

М. СТУДЕНИКИНА
Д. БУЗУЛАН
И. КАРПОВА



ПСИХОЛОГ ПОМОГАЕТ **МАМАМ**

ОПЫТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
БЕРЕМЕННЫМ И МАТЕРЯМ С ДЕТЬМИ
В КРИЗИСНОМ ЦЕНТРЕ «ДОМ ДЛЯ МАМЫ»

Москва
2020

УДК 364.65
ББК 88.5
С 86



**Серия «Азбука милосердия»:
методические и справочные пособия**

Редакционная коллегия:
епископ Орехово-Зуевский Пантелеимон,
председатель Отдела по церковной благотворительности
и социальному служению
И. В. Карпова, редактор серии

Научный редактор, рецензент **М. Н. Цыганкова**

Рекомендовано к публикации
Отделом по церковной благотворительности и социальному служению
Русской Православной Церкви

**Издано на средства гранта Комитета общественных связей
города Москвы**

Студеникина М. М., Бузулан Д. А.

Автор литературного текста **Карпова И. В.**

Психолог помогает мамам. Опыт психологической помощи беременным и матерям с детьми в кризисном центре «Дом для мамь». — М.: Лепта Книга, 2020. — 240 с. — (Серия «Азбука милосердия»: метод. и справ. пособия).

ISBN 978-5-91173-599-9

Знак информационной продукции 16+

В кризисном центре поддержки матерей с детьми и беременных, попавших в трудную ситуацию, одна из ключевых ролей принадлежит психологу. Именно он помогает женщине преодолеть кризис и найти в себе ресурс для изменения, чтобы взять в свои руки собственную жизнь и благополучие ребенка. Книга рассказывает о том, что помогает добиться такого результата: о психологических консультациях и тренингах, помощи в восстановлении отношений с близкими и переосмыслении травматичного прошлого, о создании поддерживающего психологического климата в приюте и многом другом.

Для психологов, руководителей, сотрудников и волонтеров кризисных центров и приютов.

ISBN 978-5-91173-599-9

**УДК 364.65
ББК 88.5**

© М. М. Студеникина, Д. А. Бузулан, текст, 2020
© Отдел по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие научного редактора	6
ВВЕДЕНИЕ	15
ГЛАВА I. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КАК ЧАСТЬ РАБОТЫ КРИЗИСНОГО ЦЕНТРА	23
Кому и как помогает кризисный центр	25
Предварительная беседа перед обращением женщины в центр	32
Мама приходит в приют	35
Собеседование при поступлении	42
Заселение	55
Совещания с мамами	62
Комплексная помощь и чувство меры	66
Досрочный выпуск из центра	69
Готовность к отъезду и его неизбежность	72
Что потом? О поддержании контакта после выпуска из центра	75

ГЛАВА 2. РАБОТА ПСИХОЛОГА В ПРИЮТЕ	79
Психологический портрет мам	81
Запрос на помощь психолога – основа эффективности работы	85
Особенности психологической помощи населению в России	88
Основные направления работы психолога кризисного центра	94
Содержание и формы работы психолога	134
Методические аспекты психологического консультирования	145
Формирование психологической службы	158
Синдром эмоционального выгорания	164
Профессиональная этика в работе психолога	177
Психолог в кризисном центре: мужчина или женщина?	182
ГЛАВА 3. АТМОСФЕРА В КРИЗИСНОМ ЦЕНТРЕ И ВОКРУГ НЕГО	187
Создание атмосферы дома	189
Создание благоприятной атмосферы в коллективе подопечных	193
Создание благоприятной атмосферы в коллективе сотрудников	198
Создание благоприятной атмосферы вокруг центра в обществе. Имидж центра	203
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	211
ПРИЛОЖЕНИЯ	217
1. Анкета подопечной	219
2. Правила проживания в приюте	223
3. Пример заполнения анкеты «Мое целеполагание»	225

4. Образец заполнения документа «Стратегия работы со случаем»	226
5. Образец записи результатов еженедельного консилиума	227
6. Основные виды психологической помощи	228
7. Формы психологической помощи	230
8. Теоретические принципы современных психологических направлений	232
9. Активное слушание. Краткая памятка	234
10. Проявления защитных механизмов психики	237

ПРЕДИСЛОВИЕ НАУЧНОГО РЕДАКТОРА

Мама... Самое теплое и любимое слово в мире. Ребенку мама заменяет весь мир и кажется идеальной, знающей и умеющей все на свете, – той, кто поможет в любой беде, обогреет и приласкает, защитит от невзгод. Вера в абсолютное могущество матери – естественное состояние для ребенка, залог его уверенности в завтрашнем дне.

Но кто же поможет самим мамам во взрослом мире, где им самим так нужна бывает забота, защита и поддержка?

Традиционно такой опорой была семья. Она поддерживала становление женщины как матери, помогала ей взять и нести ответственность за благополучие своих детей. Однако сегодня семейные и брачные узы не всегда достаточно крепки: многие женщины оказываются одинокими и беззащитными перед ударами судьбы. Другие институты социализации – социальное окружение, трудовой коллектив, сфера социальной поддержки, религиозные объединения и так далее – не всегда и не для каждой женщины могут компенсировать недостаток поддержки со стороны родительской семьи и семьи супруга, отца ее детей. Важно и то, что в современной России преобладает нуклеарный тип семей, представляющих собой супружескую

пару с детьми, а патриархальные семьи, объединяющие несколько поколений родственников, становятся все менее распространенными. Несмотря на то что у нуклеарных семей есть ряд преимуществ, есть у них и очевидная слабость: в силу своей малочисленности члены семьи менее способны обеспечить социальную поддержку друг друга. Именно поэтому в кризисных и трудных жизненных ситуациях женщинам с детьми может не хватать помощи – даже в том случае, если члены семьи готовы ее оказывать.

К сожалению, все это приводит к тому, что некоторым женщинам материнство может казаться слишком тяжелой ответственностью, если нести ее необходимо одной. Еще более тяжелая ответственность – право так называемого репродуктивного выбора, предполагающее возможность избавиться от ребенка в начале беременности. Подчас эта возможность становится непреодолимым искушением и ведет к трагедии, если женщина остается наедине с жизненными трудностями.

Одиноким беременные женщины и мамы с детьми в первые годы жизни, когда для здоровья и развития ребенку требуется так много внимания, терпения и заботы, особенно нуждаются в поддержке, защите и уютном доме. И если женщина, не нашедшая опоры в своих близких, находит понимание и поддержку равнодушных людей и чувствует: ее и ребенка любят, ценят, – любые трудности и кризисные ситуации становятся преодолимыми.

Эта книга – обобщение опыта тех, кто избрал путь социального служения делом своей жизни. Опыта большой работы, радостей и невзгод, проб, ошибок и открытий на тернистом, но счастливом пути защиты жизни и благополучия женщин и детей.

Центр помощи беременным женщинам и матерям с детьми «Дом для мамы» за девять лет существования помог почти 10 000 женщин с детьми. Однако значение центра не ограничивается этой помощью, хотя важность ее трудно переоценить. Еще одним, гораздо более масштабным результатом его деятельности стало изменение общественного сознания и практики общественно-государственного партнерства в сфере поддержки материнства и детства. Уникальный пример работы центра стал своего рода эталоном для создания и развития сотен кризисных центров по всей России. Будучи динамичной и не ограниченной бюрократическими шаблонами общественной организацией, он стал лабораторией социальных инноваций и проводником наиболее современных и эффективных социальных технологий, защищая жизнь детей с момента их зачатия посредством комплексной поддержки их матерей. Пример «Дома для мамы» показал, что **инновационность** в деле защите материнства и детства должна и может быть помощницей, а не конкуренткой **человечности**.

Суть мировоззренческой и профессиональной позиции авторов – уважение и безусловное принятие каждой мамы и каждого ребенка, а также понимание беременности как истории их отношений между собой.

Именно поэтому темой книги выбрана психологическая помощь мамам. Ведь если психологические факторы в наибольшей степени составляют сущность материнства, то и его поддержка должна, прежде всего, опираться на психологию.

Организация и содержание психологической работы с беременными и матерями представлены в книге разносто-

ронне и системно. Мы видим полный цикл деятельности психолога кризисного центра: от первого разговора по телефону, предварительного собеседования – до сопровождения женщин, которые уже справились с трудной жизненной ситуацией и вместе с детьми вернулись к самостоятельной жизни. Показано значение и место психологической помощи в общем комплексе мер и этапов поддержки женщин. Очень ценно, что авторы посвятили две части книги вопросам организации психологической службы, работы с ее кадровым потенциалом, этики и гигиены труда психолога, профилактики эмоционального выгорания и профессиональных деформаций. Раскрыты и социально-психологические составляющие успеха поддержки женщин: создание уюта, формирование благоприятного психологического климата на различных уровнях взаимоотношений в самом центре и окружающем его социуме, включая разработку стратегии взаимодействия со СМИ.

Таким образом, рассмотрены все слагаемые эффективной психологической помощи беременным и женщинам с детьми. Психологи и руководители психологических служб, кризисных центров и других организаций, оказывающих психологическую помощь беременным и женщинам с детьми, найдут в этой книге целостное практико-ориентированное руководство по организации и проведению психологической работы. Весьма ценными для специалистов будут практические методик, рекомендации, упражнения и техники психологического консультирования и психокоррекции, которые авторы выбрали и многократно проверили в своей чрезвычайно насыщенной и востребованной работе.

Несомненное достоинство книги составляет то, что она написана простым и ясным языком, понятным любому читателю. Ее изюминкой стали многочисленные примеры

из практики, высказывания и отзывы женщин, получивших помощь в «Доме для мамы». В их словах хрупкость и ранимость сочетаются с особой внутренней силой, достоинством и порой отличным чувством юмора. За каждым примером – человеческие судьбы и характеры женщин, которые нашли смелость стать мамами вопреки жизненным трудностям.

Авторы книги опираются на традиционные для психологической науки и практики подходы. Наиболее близки их мировоззрению гуманистическое и экзистенциальное направления в лице таких классиков зарубежной психологии, как Г. Олпорт, К. Роджерс, К. Ясперс, Р. Мей, А. Лэнгле, В. Франкл, Д. Бьюдженталь, И. Ялом и другие, а также субъектно-деятельностный подход, основанный на трудах С.Л. Рубинштейна, Б.Г. Ананьева, К.А. Абульхановой-Славской, Д.А. Леонтьева, А.В. Брушлинского, Л.И. Анцыферовой, В.В. Знакова, Е.А. Сергиенко и многих других отечественных авторов. Немаловажное значение сыграли труды таких отечественных психологов, как В.И. Слободчиков, Б.С. Братусь, Е.И. Исаев. Ключевым отличием всех перечисленных подходов и авторов стало особое внимание, которое они уделяют способности человека быть активной, ответственной, созидательной и независимой личностью. Смысл жизни, свобода воли, любовь, добро и зло, личный выбор человека – это те вечные темы, которых не избегают, а, напротив, ставят во главу угла эти выдающиеся представители психологической науки.

Закономерно, что и авторы придают большое значение этическим компонентам профессионализма психолога и справедливо считают, что одна из центральных задач психологической помощи женщинам в кризисном центре – помочь им развить осознанность и самостоятельность.

Эти качества, входящие в более широкое понятие «субъектность», определяют: сможет ли женщина перестать чувствовать и вести себя как пассивная жертва трудных жизненных обстоятельств? Найдет ли она желание и смелость их победить? Преодолеет ли синдром выученной беспомощности, чтобы быть не объектом для ударов судьбы и манипуляций людей, а активным субъектом, сможет ли взять в собственные руки свою жизнь и благополучие своих детей? Психологи, как и другие сотрудники «Дома для мамы», не решают проблемы вместо женщин, не поощряют иждивенческих и пассивных установок. Они предоставляют возможности, поддержку, помощь, укрепляют мотивацию, чтобы, получив такую надежную опору, женщина смогла сама справиться с кризисом. Именно сама!

Кризисный центр «Дом для мамы» – православная благотворительная организация не только по юридической форме, но по целям и содержанию. Христианские принципы для сотрудников центра – источник вдохновения, мотивации для помощи людям и профессионального роста. Читатели книги заметят, что авторы не скрывают, но и не навязывают своих религиозных убеждений читателям и женщинам, которым помогают. Ведь психология – секулярная наука, ее методы универсальны как для верующих, так и для нерелигиозных людей. Операциональная сфера профессионализма – знания, умения, навыки, способы действий и профессиональные «техники», методы и склад профессионального мышления, приемы профессионального самосознания и рефлексии – важна независимо от мировоззрения психолога. И все же, если технологическая сторона труда не облагораживается и не одухотворяется нравственными ценностями, человечностью и осмысленностью, любые «техники» могут оказаться не только бесполезны, но и вредны.

Особенно это относится к психологии, где владение методиками и технологиями профессиональной деятельности только тогда и может быть конструктивным, когда направлено на благородные и этические цели.

Пример «Дома для мамы» еще раз доказал этот тезис, и результаты работы коллектива единомышленников лучше всяких слов говорят о том, во что они верят. Помощь, внимание и забота по отношению к женщинам и детям в трудной жизненной ситуации, а также ценнейший, зрелый и многогранный профессиональный опыт, которым они делятся в книге, – пример деятельной любви к ближним. Пожалуй, это и есть реализация слов из послания апостола Иакова (2:18): «...я покажу тебе веру мою из дел моих».

Мария Николаевна ЦЫГАНКОВА,

кандидат психологических наук,
доцент кафедры социальной работы
ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава РФ;
аналитик Лаборатории анализа состояния
и перспектив развития образования
ФГБУ Российская академия образования



ВВЕДЕНИЕ



ДОРОГИЕ ЧИТАТЕЛИ!

Книга «Психолог помогает мамам» продолжает рассказ о работе кризисного центра, начатый в пособии «Приют для будущих мам: от плана до воплощения»¹.

Кризисный центр поддержки беременных и матерей с детьми (и приют как часть центра) – явление уже не новое в нашей жизни. Если говорить о православных центрах, то первый из них открылся в России 15 лет назад. Сейчас их уже 74, и это количество продолжает расти.

В кризисный центр обращаются мамы с детьми или беременные женщины, попавшие в трудную ситуацию, которые хотят растить и воспитывать ребенка, но не имеют для этого в настоящий момент достаточных ресурсов. Причины обращения могут быть разными: кому-то из женщин негде или не на что жить, у других могут быть потери документов, у третьих близкие настаивают на аборте и гонят из дома, и так далее. Центр помогает решить эти проблемы и оказывает самую разную помощь: юридическую, социальную, гуманитарную и, конечно же, психологическую.

¹ Студеникина М., Пуцаев Ю., Новикова Е. Приют для будущих мам: от плана до воплощения. – М., 2015. – 224 с.

Именно практике оказания психологической поддержки и посвящена наша книга. Мы считаем, что для женщин в трудной жизненной ситуации роль психолога в приюте – одна из ключевых. Это утверждение разделяют не все наши коллеги.

Речь не только о том, что женщины часто обращаются в приют в тяжелом психологическом состоянии и для его преодоления нужна помощь специалиста. Вопрос гораздо шире. Ведь кризис, в котором оказалась женщина, – это, чаще всего, не просто стечение обстоятельств непреодолимой силы, а прямое следствие личностного кризиса или социальной дезадаптации, вызванных теми или иными установками, ошибочной (с точки зрения результата) жизненной стратегией, недостаточностью коммуникативных навыков и конструктивных способов совладания со стрессом. И если женщина не использует период острого кризиса, чтобы переосмыслить свою жизнь и установки, если она не начнет меняться, то никакая помощь кардинально не улучшит ее жизнь. Можно погасить коммунальные долги, помочь оформить льготы, снабдить детскими вещами и продуктами, но если сама женщина никак не изменится, то после нашей помощи кризисы в ее жизни могут продолжиться, делая тяжелой в том числе и жизнь ребенка. И напротив – как это ни парадоксально, кризис может стать полезным стимулом к личностному, профессиональному и социальному развитию женщины.

Если женщина готова меняться, то психологическая помощь позволит ей разобраться в себе, правильно расставить приоритеты, найти в себе самой ресурс для изменения и, с помощью других специалистов кризисного центра, преодолеть кризис, устойчиво встать на ноги и стать опорой своему ребенку.

Первоначально мы задумывали нашу книгу как узкоспециальную – именно для психологов кризисных центров и приютов, но поняли, что тем самым упускаем важную часть своей работы. Потому что психологическая поддержка женщин в кризисном центре – не только профессиональная ответственность и сфера психолога, но и атмосфера в центре, над которой нужно специально работать, и существенная часть работы других сотрудников приюта, и даже интерьер, который тоже нужно продумывать. Ведь оказавшись в кризисной ситуации, беременная женщина или мама с ребенком находится в состоянии шока, страха, отчаяния, безысходности, депрессии. И значит, в приюте все должно работать на одну цель: успокоить, дать уверенность в безопасности, а потом – поддержать на пути к переменам в жизни. Поэтому мы расширили содержание книги, сделав ее полезной не только для психологов, но и для руководителей, сотрудников, помощников и волонтеров кризисных центров и приютов. Мы старались не нагружать текст узкоспециальными терминами и психологической теорией, но сосредоточились на практике психологической помощи, приводили примеры и реальные истории из нашей работы (конечно, изменив инициалы и узнаваемые факты).

Наша книга написана на опыте православного центра и адресована, в первую очередь, нашим коллегам – сотрудникам церковных приютов. Но при этом вы не увидите в книге какой-то сугубо церковной специфики – потому что ее нет в психологической помощи женщинам. Это наша принципиальная позиция, о которой мы еще будем говорить в книге. Дело в том, что в приют приходят женщины с разным отношением к Богу и Церкви: и христианки разных конфессий, и мусульманки, и убежденные атеистки, и те, кто совсем не задумывается

о вере. Говорить с ними с позиции христианской этики и библейских заповедей неправильно с профессиональной точки зрения. Нас не только не поймут, но и могут отвергнуть нашу помощь, последствием чего может стать прерывание жизни ребенка или отказ от ребенка в роддоме. Поэтому несмотря на то, что все специалисты нашего центра – православные, верующие, воцерковленные люди, они не говорят о своей вере, если женщина сама их об этом не спрашивает. Специфика же работы церковного приюта заключается в том, что его сотрудники стараются сами строить свою жизнь по заповедям Христа; в том, что для них жизнь еще не рожденного ребенка – ценность. В работе наших психологов спецификой является и то, что они используют в работе только те методы и подходы, которые не противоречат православной вере и нравственным ценностям.

Книга «Психолог помогает мамам», как и предыдущая наша книга «Приют для будущих мам», написана на опыте работы «Дома для мамы» – центра помощи беременным и матерям с детьми в трудной жизненной ситуации. Центр существует уже девять лет, и за это время около 10 тысяч семей получили гуманитарную, консультационную, материальную помощь (сейчас это от 50 до 100 человек ежемесячно), 300 женщин с детьми – пристанище в трудный период жизни, а самое главное – благодаря «Дому для мамы» появился на свет 91 ребенок.

Написали мы эту книгу вместе: я, **Мария Студеникина**, руководитель центра «Дом для мамы», и я, **Диомид Бузулан**, психолог центра. В работе над книгой и написании литературного текста нам очень помогла **Инна Карпова**, бессменный редактор книжной серии «Азбука милосердия». Научным редактором стала **Мария Цыганкова**, психолог, кандидат психологических наук, доцент

РНИМУ им. Н.И. Пирогова, которая курирует проекты в области повышения квалификации наших психологов, врачей и социальных работников.

Как устроена книга?

В **первой главе** мы рассказываем о том, как организована помощь женщине в нашем приюте. Рассматривая основные компоненты и этапы системы поддержки, мы делаем акцент на психологической составляющей работы всех специалистов приюта.

Вторая глава полностью посвящена организации и содержанию работы психолога в кризисном центре.

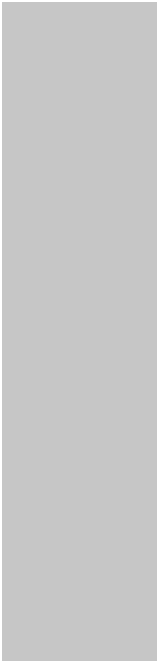

В **третьей главе** мы кратко рассказываем о социально-психологическом контексте деятельности центра. В частности, о том, как создать благоприятную, положительно заряженную психологическую атмосферу в самой обстановке приюта, в его коллективе и вокруг него – в обществе.

Надеемся, что книга будет полезна нашим коллегам, и желаем успехов в работе!



ГЛАВА 1

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОДДЕРЖКА
КАК ЧАСТЬ РАБОТЫ
КРИЗИСНОГО
ЦЕНТРА**



КОМУ И КАК ПОМОГАЕТ КРИЗИСНЫЙ ЦЕНТР

О том, как устроен и как работает кризисный центр для беременных и матерей с детьми, мы подробно писали в книге «Приют для будущих мам: от плана до воплощения». Новая книга, которую вы держите в руках, посвящена одной из важнейших составляющих комплексной помощи женщинам в преодолении трудных жизненных ситуаций, создающих угрозу для их беременности и материнства.

Именно психологическая помощь и поддержка во многом определяют успешность всех остальных направлений помощи. Ведь она в наибольшей степени содействует преодолению стресса, пассивности и выученной беспомощности и помогает женщине развить активную жизненную позицию, жизнестойкость, настойчивость и мотивацию в достижении успеха.

Для женщин, обращающихся в кризисный центр, принципиально важно найти опору не только во внешних усло-

виях и временных мерах социальной поддержки, но и в таких свойствах их собственной личности, которые позволят стать ответственными за себя и благополучие детей.

Именно достижение самостоятельности женщин – главный критерий успеха нашей работы. Многие из наших бывших подопечных уже обрели ее настолько, что теперь сами помогают кризисному центру «Дом для мамы» и женщинам, которые находятся в трудной жизненной ситуации. Прежде чем перейти непосредственно к нашей теме – содержанию и методике психологической помощи беременным и женщинам с детьми, находящимся в кризисной ситуации, – кратко резюмируем, кому помогает, как устроен и чем занимается кризисный центр «Дом для мамы», опыт которого обобщен в книге.

КОМУ ПОМОГАЕТ ЦЕНТР

Обычно центры, подобные нашему (в России их сейчас 74), помогают следующим категориям женщин, находящимся в кризисной ситуации:

- **беременным женщинам, стоящим перед выбором: сделать аборт или родить ребенка.** Если удастся помочь женщине принять правильное решение, сделав выбор в пользу жизни ребенка, ей предлагают комплексную помощь, которая необходима до родов и в первые месяцы после них.

Говоря о правильном решении, мы исходим не из того, что знаем, как для другого человека будет правильно (такое навязывание было бы психологическим насилием и не практикуется в нашем центре), а из того, что не существует абсолютно безопасного, безвредного и этичного аборта. Масштаб ущерба физическому

и психическому здоровью женщины, который наносится искусственным прерыванием беременности, всегда разный, но он всегда есть. Поэтому правильный выбор – это выбор сохранения собственного здоровья, а также жизни и здоровья ребенка, который растет и развивается в период беременности;

- **беременным и матерям, которые планируют отказаться от новорожденного ребенка.** Мы всегда готовы помочь женщине, если она этого не сделает. С нашей точки зрения, не существует ни одной жизненной ситуации, которая может принудить женщину к аборту или отказу от ребенка. Отсутствие дома, работы, поддержки близких, средств к существованию – все это преодолимо. Мы готовы помочь, найти ресурсы и оказать психологическую поддержку, чтобы женщины смогли обрести счастье материнства, а их дети – заботу родителей. Даже с точки зрения затратности ресурсов, усилия и средства, необходимые для преодоления ситуации, субъективно или объективно вынуждающей родителей отказаться от ребенка, намного менее затратны, чем расходы на содержание ребенка в детском учреждении, а затем – преодоление последствий эмоциональной депривации и социальной дезадаптации, свойственной детям, лишенным семейного воспитания. Кроме того, отказ от ребенка наносит психологическую травму не только ему, но и самой матери, членам ее семьи, создает у нее комплекс вины и чувство нереализованного материнства, ведь материнские чувства, как правило, растут и развиваются вместе с ребенком – вплоть до дня его рождения. В связи с этим профилактика отказа от новорожденных детей средствами социальной и психологической поддержки беременных – чрезвычайно важная мера по сохранению благополучия и психологического здоровья и детей, и мам, и всего их социального круга;

• матерям с детьми и беременным, попавшим в трудную жизненную ситуацию, если женщина осталась без жилья, средств к существованию и не имеет достаточной поддержки. В такой ситуации могут оказаться вполне благополучные женщины.

Одна из наших мам вела свой бизнес, зарабатывала около 500 тысяч рублей в месяц. Но стечение обстоятельств – банкротство, развод, смерть мамы – привели к колоссальным проблемам: женщине с дочкой пришлось ночевать в подъезде.

Многие женщины, приходящие в наш центр, не имеют прописки, а иногда и российского гражданства, приехав из Украины, из стран СНГ, иногда из стран дальнего зарубежья: из Азии, Африки. Стоит отметить, что поскольку «Дом для мамы» – благотворительная некоммерческая организация, мы имеем возможность не создавать бюрократических преград для обращающихся к нам женщин и обеспечить индивидуальный подход к их нуждам.



Кому помогает центр?

- беременным женщинам, стоящим перед выбором: сделать аборт или родить;
- матерям, которые хотят отказаться от новорожденного ребенка;
- попавшим в трудную жизненную ситуацию беременным женщинам и матерям с детьми.

