если не существует законного прецедента, можно разрешить только исходя из специфических особенностей конкретного случая. Вместе с тем, при неадекватном подходе и характере действий, это может привести к

немалым неприятностям для Горячей Линии.

Взглянув на вещи более широко, следует также задуматься о том, являются ли юридические установления в то же время и подходящими общественными стандартами, и до какой степени проявление «разумной заботы» соответствует юридическим стандартам. Являются ли эти понятия эквивалентными?

Современные Горячие Линии, как показывает жизнь, обладают огромным потенциалом для оказания помощи нуждающимся людям. Поэтому, если эти и другие правовые вопросы не будут обстоятельно рассмотрены и тщательно проанализированы, то службы могут столкнуться с трудностями в осуществлении своих обещаний.

В дальнейших главах будут обсуждаться случаи, которые дадут возможность рассмотреть и обсудить различные пути работы с обращениями абонентов, в том числе и затрагивающими правовые вопросы. Разумеется, не все Линии в этом смысле действуют сходным образом, но каждая из них, существовавшая длительное время, так или иначе сталкивалась с этими проблемами. Совершенно не обязательно реагировать на обращение одинаково, но важно помнить о том, что, какой бы характер действий мы ни избрали, он прежде всего должен быть законным, разумным и находящимся в пределах нашей компетенции.

В большинстве последующих глав при разборе конкретного случая в начале излагается соответствующая фабула, а

затем будет предложено решение. В первую очередь, это позволит читателю самому поразмышлять над данной ситуацией и определить свою собственную стратегию работы. Кроме того, у меня нет уверенности, что в каждом описанном случае удалось найти оптимальное решение проблемы, тем более, если принять во внимание культуральные особенности, различия в подходах и методологии оказания помощи в разных службах. Однако в любом случае они станут для читателя своего рода обучающим опытом и объектом для размышлений и выводов. А существующие различия в происхождении или культуральных особенностях пойдут лишь на пользу: в различиях между нами кроется наша сила. Нередко обладание различающимися мнениями является более важным, чем ориентация на единственно правильный вариант решения, который вполне может оказаться химерой.

Глава 4 «Зависающий» абонент: том

Описание случая

Первый представленный мною случай касается важной дилеммы, с которой сталкивается каждая Линия. Это хронический, или «зависающий» абонент. С его обращениями связано немало вопросов. Может ли администрация помимо ограничения доступа такого абонента к деятельности Линии предпринять еще какие-нибудь шаги? Есть ли у каждого человека в обществе право, независимо от особенностей своего поведения и отношения к сотрудникам, обращаться на Горячую линию? Какими ресурсами администрация обладает для прекращения предоставления услуг этому абоненту?

Детали обращения «зависающего» абонента, разумеется, могут быть различными, но все Горячие линии без труда узнают подобную ситуацию. Понимая ее трудный консультативный характер, остается надеяться, что обсуждение этого типа обращений даст нам новое понимание того, как следует поступать в аналогичных случаях, учитывая благо абонента и самой Линии.

Том оказался мужчиной 35 лет, недавно освободившимся после тюремного заключения и страдавшим агорафобией. По его словам, он был клиентом служб психического здоро-

вья и определенные факты свидетельствовали, что он регулярно посещал частного психотерапевта. Он начал звонить на Горячую линию, рассказывая о себе разнообразные истории, большинство из которых ничем не подтверждались. Например, утверждал, что его темнокожий отец – врач, а белая мать – уроженка Германии, и сейчас они в разводе. По его словам, он якобы жил с матерью которая неоднократно пыталась выгнать его из дома. И, говорил он, в его семье не было какой-либо системы поддержки. Он рассказывал о различных причинах своего тюремного заключения, начиная с нанесения телесных повреждений и кончая убийством. Он продолжал настаивать на своей невиновности, заявляя, что его действия были всего лишь мерами самозащиты.

Сначала Том позвонил на Линию, очевидно, испытывая одиночество и, возможно, из любопытства. В его словах слышались привычные жалобы на страхи, изоляцию и мысли о преследовании. За два или три года он прошел путь от обращений, в которых искал собеседника (*companionship calls*) и помощи (*demanding services*), к зависимости от Линии, выражавшейся в потребности ежедневных бесед. Временами он оскорблял волонтеров, требовал, чтобы они непременно разговаривали с ним, несмотря на ограничения во времени, которые были введены по отношению к нему администрацией Линии. Эти ограничения пришлось использовать, чтобы избежать его многочисленных ежедневных звонков, частота которых в конце концов достигла нескольких обращений в

час.

