Мотивы развлекающихся абонентов

При анализе мотивов абонентов, обращающихся со звонками развлекательного характера, мы основывались как на уже существующих работах, посвященных этой теме, так и на наших данных [Алексеевский, 2006; Осорина, 1985].

Возможные мотивы развлекательных обращений представлены в таблице 3.

Таблица 3

Мотивы развлекающихся абонентов

Тип звонка	**Предполагаемые мотивы**
Звонки-шутки	Поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром; преодоление эмоциональной подчиненности взрослым; преодоление стеснительности; повышение статуса среди ровесников
Звонки-фантазии	Уменьшение эмоционального напряжения; метафорическое послание взрослым о своих психологических трудностях; проявление неосознаваемых агрессивных чувств; желание узнать, как вести себя в сложных ситуациях;

	помощь друзьям и знакомым, столкнувшимся с жизненными трудностями; лучшее понимание себя и других людей через проигрывание интересующих ролей
Навязчивые звонки	Снижение высокого уровня тревоги.
Звонки-оскорбления	Тестирование границ дозволенного поведения; безопасное выражение агрессивных чувств
Звонки-пранки	Повышение психологического статуса среди сверстников; управление поведением взрослого; проведение досуга
Сексуальные звонки	Познавательная мотивация; достижение сексуального удовлетворения; тестирование новых «взрослых» ролей
Звонки-знакомства	Информация о взрослых, которые оказывают психологическую помощь детям; тестирование новых «взрослых» ролей

Рассмотрим выделенные виды мотивов.

Звонки-шутки. По нашим наблюдениям, с шутливыми или абсурдными фразами чаще всего обращаются дети 8 - 12 лет. Мотивация, лежащая в основе звонков подобного типа, рассмотрена М. В. Осориной. Она подчеркивает, что мотивационной основой звонков-розыгрышей в этом возрасте часто является

поиск форм социального взаимодействия с окружающим миром: дети пробуют различные варианты общения, овладевают «взрослыми» ролями.

Мотивами детских звонков-шуток, с точки зрения М. В. Осориной, являются также сохранение самообладания перед лицом рассерженного взрослого, преодоление эмоциональной подчиненности взрослым [Осорина, 1985].

Пример:

- *Детский телефон доверия. Здравствуйте.*
- *Это мясокомбинат? Почему вы продаете тухлые сосиски?*

Возможная интерпретация этой фразы заключается в том, что ребенок пробует новую для себя форму общения и хочет понять, как взрослый будет реагировать, когда он звонит не по адресу и его обвиняет. Мы предполагаем, что дети получают удовольствие от того, что они могут довести взрослого до раздражения и злости. Управляя его эмоциональным состоянием, ребенок приобретает преимущество, своеобразную власть над взрослым. Чем больше ребенок чувствует раздражения, агрессивных ноток в голосе консультанта, тем больше эмоционального удовлетворения он получает, тем больше шансов, что он будет продолжать звонить с этой целью.

Мотивом развлекающих абонентов также может быть повышение статуса звонившего в группе детей или подростков.

Пример:

Дети часто звонят на школьной перемене с включенной громкой связью.

«*Алло, это пункт приема детских страхов? Мы боимся контрольной, помогите нам ее написать».*

Другой мотивацией может быть желание ребенка справиться с застенчивостью, неуверенностью в себе. Для детей с такими личностными

особенностями важен опыт преодоления стеснительности, а не разговор с консультантом. Поэтому, высказавшись, они сразу же бросают трубку.

Пример:

«*Алло, у меня проблема: я ромб».*

Звонки-фантазии. Детский терапевт В. Оклендер уделяла фантазиям ребенка большое значение, считая их выражением детских чувств. По ее мнению: «Мы можем заглянуть во внутренний мир ребенка через его фантазии <…>. Фантазия становится способом выражения того, что в реальности вызывает у него беспокойство» [Оклендер, 2005. С. 18]. Большинство звонков-фантазий связано с травматическими темами (такими, как суицид, насилие, разрыв отношений, незапланированная беременность и др.). Такие звонки можно рассматривать как послание детей о зонах психологического дискомфорта. Можно предположить, что за вымыслом стоит страх говорить о своих реальных проблемах и переживаниях, который свойствен не только детям, но и взрослым [Кочунас, 1999]. В этом случае скрытым мотивом детских звонков-фантазий может являться частичное уменьшение эмоционального напряжения.

Разновидностью фантазийных звонков является агрессивное фантазирование, которое можно рассматривать как способ проявления неосознаваемых агрессивных чувств. Известно, что агрессивное фантазирование может быть следствием первичной и вторичной травматизации. Источником возникновения таких фантазий может быть наблюдение или переживание реальных сцен насилия [Завражин, 1993]. В этом случае, не имея внутренних ресурсов для того, чтобы встретиться напрямую со своим травматическим опытом, дети выражают свои переживания опосредованно, с помощью фантазии.

Пример:

Абонент предъявляет вымышленную ситуацию. Разговор происходит на фоне смеха других детей, можно предположить, что ребенок находится в компании сверстников.

Абонент. *Але, скажите, вам можно доверять?*

Консультант. *Да, вы позвонили на Детский телефон доверия.*

Абонент. *Я стою на лестничной площадке. Меня выгнали из дома. Родители меня избивают. Что мне делать?*

Одной из частых тем фантазийных звонков является суицидальное поведение. По мнению С. А. Завражина, за суицидальными фантазиями может стоять желание детей «сверхнаказания» родителей за причиненные обиды [Завражин, 1993].

С нашей точки зрения, за звонками-фантазиями может стоять и познавательная мотивация, которая проявляется в желании детей узнать, как себя вести в сложных ситуациях.