Приют – это существенная часть кризисного центра. Но не все те, кому помогает центр, живут в приюте: иногда женщины нуждаются в другой помощи: например, гуманитарной помощи в виде вещей или продуктов, юридических и психологических консультациях и так далее. В нашей книге иногда о разных подопечных говорится отдельно: **внутренние подопечные** – те, кто в данный момент живет в приюте; **внешние подопечные** – те, кому центр помогает «амбулаторно».

По сложившейся традиции, всех обращающихся к нам беременных и матерей с детьми мы называем «мамы»: это способствует психологическому принятию ими материнства и идентификации с материнской социальной ролью, а в социально-психологическом плане – развитию теплых, неформальных и поддерживающих отношений.

КАК ПОПАДАЮТ В ПРИУТ

Ситуаций может быть две: либо женщина узнаёт о приюте, центре и приходит за помощью, когда больше некуда обратиться; либо центр узнаёт о том, что женщина собирается отказаться от ребенка или сделать аборт, и тогда руководитель, специалисты сами предлагают ей помощь.

Узнать друг о друге кризисный центр и женщины в кризисной ситуации могут разными путями:

- через медицинские учреждения: женские консультации, родильные дома и больницы, государственные и общественные центры и кабинеты медико-социальной поддержки беременных женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Сотрудники таких организаций размещают информацию о кризисных центрах и при необходимости рекомендуют пациенткам туда обратиться (если центр об этом

заранее позаботится и предоставит наглядные информационные материалы: плакаты, объявления, визитные карточки и листовки для раздачи посетительницам);

- через органы опеки и попечительства, учреждения социальной защиты;
- через информацию в СМИ, интернет-ресурсах, храмах, культурных, социальных, образовательных, благотворительных и других организациях;
- «из уст в уста». «Сарафанное радио» – самый удобный вариант распространения информации, так как женщина, обращаясь в центр, уже имеет о нем позитивные и в то же время реалистичные представления, а также доверяет его сотрудникам, основываясь на положительных отзывах своих знакомых.

КАКУЮ ПОМОЩЬ ОКАЗЫВАЕТ ЦЕНТР

Обычно у женщин, попавших в кризисную ситуацию, имеется целый клубок проблем. Поэтому и поддержка со стороны кризисного центра требуется комплексная. Как правило, она может включать следующие виды помощи:

- **юридическая:** женщинам разъясняют их права, консультируют и при необходимости представляют их интересы в решении жилищных вопросов, получении алиментов, пособий, субсидий и иных видов государственных гарантий, предоставляемых беременным и женщинам с детьми;
- **социальная:** мамам помогают оформить справки, найти работу, снять жилье и так далее;
- **гуманитарная:** мамам выдают детскую одежду, обувь, средства ухода за ребенком, коляски и тому подобное, а также детское питание, продукты и другие виды материальной помощи;

- **психологическая**, которой в первую очередь и посвящена наша книга: психологи оказывают мамам поддержку в решении психологических проблем и трудностей. К этому направлению помощи относятся: индивидуальное и семейное психологическое консультирование, психологическая диагностика, психологическая реабилитация, групповые формы работы с психологом (тренинги, мастер-классы, развивающие программы), а также психопрофилактические мероприятия – например лекции и семинары, в том числе по вопросам психологической подготовки к родам и материнству, основам детской психологии и педагогики, раннего развития детей и так далее);

- **предоставление временного проживания**, то есть сам приют. В такой помощи нуждается меньшинство женщин, хотя изначально просят о ней многие;

- **организация и/или оплата медицинской помощи**: в связи с тем что в приюте чаще всего живут женщины без московской прописки, а иногда и российского гражданства, многие исследования, анализы, лечение сложных случаев приходится делать платно. Иногда удается организовать и бесплатный прием благодаря дружественным контактам приюта с медицинскими учреждениями и врачами;

- **оплата проезда домой** – в регион, где есть жилье и родные;

- **помощь в получении профессии** или повышении квалификации для трудоустройства и обретения финансовой независимости;

- **помощь в устройстве ребенка в детский сад**;

- **помощь в занятиях с детьми**: организации досуга, развивающих занятий, подготовки к школе, уроков с репетиторами по школьным предметам и так далее.

Не в каждом центре есть все перечисленные виды помощи, все зависит от того, какими ресурсами он располагает. Важно, что женщинам оказывают именно помощь, а не услугу – в отличие от государственных или коммерческих структур. Помощь шире, чем услуга, не имеет четких границ, выстраивается под конкретную ситуацию и запрос. При этом центр имеет право выбирать тех, кому будет помогать.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ БЕСЕДА ПЕРЕД ОБРАЩЕНИЕМ ЖЕНЩИНЫ В ЦЕНТР

Мы начинаем рассказ о психологической поддержке мам с самого начала – с первой минуты общения с женщиной. С первого разговора, иногда телефонного. С первой встречи, с первой беседы. Потому что именно с самых первых минут и начинается психологическая помощь.

Да, заселение в центр или другая помощь женщине возможны **только после очной встречи и беседы в центре со специалистами** (об этом см. на с. 42). Но первый, предварительный разговор с мамой до ее прихода в центр очень важен для дальнейшей работы. Расскажем о нем подробнее.

БЕСЕДА ЖЕНЩИНЫ С ДЕЖУРНЫМ ПО ТЕЛЕФОНУ

Если женщина звонит в кризисный центр и говорит, что ей нужна помощь, – значит, первым с ней будет говорить **дежурный** центра. От того, как именно он будет говорить, с какой интонацией, какими словами, зависит очень многое, иногда даже жизнь.

В СМИ порой появляются сообщения о том, как женщины, не справившись с кризисной ситуацией, чаще всего – на фоне психического неблагополучия, совершают суициды или другие фатальные поступки: самостоятельно прерывают беременность, убивают или выбрасывают младенцев в мусорные баки и так далее. Кто знает, может быть, перед совершением таких импульсивных и необдуманных действий они просили где-то помощи, но не получили ее или столкнулись с негативным отношением, которое усугубило их стрессовые реакции?

Совершая звонок в кризисный центр, женщины обычно испытывают смущение, стыд, недоверие. При этом они находятся в состоянии стресса, что, в зависимости от стадии его развития, может выражаться перевозбуждением, тревогой, раздражительностью – либо апатией, усталостью и безразличием. Поэтому, учитывая высокую степень ответственности и потенциальные риски, дежурный должен разговаривать очень вдумчиво, внимательно и ласково – настолько, насколько сумеет. Он должен быть готов помочь, но в первую очередь – выслушать: «Расскажите о вашей ситуации. Что с вами случилось?» «Скажите, какая помощь вам нужна?» Желательно, чтобы дежурный владел основами экстренной психологической помощи по телефону, чтобы суметь успокоить и поддержать женщин, в каком бы эмоциональном состоянии они не находились, – до того момента, как работу с ними продолжит соответствующий специалист кризисного центра.

Если нужна вещевая помощь – дежурные рассказывают о времени и часах работы Центра гуманитарной помощи, а также о том, как эту помощь получить. Если женщине нужна психологическая или юридическая помощь – ее записывают к юристу и к психологу. Если женщине ну-

жен приют, дежурный приглашает ее приехать. Даже если в приюте в данный момент нет мест, всегда можно найти какой-то вариант и выход.

Звонок ночью. Схема разговора такая: внимательно выслушать, выразить сочувствие, готовность помочь и пригласить прийти в центр на следующий день с утра, когда начинают работать специалисты. Если ситуация экстренная, неотложная, и при этом мы убеждены в достоверности информации (например, звонит наша бывшая подопечная или женщина, за которую поручился известный нам человек), то дежурный вызывает женщине такси и оплачивает его, затем передает ей деньги на hostel, находящийся в пешей доступности. Женщина, если хочет, может оставить свои вещи в приюте, поскольку утром сюда вернется. Мы никого не оставляем на улице и без помощи – если запрос на помощь адекватный.

Руководителю центра нужно обязательно проводить с дежурными регулярные планерки, обсуждая трудные вопросы и нюансы работы, развивая и совершенствуя навыки активного слушания, а также внимательно-го, максимально доброжелательного ответа на звонки. Удобным подспорьем для ведения предварительных телефонных бесед может стать так называемый скрипт (сценарий, алгоритм) разговора с заранее подготовленными вариантами ответов на наиболее распространенные вопросы. Также желательно, чтобы в распоряжении дежурного имелась справочная информация, которая поможет быстро найти нужные данные, контакты организаций и специалистов.

В «Доме для мам» мы проводим отдельные совещания с дежурными раз в месяц. Иногда устраиваем проверки: например, сами звоним в наш центр, в том числе и ночью, слушаем, что отвечают дежурные.

БЕСЕДА ЖЕНЩИНЫ, НАХОДЯЩЕЙСЯ В БОЛЬНИЦЕ ИЛИ РОДДОМЕ, СО СПЕЦИАЛИСТАМИ

Если у вашего центра хорошо поставлена работа по связям с общественностью, к вам будет попадать информация о женщинах, которые хотят отказаться от ребенка либо сделать искусственное прерывание беременности (аборт), однако сомневается. Возможно, психолог вашего центра сам ведет прием в женских консультациях и получает информацию из первых рук. В подобных случаях нужно самим инициировать первый, предварительный разговор. Он может проходить по телефону, скайпу и другим подобным программам видеосвязи. Ведет его либо руководитель, либо (чаще всего) именно психолог: именно он способен наиболее внимательно выслушать женщину, помочь ей лучше услышать и понять саму себя и сделать правильный выбор.

Иногда бывает нужно выехать туда, где находится женщина, – в больницу или роддом. В таких выездах тоже участвует психолог, по возможности – с руководителем либо администратором. Подробнее о таких беседах см. на с. 95 и далее.

МАМА ПРИХОДИТ В ПРИЮТ

Практически любой предварительный телефонный разговор завершается приглашением на очную встречу со специалистами на территории центра – то, что между собой мы называем «первичное собеседование». Надо сказать, что по разным причинам на это приглашение откликаются не все. Но все равно тех, кто приходит, достаточно много: в «Доме для мамы» проходит от 50 до 100 собеседований ежемесячно.

Важно, чтобы в собеседовании участвовали все основные сотрудники кризисного центра: юрист, психолог, администратор и руководитель. Каждый из специалистов со своей точки зрения рассматривает ситуацию, в которую попала женщина. После собеседования мы вместе обсуждаем и принимаем решение: есть ли у нас возможность помочь этой женщине?

Мы готовы помогать всем женщинам, которые обращаются к нам. Но не всегда мы сами им подходим.

ВСТРЕЧА В ЦЕНТРЕ: ЛЮБОВЬ, ВНИМАНИЕ, ЗАБОТА

Женщины приходят к нам не в добром расположении духа, не в спокойном и уравновешенном состоянии, а в кризисе – когда их выгнали, а порой и побили, когда им нечего есть, негде жить, когда они мучаются, решая, оставить ли ребенка.

Однажды к нам пришла беременная женщина и, пока ждала собеседования со специалистами, попросила у нас хоть что-нибудь поесть. В это время в центр как раз заехала наша благотворительница, привезла подушки и детские вещи. Она была так удивлена просьбой, что написала потом в социальных сетях: «Я была уверена, что для Москвы эта ситуация нереальна, но своими глазами увидела, как беременная женщина попросила хотя бы кусок хлеба». Порой женщины приходят одетыми не по погоде, например, в холодное время года – в босоножках и легких платьях, в том, в чем их застала тяжелая ситуация.

Поэтому так важно, как здесь встретят женщину, какое впечатление произведет на нее обстановка приюта. И когда женщин принимают с любовью – с этого момента и начинается психологическая поддержка. Нужно обязательно напоить чаем, предложить поесть, дать возможность успокоиться. Вся обстановка должна работать на идею принятия, безопасности, готовности помочь (подробнее об атмосфере приюта читайте в **главе 3**).

Своими впечатлениями от первой встречи поделилась одна наша мама.

«Это был июнь 2019 года, примерно 10.45 утра. Я искала «Дом для мамы» по навигатору. Несколько раз путала улицы, пока нашла нужное здание. Я чувствовала волнение и некоторую заторможенность, ни на что не рассчитывала. Я знала, что это – центр помощи от православной церкви, но переступала порог «Домика» по обычаю мусульман – правой ногой, и с мыслями: «Пусть это будет мне во благо». Первым я услышала голос молодого человека, который по телефону кому-то обещал помочь. Подумала, что это волонтер (а это был психолог, Диомид, как я узнала позже). Я стояла и ждала. Мне стало страшно. Я вдруг осознала, что если здесь откажут, идти мне некуда. Потом Диомид подошел к столу регистрации посетителей и спросил: «Это вы вчера ночью звонили? А то мы ждем, переживаем. Вы проходите, не бойтесь. Мы вас ждали». И пока я проходила сквозь коридор, который показался мне тогда бесконечным, у меня появилось странное предчувствие, что мне помогут или просто хотя бы выслушают. Когда мы сели за стол переговоров, подошла милая девушка, которую мне представили как руководитель-

ницу «Дома для мамы». На какой-то волне доверия я рассказала им все про свою жизнь. Это было так странно, что абсолютно чужие люди так внимательно слушают меня. А я рассказывала и думала, что они понимают меня. Столько лет прожив рядом с родными людьми и не сумев им объяснить на двух языках (русском и таджикском) свои печали, страхи и сомнения, свои мечты, я поняла, что эти люди не только слушают, но и слышат.

Самое интересное было в конце собеседования, когда они начали прикидывать возможные и оптимальные варианты помощи мне. Это было за гранью моих ожиданий. Ведь я думала, что сначала скажут: «Соберите документы, принесите справки» и вся эта бюрократия.

Ушла я под впечатлением и полная надежд на спасение».

АНКЕТА КАК ЧАСТЬ ЗНАКОМСТВА

Когда женщина только пришла, ей нужно дать время успокоиться, иначе разговор будет неконструктивным. Возможно, час или два назад она сбежала от травмирующей ситуации – а мы тут же приступаем с расспросами. Чтобы прийти в себя, ей может понадобиться час или больше.

Пока женщина пьет чай и успокаивается, в какой-то момент нужно дать ей заполнить **анкету** (образец см. на с. 219). С заполненной анкетой она потом пойдет на собеседование к специалистам.

Зачем это нужно? В анкете есть стартовая информация, которую женщина готова о себе сообщить. Собравшись на собеседование, все специалисты читают анкету и задают сопутствующие вопросы, уточняя ситуацию.

В анкете есть общая информация: фамилия, имя, отчество, дата рождения, регистрация, гражданство, вероисповедание, образование, срок беременности или возраст ребенка, хронические заболевания.

Также в анкете есть пункт **«контактные телефоны ближайших родственников»**. В центре «Дом для мам» предоставление телефонов – обязательное условие благотворителя. Конечно, ситуации бывают разные, и если женщина – жертва домашнего насилия, никто никогда не будет звонить мужу и сообщать о месте ее нахождения. Но иногда родственники являются основным ресурсом помощи женщине.

Кроме того, родные и знакомые могут дать нам новый взгляд на обстоятельства женщины. Иногда они подтверждают, что та действительно в трудной жизненной ситуации, но иногда картина оказывается другой. Например, иногда ситуация может оказаться трудной лишь субъективно, в восприятии женщины. В этом случае помощь может ограничиться юридической или психологической консультацией, рекомендациями по разрешению конфликтов, мотивированием к активности и ответственной материнской позиции.

К нам в центр как-то пришла с маленьким ребенком 20-летняя В. Мужа у нее не было, сама она себя не могла обеспечить и хотела пожить у нас, просила о помощи. Однако быстро выяснилось, что, вообще-то, В. живет с мамой, просто больше там жить не может и не хочет. Мама ее содержала, полностью обеспечивала, понуждала ухаживать за ребенком. Никаких угроз или ультиматумов со стороны мамы не было – она просто воспитывала взрослую дочь. То есть в ситуации не было ничего угрожающего жизни и здоровью мамы и ребенка, этот случай – не кризисный, а значит, не наш. Когда мы попросили телефон мамы, В. нам его не дала.

Как правило, если женщина реально оказалась в трудной ситуации, телефоны родственников она дает: «Пожалуйста, звоните кому угодно. Они мне не помогают».

Вопрос анкеты **«имеются ли у вас хронические заболевания?»** нужен не для того, чтобы кого-то отсеять. Наоборот: ответ на него дает нам более полную информацию о том, чем мы можем помочь. Иногда в кризисных центрах могут быть какие-то ограничения в приеме женщин с теми или иными заболеваниями, если есть на то причины. Мы тоже сначала с осторожностью относились, например, к приему женщин с инфекционными заболеваниями. Но сейчас в «Дом для мам» принимают женщин с ВИЧ, гепатитом, туберкулезом, если эти заболевания не в острой стадии и не представляют опасности для здоровья окружающих. Чтобы в этом убедиться, мы просим женщину сдать анализы, результаты смотрит врач и дает специалистам центра рекомендации: можно ли сразу заселять маму в приют или ей нужно сначала пройти лечение, в том числе, когда это необходимо, с госпитализацией.

Всегда можно найти вариант, каким образом одновременно и оказать помощь женщине с ребенком, и не создать при этом угрозы для других жительниц и сотрудников приюта. Идеальный вариант – иметь в приюте карантинную комнату, где могла бы некоторое время жить поступившая мама с подозрением на инфекционную болезнь.

Сведения о судимости. Этот пункт анкеты – тоже не основание для отказа. Центр для беременных и мам в кризисной ситуации принимает женщин вне зависимости от наличия или отсутствия документов, хорошего или плохого прошлого, состояния здоровья и так далее. Более того – в женщину с тяжелым прошлым мы постараемся вкладываться даже больше, ведь ей нужно больше ресурсов для того, чтобы выйти из кризисной ситуации.

Информация о наличии или отсутствии судимости нужна не для дискриминации судимых женщин, а для того, чтобы сотрудникам кризисного центра было понятнее, как выстраивать работу с женщиной, какой спектр проблем предстоит решать.

Так же обстоят дела с вопросами про **психоневрологический диспансер** и **наркодиспансер** – эти сведения нужны, чтобы специалисты, особенно психологи, понимали, с какими проблемами мы имеем дело. Психолог не сможет помочь женщине, которая страдает серьезными психическими заболеваниями, – ей будет нужна помощь психиатра, возможно, даже стационарное лечение. Значит, наша помощь должна быть направлена на это. С женщинами, имеющими алкогольную или наркотическую зависимость, тоже можно работать – при условии, если женщина соглашается пройти курс лечения и психотерапии в наркологическом диспансере, больнице или реабилитационном центре. Для граждан России многие из них бесплатны: сотрудники приюта, представляющие интересы женщины, могут связаться и устроить маму в тот, который более всего ей подходит. Если маме требуется лечение в стационаре, ее детей на этот период помещают в дом ребенка или детский дом без возможности усыновления, а после реабилитации мама с ребенком поселяется в кризисном центре, чтобы решать остальные свои проблемы.

Итак, нужно сразу объяснить женщине, что информация, которую она напишет в любом из пунктов анкеты, не является препятствием для помощи.

Однако женщина все равно может не захотеть сразу же записывать о себе все, о чем мы спрашиваем, – у нее тоже

есть свои страхи и опасения. В процессе собеседования мы говорим, для чего это нужно, объясняем, что чем честнее она заполнит анкету, тем эффективнее мы сможем помочь. Помимо анкеты нужно попросить подписать согласие на обработку персональных данных, оформленное в соответствии с законодательством РФ. Отказ подписать согласие не может быть основанием для отказа в предоставлении помощи, однако это нужно будет учесть при работе с персональными данными подопечной.

Когда женщина придет в себя и заполнит все пункты анкеты, которые посчитает возможным заполнить, мы приглашаем ее на беседу.

СОБЕСЕДОВАНИЕ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ

На первичном собеседовании собираются, как мы сказали, все специалисты: психолог, юрист, администратор, руководитель.

Мы всегда проводим эту беседу за чаем, нам очень важно, чтобы во время разговора было уютно: конфеты, печенье, салфетки. Эти мелочи имеют колоссальное психологическое значение: они помогают создать атмосферу безопасности, любви, доверия, которые женщина обязательно найдет в «Доме для мамы».

Начинающий беседу сотрудник (как правило, руководитель) представляется, представляет коллег по именам (фамилии и должности пока не нужны, запомнить всё сразу женщине будет трудно) и ведет беседу, которая строится на трех основных вопросах.

1. «Расскажите о трудной ситуации, в которую вы попали»

Руководитель может задать сразу несколько близких вопросов, чтобы женщина могла отвечать на любой из них. Таким образом, ведущий дает ей почувствовать себя свободнее, уходит от параллелей с экзаменом, допросом и тому подобными официальными вопрос-ответными форматами. Например, можно обратиться так: «Расскажите, пожалуйста, что вас к нам привело, как ваши дела; как вы думаете, чем мы можем быть вам полезны».

Мы таким образом должны узнать главное: есть ли у нее родители или она выпускница детского дома, откуда она родом, состоит ли в официальном браке и так далее.

Сотрудники аккуратно помогают. Причем каждый из специалистов задает вопросы со своей профессиональной точки зрения. Для юриста важны юридические моменты сложной жизненной ситуации: в браке женщина или нет, нужно ли будет вести бракоразводный процесс, взыскивать алименты на содержание ребенка с его отца или же этого не требуется. Для психолога важно, как именно отвечает женщина, на чем сосредоточена. Для администратора – как она реагирует и взаимодействует, как с ней работать впоследствии, если она будет жить в приюте.



Главные темы и вопросы первого собеседования

1. Расскажите о трудной ситуации, в которую вы попали.
2. Как вы представляете свою жизнь в приюте?
3. Какой вы видите выход из вашей сложной ситуации?

2. «Как вы думаете, как строится жизнь в приюте? Как вы представляете свое проживание здесь?»

Нам очень важно, чтобы женщина сама озвучила свои ожидания.

Как правило, те, кто к нам приходит, думают, что мы либо больница, либо санаторий. То есть либо ты, как в больнице, лежишь и выполняешь то, что тебе говорят врачи: пьешь таблетки, ходишь на разные процедуры, даешь контролировать свое состояние. Либо, как в санатории, отдыхаешь, набираешься сил, а вокруг все бегают и обслуживают тебя.

Многие путают нас с государственным учреждением и ошибочно ожидают, что мы обязаны предоставлять им помощь по первому запросу.

Иногда нам звонят и говорят: «Я в самолете, встречайте. Со своим мужчиной поругалась, дома жить не хочу. Вы же помогаете женщинам?»

Задавая вопрос и обсуждая ответ, мы стараемся развенчать эти мифы и предубеждения. Мы рассказываем, кто мы и каковы наши правила и традиции. Обязательно объясняем, что мамы в приюте сами готовят, убирают, моют посуду и смотрят за детьми – это является обязательным условием проживания в «Доме для мам». Если у женщины нет специальности, мы предлагаем ее получить, ищем разные варианты обучения, оплачиваем его. Но возможности жить в приюте, как в санатории, мы не предоставляем. Также объясняем, что мы имеем право и даже обязаны тщательно отбирать, кому из обратившихся к нам женщин мы будем оказывать помощь, и самостоятельно принимаем решение о размере и видах этой помощи.

Важно, чтобы женщина поняла: в центре проходят социальную и психологическую реабилитацию. Мы готовы привлечь любые ресурсы, дать любые возможности, но важно, чтобы сама женщина хотела воспользоваться ими. Мы не хотим и не должны ничего навязывать, важно ее желание изменить ситуацию к лучшему и обрести самостоятельность. Если женщине ничего не нужно, она не мотивирована на преодоление трудностей и не хочет быть ответственной за себя и своих детей, то все наши усилия будут тщетными. Для нас и наших благотворителей было бы самым нежелательным результатом работы – укрепить чьи-то изживенческие привычки.

К тому, что нужно обсуждать вопрос об ожиданиях до поступления в приют, мы пришли путем проб и ошибок. Неправильные представления о приюте порождают сложности в работе.

Нам как-то позвонили из роддома: юная мама хочет отказаться от ребенка. Мы пообещали помочь ей и взяли к нам без всяких предварительных бесед. Мама поняла это так, что мы готовы для нее абсолютно на все. Тут же начались проблемы: «Почему вы мне ничем не помогаете? С какой стати вы заставляете меня убираться в своей комнате? Что это за помощь ужасная?!»

После того как мы говорим о наших правилах, мы спрашиваем женщину, согласна ли она с ними. Бывает, что не согласна: ее пугает, что нужно и работать, и убираться, и готовить. Она имеет право не согласиться, но это значит, что наш центр ей не подходит, о чем мы и сообщаем.

Итак, важно договориться обо всем на берегу, до решения вопроса о заселении в приют. Тогда впоследствии от-

сеивается много вопросов, женщина понимает, куда она идет и как здесь живут.

3. «Какой вы видите выход из вашей сложной ситуации?»

За исключением экстренных случаев, когда речь идет об отказе от ребенка или аборте, важно в общих чертах проговорить сценарий уже на первом собеседовании.

Мы спрашиваем: «Как вы думаете, куда вы пойдете после жизни в центре? Неважно, сколько пройдет времени: месяц, два, полгода. Давайте подумаем, куда можно двигаться дальше». Женщина с первого момента должна отдавать себе отчет, что время пребывания в центре ограничено.

Важно услышать мнение самой женщины. Когда она говорит о своем плане вслух, и ей, и нам становится очевидно, реалистичен ли он. Мы обсуждаем, корректируем его вместе, вместе ищем альтернативу, если изначальный запрос утопичен, и в дальнейшем действуем по общему плану. Но мы все равно основываемся на запросе самой женщины. Если мы будем навязывать ей свои решения – это не будет эффективно, даже если она формально согласится. Женщина должна сама увидеть, на каком пути есть возможность изменить жизнь. Это и будет началом изменений.

Есть женщины, у которых есть ответ на этот вопрос. Например, женщина надеется помириться с мамой и вернуться в родной город, – значит, мы будем вместе работать над восстановлением взаимоотношений с родителями.

