

От чего страдали россияне во время самоизоляции: краткий анализ работы психологической службы горячей линии по коронавирусу

Московский институт психоанализа

Штукарева С.В., руководитель Высшей школы логотерапии МИП

Освободившееся время жизни, которое появилось у каждого человека, имеющего отношение к самоизоляции, проявилось как отлив волн на море, неровности и эрозии текущего существования людей. Многие затраты времени во время изоляции, такие как затраты на дорогу, посещение магазинов, культурно-массовых учреждений, поездок куда бы то ни было – все это исчезло, и исчезло довольно внезапно, без репетиции и предварительной подготовки, и человеку нужно было оперативно ориентироваться в создавшемся свободном пространстве. В то время, как мы были «режимно» зависимыми (рабочий ритм, приблизительная ясность ближайших планов, предсказуемость обсуживающих человека отраслей) – мысли о смыслонаполненности бытия приходили нам лишь изредка. Самоизолировавшись, мы стали саморганизаторами и работы, и быта, нам надо было чаще самим создавать и расставлять приоритеты. И это стало испытанием. Индивидуальная воля к смыслу у многих оказалась временно заблокированной. Коллективные неврозы (4 вида) как патология духа времени (В. Франкл) проявились достаточно отчетливо в этот период самоизоляции.

- 1. Эфемерность бытия**, позиция временного существования. Нет необходимости брать судьбу в свои руки. У позиции временного существования не хватает веры в будущее, и оно производит пустое прошлое. Поэтому люди не связывают себя в пространстве, времени, традициях, действуют исключительно с ориентацией на личные переживания, где единственным мерилком становится собственные чувства и самочувствия, вне обращения внимания на то, чему это однажды уже сказал «да», будь то семья, или отношения, работа. Но именно в этот момент жизни, когда окружение особенно пристально требует внимания к себе, чтобы человек обратил свой взор на то, что действительно важно. Альтернатива этой позиции временного существования является обнаружение важности того, что может быть сделано именно в данный момент для того, чтобы связать это с будущим, чтобы позже вспоминать нынешнее не с огорчением или сожалением, а с чувством гордости и значимости своего пребывания в действительности.
- 2. Фатализм**: люди считают невозможным самим взять на себя ответственность. Они чувствуют себя несвободными. Всё предопределено - звездами, биологией, бессознательным, богом... их взгляды: так как от нас ничего не зависит и нельзя повлиять на результат, можно сложить руки. Это парализует собственную инициативу и производит колоссальное бездействие в отношении реализации смысла. В период пандемии особенно чувствуется этот паралич воли и свободы. Ощущение невозможности контроля, внесения своих поправок создает ощущение бесполезности, ставит под сомнение желанность своего присутствия в мире
- 3. Коллективистское мышление**: человек не утруждает себя составлением личного мнения, а обобщает и суммирует. Не стремится понять суть и следствия. Это ведет к примитивизации и ложным оценкам. Это пересекается и с выше сказанным о личном уникальном жизненном почерке. Ведь именно сейчас каждый решает, что будет его прошлым.
- 4. Фанатизм**: коллективистское мышление легко переходит в фанатизм, который не принимает другого мышления. Только собственное мнение или мнение своей группы считается действующим. Самое опасное в фанатизме то, что все средства оправдываются, любой трюк годится, чтобы отстоять свои цели/идеи. Франкл как-то сказал, что недостойные средства лишают святости самую лучшую цель. Поэтому так безоговорочно важно, чем именно мы укладываем наш жизненный путь. И период изоляции является сверкой нашего индивидуального пути в компании других людей и мироздания в целом. Единство несмотря на разнообразие подвигает к личной ответственности за общее и

помогает осознать гениальную идею уже не человека разумного – мало – человека единого вне зависимости от конфессиональности, расы, пола, образования, и тд, что так приятно отражено в идее монантропизма.