Пример:

Абонент предъявляет вымышленную ситуацию. Такой вывод можно сделать по отсутствию эмоций в речи абонента; речь шаблонна; ситуация описывается только с помощью речевых штампов.

«*Мне пятнадцать лет. Я беременна. Что мне сказать родителям?»*

Кроме того, за такими звонками может стоять мотивация помочь друзьям и знакомым, столкнувшимися с жизненными трудностями.

Навязчивые звонки. Многократно повторяющиеся с одной и той же тематикой обращения могут являться формой компульсивного поведения, в основе которого лежит навязчивое побуждение к выполнению какого-либо действия, обычно носящего ритуальный характер [Кочунас, 1999]. Компульсивное поведение связано с высоким уровнем тревоги, которое уменьшается в результате выполнения серии навязчивых действий.

Пример:

Абонент регулярно обращается на Телефон доверия в течение нескольких месяцев с одной и той же фразой.

«*Я толстый*».

В некоторых случаях серийные, продолжающиеся в течение нескольких часов звонки онанирующих абонентов тоже можно рассматривать как форму компульсивного поведения.

Звонки-оскорбления. По мнению М. В. Осориной, дети предподросткового возраста стремятся к нарушению социальных правил. Это связано с процессом освоения основных форм социального поведения [Осорина, 1985]. Таким образом дети проверяют границы дозволенного поведения. Опыт консультирования на Телефоне доверия показывает, что с такими звонками часто обращаются и подростки.

Еще одной мотивацией звонков-оскорблений является безопасное проявление агрессивных чувств, когда консультант Телефона доверия может восприниматься абонентом как безопасный объект для выражения отрицательных эмоций [Будасси, 1998]. Невысказанные агрессивные чувства на значимых людей дети переносят на консультантов Телефона доверия.

Звонки-пранки. По нашему мнению, мотивация, лежащая в основе звонков-пранков, во многом схожа с мотивацией, стоящей за другими типами обращений: повышение статуса как среди ровесников, так и в своем «профессиональном» сообществе («удачный» звонок без разоблачения, как правило, воспринимается как своеобразное достижение), управление поведением и эмоциями взрослого, проведение досуга.

*Пример**:***

Молодой человек входит в роль ребенка и рассказывает о насилии родителей по отношению к нему.

Сексуальные звонки. Одним из мотивов, толкающих абонентов «прикалываться» на тему секса, является познавательный мотив. Дети интересуются ранней беременностью, абортами, процессом зачатия, гомосексуальными отношениями и др.

*Пример**:***

«Здравствуйте. Не могли бы вы мне помочь? Мне очень нравятся мальчики. Я голубой. Что мне делать?»

Также абоненты используют консультанта в качестве сексуального партнера. Распространенным примером является ситуация, когда молодой человек молчит в трубку и использует голос консультанта для удовлетворения своих сексуальных потребностей, иногда сообщая ему об этом. Также для сексуального удовлетворения абоненты делятся фантазиями на тему сексуального насилия, инцеста и сексуальных извращений.

Кроме того, предлагая сексуальные отношения консультантам, дети и подростки осваивают новые для себя, «взрослые» роли.

*Пример**:***

«Здравствуй. Как тебя зовут? Приезжай ко мне, я тебя трахну».

Звонки-знакомства. За стремлением познакомиться с консультантом может стоять желание детей лучше узнать взрослых, которые оказывают детям помощь или стремление овладеть новыми формами общения, применяя в разговоре новые для себя роли, расширяя свой коммуникативный опыт. Согласно Я. Морено, апробируя себя в новых ролях, расширяя ролевой репертуар, человек достигает лучшего понимания себя и других людей [Морено, 2008].

*Пример**:***

«*Молодой человек, вы мне нравитесь. А можно с вами как-нибудь встретиться?»*

Для большинства разновидностей звонков-розыгрышей характерны также следующие мотивы: манипулировать консультантом и проверить, насколько Телефон доверия является безопасным местом, куда можно обратиться за помощью.

Абоненты, обращающиеся на Телефон доверия со звонками развлекательного характера, зачастую руководствуются манипулятивными целями. Манипулятивное воздействие представляет собой сознательное или бессознательное управление другим человеком, направленное на изменение его намерений и внутреннего состояния [Бондарева, Козачек, 2003; Доценко, 2000]. Целью манипуляции может быть удовлетворение скрытых потребностей (сексуальных, в общении, в новых впечатлениях и др.) и формирование у абонента ощущения собственной значимости, власти [Сидоренко, 2010].

Пример:

На Телефон доверия периодически звонил молодой человек, который начинал разговор с беспричинной брани в адрес консультанта. Одному из консультантов абонент признался, что часто звонит на разные телефоны и получает удовольствие от того, что люди постепенно выходят из себя, теряют самообладание.

За многими развлекательными звонками можно увидеть также желание детей понять, можно ли доверять людям, которые работают на Телефоне доверия. Проверяя реакцию консультантов на розыгрыш, дети как бы нащупывают, можно ли обращаться за помощью в реальных критических ситуациях и рекомендовать номер Телефона доверия своим сверстникам.

В этой связи профессиональная позиция консультанта по отношению к развлекательным звонкам и умение работать с ними имеют ключевое значение для формирования доверия детей к психологам, оказывающим экстренную психологическую помощь, а также к Службе в целом.

3.1. Техники работы с развлекательными обращениями

Техники работы с развлекательными обращениями представлены в таблице 5.

Таблица 5

Техники работы с развлекательными обращениями

Техники	**Задачи**
Использование эмпатических реплик	Установление контакта с абонентом; развитие самопонимания абонента
Использование кларификации	Установление контакта с абонентом; развитие самопонимания абонента; выход на содержательный разговор с абонентом
Использование юмора	Установление контакта
Использование притч и метафор	Установление контакта; психологическое просвещение (изменение оценки волнующего события или собственного действия)
Техники противодействия манипулятивному воздействию	Установление психологических границ

Ниже перечисленные техники будут рассмотрены подробнее.