Том стал хорошо знаком всем работникам Линии. Он весьма нелицеприятно описывал свой образ жизни, семью, товарищей и прежний жизненный опыт. Хотя его рассказы в целом походили один на другой, лишь малая часть информации являлась полностью идентичной. Это лишало волонтеров Линии возможности разобраться в точности посланий абонента. У него было богатое воображение и консультанты не без оснований полагали, что он расцветчивал реальные факты своей биографии все новыми фантазиями всякий раз, когда ему нужно было найти предлог для обращения в службу. Он часто обсуждал свои контакты с работниками психиатрических служб, но уходил от упоминания идентифицирующих подробностей. Поэтому не удавалось получить никакой информации о его частном психотерапевте.

В течение долгого времени Том многократно злоупотреблял Линией, его звонки становились все более оскорбительными по содержанию, а точнее, он придумывал истории, в которых излагались (а часто и преобладали) сексуальные фантазии или жалобы на соответствующие расстройства. При этом он никогда открыто не высказывал угроз в адрес собеседника. Консультанты считали, что Том действительно нуждался в слушателе, но при этом настаивал, чтобы тот выслушивал его фантазии, а временами даже включал в них самого консультанта. Он разговаривал только с женщинами, а если на звонок отвечал консультант-мужчина – бросал труб-

ку.

В связи с жалобами руководства Горячей Линии, пытавшегося оградить службу от этих злоупотреблений Тома, телефонная станция неоднократно отключала его телефон за звонки, оскорбительные по содержанию, однако девушка, с которой он встречался, мать или кто-то из друзей вновь подключали его в доме Тома на свое имя. Казалось, никакие меры не могли заставить его прекратить оскорбительные звонки. После того, как время его разговоров с консультантами Горячей Линии было ограничено, Том часто пытался изменять свой голос или, отвечая на вопрос консультанта, называл себя другим именем. Но выслушивая его на протяжении многих месяцев и лет, консультантам легко удавалось опознавать его голос и, несмотря на его протесты, они соблюдали ограничения, введенные администрацией службы.

По истечении нескольких месяцев или, быть может, даже года, было установлено, что у Тома нет никакой иной причины для обращения в службу, кроме обсуждения своих сексуальных фантазий в самой неблагоприятной манере, и, хотя консультанты часто пытались менять тему разговора, он продолжал упрямо настаивать на своем. В один из дней привилегия Тома на телефонные обращения была отменена. Предварительно проконсультировавшись с юристом Линии, сотрудники заявили Тому, что ему больше не разрешено звонить на Линию, а если ему захочется продолжить общение, то они будут вежливо вешать трубку, понимает-

ся, убедившись предварительно, что обращение не связано с какой-либо неотложной ситуацией. В ответ Том, раздраженный этим запретом, стал изводить консультантов своими звонками, всякий раз бросая трубку после официального приветствия. Поскольку у него был аппарат, позволявший прямое соединение со службой, ему легко удавалось звонить многократно и выводить из себя консультантов, что стало мешать эффективному использованию Линии остальным населением той местности, где он проживал.

Все время общения с Томом администрация Линии неоднократно связывалась с Центром психического здоровья, консультируясь по поводу возникшей проблемы, но его сотрудники оказались не в состоянии взять под контроль его действия и даже были рады тому, что он звонит на Линию, а не к ним в Центр. Далее, руководитель Линии однажды обратился к полицейскому, дружелюбно настроенному к сотрудникам Линии и знавшему Тома, попросив сходить к Тому домой, обсудить его оскорбительное поведение и убедить остановиться. Полицейский выполнил просьбу, но это помогло лишь на короткое время, и вскоре все началось снова.

Но переломный момент все же наступил, после того, как в один из дней Том звонил и бросал трубку 354 раза в течение четырех часов. Тогда администрации Линии ничего не оставалось, как обратиться в полицейский департамент и попросить совета, поскольку никакие принимавшиеся ею, Центром психического здоровья или телефонной компани-

ей меры не возымели влияния на поведение Тома. Полиция рекомендовала обратиться в суд с иском против Тома за непристойные и изводящие звонки. Исполнительный директор Линии отправился в полицейский департамент и заполнил там необходимые документы, которые затем были переданы Тому. За день до судебного разбирательства в адрес исполнительного директора было получено письмо от частного психотерапевта, который сообщал, что Том является его клиентом и, по его профессиональному мнению, не может предстать перед судом в связи с психическим состоянием. На этом дело было прекращено, однако и Том перестал звонить на Линию. Предполагали, что он уехал из местности, где проживал, поскольку в течение четырех лет от него не поступало никаких звонков. Но потом он позвонил вновь, назвавшись другим именем и рассказав о себе совершенно иную историю.