Есть те, которые задумываются о плане только здесь и еще не имеют стратегии разрешения своих проблем.

Если сотрудники центра чувствуют, что готовы взять женщину в приют, они пытаются сформулировать вместе с ней либо предложить из своего опыта различные варианты. Но есть и такие мамы, которые не только не имеют плана, но и не хотят о нем думать.

Часто так бывает у совсем юных беременных (до 20 лет), в особенности – у несовершеннолетних. Единственное, чего они хотят, – чтобы родители ничего не узнали. «Да, они все равно узнают, но пусть это случится когда-то потом», – думает девушка. Но если мы поселим ее в приют и родители будут не в курсе, куда исчезла их дочь, то они объявят ее в розыск. В конце концов к нам придет отряд полиции, обнаружит беглянку, начнет допрашивать сотрудников в соответствии с уголовным делом по факту пропажи человека, и так далее. Девушка не задумывается об этом, но сотрудники должны задуматься и просчитать ситуацию на несколько ходов вперед.

Вряд ли наш приют подойдет им: мы не можем «пустить пожить» в приют без всякой цели. Даже если женщине кажется, что главное – пережить сложный период, когда из-за беременности и родов она не может работать и себя содержать, либо когда ей нужно вырваться из ситуации насилия. Но мы и в этом случае проговариваем: что дальше? Нужно ли помочь судиться с мужем или требуется психологическая помощь? Нужно устроить ребенка на лечение или восстановить права на недвижимость? Обязательно нужно ставить какую-то цель.

Исключение составляют выпускницы детских домов, у которых зачастую нет никакого жизненного плана не по при-

чине пассивной или иждивенческой жизненной позиции, а в силу общей социальной дезадаптации. Если кризисный центр им не поможет, то они могут оказаться никому не нужными, попасть в криминальные сообщества или компании алкоголиков и наркоманов, стать жертвами насилия, похищений и так далее. Понимая это, «Дом для мамы» принимает их, а специалисты пытаются за мам составить реалистичный план их устройства.

То же касается и психически нездоровых или умственно отсталых мам. Если они обращаются – мы принимаем их в приют и не лишаем дееспособности, так как за этим последует разлучение с детьми. Мы не идем на такие меры, ведь зачастую женщины с задержкой психического развития – заботливые и любящие мамы, а дети – их опора в будущем. Найти для таких семей вариант размещения после приюта трудно, но возможно.

ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

Как правило, приют нашего кризисного центра всегда полон. Но даже если у нас есть свободные места, мы не берем подряд всех мам и беременных, которые находятся в сложной ситуации. Почему?

Представьте две лодки, одна из которых – дырявая. В обе налили по 200 литров воды. В нашем случае – это условные «200 литров» проблем. Кризисный центр – это что-то вроде насоса, который выкачивает проблемы. Мы выкачали. Но если внутреннюю брешь заделывать нечем или не хочется – нет смысла бесконечно качать эту воду.

Некоторым женщинам есть смысл помогать, – они «поплывут» дальше. А бывают такие, которые не собираются ничего делать со своей «брешью».

Например, женщина может продолжать все материальные вопросы решать так: «Я опять возьму в долг у кредитных организаций». Бывает, что женщине готов помочь отец ребенка или знакомые, но она отказывается, потому что эти люди ей просто не нравятся. Она говорит им: «Я сама», но не справляется и приходит к нам снова.

Расход сил и ресурсов «в никуда» не поможет женщине и демотивирует сотрудников. Именно поэтому мы берем именно тех, кто готов менять свою жизнь и выходить из тушика.

Чтобы принять окончательное решение, берем ли мы женщину в приют или нет, мы можем задать вопросы, которые для нас будут своего рода лакмусовой бумажкой.

1. «Будете ли вы подавать заявление на алименты?»

Мы объясняем, что поможем с оформлением, важна сама готовность к этому шагу.

Если женщина соглашается – значит, она не берет на себя больше ответственности, чем может понести. Да, многие женщины хорошо зарабатывают и справляются сами, но они и не приходят в кризисный центр. Природой за-



Дополнительные, тестовые вопросы первого собеседования

1. Будете ли вы подавать заявление на алименты?
2. Готовы ли вы поехать в дружественный нам областной центр? (для приютов в крупных городах).

ложено, что о ребенке заботятся минимум два человека: отец и мать. Когда отцы сбегают, а матери не снисходят до заявления на алименты, это означает, что женщина берет всю ответственность за малыша на себя. Но у человека нет безграничных ресурсов, и ответственность – такой же конечный ресурс, как время, здоровье, деньги и так далее. Если мама берет на себя еще и папины обязанности, это означает, что в других сферах, где нужно будет проявить ответственность, ее не хватит. Например, мама сможет заработать на жизнь, но не сможет ответственно позаботиться о ребенке или не сможет в чем-то реализоваться. Мужчина же получит возможность и дальше безнаказанно обманывать и бросать женщин.

Такой перекокс мы обсуждаем и проговариваем. Если нас слышат – мы готовы вместе работать. Но если нет, помогать женщине, которая отказывается от любой помощи кроме нашей, – нерационально. Мы берем в приют тех, кому кроме нас помочь некому, а таких очень много. Таким образом, отношение женщины к алиментам должно быть принципиальным вопросом для сотрудников кризисного центра.

2. «Готовы ли вы, если вам нужен временный кров, поехать в дружественный нам областной центр: в Московскую область или даже соседние с ней – Калужскую, Владимирскую, Рязанскую?..»

Мы далеко не всегда задаем подобный вопрос, лишь когда свободных мест действительно нет и при этом у нас есть сомнения в критичности ситуации женщины, в необходимости для нее приюта.

Кто-то говорит: «Мне куда угодно – в Калугу, Владимир, все равно, дайте мне контакты. Мне с ребенком ночевать

негде». Для такой мамы мы порой ставим раскладушку, никуда не отправляем.

Но есть и те, кто говорит: нет, мне это не подходит, мне нужна Москва. Действительно, многих привлекает именно то, что наш приют находится в центре Москвы. Бывает, что в этом есть объективная необходимость – например, ребенок со сложным заболеванием наблюдается в Филатовской или другой московской детской больнице; или у мамы – подписка о невыезде из города; или есть необходимость в регулярных юридических или социально-экономических процедурах, проходящих в Москве. Другие причины, как правило, несущественны. И если женщина хочет сохранить работу в центре Москвы и жить поближе к работе – для нас это не основание взять маму на свое обеспечение.

Наши «лакмусовые вопросы» помогают нам выявить предел адекватного отношения женщины к своей ситуации, до которого мы вместе можем справиться с проблемами. Да, женщина может не проявлять желания отстаивать свои интересы, порой у нее еще не сформированы некоторые потребности. Мы поможем их сформировать, но только если она сама к этому расположена.

«ВСЕ ВРУТ»

Многие женщины, приходящие к нам, не могут поверить, что в современном мире, да еще в Москве, где всё, на их взгляд, держится на деньгах и корысти, кто-то безвозмездно помогает людям. Сами они ни разу в жизни не сталкивались с бескорыстной помощью, поэтому на собеседовании ведут себя настороженно, недоверчиво и практически всегда так или иначе обманывают.

Наша задача – не разоблачить ложь, а понять, какой она носит характер. Ложь может быть очень разной. Иногда она нужна, чтобы скрыть важные детали, разоблачающие мошеннический, паразитический образ жизни женщины. Иногда же ложь бывает нелепой и бессмысленной.

М. пришла к нам за гуманитарной помощью, сказала, что у нее трое детей. Мы стали оформлять помощь, смотрим – в паспорте детей двое. Спрашиваем М., зачем она нас обманула, ведь скрыть такой обман невозможно. М. отвечает: «Я думала, вы с тремя детьми уж точно поможете».

Ложь бывает также связана с психическим заболеванием. В этом случае вместо реальных фактов в беседе льется поток бреда или сверхценных для женщины идей.

Но иногда ложь бывает следствием совершенно здорового чувства самозащиты, ведь женщина нас тоже видит впервые. Она опасается: вдруг расскажет нам правду, а мы позвоним в органы опеки, и те отберут ребенка? Поэтому мама чуть-чуть приукрашивает действительность. «Где вы ночевали?» – «У подружки». Но по одежде и по всему облику женщины видно, что последние дни она явно ночевала не в домашних условиях. Многие именно из чувства страха потерять детей недоговаривают, умалчивают о важных обстоятельствах.

Даже живя в приюте, некоторые мамы поначалу продолжают нам не доверять. Т. первые две недели ночью закрывала дверь на ключ, хотя у нас так не положено. Она думала, что остальные мамы – подставные, и все инсценировано для того, чтобы ночью похитить ее детей.

Бывает, что приходят и просто мошенницы, которые хотят жить в центре Москвы на полном обеспечении. Женщина может, глядя нам в глаза, сказать, что две недели ночевала на вокзале. При этом на ней чистая и выглаженная одежда, а волосы аккуратно уложены.

Мы помогаем и мошенницам, просто дозированно, ведь они приходят с маленькими детьми. Если мы убеждаемся, что это их дети, то можем помочь гуманитарной помощью, подгузниками. Даже если женщина скрывается от коллекторов, полиции, это не означает, что она не в кризисной ситуации и что ей не нужно кормить ребенка. Другое дело, если она просит 50 тысяч рублей, а от подгузников отказывается.

Если женщина вызывает у нас большие подозрения, это не значит, что мы начинаем серьезное расследование или что нас нельзя обмануть. Претендовать на звание лучшего Шерлока Холмса, которого не проведешь, – это тупиковый путь, в конце которого – эмоциональное выгорание и разочарование в работе. Если задаться целью, можно обмануть любого сотрудника. Наша задача – минимизировать риски. Кроме того, когда мы проводим собеседование и принимаем решение коллегиально, когда мы вместе – директор, психолог, юрист, администратор – смотрим на ситуацию, проще понять, кто сидит перед тобой, и сделать правильный выбор.

ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЕ

Когда мы обсудили и выяснили все, что хотели, мы просим женщину подождать, чтобы коллегиально принять решение.

Иногда мы принимаем его уже в процессе собеседования, видя по настрою коллег, что все единодушны в желании помочь женщине и взять ее в приют. Но бывает, что специ-

алисты расходятся в понимании ситуации, и пока женщина пьет чай в холле или у стойки дежурного, мы обсуждаем мнения и риски. Если голоса разделились поровну, руководитель расставляет приоритеты, поскольку именно он несет основную ответственность за работу всего центра.

И все же, как правило, сотрудники с опытом работы, рассмотрев все «за» и «против», в результате приходят к единому мнению.

Категорическое несогласие одного из сотрудников, как правило, больше свидетельствует о желании уйти от персональной ответственности за последствия взаимодействия со спорной подопечной, нежели о реальном несогласии. В идеале надо вести переговоры до полного единодушия.

Если мы понимаем, что готовы и можем помочь женщине, то берем ее в приют. Если в этот момент в приюте нет мест, предлагаем другие центры. Все, кто живет в нашем центре, пользуются всеми услугами, которые мы предоставляем: медицинским обслуживанием, психологической, юридической, социальной помощью, обеспечены всем необходимым: едой, одеждой, кровом, теплом, лекарствами, предметами ухода за ребенком.

Если мы понимаем, что ситуация может решиться без проживания в приюте, то предоставляем маме «амбулаторно» психологическую, юридическую, гуманитарную помощь – в зависимости от ситуации.

Иногда бывает нужно просто поговорить с женщиной, услышать ее. Например, ей есть где жить, но она не знает, как ей уживаться и общаться с мамой, с которой они живут вместе. Психолог может помочь взглянуть на ситуацию с другой стороны, найти способы изменить отношения. Бы-

вает, что женщина даже после одной такой беседы уходит утешенная, благодарит, говорит, что не додумалась прямо спросить или сказать о чем-то, и так далее. Таким образом, даже добрая атмосфера, умение выслушать дают эффект.

Если ваш центр уже набирает обороты, вы обязательно будете сталкиваться с ситуацией, когда авторитетный человек ходатайствует за какую-то женщину и просит взять ее в приют. Этим человеком может быть местный архиерей, депутат, губернатор, руководитель крупного производства и другие. Нужно обязательно откликнуться, но сразу объяснить условия приема: у женщины должно быть желание меняться, работать над ситуацией. И дальше нужно поступать обычным порядком: пригласить женщину в приют, познакомиться с ней, провести первичное собеседование. Если вы видите, что женщина пришла с позицией «сделайте все за меня» и не хочет трудиться ради изменения своего положения, брать ее в приют нельзя – несмотря ни на какие просьбы авторитетных людей.

ЗАСЕЛЕНИЕ

Если на первом собеседовании решено, что женщина заселяется в приют, в первый день все формальности нужно отложить, дав ей возможность максимально комфортно устроиться.

Дадим слово еще одной из наших мам, С., которая описывает свое заселение.

«Перед тем как переселиться в «Дом для мамы», я последний раз с детьми ночевала на съемной квартире и всю ночь мучилась мыслями: «А как это – жить в приюте? Какие там люди? Не религиозная ли это секта?»

Как, как докатилась я до того, что оказалась в позиции нуждающейся?» Это было как прыжок в неизвестность. Но пути назад не было, нужно было доверить свою жизнь и жизнь своих детей чужим людям.

На следующий день я с вещами и детьми стояла возле «Домика» и не решалась зайти. Позвонила. Меня встретила Мария Михайловна и, радостно улыбнувшись, сказала: «Добро пожаловать!» Потом мне показали просторы «Домика», проводили в комнату. Но я торопилась на подработку в Подмоскowie, поэтому пришлось быстро бросить сумки и вместе с детьми бежать.

С работы мы приехали очень поздно. Я думала, что нас никто не ждет. Но когда мы с детьми зашли, нас встретили Диомид и Мария Михайловна. Когда она привела нас в комнату, я увидела там кровати, новое постельное белье, одеяла. Это меня просто поразило. Потому что два года назад, когда я приехала с детьми в Таджикистан, никто из многочисленной родни не подумал о моих детях! Никто не приготовил кровати. Мои дети спали на полу, и только на следующий день мне самой пришлось покупать все необходимое. А здесь, в приюте, меня ожидал такой теплый и душевный прием.

После того как я покормила, искупала и уложила спать детей, меня опять начали терзать мысли: «А что дальше?» Я никак не могла уснуть, встала, чтобы пройтись, и случайно в коридоре встретила Марию Михайловну. Измучившись мыслями, я спросила: что же дальше? А она, обняв меня, сказала: «Сегодня у тебя есть «Домик», твои дети в безопасности. Спи спокойно». И я успокоилась, легла и сразу же крепко уснула – впервые за долгое время».

На следующий день мы вместе со специалистами проводим еще одну общую встречу с женщиной и знакомим с каждым, кто будет ей помогать: с психологом, юристом, администратором, руководителем. Руководитель приюта рассказывает, по какому вопросу к кому из них можно обращаться.

На встрече мы дарим маме три вещи: ежедневник, ручку и папку-конвертик с кнопкой. Почему именно это?

Ежедневник – для планирования дел, записи важных вопросов, мыслей, информации, чему мы учим с самого начала. На каждый консилиум раз в одну-две недели (о них см. далее) мама приходит с этим ежедневником и записывает в него план на будущую неделю. Когда женщина забывает о ежедневнике, говорит, что все помнит и так, мы просим обязательно его принести и записать в нашем присутствии. Только так потом можно будет спросить о результате.

Папка нужна для хранения личных документов мамы и ребенка. Иногда мы наблюдаем у приходящих к нам женщин вопиющее отношение к важным бумагам: только что полученное свидетельство о рождении ребенка может быть уже мятым, испачканным и истертым. Мы учим аккуратному отношению, объясняя, что документ – это лицо владельца.

После второй встречи администратор рассказывает маме о правилах и традициях приюта и дает заполнить несколько документов, которые впоследствии составляют «личное дело» каждой женщины.



Мотивирующие подарки мамам при заселении в приют:

- ежедневник и ручка;
- папка-конверт для хранения документов.

ВАЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Постепенно «личное дело» будет пополняться, но есть документы, которые женщина заполняет в первые дни.

«Мое целеполагание»

Содержание документа (см. с. 225) настраивает на работу, а не на безмятежное существование в приюте. Женщина должна ответить на вопросы, на которые уже отвечала при первом собеседовании, но, ознакомившись с возможностями и правилами приюта, она может ответить более взвешенно:

1) чего вы хотите в сложившейся тяжелой ситуации? что именно вы хотите изменить?

2) чего вы ожидаете от нашего центра?

Нам важно, чтобы женщина своей рукой написала, чего именно она хочет, зачем мы ей нужны. Иногда пишут абсолютно нереальные цели, которые мы впоследствии вместе корректируем. Иногда женщины просто не понимают вопроса о целях и задачах, и тогда мы объясняем буквально на пальцах.

Мы говорим: представьте, что нам нужно получить мешок картошки. Это наша цель. Задачи – это шаги, которые приблизят нас к цели. Их может быть много: посадить картошку, поливать, окучивать, пропалывать, собирать с нее колорадских жуков. А осенью – выкопать. Так же и в жизни. Вы хотите иметь жилье? Деньги на жизнь? Давайте думать, что для этого нужно.

Мама говорит о своих целях, уже ознакомившись с нашим центром и понимая, чем мы можем ей помочь. Она оценивает, как можно использовать наши возможности для

изменения ее ситуации. К моменту заполнения документа женщины, как правило, понимают, что квартиру в центре Москвы или дорогую машину ждать от нас бесполезно.

Ответы на вопросы сотрудник сводит в одну таблицу, где рядом оказывается то, как видят ситуацию сотрудники-специалисты и как ее видит подопечная (см. **Приложение 4**). Таблица наглядно показывает нам стратегию работы с конкретным случаем, направление к выходу из тяжелой ситуации, индивидуальную программу реабилитации.

Этот общий документ, под которым мы все подписываемся, дает понимание, что будет делать каждый специалист. Важно разделить сферы ответственности и понять, чем каждый из нас может помочь.

Бывает так, что женщина, находясь в стрессе, поначалу вообще не может сказать, чего она хочет: «Я вообще ничего не хочу. Хочу лечь и умереть». Мы можем отложить обсуждение плана, даем время прийти в себя, чему помогает психолог. Услышав во время общей встречи такое признание, он может спросить: «Мы можем поговорить о вашем состоянии и его причинах?» Если нет острого сопротивления со стороны женщины, остальные специалисты уходят, и психолог дает женщине возможность начать говорить о ее боли, об истоках депрессивного состояния, ищет опору для будущих изменений.

В течение недели женщина в приноте постепенно успокаивается, приходит в более или менее стабильное эмоциональное состояние и тогда заполняет документы – до конца первой недели пребывания в приноте.

Большая ошибка – навязать женщине план изменений ее жизни так, как он видится извне. Невозможно передать человеку желание изменить то, что он менять не планирует.

Да, специалист со стороны иногда видит больше. Бывает, что приходит в приют женщина, и мы сразу видим, какие модели поведения и действия привели ее к плачевному результату, какие жизненные решения стоит «перепринять», что изменить, чтобы стало лучше даже без нашего участия.

Конечно, если мы заселяем такую женщину в приют, мы работаем над изменением этих проигранных моделей. И все-таки в целом, особенно если женщина приходит за разовой материальной помощью, – мы работаем по запросу. Мы стараемся отвечать на те вопросы, какие задает женщина, и помогать с решением тех проблем, которые она воспринимает как насущные. Мы не учим ее жизни, не пытаемся ее исправить и даже помочь в том, что кажется нам очевидным, все это порождает только сопротивление: «Я к вам пришла за помощью, а не чтобы вы меня учили жизни».

Поэтому и важно правильно формулировать цели и план изменений: он должен быть не навязан извне, а созреть у самой женщины, пусть и с некоторой помощью специалистов приюта.

Договор

Его мы тоже заключаем не сразу, а в течение недели. Для нас это некий испытательный срок, когда мы присматриваемся к новой жительнице приюта.

В «Доме для мамы» был случай, когда женщина, поселившись в приюте, буквально с первых дней стала вести себя неадекватно: со всеми ругаться, игнорировать просьбы и даже бить посуду. Было очевидно, что она представляет угрозу для других женщин

и что ее пребывание не принесет пользы ни ей, ни другим. Мы должны думать обо всех, кто живет у нас. Поэтому договор с той женщиной заключать мы не стали.

После обсуждения всех обстоятельств у нас всегда есть примерное понимание, сколько женщина может прожить в приюте. Беременная женщина – столько, сколько осталось до родов, и еще некоторое время после. Мама с ребенком может прожить пару месяцев – в зависимости от ситуации. Средний срок пребывания в приюте – от трех до шести месяцев, иногда дольше.

Но вне зависимости от обстоятельств, договор мы заключаем только на один месяц, а не на неопределенное будущее, «когда я встану на ноги». Это принципиальный вопрос. К такому решению мы пришли, сделав выводы из своих ошибок.

Поначалу мы устанавливали в договоре срок три месяца, и это действовало расслабляюще. Женщина понимала, что в течение трех месяцев ее никто не выселит, и два с половиной месяца ничем не занималась.

Теперь, даже понимая, что мама пробудет в приюте полгода и больше, договор мы заключаем на месяц и потом продлеваем – опять же, только на месяц. Мама должна понимать, что, во-первых, в течение месяца мы на нее смотрим, и значит, нельзя себе позволить распускаться, вести себя неуважительно к другим; а во-вторых, в момент продления будем обсуждать выполнение ее личного плана, динамику решения проблем, а значит нужно работать над собой.

Это стимулирует женщину к изменениям.

СОВЕЩАНИЯ С МАМАМИ

Для реабилитации наших мам, восстановления их навыков социальной адаптивности полезен не контроль, а взаимодействие. Поэтому мы регулярно в разных формах проводим совещания с мамами. Такие совещания – часть непрерывной работы над преодолением кризиса.

ПЯТИМИНУТКИ

Обычно они длятся дольше пяти минут, причем – значительно дольше. Ведет их каждое утро администратор центра, а по выходным – дежурные.

У пятиминуток две основные задачи:

1) **распределение дежурств и обязанностей на день.**

В кризисных центрах для будущих мам нет поваров и уборщиц, поэтому мамы сами ухаживают за собой и поддерживают чистоту в приюте. В нашем приюте, рассчитанном на 10–13 женщин и столько же детей, одна мама назначается на стирку, одна или две – на приготовление еды для всех, четверо убирают четыре этажа – общие территории,



Регулярные совещания с мамами в приюте:

- ежедневные утренние пятиминутки (для обсуждения происшествий и распределения дежурств);
- еженедельные консилиумы (для обсуждения сделанного за неделю и составления нового плана).

в комнате каждый убирает сам. Иногда бывают другие обязанности, связанные с жизнью приюта. Администратор старается распределять обязанности равномерно, чтобы не было перекоса в чью-либо сторону;

2) **обсуждение произошедшего за предыдущий день.** Администратор выясняет у мам, какие были происшествия, конфликты, проблемы, чтобы решить их прямо сейчас или в течение дня своими силами или с помощью психолога, юриста, врача, руководителя.

ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ КОНСИЛИУМЫ

Женщине, которая приходит к нам в состоянии стресса, нужно в среднем от одной до двух недель, чтобы прийти в себя, успокоиться и начать задумываться о своей жизни.

Тогда мы возвращаемся к разговору, который вели на первичном собеседовании: каков план действий, чего мы добиваемся. Разговор об этом происходит на еженедельных консилиумах.

В еженедельных консилиумах участвуют те же сотрудники, что и в первом собеседовании: руководитель, администратор, юрист и психолог. Они расспрашивают, как прошла неделя, обсуждают вместе с женщиной те цели и задачи, которые она поставила перед собой на собеседовании.

Это происходит так. Мы берем листок с собеседования или прошлого консилиума, где был записан план на неделю с конкретными задачами: например, оформление документов, обследование перед родами, запросы в государственные органы и так далее. Мы проверяем, какие задачи

выполнены, какие нет, как мы к ним приблизились, что помешало. На этом основании сотрудники делают выводы, как прошла неделя, записывают основные итоги и общие наблюдения о жизни мамы в приюте: как она готовила и убиралась во время дежурства, ходила ли на психологические консультации и тренинги.

После этого мама вместе с сотрудниками составляет новый план, ставит новые задачи. Каждую неделю она будет постепенно, шаг за шагом, приближаться к своей цели.

Например, цель женщины – помириться с родными. Первая ступень – понять, почему с мамой были такие плохие отношения.

Допустим, причинами частых конфликтов были требования женщины убирать в квартире, готовить. Тогда вторая ступень – научиться готовить и убирать. Третья ступень – проработать ситуацию с психологом, а потом – позвонить маме.

Или одна из целей женщины – получить профессию. Для этого нужно пройти обучение. Целью на ближайшую неделю может быть найти подходящие курсы (которые оплачивает центр) и записаться на них.

Новый план мы записываем на специальном бланке, и женщина ставит свою подпись, тем самым обязуясь выполнять намеченное. На следующей неделе по этому бланку мы опять сверяем, что было сделано, что нет, и куда двигаться дальше.

Консилиум с каждой подопечной в отдельности может длиться пять минут, а может – час. И хотя совещание не похоже на психотерапевтическую работу, тем не менее это полное погружение в жизнь женщины, чтобы понять, что мы еще можем для нее сделать.

Консилиумы дают возможность обсуждать и корректировать даты проживания в приюте. Именно на консилиумах мы подписываем дополнительное соглашение к договору, и женщины заинтересованы, чтобы его продлили еще на месяц.

Бывает, что женщина что-то делает, но – в полноги. Мы выясняем, что мешает.