21 марта 2020 года начала свою работу телефонная служба под единым общероссийским номером в ситуации пандемии новой коронавирусной инфекции Covid-19.

За всё время существования линии на ней успели поработать волонтерами 147 психологов. Это были профессиональные психологи различных школ и направлений, доктора и кандидаты наук, а также студенты последних курсов специализированных ВУЗов из разных регионов страны. Связующим и координирующим звеном стал Московский институт психоанализа.

Итого 1704 часов коммуникации с абонентами. Всего принято и обработано 8,5 тысяч звонков.

Цель психологической службы – снизить эмоциональный накал звонящих, стабилизировать их психологическое состояние и вдохновить на поиск внутренних и внешних ресурсов в целях обретения уверенности и жизнестойкости с учетом сложившейся ситуации пандемии..

Работая с клиентом на горячей линии, телефонный консультант фокусируется:

- на том, кто и что есть рядом у абонента,
- на том, что травмирующее событие – это просто факт, а не данность. И мы можем занять позицию по отношению к нему;
- на будущем, на смыслах, которые должны быть реализованы абонентом;
- на ценностях и на связанную с ними мотивационную силу, вдохновляющую человека на осмысленные действия.

Задавая вопросы, мы пытаемся не держать клиентов долго в болезненной и проблематичной зоне, чтобы избежать фиксации на этом. Мы пытаемся задавать вопросы об их успехах, удачных опытах переживания похожих ситуаций неопределенности. И здесь анализ ситуации переходит в терапевтическую часть, когда мы вместе с клиентом ищем наиболее подходящие решения для сложившейся ситуации. При этом, во время этого процесса мы также определяем психологическое состояние и выявляем, кто перед нами: здоровая личность, борющаяся с экзистенциальными проблемами или личность, имеющая более или менее серьезные отклонения.

В разговоре на горячей линии мы строим свою коммуникацию через изменение деструктивной оценки клиентом происходящей ситуации пандемии и связанной с ней неопределенностью, и модифицируем установки на конструктивные и осмысленно-деятельные.

За период работы линии были приняты звонки из 60 регионов России, основная масса звонков – Москва и Московская область (25%).

Основная причина обращений (рис.2) – тревога за здоровье и жизнь, экономические и бытовые проблемы, информационная неопределенность. Надо отметить, что категории абонентов в зависимости от возраста (таб.1) менялись в процессе развития пандемии, изменения условий изоляции: сначала большинство было – пожилые люди, в основном женщины, позже увеличилось количество более молодых людей, работоспособных.

Также ключевыми вопросами звонящих были информационные вопросы: как оформлять пропуски, когда откроют МФЦ, как дозвониться до социальных служб, как получить пенсию, какие меры пресечения существуют и тд.

Вторая по частоте причина обращений – это психологические реакции, в основном – гнев, агрессия, раздражение. А также чувства потерянности, апатии, неопределенности. Они связаны с непониманием развития ситуации, признаками фрустрации из-за уже утомляющего режима самоизоляции (некоторые уже самоизолировались раньше объявленных процедур). Страх за возможность заболеть.

Следующая группа – это жалобы на здоровье, как правило, подозрения на коронавирус и соответствующие жалобы на невнимание врачей.

Далее следуют переживания за родственников: что они не справятся с заболеванием, или же просто переживания, что родственники могут заболеть

не хватает информации о вирусе, считают, что от них скрывают правду.	5	5	0,6							
Психологические негативные состояния и реакции		25	15,7	19	16,5	22	19	29	22	22
Алкогольное опьянение			3,2	2,2	2,8	2	6	4	3	5
Усталость от самоизоляции			1,3		3	2,6	9		4	3
Поговорить			6	7,3	5,4	6,4	6	8		
проблемы со здоровьем			6,8	7,5	9,3	7,6	11	6	8	8
получить справки/информационные вопросы			17,6	27,5	23	22	22	19	24	25

31 мая служба завершила свою работу.