Короткое пояснение. В службе телефонной помощи, о которой идет речь, ограничения вводятся в тех случаях, когда: 1) установлено, что у абонента возникла зависимость от консультантов Линии, и она используется для удовлетворения сексуальных потребностей, 2) работники приходят к выводу, что звонки, поступающие от конкретного человека, выходят за пределы здравого смысла или превышают имеющийся у работников Линии лимит времени. Ограничения обычно устанавливаются в пределах одного двадцатиминутного или двух десятиминутных разговоров в день, или же, в ка-

честве варианта, ограничивается чрезмерное время беседы, которое требуется абоненту. Ограничения обычно вводятся и контролируются администрацией, которая знакомится с ежедневной сводкой данных. Подобное решение принимается в отношении конкретного абонента только после ряда попыток упорядочить его частые звонки. Все консультанты Линии обязаны следовать этому решению в целях согласованности терапевтического⁴ процесса в отношении данного абонента.

Анализ правовых аспектов случая

Том был хорошо известен всем волонтерам и сотрудникам Горячей Линии. Хронический или «зависающий» абонент — наиболее частая проблема для всех Горячих линий. Дальнейший анализ случая посвящен юридическим аспектам отказа в услугах абоненту, который злоупотребляет Горячей Линией и отказывается от помощи — т. е. от любых предложенных вариантов разрешения создавшейся проблемы.

Одним из основных юридических требований к деятельности служб неотложной телефонной помощи является наличие целого ряда документов, в которых регламентируется структура организации и услуги, предлагаемые обществу.

⁴ Слово «терапевтический» используется на американских Линиях в понимании первого определения словаря Вебстера: «Уделять внимание, оказывать заботу» (*to attend*). Оно не включает в себя третьего определения: «Лечить, применять меры медицинского характера» (*to treat medically*). — *Примеч. автора.*

Описание деятельности Линии. Услуги, предлагаемые Горячей линией, регламентируются юридическими документами, оформление которых требуется законодательством страны, в которой эта служба зарегистрирована. Чаще всего подобным документом является устав организации. Если Линия предлагает нуждающимся соответствующую помощь, то она всегда находится в определенном социальном контексте и в рамках неких подробно описанных услуг, реклама которых распространяется посредством разнообразных средств массовой информации. Разработка и контроль за оказанием этих услуг, предлагаемых для блага всего общества, осуществляется администрацией линии, а сами услуги предоставляются ее волонтерами или сотрудниками. В основополагающие документы, касающиеся Линии, обязательно включаются сведения о том, является ли она общественной или государственной, независимой или прикрепленной, общей или специализированной службой.

Философия деятельности Линии. История, происшедшая с Томом, относится к одному из наиболее трудных случаев, с которыми сталкиваются сотрудники и волонтеры Линии. Ее сложность заключается не в тематике и содержании бесед самих по себе, а в том, каким образом следует справиться с нереальными ожиданиями и требованиями абонента. В таких случаях важно помнить об основной философии Линии и строго придерживаться в практической деятельности целей консультирования. К примеру, в Методи-

ческом руководстве той Линии, куда обращался Том, было сказано: «Единственным оправданием существования Кризисной линии является оказание помощи всем нуждающимся в ней людям». Естественно, что подобного рода всеобъемлющее определение делает данную Линию открытой для любого абонента. Однако реализация этого основного философского принципа зависит от целого ряда реальных обстоятельств, прежде всего от того, является ли просьба о помощи законной, то есть находится ли она в пределах установленных ограничений на услуги, предоставляемые Линией; а также от того, существуют ли у Линии конкретные письменные рекомендации, касающиеся обращений, выходящих за эти пределы, и каким образом они применяются на практике.

Если у Линии отсутствуют ясно сформулированные подходы в отношении таких обращений и реакции на них, то, очевидно, могут возникнуть большие трудности при защите позиции Линии, касающейся ограничения времени или отказа абоненту в услугах.

Границы услуг. В практике Линии, по возможности, следует точно определить пределы оказываемых услуг, несмотря на постулат о ее открытости для каждого, кто обратится за помощью. Они включают в себя установление строгих законных рамок в отношении предлагаемых услуг: соблюдение правил работы, изложенных в уставных документах Линии; подчинение деятельности службы здравому смыслу; со-

ответствие подходов стандартам, применяющимся в аналогичных случаях в учреждениях психического здоровья или социальных службах. Если абонент выходит за пределы установленных ограничений и возникает угроза злоупотребления Линией, то приходится ограничивать количество и время его обращений или даже полностью отказывать ему в предоставлении услуг службы.

