

## Работа с утратой в телефонном консультировании

*Разыграева А.А.*

На Телефоне доверия с переживанием горя приходится сталкиваться часто: консультанты нередко встречаются с абонентами, потрясенными смертью близкого человека или тяжелой невозвратимой утратой чего-либо, имевшего витальный смысл. Жизнь без утрат невозможна. К утратам помимо смерти относятся длительная разлука, прекращение отношений со значимыми людьми. Они бывают социальными (утрата работы или учебы), психическими и физическими (утрата соответствующих способностей или возможностей), духовными или материальными. У детей, например, смерть животных или утрата вещей часто приводит к горю. Для создания позитивных перемен в состоянии человека необходимы умение и знания психологии горя. Это дает возможность эффективно осуществлять психологическую помощь или просто человеческую поддержку.

Смысл каждого расставания, каждой потери в общем один и тот же. Человек оказывается перед ситуацией, которая резко отличается от привычной, предшествующей. Его картина мира разрушена. Не важно – по доброй воле он совершает это разрушение или разрушение привнесено извне. В любом случае это разрушение старой картины. Абоненту предстоит долгий или короткий путь завершения разрушения старой картины, опыт агрессии и дезориентации, и затем опыт создания нового мира, принятия его. К сожалению, абонент может "застрять" на разных этапах этого процесса. В этой ситуации многие дни и годы душа человека оказывается во власти бесконечно воспроизводящихся чувств. Процесс творческого приспособления оказывается прерванным.

***Задача консультанта при работе с горем*** – диагностировать застревание и поддержать абонента в том, чтобы он встретился с опытом

горя и опытом потери, чтобы он смелее и в осознанном состоянии прошел через этот процесс – процесс исцеления души.

В течение нашей жизни мы все теряем что-то, будет ли это смерть близкого человека, развод, потеря работы, но порядок естественного проживания горя, тот эмоциональный путь, по которому пройдет человек – един для разных ситуаций.

### **Эмоциональный путь проживания горя:**

#### **1. Отрицание.**

Неверие в то, что картина мира изменилась, что в ней утрата. Человек как будто бы говорит миру: "Не верю", предпринимает попытку строить жизнь по старым принципам – "как если бы он был со мной". Это означает, что у человека недостаточно ресурсов для того, чтобы пережить расставание и организовать на эмоциональном уровне жизнь заново. Ему страшно рискнуть признать, что его жизнь разрушена, и что надо рискнуть и принять новую реальность. Он надеется на "чудесное восстановление" прежней жизни, и видит мало перспектив построить в будущем новую жизнь.

#### **2. Обида.**

Обида может проецироваться на себя, на мир, на ушедшего, на врачей, на друзей. Это переживание символизирует то, что человек начал выходить из слияния, и тревога возросла. Это реакция на разрыв слияния.

#### **3. Агрессия.**

Это направленная вовне энергия, бессильный гнев на то (на тех), кто "виноват". Эта агрессия диагностически означает, что из слияния человек вышел и выражает чувства в адрес проекции. Даже если это агрессия на себя – выход из слияния уже произошёл.

#### **4. Отчаяние, взрывы горя, которые сменяются печалью, умиротворением.**

Человек проходит через контакт с пустотой, признавая свою беспомощность, бессилие что-то изменить. Печаль и светлая пустота – это эмоциональное выражение окончательного расставания со старой картиной мира.

#### **5. Построение новой картины мира.**

На обломках старого мира строится новый. Все хорошее, что было связано с ушедшим человеком, остается не как актуальное воспоминание, а как память, которая может стать ресурсом для новой жизни. То, что отделено от прошлого, что ценно, можно взять с собой в новой роли ("я сохраню на память любовь и воспоминания", "я новым способом буду воплощать те же идеалы!", "я пойду другим путём").

Консультанту важно знать о себе, что он может искренне в какой-то момент пропускать или забывать фазы этой работы, если в его собственной душе есть незавершенная работа прощания (работа горя). Поэтому представленная схема может стать подсказкой или *опорой для самоподдержки консультанта в работе с абонентами.*

Человек спонтанно переживает эти фазы, делая "работу горя". Консультант может помочь ему пройти те этапы, в которых человек "застрял". Отменить этапы невозможно, зато стоит поддержать эмоциональное проживание на каждом этапе, а после "насыщения" – переход к следующим этапам. Ускорять переходы или перескакивать из жалости через этап бессмысленно.

Иногда "застревание" на определенном этапе проживания связано с тем, что человек не решается пережить чувство, не санкционированное в данной культуре. В такой ситуации консультант создает атмосферу принятия, и "легализации негативных чувств", тем самым давая возможность "завершить незавершенные действия".