Например, мама говорит, что не занимается получением документов, потому что ребенок болеет и не спит. Но мы видим, что ребенок прекрасно себя чувствует, просто маме не хочется заниматься делами.

Как правило, в таких случаях мы не просто сразу сокращаем сроки проживания в приюте, а стараемся вести психологическую работу с мотивацией женщины, показать ей все плюсы изменения ситуации.

Но если женщина из раза в раз ничего не делает, в какой-то момент мы говорим ей, что мы ничем не можем ей помочь, что ее проживание в центре и наша работа бесполезны.

Консилиумы позволяют структурировать работу с женщинами и держать их в тонусе. Их подстегивает понимание, что на следующем консилиуме мы спросим, что сделано, и что можем выселить из приюта, если план игнорируется и ничего не делается. В их жизни есть вовлеченные наблюдатели, заинтересованные оказать реальную помощь, чтобы облегчить жизнь мам и детей.

Без нашего участия многие мамы ничего бы не делали, но когда они видят, что в них столько вкладывают, им становится жаль наших усилий. Мы временно становимся дополнительным внешним дисциплинирующим фактором, компенсирующим недостаток внутренней дисциплины.

КОМПЛЕКСНАЯ ПОМОЩЬ И ЧУВСТВО МЕРЫ

Приюты, подобные нашему, обеспечивают женщину всем необходимым: жильем, продуктами, вещами для нее и ребенка, юридической, социальной, психологической помощью и так далее.

Но есть тонкая грань между помощью в выходе из кризиса и полным ограждением женщины от проблем, которое порождает иждивенчество и идет во вред. К сожалению, по этой причине некоторые центры закрывались. Организаторы справились со всеми трудностями: нашли под проект землю, здание, финансирование, сотрудников, проект заработал, – но с контингентом не справились. Женщины в какой-то момент начинали вести себя неадекватно, не радовались помощи, а требовали ее, грубили администрацию, переставали что-либо делать.

Поэтому так важно чувство меры в нашей поддержке.

Если помощи недодать, женщина продолжает пребывать в стрессе. Если помощи слишком много, женщина расслабляется и даже распускается, перестает сама делать усилия для выхода из кризиса.

Когда мы в правильном объеме и в правильной форме предлагаем нашу помощь, женщина начинает заниматься саморазвитием: повышает квалификацию, приобретает новую профессию, распутывает с помощью юриста накопившиеся за многие годы правовые проблемы, посещает, наконец, стоматолога и поправляет здоровье в целом, а с помощью психолога начинает лучше понимать себя, видеть источник своей боли, неудач в отношениях и так далее.

Если женщина не занимается саморазвитием – она начинает заниматься саморазрушением, заодно разрушая и других. Хотя бы потому, что если она ничем не занята, у нее появляется свободное время, которое нужно чем-то занять.

Как избежать этого и найти правильную меру помощи?

Ставя задачи на консилиумах, нужно следить за тем, чтобы инициатива оставалась в руках женщины. Не нужно пытаться все сделать за нее или навязывать свою помощь.

Можно оплатить обучающие курсы, но найти их должна женщина. Можно помочь составить документ, но пусть она сама отнесет его в соответствующее ведомство. Исключение составляют только мамы с ограниченными возможностями, которые не могут сделать этого самостоятельно в силу объективных причин.

Нужно стараться дать все необходимое в рамках ваших возможностей. Но если у женщины появляются капризы, если ее просьбы не оправданны и превращаются в требования – нельзя идти на поводу.

Две мамы из нашего приюта хотели научиться веб-дизайну. Для этого нужен был компьютер. Мы предложили им системный блок. Одна с удовольствием согласилась, а другая сказала, что «системник» – это очень неудобно, «несовременно, немодно и вообще», и нужен именно ноутбук. Но ноутбук – это слишком дорого, его нет даже у многих наших сотрудников. А главное – для того, чтобы учиться веб-дизайну, нет разницы, на чем работать. Поэтому мы не стали потакать капризам. Интересно, что той маме, которая согласилась взять компьютер, мы в результате нашли ноутбук б/у.

Важно постоянно ориентировать женщин на собственные ресурсы для изменения ситуации, напоминать, что помощь приюта ограничена во времени. Нужно улавливать границу, за которой начинаются иждивенчество, и пресекать иждивенческие настроения, высказывания и поведение. Когда появляются требования купить другой шампунь или женщина выбрасывает свежие йогурты, потому что она такие не любит, требует добавить в меню деликатесы, можно предложить ей купить все, что ей нравится, из ее личных средств, а продукты и шампунь, предоставляемые приютом, отдать другим нуждающимся мамам. Часто такого предложения достаточно, чтобы женщина перестала привередничать, потому что личные средства наши мамы по нашей же рекомендации стараются откладывать на самостоятельную жизнь после приюта.

Если мама продолжает доказывать, что «это все мое», «благотворительную помощь дали для таких, как я», «вы не имеете права», – можно ей напомнить, что благотворители дают средства на тех, кто находится в критической ситуации. Привередливость и разборчивость свидетельствуют о том, что ситуация у женщины перестала быть критической. Иногда разговоры не помогают, и тогда есть смысл действительно ограничить какие-то виды помощи, чтобы женщина обеспечивала себя сама такими йогуртами и шампунями, которые ей нравятся, готовила себе сама из своих продуктов.

В целом, появление желаний, «капризов» часто действительно являются показателями выхода из кризиса. В том подавленном состоянии, в котором женщина приходит к нам, она не способна чего-то избирательно хотеть. Постепенно, в том числе благодаря работе с психологом, на это появляются душевные силы. И значит, мы выполнили свою задачу.

ДОСРОЧНЫЙ ВЫПУСК ИЗ ЦЕНТРА

Итак, у нашей помощи есть цена: работа женщины над собой. Невозможно помочь тому, кто ничего не хочет делать. Работа впустую сотрудников демотивирует, приводит к выгоранию. Крыша над головой нужна многим: в нашем приюте практически всегда нет мест и есть очередь.

Поэтому если женщина:

- ничего не делает для выхода из кризиса, не выполняет собственный план;
- многократно злобно нарушает режим;
- сознательно подвергает опасности себя, других жителей или сотрудников приюта;
- скрывается от государственных органов, скрывает от сотрудников приюта значимую информацию, вовлекая в противозаконные действия или манипулирование отцом ребенка, – мы можем поставить ребром вопрос о непродлении договора и выселении.

В тех случаях, когда женщина представляет угрозу для других (например, она дерется или выпила), мы выселяем ее в тот же день, но не на улицу, а в хостел, оплачивая три дня проживания для возможности подготовить дальнейший переезд.

О таких последствиях мы предупреждаем при заселении и второго шанса не даем, даже если женщина говорит: «Я больше не буду. Мне было так плохо! Это не повторится никогда», потому что ее поведение может быть негативным примером для других. Если девять-десять мам, находящихся в кризисе, поймут, что правила не столь жесткие, то могут вовсе перестать их соблюдать.

Иногда мамы пытаются обойти запрет. У нас были женщины, которые проносили в центр вино в пачках из-под сока. У дежурной возникли подозрения, и она по-

просила показать, что там. После этого попросила пачку выбросить, а женщине сказала, что ей нужно собрать вещи и уйти из центра.

Есть женщины, для которых употребление спиртного – часть жизни. Мы договариваемся с ними «на берегу», до заселения: либо мама идет на реабилитацию в наш центр, и тогда мы готовы привлечь специалистов для борьбы с зависимостью или определить женщину на время в специализированный центр, – либо она пьет дальше, но тогда помочь ей мы не сможем.

Бывают ситуации, в которых действия женщины представляют угрозу для нее самой.

Т., жившая в нашем приюте, ждала двойню. Т. была вполне социализированной, имела хорошую профессию, но к своему здоровью относилась ужасно. Врачи поставили ей серьезный диагноз, который мог привести к летальному исходу. Несколько раз Т. было плохо, мы вызывали скорую, которая должна была везти Т. в больницу, но после укола Т. от госпитализации отказывалась. Мы тысячу раз беседовали, убеждали лечь в больницу, но, не успев туда уехать, Т. сразу возвращалась обратно: ей не хотелось прерывать работу. В очередной раз Т. упала в обморок в подвале приюта, ее случайно обнаружил дежурная. Мы опять вызвали скорую, поехали с Т., положили на лечение. Но вскоре позвонил врач и сказал, что Т. уходит под расписку. Причем, врач сказал, что вне больницы Т. может умереть.

Так как мы не могли взять на себя ответственность за жизнь Т., мы поставили ей ультиматум: или Т. возвращается в больницу – или мы расстаемся. К сожалению, Т. к нам не прислушалась.

Если не соблюдаются правила общей жизни в приюте: например, женщина возвращается в приют позже 23 часов (на ночь дежурные в целях безопасности закрывают двери на ключ), не выходит на дежурства и так далее, – с ней сначала беседуют дежурные, администратор, психолог, руководитель. Если ничего не меняется, женщина по-прежнему нарушает наши правила, не уважает других, – мы принимаем решение, что она не может находиться в приюте. Правда, если есть опасность аборта, мы относимся к женщине гораздо снисходительнее, но всему есть границы.

Когда идет речь о «ничегонеделании», до окончательного решения проходит колоссальная работа: разговоры, объяснение, попытки мотивировать. Бывает, что женщина ничего не делает из намеченного плана, потому что этот план – не ее. Тогда нужно совместно найти именно ее цель и план выхода из кризиса. Мы готовы вкладывать любые ресурсы, если женщине это нужно. Дальше выбор за ней. И все-таки с пятью – десятью процентами женщин приходится расставаться именно из-за их пассивности в конструктивном направлении и активности – в деструктивном.



Причины непродления договора с женщиной в приюте:

- женщина многократно злобно нарушает режим;
- ничего не делает для выхода из кризиса;
- сознательно подвергает опасности себя, жильниц или сотрудников приюта;
- вовлекает приют в противозаконные действия или манипуляции отцом ребенка.

Как бы трудно ни складывались отношения с принятой в приют женщиной, мы никогда не угрожали выселением, но в критических случаях напоминали о договоре с обязательством соблюдать правила: «Вы его подписывали? Вы понимаете, что при нарушении договора мы будем вынуждены с вами расстаться?» Многих это вразумляет.

ГОТОВНОСТЬ К ОТЪЕЗДУ И ЕГО НЕИЗБЕЖНОСТЬ

Неизбежность отъезда из приюта мы проговариваем с мамами в самом начале. Но практически никогда – за редким печальным исключением, подтверждающим правило, – мы директивно не говорим мамам о том, что пора покидать приют. Как в таком случае определяется готовность женщины уйти из наших стен?

Когда женщина к нам поступает, на собеседовании она, при нашем участии, ставит перед собой цель, мы вместе продумываем план на ближайшие три – шесть месяцев. В ходе еженедельных консилиумов мы пошагово, медленно, но верно приближаемся к выполнению этого плана.

Когда мы вплотную приблизились к цели или даже уже достигли ее, мы все равно не говорим женщине, что ей пора. Мы просто садимся за круглый стол очередного консилиума, вместе смотрим на наши планы – и всем становится понятно, что этот этап в жизни женщины заканчивается, она с нашей помощью преодолела кризис.

В наступившей «атмосфере понятности» нет необходимости намекать женщине, что пришел срок прощаться.

Выполнение плана – это, прежде всего, появление реалистичного варианта отъезда: куда поехать жить из приюта. Варианты могут быть разными.

Есть те, кто возвращается в семью, восстановив отношения с родителями, родственниками.

Так бывает, когда близкие поначалу требовали аборта. Но те же самые люди, которые заставляли убить малыша, после его рождения меняют точку зрения, заискивают перед мамой и скромно просят показать им ребенка. Иногда, бывает, находят родственники, которые потерялись многие годы назад, а сейчас радуются вестям о родной душе.

Иногда с нашей поддержкой восстанавливаются отношения с мужем, женщиной – отцом ребенка. Иногда это не удается, но решается вопрос с алиментами, а значит, учитывая еще и пособие, которое получает мама, есть средства на жизнь. Кроме того, некоторая сумма могла накопиться и за время жизни в приюте: мы обеспечиваем женщин необходимым и всегда призываем не тратить личные деньги, которые потом очень пригодятся.



Куда уезжают мамы из приюта?

- к родителям или родственникам;
- к мужу, отцу ребенка;
- в жилье, полученное с помощью сотрудников приюта (выпускники детдома, погорельцы и другие);
- в квартиры, снятые самостоятельно;
- в квартиры, снятые сообща с другими мамами из приюта.

Есть мамы, у которых никого нет. Но если они в приюте подружились между собой, то могут съехать вместе и снять вдвоем или втроем одну квартиру. Вместе платить за жилье, и пока одна сидит с детьми, две могут работать, потом меняться.

Бывает, что наши юристы помогают восстановить жилье.

Например, если женщина – выпускница детского дома, но квартиру в свое время не получала; или погорелица, у которой есть регистрация в паспорте, официальное подтверждение пожара, а новое жилье местные власти не предоставили.

Бывают также очень редкие случаи, когда одинокие пенсионеры обращаются к нам с просьбой подселить к ним порядочную маму с ребенком, потому что им тоскливо быть одним на старости лет.

Некоторые мамы вполне социализированы, до беременности были самодостаточны и способны опять обеспечить и себя, и ребенка, оплачивать няню, как только можно будет с ней оставить малыша.

Кроме того, с 2020 года материнский капитал увеличен, выдается уже на первого ребенка, и жилье по нему можно теперь приобрести практически сразу после оформления сертификата. Если добавить к этому дополнительные единовременные выплаты государства и средства, которые мы в случае необходимости собираем на наших мам в социальных сетях, то у мам появляется возможность купить жилье даже без ипотеки. Да, это может быть только комнатка и не в самой Москве, но – своя.

Итак, наши женщины – счастливые матери. У них есть где жить. Они преодолели кризис, изменились. Они уже не боятся завтрашнего дня. Значит, мы дали им все, что могли.

От первого лица.

Наблюдение психолога об отъезде мам

С 99% мам расставание с приютом проходит очень мирно. Но у некоторых среди этих 99% бывает потребность несколько обесценить у себя внутри образ «Дома для мамы».

Первое время у меня это вызывало непонимание и огорчение. Ведь только сравнить, какими они пришли полгода назад – разбитыми, подавленными, отчаявшись – и какими уходят! Да и в материальном смысле: приехали с двумя сумками, а уезжают на газелях – с одеждой, обувью, колясками, кроватками, игрушками. Почему же при этом они не ценят проведенное здесь время и нашу помощь?

Потом я понял, что им это нужно, чтобы выжить. Чтобы не цепляться за нас и объяснить себе, что они без нас спокойно справятся, нужно наше значение немного уменьшить: «Не больно-то и надо».

Пройдет время, и они все равно с теплом и благодарностью будут вспоминать наш центр. Он не просто помог им выстоять в момент кризиса, но и помог получить навыки, благодаря которым они продолжают жить и растить детей.

ЧТО ПОТОМ? О ПОДДЕРЖАНИИ КОНТАКТА ПОСЛЕ ВЫПУСКА ИЗ ЦЕНТРА

Когда мамы с детьми съезжают из приюта, они из категории «внутренних подопечных» переходят в категорию «внешних», как мы их условно называем.

Они устраиваются на работу, находят новых знакомых, дети постепенно растут – в общем, их жизнь складывается.

И это даже не потому, что сотрудники приюта очень хорошо поработали и помогли совершить «перезагрузку», а потому, что если человек не занимается самоуничтожением (а мы таких изначально отсеяли), то его жизнь все равно развивается, налаживается.

Большинство мам продолжают так или иначе контактировать с нами. Минимум раз в месяц они обращаются к нам за помощью, остаются в наших списках: мы выдаем им продуктовые и гигиенические наборы, а по запросу охватываем весь спектр гуманитарной помощи. Это не значит, что мамы не справляются, просто с учетом платы за съемную жилплощадь денег на жизнь с ребенком остается немного. Мы, по возможности, обеспечиваем их самым необходимым.

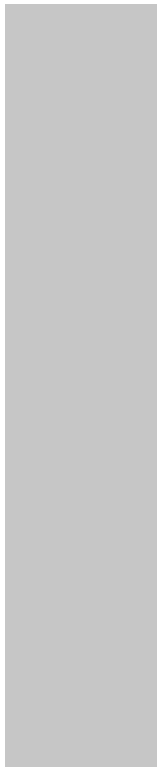
Часть проблем у женщин остается. Ведь к нам попадают те, у кого накопилось множество бед: заболевания, зависимости, проблемы с законом, отсутствие постоянной регистрации, жилья и так далее. Не все трудности преодолимы, или преодолимы силами кризисного центра, или в короткий срок. Практически у всех, например, остаются сложности с устройством детей в детский сад, ведь у мам нет московской прописки, без которой даже не ставят в очередь на садик. Бывают сложности с устройством на работу – например, у женщин со СПИДом.

Обращаются наши внешние подопечные и к психологу. Иногда нужна специализированная помощь – например, консультации детского психолога. Но самый частый запрос другой. Когда женщины снова попадают в мир, который их не принимает, это очень задевает, подрывает их силы: «ты мать-одиночка – значит, с тобой что-то не так». Бывают проблемы в новом коллективе, с новым мужчи-

ной. Женщины хотят знать, как не сломаться, когда они делают все возможное, а мир все равно говорит им «нет». Даже сильным женщинам в такой ситуации периодически нужен психолог, поддержка, атмосфера спокойствия и принятия.

ГЛАВА 2

**РАБОТА
ПСИХОЛОГА
В ПРИЮТЕ**



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ МАМ

У мам и беременных женщин, приходящих в кризисный центр, есть общие черты. Так, клинический психолог, которая проводила диагностику мам нашего центра, обратила внимание на результаты исследования их эмоционально-личностной сферы.

Само исследование было проведено при помощи клинической методики СМИА². Использование опросника не преследовало задачи выявить общие черты, а являлось вспомогательным средством психологической помощи, дающим более глубокое представление о человеке. Сравнивая полученные результаты, мы заметили общую тенденцию. Почти у всех исследуемых женщин отмечается пик в профиле (превышение границ нормы) по шкалам «Реализация эмоциональной напряженности в непосредственном поведении» и по шкале «Ригидность аффекта».

² Стандартизированный метод исследования личности, который представляет собой адаптированный к отечественным условиям опросник ММРІ (англ. Minnesota Multiphasic Personality Inventory – Миннесотский многоаспектный личностный опросник).

Шкала «Реализация эмоциональной напряженности в непосредственном поведении» свидетельствует о сложностях в социальной адаптации, взаимодействия человека с окружающими. В жизни подобные сложности проявляются в виде недостаточной способности соответствовать общепринятым нормам. Чаще всего эти сложности обусловлены:

- характером, то есть врожденными особенностями личности, передающимися по роду, но часто имеющими не прямую наследуемость;
- семейной историей и особенностями воспитания;
- сформированным в процессе жизненного пути не всегда адаптивным набором способов преодоления стрессовых ситуаций.

Пик по шкале «Ригидность аффекта» подразумевает склонность человека к чрезмерной фиксации на переживаниях, неспособность взглянуть на происходящее со стороны, субъективно преувеличенное чувство опасности и враждебности со стороны окружающих – вплоть до подозрительности. Эти особенности могут иметь те же причины, что и описанные выше. Взаимодействие с женщинами во многом подтверждает полученные данные. Чаще всего эти особенности проявляются в виде скрытности, предъявления окружающим людям социально приемлемого и одобряемого «фасада», в то время как их внутренний мир остается закрытым. Опасения, переживания, страхи, преувеличенно ценные установки остаются глубоко внутри.

Стоит упомянуть еще об одной шкале, пик по которой имеет 45% исследуемых женщин: это шкала «Аутизация». Она подразумевает склонность к интроверсии, погруженность внимания в большей степени в свой внутренний мир, чем во внешние события. Саму по себе эту особенность нельзя считать негативной, однако в некоторых

случаях она может негативно отражаться на способностях к адаптации, особенно если выраженность этой черты очень высокая. В жизни может проявляться как дискомфорт в социальном взаимодействии, погруженность в свои представления о мире и жизни, бедность эмоциональных связей с окружающими. При этом для женщин с выраженным пиком по шкале характерна высокая чувствительность и ранимость относительно собственных переживаний.

Выделенные личностные особенности стоит рассматривать как связанные между собой взаимовлияющие факторы, обусловленные как внутренними, так и внешними причинами.

Все вышеописанные особенности у прошедших тестирование женщин выражены в различной мере, от легкой тенденции – до ярких проявлений.

Если психолог пользуется другим инструментарием, составленный им психологический портрет будет несколько иным. Но если вспомнить классическую теорию иерархии потребностей Абрахама Маслоу, то можно сказать еще несколько самых общих слов о том, что объединяет подопечных кризисного центра. Во-первых, у них, как правило, не гарантировано обеспечение базовых физиологических потребностей: в еде, чистоте, теплом помещении для себя и ребенка. Во-вторых, если следовать выше по той же пирамиде Маслоу, у них не удовлетворен врожденный уровень потребности в чувстве безопасности: женщин преследуют мужья, гражданские или законные, родственники, соседи и другие недоброжелатели. Женщины пребывают в стрессе либо по первой причине, либо по второй, либо сразу по обеим. Именно такие женщины нуждаются в помощи кризисного центра и приюте временного пребывания. Их примерно треть или даже четверть общего количества проходящих.

В остальном – все индивидуально. Есть самостоятельные женщины, профессионально состоявшиеся. Им важно просто пережить момент, когда они из-за беременности и родов не могут работать и содержать себя. Но таких меньшинство.

Чаще всего женщины попадают в ситуацию кризиса не в связи с беременностью, после которой все само войдет в колею, а по другим причинам: нет профессии, или конфликтность не позволяет им задерживаться долго на одном месте работы, или у них неадекватные отношения с мужчинами и так далее. Примерно 10–15% наших мам – сироты, которые недостаточно социально адаптированы, не владеют навыками самостоятельной жизни в большом городе.

Иногда женщина не справляется с собственной жизнью из-за того, что психически не вполне здорова. Как это определить? Отсутствие улыбки и чувства юмора может быть признаком как психического отклонения, так и временной, но глубокой психологической травмы. Однако суженное шаблонное нетворческое мировоззрение, явный бред вроде тотального прослушивания телефонных переговоров органами опеки, невозможность вести диалог с двумя собеседниками сразу, пристальный взгляд, как из глубины колодца, – все это может намекать на необходимость дополнительной консультации у психиатра. Не всегда это заметно сразу при встрече, поэтому порой, даже проводя коллегальное собеседование, мы можем ничего не заподозрить. Как-то раз у одной из наших мам только через несколько недель в приюте стали проявляться странности в поведении. Психиатр, которого пришлось пригласить, тоже не сразу поставил диагноз.

Мы можем принять женщину с психическими нарушениями, если они выражены не слишком интенсивно.

Мы пристально наблюдаем за тем, как она ухаживает за ребенком, насколько она безопасна для него и заботлива. Иногда рекомендуем госпитализацию в психиатрическую клинику. Ребенка на этот период устраиваем в государственный дом ребенка.

ЗАПРОС НА ПОМОЩЬ ПСИХОЛОГА – ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ

Запрос на психологическую помощь в нашем приюте идет от женщины. Психолог свою помощь не навязывает.

По рассказам коллег-психологов мы знаем, что в Америке, например, во многих подобных центрах посещение психолога обязательно для всех минимум раз в неделю – даже если женщина в течение этого часа будет молчать. Если она оказалась в таком центре – значит, ей точно нужна помощь.

У нас психологическая помощь не обязательна, и психолог, как правило, понимает, что это скорее хорошо. Обычно человек на пути к психологу проделывает огромную внутреннюю работу: постепенно осознает проблему, понимает, что невозможно дальше ее игнорировать, пытается решить ее сам, признает свою неспособность справиться самостоятельно. Потом он начинает активный поиск того, кто может ему помочь. Среди всех профессий и специалистов он выбирает именно психолога. Потом через знакомых узнает, какой психолог подошел бы ему, договаривается непосредственно со специалистом о консультации, зарезервировав на них время, силы и деньги (разумеется, в «Доме для мам» консультации бесплатны, но речь здесь не об этом). То есть к моменту, когда человек постучал в дверь к психологу, он уже проделал большой путь и нацелен на результат.

Основная задача психолога – не помешать такому человеку. Не зря говорят, что в любом грамотно сформулированном вопросе заложена половина ответа. Это как игра в сквош, где психолог – «стенка», от которой человек отбивает мячик. Если «стенка» не пытается чему-то научить человека, считая, что знает, как ему правильно жить, то человек сначала вкривь и вкось подаст мяч и бежит за ним, но потом постепенно выравнивается, успокаивается.

Иногда, если у мам заметны явные психологические проблемы, можно им предложить поговорить. И все же, только если женщина обращается сама, есть высокая вероятность результата.

Многие высказывали мысль, что до тех пор, пока человек не дойдет до своего дна, он не будет что-либо менять. Для кого-то «дно» – оказаться в одиночестве во время беременности. Для кого-то – оказаться с ребенком или беременной на улице. А для кого-то и это еще не является дном. У каждого свой уровень восприимчивости, болевой порог. У всех разное «дно».

Для одной нашей мамы с ребенком крушением мира была невозможность обеспечить уют в новой, но пока пустой квартире, полученной после пожара. Если быть совсем точным, у женщины не было штор на окнах. Она допускала, что можно какое-то время спать на матрасе на полу, есть гречку всухомятку, но жизнь без штор она решительно не могла перенести.

Если женщина дошла до своего предела, она готова меняться. Иначе мы можем приложить любые усилия к решению проблемы, но все будет безрезультатно.

В целом, все подопечные кризисного центра делятся примерно на три равные группы.

1. Первая треть никогда, ни при каких обстоятельствах не обращается к психологу.

