

Понимание психического состояния клиента в процессе телефонного консультирования

Алаева М.В.

Помощь людям по праву считается одной из важнейших человеческих ценностей и добродетелей. В цивилизованных обществах, отличающихся высокой степенью разделения труда, существуют службы, специально направленные на оказание помощи «нуждающимся». Телефон доверия выступает одной из вариаций данных служб [1].

Создание телефонов доверия не случайно, так как одним из самых простых и понятных признаков готовности человека решать свою проблему является его обращение с просьбой о помощи. И в большинстве случаев такая помощь должна быть доступна и мобильна.

Исходя из этого, условно можно выделить две группы ситуаций оказания помощи: по инициативе обратившегося или по инициативе помогающего. Соответственно, если человек обращается с просьбой, он тем самым заявляет о том, что у него существует проблема и что он готов принять помощь и воспользоваться ею. Обычно профессиональная помощь оказывается таким людям только на добровольной основе. Человек может обратиться в специальные службы и самим фактом своего обращения он заявляет, что имеет намерение принять помощь. Однако, бывают ситуации, когда человек не обращается за помощью не потому, что ее не хочет, а потому, что не знает, что может на нее рассчитывать, или не знает, где и как может ее получить. Кроме того, существуют и ситуации боязни быть не понятым, осужденным со стороны.

Обычно службы социальной защиты и службы, оказывающие психологическую помощь, работают по принципу «запрос-отклик». Специалисты этих служб могут информировать о своих услугах и предлагать их, но они не станут их оказывать без проявления инициативы со стороны нуждающегося в их помощи.

Если человек по собственной инициативе обращается к психологу за помощью, и психолог соглашается ему помочь, оставаясь при этом в рамках своих профессиональных обязанностей, эта помощь будет заключаться в беседе, построенной особым образом, – *психологической консультации*. Такая беседа, как правило, сосредотачивается на вопросах, связанных с межличностными отношениями клиента, его отношением к различным аспектам своей жизни или жизни близких людей. В зависимости от характера проблемы клиента и его запроса, консультации обретают различное содержание и имеют различную структуру. В общем, можно выделить три вида консультирования: информационное, проблемное и кризисное.

1. Информационное консультирование затрагивает ситуации, когда клиент действительно нуждается в точной и своевременной информации,

которой психолог владеет в силу своего образования и положения. Специфика информационного консультирования в том, что человек, обратившийся за помощью, имеет намерение что-то сделать, но ощущает недостаток каких-то знаний, необходимых для реализации этого замысла. При этом психолога он рассматривает всего лишь как источник информации и намерен нести полную ответственность за ее использование.

2. Проблемное консультирование. Довольно часто к психологам обращаются с вопросом: «Скажите, что мне делать?». Обычно в таких случаях человек стоит перед необходимостью принять какое-то важное решение и по некоторым причинам не решается его сделать самостоятельно, это могут быть текущие жизненные аспекты, вопросы, связанные с обучением и многое другое. Такие люди могут сравнивать жизнь с лыжной, проложенной другими людьми, говоря: «есть довольно протяженные отрезки, по которым можно скользить, не задумываясь о направлении, но иногда встречаются развилки, и нужно решать, куда свернуть».

3. Кризисное консультирование предполагает помощь в переживании психологических кризисов. Психологическим кризисом мы называем такую ситуацию, в которой жизненные обстоятельства становятся настолько непереносимыми, что возникает ощущение «тупика», «крушения жизни». Обычно эти обстоятельства связаны с каким-то событием, радикально изменившим, перевернувшим жизнь человека. Примерами таких событий могут служить: предательство, измена, развод, пережитое физическое или сексуальное насилие, крушение жизненных планов и многое другое [2].

Важнейшая психологическая составляющая кризиса – сильные разрушающие переживания: отчаяние, депрессия, сильная тревога, гнев, чувство вины и т. д. Порой эти переживания настолько сильны, что человек просто не может здраво мыслить и принимать обдуманное решение. Естественно, что психолог, осуществляющий кризисное консультирование, сосредотачивает свои усилия на помощи клиенту в совладании с разрушающими переживаниями. Иными словами, психолог работает не с содержанием проблемы клиента, а, скорее, с его состоянием.

Отметим, что истинный психолог-консультант должен уметь создавать особые «помогающие» отношения на основе работы с актуальным состоянием клиента.

Психологическая помощь заключается в создании особых «помогающих» отношений между психологом и клиентом. Эти отношения проявляются, прежде всего, в сопереживании человеку, испытывающему трудные моменты жизни, в поощрении его к осознанию самых тяжелых, болезненных переживаний. Такая поддержка, без активного вмешательства, без стремления силой «успокоить», заставить воздержаться от слез, оказывается чрезвычайно важной. Как правило, клиент рассчитывает на такие отношения.

Родители, выступая в роли клиентов, в большинстве случаев прибегают именно к телефонному консультированию. Это объясняется рядом причин, среди которых убеждение о мобильности телефонной службы и отсутствие непосредственного зрительного контакта (родители не всегда морально готовы к «вынесению личного» за пределы семейного быта, что приводит к скованности, смешанным чувствам и т. д.). Так как родители достаточно часто переживают больше, чем их дети, то порой психологическую помощь приходится оказывать именно им. Сама работа будет складываться из того, чтобы изначально проработать состояние родителей, а уже потом перейти к решению текущей проблемы.

