

ОРИГИНАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

© Федотов И.А., Комаров В.В., Маркова Е.С., 2015
УДК 616.89-008

К ПРОБЛЕМЕ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

И.А. ФЕДОТОВ, В.В. КОМАРОВ, Е.С. МАРКОВА

Рязанский государственный медицинский университет им. акад. И.П. Павлова, г. Рязань

TO THE PROBLEM OF THE REGULAR HELPLINE CUSTOMERS

I.A. FEDOTOV, V.V. KOMAROV, E.S. MARKOVA

Ryazan State Medical University, Ryazan

В статье приведены результаты анализа поведения постоянных клиентов телефона доверия. Выявлено, что причиной их частых обращений является социальная депривация вследствие различных причин и депрессия заброшенности. Их запрос на психосоциальную поддержку находится на неосознаваемом уровне и не всегда точно определяется консультантами.

Ключевые слова: телефон доверия, постоянные клиенты.

The article presents the results of the analysis of the behavior of regular helpline customers. Revealed that the cause of their frequent complaints is social deprivation due to various reasons and depression of abandonment. Their request for psychosocial support is at the subconscious level and not always accurately recognized by the consultants.

Keywords: helpline, regular customers.

Одним из наиболее приближенных к пациентам видов психологической помощи, а потому и наиболее востребованным в кризисных ситуациях, является телефон доверия [1]. Установлено, что работники данной службы находятся в группе риска по развитию синдрома эмоционального выгорания [5,6]. Во многом это связано с

большим количеством обращений не по профилю оказываемых услуг. Отдельной когортой обращающихся, значительно затрудняющих работу телефонного консультанта, являются так называемые постоянные («зависающие») клиенты. По классификации Международной федерации телефонной экстренной помощи к

постоянным клиентам относятся люди, регулярно получающие телефонное консультирование более 3 месяцев. Их доля в списке звонков на ТД относительно стабильна во всех регионах и составляет порядка 15-20% [7, 9].

Наиболее распространенным взглядом при изучении данного феномена является трактовка данного явления как аддиктивного [4], утверждающего, что постоянные клиенты формируют определенную зависимость от общения с консультантом. Данное наиболее распространенное видение проблемы отражается и на отношении консультантов к таким клиентам: «У них в самом деле есть проблемы, но они придают им чрезмерное значение. В беседе у них нет реального стремления преодолеть сложности, избавиться от них. Когда решение близко, беседа теряет интерес, и они часто озлобляются. Они ничего не хотят менять в жизни и испытывают удовольствие от проблем...» [3]. Как и в случаях других зависимостей, активно используется конфронтация данного поведения [8]. Однако подобный подход не помогает решить проблему постоянных клиентов и зачастую заводит консультирование в определенный «тупик», где консультанты на когнитивном и поведенческом уровне стремятся стимулировать клиентов к изменению, а те продолжают регулярно жаловаться, не предпринимая никаких реальных действий к решению имеющихся проблем.

Цель исследования

Анализ клинических и психологических механизмов, определяющих формирование поведения постоянных клиентов телефона доверия.

Материалы и методы

Для достижения поставленной цели нами было обобщены сведения о 5

постоянных клиентах, обращающихся на телефон доверия в г. Рязани. Сведения собирались путем интервьюирования консультантов.

Результаты и их обсуждение

Далее приведены полученные клинико-психологические «портреты».

1. Абонентка В. (возраст 45-50 лет)

Под наблюдением у психиатра ПНД не состоит. Звонит преимущественно в 18-22 часа, после ужина, когда члены ее семьи «расходятся по своим делам» и до нее «никому нет дела». Обращается эпизодически по 2-3 дня подряд, а потом не обращается в течение долгого времени. Такие обращения наблюдаются в течение последних 5 лет. Примеры запросов при обращении: "Дочь опять ушла гулять непонятно с кем. Не хочет со мной делиться, а ведь я стараюсь быть хорошей матерью", "Муж пришел с работы и сразу же в телевизор устался. Никому до меня нет дела, хоть вы со мной поговорите". Часто плачет.

2. Абонент И. (возраст более 70 лет).