От первого лица

В самом начале своей работы в центре я пытался переломить эту ситуацию: мне казалось, что нужно привести к психологу всех «кризисных мам». Я пытался вложить в них эту идею через коллективные тренинги, которые проводил для всех. Но со временем убедился, что в одностороннем порядке работа неэффективна и даже иногда опасна. В ходе работы без запроса порой обнажаются огромные проблемы, но если нет готовности что-то менять, такие открытия только дополнительно травмируют женщину. – Д. Б.

2. Другая треть обращается к психологу с запросом: «подскажите мне какой-нибудь лайфхак, чтобы я не менялась, а жизнь вокруг меня поменялась». То есть даже оказавшись в приюте, женщина не намерена делать выводы, не собирается меняться и считает себя во всем правой. А от психолога ей нужно узнать только как манипулировать другими людьми, чтобы добиться от них того, что ей нужно.

В ходе беседы некоторых (но не всех!) можно переориентировать и подвести к пониманию, что они мучаются совсем не от того, что все окружающие плохие, и что можно изменить жизнь в процессе серьезной работы над собой.

3. Последняя треть имеет живой запрос на помощь психолога. В содействии таким женщинам и состоит ценность работы в кризисном центре: живой, не иссякающий поток клиентов, большая и разнообразная практика, опыт реального изменения жизненной ситуации подопечных.

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ В РОССИИ

Перед тем как говорить о конкретных направлениях и содержании профессиональной деятельности психолога кризисного центра, напомним вкратце самые общие положения об оказании психологической помощи в нашей стране.

Деятельность специалистов и организаций, оказывающих психологическую помощь населению, регламентируется рядом нормативных документов. Работая в Москве, мы прежде всего руководствуемся законом «О психологической помощи населению в городе Москве»³.

В законе **психологическая помощь** определяется так: профессиональная поддержка и содействие, оказываемые человеку, семье или социальной группе в решении их психологических проблем, социальной адаптации, саморазвития, самореализации, реабилитации, преодолении сложной психологической ситуации. Основной ее задачей является последовательное повышение уровня психологического благополучия и здоровья населения, качества жизни.

Получатель психологической помощи, в соответствии с этим законом, это лицо, находящееся в сложной психологической ситуации, переживающее неблагоприятное психологическое состояние и обратившееся к лицу, оказывающему психологическую помощь, или специалисту-психологу.

Под **сложной психологической ситуацией**, которая является основанием для обращения за психологической помощью, подразумевается ситуация, которая нарушает

³ Закон «О психологической помощи населению в городе Москве» № 43 от 7 октября 2009 года.

нормальную жизнедеятельность человека, семьи или социальной группы и не может быть преодолена ими самостоятельно.

Основные требования к психологу кризисного центра регламентирует профессиональный стандарт 03.008 «Психолог в социальной сфере»⁴. Согласно профстандарту, основная цель нашей профессиональной деятельности – профилактика и психологическая коррекция негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц (асоциальное и конфликтное поведение, социальное сиротство и другое), психологическая помощь представителям социально уязвимых слоев населения (мигранты, беженцы) и лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации (в том числе дезадаптированным лицам и девиантам; лицам, имеющим разные виды зависимости, совершившим суицидальные попытки; больным, одиноким и престарелым, сиротам, лицам с ограниченными возможностями здоровья; лицам, получившим посттравматические стрессовые расстройства, находящимся под следствием или в учреждениях пенитенциарной системы).

Оказывать психологическую помощь имеют право как психологи, работающие индивидуально (индивидуальные предприниматели и самозанятые), так и юридические лица (государственные учреждения, негосударственные организации). Для этого психологи должны иметь высшее образование по профилю профессиональной деятельности, желательно – обучение по программам повышения квалификации, опыт работы – не менее двух лет практической

⁴ Профессиональный стандарт 03.008 «Психолог в социальной сфере» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 682н от 18 ноября 2013 года.

или волонтерской работы, приближенной к данному виду деятельности. К работе не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость за преступления (какие именно – указано в законе).

Нужно отметить, что далеко не все проблемы и психические проявления женщин, которые обращаются в кризисный приют, находятся в компетенции психолога центра. Некоторыми проблемами и проявлениями должны заниматься специалисты клинического профиля: клинические психологи, врачи-психотерапевты, психиатры, наркологи и неврологи.

Психолог не имеет права самостоятельно ставить диагнозы, но если в жалобах или поведении женщины он замечает возможные признаки психопатологических симптомов, он должен рекомендовать ей дополнительную консультацию у соответствующего врача. При подтверждении диагноза психолог может принять взвешенное решение: нужна ли ей помощь психолога или же требуется только лечение у врача? Целесообразно ли продолжать работу параллельно с осуществлением лечения или передать психологическую помощь полностью в ведение клинического психолога учреждения, где будет проходить психиатрическое или наркологическое лечение?

Иногда для решения проблемы нужна комплексная помощь разных специалистов.

Например, некоторые неврологические заболевания могут иметь психосоматическую природу и помимо медикаментозного лечения облегчаться методами психологической помощи. То же касается зависимостей

и ряда психических нарушений, однако в этом случае предпочтительно, чтобы психолог, осуществляющий сопровождение психиатрического или наркологического лечения, имел клиническую специализацию.

Оценить, какой дополнительный специалист может потребоваться той или иной конкретной женщине, можно применяя алгоритм, приведенный в таблице на с. 92.

ВИДЫ И ФОРМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Выделяют разные **виды психологической помощи** – в зависимости от целей, задач, инструментария и так далее. К основным видам относятся:

- психологическое консультирование;
- психологическая поддержка и сопровождение;
- психологическая диагностика;
- психологическая профилактика и психологическое просвещение;
- психологическая реабилитация;
- психологическая коррекция;
- психологическая экспертиза;
- психологический анализ и психотерапия (немедицинская);
- психологический тренинг.

Подробнее об их содержании см. в **Приложении 6**.

В деятельности каждого психолога или организации совсем не обязательно должны быть представлены все виды психологической помощи, но все же желательно стремиться к тому, чтобы психологическая помощь клиенту была комплексной. Это возможно, если использовать несколько ее видов последовательно или параллельно –

Особенности запроса при обращении за психологической помощью			
<p>Психологическая или социально-психологическая проблема, фрустрация, нарушения социальной адаптации, личностный кризис, конфликт, стрессовая реакция на трудную жизненную ситуацию, отклонения психологических характеристик от возрастной нормы, девиантное поведение, акцентуации характера</p>	<p>Неврологические симптомы: тики, головные боли, параличи, бессонница, произвольные движения или нарушения движений, синдром хронической усталости, бессонница и т.д.</p>	<p>Симптомы и синдромы психических заболеваний: астенический синдром, навязчивости, аффективные синдромы (депрессии, маниакальные состояния, суицидальные мысли), сенестопатии, ипохондрический синдром, иллюзии, галлюцинации, бредовые расстройства, кататонические синдромы, помрачение сознания, слабоумие (деменция)</p>	<p>Зависимости от психоактивных веществ: алкоголизм, наркомания, токсикомания. Нехимические зависимости: лудомания, расстройства пищевого поведения, лекарственная зависимость (например, от фенобарбитала, входящего в препараты «Валокордин», «Корвалол» и т.п.)</p>
Клинические признаки заболевания			
	Психосоматические	Невротические	Психотические
Виды требуемой помощи			
Психологическая помощь			
	Психотерапия		Наркологическое лечение
	Неврологическое лечение		
	Психиатрическое лечение		
Специалист, в компетенции которого находится данный вид помощи			
Клинический психолог			
Практический психолог	Психотерапевт		
	Врач-невролог		Психиатр-нарколог

в зависимости от стратегии работы с каждым конкретным клиентом и возможностей организации. Причем подчас гораздо более эффективно не стремиться охватить все виды помощи в одиночку, а просто располагать информацией о том, где и какие виды помощи женщина может получить бесплатно и качественно.

То есть по мере необходимости психолог может выступить в роли «навигатора» или работать в сотрудничестве со специалистами сторонних организаций, чей вид психологической помощи считает необходимым для клиента.

Например, психолог кризисного центра может проводить психологическое консультирование самостоятельно, а для психокоррекционных занятий порекомендовать мамам посетить группы «Анонимных созависимых» или «Взрослых детей алкоголиков», которые проводят психологи, работающие в психоневрологических или наркологических диспансерах.

Если какие-либо ценные занятия по психологической подготовке беременных к родам могут проводиться в местных поликлиниках и женских консультациях, храмах – почему бы не порекомендовать их подопечным центра?

Консультации и социально-психологические тренинги могут также предоставляться в районных центрах психологической помощи населению по месту прописки женщин (если есть прописка), а учреждения содействия занятости населения и образовательные учреждения проводят полезные и интересные мероприятия по профессиональной ориентации и психологической поддержке желающих трудоустроиться.

Также в арсенале психолога или психологической службы кризисного центра (о ней читайте далее, на с. 158) могут быть разные **формы психологической помощи**: очная или заочная (например, по скайпу), индивидуальная или групповая, краткосрочная или долгосрочная, неотложная и экстренная. Подробнее о них см. **Приложение 7**.

В каждом конкретном случае форму, вид и объем психологической помощи определяет и рекомендует психолог в соответствии с состоянием получателя психологической помощи и спецификой его психологической проблемы. Окончательный выбор формы, вида и объема психологической помощи делает клиент⁵.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА КРИЗИСНОГО ЦЕНТРА

Переходя непосредственно к содержанию работы психолога кризисного приюта, напомним, что состояние стресса, в котором женщины приходят в приют, связано с тем, что не обеспечены их базовые биологические потребности и отсутствует чувство безопасности. Обычно на то, чтобы справиться с этим стрессом, прийти в себя, успокоиться, понять, что ты в безопасности, уходят первые две недели жизни в приюте.

Через две недели мы начинаем работать над причинами, по которым женщина не смогла жить самостоятельно и попала к нам.

⁵ *Кочюнас Р.* Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 2009. – 240 с.

У психолога три основных направления работы:

- 1) работа, направленная на **сохранение беременности, отказ от аборта;**
- 2) работа, направленная на **сохранение материнства;**
- 3) работа с женщинами, **оказавшимися в трудной жизненной ситуации.**

РАБОТА, НАПРАВЛЕННАЯ НА СОХРАНЕНИЕ БЕРЕМЕННОСТИ

Такие женщины редко приходят к нам сами, потому что мысли об аборте – это внутренняя борьба женщины. Но иногда они все же обращаются в поиске аргументов во внутреннем споре, а значит склоняясь к решению в пользу ребенка. Иногда их приводят знакомые, в том числе – наши бывшие подопечные, которые порой становятся активными пролайферами, то есть защитниками жизни нерожденных детей. Иногда психологи кризисных центров для женщин узнают о таких случаях из первых рук, потому что одновременно работают и в государственных медицинских учреждениях: родильных домах, женских консультациях. Там женщину, пришедшую на аборт, в обязательном порядке направляют к психологу в так называемую неделю тишины, чтобы попытаться в последний раз поговорить с ней о ее решении. То есть в большинстве таких случаев у женщины нет активного запроса на помощь психолога.

С точки зрения психологической помощи, это неправильный подход, ведь психолог пытается работать с женщиной, которая об этом не просит. Но так как на кону – жизнь ребенка, дальнейшая судьба самой женщины, такие действия психолога, на наш взгляд, допустимы.

Более того, если ранее мы перечисляли ситуации, в которых отказываемся принимать женщину в приют или убеждаемся, что мы ей не подходим, то при угрозе аборта мы готовы поступиться очень многими своими правилами. Когда мы приезжаем в женскую консультацию или роддом, нам нужно решить сразу две конфликтующие задачи: с одной стороны, постараться предотвратить катастрофу (аборт или отказ от ребенка), с другой – рассказать о наших условиях и определенных требованиях. В этой ситуации мы расставляем приоритеты: для нас важнее, чтобы женщина сохранила ребенку жизнь, стала мамой. Мы делаем для нее всё, что возможно, и, несмотря на наши правила, ищем компромиссы.

Суть работы можно сформулировать так: мы не отговариваем женщину от аборта, а помогаем принять правильное решение в ситуации репродуктивного выбора. Правильное не в смысле истины в последней инстанции, которую мы якобы знаем, а женщина – нет, а в смысле непричинения ей вреда, ее безопасности.

Аборт – это однозначный вред здоровью женщины. Ни один аборт с медицинской точки зрения не бывает абсолютно безопасен. Рано или поздно, одним или другим образом он негативно отражается на здоровье либо самой женщины, либо ее будущих детей, если они будут, а скорее – и первое, и второе. Таким образом, мы помогаем женщине не причинять себе вред, сохранить свое здоровье, а также жизнь и здоровье своего ребенка.

Работа с такими женщинами похожа на работу психологов перинатального консультирования, к которым врачи в женских консультациях направляют женщин, решивших делать аборт.

Содержание беседы

Обычно беседа строится примерно по такому плану. Психолог:

1) знакомится с женщиной, говорит о целях беседы, ее конфиденциальности, свободе мысли и волеизъявления женщины;

2) спрашивает о причинах планируемого аборта;

3) информирует женщину о последствиях аборта, раскрывая:

- его медицинские аспекты. Женщина должна хорошо понимать, на что идет; что аборт не похож на удаление зуба с кариесом и что эта манипуляция без последствий не остается,

- последствия для взаимоотношений с отцом ребенка,
- последствия для психологического состояния беременной,

- влияние на будущие поколения ее рода,

4) если это будет уместно, предлагает альтернативные варианты решения проблемы.

С пункта 3 как раз начинается собственно психологическая работа. В ее основе – тезис, который звучит так. Если в эпоху массового контроля над рождаемостью, призывов к предохранению, всевозможных и очень доступных средств контрацепции женщина все-таки беременеет, – значит, какой-то своей частью она этого хочет. Даже если женщина заявляет о себе, что она child-free и никогда не будет рожать, в ней все равно заложено материнство, которое включается в какой-то момент жизни. И сам факт, что женщина кому-то доверилась и забеременела, говорит о том, что она созрела быть мамой.

На этом тезисе выстраивается дальнейшая беседа. При этом психолог должен учитывать реакции женщины, ее

высказывания, проявления, которые выдают ее желание стать мамой, – но учитывать и то, что ее сознание по каким-то причинам заблокировало эту идею. Нужно искать эти причины. Они могут быть материальными, биологическими, медицинскими, социальными. Например, ей негде жить. Или жилье есть, но через стенку живет родственник-алкоголик. Или женщина хочет работать, учиться.

То есть наступившая беременность – это некий репродуктивный выбор, который подсознательно уже сделан женщиной, не ставшей предохраняться. А решение сделать аборт – это попытка проигравшей стороны в ее голове, в диалоге с самой собой, взять реванш. Задача психолога в этом случае – помочь женщине увидеть себя. Не психолога, не Библию, не чьи-то мнения, а саму себя, материнскую субличность. Помочь ей услышать себя, расправить крылья, реализоваться.

Человек чаще всего не осознает свои глубинные потребности или не до конца честен по отношению к себе. Чтобы помочь ему встретиться с собственной глубиной, можно предложить подумать о самом главном в жизни, о важных мечтах. Можно предложить женщине написать два списка: «Я идеальная» и «Я реальная». Пусть она в каждом из них расставит по порядку пять главных жизненных приоритетов. И вполне может оказаться, что ее идеал вполне совместим с беременностью, рождением ребенка, что аборт никак не упомянут в «идеальном» списке. Это значит, что сиюминутные цели, которых женщина хочет достичь с помощью аборта, не совпадают с глубинными. Если она убьет ребенка и добьется своих сиюминутных целей: не поссорится с родными, не съедет с хорошей квартиры, не потеряет работу и так далее – она все равно не станет счастливой. Потому что в глубине души хочет другого, большего.

В то же время, если потребности – живые, вырастающие из глубины души, то для их удовлетворения может быть найден другой способ, не противоречащий сценарию со спокойным течением беременности и благополучным материнством.

У Н. уже было двое детей. Когда она забеременела в третий раз, она решила сделать аборт только потому, что не хотела сидеть дома, хотела общения, какой-то творческой самореализации. Но в процессе беседы выяснилось, что муж (он тоже участвовал в разговоре) предпочитает, чтобы Н. проводила время дома, и совсем не готов к ее слишком интенсивному общению. Получалось, что прерывание беременности ничего не изменит. Однако муж хотел сохранить ребенка. И когда мы обсуждали вариант, при котором муж будет чаще вместе с женой посещать светские мероприятия, разрешит ей работать, даже беременной, пусть немного и удаленно; даст возможность уходить дальше, чем позволяет прогулка вокруг дома с коляской, то шансы сохранить дитя и внутреннюю гармонию Н. резко возрастают.

Даже когда женщины осознают разницу между истинными и синоминутными задачами, далеко не у всех хватает смелости следовать за своими истинными мечтами, глубинными целями. Вообще, многие люди живут, не обращая внимания на свои глубинные потребности. Например, у человека есть успешная работа в банке, но этот человек любит рисовать. Кто гарантирует, что его рисунки будут покупать и человеку будет на что жить? Идти на поводу у внутреннего мира – это риск.

Так же и здесь.

В нашей практике не встретилось ни одной женщины, у которой в глубине души есть желание сделать аборт. Потому что сам по себе аборт не является удовольствием, чем-то приятным, женщины вынуждены идти на него под давлением обстоятельств. Мысли о нем возникают в результате искаженного восприятия самой себя, искаженной самореализации, когда женщина ставит перед собой не свои глубинные цели и задачи, а общественно признанные: деньги, карьеру, славу, уважение.

Они тоже стали ее личными целями, но – не глубинными, а привнесенными. Раскрывать свой внутренний мир – значит предстать перед внешним миром незащищенным. Это страшно, болезненно. Такие женщины, скорее всего, уже были кем-то ранены и боятся опять рисковать.

Э. родом из села на Кавказе. Там есть формулировка: «жить в огласке». Это значит, если она родит без мужа – будет стыд и позор на весь аул, Э. будет презираема, ее статус упадет. Поэтому, рассуждает Э., лучше я ребенка убью, а если опоздала с абортom, то рожу и сдам в детский дом. Но зато никто не узнает, что я родила ребенка вне брака. Но если Э. останавливается и задумается, чего она хочет на самом деле: любить и растить своих детей – или быть уважаемой в ауле, где она бывает раз в два года, то честный ответ будет очевиден.

Как помочь женщине понять свои глубинные желания – это дело техники и методов конкретного психолога. Кто-то использует для этого телесно-ориентированную терапию, кто-то – графические методы. В нашем центре используется гуманистическая экзистенциальная беседа.

Содержание беседы уникально, как и ситуация каждой женщины. В разговоре нельзя ничего навязывать, но лишь спрашивать и пытаться вместе понять, где произошла пробоина в канале материнства.

Разворачивать беседу можно из вопроса: «Несмотря на то, что вы слышали о медицинских, физических, психологических, социальных, семейных последствиях аборта, вы все равно считаете его необходимым и хотите его сделать. Мы можем поговорить, в чем причина этого?»

Рациональные и нерациональные причины решения об аборте

Один из девизов нашего центра – не бывает ситуаций неразрешимых, бывают необратимые. Аборт – необратимая ситуация. Все остальное можно обсуждать и искать выходы, которые всегда есть. Когда женщина включается в поиск решений, она убеждается: если борешься за жизнь, жизнь обязательно поборется за тебя.

Среди разрешаемых ситуаций, например, – **конфликты с родственниками.**

Г. была беременна четвертым ребенком, и все родственники были против. Жилищных проблем не было: у семьи три квартиры, муж и родители Г. работают, сама она сидит дома с детьми. Муж грозился уйти, если Г. не сделает аборт. Г. хотела родить, пришла в «Дом для мамы». Нашу помощь свекры и муж восприняли как вторжение в семью. Однако постепенно, в процессе спокойных бесед, их отношение изменилось, особенно ближе к родам. После родов каждый из них мечтал только о том, чтобы увидеть ребенка и подержать его на руках. Г. вернулась в семью.

Часто женщина говорит, что **не сможет прокормить ребенка**, не в силах купить для него необходимое. В этом случае наш кризисный центр дает абсолютно все, что нужно, помимо заметно возросшей государственной поддержки семей с детьми.

Бывает, что причина названа, но она оказывается следствием какой-то другой причины. Если женщина говорит о конфликте с родственниками, то надо попытаться вместе понять, в чем причина конфликта. Если причина – материальные проблемы, то по какой причине у женщины возникли такие проблемы? Если причины медицинские (возраст старше 40 лет или конкретные противопоказания), то всегда можно организовать альтернативное медицинское консультирование, сопровождение, генетическую диагностику, что-то еще.

Когда заканчиваются рациональные причины, у женщины продолжается внутренний диалог, и вступают в силу причины иррациональные. Добраться до них психолог может только если женщина не закрывается. Если спросить у женщины: как она думает, будет ли она счастлива, сделав аборт, – на поверхность постепенно выходит главная причина: травмированность души.

Кризис в отношениях с мужчиной как травма и причина аборта

Часто травмированность души – результат нереализованности женщины в отношениях с мужчиной, предательства, пережитой или переживаемой боли. Со всеми этими чувствами можно работать.

Предательство. Когда женщина забеременела и осталась одна – это действительно тяжело. Но субличность

жены, даже неофициальной, и матери – это две разные субличности.

Конечно, они очень тесно связаны, и счастливая женщина – более адекватная мама, чем несчастная. Многие женщины не могут удержаться, чтобы не использовать ребенка в своих психологических компенсаторных играх в отношениях с мужчиной.

Но все-таки быть любимой и быть любящей мамой – это две разные базовые потребности женщины. И если субличность жены не сложилась, это не значит, что ради того, чтобы отомстить мужчине, нужно разрушать и свое материнство: «Раз уж ты разрушил мою субличность жены, я не могу себя чувствовать реализовавшейся женщиной. И за то, что ты меня этого лишил, я лишу тебя ребенка». Но получается, что это поступок назло самой себе. Женщина лишает себя реализации еще одной базовой потребности.

Боязнь лишиться отношений. Если мужчина струсил и сказал, что останется только если женщина сделает аборт, женщине кажется, что выполнить его требование – простой способ сохранить отношения, добиться любви.

Здесь есть две важные темы.

1. **«Добиться любви».** Любые отношения требуют работы, прежде всего – над собой: заниматься своим телом, душой, интеллектом. Выходить на пробежку по утрам или посещать фитнес-клуб, заниматься психотерапией, чтобы очищать душу, работать с негативными воспоминаниями, всех прощать, всех любить; учить английский или китайский, читать книги. Если ты верующий человек – у тебя тем более огромное поле для работы. Но если ты ничего не делаешь, смотришь сериалы и думаешь, что добьешься хороших отношений просто идя на поводу, – это если и сработает, то ненадолго. Аборт не поможет ни добиться любви, ни сохранить отношения.

2. **«Выполнить требование мужчины».** Даже когда мужчина струсил, требует аборта и говорит, что иначе бросит женщину, – он знает о себе не все.

Помимо нашей личности, сознания, мы еще и океаны бессознательного, сформированного историей наших предков. Мы являемся потомками выживших, то есть народов, цивилизаций и отдельных индивидуумов с наиболее жизнеспособными моделями поведения. Все изменилось только в XX веке, а до этого у всех наших предков много тысяч лет подряд, сотни поколений было по десять и более детей. Это не может не сохраниться в генетической программе, в наших головах, душах, телах. Поэтому мужчина подсознательно воспринимает женщину как существо рождающее.

Поэтому когда он говорит женщине, что как только она сделает аборт, у них все будет хорошо, – он думает, что говорит правду, но лжет самому себе. Со временем он перестанет воспринимать женщину, убившую его ребенка, как привлекательную и притягательную. И наоборот, если женщина, несмотря на сиюминутную слабость мужчины, сохраняет беременность, вероятность того, что семья сохранится, будет выше.

Как показывают наблюдения многих психологов, после абортов, особенно когда речь идет о первой беременности, разводы случаются чаще, чем продолжение совместной жизни.

Психологический механизм у данного процесса такой. Все наши предки стремились оставить потомство, а те, кто не стремился и не оставил, генетически никому не могли передать своей «программы». Поэтому глубоко внутри мужчины заложено архетипическое понимание, что если он живет с же-

ной, то через девять месяцев, год, два, максимум три появится малыш. Если этого не происходит, в том числе из-за аборта, у мужчины возникает многоуровневый диссонанс: раз должна быть беременность, а ее нет, значит «что-то идет не так».

Это неосознаваемое ощущение постепенно начинает жить своей жизнью и искать какого-то разрешения, снятия вопроса. Прежде всего, вопроса «с кем из нас что-то не так?» И трудно встретить мужчину, который сказал бы себе: «Конечно, со мной», ведь мужчины чем старше, – тем, на их взгляд, безупречнее. Поэтому ответ приходит другой: «Это с ней что-то не так».

Через какое-то время эта бессознательная установка начинает корректировать поведение, отношение и мысли о спутнице. И то, что прежде не вызывало нареканий и, даже по меркам мужчины, является мелочью (остывший или перегретый ужин, недостаточная или чрезмерная погруженность в политику), начинает вызывать раздражение. Потому что муж хочет себе объяснить, что жена действительно виновата, она плохая, неполноценная. Таким образом, прямым неизбежным результатом аборта является общее повышение уровня конфликтности в отношениях.

3. **«Других отношений не построю».** Если отношения с отцом ребенка не сложились, женщина порой сама рассматривает ребенка как помеху в личном счастье: боится, что ничего другого не сложится, что другой мужчина может причинить боль, ранить, навредить ей или ребенку и так далее.