Использование эмпатических реплик. Эпатия (от греч. empatheia - сопереживание) – способность человека к параллельному переживанию тех

эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним. По определению К. Роджерса: «Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения «как будто» [Роджерс, 1984, С. 235].

В психологическом консультировании для установления эмпатического контакта чаще всего используется техника отражения чувств [Кочунас, 1999]. Эта техника может применяться и для установления контакта с развлекающимся абонентом.

В то же время одним из оптимальных вариантов выражения эмпатии абоненту, на наш взгляд, является эмпатическая реплика, описанная Ф. Е. Василюком. Структура эмпатической реплики включает следующие основные элементы: 1) оператор понимания, 2) персона, 3) эмпатический знак, включающий в себя модус переживания, обозначение переживания, предмет переживания и связь переживания с предметом и 4) Другой (табл. 6). Эмпатическая реплика может как состоять из всех элементов, так и исключать каждый из элементов, кроме элемента «обозначение переживания», который, как пишет Ф. Е. Василюк, является центральным элементом эмпатической реплики. [Василюк, 2007. С. 4] .

Таблица 6

Структура эмпатической реплики [привод. по: Василюк, 2007. С. 4]

Оператор понимания	Персона	Эмпатический знак				Другой
		Модус переживания	Переживание	Связь	Предмет	
(1) Правильно ли я понимаю	*Вы как отец*	*Ощущаете*	*вину*	*за*	*свое бездействие*	*перед сыном*

Рассмотрим некоторые варианты эмпатических реплик при работе с развлекающимися абонентами.

Примеры:

1. **Абонент.** *Приезжай ко мне в гости, выпьем пива.*

Консультант. *Насколько я слышу, тебе сейчас скучно.*

2. **Абонент.** *Ты сука и тварь.*

Консультант. *Ты сейчас очень злишься...*

Для ребенка разговор о его чувствах и переживаниях может быть новым опытом самопонимания, в котором другой человек признает значимость его эмоционального мира.

На мастер-классах «Творческий подход по работе со звонками-розыгрышами» проводилось психодраматическое упражнение, в котором разыгрывались ситуации телефонных розыгрышей, где консультанты пробовали себя и в роли развлекающегося абонента, и в роли психолога, эмпатически откликающегося на розыгрыш. Участникам (преимущественно консультантам Телефонов доверия) было предложено отвечать на первую фразу развлекающегося абонента эмпатической репликой. Все участники, играющие развлекающихся абонентов, отмечали, что после эмпатической реплики психолога им хочется продолжить разговор с консультантом, у них возникает доверие к консультанту, пропадает желание продолжать развлекаться. Это, по нашему убеждению, важный аргумент в пользу применения эмпатических реплик в работе с розыгрышами.

Но положительный результат мы получили в искусственной среде - на мастер-классе. Что же происходит в реальности после применения эмпатических

реплик в начале разговора? Наш опыт показывает три возможные реакции абонентов**:**

1. Сразу же или после нескольких фраз консультанта абонент переводит разговор на реально значимую для него тему.

2. Абонент сразу же бросает трубку. Разрушается запланированный ход сценария розыгрыша, абонент демонстрирует свою неготовность к общению на другом уровне. Несмотря на то что не с каждым абонентом удается установить контакт и выйти на содержательный разговор, мы уверены, что эмпатия — это первый шаг для формирования доверия.

3. В редких случаях абонент повторяет одно и то же, как испорченная пластинка. В основном это касается звонков-оскорблений от постоянных абонентов.

Применение эмпатических реплик подходит ко всем типам звонков. Вместе с тем при работе со звонками-фантазиями, где абонент предъявляет вместе с вымышленной историей и вымышленные переживания и состояния, желательно использовать эмпатические реплики в безличной форме.

Пример:

Абонент. *Але. У меня проблема. Меня бросила девушка. Что мне делать?*

Консультант. *Правильно ли я понимаю, что всегда тяжело на душе, когда расстаешься с любимым человеком?*

Использование кларификации. Кларификация, то есть проясняющие реплики, отображает не то, что абонент чувствует по поводу ситуации, а его действия или намерения в данной ситуации [Василюк, 2010]. Структура кларификации включает в себя следующие основные элементы: оператор понимания, персону, действие, образ ситуации и Другого (табл. 7), но не все элементы этой структуры обязаны присутствовать в проясняющей реплике.

Главный акцент в кларификации «делается, как сказано, либо на действии субъекта, либо на предметном описании ситуации» [см. : Василюк, 2010].

Для примера мы приводим проясняющую реплику, включающую в себя все элементы, взятую из статьи Ф. Е. Василюка.

Таблица 7

Структура кларификации [привод. По: Василюк, 2010. С. 15]

Оператор понимания	Персона	Действие		Образ ситуации		*Другой*
		Модус действия	*Акт*	*Предмет*	*Обстоятельства*	
Правильно ли я понимаю	*Вы как ответственный родитель*	*Очень скрупулезно*	*Вникаете*	*в занятия сына*	*после того злополучного педсовета,*	
			чтобы больше не пришлось извиняться			*перед всеми учителями*

Примеры проясняющих реплик из телефонного консультирования:

1. Абонент. *Тетенька, у вас такой детский голос, а сколько вам лет?*

Консультант. *Правильно ли я понимаю, тебе бы хотелось узнать больше информации о тех, кто работает на ДТД.*

2. Абонент. *Я стою на крыше дома, хочу прыгнуть…*

Консультант. *Правильно ли я понимаю, тебе интересно узнать, как можно помочь человеку, если он хочет закончить жизнь самоубийством?*

Применение проясняющих реплик при работе со звонками-розыгрышами имеет ряд преимуществ по сравнению с эмпатическими. Ф. Е. Василюк отмечает, что эмпатия по своей сути монологична, так как консультант не дает обратной связи о своем понимании обсуждаемой ситуации, а «вживается» в мир ценностей, эмоций и чувств клиента, то кларификация дает возможность выйти на диалог, что является одной из основных задач работы с развлекающимися абонентами [см.: Василюк, 1988].

