

20. Narayanswamy R. Why is Spirituality Integral to Management Education? My Experience of Integrating Management and Spirituality // Journal of Human Values. 2008. 14, 2. P. 115–128.

21. Pacini R., Epstein S. The relation of rational and experiential information processing styles to personality, basic beliefs, and the ratio-bias phenomenon // Journal of Personality and Social Psychology. 1999. 76, 6. P. 972–987.

22. Priem R., Shaffer M. Resolving Moral Dilemmas in Business: A Multicountry Study // Business Society. 2001. 40, 2. P. 197–219.

23. Walinga J. Toward a Theory of Change Readiness: The Roles of Appraisal, Focus, and Perceived Control // Journal of Applied Behavioral Science. 2008. 44. P. 315–347.

УДК 159.9

**Е. В. Сороколат**

## **ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ УЧАЩИМСЯ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ**

*Аннотация.* В статье раскрывается проблема оказания психологической помощи учащимся по телефону. Согласно представленному подходу, эффективность помощи связана с четким соблюдением определенных этапов консультативного процесса, основанных на оценке переживаемого абонентом состояния. Разработанная психолого-педагогическая модель направлена на оптимизацию взаимодействия психолога-консультанта и абонента-подростка в ходе преодоления кризисной ситуации.

*Ключевые слова:* кризисная ситуация, психоэмоциональное состояние, возрастные особенности, диалогическое общение, оптимальный контакт, специфика и особенности телефонного консультирования, оценка эффективности консультирования, стратегии антикризисного взаимодействия.

*Abstract.* The paper deals with psychological telephone consulting of pupils. According to the proposed method the efficiency of the above aid is based on the exact observation of stages of the consultative process following the evaluation of the emotional state of the client. The developed psychological and pedagogical model is aimed at optimizing the interaction of the psychologist and the teenager in emergency situations.

*Index terms:* crisis situation, psycho-emotional state, age specific features, dialogue, optimal contact, peculiarities of telephone consulting, evaluation of consulting efficiency, strategies of anticrisis interaction.

Технологизация педагогической деятельности, в силу инновационного развития социально-педагогических систем, и в том числе внутри-

системных отношений, выявила отсутствие четкого понимания процесса и результата оказания психологической помощи учащемуся по телефону.

В настоящее время Службы экстренной психологической помощи по телефону – «телефоны доверия» – стали неотъемлемой частью системы социально-психологической поддержки населения. Возросший уровень теоретических знаний и накопленный опыт практической работы в этой области позволяет рассматривать ее как самостоятельное и специфическое направление психологии. С момента создания первых теоретико-методологических аспектов психологической помощи по телефону (Е. Креславский, Е. Лешукова, А. Моховиков, авторский коллектив под руководством А. А. Бодалева и др.) констатировался факт доминирования психолого-педагогической проблематики запросов, а именно востребованность решения проблем учащихся различного возраста. В государственном НИИ семьи и воспитания исследователи подвергли статистической обработке 14 095 записей Московской службы телефонной экстренной психологической помощи (ТЭПП) и определили процентное соотношение проблем, свойственных учащимся разного возраста (табл. 1).

Таблица 1

Соотношение проблем в различных возрастных группах учащихся, %

Область проблем	Возраст	
	до 12 лет	13–18 лет
Семья	24,5	18,1
Отношения со сверстниками	12,0	14,0
Взаимоотношения полов	1,5	5,8
Сексуальная сфера	0,8	5,3
Психическое и соматическое здоровье	7,8	13,2
Учеба	16,4	17,0
Социальная адаптация	6,2	10,4
Экзистенциальные проблемы	7,9	16,2

Статистический анализ показал, что к наиболее сложной возрастной категории, обращающейся за помощью к телефонному консультанту, относятся подростки и юноши с присущими им противоречивостью и максимализмом. Психологические особенности и специфика развития учащихся данного возраста стали в нашей работе теоретической основой и базой для построения модели общения с подростками и оказания им психологической помощи.

Известно, что проблемы данных возрастных этапов связаны с прохождением индивидом критических периодов в онтогенезе, представляющих собой интервалы, внутри которых повышается его чувствительность к внешним воздействиям, снижается сопротивляемость, резистентность. В этот период с наибольшей вероятностью может быть нарушен нормативный ход

физиологического созревания и психологического становления личности, но в то же время – это момент перехода на более высокий уровень развития. С точки зрения В. Мухиной, в подростковом возрасте переживания становятся глубже, появляются более стойкие чувства, более устойчивым становится эмоциональное отношение к ряду явлений жизни. Этот возрастной интервал характеризуется повышенной возбудимостью, резкой сменой настроений и переживаний. При определенных обстоятельствах подросток может проявить большую импульсивность в поведении, из-за тяжело переживаемых обид способен на бегство из дома [4]. И большинство таких негативных поведенческих реакций связано с отсутствием диалогических контактов в ближайшем окружении. Важно не упустить момент и помочь молодому человеку выйти из возрастного и экзистенциального кризиса с позитивным опытом, помочь чувством доверия к себе и к миру ему сформировать новый стиль взаимодействия с окружающим миром. Содействовать приобретению такого опыта может разговор по телефону – особенная область человеческой коммуникации, обладающая огромным эмоциональным потенциалом, становящаяся для некоторых абонентов последним шансом для возвращения к позитивной жизнедеятельности.