Обычно в таких случаях я говорю, что бояться и сомневаться не надо: другой мужчина точно причинит боль, точно обидит, ранит. Потому что не существует на свете людей, которые, повстречавшись нам однажды, взаимодействуя с нами, никогда не причинят нам никакого вреда.

Разница в каждом случае – лишь в количестве «вреда», в соотношении «вреда» и «пользы». Конечно, женщине надо стремиться к тому, чтобы выбрать мужчину семейно ориентированного, расположенного к заботе о женщине. Но есть мир должный, а есть – реальный. И ожидать, что в реальном мире мужчина никогда ни в чем не травмирует – это инфантильная позиция, из которой нужно вырасти, преодолеть ее.

Внутренняя борьба женщины

Женщина, которая идет на аборт, пытается договориться со своей совестью.

Есть одно глубокое наблюдение: не бывает бессовестных людей. Оно о том, что человеку важно в любых своих поступках чувствовать их правоту. Даже преступники и террористы договариваются со своей совестью, объясняя себе, почему и зачем нужно совершить преступление. Так и женщина, которая идет на аборт, пытается объяснить себе его необходимость. Будучи в роли убийцы и несчастливой женщины, запрещающей себе счастье материнства, женщина ищет иллюзию, позволяющую чувствовать себя благородной.

Например, женщине поставили предварительный диагноз, при котором есть вероятность рождения больного ребенка. Тогда она «поступает благородно», потому что не хочет, чтобы ребенок, родившись, страдал: «Уж лучше пусть не родится». (Кстати, как показывает практика, половина таких предположений – ошибочные, рождаются здоровые дети.) Или у нее маленькая зарплата (вариант: нет работы), и женщина не хочет, чтобы ребенок был нищим или бедным. И тогда она опять – благородная спасительница.

Кстати, никто из женщин не формулирует свою реакцию на беременность «уж лучше я его убью», – «не родится» звучит куда менее страшно. В выборе защитных формулировок женщине помогает неопределенность общегосударственной позиции: человеком признается лишь родившийся, и даже запрет на аборт после 12-й недели введен не для сохранения плода, а для сохранения здоровья и жизни женщины.

Образ благородной спасительницы – это фантом, выдумка, иллюзия. Он не имеет никакой душевной наполненности и в момент кризиса, наступающего после аборта, не поможет. Нет ни одной женщины, которая оставила беременность и пожалела. Но те, кто делали аборт, особенно в первый раз, жалели об этом. Многие женщины любят говорить: «Это все ваша пропаганда и домыслы, что я страдаю. Я не страдаю, мне очень хорошо, я абсолютно счастлива». Но раньше или позже ощущение «счастья» заканчивается, если женщина борется со своим естеством, глубинной человеческой сущностью. И в этот момент фантом никак не спасает. Таким образом, погоня за фантомом приводит к неизбежному краху. Попытаться разрушить фантом – еще одна важная задача психолога.

Результаты беседы

Психологам, которые будут работать с этой темой, нужно быть внутренне готовыми к невысокой результативности работы: работа начинается без запроса, то есть без предварительного пути, проделанного женщиной. Она не готова открываться, сознательно и целенаправленно заглушает в себе субличность матери.

Кроме того, вес принятого решения здесь очень велик: рождение ребенка радикально меняет жизнь женщины. По-

этому многие, выбирая аборт, защищаются от других точек зрения, чтобы не допустить мысли о тех радикальных изменениях, которые принесет с собой рождение ребенка.

Другим препятствием для глубокой и продуктивной работы с женщиной может быть ее депрессивное состояние различной глубины и интенсивности: трудная ситуация и внутренние переживания накладываются на изменения гормонального фона.

Если в какой-то момент беседы женщина закрывается, потому что мы слишком близко подошли к ее внутренней боли, психолог ничего больше сделать не может.

По всем этим причинам, процент женщин, которые после беседы меняют свое решение в пользу рождения ребенка, очень невысок: от 10 до 15%. Реже он возрастает до 18–20%. Подробнее о том, как относиться к таким показателям работы, читайте в разделе «Синдром эмоционального выгорания» (с. 174, внизу).

Примечание. Немного о статистике

Как мы уже говорили, иногда психологи кризисных центров одновременно работают и в женских консультациях. К таким специалистам направляют женщин, пришедших на аборт, чтобы в последний раз поговорить об этом. И когда мы говорим, что 10–15% женщин меняют решение, то имеем в виду именно ситуацию, когда они пришли на аборт в государственное учреждение.

Любая другая статистика – о других ситуациях. В одном дружественном проекте нам официально сказали, что у них после беседы с психологом меняют свое решение в пользу материнства 60–70% женщин! По сравнению

с 10–15% это выглядит как невероятный успех. Тогда мы не стали спорить, но здесь можем сказать, что рядом ставить ту и другую статистику в корне неверно.

Дело в том, что поток женщин, обращающихся в кризисные центры помощи беременным, кардинально отличается от потока, идущего в государственные медучреждения. Главное их отличие – очень разная мотивированность женщин. В «неделю тишины» по направлению от гинеколога женщины приходят в состоянии «меня не остановить, решение принято, подписывайте поскорее свои бумажки». Отношение к психологу у них, как правило, негативное: его воспринимают как чиновника, из-за которого, возможно, придется раскошелиться на платный аборт. Как бы психолог ни старался, в лучшем случае одна из десяти беременных может одуматься. Если в какой-нибудь женской больнице не один, а два из десяти случаев, когда женщины после визита к психологу решили рожать, – это значит лишь то, что не всех беременных, пришедших на консультацию, включают в общее число. Например, по медицинским показаниям – «не в счет», это вроде как «объективная необходимость».

Совсем другая история – с благотворительными кризисными центрами. Если женщина туда обратилась, значит, она уже проделала какой-то внутренний путь. Даже если женщину привели за руку – вряд ли она пошла против воли. Поэтому, например, органы опеки расценивают приход в центр позитивно, как просемейное поведение: женщина пришла, потому что внутренне она склоняется к сохранению беременности и материнству. Ее не нужно убеждать или «отговаривать», ей достаточно не помешать, а если еще и поддержать – точно будет спасена еще одна жизнь. В нашем центре статистика побед в таких обращениях стремительно приближается к 90 и даже 100%.

РАБОТА, НАПРАВЛЕННАЯ НА СОХРАНЕНИЕ МАТЕРИНСТВА

Речь идет о ситуациях, когда женщина, уже родив ребенка, решает от него отказаться.

Наш недавний случай – О., 26 лет, с первой беременностью. О. вела здоровый образ жизни, ребенок родился здоровым. Но О. положение кажется безвыходным: ее парня нет рядом, не на кого опереться, на работе уже ждут, работа неофициальная, декрета никакого нет, женщина никак не защищена. Жизнь имела свой ход – и вдруг она изменится. Этот страх толкает О. на то, чтобы написать отказ от ребенка.

О таких случаях кризисному центру сообщают сотрудники роддомов города или службы опеки, если с ними выстроены крепкие партнерские отношения⁶.

Сотрудники центра (у нас это обычно психолог и руководитель) выезжают в роддом беседовать. В отличие от ситуации сохранения беременности, когда на разговор с женщиной есть порой всего 15–20 минут, здесь нет цейтнота. Иногда есть шанс встретиться еще раз, если одной встречи недостаточно.

В нашей практике было мало подобных случаев, поскольку беспомощный новорожденный одним своим видом запускает материнскую программу, и чаще всего она срабатывает, даже если ребенок родился больным.

⁶ Как это сделать – см. уже упоминавшуюся книгу «Приют для будущих мам: от плана до воплощения» (М., 2015).

В нашем приюте жила С. с ребенком, который родился слепоглухим. Но причины, по которым С. оказалась в приюте, были объективными: ей остро нужна была материальная помощь на первое время после родов.

Девять месяцев в утробе матери нужны не только плоду, чтобы биологически созреть, но и родителям, в частности маме, чтобы постепенно войти в функциональное состояние родителя. Если по какой-то причине этого не произошло, психолог не пытается искусственно «создать» материнство, а выясняет, где произошла ошибка, пробойна в канале подготовки материнства, почему оно не до конца сформировалось. Ведь если у мамы чувство материнства ослаблено – значит, ее силы уходят в другое место, на другие сильные переживания. Мы должны вместе обнаружить эту пробойну.

Принцип работы описан выше – там, где мы говорили о женщинах, идущих на аборт: ищем причину, по которой женщина хочет отказаться от родившегося ребенка, потом – причину возникновения этой причины. Все опять делится на рациональные и иррациональные причины решения.

Все рациональные причины можно обнаружить, для этого не нужно быть психологом, и устранить, помочь женщине. Мы предлагаем пожить в приюте на полном обеспечении, говорим: «Давайте попробуем быть мамой. Отказаться от ребенка очень легко, написать одно заявление – и все. А вернуть потом очень сложно, с какого-то момента – практически невозможно. Давайте мы с вами попробуем. Если не получится – вы всегда сможете вернуться к первоначальному решению». Когда мама приезжает в приют, погружается в атмосферу материнства, видит, как другие мамы любят своих детей, стараются для них, – как правило, ее мышление меняется.

С иррациональными причинами сложнее, с ними и работает психолог. По сути, мы имеем дело с продолжением

внутреннего конфликта, борьбой с уже принятым решением. Задача психолога – прийти к женщине не как учитель морали и нравственности: «Ай-ай-ай, так нельзя! Одумайся!» – а помочь ей услышать себя.

Постепенно женщина с помощью психолога все глубже понимает, что дело не в объективных материальных или социальных трудностях, а во внутренних проблемах: в отношении к собственным родителям, психических отклонениях и тому подобном. И у любой причины, которая нам кажется иррациональной, есть более глубинная причина. Когда мы ее находим, то, по опыту нашего центра, препятствия оказывались преодолимы, вопрос решался в пользу ребенка.

В результате разговора может оказаться, что у женщины – гипертрофированная неуверенность в себе в сочетании с длительной запущенной депрессией. «Я не только плохая мать. Я вообще непонятно зачем живу. Жить не хочу, незачем». На самооущение влияет и гормональный фон, и тело, изменившееся после родов.

В течение беседы шаг за шагом выясняем, с какого момента стали посещать такие мысли. Человек задуман существом активным, жизнеспособным, творческим, радостным, бодрым и в глубине души таким является. Если это не так – должна быть причина. Иногда это особенности личности, которые поддаются изменению, иногда – факты прошлого (возможно – недавнего).

Работа с негативными последствиями прошлого

Что можно сделать, если причины отказа от ребенка связаны с прошлым, а прошлое, как известно, не исправить? Человеку кажется, что проблемы прошлого навсегда с ним.

В этом случае психолог может помочь совладать с этими проблемами, переосмыслить их, выйти из зоны их негативного воздействия на решения человека и жизнь в целом.

Существует два основных механизма работы с проблемами, связанными с прошлым.

1. **Событийный, фактологический.** То есть если тебя мучает собственный поступок, совершенный в прошлом, можно сделать сегодня нечто противоположное, доброе, и этим символически хотя бы отчасти залечить душевную рану. Например, женщину терзает сделанный аборт. Если она рождает ребенка, то на два-три года депрессия и самоуничтожение ее отпускает.

2. **Переосмысление.** Этот механизм нужен для работы с мучительными событиями из прошлого, которые невозможно «залечить» событийно, так как они – глубинно-психологические или абстрактные. Суть метода – в том, что мы пытаемся проникнуть, вспомнить, войти в глубинную мотивацию тех поступков, которые человек считает ошибкой. Да, они ошибались (или «я сама ошибалась»), жизнь это показала. Но в тот момент ее мотивация все равно была благородной. Когда приходит понимание, что человек на самом деле хотел как лучше, проблема отпускает.

Например, выясняется, что первопричина отказа от ребенка – ненависть к собственной матери, которая сама когда-то бросила дочь. На вопрос: «Почему она так со мной поступила?» женщина в глубине души отвечает себе: потому что она плохая и я плохая и недостойна любви. Психолог помогает переосмыслить ситуацию: мама поступила так, потому что ей было тяжело, она не справилась. Она наверняка старалась, у нее точно была внутренняя борьба, но она не справилась. Она несчастный человек, а несчастный человек

вызывает не злость, не агрессию, даже не обиду, а сожаление, сочувствие. Такое снижение уровня агрессии и обиды помогает снизить накал проблемы и постепенно отпустить ее.

Проблема может заключаться в том, что мне когда-то в прошлом нужно было поступить по-другому. Но это сейчас я мудрая и проницательная задним умом, а тогда я поступила так, потому что у меня были на это причины. В тот момент я не обладала мудростью, знаниями, опытом, которыми обладаю сейчас, у меня не было шанса поступить по-другому. Женщина говорит, что причина поступка в прошлом – гордыня. Но гордыня может быть следствием нехватки родительской любви, одиночества, упадка сил. То есть даже в том, в чем человек категорически не прав, можно найти его проблему и беду, а не вину. Когда происходит переформулирование вины в беду, то здесь, сегодня, приходит другое ощущение ситуации. Оно перестает быть разрушительно-конфликтным, разрушительно-напряженным. Наступает своего рода смирение. Так произошло. Зато я жива и более-менее здорова.

А., одна из наших мам, очень сожалела, что бросила институт в 20 лет, потому что это изменило ход всей ее жизни: от шансов на социальный успех – к возможности работать только няней или санитаркой. Социальный лифт закрылся.

Выясняем, почему так случилось. Оказалось, что А. поругалась с преподавателем и ушла, не в силах выносить неправду, из-за чувства попранной справедливости. Сейчас она говорит: «Если бы я знала, чем это обернется...» Но кто в 20 лет может все разумно и спокойно взвесить и все просчитать наперед?

Если бы рядом с А. были родители или кто-то другой, зрелый и мудрый, он мог бы удержать ее от этого шага, взять удар на себя. Но таких людей не оказалось. Если бы А. тогда поступила по-другому, она предала бы в себе чувство справедливости. То есть она следовала за добрыми внутренними порывами, ее мотивация была благородной. Как только А. это поняла, ее немного отпустило. Можно надеяться, что она перестанет расходовать жизненную энергию на бесконечное сожаление о давнем поступке, вернет себе самоуважение и начнет двигаться дальше.

Таким образом мы можем разобрать любую ситуацию в нашем прошлом. Например, причина страхов – нехватка любви. Откуда она? Возможно, мама не дала мне достаточно любви, была суровой. Почему мама была суровой? На двадцатое «почему» появляется ответ, которого женщине достаточно, чтобы расплакаться и начать смотреть на ситуацию в другом ключе.

Человек, которому в детстве недоставало любви родителей, став взрослым, может находить эту любовь не только в родителях, но и внутри себя, во внешних источниках, причем не только в межличностных отношениях.

Если человек ее не получает, у этого тоже есть свои причины. Например, в основе блокировки лежит неправильная установка, что родители мне все равно должны «додать» эту любовь, я все равно от них этого добьюсь. Этого не произойдет, но женщина тратит на ожидания и борьбу время и жизнь. Она не получает любовь из других источников, любви ей по-прежнему не хватает, и поэтому воз-

никает энергонедостаточность, у женщины появляются страхи или другие иррациональные состояния. Переосмысление прошлого помогает найти реальный источник сил и поддержки.

Риски и сложности в работе

Они те же, что и в случае беседы с беременной женщиной, готовящейся к аборту. Для глубокой работы женщина должна была открыта, откровенна, предрасположена к беседе. В нашем же случае встреча с психологом, как правило, не входит в планы женщины. Остается нестабильным и гормональный фон, что не способствует спокойному взвешенному принятию решения.

Есть в работе по сохранению материнства специфические риски – когда мама решает не отказываться от ребенка, едет в приют, говорит, что справляется, но мы видим, что это не так. Когда возникают малейшие подозрения, мы самым пристальным образом наблюдаем, способна ли женщина быть мамой, не является ли она угрозой для своего ребенка.

Как правило, не справляются лишь женщины с разными психическими нарушениями или зависимостями.

М. страдала психическим расстройством. Через несколько дней после того, как М. родила ребенка и выписалась из роддома к нам в приют, мы увидели, как мама пыталась закрывать ребенку рот подушкой, потому что М. раздражал его крик. Нам пришлось позаботиться о том, чтобы изолировать ребенка от матери и оказать ей психиатрическую помощь.

Другая мама, Т., очень хотела быть с ребенком и обещала лечиться от алкоголизма. В трезвом виде Т.

была хорошей мамой, но в состоянии алкогольного опьянения оставляла грудного ребенка одного. Мы отстояли Т. у органов опеки, чтобы дать ей шанс, разместили на лечение, но Т. сбежала из реабилитационного центра. Потом был другой реабилитационный центр, и Т. опять сбежала. Мы бились около года, но поняли, что помочь не можем, и были вынуждены перестать защищать ее перед органами опеки, которые хотели лишить Т. родительских прав.

РАБОТА С ЖЕНЩИНАМИ, ОКАЗАВШИМИСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ, НЕ СВЯЗАННОЙ С ПРИНЯТИЕМ БЕРЕМЕННОСТИ И МАТЕРИНСТВА

Основная часть беременных женщин и матерей, с которыми работает психолог кризисного центра, не собираются отказываться от материнства, от ребенка.

Их кризис связан с другими вопросами – экзистенциальными: кто я, чем хочу заниматься, почему оказалась в конфликтной и/или стрессовой ситуации, почему не справилась с ней сама. Работу психолога с такими случаями можно назвать антикризисным консультированием, направленным на стабилизацию жизни в целом.

Конечно, психолог не берет на себя больше, чем психология: он не решает вопросов с регистрацией, детскими садиками, долгами, жилищными условиями. Но если женщина какое-то время жила самостоятельно, а потом что-то ее выбило из режима автономности, то это «что-то» является психологической нагрузкой, с которой она не справилась, и психолог может помочь выровнять психологические силы.

Как мы говорили выше, для начала необходимо дать женщине возможность прийти в себя, предоставив ей безопасность, еду, тепло, кров, что и обеспечивает приют временного пребывания. Нет смысла с помощью психологических практик форсировать этот процесс, если есть возможность достичь спокойного состояния женщины, просто предоставив все необходимое. Спустя примерно одну-две недели после вселения в приют женщина уже способна вести спокойный и адекватный диалог. Тогда и начинается работа психолога – полноценная, с погружением во внутренние проблемы женщины, в ее внутренний мир, глубинные мотивы, причинно-следственные связи и тому подобное.

Когда женщина говорит психологу, что «все идет не так», совершенно очевидно, что она знает, как должно быть «так». Счастье заложено внутри каждого из нас, но в результате чего-то искажено. Проблемы, которые мучают маму, сигнализируют ей о необходимости измениться в сторону счастья. На консультациях вслед за обнаруженными проблемами она с помощью психолога идет к своему бессознательному счастью.

О некоторых путях работы уже было сказано выше. Так, в антикризисном консультировании может понадобиться работа с негативными последствиями прошлого (см. с. 112) с использованием **событийного механизма** или **переосмысления**.

Итак, основная задача психолога – разобраться в причинах слома до некоторой степени уже налаженной жизни. Понять, чего не хватило, почему не хватило, и попытаться это исправить. Говоря очень обобщенно, корень кризиса – во внутренних неверных установках женщины, стереотипах, алгоритмах поведения. Есть такой мудрый совет: умейте предвидеть, по возможности –

избегать, при необходимости – действовать. Женщины, оказавшиеся в приюте, во-первых, не сумели предвидеть надвигающейся беды, во-вторых, не смогли ее избежать, не включили для этого все возможные ресурсы, и в-третьих, действуя, использовали неверные модели поведения. Неверные – с точки зрения плачевного для женщины результата.

Кризис во взаимоотношениях с отцом ребенка

Самые основные сложности в жизни наших мам связаны с двумя моментами:

- 1) неверный выбор мужчины;
- 2) выбор неверной модели во взаимоотношениях с выбранным мужчиной.

Хотя большинство людей считает, что главное – выбрать правильного человека, не будем преувеличивать значение первого пункта. На самом деле, за фразой «идеальных людей не существует» следует логический вывод: правильный выбор сделать практически невозможно, это утопическая задача. С любым мужчиной у женщины все равно будут сложности. Куда более важно второе – выбрать правильную модель взаимоотношений с мужчиной. С этим мы и пытаемся работать в ходе психологического консультирования.

Конечно, есть ситуации, когда продолжение отношений невозможно. Распространенный случай, когда женщина, выбирая мужчину, видела его негативные черты и тем не менее не отказалась от отношений с ним. Но ведь если у мужчины были какие-то серьезные недостатки, то даже если он до свадьбы обещал, что потом исправится, – вряд ли что-то изменится. Зачем, если женщина уже никуда не денется?

Например, В., одна из наших мам, поняла еще в период знакомства, что ее мужчина замешан в воровстве. И даже сама однажды, вольно или невольно, оказалась в машине «на карауле». В., тем не менее, вступила в отношения. Финансовой поддержки не получала, более того – мужчина оформлял на ее имя кредиты и долговые обязательства. Но влюбленную женщину ничто не остановило: в надежде, что он обязательно изменится, В. забеременела и родила ребенка. Затем долго с нашей помощью она ходила по судам, обвинения с нее сняты, но отец ребенка уехал на родину, денег не присылает, лишь зовет к себе. К счастью для себя, В. поняла, что там положение ее и ребенка только ухудшится, и решила прекратить отношения.

Работа с окружением женщины

Преодоление кризиса в отношениях с отцом ребенка нужно не только как этап преодоления личностного кризиса женщины, но и как поиск источника поддержки ее и ребенка. Найти такой источник – значит сделать огромный шаг к самостоятельной жизни вне стен приюта.

Таким источником могут стать не только мужья, отцы детей, но и другие близкие. Поэтому работа с окружением женщины – важная часть реабилитации.

К сожалению, взаимодействие с близкими бывает возможно довольно редко, потому что:

1. Как правило, больше чем в половине случаев у женщины вообще нет близких: либо она сирота, выпускница детского дома (с чем и связано ее неумение жить самостоятельно и недостаточная социализация), либо так сложилась ее жизнь в данный момент, что женщина осталась одна.

К. приехала в Москву из ближнего зарубежья. На родине у нее остались мама и сын с тяжелой инвалидностью. Бабушка ухаживала за внуком, К. должна была зарабатывать деньги на их жизнь. Но заработать не получалось, а потом К. забеременела. Ей было очень стыдно перед мамой и сыном, и К. перестала выходить на связь с ними. Бабушка решила, что дочь умерла, оформила пенсию по потере кормильца. К. попала в наш приют. Очень страдала из-за сына, скучала, но боялась выйти на связь с мамой, потому что тогда сын-инвалид потеряет пособие, кормить его будет не на что.

2. Если у женщины есть близкие – не всегда она разрешает сотруднику центра вести с ними переговоры: «Я лучше сбегу от вас и буду на улице, чем иметь дело с этим...» Без разрешения женщины звонить кому-то мы не можем.

Иногда нежелание бывает продиктовано прихотью и обидой, а иногда – инстинктом самосохранения. Речь идет о случаях, когда близкие бывают настолько обозлены тем, что женщина беременна, что причиняют ей немало проблем, а кризисному центру – хлопот. Например, если женщина сбегает в приют от насилия.

3. Бывает, что женщина не против, но родители или мужчина блокируют возможность общения.

Н. в 17 лет, несмотря на несовершеннолетие, стала полностью дееспособной (оказывается, есть и такая юридическая возможность). Злоупотребляла алкоголем и наркотиками. Сожители Н. в результате очередного дебоша покалечили ее мать до инвалидности. Первого ребенка Н. оставила матери и сбежала. В доме, который для Н. выделил папа, устроила пожар. У родственников всеми правдами и неправдами

наодалживала столько денег, что никто с ней больше дела иметь не хочет. Пришла к нам в 20 с небольшим лет со второй беременностью, СПИДом, предыдущей условной судимостью, тремя свежими уголовными делами и подпиской о невыезде. Вполне объяснимо, что никто из родных Н. не хочет с нами разговаривать о ее проблемах. К счастью, нашлись специалисты, которые взялись основательно ей помочь решить накопившиеся проблемы.

Когда есть возможность – мы связываемся, пытаемся прояснить взгляд близких на ситуацию.

Как и женщины, их близкие тоже часто говорят не всю правду или же просто врут. Но иногда выясняется альтернативная точка зрения на создавшееся положение и оказывается, что мама оказалась в беде из-за определенных свойств своей личности, а близкие с ней намучились и были вынуждены оттолкнуть от себя. Но даже в этом случае ей и ребенку нужна помощь, потому что женщина все равно находится в кризисной ситуации.

Поэтому при любой возможности мы работаем и с родителями, и с гражданскими или законными мужьями. Иногда это необходимо для того, чтобы решить жилищные вопросы или оформить алименты. Но иногда получается урегулировать застарелые конфликты. К сожалению, такие случаи очень нечасты.

Одна наша мама, С., рассказывала такие ужасы о своем муже, что можно было ее только пожалеть. Но в личной беседе он оказался абсолютно вменяемым, адекватным и нисколько не был похож на портрет, нарисованный С. Как выяснилось, он хотел бы восстановить отношения и как минимум – видеть

своего ребенка, пытался наладить цивилизованные границы взаимодействия, но С. не шла на контакт. Был момент, когда отец на несколько месяцев увез ребенка в свое село, чтобы совершить там обряд обрезания, а потом вернул жене. Трудно сказать, что отец похитил ребенка, ведь это и его сын. Конечно, мама натерпелась страха и даже в запале хотела лишиться мужа родительских прав. Но по сути дела, придя к нам, С. поступила с ним так же: сбежала с ребенком, оставив отца в неведении. И не только не думала возвращать, но и запрещала им видеться. А отец места себе не находил.

Помощь сотрудников центра (у нас было несколько встреч) позволила семье воссоединиться.