Стратегия ограничений. Ограничение количества обращений для конкретного абонента относится к решениям, которые принимаются только администрацией Линии. Хорошо известно, что хроническому абоненту нередко свойственны попытки возлагать ответственность за свои проблемы на Линию или иметь неоправданные ожидания того, что волонтер в состоянии разрешить проблему за него или при его минимальном участии. Подобное отношение приводит к возникновению зависимости от Линии, в результате которой человек, вместо того чтобы эффективно использовать предлагаемую помощь, становится все менее способным принимать решения о собственном благе. Если волонтер или администрация в результате большого числа звонков от одного и того же человека отмечают формирование зависимости, то вначале следует обратить внимание абонента на это явление. Если же поведение абонента не меняется, то администрация должна принять решение об ограничении количества звонков, ибо в конце концов они препятствуют эффективному оказанию Линией помощи всему населению.

Бывают также случаи, когда число обращений абонента ограничивается по причине их содержания. Если абонент злоупотребляет Линией или ведет себя оскорбительно в отношении ее сотрудников (чаще всего речь идет о беседах на сексуальные темы), то такие частые обращения со стереотипными сценариями поведения никак не могут послужить целям его блага. Поэтому администрацией принимается решение, в котором обосновывается тот факт, что данные обращения являются оскорбительными и не служат терапевтическим целям (разумеется, помня о содержании понятия «терапевтический» в контексте деятельности Горячих линий). И хотя консультант пользуется полной свободой действий в отношении остальных обращений, но ограничения, касающиеся хронического абонента, обязательны для исполнения всеми сотрудниками службы.

Как отмечалось в истории с Томом, он ощущал полную свободу и мог звонить в службу в любое время, по любому поводу и так часто, как ему хотелось. Естественно, в целом подобные предпосылки необходимы для того, чтобы абоненты обращались на Горячую Линию, но должны быть исключения для тех абонентов, которые, по мнению администрации, злоупотребляют помощью, предоставляемой Линией. И тем не менее, консультантам следует быть готовыми отвечать на подобные обращения и на любые другие, осознавая возможные ловушки и сомнительную терапевтическую пользу от общения с собеседниками, похожими на Тома.

Случается, что у консультантов возникают отклонения от желаемого отношения к хроническим абонентам, и они проявляют к ним небрежность или черствость лишь по причине несметного числа повторных обращений. Основанием для этого служит заведомая уверенность консультанта, что он или она уже заранее знают, о чем поведет речь абонент. А поскольку на основании прошлого опыта кажется, что никакой прогресс в данном случае невозможен, то у консультанта исчезает всякий энтузиазм и появляется чувство, что он вряд ли сможет чем-то помочь. И это чувство недвусмысленно выражается абоненту. Следует подчеркнуть, что ни при каких обстоятельствах подобное поведение консультанта не следует считать терапевтическим или помогающим. Для Линии вполне законной и естественной услугой является предоставление возможности обычных человеческих контактов и для хронических абонентов. Волонтеры Линии помогают абоненту уже одной только своей поддержкой, не обязательно кардинально улучшая его состояние. Терапевтическая направленность на достижение значительного улучшения состояния клиента свойственна больше профессиональному психологическому консультированию. Поэтому если телефонный консультант и не достигает существенных изменений в состоянии абонента, но успешно поддерживает его, то это не следует считать неудачей телефонной беседы. Для многих хронических абонентов Линия – это единственный источник человеческого общения. Различные варианты

проявления ими эмоций представляют собой способ, порой единственно возможный, обозначения своей идентичности в мире, попытку почувствовать свое «Я» в актуальной реальности, которая до того, в основном, отвергала или игнорировала их. Разумеется, Линия не должна бросать их в беде.

Нелишне еще раз подчеркнуть: волонтерам Линии следует всемерно уважать и принимать непохожие стили беседы и отличные варианты поведения абонентов. Этим навыкам важно обучать в ходе учебной программы, разработанной Линией, которая готовит консультантов-волонтеров к тому, чтобы они могли справляться со сложными звонками и, независимо от своих чувств, относились к абоненту великодушно и с уважением. Каждый раз, сталкиваясь с трудностями, относящимися к какому-нибудь абоненту, особенно хроническому, сотрудникам Линии не мешает вспомнить о своей роли и тех обещаниях, которые Линия сулила обществу. Ее волонтеры должны быть готовы отстаивать права всех без исключения абонентов, а не только тех, кто мимоходом уделил минуты две-три доверительному контакту.