Однако, по мнению Е. С. Креславского, процесс развития ТЭПП в нашей стране имеет и ряд негативных сторон: отсутствие специальной подготовки в области психологического консультирования по телефону приводит к тому, что сотрудник службы в процессе беседы опирается в основном на житейский опыт или, в лучшем случае, на принципы очного консультирования. Такое консультирование, как считают исследователи, может быть небезопасным для позвонившего [2].

Все вышесказанное обнажает проблему качественной подготовки специалистов-психологов, оказывающих помощь по телефону, особенно абонентам-учащимся. Практики остро нуждаются в создании психологического инструментария, адекватного и релевантного их опыту, в обосновании актуальности и действенности телефонного консультирования, которое невозможно без глубокого анализа его содержания, механизмов влияния и условий взаимодействия с абонентом.

Для индивидуальной работы психолога-консультанта с молодыми людьми наиболее эффективны принципы диалогического общения, равноправные отношения с целью совместного изучения конкретной психологической ситуации и ее разрешения. Помимо общепринятых профессиональных и этических позиций эмпатии и безоценочности особое значение приобретают такие аспекты взаимоотношений между абонентом и консультантом, как конфиденциальность, анонимность и предоставляемая абоненту возможность управлять контактом [5]. Создание оптимального контакта со стороны психолога упрощается в связи с тем, что при обращении на телефон доверия подросток доверяет консультанту уже в силу того, что тот его не видит, и поэтому снимается актуальность субъективно воспринимаемых подростком значимости внешности, умения се-

бя держать либо наличия каких-то незначительных дефектов. По К. Роджерсу, в ситуации, когда терапевт принимает личность клиента, он отвечает универсальной человеческой потребности в положительном отношении. Когда клиент убеждается в том, что его слушают и полностью принимают во всем, в чем бы он ни открылся, он сам начинает принимать себя, осознавать собственную ценность.

Консультация по телефону доверия осуществляется в актуальной стадии переживаемых эмоций и обеспечивает оперативность общения, щадящие условия и психологическую поддержку обратившемуся. По мнению А. Моховикова, страдания человека, особенно находящегося в состоянии возрастного и/или ситуативного кризиса, связаны не столько с потерей привычных стереотипов и смыслов, сколько с ностальгией: человек не может что-то забыть и не в состоянии освободиться от груза того, что необходимо преодолеть [3]. В то же время, согласно Л. Выготскому, именно инволюция, вплетенная в ход эволюции, помогает преодолеть ставшие ненужными особенности мышления и стереотипы поведения. Диалог расширяет туннельное сознание, позволяет увидеть и понять мир как нечто осмысленное в своей целостности. Вступить в диалог – значит экзистенциально жить в настоящем.

Таким образом, для обращения на телефон доверия должна возникнуть интенция вступить в диалог, который призван поддержать специалист Службы экстренной психологической помощи по телефону. По К. Роджерсу, в человеке заложены ресурсы продуктивного изменения и личностного роста, которые высвобождаются и реализуются с оптимальной полнотой при определенном типе межличностных отношений.

Учитывая специфику и особенности телефонного консультирования, способствующие созданию коммуникативных связей в микросоциуме, а также формированию внутреннего диалога, мы выдвинули предположение о том, что создание и применение психолого-педагогической модели оказания психологической помощи по телефону будет способствовать преодолению характерных для подросткового и юношеского периода кризисных ситуаций. Предлагаемая нами модель (табл. 2) может оптимизировать диалог с учащимися, обеспечить субъектность процесса оказания психологической помощи.

Следует отметить, что попытки создания своего рода модели психологической помощи по телефону имеются как в зарубежной, так и отечественной психологической практике. Но, как показывает их анализ, наличия перечня техник и приемов помощи в рамках решения определенной проблемы недостаточно для преодоления кризисной ситуации, так как имеющиеся модели не отражают консультирования как диалогического процесса, не позволяют увидеть его целостности, завершенности и интенциональности.

Уникальность предлагаемой нами модели состоит в равноправности и равноценности континуума психолог – абонент, в оперативности и экологичности.