Мы всегда делаем все возможное для создания или сохранения семьи, понимая, насколько для ребенка важна семья, в которой есть папа и мама, насколько это важно для самой женщины. Если у отношений есть хоть какой-то потенциал – мы прилагаем все усилия, чтобы его использовать, и часто удается не только спасти маму и ребенка, но и спасти семью, дать ей второе дыхание.

Бывают случаи, когда семьи уже фактически нет или она настолько дисфункциональна, что представляет угрозу для женщины и ребенка. Однако иногда именно женщина наотрез отказывается продолжать отношения, хотя для этого нет объективных причин. Мы не можем повлиять на такое решение, но если видим, что женщина не справляется с самостоятельной жизнью, объясняем ей, что даже если она не хочет сохранить свой брак, нужно сохранить хотя бы формальные отношения ради ребенка – если не дружеские, то хотя бы не враждебные. Ребенку нужен папа, бабушка с дедушкой, хотя бы для того, чтобы помочь

в трудной ситуации: принести лекарство, если вы болеете; посидеть с ребенком, пока вы работаете, и так далее.

Стратегия выстраивания контактов с близкими

Воссоединение бывает возможно благодаря тому, что эмоции участников конфликта со временем остывают, а также потому, что сотрудник центра (как правило, именно психолог) помогает женщине увидеть картину с другой стороны. К сотруднику доверия чуть-чуть больше, чем к «людям из прошлого», поэтому мы этим доверием стараемся не злоупотреблять, но использовать его к пользе женщин.

Выстраивание контактов с близкими имеет свою последовательность.

1. Когда мы выясняем ситуацию, из-за которой женщина оказалась у нас, мы ищем в ее рассказе источники жизненной силы, ресурс для этой женщины. Она может сказать: «У меня есть родители», или «у меня есть сестра, она может помочь, но мы не общаемся», или «у меня есть муж», или «у меня есть парень». Так как мы готовим женщину к самостоятельной жизни, мы пытаемся просчитать все возможные варианты, откуда она может получать помощь: от родственников, друзей и так далее.

2. После того, как мы понимаем, где искать поддержку, мы предлагаем женщине: «Давайте задействовать вот эти ресурсы». На некоторые она соглашается легко – к сожалению, часто на те, которые бесполезны. Про эффективные же, с нашей точки зрения, часто говорит: «Нет, это бесполезно». Но мы говорим: «Давайте попробуем».

Есть те, кто продолжает упираться: «Нет, я не хочу от них никакой помощи» (например, алименты от мужчины). Конечно, они совершают принципиальную ошибку. Помощь кризисного центра ограничена во времени и, как

уже было сказано выше, одно из условий помощи – стремление женщины сделать со своей стороны все возможное. Центр лишь восполняет недостающее. (Подробнее об отношении к алиментам см. с. 49.)

3. Если женщина соглашается попробовать, мы звоним близкому и говорим примерно следующее: «Здравствуйте, меня зовут Сергей Петров. Я работаю психологом в кризисном центре, который помогает беременным женщинам и мамам в трудной жизненной ситуации. К нам обратилась за помощью Анна Иванова, и в рамках оказания помощи мы бы хотели попытаться выяснить взгляд на ситуацию с другой стороны – если вы не будете против. Ведь иногда женщины своеобразно воспринимают ситуацию: или усложняют, или упрощают, или искажают...»

Таким образом с первых слов идет попытка дружественной настройки. Человек на другом конце провода еще ничего не сказал, а его уже понимают и готовы принять любую его точку зрения.

Некоторые категорически отказываются говорить, но есть и те, кто идет на контакт, с кем получается диалог.



Шаги по выстраиванию контактов женщины с близкими

1. Выясняем, отношения с какими близкими имеют потенциал и могут стать для женщины ресурсом.
2. Обсуждаем с женщиной возможность задействовать этот ресурс, работать над отношениями.
3. Если женщина не против, звоним близкому, пытаемся узнать о его отношении к ситуации.
4. Если близкий идет на контакт, договариваемся о личной встрече. При необходимости участвует и женщина.

В центр обратилась М.: «Мы жили два года с В., я забеременела, и он меня выгнал». Когда психолог позвонил мужчине, в первый раз тот саботировал беседу, хотя и не бросил трубку. Чтобы отвязаться, В. стал рассказывать, что отношений с М. у них не было, он просто пустил ее пожить, но сам – другой сексуальной ориентации. Через неделю понадобилось связаться с ним еще раз: М. нужно было приехать в тот город на три дня по поводу прописки, она хотела попросить В. остановиться у него, но он не отвечал на ее звонки. Психологу удалось дозвониться – и в этом разговоре В. раскрылся. Он признался в том, что, во-первых, боится не вытянуть ребенка, тем более, что у него уже есть дети. А во-вторых и в-главных, все два года, что они прожили вместе, М. его ни во что не ставила. Он пытался изменить ее отношение, но она его не слышала и даже забеременела обманом, сказав, что предохраняется. Ему не нравится ее отношение к нему и то, что она все решения принимает самостоятельно. Рядом с ней он не чувствует себя мужчиной.

Результаты телефонных бесед психолог передал М., и она наконец-то услышала претензии мужчины. По натуре она действительно очень активная, своевольная, гиперобщительная. В разговоре с ней трудно дожидаться паузы, чтобы вставить хотя бы слово. В. пытался до нее достучаться все время их совместной жизни, но только оказавшись в кризисе, М. смогла с помощью посредника услышать близкого и понять его правду. Ситуация еще развивается, но уже можно сказать, что наше вмешательство помогло. У М. появился настрой к собственным изменениям, В. был готов дать ей шанс, принять не только на три дня, но и попытаться опять жить вместе.

4. После телефонного разговора мы, по возможности, встречаемся с человеком. Это дает больше возможностей для того, чтобы продемонстрировать свое доверие, уважение, дружелюбие по отношению к собеседнику, расположить его, установить контакт, услышать и увидеть то, что стоит за словами. Поэтому очная встреча всегда более результативна, чем телефонный разговор.

Когда необходимо, во встрече участвует и женщина. Это не просто «очная ставка», чтобы увидеть, кто говорит правду, кто лукавит, кто готов к конструктивному диалогу, а кто – нет. Это, прежде всего, медиация, возможность помочь продвинуться в принятии важных для женщины и ребенка решений. Если ситуация между супругами или родственниками очень напряженная, то есть простой лайфхак: встречайтесь в кафе, среди людей, чтобы все участники из-за публичности старались себя сдерживать.

Со слов нашей подопечной Ф., ее муж был домашним тираном. Она была настроена на развод и отказ от любых контактов с мужем. Но встреча в кафе с участием психолога, на которую женщина согласилась, показала, что мужчина адекватный, готов заботиться о жене и ребенке. Действительно, было несколько случаев, когда муж ударил Ф., на встрече он попросил прощения. Причина его поведения была в том, что Ф., выпив, начинала оскорблять мужа. В силу своего темперамента он не мог этого стерпеть. Работая только с Ф., мы этих подробностей не знали. На встрече вскрылись проблемы Ф. с алкоголем, готовность мужа идти на компромиссы, выполнять обязанности отца. Ф. увидела ситуацию другими глазами и от полного неприятия, с помощью дальнейшей работы, пришла к пониманию необходимости участия отца в жизни ребенка.

Бывает, что родственник, близкий живет в другом городе. Но и здесь есть выход: в России 74 кризисных центра, открытых Русской Православной Церковью, между ними поддерживаются дружественные связи. Можно связаться с психологами из нужного региона и попросить их встретиться с человеком. Если в регионе нет центра и православного психолога, мы просим помочь либо местные органы опеки, либо местного священника. Иногда выясняется, что отец ребенка абсолютно адекватный и готов оказывать поддержку, воспитывать ребенка.

Когда взаимоотношения сильно осложнены имущественными и юридическими вопросами, во встрече принимает участие юрист. Он объясняет родственникам, какие могут быть последствия, если они добровольно не предоставят женщине то, что ей положено по закону.

И., попавшая в наш приют, после развода владела долей квартиры. Другой жилплощади у нее с ребенком не было, в отличие от бывшего мужа и его родителей. И. уговаривала их продать квартиру и разделить деньги по долям — это было бы выгодней, чем выделять доли и продавать их частями. Ей отвечали: «Нет!», и при этом не пускали в квартиру, меняли замки. Сами там практически не жили, просто пошли на принцип. Наш юрист предупредил их: если вопрос будет решаться через суд, то женщина выделит свою долю и выставит ее на продажу. Придет покупатель, чужой человек, и вы с ним не сможете поступать так же: не давать ключи, менять замки. Он будет каждый раз взламывать дверь, у вас будут постоянные конфликты, вы вряд ли там сможете жить. А когда захотите продать свою долю, то продадите значительно дешевле. Таким образом, из-за вашего нежелания договориться потеряют все.

Родственники выслушали юриста, но не уступили, решив, что И. не решится на такие действия. После этого И. была вынуждена действовать именно так: выделить долю и выставить ее на продажу. Только тогда родственники согласились продать всю квартиру. Без юридической помощи и медиаторства дело вряд ли кончилось бы успешно.

Когда ресурсом для женщины являются ее собственные родители, которые поссорились с дочерью, узнав о ее беременности, работы у психолога меньше. Здесь главное – не помешать. В 90% случаев все, кто требовал аборта (это касается и мужей), ближе к девятому месяцу начинают заискивать, искать контакта и уговаривать примириться. Но такого рода конфликты и ситуации редки, потому что родители, если они есть, находятся далеко и мало чем могут быть полезны.

СИТУАЦИИ ДОМАШНЕГО НАСИЛИЯ

Случаи домашнего насилия составляют 10–20% обращений в наш кризисный центр. На самом деле жертв домашнего насилия гораздо больше, чем тех, кто обращается за помощью, просто многие еще не созрели для такого признания и шага, у них еще есть силы жить и терпеть, приходят те, чьи ресурсы истощены.

Иногда мы перенаправляем женщин в центры, которые специализируются на таких ситуациях, но никогда не делаем этого автоматически.

У женщин, страдающих от домашнего насилия, есть особенность, которую можно обозначить термином «созависимость». Обычно так говорят про жен алкоголиков, но и жертва домашнего насилия – это уже вну-

тренний статус женщины. Можно сказать, что жертва домашнего насилия инфицирована психологически. Если она не изменит свой статус, он перейдет с ней и в другие отношения.

Результат работы зависит от очень многих причин, но обычно эффективность психотерапии в этом случае невысока.

Часто женщины-жертвы насилия обращаются в приют не для того, чтобы им помогли что-то изменить в жизни, а чтобы просто переждать трудный период, накопить сил. Для психотерапии такой запрос крайне непродуктивен, по сути это тупик. Как только ресурсы будут восстановлены, более 50% женщин возвращаются в те же самые опасные отношения.

Тем не менее мы не можем отказать женщине в психологической помощи. К тому же иногда все-таки удастся помочь, ведь не зря ситуация дает сбой и организм, психика прекращают воспроизводить жизненные ресурсы. Это значит, что подсознательно женщина признает обстоятельства своей жизни неприемлемыми, еще не отдавая себе в этом отчета. Она может быть готова вас услышать сейчас, когда она пришла сама или ее увезла с переломами скорая. Еще неделю назад женщина могла вас не услышать.

Содержание работы

Психологическая работа с женщиной начинается с постепенного выяснения причины, по которым женщина становится жертвой домашнего насилия. Глубинные причины могут быть самыми разными, например, детско-родитель-

ские отношения (раньше бил папа, теперь – муж) или низкая самооценка, вызванная негативным отношением к собственной внешности, и так далее. Часто жертвы домашнего насилия оказываются в так называемом треугольнике Карпмана. В таких отношениях человек чередует свои роли и бывает то жертвой, то агрессором, то спасателем.

Постепенно узнавая о том, как именно женщина попала в критическую ситуацию, в отношения насилия, мы увидим те же три этапа, о которых говорили на с. 119: женщина не смогла предвидеть, не сумела избежать, неправильно действовала. Что имеется в виду?

Не смогла предвидеть. Это касается выбора мужчины, отношения с которым заведомо не могут быть комфортными. Если он уже несколько раз был женат, имеет детей, но не любит их и не поддерживает, бегает от алиментов, а тут говорит: у нас с тобой все совсем другое, наших детей я буду любить, – женщине есть о чем задуматься. Чаще всего ее все предупреждают. Но у нее есть иллюзия, что с ней этого не произойдет, что мужчина с ней обязательно изменится, ведь «это же я, а не другие!».

Не сумела избежать. Итак, женщина соглашается на отношения с человеком, склонным к диктату. Ни одна история семейного насилия не начинается сразу с побоев. Если при первой встрече мужчина ударит женщину – второй встречи не будет. Но путь в бездну начинается с первых шагов. И тут он начинается с первого невежливого обращения. Каждое новое окно Овертона открывается постепенно. Будущую жертву по разным причинам первые «звоночки» нестораживают.

Неправильно действовала. Если у женщины есть родные, близкие, друзья, и, тем более, если они предостерегали ее от этих отношений, то стратегия мужчины – изолировать женщину от дружественной среды, стать

единственным источником влияния, ослабить ее, сделать беззащитной. Так поступают не только тираны, но и мопенники. Если женщина идет на поводу и остается отрезанной от близких, то оказывается один на один с домашним тираном, без всякой защиты.

Парадокс заключается в том, что мужчина ведет себя так, чтобы женщина оставалась с ним. То есть женщина в негативных отношениях видит не только минусы, но и плюсы. Какие?

- Мужчина-тиран, как правило, – эгоист, личность нарциссического склада. Он привлекательно и эффектно выглядит, красиво говорит, хорошо одевается, следит за собой. Среди историй, с которыми мы сталкивались, были домашние тираны на прекрасных машинах, взятых в кредит другими женщинами. Получается привлекательная картинка для внешнего мира: красивый и успешный мужчина рядом с женщиной повышает ее самооценку.

- Мужчина-тиран все решения принимает сам. Он ограничивает не только круг контактов женщины, но и ее мировоззрение, ее желания, вкусы теми, что навязывает ей. Он решает, что им делать в выходной, какой фильм смотреть, что ей носить, какое мнение иметь о том или другом. Женщина воспринимает это как форму заботы и любви и постепенно начинает на весь мир смотреть его глазами. Таким образом, женщина снимает с себя ответственность за свою жизнь, свое счастье, поступки, она ни о чем более не заботится. Она отказывается от своих личных, глубинных целей, передает права на свою внутреннюю жизнь мужчине. Так жить легче, чем решать и думать самостоятельно.

Если это длится много лет, у человека атрофируется навык самостоятельного принятия решений. Поэтому так трудна работа с жертвами домашнего насилия.

Суть работы психолога – в том, чтобы помочь женщине понять, что она получает в таких отношениях, разглядеть свои истинные потребности (семья, забота, любовь, свое дело и так далее), признаться себе в них и попытаться найти способ получать необходимое по-другому, не подвергая себя опасности.

Нужно помочь ей во время психотерапевтической работы прислушаться к себе, быть честной с самой собой, не поддаваться навязываемым извне стереотипам («зато есть крыша над головой», «зато когда не пьют – на руках таскает», «одной все равно хуже» и тому подобные). У любого человека, думающего о том, чтобы радикально изменить жизнь, есть страхи, опасения, и никто не гарантирует ему результат. Но только такой путь, движение к своим истинным целям, способен дать наибольшее счастье, чувство наполненности и гармонии жизни.

Работа с жертвами домашнего насилия, повторимся, не всегда дает результат. Иногда женщина решает на разрыв и самостоятельную жизнь. Но далеко не всегда женщине удастся преодолеть внутреннюю роль жертвы. Если она в этом статусе вернется в брак, то гарантированно повторится то же самое. Если же в результате внутренней работы она от роли жертвы придет к позиции свободного человека – свободного от насилия, от предрассудков, от игры в треугольник Карпмана, – она может попытаться вернуться в тот же брак и изменить в нем семейные отношения. Конечно, нет никакой гарантии, что все получится и отношения сложатся: либо женщина постепенно «заразит» мужа своей адекватностью, либо он вернет ее в этот треугольник, либо они разойдутся.

СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ РАБОТЫ ПСИХОЛОГА

Рабочий день психолога кризисного центра состоит не только из консультаций. Попробуем перечислить все основные **виды и формы** его работы.

1. **Индивидуальное консультирование** занимает бóльшую часть рабочего времени. В нашем центре у психолога по две-три консультации в день пять дней в неделю. Одна консультация длится более часа, бывает, что доходит и до трех. Индивидуальные консультации проводятся для внутренних и для внешних подопечных.

2. **Ведение записей** после приема в удобном для психолога формате. Иногда внешние подопечные приходят на консультацию раз в месяц или даже раз в полгода, и важно вспомнить какие-то детали и нюансы. Для этого необязательно записывать подробности, порой одно наблюдение передает всю историю мамы. Психолог ведет для себя такие записи с разрешения подопечных. Если клиент пришел неожиданно, нужно быстро найти записи. Значит, нужна систематизация информации.

3. **Коллективные тренинги**, то есть групповая работа с женщинами. В нашем центре тренинг проходит один раз в неделю по воскресеньям и длится три часа и более. Подробнее о них см. на с. 136.

К коллективным тренингам также можно отнести и **нейрофитнес** – комплекс телесноориентированных и ментальных упражнений. В нашем приюте нейрофитнес для мам проводится один-два раза в неделю и длится от одного до полутора часов. На тренировках мы чередуем нагрузку на разные части тела (лицо и голову, ладони и пальцы рук, ноги), сидячие и стоячие динамические нагрузки, интеллектуальные задачи. Непривычное, но полезное сверхусилие,

которое делает женщина на нейрофитнесе, способствует развитию памяти, внимания, работоспособности, эмоциональной устойчивости, навыков преодоления стресса и таким образом помогает решать сложные жизненные проблемы, с которыми к нам попадают женщины.

4. **Участие в беседах**, еженедельных консилиумах, в решении медиаторских задач, которые требуют телефонных разговоров, выездов за пределы центра, встреч с родственниками и другими близкими наших подопечных.

Вчера мы, психолог и руководитель центра, ездили в психиатрическую клинику беседовать с врачами, которые лечат нашу подопечную. Сегодня рано утром психолог был в роддоме, где женщина, родившая здорового ребеночка, решила от него отказаться. Беседа растянулась на два с половиной часа, окончательное решение женщина еще не приняла.

5. **Общение с подопечными** вне рамок индивидуальных консультаций. Жительницы приюта подходят спросить совета или срочно что-то обсудить. Это происходит достаточно регулярно, поскольку психологическое консультирование – обоюдная работа, сосредоточенная на внутреннем мире человека. Когда она начинается, у женщины появляются вопросы. К этому же пункту относится интервенция (см. о ней на с. 143) как способ разрешения конфликтных ситуаций в центре и форма работы над преодолением личностного кризиса подопечных.

6. **Презентация работы центра.** Психолог принимает гостей из СМИ, общественных, государственных и других организаций, рассказывает, как устроен центр и работа в нем, водит экскурсии по кризисному центру, ходит на встречи и мероприятия, где нужно представить центр.

7. Подготовка отчетов.

8. Методическая работа. Не меньше часа каждый рабочий день нужно выделять на чтение профессиональной литературы, написание научных работ и так далее.

9. Регулярное повышение квалификации.

10. Руководство психологической службой, в которую входят психологи-волонтеры, – если такая служба создана при вашем центре.

Расскажем подробнее о некоторых видах и формах работы.

ТРЕНИНГИ

Коллективные тренинги дают участницам возможность прожить определенную ситуацию и получить внутренний опыт поведения в ней, который они могли бы применить в реальной жизни. Такие тренинги в центре «Дом для мамы» мы проводим раз в неделю, по воскресеньям, чтобы все желающие могли собраться.

Динамика тренинга задается количеством участников. Классический тренинг предполагает от восьми до двенадцати участников. Тогда психологу достаточно запустить вопрос, и он начинает жить своей жизнью, переходя от участницы к участнице.

В приютах обычно женщин немного, не все приходят на тренинг, а значит психологу надо прикладывать больше усилий для разгона игры или упражнения. Поэтому можно приглашать внешних подопечных, а иногда и девушек-волонтеров, но учитывать состав в подготовке материала. При выборе: дотянуть до восьми человек или взять однородную аудиторию, лучше, на наш взгляд, дотянуть до восьми.

Психологический тренинг в нашем кризисном центре устроен так.

В самом начале мы садимся в круг, и в кругу происходит дальнейшее общение, чтобы всем было видно всех и при этом сохранялось безопасное для личного пространства расстояние.

Мы знакомимся, приветствуем друг друга.

Часть тренинга занимают физические движения из телесноориентированной терапии. Иногда мы что-то пишем или рисуем, что-то делаем и общаемся с закрытыми глазами. Часть тренинга (обычно в середине) – лекционно-семинарская: психолог пишет на доске, раскрывает тему, которая потом прорабатывается и закрепляется в упражнении, чтобы информированность превратилась в знание. Не затягивайте эту часть, чтобы не потерять внимание участников.

В конце каждого упражнения психолог просит участниц сделать выводы, не только общие, но и субъективные: что у них в ходе упражнения получилось.

Течение тренинга нужно очень тонко регулировать: иногда ценнее импровизация, иногда уход в посторонние темы нужно остановить.

Перед тем как попрощаться, все делятся впечатлениями, и каждый раз психолог задает вопрос: «Какие выводы вы для себя сделали?»

Очень важно, чтобы тренинг продолжал работать и после завершения. Для этого должно остаться «послевкусие»: приятное позитивное ощущение наполненности жизни, ощущение других людей, откровенности, которая абсолютно безопасна и даже полезна, потому что можно сделать какие-то важные выводы. Ведущий должен быть нацелен на то, чтобы внутренний опыт, полученный на тренинге, продолжал развиваться и жить во внутреннем мире подопечных и дальше.

Роль юмора в тренинге

Тренинг должен быть устроен так, чтобы на нем много смеялись.

Чем позитивнее настрой, тем меньше внутренний зажим участниц, тем больше они вовлечены. Юмор сглаживает, смягчает проработку самых тяжелых, травмирующих, но нужных клиенту тем, переживаний и воспоминаний.

Отчасти это происходит уже тогда, когда клиент о болезненной или опасной ситуации рассказывает в комфортной безопасной обстановке. Юмор же помогает внутренне отделиться от травмирующего воспоминания, чувства, выйти за пределы ситуации, пережить ее. Проблема не решена, но теряет свою устрашающую силу, если человеку удалось посмеяться над ней, над какими-то ее элементами, участниками – если и когда это уместно.

Поэтому полезно придумывать для тренингов в том числе смешные темы и упражнения, стараться, чтобы женщины и сами рассказывали что-то смешное из своей жизни. Когда смеются вместе сразу восемь или десять человек, смешное становится в разы смешнее. Но важно правильно выстроить упражнение, чтобы это не был смех над человеком и его чувствами.

Подготовка тренинга

Источником материала для тренинга может быть специальная литература, интернет, опыт коллег, собственная фантазия, но все – не механически, а в сонастройке с задачами, которые мы решаем в процессе консультирования.

От первого лица

У каждого психолога свой подход к подготовке. Поделюсь тем, как это происходит у меня.

Прежде всего, готовясь, я выделяю специальное время, чтобы посидеть в тишине и подумать о наших подопечных, об их желаниях, проблемах, с которыми они к нам пришли и с которыми столкнулись здесь. Я пытаюсь это уловить на уровне эмоций.

Далее делаю предположение о том, что именно с ними происходит. Таким образом, определяется цель нашего будущего тренинга. Например, работа с обидой.

Любая застарелая проблема въедается в жизнь человека и будет защищаться при попытке с ней справиться. Поэтому я пытаюсь придумать, как можно обойти ее защитные механизмы, перехитрить проблему. Ведь из советской психологии мы помним, что сначала мы участвуем в каком-то процессе, он запускает в нас состояние, и если оно часто повторяется, то закрепляется, становясь свойством. Проблема, над которой мы будем работать, тоже обладает характеристиками свойства. Таким образом определяются задачи.

Потом я читаю специальную литературу и предлагаемые интернетом упражнения других психологов, вспоминаю свое участие в чужих тренингах. Читая какое-либо упражнение, представляю, как бы я его проводил с конкретными мамами из нашего приюта, подойдет ли им, для них ли оно, задевает ли их раны. Редко совпадение бывает идеальным, чаще выхваченную идею мозг сам дорабатывает до состояния адекватности нашей ситуации. Так определяются инструменты.

Немаловажно также разрешить себе как ведущему тренинга творчество и экспромт, который порой оказывается уместней и интересней всех заготовок. — Д. Б.

Темп и динамика тренинга

Психолог управляет групповой динамикой во многом через эмоциональное состояние группы. Например, когда нужно немного замедлить темп, можно переключить всех на волну романтизма, предложив вспомнить и рассказать самый интересный из прочитанных романов про любовь. Если, наоборот, все засиделось и замедлилось, то можно ускорить темп, предложив упражнения из телесноориентированной терапии или даже просто активную и веселую игру вроде десяти стульев на девять человек (подобных игр очень много).

Если вы чаще будете держать участников в потоке юмора, это тоже поможет не терять темп. Вы можете и сами давать соответствующие задачи, и просить рассказать что-то забавное по кругу. Чередование серьезного и легкого, смешного и меланхоличного, сидения и хождения, коллективного и индивидуального, разговоров и слушания, с открытыми глазами и закрытыми – приводит к тому, что три часа тренинга пролетают незаметно.

Упражнения для тренингов

«Я проинформирован» и «я знаю» – это разные явления. Цель тренинга – помочь мамам вырастить внутри себя новое знание. Так, семинарская часть тренинга, какой бы ни была полезной, – только информирует. Мы стараемся закрепить ее в последующих упражнениях, чтобы эмоция, опыт, практика стали внутренним опытом участниц.