Сравнение эмпатических и проясняющих реплик представлено в таблице 8.

Таблица 8

Сравнение эмпатических и проясняющих реплик

Реплика абонента	**Эмпатическая реплика**	**Кларификация**
«Але. У меня проблема. Меня бросила девушка. Что мне делать?»	*«Правильно ли я понимаю, что всегда тяжело на душе, когда расстаешься с любимым человеком?»*	*«Возможно, ты понимаешь, что в жизни так бывает, что близкие люди расстаются, и тебе бы хотелось узнать, что психологи рекомендуют делать в этом случае?»*

«Ты сука.»	*«Ты сейчас очень злишься...»*	*«Правильно ли я понимаю, что сейчас ты хочешь вывести взрослого человека из себя?»*
«Мне 12 лет, я беременна…»	*«Правильно ли я понимаю, что очень страшно быть беременной в столь юном возрасте».*	*«Правильно ли я понимаю, тебе бы хотелось узнать, что нужно делать, если беременность наступает так рано и незапланированно».*

Использование юмора. Юмористические интервенции, с одной стороны, являются эффективным средством установления контакта, а с другой — возможность шутливо подойти к диалогу может быть своеобразным психологическим ресурсом для самих телефонных консультантов, помогающим им поддерживать эмоциональную стабильность.

По мнению K. Rutherford, шутливые высказывания позволяют подчеркнуть, что и терапевт и клиент в первую очередь люди [Rutherford, 1994].

Пример:

Консультант. *Детский телефон доверия. Здравствуйте.*

Абонент *(девочка лет 10). Здравствуйте, а можно я вам спою песенку?*

Консультант. *Ты хочешь спеть песенку?*

Абонент. *Да.*

Консультант. *Конечно, ты можешь спеть, если хочешь.*

Абонентка поет.

Консультант *(шутливо). Мне очень понравилось, как ты поешь. Наверное, когда ты вырастешь, ты станешь известной певицей.*

Абонент *(смеясь). Ну, не знаю, спасибо.*

Консультант. *Скажи, пожалуйста, а ты знаешь, вообще, что такое Телефон доверия, и зачем он нужен?*

Абонент. *Ну, там могут помочь, наверное.*

Консультант рассказывает о Телефоне доверия и о том, в каких случаях туда нужно обращаться, и затем предлагает абонентке звонить, если будет нужно. Абонентка благодарит и вешает трубку.

Преимущество юмористических интервенций состоит в том, что они могут помочь консультанту присоединиться к абоненту и одновременно дать ему понять, что он осознает вымышленный, фантазийный характер его запроса. Как отмечает C. Panichelli [Panichelli, 2013], использование юмора позволяет терапевту на вербальном уровне присоединиться к видению проблемы клиента и одновременно конфронтировать с ним (придав своему высказыванию «несерьезный», «шутливый» статус).

Пример:

На Телефон доверия обратился подросток лет 14. Разговор происходил в компании, на фоне смеха и веселых реплик других подростков. Абонент пожаловался на то, что учитель математики не обращает на него никакого внимания и игнорирует его, что бы он ни делал. Попытки решить эту проблему с классным руководителем или завучем не привели к успеху, так как они ушли в бессрочный отпуск. По веселой интонации абонента и комментариям других подростков стало ясно, что это – звонок-розыгрыш.

Консультант. *У меня есть идея, как тебе решить твою проблему.*

Абонент. *И как?*

Консультант. *Ты можешь взять два красивых флажка и размахивать им перед учителем, пока он не обратит на тебя внимание.*

Абонент (*смеясь*). *Боюсь, это не поможет.*

Консультант. *Тогда ты можешь спеть ему красивую народную песню. Может быть, тогда учитель с тобой заговорит.*

Все смеются.

Шуточные предложения помогли установить с абонентом контакт, что позволило на следующем этапе разговора вежливо объяснить абоненту, что во время таких развлекательных звонков могут не дозвониться люди, которые действительно нуждаются в помощи, и предложить обратиться на Телефон доверия, если в этом действительно появится необходимость.

Необходимо отметить, что использование юмора в работе с развлекающимися абонентами требует высокого уровня профессионализма и понимания индивидуальных особенностей абонента.

Без их учета использование юмористических реплик может приводить к нежелательным последствиям: потере консультантом профессиональной позиции (превращения консультативного взаимодействия в разговор двух приятелей), разрушению контакта с абонентом (он может воспринять шутливые высказывания терапевта, как насмешку над собой, не понять его высказываний в силу разницы менталитета или культурных отличий).

Использование притч и метафор. Метафорой в психологическом консультировании называется вид косвенного внушения, в котором иносказательно дается подобие проблемы человека, пути и способы ее разрешения [Доморацкий, 2007]. Цель терапевтической метафоры — изменить привычный способ восприятия клиентом реальности, помочь ему сконструировать новое видение [Миллс, Кроули, 1996]. Для достижения этой цели могут использоваться притчи, сказки или метафорические истории, многообразие которых широко представлено в профессиональной литературе [см.: Беркер, 1995; Гордон, 1995; Миллс, Кроули, 1996].

В работе с фантазийными историями консультант может предложить новую для ребенка точку зрения на эмоционально значимую для него тему с помощью метафоры. Обсуждение предложенного абонентом материала метафорическим языком позволяет поддерживать с ребенком, подростком содержательный разговор, не придавая предложенной им вымышленной истории статус реальной.