Администрация Линии должна разрабатывать соответствующие инструкции и тренинги, для того чтобы добиться от каждого консультанта неукоснительного следования тем рекомендациям в отношении хронических абонентов, которые необходимы как для их собственной пользы, так и для эффективного обеспечения работы Линии в целом. Эти указания и инструкции важно изложить в письменной форме, и

им должны следовать все те, кто сталкивается с ними. (Например, в случае с Томом Линия была избавлена от излишних хлопот и потери ценного служебного времени только благодаря тому, что соответствующие рекомендации и тренинговые занятия уже были разработаны и существовали в письменном виде до возникновения этой конкретной проблемы.) В любом случае для администрации они являются важными инструментами в обучении как оплачиваемых работников, так и волонтеров.

Руководящие указания. Абонент, подобный Тому, может превратиться в хронического («зависающего») собеседника и начать манипулировать поведением консультанта вследствие обычного для службы отношения принятия к любому звонящему. И все же далеко не каждый часто обращающийся на Линию абонент с серьезными проблемами становится хроническим. Решающим моментом в предотвращении «зависания» становится своевременное осознание сотрудниками Линии того, что они перестали оказывать помощь и их поддержка превращается в поощрение злоупотребляющего поведения; а также уверенность в том, что ими были предприняты все необходимые меры для прекращения обращений, оскорбительных для Линии. В этом случае администрации надлежит разработать новые рекомендации, которым должны неукоснительно следовать сотрудники и волонтеры Линии.

Из письменных указаний, которыми руководствуется кон-

сультант при *каждом обращении*, вытекает, что ему следует:

- 1) вести беседу и направлять ее в сторону определенной цели, так как абонент этого делать не станет;
- 2) избегать морализирования;
- 3) помочь абоненту принять какое-либо решение, за которое только он и несет ответственность, – это способствует личностному росту и обретению психологической зрелости;
- 4) как можно раньше принять решение о терапевтических целях конкретной беседы;
- 5) по возможности, быстрее прийти к выводу о том, к какому виду относится данное обращение – является ли оно консультативным, информационным или требует кризисной интервенции.

Как видно из приведенного перечня, все усилия консультанта направляются на то, чтобы при каждом обращении помочь абоненту достичь желаемого результата и приобрести позитивный опыт. Это касается, в том числе, и хронического абонента. Консультантам следует проявлять согласованность в отношении к собеседнику, чтобы предотвратить возможность ложных или двойных посланий, которые могут толкнуть его к неправильной оценке целей и намерений сотрудников Линии. Согласованность действий особенно важна, если на протяжении длительного времени множество консультантов имеют возможность беседовать с хроническим абонентом. Если она не будет достигнута, то вероятность манипуляций со стороны абонента существенно увеличивается.

Основные философские принципы деятельности многих

Горячих линий провозглашают, что абонента следует уважать всегда и вне зависимости от того, каким окажется его отношение или предъявленная цель обращения в службу. Консультант всегда должен оставаться вежливым, чутким и готовым к оказанию любой возможной помощи. Нет и не может быть никакого оправдания проявлениям гнева, грубого обращения или отвержения. Однако позитивное принятие не должно использоваться абонентом для того, чтобы изводить сотрудников Линии частыми или неуместными звонками или формировать зависимость. В истории с Томом трудность консультативной ситуации состояла в различном понимании того, как могут быть удовлетворены потребности путем оказания помощи с точки зрения Тома и сотрудников Линии.

Учебная программа. Специально разработанная учебная программа для сотрудников Горячей Линии носит название «Должен». В нее входят: изучение тематики различных видов обращений, с которыми приходится сталкиваться Линии, ролевые игры, дающие опыт форм поведения, используемых консультантами, теоретическое обоснование консультативной помощи, закрепленное в философии и основополагающих принципах службы; общие практические принципы телефонного консультирования; знания в области недирективного клиент-центрированного консультирования, методологии кризисной интервенции, политики оказания помощи при реализации специальных программ, осуществля-

емых Линией, и этического кодекса службы и волонтеров. У каждой Линии есть свои особые рекомендации, касающиеся предлагаемых видов помощи, и они должны быть включены в учебную программу подготовки волонтеров и сотрудников.

В США существует процедура аккредитации лучших тематических учебных программ Американской Ассоциацией суицидологии, что является важным вкладом в повышение эффективности работы Горячих Линий. Однако следует заметить, что для общей Горячей линии обучение волонтеров должно быть гораздо шире, чем того требуют конкретные методики кризисной интервенции.

В случае с Томом консультанты Линии оказались достаточно обученными и поддерживали контакт столь долго, сколько это было возможным, пытаясь одновременно изменить его оскорбительные формы поведения. Эта стратегия была неслучайной, ведь некоторые непристойные звонки на самом деле являются призывами о помощи. В этих случаях чуткое выслушивание и искреннее терпение могут помочь консультанту выйти на желание абонента обсудить личную проблему, несмотря на то, что беседа начинается с непристойностей. Решение о прекращении поддержки принимается лишь в том исключительном случае, если консультант или администратор приходят к выводу, что Линия не может предложить абоненту никакой *реальной помощи*.