Часто в состоянии горя невозможно поговорить с друзьями, родственниками, сотрудниками. Найдется не много таких, с кем легко говорить. Большинство знакомых ждут от горящего, что вскоре после утраты, даже если это смерть или развод, он будет вести себя так, как будто начал новую жизнь, хотя он еще не скоро будет готов сделать такой выбор.

В горе нужно быть с людьми и чем сильнее горе – тем это важнее. Важно, чтобы горе видели.

### ***Помощь абонентам, "застрявшим" на разных фазах переживания горя.***

В телефонном консультировании важно сориентироваться – на каком этапе проживания горя остановился абонент. Первый шаг консультанта в практике работы с горем часто заключается в том, чтобы показать абоненту, что он находится в подвешенном состоянии. Такие абоненты часто говорят об умершем человеке в настоящем времени, как если бы внутренние беседы с ним продолжались. Как если бы он буквально телесно присутствовал "в теле" того человека, который никак не может начать совершать работу горя.

### ***Помощь абоненту на первой фазе проживания (отрицание):***

Чаще всего звонят абоненты, которые находятся на первой фазе проживания и застряли в ней – подростки не верят, что расстались со своими любимыми, родители не верят, что их ребенок умер. Такие абоненты не живут настоящим и им тяжело найти ресурс в реальной действительности – они в прошлом, в мире своих фантазий.

На первой фазе человеку часто мешают заверения друзей и близких о том, что не надо так переживать, все образуется. Как ни странно, больше поможет присутствие человека, который объективно скажет – да, произошло действительно ужасное событие. При этом консультант присутствует с абонентом, показывая ему, что он не одинок в своём горе (– Я с вами, я понимаю вашу боль). На этой стадии консультант является опорой для абонента. Устойчивое присутствие терапевта – ресурс для абонента на данном этапе проживания.

### ***Помощь абоненту на второй и третьей фазе проживания (обида и агрессия):***

На этих этапах абонент может стесняться своей злости и обиды, считая, что "об ушедших можно говорить только хорошее или ничего". Он может опасаться осуждения со стороны общества. Или опасаться разрушения собственных представлений о самом себе, так как не мыслит в себе возможности обиды или агрессии к тем, кого любил. ("Если я его любил – значит, во мне не должно быть злости. Если я злюсь – следовательно, я его не любил. А как даже тогда быть. Кто я?").

Такая наблюдаемая (временная) регрессия к примитивным детским логическим построениям кажется нелепой, но надо помнить, что под влиянием травмы человек возвращается на время к инфантильным формам поведения.

Абонента можно просить представить себе умершего в том виде, в том образе, каким он его помнит в лучшие моменты их отношений.

Для того, чтобы человеку было легче встретиться с чувствами, оживить свой опыт по отношению к ушедшему, можно, буквально, использование фотографии или памятной вещи, помещаемых на подушку напротив. Стоит попросить клиента выразить в монологе, обращенном к умершему, то, что он испытывает, когда представляет умершего. Человека необходимо поощрять выразить чувства по отношению к умершему максимально экспрессивно, «как если бы он сейчас фантастическим образом мог слышать тебя!» Стоит поддержать в этом разговоре сообщение об обидах и о благодарности, о злости и о нежности, о претензиях и о моральных долгах.

Иногда в этом эксперименте стоит попросить клиента представить себе и рассказать о том, какие чувства, как ему кажется, мог бы испытать тот, к кому адресованы эти слова. И даже предложить "понарошку" ответить от имени умершего ("как он мог бы сказать?").

### ***Помощь абоненту на четвертой фазе проживания (отчаяние, взрывы горя, которые сменяются печалью, умиротворение).***

На этом этапе важно помочь абоненту в выработке умений справляться с теми областями жизни, где влияние умершего было наиболее заметно. Горюющий может не осознавать тех ролей, которые умерший играл в его жизни. Можно задать вопрос для осознания: "Что давал мне умерший и что из этого я могу сам?" Иногда полезно переформулировать потерю в позитивный ракурс:

- Если бы у горя были слова, чтобы оно сказало?
- Что мне дает утрата?

На этом этапе необходимо использовать *телесный ресурс* (особенно при взрывах горя), потому что способность выдерживать чувства можно развивать только в теле.

– Можно попросить клиента прикоснуться к груди к тому месту, где ощущается боль – это будет раскрывать тело и повышать способность

выдерживать переживание горя. Прикосновение усилит процессы саморегуляции.

– Можно попросить клиента посмотреть в течение нескольких минут на свои раскрытые ладони. Это движение помогает телу выйти из закрытого состояния. Восстанавливается верхняя часть тела, энергия начинает течь вниз.