Пример:

Абонент. *Что мне делать? Я хочу быть с ним, но он постоянно меня обманывает?*

Консультант. *Есть такая восточная поговорка: «Из кувшина в чашку можно налить только то, что в нем было». То есть если там вода, а тебе хочется, чтобы лилось вино, одного желания будет мало. Так и с людьми: ты напрасно порой ждешь от человека каких-то поступков, а он просто наполнен не тем содержимым, чтобы оправдать твои ожидания.*

Использование метафор возможно и при работе с абонентами, нарушающими личные границы консультанта. Приведенные ниже притчи могут быть использованы в довольно распространенных случаях, когда абонент преднамеренно оскорбляет консультанта.

Однажды к мудрому самураю со своими учениками подошел молодой боец. Он стал бросать в самурая камни, плеваться и ругаться. Но старик оставался невозмутимым, и в конце дня раздраженный и уставший молодой боец убрался восвояси.

Ученики, удивленные тем, что старик вынес столько оскорблений, спросили его:

— Почему вы не вызвали его на бой? Неужели испугались поражения?

Старый самурай ответил:

— Если кто-то подойдет к вам с подарком и вы не примете его, кому будет принадлежать подарок?

— Своему прежнему хозяину, – ответил один из учеников.

— То же самое касается зависти, ненависти и ругательств. До тех пор, пока ты не примешь их, они принадлежат тому, кто их принес.

Таким образом, использование метафор при работе с развлекающимися абонентами имеет несколько преимуществ:

— дает возможность абоненту по-другому взглянуть на себя, свое поведение, на ситуацию.

— позволяет наладить с абонентом доверительный контакт (так как метафора строится на понятном для ребенка языке).

Техники работы с манипулятивными репликами. Абоненты, обращающиеся на Телефон доверия со звонками развлекательного характера, зачастую руководствуются манипулятивными целями, которые могут как осознаваться ими, так и быть неосознанными [Знаков, 2002].

Рассмотрим техники противодействия манипуляциям, цель которых – перейти от манипулятивного взаимодействия с абонентом к содержательному разговору (табл. 9).

Таблица 9

Техники противодействия манипуляциям [Тюнеева, Эдмюллер, Вильгельм, 2014]

Название	**Описание**	**Пример**
1. Изменение перспективы	Предложить собеседнику посмотреть на ситуацию с вашей точки зрения или точки зрения другого человека	**Абонент.** *Ты лох!* **Консультант.** *Правильно ли я понимаю, что тебе интересно, как будет реагировать психолог Телефона доверия, когда его оскорбляют?*

		И как тебе кажется, как должен реагировать человек, когда он это слышит?
2. Вопрос о целях манипулятора	Задать вопросы о цели звонка	*«С какой целью вы позвонили на Телефон доверия? Почему вы решили поговорить об этом?»*
2. Конструктивная конфронтация	Анализ ситуации: разделение информации на правду и на ложь `«расклейка» манипуляций избавляет от навязанного чувства вины, возвращает ориентировку в происходящем).	**Абонент.** *Вы там, на Телефоне доверия, только делаете вид, что помогаете детям, на самом деле вам на все глубоко наплевать, и вас интересуют только ваши собственные проблемы.* **Консультант.** *Действительно меня волнуют мои собственные проблемы, и я постепенно их решаю, но когда кто-то из детей хочет разобраться в своих проблемах и звонит на Телефон доверия, мне хочется вместе с ним найти нужное решение.*
4. «Испорченная пластинка»	Многократное повторение одной и той же фразы (применяется при необходимости восстановить свои права, защитить свои границы).	*Подросток ругается матом, оскорбляет консультанта.* **Консультант.** *Мне неприятно, когда ты меня оскорбляешь и выражаешься*

	Если манипулятор использует прием «испорченной пластинки», то консультанту не рекомендуется использовать эту технику в ответ	*матом. Мне придется завершить наш разговор, если ты будешь продолжать в том же духе. (Эта фраза повторяется несколько раз.)*
5. Предписывание положительных намерений	Придумать, за что в данной ситуации можно поблагодарить нашего собеседника, и активно это делать.	**Абонент.** *Почему вы трубку не берете?!* **Консультант.** *Спасибо за то, что ты хочешь, чтобы на каждый звонок на Телефон доверия кто-то брал трубку.*
6. Техника (без названия)	Обратить внимание на то, имеет ли право человек делать то, что делает внутри контекста	**Абонент.** *А какого размера у Вас грудь?* **Консультант.** *Ты действительно думаешь, что можно задавать такие вопросы?*
7. Конкретизирующие вопросы	Задаются конструктивные вопросы, такие как «Кто именно это говорит?», «Когда конкретно это произошло?» и т. д. Техника останавливает напор манипулятора и помогает перевести	**Абонент.** *Разве Вам можно доверять? Вы никому не помогаете!* **Консультант.** *Когда именно Вы звонили и Вам не помогли?*

	разговор в конструктивное русло	
8. Уход из контакта	Бывают ситуации, когда консультант понимает, что дальнейший разговор с абонентом не может принести пользы, и сам завершает разговор. Это случается, когда звонят асоциальные личности, психически нездоровые абоненты, подростки, находящиеся под действием алкоголя или наркотических средств, и совершающие звонки совместно/в компании друзей)	**Консультант.** *Ребята, я вынужден завершить наш разговор. Пока вы занимаете линию, возможно, не может дозвониться ребенок, которому действительно нужна помощь.*

Использование предложенных выше техник позволяют консультантам Детского телефона доверия не принимать навязываемые абонентом непрофессиональные роли (жертвы оскорблений, спасителя, неквалифицированного специалиста и др.) и сохранить эмоциональную стабильность, а также дают возможность установить контакт с абонентом и выйти на содержательный разговор. Применяя техники противодействия манипуляциям, необходимо также помнить, что манипулятивное поведение можно рассматривать скорее как признак психологического неблагополучия, наличия эмоциональных затруднений у самих манипулирующих подростков.