Обычно же все усилия прилагаются к тому, чтобы оказать абоненту помощь в ответ на его просьбу. Его ни в коем

случае не прогоняют совсем, не отделяются от него под какими-либо предлогами, не отказывают в обсуждении личных проблем, в том числе и сексуальных, несмотря на то, что подобная беседа может породить чувство неловкости у консультанта. Например, Тому неоднократно мягко указывали на злоупотребление Линией, которое он допускал в своих беседах, доброжелательно просили его, чтобы он изменил характер бесед, предлагали ему способы изменения своего поведения и направляли его в соответствующие учреждения. А если он отказывался поменять тему разговора, то консультант всегда объяснял ему причину своего несогласия продолжить беседу.

Важно отметить, что учебная программа для консультантов-волонтеров направленно готовит их для работы с подобными абонентами. Подготовленных помощников нелегко фрустрировать содержанием разговора, поскольку они используют в качестве критерия оказания помощи пользу, ущерб или возможный вред для абонента.

Заключение

Как мы видим, Тому была предоставлена возможность в течение примерно пяти или шести лет пользоваться поддержкой Линии в поисках личностного роста и обретения зрелости. И несмотря ни на что, Том предпочитал сохранять свою привязанность к теме сексуальности и отказывал-

ся двигаться вперед. Таким образом, назревала насущная необходимость перейти к новому, более решительному действию, поскольку его поведение снижало эффективность и качество помощи Линии как самому Тому, так и всему населению.

Свой вклад в решение администрации Линии прекратить контакты с Томом внесли следующие обстоятельства. Во-первых, он являлся хроническим абонентом; во-вторых, его беседы и поведение носили оскорбительный характер; в-третьих, поддержка, оказываемая ему, лишь укрепляла его негативное поведение; в-четвертых, все мыслимые усилия для коррекции консультативной ситуации, включая направление к профессиональным консультантам, были предприняты; и в-пятых, Том упорно отвергал любые предложения, связанные с обращением к специалистам, и отказывался следовать решениям, принятым Линией, к тому же охотно давал обещания, которых не выполнял. Только когда все эти обстоятельства оказались окончательно выясненными (никоим образом не ранее), и было принято решение прекратить дальнейшее общение с Томом.

Оглядываясь на историю с Томом теперь, по прошествии времени, оценить ситуацию еще легче. Можно ли было поступить как-нибудь иначе, избежав отказа от контакта? Скорее всего, нет. Том проявлял настойчивость в оскорбительных обращениях, а Линия была неуклонно последовательной в стратегии отношения к нему. Тот факт, что хрониче-

ским абонентам необходимо определенное время, чтобы изменить стереотипы своего поведения, является совершенно естественным. Возможно, в данном случае было бы полезно использовать в качестве одного из критериев иные временные рамки. Или можно было что-нибудь изменить в последовательности действий Линии. Не исключено, что имело смысл прервать контакты с ним еще раньше. Хочется надеяться, что история с Томом подчеркнет необходимость наличия письменных руководящих указаний в правилах работы каждой Горячей Линии.

Глава 5 Что представляют собой горячие Линии?

По всему миру сегодня функционируют многие сотни тысяч Горячих Линий, часть из которых представляют собой независимые службы, а другие являются частями больших организаций, координирующих и направляющих их помощь. Например, существуют международные объединения Горячих Линий, такие как американская ассоциация «Контакт» (CONTACT USA), а также образования, которые не именуют себя Горячими Линиями, но используют в своей деятельности телефонную технологию и правила, столь похожие на те, которые применяют Горячие Линии, что средства массовой информации и население нередко путают их между собой. Примерами таких образований могут служить Объединение Информации (Alliance of Information) или Справочные системы (Referral Systems, Джульет, США), а также движение Самаритян (Великобритания).

Первоначальное бурное распространение Горячих Линий было обусловлено относительной легкостью их основания и поддержания существования. До сих пор не существует национальных и международных установлений о том, кто именно может основывать Горячие Линии или отвечать за их деятельность. В Соединенных Штатах такие службы Горячих Линий были впервые открыты сотрудниками служб пси-

хического здоровья. В некоторых же регионах неудовлетворенность существующим положением вещей в сфере профилактики и помощи при кризисных состояниях побудила ряд университетов, общественных организаций и просто заинтересованных граждан обеспечивать функционирование Горячих Линий. Благо, единственным, что для этого требовалось, был телефон и человек, горячо желавший выслушать и откликнуться человеческим участием на нужды абонента, оказавшегося в кризисной ситуации.