Таблица 2

Модель взаимодействия психолога по телефону доверия с находящимися в кризисном состоянии подростками и юношами

Теоретический аспект	Профессиональный аспект	Прикладной аспект
1	2	3
<b>I. Этап подготовки психолога-консультанта</b>		
Знание возрастных особенностей подросткового периода; специфики переживаний в данном возрасте; принципов преодоления кризисов и оптимизации психических состояний учащихся	Знание принципов телефонного общения; особенностей организации телефонного диалога; профессиональная этика Службы экстренной психологической помощи; выполнение требований, предъявляемых к психологу-консультанту, работающему с детьми	Знание методов и методик психокоррекции психических состояний учащихся; техник работы с состояниями горя, утраты, фрустрации; методов психокоррекции семейных нарушений и проблем в области межличностного взаимодействия в учебном процессе
Умение определять индивидуальные особенности учащегося, адекватно применять психотехнические средства в решении проблем подростка-учащегося	Умение реализовать основные этапы телефонного консультирования с учетом принципов вербального общения с учащимися	Умение установить доверительный контакт; прояснить проблему; определить ее причины и особенности переживания кризиса конкретным абонентом-подростком; применить техники психокоррекции психических состояний в ситуации переживаемого кризиса
Навыки исследования кризисного состояния подростка; оказания психологической и эмоциональной поддержки личности в состоянии кризиса; исследования психолингвистических показателей и паттернов	Навыки антикризисного взаимодействия с подростком, психокоррекционного воздействия на учащегося в состоянии кризиса; оценка результативности взаимодействия с абонентом	Навык формирования стратегии решения проблемы абонента-подростка и оказания ему психологической помощи и поддержки в состоянии кризиса
<b>II. Этап проведения консультирования</b>		
Установление оптимального контакта, доверительных отношений	Обеспечение безопасности клиента; информирование о конфиден	Полное принятие или безусловно положительное отношение к або-

Продолжение табл. 2

1	2	3
с абонентом-подростком; представление о психоэмоциональном состоянии подростка в кризисной ситуации; оценка его эмоционального состояния и особенностей переживания кризиса	циальности и возможности управления контактом. Следование принципам диалогического общения; выстраивание равноправных отношений с целью совместного изучения конкретной психологической ситуации	ненту-подростку как к личности; адекватное эмпатическое понимание его чувств; адекватное отражение значимых для него смыслов; конгруэнтность консультанта
Прояснение проблемы абонента-подростка; выявление личностных особенностей абонента; определение особенностей видения ситуации и умение ее разрешать	Предоставление права выбора в разрешении кризиса и изменении состояния; возможностей самостоятельного изучения; управления и регулирования психическим состоянием	Поощрение к активности в определении жизненных смыслов; преодоление экзистенциальных трудностей
Выработка стратегии антикризисного взаимодействия; психокоррекционная работа с психоэмоциональным состоянием абонента в кризисной ситуации	Использование принципов совместного поиска решения проблемной ситуации; развитие рефлексивных навыков; формирование доверия к себе и миру	Формирование социальной интеграции; разрешение проблем самоактуализации личности; открытие интеллектуальных и эмоциональных ресурсов
<b>III. Этап оценки эффективности консультации</b>		
Оценка эмоционального состояния до психокоррекционного воздействия; когнитивных процессов и поведенческой сферы; степени рефлексивности и самопринятия подростка до общения с консультантом	Соответствие этическим нормам Службы ТЭПП и требованиям возрастного консультирования. Адекватная реализация вербальных и психотехнических средств общения с учащимися	Эмпатийное слушание; признание свободы выбора абонентом степени антикризисного воздействия; предоставление права управления телефонным контактом
Оценка динамики эмоционального состояния; оценка изменения когнитивных процессов и поведенческой сферы	Соблюдение принципов телефонного диалога. Анализ их ответственности по отношению к конкретному абоненту. Индивидуально определяемая интенсивность антикризисного взаимодействия	Создание ситуации доверия в континууме «абонент – специалист»; активность абонента в определении жизненных смыслов; способность к выбору адекватных стратегий адаптации

Окончание табл. 2

1	2	3
Оценка изменения негативного эмоционального состояния после психокоррекционного воздействия; оценка самостоятельности в принятии решений; глубина рефлексивности и самопринятия подростка после общения с консультантом	Разрешение кризисной ситуации за счет расширения ресурсов самосознания учащегося; разрешение проблем самоактуализации; помощь в открытии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов; информирование о возможности выбора стратегий взаимодействия со значимыми другими и референтной группой; нормализация психоэмоционального состояния	Обретение равновесного состояния; определение и закрепление конструкторов «Я» и «Мир»; осознание мотивов ведущей деятельности; переход абонента в посткризисную фазу

Принимая во внимание направленность помощи – преодоление кризиса подростками и юношами, мы опирались на данное Л. Выготским понимание кризиса как нормативного процесса, определенного логикой возрастного развития и приводящего к формированию психологических новообразований [1].