Особенности работы с различными обращениями развлекательного характера

Рассмотрим приемы, которые можно использовать при работе с различными типами развлекательных обращений.

Работа с «коллективными» обращениями. Как показывает наш опыт, труднее всего направить на содержательный разговор абонентов, если они звонят в компании сверстников. Как правило, подросток включают «громкую связь» и стремится поставить консультанта в неловкое положение и тем самым поднять свой статус среди сверстников. Абоненты могут передавать трубку друг другу и разговаривать с психологом по очереди. Основным мотивом «коллективных» обращений является веселое времяпрепровождение.

Такие звонки нередко происходят на школьных переменах или в состоянии алкогольного опьянения. Основным способом диалога является информирование о специфике обращений на Телефон доверия и мотивация на обращение в случае потребности в психологической помощи. При многократных звонках от одной и той же компании важно рассказать абонентам понятным для них языком о необходимости соблюдения границ дозволенного поведения.

Действия психолога (конфронтация, обесценивание и др.), направленные на снижение «статуса» абонента, «потерю лица» в компании, могут сформировать у детей недоверие к службе психологической помощи.

В практике телефонных консультантов встречаются случаи, когда коллективные звонки-розыгрыши трансформируются в содержательный разговор: дети передают телефонную трубку друг другу и по очереди задают волнующие их вопросы.

Пример:

Подростковая компания позвонила с желанием повеселиться и познакомиться с консультантом. Через 10 минут разговора, в котором консультант, используя эмпатические реплики, обозначила мотивы, потребности и эмоциональное состояние подростков, молодые люди начали рассказывать о своей тревоге по поводу знакомого, который употребляет наркотики. Консультант рассказала абонентам о том, как можно поддержать наркозависимого подростка и помочь ему, о том, как важно вовремя сказать «нет», и обсудила с подростками последствия употребления наркотических веществ.

При работе со **звонками-оскорблениями и предложениями сексуального характера** большое значение имеет способность психолога к установлению личностных границ. Таким образом, психолог демонстрирует пример уважительного отношения к себе и к другим, показывает конструктивный способ поведения в аналогичных ситуациях.

Пример:

Подросток начал разговор с нецензурной фразы.

Консультант. *Скажи, пожалуйста, ты можешь не ругаться матом?*

Абонент продолжает предъявлять вымышленный запрос с использованием ненормативной лексики.

Консультант. *Я хочу тебя попросить, ты можешь, когда разговариваешь, не ругаться матом?*

Абонент. *Да, ок.*

Консультант. *Мне очень неприятно, когда ты ругаешься матом.*

Абонент. *Просто у меня дерево на дом упало. Понимаете, я вот на крыше стою. Что мне делать? Как мне в Макдональдс попасть?*

Консультант. *А скажи, пожалуйста, что ты делаешь на крыше?*

Абонент. *У меня дерево на дом упало… (использует ненормативную лексику)*.

Консультант *(спокойным тоном). Ты знаешь, если ты еще раз будешь ругаться матом, я просто положу трубку. Мне это неприятно*.

Абонент. *Ладно, ладно. А как вас зовут?*

При работе со звонками-оскорблениями может быть полезной предложенная Р. Кочунасом точка зрения, согласно которой оскорбляющих абонентов можно условно разделить на два типа: невротики (ведут себя асоциально вследствие внутренних конфликтов и испытывают чувство вины из-за своего поведения) и асоциальные личности (не воспринимают других людей, как имеющих права и чувства). Если в первом случае абонент нередко учитывает просьбу консультанта не использовать ненормативную лексику, то асоциальные личности руководствуются собственными побуждениями и ориентированы только на себя. В силу особенностей асоциальной личности, консультанту трудно испытывать эмпатию и устанавливать эмоциональный контакт. В разговоре с такими абонентами для избегания манипуляций особенно важно идентифицировать свои чувства и полагаться на них [Кочунас, 1999]. В практике телефонного консультирования при работе с асоциальными личностями консультант первым может прервать разговор, так как поток оскорблений неиссякаем, или положить трубку на стол, и тогда в течение 5 — 10 минут абонент выплескивает нецензурную брань в пустоту, пока не догадается, что его никто не слышит. Этот способ реагирования позволяет сократить количество звонков таких абонентов за смену.

В розыгрышах **сексуального характера** основным направлением работы психолога может быть просвещение (предоставление фактической информации о сексуальности и сексе). Несмотря на обилие материалов о сексуальной жизни в СМИ, знания у подростков и юношей о сексуальности и сексе могут быть неполными и искаженными.

Пример.

Абонентка обратилась с вымышленным запросом о сексе с учителем физкультуры.

Абонент. *Что ему можно сказать, после всего?*

Консультант. *Мне кажется, ему надо сказать, что ты готова на близкие отношения, когда ты этого захочешь. Потому что многим девочкам в твоем возрасте не нужны сексуальные отношения, а нужны эмоциональные, теплые, дружеские отношения.*

Абонент. *А если он меня пошлет*?

Консультант. *Ну, тогда ты сможешь подумать о том, с каким человеком ты была вместе и стоит ли этот мужчина твоих чувств.*

Абонент *(пауза)***.** *А как вы думаете, если я в понедельник приду на физру… И там... ну... потому что никто в классе вообще не знает, что мы общались… Я приду и буду просто, как с учителем с ним разговаривать, это нормально будет?*

Консультант. *С ним и надо только как с учителем в школе разговаривать. Если ты будешь с ним разговаривать как его девушка, то и у тебя и у него будут проблемы.*

Абонент. *А что будет, если кто-то из учителей узнает?*

Консультант. *Ничего хорошего. Как ты думаешь, учителям можно с детьми спать?*

Абонент. *Нет.*

Консультант. *У него будут неприятности на работе. Жене будет больно. Ребенок будет страдать.*

Если говорить о работе со **звонками-фантазиями**, то в качестве одной из стратегий можно выделить работу с ними, как с реальным запросом.