Сегодня из-за большого числа Горячих Линий и разнообразия видов помощи, которые они предлагают нуждающимся, не существует одного общего определения понятия «Горячая Линия». Вместе с тем у населения нет каких-либо сомнений в том, что этот термин означает службу, куда можно обратиться по телефону во время психического кризиса или при какой-то иной необходимости. Этим и ограничивается общепринятое понимание данного понятия. В контексте этой главы мне хотелось бы предложить следующее определение: *Горячие Линии представляют собой телефонные службы, куда может обратиться нуждающийся абонент в поисках потенциального помощника по поводу возникшей проблемы или затруднительной жизненной ситуации, чтобы обсудить их или найти способ разрешения.* И как бы ни называлась служба в зависимости от предпочтений или традиций, существующих в какой-либо стране мира, – Горячей Линией, телефонной службой неотложной помощи, «Теле-

фоном Доверия» или как-то иначе – приведенное определение, по-моему, вполне применимо к организации, оказывающей по телефону определенную помощь нуждающимся в ней.

Интересно отметить, что один из корифеев современной суицидологии, профессор Калифорнийского Университета в Лос-Анджелесе Эдвин Шнейдман определяет основной инструмент Горячих Линий как «...разговор двух собеседников без физического присутствия» (личное сообщение, май 1994 г.). Этот подход, естественно, точно передает сущность любой телефонной беседы. Ну, а нам стоит рассмотреть вопрос о том, чем же разговор, ведущийся по Горячей Линии, во время которого абонент не видит своего помощника, отличается и выходит за рамки обычной беседы между двумя людьми. Прежде всего, в обоих определениях констатируется отсутствие очного контакта между клиентом (абонентом) и помощником. И поскольку в определение Горячих Линий включается лишь общение по телефону, то обучение консультированию и его осуществление при телефонном и очном вариантах существенно различаются.

Ранние литературные обобщения

Ранние литературные источники, касающиеся проблем Горячих Линий, насчитывают множество руководств, опубликованных текстов и статей как о самих Линиях, так и

о том, каким образом следует относиться к предлагаемым видам помощи и услугам. Однако ни в одном из них не предпринято попыток дать определение Горячей Линии как службе. Сам термин предложил в 1963 году Джесс Горкин, редактор одного из разделов газеты «Бостон Глоуб», издававшейся в Бостоне, штат Массачусетс, упомянув его в своем письме к Президенту США Джону Кеннеди. Горкин предложил установить прямую «Горячую Линию» между Президентом и Первым Секретарем Коммунистической партии Советского Союза Никитой Хрущевым, чтобы преодолеть барьеры общения, возникшие в эпоху «холодной войны» и особенно усилившиеся в начале 1960-х годов во время Кубинского кризиса. В те времена даже для передачи самых срочных сообщений из Вашингтона в Москву требовалось четыре часа, что, естественно, было слишком долгим и опасным промедлением в случае возникновения острой ситуации, например непредвиденного использования ядерного оружия. Горкин полагал, что ускорение передачи информации с помощью «Горячей Линии» позволит каждой из сторон своевременно предупредить другую о подобной случайности, а также подтвердить, что какое-либо испытание ядерного оружия не является угрозой национальной безопасности для другой страны.

Поскольку в те времена существовало уже множество телефонных систем и служб, то название «Горячая Линия» было закреплено за теми из них, которые могли осуществить

такое немедленное реагирование в случае критической ситуации или кризисного состояния. Центры профилактики самоубийств, клиники для лечения наркомании, службы социальной помощи избрали это название или закрепили его за своими телефонными службами, уже существовавшими к тому времени. Среди ранних публикаций на английском языке стоит упомянуть руководства по подготовке консультантов и оценке эффективности работы служб телефонной помощи, принадлежащие перу Робинсона и Ягера (*Robinson, Yeager, 1974*), Кригера с сотр. (*Krieger et al., 1975*), Бэйзмана с сотр. (*Baizerman et al., 1976*), Элсофрома и Сили (*Alsofrom, Seeley, 1978*), Гринстоуна и Левитона (*Greenstone, Leviton, 1979*) и Кинга (*King, 1974*). В них излагались основные стратегии и подходы, которыми следует руководствоваться в телефонном консультировании на Горячих Линиях.