Ветеран войны, одинок. Живет один, мучается болями в опорно-двигательном аппарате. Практически не выходит из дома. Имеет ограниченный круг общения, чувствует себя брошенным и одиноким. Родственники посещают регулярно, обеспечивают продуктами и медикаментами, но постоянно спешат и не общаются с ним. Интеллект, память и внимание сохранены. Активно следит за политической ситуацией в стране и мире. Номер телефона доверия получил от социального работника. Один из немногих постоянных клиентов, который не выбирает «своего» консультанта. Звонки от него поступают, в основном, по понедельникам, утром. Во время звонков вспоминает военную службу, анализирует современную политическую ситуацию. Во

время политической активности в стране звонки от данного абонента становятся чаще (до 3-4 раз в неделю). Мужчина очень эмоционален, но никогда не допускает нецензурных выражений. Требует от консультантов указывать свою точку зрения на происходящие события. Если консультант отказывается, то злится, бросает трубку, но вскоре перезванивает с извинениями. Часто сам рассказывает о различиях в политических партиях, деятелях партийного аппарата. Реже темами его звонков становятся прочитанные книги (чаще всего писателей советских лет). Разговоров о родственниках избегает.

3. *Абонентка А.* (возраст 25-30 лет).

Сообщала, что состоит под наблюдением психиатра в ПНД с диагнозом «маниакально-депрессивный психоз». Время звонков непостоянно, иногда «пропадает» на несколько месяцев. Тема звонков – личные отношения. Одержима идеей найти себе молодого человека. Активно использует сайты знакомств, различные сервисы по оказанию подобных услуг. Посещает клубы, встречи «быстрых знакомств». Около года назад думала, что «у нее нет парня, потому что она толстая». Сейчас считает, что «они должны любить меня такой, какая я есть». Очень быстро влюбляется, но не может сохранить отношения. Звонит на телефон доверия после разрыва очередных отношений. В "постоянные" консультанты изначально выбрала мужчину около 30 лет. После очередного разрыва отношений, пыталась флиртовать с ним, были попытки выследить консультанта после работы. После проведения с абоненткой разъяснительной работы о функциях и задачах телефона доверия, сменила "постоянного" консультанта на женщину 28 лет.

4. *Абонент Б.* (40-50 лет).

Одинок, работа связана с физическим трудом, семьи и детей нет. Считает, что жизнь пуста и бессмысленна, признается, что мечтает совершить суицид. На совет консультанта обратиться к психологу для основной консультации, ответил, что «я же мужик». Звонки поступают преимущественно после полуночи, в состоянии алкогольного опьянения. Примеры обращений: "Я никому не нужен, ничего не добился, даже позвонить некому, кроме вас. Поговорите со мной, пожалуйста", "Я не знаю, для чего живу", "Каждый день похож на вчерашний, ничего не повторяется", "Хочу что-то изменить, но не знаю, что".

5. *Абонент К.* (возраст 30 лет).

Признается, что наблюдается в ПНД с диагнозом «шизофрения». Звонки часто поступают в предутренние часы (4-5 часов), продолжительность разговора составляет более 2 часов (если его не прерывать). Во время обращений рассказывает стихи собственного сочинения, играет на саксофоне, иногда поет под гитару. Особенно любит песни певицы Земфиры и группы Сплин. Своих песен не поет, но отмечает, что они у него есть. Верит, что однажды станет знаменитым. Очень эмоционален. Во время чтения стихов может повышать голос до крика или практически шептать. Часто плачет. Причина – "люди не понимают моего таланта". Мечтает уехать в Москву (как певица Земфира), считает, что Рязань "не может понять" его таланта. Практически никогда не спрашивает консультантов мнение по поводу сочинений, однако сам часто критикует прошлые творения.

Выявлены следующие наиболее общие характеристики проанализированных случаев:

1. Все постоянные клиенты испытывали недостаток общения – социальную

депривацию. У одних это было связано с социальными дисфункциями вследствие психических расстройств, у других – с соматическими заболеваниями.

2. Потребность в обращении к телефонным консультантам появлялась после очередной разлуки: когда все родные уходили и оставляли человека в одиночестве (случай 1 и 2), после очередного неудачного романа (случай 3) и т.д.

3. Попытки консультантов дать направление для изменения ситуации не приносило результатов. Клиенты продолжали «ходить по кругу» и регулярно сообщать об этом консультантам.

4. Большинство постоянных клиентов выбирали одного консультанта, к которому постоянно обращались – привязывались. Опыт работы телефона доверия показывает, что данные люди иногда предпринимали попытки устроить встречи с понравившимся им консультантом и в реальной жизни. Потому, место нахождения телефона доверия и имена консультантов скрыты.