Пример:

Абонент предъявляет вымышленную ситуацию. Вывод о том, что это звонок развлекательного характера, можно сделать по веселой интонации ребенка, не соответствующей содержанию обращения, и смехе сверстников в ходе разговора.

Абонент. *Моя девушка полюбила другого парня. Что мне теперь делать?*

Консультант. *Петя, скажи, пожалуйста, как ты себя чувствуешь в этой ситуации?*

Абонент. *Ну, … я не знаю… иногда я мечтаю дать по морде этому мальчику.*

Консультант. *То есть ты на него сердишься?*

Абонент. *Угу.*

Консультант. *Тебе обидно, что девушка выбрала не тебя, а другого?*

Абонент *(радостно). Да. (Пауза.) Она меня любила.*

Консультант. *То есть она сначала тебя любила, а потом выбрала другого человека?*

В данном примере несмотря на то, что предъявляемая абонентом ситуация является вымышленной, мы можем предположить, что опыт исследования чувств является для абонента важным.

В следующем примере консультант предлагает абоненту информацию о возможных способах поведения в ситуации семейного насилия.

Пример:

Абонентка. *Здравствуйте, меня бьет мама. (Неестественный, плаксивый голос; ощущение, что абонент стремится говорить голосом ребенка младше себя; абонент не проявляет никаких эмоций, в том числе соответствующих содержанию разговора.)*

Консультант. *А из-за чего она тебя бьет?*

Абонентка. *Я ее не слушаюсь.*

Консультант. *Скажи, пожалуйста, а сегодня ты тоже ее в чем-то не послушалась?*

Абонентка *(пауза). Она пьет. С того момента как от нее ушел папа.*

Консультант. *То есть раньше тебя мама не била?*

В следующих репликах консультант дает рекомендации как вести себя в ситуации семейного насилия.

Консультант. *Постарайся, когда мама приходит выпившая, не попадаться ей на глаза.*

Абонентка. *Да, спасибо.*

Консультант. *То есть, посиди тихо в своей комнате или иди с друзьями гулять. Хорошо?*

Абонентка. *Хорошо, спасибо большое.*

Консультант. *Всего хорошего.*

Абонентка *(испуганный голос). Ой, извините, мама идет. До свидания.*

Консультант. *Если что, звони еще. Хорошо?*

Абонентка. *Я обязательно позвоню.*

Отличительной особенностью работы **со звонками-пранками**, которые тоже часто предполагают вымышленную ситуацию, является возможность прямого обозначения консультантом манипулятивного характера звонка и «разоблачение» пранкера. Для пранкера основной целью является запись интересного материала с последующей публикацией в сети Интернет, а взаимоотношения с консультантом не являются значимыми, в то время как «разоблачение» звонков-фантазий детей может негативно сказаться на установлении доверительного контакта с психологом (см. выше).

Одной из стратегий работы со **звонками-шутками** является следование за эмоциональным состоянием абонента и его способом самовыражения.

Пример:

Абонентка *(в компании подруг)***.** *Помады, помады, много помад. Много помад танцует на лавках.*

Консультант. *Это, наверно, очень красиво, когда много помад танцует на лавках?*

Абонентка. *Какая картина?*

Консультант. *Это очень красиво, наверное.*

Абонентка продолжает шуточный разговор.

Абонентка. *Вы не думаете, что мы психованные*?

Консультант. *Нет, я так не думаю. Обычные девочки.*

Этот пример демонстрирует возможность вступления с абонентом в реальный контакт, несмотря на преобладание у него дистракторского стиля коммуникации [Сатир, 1992].

Навязчивые звонки. Исходя из понимания особенностей обсессивных личностей, задачами работы может быть уменьшение тревожности в

межличностных и семейных отношениях, помощь к обращению к своему внутреннему миру и выражение скрытых агрессивных чувств.

Приведем пример работы с абонентом, звонившим на Телефон доверия много раз подряд с одной и той же темой.

Пример:

Консультант. *И что тебе дают эти звонки?*

Абонент. *Весело становится.*

Консультант. *А от чего тебе становится весело?*

Абонент. *Ну не знаю…*

Через некоторое время.

Консультант. *А до того, как ты начал сюда звонить, когда тебе становилось скучно, что ты делал?*

Абонент. *А мне не было скучно… (пауза) А… наверное, было. Ну не знаю.*

Консультант. *Ты не хочешь это обсуждать?*

Абонент начинает разговаривать с друзьями, оставаясь на линии с консультантом.

Приведенный пример демонстрирует трудности компульсивных клиентов к вступлению в эмоциональный контакт и обращения к своим чувствам.

При работе со **звонками-знакомствами** психолог-консультант может поддержать ребенка в желании устанавливать новые социальные контакты, а также развивать свои коммуникативные навыки. Детей часто интересуют личные данные консультантов Телефона доверия, с которыми они разговаривают. На наш взгляд, в этом случае буквальное соблюдение психологами правил сохранения конфиденциальности не способствует поддержанию доверительного контакта с ребенком. Придерживаясь принципов

конфиденциальности, консультант, по своему усмотрению, может давать личную информацию о себе для снятия тревожности ребенка при разговоре с незнакомым человеком.

Пример :

Подростки звонят большой компанией.