Однако времена изменились. В настоящее время Горячие Линии предназначены не только для обращений в неотложных, критических ситуациях, таких, например, как необходимость предотвращения самоубийства или кризисная интервенция. Сегодня существуют Горячие Линии, куда можно обратиться по поводу практически любой проблемы, возникшей в жизни человека. В текущей литературе мы находим обсуждение деятельности Горячих Линий, предназначенных для кризисной интервенции (*American Journal of Emergency Medicine, 1990*), для больных с повреждениями спинного мозга (*Staff, 1987*), наркоманией (*Meade, 1991*),

для детей (*Long, Long, 1988*), больных, страдающих депрессией (*Christensen, Dorwick, 1983*), для предотвращения самоубийств (*Barmann, 1980*), для информации о социальных службах (*Baquis, 1990*), для больных с алкоголизмом (*Fitzgerald, Mulford, 1985*), тех, кто сталкивается с болезнью Альцгеймера (*Goodman, Pynoos, 1990*), для помощи нуждающимся в специальных выездных бригадах (*King, 1991*) и т. д. Правоохранительные учреждения (*Moore, 1990*) и дипломатические службы (*Staff, 1990*) также организовали особые программы Горячих Линий, расширяющие круг предлагаемых ими услуг.

Одним из наиболее сложных вопросов, возникающих в связи с широким распространением Горячих Линий, становится точное определение места, которое они занимают в качестве отдельных, специфических служб среди остальных организаций, оказывающих различные услуги населению, особенно в системе служб предотвращения самоубийств. Лишь некоторые Горячие Линии являются независимыми организациями, связанными с другими службами паритетными основаниями и самостоятельно поддерживающими свое существование. Многие Горячие Линии, например прикрепленные, представляют собой часть более обширных систем и могут спонсироваться местными агентствами здравоохранения, больницами, наркологическими клиниками или другими социальными службами, которые призваны оказывать неотложную помощь, особенно во время психического

кризиса, грозящего самоубийством.

Прикрепленные Линии обычно придерживаются методологии и практики работы службы-спонсора. Иными словами, если Горячая Линия спонсируется или поддерживается клиникой психического здоровья, то она соблюдает ее политику и в соответствии с ней осуществляет свою деятельность. Как следует из краткого литературного обзора, прикрепленные Горячие Линии сегодня спонсируются самыми различными организациями, каждая из которых придерживается собственной стратегии и правил работы. С другой стороны, независимые Горячие Линии, не полагаясь на средства спонсоров, должны сами разрабатывать теоретические и практические принципы своей работы. И опыт показывает, что немногие из них отличаются оригинальностью, ибо в качестве руководящих моделей используются одни и те же ранние статьи и тексты.

Результатом столь повсеместного широкого распространения как прикрепленных, так и независимых Горячих Линий явилась чрезмерная широта представлений, имеющих у населения, о том, что представляют собой Горячие Линии и какую помощь они оказывают. Определение, приведенное в начале главы, – это попытка дать наиболее общую характеристику Горячих Линий. В дальнейшем оно поможет обозначать их особенности в узком смысле или в качестве специализированных служб (например, в структуре медицинской и психиатрической помощи), или как части орга-

низаций, оказывающих более широкие виды гуманитарных услуг. Если не прийти сначала к общему пониманию в отношении определения и характеристики Горячих Линий, то затем будет невозможно провести водораздел между ними и, например, учреждениями психического здоровья или центрами кризисной интервенции.

Литература

Alsofrom R.K., Seely M.F. Procedural Manual for crisis line (rev. ed.). Joliet (IL), unpublished manuscript, 1978.

American college of emergency Physicians. Providing telephone advice from the emergency department (Position Statement) // *Annals of Emergency Medicine*, May. 19 (5). 1990. P. 600.

Baizerman M., McDonough J.J., Sherman M. Self-evaluation handbook for hotlines and youth crisis centers. Minneapolis: Minnesota University, Center for Youth Development and Research, 1976.

Baquis D. Consumer privacy (Office of Special Advisor to the President, Tele-Consumer Hotline). 1990.

Barmann B.C. Therapeutic management of chronic callers to a suicide prevention center // *Journal of Community Psychology*, January. 8 (1), 1980. P. 45–48.

Christensen R., Dowrick P.W. Myths of mid-winter depression // *Community Mental Health Journal*. 19 (3). 1983.

P. 177–186.

Fitzgerald J.L., Mulford H.A. An experimental test of telephone aftercare contacts with alcoholics // *Journal of Studies on Alcohol*. 46 (5). 1985. P. 418–424.

Goodman C.C., Pynoos J. A model telephone information and support program for caregivers of Alzheimer's patients // *Gerontologist*, June. 30 (3), 1990. P. 399–404.

Greenstone J.L., Leviton S.C. The crisis intervener's handbook. Crisis management Workshops. 1979.

King G.D. How to handle hotline calls // *Mental health*. 58 (4). 1974. P. 10–13.

King H. A telephone reassurance service: 2. A natural support system for the elderly // *Journal of Gerontological Social Work*. 16 (2). 1991. P. 159–177.

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.