В качестве основного принципа, определяющего результативность антикризисного воздействия, нами принято положение И. Пригожина о равновесности систем. Кризисные состояния личности, особенно возрастные, существуют именно в области сильного неравновесия, что создает предпосылки для эволюционирования к некоторому новому стационарному состоянию.

С точки зрения диалогического взаимодействия по телефону наиболее адекватными являются следующие положения клиентоцентрированной психотерапии К. Роджерса [6]:

- степень интенсивности профессионального воздействия, определяемого желанием абонента;
- признание ресурсов продуктивного изменения и личностного роста, которые высвобождаются и реализуются с оптимальной полнотой при определенном типе межличностных отношений;
- безусловное принятие и эмпатическое понимание абонента, признание за ним права быть таким, каков он есть;
- рефлексия, с помощью которой консультант уточняет содержание переживаний человека и помогает осознать то, что еще не осознается, интегрирует отдельные чувства в общую картину;
- профессиональные требования к личностной зрелости терапевта, предполагающей его самопонимание, принятие себя как личности и постоянную работу над своими проблемами.

К основополагающим принципам работы по телефону доверия с учащимися относятся:

- оперативность;
- интенциональность;
- пространственно-временные особенности телефонного общения;
- экологичность;
- завершенность и результативность.

Разработанная нами модель опирается на основные психологические принципы – детерминизма, развития, системности, отражая их на каждом этапе консультирования. Все этапы предусматривают взаимодействие теоретического, профессионального и прикладного аспектов. Таким образом, модель структурирует консультативный процесс как по вертикали – предполагает возможность поэтапной рефлексии, так и по горизонтали – интегрирует все виды профессиональной компетенции.

Первый этап модели обуславливает необходимый уровень подготовки психолога-консультанта: приобретение необходимых теоретических знаний для осуществления психологического консультирования по телефону, формирование умений и навыков. Профессиональная база способствует возможности адекватной реализации полученных ЗУН, а прикладной аспект определяет выработку оптимальной стратегии консультирования по телефону в каждом конкретном случае.

Второй этап представляет собой собственно консультирование, которое опирается на фундаментальное деление системы отношений, состоящее в выделении трех компонентов: эмоционального, когнитивного и поведенческого. В кризисной ситуации эти компоненты выступают полюсами сознания при реагировании на ситуацию: интенсивные переживания, специфичность протекания когнитивных процессов в проблемной ситуации вследствие аффективной «нагруженности». Показательно, что самим человеком невозможность мыслить рационально, как правило, рефлексировается и приводит к попыткам что-то делать (или не делать) для того, чтобы справиться с кризисом. В психоэмоциональном состоянии человека в кризисной ситуации выделяются следующие стадии: человек переживает, человек думает, человек делает [2]. Три аспекта второго этапа консультации – теоретический, профессиональный и прикладной – со своих позиций рассматривают все состояния абонента в период обращения.

Третий этап ориентирован на оценку эффективности консультативного процесса. Продуктивность, эффективность психологического консультирования является одним из самых дискуссионных вопросов. Названная оценка особенно сложна в телефонном консультировании, что связано с объективными условиями телефонной беседы (невозможность проведения полной диагностики и т. д.). Разработанная модель предоставляет возможность такой оценки, исходя из точности определения этапов консультирования:

- исходный уровень – психоэмоциональное состояние абонента в начале беседы;



- промежуточный уровень – психоэмоциональное состояние в процессе создания оптимального контакта и принятия решения по поиску вариантов выхода из кризисной ситуации;

- конечный уровень – психоэмоциональное состояние в зависимости от степени осознания проблемы, способности планировать и оценивать действия, призванные помочь выйти из создавшейся ситуации и разрешить обстоятельства личностного кризиса, определяющие в целом уровень адаптации.

Таким образом, модель психологического взаимодействия как определенным образом организуемая структура индивидуально-профессиональных конструктов способствует профессиональному становлению телефонного консультанта. Модель помогает осуществлять беседу по различным векторам, не задавая конкретных алгоритмов или неких сценариев, а лишь раскрывая поле возможностей для маневрирования на различных этапах беседы с учащимися.

#### Литература

1. Выготский Л. С. Исторический смысл психологического кризиса // Выготский Л. С. Собр. соч.: в 6 т. М., 1982. Т. 1. С. 291–436.
2. Креславский Е. С. Телефонная экстренная психологическая помощь в Содружестве Независимых Государств (проект) // Вестн. РАТЭПП. 1992. № 1. С. 18–25.
3. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001.
4. Психология подростка / под ред. А. А. Реана. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
5. Рабочая книга практического психолога / под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2001.
6. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издат. группа «Прогресс»: «Универс», 1994.