Абонент. *Здравствуйте. Вы не хотите к нам приехать в гости? У нас тут прикольно.*

Консультант. *Спасибо за приглашение. Мне очень приятно, что вы меня приглашаете, но, к сожалению, консультант Телефона доверия не может встречаться с абонентами.*

Абонент. *А как вас зовут?*

Консультант. *Меня зовут Елена.*

Абонент. *А сколько вам лет?*

Консультант. *Ну, я, наверное, в два раза старше тебя. Тебе интересно, какие люди работают на Телефоне доверия?*

Абонент. *Ну, да.*

Понимание консультантами Телефона доверия, что стоит за репликами развлекающихся абонентов, внимание к процессу «здесь и теперь», установка на диалогичность (перечисленные характеристики реплик сформулированы Ф. Е. Василюком для работы с провокативными репликами клиента[1]) помогают психологу-консультанту определить оптимальную стратегию разговора и выстроить с ребенком продуктивный диалог.

Анализ реплик детей, всех типов развлекательных обращений с точки зрения модели коммуникативных стилей В. Сатир [Сатир, 1992] показывает, что

1 Лекции Ф. Е.. Василюка по Понимающей психотерапии, 2014 г.

дети, развлекающиеся на детском телефоне доверия, чаще всего используют четыре дисфункциональных коммуникационных стиля: 1) блеймер (обвинение и обесценивание другого: «Вы почему трубку не берете? Вы спите там все, что ли?»); 2) плакатор (демонстрация беспомощности и угодничества: «Только вы можете мне помочь», «Умоляю, спасите моего котенка!»); 3) компьютер (концентрация на содержании при отсутствии контакта с собеседником и с собственными эмоциями: «Расскажите мне, что делать, если не могу уснуть», «Как лучше первый раз трахнуть девушку»); 4) дистрактор (игнорирование как происходящего во взаимодействии, так и его содержания: «Ха-ха-ха», «У меня на голове растет кактус»).

Предложенные нами стратегии поведения консультанта представляют собой реализацию конгруэнтного стиля (соответствие самому себе, ситуации, своим потребностям, чувствам и чувствам других людей).

На наш взгляд, при выборе техник и определения направления работы консультанту очень важно прислушиваться к себе, своему состоянию. Например, чувствуя, что агрессивная реплика вызывает раздражение или злость, он может применить техники противодействия манипуляциям или сообщить абоненту о том, что он нарушает личностные границы другого человека. Если аналогичная реплика вызывает сочувствие, консультант использует эмпатическую или проясняющую реплику. Контакт консультанта с самим собой дает больше возможностей выйти с развлекающимся абонентом на содержательный разговор, а также способствует отреагированию отрицательных эмоций.

Вместе с тем в реальной практике применения конгруэнтного стиля общения не всегда возможно из-за профессиональных ограничений, присущих любому психологу[2]. Когда за рабочую смену консультант Телефона доверия принимает в среднем от 20 до 50 звонков, профессиональной удачей может быть применение конгруэнтного стиля хотя бы несколько раз.

[2] Лекции Ф. Е. Василюка по Понимающей психотерапии, 2013 г

Заключение

Опыт работы Детских телефонов доверия свидетельствует о том, что разработка методов работы с обращениями развлекательного характера является одной из актуальных задач развития служб экстренной психологической помощи для детей.

Результаты опросов телефонных консультантов как в России, так и за рубежом [Pereira, Williams, 2001] свидетельствуют о том, что обращения развлекательного характера для большинства консультантов являются одним из наиболее значимых стрессогенных факторов. В этом контексте навыки установления контакта и оказания помощи развлекающимся абонентам, понимание смысла в этой работе, защита своих границ являются важнейшими условиями поддержки эмоциональной стабильности консультантов.

В то же время отказ от общения с развлекающимися абонентами может привести к потере у них доверия к психологам-консультантам и, таким образом, закрыть для них возможность получения необходимой психологической помощи в будущем. Если учитывать, что согласно проведенному опросу телефонных консультантов, работающих на всероссийской линии «Детский телефон доверия», в большинстве служб психологической помощи детям доля развлекательных обращений превышает 30% от общего количества звонков, при том, что значительная часть из них представляет собой коллективные обращения: компании детей или подростков, то можно предположить, что речь идет по меньшей мере о десятках тысяч абонентов, которые потенциально нуждаются в помощи психолога.

Оценить эффективность работы с развлекающимися абонентами с точки зрения количества повторных обращений с реальным запросом на данный момент достаточно сложно в связи с анонимностью Телефонов доверия. В связи с этим представляется перспективным исследование эффективности различных методов работы с обращениями развлекающегося характера с точки зрения самих абонентов. Такое исследование может быть осуществлено в форме

анонимных опросов детей и подростков об их опыте обращения на Телефон доверия с развлекательными целями, об их субъективном восприятии работы консультанта и об изменении их отношения к Службе после развлекательного звонка.

В то же время непосредственный опыт взаимодействия с развлекающимися абонентами позволяет предположить, что использование описанных в пособии техник и приемов работы способствует формированию у них доверительного отношения к службе и консультантам Детского телефона доверия. Показателями эффективности работы консультанта являлись: установление контакта с развлекающимся абонентом, предоставление информации об эмоционально значимой для него теме и в некоторых случаях - выход на обсуждение его реальных проблем.

Нельзя забывать, что предложенные техники и приемы только способствуют обогащению «профессионального инструментария» психолога-консультанта, а достижение поставленных целей и задач в первую очередь связано с профессиональной позицией консультанта, проявляющейся в создании условий для самопонимания ребенка, его безопасного самораскрытия и принятия консультантом его как «немотивированного» клиента и как «раненного ребенка». Применение техник и приемов, сохранение профессиональной позиции не всегда может гарантировать трансформацию развлекательного обращения в содержательный разговор. Но именно продуктивная беседа с развлекающимся абонентом может считаться критерием эффективной работы психолога-консультанта Детского телефона доверия.