Выводы

Проведенный анализ показывает, что в основе поведения постоянных клиентов телефона доверия лежат не столько механизмы аддикции, сколько нехватка надежной привязанности к другим людям и социальная депривация. Их запрос, формулируемый при обращении (обычно касающийся отвлеченных проблем – политики, творчества и т.п.), не отражает их настоящей бессознательной потребности в установлении эмоциональных взаимоотношений, принятии их другим человеком. Неосознавание консультантом данного «скрытого» запроса может увести его по «ложному пути» аналитического процесса, что неизбежно приводит к «тупи-

ку», провоцирует у консультанта негативные эмоции и может способствовать возникновению синдрома эмоционального выгорания. Таким образом, помощь данной когорте клиентов должна заключаться скорее в психосоциальной поддержке, а не в психотерапевтическом процессе, направленном на изменение. Данную позицию подтверждают также исследования Всесоюзного суицидологического центра, обобщившие большой опыт телефонного консультирования [2].

Литература

1. Будинайте Г.Л. Использование техник ориентированной на решение краткосрочной терапии в работе на телефоне доверия [Текст] / Г.Л. Будинайте, И.А. Геронимус // Консультативная психология и психотерапия. – 2013. – №4. – С. 165-181.

2. Бурмистрова Е.В. Телефон доверия (типичные ситуации в работе службы экстренной психологической помощи) [Текст] / Е.В. Бурмистрова // Консультативная психология и психотерапия. – 2006. – №4. – С. 81-98.

3. Вдовыченко М.Н. «Постоянные» абоненты как фактор «эмоционального сгорания» сотрудников телефона доверия [Текст] / М.Н. Вдовыченко // Телефон доверия как средство психологической помощи детям, родителям, педагогам. – М.: Московский городской психолого-педагогический университет, 2010.

4. Меринов А.В. Особенности детей, выросших в семьях, где родитель страдал алкогольной зависимостью [Электронный ресурс] / А.В. Меринов, А.В. Лукашук // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие: сетевой журн. – 2014. – № 4 (7). – Режим доступа: <http://humjournal.rzgmu.ru/art&id=109> (дата обращения: 01.11.2015)

5. Меринов А.В. Современные взгляды на феномен созависимого поведения при алкогольной зависимости (обзор литературных данных) [Текст] / А.В. Меринов, Д.И. Шустов, И.А. Федотов // Рос. медико-биол. вестн. им. акад. И.П. Павлова. – 2011. – №3. – С. 136-141.
6. Озоль С.Н. Аутоагрессивное поведение и злоупотребление алкоголем среди врачей (обзор литературы) / С.Н. Озоль, Д.И. Шустов // Рос. медико-биол. вестн. им. акад. И.П. Павлова. – 2014. – № 3. – С. 148-154.
7. Панькина М.Н. Психологический анализ степени профессионального «сгорания» консультантов на оренбургском городском телефоне доверия [Текст] / М.Н. Панькина // Вестник РАТЭПП: сборник методических материалов – Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2004. – С. 51-55.
8. Практика на телефоне доверия. Организационные и субъективные аспекты [Текст] / М.Г. Зосимова [и др.] // Консультативная психология и психотерапия. – 2011. – №2. – С. 52-69.
9. Сафронова А.В. Распространенность употребления психоактивных веществ среди юношей и девушек, обучающихся в высших учебных заведениях / А.В. Сафронова, А.В. Меринов // Наука молодых (Eruditio Juvenium). – 2014. – №3. – С. 109-113.
10. Федотов И.А. Лечение клиентов с суицидальным поведением в различных психотерапевтических модальностях (обзор литературы) / И.А. Федотов, Е.А. Шитов, С.О. Куликов // Наука молодых (Eruditio Juvenium). – 2015. – № 1. – С. 116-126.
11. Федунина Н.Ю. Многоуровневая модель оценки эффективности работы телефона доверия [Текст] / Н.Ю. Федунина, Е.А. Чурсина // Консультативная психология и психотерапия. – 2012. – №1. – С. 183-204.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Федотов Илья Андреевич – ассист. кафедры психиатрии ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, г. Рязань.
E-mail: ilyafdtv@rambler.ru

Комаров Вадим Владимирович – ассист. кафедры клинической психологии и психотерапии ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, г. Рязань.

Маркова Елена Сергеевна – студентка лечебного факультета ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, г. Рязань.