– Можно предложить абоненту почувствовать ступнями землю, пол. Это ощущение помогает заземлиться и почувствовать землю как ресурс.

– Реагировать на изменения дыхания клиента. Замечать малейшие изменения в лучшую сторону (– Ваше дыхание стало равномернее, вы начали дышать).

### ***Помощь абоненту на завершающей фазе проживания:***

На завершающей фазе человека может остановить предрассудок о том, что отказаться от памяти о человеке, отпустить его – это "предательство". Тем более, что построение планов на новую жизнь так же может быть предметом осуждения со стороны окружающих.

На переходе к фазе завершения отношений и перехода к построению новых жизненных планов стоит обратить внимание человека на реальность. Часто клиенты стараются "выбросить все", и им буквально можно подсказать, что есть что-то хорошее, что они реально могут взять с собой в новую жизнь: "Расставание с человеком не значит, что вы должны вычеркнуть его из своей памяти". Для того, чтобы поддержать эту тему, можно задать клиенту и следующие вопросы: "Что ты хочешь взять с собой от этого человека и что ты хочешь оставить в прошлом, похоронить?", "Какую часть отношений ты хочешь унести с собой и что хочешь оставить?", "Какие у тебя любимые воспоминания об этом человеке?"

Когда кажется, что человек закончил послание, консультант спрашивает, чувствует ли он себя готовым сказать "до свидания". Это является ответственностью клиента. Если человек готов сказать "до свидания", поощрите его сделать это буквально в форме физической игры в пространстве. Вплоть до того, что можно отнести подушку в соседнюю комнату и произнести (вербализировать) "до свидания" или какое-либо другое подобное выражение.

Наличие невыраженных чувств, будут ли это любовь, агрессия или обида, препятствуют истинному существованию человека "здесь и сейчас". Поэтому процесс проживания очень важен. Один из способов достижения этого – когда человек в воображаемом диалоге выражает свои чувства к тому, кто ушёл.

Такой последовательный, ориентированный на последовательные этапы процесса подход к работе с горем может быть применён к любой потере, будет ли это потеря человека, отношений, домашнего животного, работы, предмета и так далее.

Антрополог Маргарэт Мид сказала: «Мы празднуем, когда человек рождается, когда люди женятся, но когда они умирают, мы ведем себя так, как будто ничего не случилось».

Боль от горя тоже может быть созидательной. Она реальна, она длится долго, но не вечно. Она проходит. Не просто проходит, а может попутно создать нового человека.

Главной частью процесса восстановления после утраты является понимание, что даже при самой серьезной потере, перевернувшей всю жизнь, мы остаемся хозяевами своей судьбы. Вы не выбираете события, но у вас есть выбор, как на них отреагировать[6]

### **Патологические реакции на утрату.**

Реакция на утрату значимого человека характерна для всех культур и можно считать, что реакция на утрату – это норма. Разница между нормой и патологией горя – в длительности и интенсивности переживаний.

**Осложненное горе** возникает, если описанное течение переживания замедляется, приостанавливается или появляются сложности с интеграцией утраты и приобретением нового опыта. Часто это происходит, если связь была амбивалентной или горячий обладает нарциссическими чертами, тогда утрата воспринимается как части себя или не воспринимается вообще как утрата. Или существует сильная зависимость от умершего, тогда теряется представление о себе как о сильном человеке, способном справляться с трудностями. У него собственная сила воспринимается через человека, от которого зависит. Чувства беспомощности и растерянности заглушают тревогу и перекрывают все чувства.

#### **К осложненному горю приводят:**

- а) внезапная или неожиданная утрата,
- б) утрата, вызвавшая двойственные чувства, прежде всего гнев и самообвинение,
- в) утрата, с которой были связаны отношения чрезмерной зависимости, породившие отчаянную тоску,
- г) множественные утраты на протяжении незначительного времени,
- д) отсутствие систем поддержки личности или жизнеобеспечения.

Если миновало несколько лет, но признаки горя существенно мешают в жизни, тогда следует говорить об осложненном горе. Среди всех горящих оно составляет не более 10 - 15%.

