



Даниловская И.И.

## Психологические особенности консультантов телефонов экстренной психологической помощи с абонентами

*Выявлены особенности взаимодействия консультантов телефонов экстренной психологической помощи с абонентами в экстремальных ситуациях. Верифицирована гипотеза, согласно которой эффективные стили реагирования консультантов в экстремальных ситуациях детерминированы их социально-психологическими характеристиками, а предрасположенность к синдрому психического выгорания связана со стилями реагирования консультантов в виде психологических защит (агрессивные и пассивные стили реагирования). Нахождение консультантом равновесия между эмпатией и отвержением абонента препятствует психическому выгоранию.*

**Ключевые слова:** экстремальные ситуации, стили реагирования, синдром психического выгорания.

Профессиональная деятельность консультантов телефонов экстренной психологической помощи довольно новое явление в общественной практике. Немногочисленные работы, рассматривающие различные аспекты психологической помощи по телефону, делают упор на методологию и методы оказания психологической помощи. При этом вопросы, связанные с условиями деятельности и личностью консультанта, а также последствиями его поведения в сложных, экстремальных условиях недостаточно изучены [3, 4].

В рамках традиционных представлений о профессиональной пригодности актуальной является задача прогнозирования эффективности профессиональной деятельности, которая определяется возможностью личности совладать с экстремальными состояниями, возникающими в процессе взаимодействия, для нахождения адекватного разрешения ситуации без негативных последствий для личности и эффективности деятельности [1, 2].

Психологическая наука рассматривает взаимодействие как процесс непосредственного и опосредованного воздействия социальных объектов (субъектов) друг на друга, порождающих их взаимную связь и обусловленность.

Основными признаками межличностного взаимодействия являются: наличие цели, осуществление которой предполагает сопряжения усилий; доступность для стороннего наблюдения (эксплицированность); достаточно жесткая регламентированность конкретными условиями (ситуативность); рефлексивная многозначность – возможность для взаимодействия быть как проявлением осознанных субъективных намерений, так и неосознаваемым следствием совместного участия в сложных видах деятельности.

Эффективное взаимодействие консультантов и абонентов зависит от его содержания и стиля реагирования консультанта. Содержание взаимодействия определяется задачами психологической помощи – информированием по различным вопросам и психологическим консультированием.



Содержание консультирования в свою очередь непосредственно связано с запросом абонента. Анализ статистических данных регистрации поступающих звонков позволил сделать вывод о том, что от 20 до 40 % обращений поступают от людей, находящихся в состоянии кризиса, следствием которого являются суицидальные идеи, переживания и действия. Среди обращений абонентов с различными проблемами, значительную часть составляют лица с психическими расстройствами (до 25 %).

Способы взаимодействия людей в сложных ситуациях традиционно называют стилем реагирования, который проявляется в форме психологической защиты от неприятных переживаний и в виде конструктивной активности личности, направленной на разрешение проблемы (копинг, совладающее поведение).

Стиль реагирования консультанта характеризуется нами как интегральная формально-динамическая составляющая индивидуальности, важнейший механизм сопряжения субъекта с любым видом деятельности.

Мы исходим из того, что стили реагирования консультантов телефонов экстренной психологической помощи в экстремальных ситуациях зависят от их социально-психологических характеристик.

Для реализации цели и задач исследования была разработана специальная процедура, позволяющая исследовать специфичность воздействующих стресс-факторов, конкретных ресурсов и моделей поведения, которые мы можем отнести к совладающим. В процессе изучения социально-психологических характеристик использовался 16-ти факторный опросник Р. Кетелла. Для выявления последствий применения тех или иных стилей реагирования использовалась методика «Психическое выгорание», разработанная на основе трехкомпонентной модели синдрома «выгорания» К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой.

В исследовании приняли участие консультанты телефонов экстренной психологической помощи г. Ростова-на-Дону и Ростовской области (132 человека).

Анализ результатов проведенного эмпирического исследования особенностей взаимодействия консультантов с абонентами позволил сделать ряд выводов.

Экстренное психологическое консультирование по телефону является экстремальной формой взаимодействия консультанта с абонентом. Это связано с возникновением барьеров на физическом, биологическом, психологическом, профессиональном и социокультурном уровнях.

Стили реагирования консультантов в экстремальных ситуациях в значительной мере детерминированы спецификой тех проблем, с которыми обращаются абоненты, их состояниями, социально-психологическими особенностями деятельности и личности консультантов, условиями осуществления психологической помощи по телефону.

Обобщенные стили реагирования в конкретных ситуациях были определены нами по результатам факторного анализа матрицы, содержащей ранговые ряды стилей реагирования всех испытуемых выборки при оценке определенной



ситуации. В ситуации обращения абонента с суицидальными мыслями, намерениями и действиями для консультантов телефонов экстренной психологической помощи характерны активные и пассивные совладающие стили реагирования с элементами тревоги. Для ситуации обращения абонента в ночное время характерны пассивные, избегающие модели поведения с элементами скуки, агрессивности и уклонение от взаимодействия.

Данный характер стилей реагирования консультантов в экстремальных ситуациях консультирования по телефону связан с тем, что в процессе взаимодействия затрагиваются важные экзистенциальные аспекты жизни. Кроме того, большая моральная ответственность консультанта за предлагаемые абоненту средства выхода из кризиса или стресса требует активного поиска конструктивного преодоления ситуации напряжения.

Обращение абонентов на телефон экстренной психологической помощи в ночное время связано с барьерами биологического характера, преодоление которых ими не проработано.

Социально-психологические характеристики личности консультантов, такие как общительность, добросердечность, эмоциональная выразительность, готовность к сотрудничеству статистически значимо взаимосвязаны с активными совладающими моделями поведения.

Установлено, что чем выше у консультантов телефонов экстренной психологической помощи самоконтроль эмоций и социального поведения (Фактор Q3), тем чаще они применяют стиль реагирования, характерный для экстремальных ситуаций, позволяющий найти равновесие между эмпатией и отвержением. Это – активная преодолевающая модель поведения.

Было также выявлено, что высокое рабочее напряжение, нетерпеливость как черта личности (Фактор Q4) статистически значимо связана с высокой частотой применения стиля реагирования, характерного для экстремальной ситуации, которая вызывает сильную тревогу, стимулирует гнев и возмущение.

Поиск равновесия между эмпатией и отвержением как стилем реагирования в экстремальных ситуациях позволил понять, что он статистически значимо взаимосвязан с низкими показателями по субшкалам опросника «психическое выгорание» – «эмоциональное истощение» и «редукция личных достижений». Данный факт свидетельствует о том, что применение этого стиля реагирования способствует сбалансированному привлечению ресурсов для преодоления экстремального состояния.

Проведенное исследование позволило разработать ряд рекомендаций, которые в полной мере могут быть использованы руководителями телефонов экстренной психологической помощи при подборе персонала и консультантами.

При подборе консультантов необходимо учитывать их социально-психологические характеристики: общительность, добросердечность, эмоциональную выразительность, готовность к сотрудничеству, высокий самоконтроль эмоций и социального поведения.



Консультантам для профилактики психического выгорания принимать участие в профессиональных мероприятиях (тренинги, супервизии) позволяющих выработать оптимальные стили реагирования в экстремальных ситуациях, способствующих привлечению внешних и внутренних ресурсов совладания со стрессом.

### **Литература**

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. – М., 1995.
2. Васильева О.С., Правдина Л.Р. Конструктивное проживание экстремальной ситуации как фактор развития личности // Прикладная психология. – 2002. – № 3.
3. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. – № 1. – 1995. – С. 36-47.
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 1999.