Важно отметить, что «травмированная психика» наиболее уязвима, поэтому психологу-консультанту, работающему с клиентом (взрослым или ребенком, реализующим различные социальные роли, в том числе роли ученика, родителя, педагога), необходимо быть особенно тактичным и понимающим.

Отметим, что понимание – это одна из основных профессиональных задач психолога-консультанта, выступающая в качестве критерия его профессиональной зрелости. Оно рассматривается как предметно и контекстуально обусловленные процесс и результат формирования смысла ситуации взаимодействия его субъектов – смысла поступков, высказываний и переживаний [3].

Центральные категории психологического консультирования – *переживание и смысл*, и связанные с ними процессы *понимания и интерпретации* высказываний клиента как специфических источников, несущих в себе личностное содержание.

Связанные вербальные высказывания клиента являются продуктом выражения субъективных переживаний и смыслов, образованных сочетанием знаков, переплетением значений, и представляют собой адресное, компактное и воспроизводимое выражение внутреннего содержания, развернутое во времени.

Понимание основано на различении *непосредственного переживания* и *осознания* этого переживания. Его «психологическая сущность» состоит в *превращении чужого в «свое-чужое»*.

Понимание – всегда сотворчество понимающих, и важным инструментом такого сотворчества является диалог, часто рассматриваемый как путь к взаимопониманию, в котором происходит открытие реальности другого человека, его мыслей, чувств, представлений о мире, осуществление «психологического сопровождения» переживаний клиента и видение этого мира глазами собеседника.

Говоря о лице, запрашивающем психологическую помощь средствами телефонного консультирования (телефон доверия), следует отметить, что психологическая работа будет особенно трудоемкой. Так как, во-первых, консультант не видит эмоциональной реакции клиента, во-вторых, возникают различного рода трудности в понимании актуального состояния, среди которых: многозначность большинства слов, намеренное искажение

говорящим исходного смысла сообщения, трудность открытого самовыражения, наличие большого количества сходных состояний (проявление состояния разной степени интенсивности), наличие субъективных смыслов слушающего.

Поэтому от выбранной позиции консультанта телефона доверия, в данном случае, от выбранной им позиции слушателя, зависит результативность диалога.

Здесь доминирующим типом слушателя должен являться искусный (понимающий) слушатель – способный помочь человеку говорить, облегчающий самораскрытие. Это собеседник, который пытается понять и не оценивает слов, не анализирует, зачем это сказано, не навязывает свое сочувствие, не пытается разложить речь «по полочкам». Он действительно слушает и слышит именно то, что говорит субъект выражения.

Раскрывая позицию слушателя, следует выделить основные, на наш взгляд, характеристики:

- общение в системе «МЫ» - позиция на равных;
- активность: умение и желание помочь собеседнику раскрыться за счет создания благоприятной ситуации и умение задавать вопросы; уверить его, что все произносимое верно понято;
- открытость, пронизательность, эмпатичность: умение понимать и пропустить через себя переживания другого; уловить эмоциональную окраску переживаний и значение для говорящего; ответное выражение своего понимания чувств другого.
- внимательность, умения слушать и слышать: увидеть и воспринимать переживания разной глубины - от очевидных до сложных, скрытых.

Позиция слушателя определяется и целью получения информации. Основной в психологическом консультировании должна быть цель «слышать, чтобы понять», предполагающая поиск ключевых слов и фраз, в обобщенном виде формулирующих основные проблемы обсуждаемого вопроса. При этом важно желание понять, желание и возможность создать вокруг себя атмосферу понимания, готовность запрашивать информацию и проверять услышанное, чтобы прояснить то, что мы «понимаем».

Способность внимательно слушать и понимать невысказанные или частично высказанные мысли, чувства и состояния - это и процесс, и конечный результат слушания. Слушание не только способствует взаимному обмену информацией, идеями, пониманию чувств, но и является основой плодотворного общения. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, принимаю Вас, хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и состояние». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей, чувства и позволит полностью раскрыться.

И лишь после того, как человек более-менее справился со своим состоянием, психолог может предложить ему помощь в решении проблемы (проблемную консультацию) или, если это необходимо,

информационную поддержку. Однако эти виды помощи могут быть приняты лишь в том случае, если человек адекватно воспринимает свою жизненную ситуацию, понимает свое место в ней и принимает ее такой, какой она является в реальности. Поэтому психологическая поддержка логично предшествует обсуждению острых и далеко не всегда приятных вопросов.

Литература

1. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. СПб.: Речь, 2005. 283 с.
2. Мелибрда Е.Я. Я-Ты-Мы: Психологические возможности улучшения общения. Пер. с польского Е.В. Новиковой. М.: Прогресс, 1986. 254 с.
3. Минигалиева М.Р. Стратегии понимания клиента в индивидуальном психологическом консультировании. Дис. канд. психол. наук : 19.00.05 : Москва, 1999. 275 с.