К его признакам можно отнести следующие: после утраты полностью меняется стиль жизни или привычки, возникает сильная тенденция избегать людей или активности, связанных с ней. Отождествление достигает степени принятия даже тех черт или форм поведения ушедшего, к которым ранее относились отрицательно. Появляется страх умереть от той же самой болезни. Человек не может заставить себя посетить кладбище и принять участие в ритуалах или, наоборот, полностью поглощен этой деятельностью. Алкоголь или седативные средства

употребляются в больших количествах. Появляются навязчивые мысли об утрате и ее деталях, ушедший превращается в святого или, наоборот, в исчадие ада. Разговоры ведутся так, как если бы человек был жив или утрата только что случилась. При разводах иногда возникает фиксация на чувстве мести. Постоянно ощущается безнадежность, бессмысленность существования, человек утрачивает способность радоваться, выполнять ежедневную работу или устанавливать отношения с людьми.[4]

### ***Помощь абоненту при осложненном горе.***

*Самое важное — это активное выслушивание с готовностью принять и облегчить его чувства и переживания.* В состоянии горя клиент регрессирует в довербальный период и в этой ситуации особенно важно присутствие консультанта. Советы или наставления оказываются непродуктивными. Абоненту следует дать возможность полностью выразить свои чувства и оказать поддержку симпатией и добротой. Необходимо быть с ним, чтобы он знал, что его переживания являются естественными, и он не одинок. Эмпатическое понимание со стороны консультанта является эффективным на всех этапах процесса горя, поскольку способствует интеграции опыта утраты. Абонент может неоднократно возвращаться к актуальным переживаниям или различным деталям утраты: эффективность помощи будет во многом зависеть от степени терпения в ходе эмпатического выслушивания. Скорость принятия утраты у разных людей различна. Помня об этом, следует определить по основным признакам стадию, в которой находится собеседник, а также предполагаемую скорость "работы горя". Горюющий не может увеличивать ее произвольно, поэтому, используя эмпатию, необходимо идти вместе с абонентом в его темпе.

Если позволяет состояние абонента, имеет смысл работать вместе над исследованием проблемы. В этом процессе очень важным становится *факт утраты*. Исследование приводит к обсуждению понятия о смерти. В этом контексте продуктивным становится упоминавшийся тезис М. Мамардашвили: "Человек начинается с плача по умершему", дающий огромные ресурсные возможности для работы с абонентом. Жизнь полна разнообразных событий и явлений. Она описывается языком жизни. Смерть не может быть ее событием, находясь "по ту сторону", и потому принципиально не определима. У нас просто нет языка смерти. Она присутствует в жизни в качестве символа. Он, как считал М.Мамардашвили, может быть событием жизни, став "обостренным чувством сознания". Он писал: "Нельзя жить, если жизнь не освещена тем особым напряжением, что сопутствует переживанию смерти, которая как таковая не может быть эмпирически переживаемым состоянием человека" [5,с.12]. Поэтому конечной целью работы с клиентом является превращение острого горя в это обостренное чувство сознания.[3] Для этого в консультативном диалоге абоненту необходима помощь в создании его личной деконструкции переживания горя. Среди прочего в ней

необходимо учитывать, что человек не может пережить смерть как событие жизни и сталкивается с ней только в виде символа.

В заключение консультирования следует работать с абонентом над интеграцией опыта потери. Она достигается разработкой индивидуальной стратегии переживания горя и исследованием предлагаемых жизнью новых возможностей. Следует рассмотреть горе как процесс личностного роста абонента и способствовать укреплению надежды, скрывающейся в имеющихся системах поддержки человека. Важной задачей является переключение его энергии на новые отношения и занятия.

Работа горя – сложный процесс. Эта работа включает любовь, обиду, душевную боль, злость, фрустрацию, страх, растерянность, замешательство, надежду и одиночество. Прохождение по пути горя и расставания, когда этот путь завершен, полно экзистенциального смысла и терапевтично. Когда боль, двигавшая человеком, в процессе работы уходит и человек отыскивает ресурсы для восстановления, он получает уникальный опыт. Опыт вхождения в кризис, пребывания в кризисе, выхода из кризиса и обновления. И в этом нелегком пути абоненту может помочь консультант на телефоне доверия.

### *Литература:*

1. Василюк Ф.Е. Психология переживания: анализ преодоления критических ситуаций. М: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
2. Изард К. Эмоции человека. СПб.: Питер, 1999.
3. Линдемманн Э. Клиника острого горя/ЛПсихология эмоций. Тексты/Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М: Изд-во МГУ 1984 С 212—220.
4. Моховиков, Дыхне Кризисы и травмы
5. Мамардашвили М. О философии/Вопросы философии №5 1991 С 4—6.
6. Хааз.Э. Ритуалы прощания: антропологические и психоаналитические аспекты работы с чувством утраты//Московский психотерапевтический журнал, № 1. 2000. С.29-47.
7. Экхарт М. Духовные проповеди и рассуждения. Репринт. Изд. 1912 Г. М.: Политиздат, 1991.