Например, работая над темой «обида», мы, не погружаясь глубоко (то есть это совсем не расстановки по Хелингеру), разыгрываем сценку с заданными мною

условиями: маме, которая испытывает обиду на кого-то, отводим роль «обидчика», причем так, что у нее нет возможности поступить по-другому. В этой роли мама делает нечто похожее на то, что когда-то обидело ее саму. – Д. Б.

Никакие слова о том, что большинство обидчиков не преследовало цель обидеть, не воздействуют так, как проживание ситуации в упражнении. И хотя несогласие и спор с позицией обидчика могут остаться, но – уже внутри, рано или поздно они разрешатся, возможно – уже с помощью индивидуальных консультаций.

Работая с разными темами и целями, мы в упражнениях можем искусственно погружаться в так называемые контролируемые негативные эмоции – например страх. Это нужно делать максимально осторожно и так же осторожно выходить из упражнения.

Есть упражнения, внешне похожие на игру, но при этом часто сопровождающиеся инсайтом. Вот один из примеров.

«Ярмарка». Упражнение можно проводить для разогретой группы сразу после лекции. Суть его – в том, чтобы показать, как устроен наш поиск спутника жизни: обычно мы ищем в человеке те хорошие качества, которых нам не хватает, и сами при знакомстве предъявляем свои достоинства и прячем недостатки.

Проходит упражнение так: мы пишем на бумажке три–пять качеств, которых нам не хватает в жизни. На обороте пишем (печатными буквами, разборчиво) сначала три своих достоинства, ниже – три недостатка. Потом прикрепляем бумажки либо ко лбу, либо к груди той стороной, где указаны наши достоинства и недостатки, чтобы видно было другим, но не самой участнице. После чего ведущий предлагает всем участницам обменять («продать») свои

положительные качества и взамен получить («купить») положительные качества других. «В нагрузку» с положительным нужно взять (и отдать) одно отрицательное качество. То есть участницы говорят: «Мне нужно такое-то положительное качество, и вместе с ним я готова забрать у тебя такое-то отрицательное».

Обменяться можно с одной участницей, а можно с тремя, но совершить обмен каждого качества лишь один раз – так, чтобы отдать все свои недостатки. Все, что получено, можно записать или запомнить. Бумажки лучше не снимать, а просто вычеркивать нужное из списка.

В этом упражнении нет правильного и неправильного результата. То, как ведут себя женщины в этом упражнении, очень точно отражает их поведение с мужчинами. Обсуждение результатов начинается с озвучивания полного названия упражнения – «Ярмарка невест». Обычно это вызывает шквал эмоций и всю цепочку осознания «страшной правды»: отрицание, гнев, торг, депрессия и принятие. В конце концов женщины признаются себе в том, как многое в упражнении было похоже на реальные жизненные ситуации.

Пока «ярмарка» длится (от трех до пяти минут), задача психолога – максимально внимательно и желательно молча, без всякого вмешательства, наблюдать. Ибо даже переспрашивание условий игры означает некоторый саботаж этой сферы в реальной жизни. Кто с кем и как торговался, каково ощущение каждого от полученных качеств; насколько приобретенные в результате обмена позитивные качества соответствуют недостающим, указанным на внутренней стороне бумажки; удалось ли обменять все три пары своих качеств или кто-то остался «с носом»; кто выбрал, обходя всех, а кто согласился на оставшееся в конце, потому что уже не было других вариантов, – все в этом

упражнении интересно. И даже если не все совпало с реальностью, затронутых глубинных пластов будет достаточно на час последующего обсуждения и на долгое время самостоятельного обдумывания участницами после тренинга. Осознание себя и обнаружение причин своих бед в себе дает сильный толчок к изменению.

В целом, упражнения для тренингов неисчерпаемы и многообразны, и вы всегда можете найти что-то свое, подходящее вам как ведущему тренинга и вашим подопечным с теми или другими проблемами.

ИНТЕРВЕНЦИЯ

Интервенция – важная форма работы над преодолением кризиса. Она подразумевает внезапное неожиданное вторжение в личное психологическое пространство женщины, но вторжение дружественное, грамотное, профессиональное. Интервенция возможна без обращения за помощью в тех случаях, когда мы сами видим, что поведение женщины, живущей в приюте, выходит из-под ее контроля.

1. У одной из мам ввиду разросшейся депрессии беспорядок в комнате начал выходить за пределы комнаты. При этом женщина, по мере сил, договоренности консилиума соблюдает. Тогда мы дружественно и грамотно вторгаемся в ее личное и жилищное пространство, выясняем, почему так происходит, что мы можем сделать, чтобы это изменить, комфортно ли ей самой жить в беспорядке. Если нет – отдает ли она себе в этом отчет и почему не меняет ситуацию. Если да, то с какого момента началась комфортность от беспорядка.

2. Д., находящаяся в депрессии, избегает общения со всеми, закрывается. Закрывание – это не решение, а закупоривание проблемы, которое может закончиться суицидом. Это вовсе не обязательный, но возможный сценарий, который и диктует необходимость вмешаться.

Поводом к интервенции может быть повышенная конфликтность или любая другая проблема, очевидная нам и угрожающая соседям женщины по приюту или ей самой. Ведь состояние наших подопечных нестабильно, оно развивается. Если женщина на стадии подъема, оптимизма, энтузиазма, ее состояние будет развиваться в этом направлении. Если же она в унынии, депрессии, упадке и ничего при этом не делает, на том же уровне она не останется, будет падать дальше.

Особенно эффективны интервенции в ситуациях табачной, алкогольной, наркотической и других зависимостей.

В интервенции психолог может принимать участие один, а может – вместе с другими сотрудниками, или вместе с соседками женщины, с ее подругами или наборот с теми,



План проведения интервенции:

- мы тебя любим... (если это правда. Примеры из наших отношений);
- мы тебя любим, но... столкнулись с проблемой (неоспоримые примеры);
- мы тебя любим, но, столкнувшись с проблемой... вынуждены тебе поставить четкие категоричные требования (список требований со сроками) с неизбежными санкциями в случае невыполнения.

кто с ней не дружит. Порой именно они могут заметить, что женщина ведет себя странно. Во время интервенции выясняется, действительно ли это так.

Интервенцию должен вести опытный психолог, и всех, кто участвует вместе с ним и эмоционально вовлечен в ситуацию, он должен тщательно подготовить. Причем после объяснения задачи нельзя полагаться на их слова, мол, мы всё поняли. Нет. Мы должны заранее договориться обо всем, проговорить тот текст, который должны будем произнести, записать его, выучить наизусть, отрепетировать. Нужно внятно объяснить, насколько опасно уходить от темы: с высокой долей вероятности, это приведет к провалу всей задумки и ухудшению и без того плохой ситуации.

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Содержание и методология консультирования зависят от школы, к которой себя причисляет психолог.

В моем случае – это классическая гуманистическая беседа в традиции Абрахама Маслоу, Карла Роджерса, Виктора Франкла. Но безусловно, по мере необходимости я использую некоторые приемы, методы, закономерности из других психологических школ, которые не входят в конфликт с православным мировоззрением и являются безопасными для психики пациента. – Д. Б.

Вот несколько примеров.

«Разговор с субличностью»

Эту технику разработал итальянский психолог, психиатр Роберто Ассаджиоли (1888–1974), родоначальник метода психосинтеза.

Я адаптировал «разговор с субличностью» к нашим целям и использую для работы с длительным эмоциональным дискомфортом, сильными негативными эмоциями (страх, тревога, гнев, обида и так далее) наших подопечных. – Д.Б.

Запрос. Иногда люди испытывают длительные навязчивые негативные состояния. У наших подопечных в ситуации личностного кризиса эта проблема встречается часто. Страх, тревога, гнев, раздражение, обида бывают настолько мощными, что женщинам не хватает внутренних ресурсов, чтобы справиться.

Из пяти известных видов психологического взаимодействия (негативные: агрессия, избегание, оцепенение, и позитивные: сотрудничество и компромисс) большинство людей по отношению к своей негативной эмоции выбирают в качестве способа взаимодействия агрессию, избегание или оцепенение. Психолог должен помочь им переключиться на позитивное отношение: сотрудничество, компромисс.

Почему вообще нужно взаимодействовать с собственной негативной эмоцией? Потому что она – важный для человека сигнал, который должен был от чего-то предостеречь, куда-то направить. Запущен этот сигнал нашим бессознательным, которое таким странным для нас спо-

собом проявляет о нас заботу. Эмоция должна была запустить цепочку: потребность (биологическое явление) порождает мотивационную силу (чувственно-эмоциональная сфера), которая формирует мотивацию (когнитивное явление). Мотивация уже диктует оптимальное поведение человека.

Но если человек не сумел этот сигнал услышать, понять и правильно интерпретировать, то эмоция не уходит, становится болезненной занозой – в ожидании момента, когда человек ее правильно прочтает и примет к сведению. Три негативных способа взаимодействия: сердиться на нее, пытаться замещать чем-то или игнорировать, – здесь не помогают, приводят к нарушениям сна, психосоматическим болезням, сказываются на взаимоотношениях с друзьями, семьей, на работе, потому что расходуют энергию человека.

Суть техники: во время «разговора с субличностью» происходит субстантивация эмоции, дистанцирование от нее, узнавание ее позитивной роли. Психолог помогает человеку, пребывающему в расслабленном спокойном состоянии, встретиться с его негативной эмоцией, разглядеть ее, поговорить с ней, понять, чего она хочет, поблагодарить и попрощаться.

Описание техники. За подробностями отсылаем читателя к трудам Р. Ассаджиоли⁷. Здесь же можем кратко описать нашу версию практики, которую называем методом управляемого хаоса.

Психолог заранее предупреждает клиента, что предстоит погрузиться в некомфортное состояние, но напоминает: «Я с вами и вы в безопасности».

⁷ См. Ассаджиоли Р. Психосинтез. Принципы и техники. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2016. – 204 с.

Помогаем человеку «заземлиться», погрузиться в расслабленное состояние: ноги на полу, колени – 90 градусов, спина полностью и ровно опирается на спинку стула/кресла/дивана, глаза закрыты, дыхание глубокое, медленное, думаем о дыхании, внимание сосредоточено на кончике носа, руки и ноги без замков, расслаблены. Происходит постепенное расслабление частей тела от ступней до ладоней, головы. Одну-две минуты человек входит в спокойное состояние.

Потом психолог предлагает вспомнить самую вопиющую ситуацию, которая привела к появлению негативной эмоции. Человек погружается в тяжелую и некомфортную ситуацию, и эмоция вспыхивает с новой силой.

Психолог спрашивает: какая это ситуация (человек описывает), кто там был, что он сказал? Важно повторить: «Я рядом, вы в безопасности».

После этого психолог говорит: «Раньше вы игнорировали эту эмоцию, а теперь давайте попробуем максимально ее почувствовать, разбудить, разогреть», – и начинает переключать внимание с ситуации на эмоцию.

Когда клиент пытается выполнить просьбы, он вступает во взаимодействие со своей эмоцией. А это значит, что он и эмоция – это уже два разных субъекта. Человек отделяется от эмоции и начинает за ней наблюдать. Задача психолога – развивать эту наблюдательность.

Можно спросить, есть ли у эмоции оттенок (например, не просто гнев, а гнев с досадой), форма, цвет, есть ли в вашем теле место, где эмоция локализована. В формулировках нужно избегать вопросов, которые могут содержать какие-либо утверждения. Так как метод заземления подразумевает доверие психологу, открывающее очень нежные слои приграничья сознательного и бессознательного, то с точки зрения экологичности работы правильное не брать на себя ответственность что-либо утверждать.

Не «какого цвета эмоция?», а «есть ли у нее цвет?» и только потом: «если да, то какой?» Нужно избегать ловушки оказаться в ряду гипнологов и популярных сегодня бихевиористических коучей, стремящихся влиять на формирование мыслеформ клиентов. Это может завести очень далеко, в болото личностной привязки к страждущим, что и клиентам не поможет, и психолога дезориентирует.

Человек описывает эмоцию. Уже тут происходит динамика образа (можно переспросить: поменялась ли сейчас ваша эмоция? И да, она становится не такой сильной и страшной).

Потом можно поговорить с эмоцией. Психолог озвучивает вопросы, которые предлагает повторить вслух или про себя. У Ассаджиоли есть список стандартизированных вопросов, но можно его не придерживаться, а подстраиваться под актуальную ситуацию.

«Здравствуй, моя... (называем: обида, гнев, злость). Спасибо, что ты пришла.

Меня зовут так-то и так-то, мне столько-то лет. Я знаю, что ты пришла, чтобы мне помочь, меня защитить, проявить обо мне заботу, ведь мне так не хватает заботы. Прости меня, что я была невнимательна к тебе. Но сейчас я пришла сюда, чтобы тебя услышать. Скажи мне, пожалуйста, чего ты хочешь от меня? Что я могу сделать, чтобы ты успокоилась? Каких действий и изменений ты от меня хочешь? Впервые за долгое время беру на себя смелость довести дело до конца и обещаю выполнить то, что тебе кажется необходимым».

В ходе диалога как минимум трижды (не подряд) поблагодарить и столько же попросить прощения бывает достаточно, чтобы потекли слезы. Слезы – косвенный признак попадания в цель. Их отсутствие в этой методике означает промах либо с эмоцией, либо с ее интенсивностью: зна-

чит, у обратившейся не так уж и болела душа, и тогда нельзя было применять этот метод. Ведь не мы сами вторгаемся в душу клиента, а его душевная боль открывает двери бессознательного и приглашает специалистов в надежде, что они будут бережны и их намерения – чисты.

После того как клиент услышит ответ, попросит прощения, психолог просит улыбнуться этой эмоции и вложить в улыбку все тепло, добро, любовь, на какую способен. А потом и обнять свою эмоцию, после чего она, как правило, полностью растворяется в объятиях человека. Все происходит постепенно, медленно, с выдержанными паузами на осмысление и любую другую реакцию.

В конце этого упражнения можно опять попытаться найти, увидеть ту мучительную эмоцию, с которой работали, вернуться в ту же ситуацию, о которой клиент говорил 30–50 минут назад. Но сейчас он ее уже там не находит.

Для плавного завершения выходим из чувства расслабленности через последовательное напряжение мышц в разных частях тела до одновременного в течение двух-трех секунд.

Результат. С помощью этой техники буквально за 40–60 минут удастся решить большой пласт проблем и добиться многого. Клиент:

- освобождается от власти негативной эмоции, которая долго мучила, пожирая жизненные силы. Значит, появляется дополнительный ресурс для чего-то другого;
- понимает, где произошел слом в жизни и как с этим быть. У человека появляется желание что-то делать – разово (например, помириться с кем-то) или постоянно (защищать себя, выстраивать границы личности и так далее);
- получает опыт внимательного отношения к собственным чувствам, в том числе негативным, работы с ними, понимания своих истинных потребностей.

Для того чтобы психолог мог работать с негативными эмоциями клиента, у самого психолога они должны быть проработаны. Например, в работе с обидой на родителей у него не должно быть непроработанной травмы в отношениях с собственными родителями. Иначе ненужный здесь резонанс в лучшем случае может вызвать неуверенность, эмоциональные изменения в голосе, что не даст повести за собой клиента и не даст ему чувство безопасности.

В худшем – даже представить страшно, что бывает, когда двое собралась во имя обиды, и обида посреди них...

Исключения. В нашей практике лишь однажды встретилась негативная эмоция, которая «не захотела договариваться». Ее природа и происхождения нам не известны, но эмоция явно была не дружественна к носительнице. Стоило большого труда выйти из ситуации в ноль. Возможно, о генезисе эмоции нам могла бы дать ответ психиатрия, но никаких следов явного психического заболевания не было видно. Может быть, ответ кроется в духовной сфере.

Так или иначе, большинство случаев проживания негативных эмоций поддаются работе с помощью описанной методики, так как являются порождением нашего бессознательного и негативными стали не сразу, а постепенно, когда их длительное время игнорировали. Как и физическая боль, которая дает сигнал человеку о физическом неблагополучии.

«Вопрос бессознательному»

Это еще один интересный метод, которым мы пользуемся по мере необходимости. Ключевым здесь является не сам вопрос, а способ его задавания.

Часто наши подопечные не знают, что на самом деле они думают и чувствуют по какому-либо поводу, что испытывают к какому-либо человеку. Но то, что мы не знаем ответа, не доказывает, что его нет в нашей душе. Да, сознание не знает, но у бессознательного есть ответы на все вопросы, касающиеся нас.

Однако обращаться к нему за ответом нужно исключительно бережно и только по делу.

По Фрейдю, сознательное – это видимая, меньшая часть айсберга. Бессознательное – огромная, а может быть, и вовсе не ограниченная подводная часть того же айсберга. Есть уровень воды – надсознание, суперэго, сверхсознание, он же – внутренний цензор. Это своего рода пограничная служба, фильтрующая потоки мыслей и эмоций в обе стороны. Пограничники зорко блюдают качество пропускаемого контента. Сама по себе это полезная функция психики по сохранению психического гомеостаза (постоянства внутренней среды), поэтому обходить ее стоит весьма осторожно. Надсознание, как сборник нравственных истин, порой имеет свой особенный голос, который может звучать голосами значимых для нас взрослых из нашего детства, формировавших в нас область культурного.

Но в так называемом измененном состоянии сознания наш внутренний цензор выключается. К таким состояниям относятся сон, алкогольное или какое-либо другое опьянение, реже – специальные практики воздействия на мозг (дыхательные и другие). В данном случае психолог может использовать естественный сон человека.

Механика процесса состоит в том, что внутренний цензор выключается перед засыпанием первым, а просыпается – последним. Все, что человек видел или слы-

шал в самые последние секунды перед падением в сон, без фильтра попадает в глубины бессознательного. Этот процесс называется интериоризацией. Поэтому так важно засыпать в добром настроении, под спокойную музыку или в тишине.

Так же, когда человек просыпается, первые несколько секунд он свободен от внутреннего цензора, и поток мыслей и ощущений из глубины души чист и ничем не искажен. Включающийся внутренний цензор выбивает из нашего сознания память о сне, о прожитых там чувствах и оставляет только то, что нам приемлемо и комфортно о себе знать. Но если в эти первые секунды человек видит какой-то знаковый или текстовый сигнал, вопрос, то бессознательное успеваеет на него отреагировать, дать свой ответ. Этот процесс называется экстерниоризацией.

На консультации М. утверждала, что ненавидит «своего бывшего», ребенка ему даже не покажет, и так далее, и тому подобное. Но в потоке монолога она произнесла фразу: «Как можно было предать то, что между нами было, нам ведь было так хорошо...», чем зародила у психолога гипотезу.

Выполняя домашнее задание психолога, М. наблюда- ла, как она чаще всего просыпается, в какой позе, куда смотрит, когда открывает глаза. Далее, на листе формата А4 крупными печатными буквами М. написала имя отца ребенка и установила лист возле своей кровати в нужном месте. Когда она утром проснулась и наткнулась глазами на имя, то почувствовала колоссальную любовь к этому мужчине – до физического жара во всю грудную клетку.

Это не значит, что проблема решена и у двух этих людей все будет хорошо; не значит, что М. полностью

изменит свое поведение по отношению к мужчине. Но теперь она знает правду о себе и имеет более широкое поле для маневра. И если в прежнем сценарии будущего М. в ее с малышкой жизни не было места для мужчины, то в свете открывшейся правды М. может дать ему шанс проявить себя на предельно искренних условиях, не предавая при этом саму себя.

Примечание. Бывает, что первое полученное ощущение сложно зафиксировать хотя бы на пару минут, чтобы осознать, какое оно. Иногда мы можем не увидеть заготовленный с вечера вопрос. Но если есть потребность узнать о себе что-то по-настоящему важное, то можно сделать несколько попыток и получить ответ. В приведенном выше случае ощущение было настолько ясным и четким, что сохранилось до второй половины дня, пока не сошло на нет.

«Активное слушание»

Активное слушание как прием благодаря популяризации в деловой и психолого-педагогической литературе известно многим. У него существует свой диапазон применимости, ограниченная глубина эмпатии, суженный круг решаемых задач, но знать основные правила активного слушания полезно любому специалисту. Кроме того, если психолог наблюдает у себя признаки синдрома эмоционального выгорания (подробнее см. на с. 164), использование данного метода способно помочь поддерживать безопасный уровень дистанции с клиентом.

Краткую памятку по использованию активного слушания вы найдете в **Приложении 9**. Подробнее можно прочитать о нем в любом издании книги «Чудеса активного слушания» Юлии Борисовны Гиппенрейтер.

ЭКОЛОГИЧНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ

Далеко не всё и не в любом психологическом и психотерапевтическом направлении можно использовать в кризисном центре для женщин (об основных психологических направлениях и их базовых концепциях читайте в **Приложении 8**).

Поскольку наши клиенты, подопечные приюта, находятся в кризисе, стрессе, то есть в особенно уязвимом состоянии, во взаимодействии с ними для психолога очень важна экологичность.

На наш взгляд, для работы в кризисном центре не подходят направления, в которых психолог навязывает клиенту нечто извне: НЛП, бихевиоризм, поведенческая терапия.

Категорически неуместен здесь гипноз и околोगипнотические практики. Гипнолог осуществляет интервенцию в бессознательное – например, для того, чтобы «удалить» субличность алкоголика. Но наше бессознательное, как и наш физический мозг, устроено очень сложно, в нем миллиарды связей и всё со всем взаимосвязано. И когда кто-то из этого океана бесчисленных взаимодействий пытается что-то «вытащить», заблокировать, он может добиться результата – скажем, разрушить субличность алкоголизма. Но она же взаимодействует и со всем остальным бессознательным, хотя мы этого и не видим! Могут наступить последствия, которые способны стать разрушительными. Это игра вслепую. Поэтому мы категорически против любых манипулятивных практик, которые пытаются извне научить человека счастью.

Также с осторожностью нужно использовать методики, глубоко вмешивающиеся во внутренний мир: например, символдраму, расстановки. Авторы методик исходят

из того, что они понимают, что происходит во внутреннем мире, и дают некие инструкции человеку. Все это можно делать крайне бережно.

Да, есть специалисты – например, детский психолог или психиатр, – которые так же воздействуют извне, но они несут огромную ответственность за свое вмешательство: какой спрос с ребенка или с психически нездорового человека? Они полностью подчиняются воздействию. Но в остальных случаях, взаимодействуя со взрослыми людьми, необходимо относиться к психике клиента как отдельной, автономной вселенной, временно негармоничной, причем признавая, что механизмы восстановления гармонии заложены в самом человеке.

Наша практика подтверждает, что счастье у человека заложено внутри, именно на его фоне человек и может ощутить несчастье. Если человек приходит к психологу с болью, значит, что-то идет не так, а стало быть, человек знает, как должно быть, чтобы не болело.

Разумеется, в православном приюте абсолютно неуместны техники, противоречащие православному мировоззрению, – например, связанные с оккультными практиками.

НЕУМЕСТНОСТЬ ПРОПОВЕДЕЙ

В православном кризисном центре (даже если он так не называется, но создан верующими людьми) на ключевых постах работают православные специалисты. Психолог центра тоже исповедует Православие, это принципиальный момент. В приютах, созданных Церковью, как правило, есть моленные комнаты (как в нашем приюте), домовые церкви или хотя бы уголок с иконами, приходит священник, беседует с мамами, если нужно – крестит детей.

При этом в работе психолога не должно быть религиозного содержания.

Во-первых, потому, что среди подопечных есть и протестантки, и мусульманки, и атеистки, о чем женщины пишут в анкете при поступлении в приют. Есть и те, про веру которых ничего не известно, в анкете они отвечают уклончиво, а на консилиумах этот вопрос не обсуждается.

Во-вторых, подопечные кризисного центра находятся в уязвимом положении: в подавленном, порой депрессивном состоянии, не имея внутренних ресурсов для спокойного осмысления или критического взгляда на новую информацию. Психолог же, как сотрудник центра и как специалист, которому для работы необходимо доверие, откровенность клиента, находится в заведомо более сильной позиции. Поэтому любая попытка религиозной проповеди будет злоупотреблением. Неэтично сопровождать психологическую помощь, на которую есть запрос женщины, религиозным просвещением, на которое запроса нет.

В-третьих, это просто неэффективно.

Если, беседуя с женщиной, вы будете оперировать религиозными понятиями и, например, рассматривать ту или иную ситуацию с точки зрения греха, – женщина вас не услышит, закроется и вряд ли захочет продолжить общение. Она может воспринять вашу позицию как попытку давления и вовсе отказаться от помощи кризисного центра.

Таким образом, транслирование религиозных взглядов в работе психолога непрофессионально и непродуктивно.

Другое дело – если вне рамок консультирования у кого-то возникнет вопрос к психологу о его вере, тогда можно честно ответить. В глубинном смысле миссия кризисного цен-

тра и приюта выражается всей деятельностью: безвозмездной помощью мамам и их детям, сохранением жизни детей.

ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ

Даже если ваш кризисный приют для мам начал работать недавно и у вас только те несколько подопечных, которые живут в приюте, – со временем их круг неминуемо расширится. Рано или поздно мамы с детьми выходят в самостоятельную жизнь, и если в приюте они чувствовали эффективность психологической помощи, то и после отъезда они могут продолжать обращаться в центр уже с другими вопросами и проблемами. Кроме того, некоторым женщинам из тех, что обращаются за помощью, бывает не нужен стационар, проживание, но психологическая помощь нужна. И таких достаточно много.

Таким образом, постепенно нагрузка на психолога центра может увеличиться настолько, что он перестанет справляться с потоком просьб.

От первого лица: о нагрузке психолога кризисного центра

В работе психолога, организованной на коммерческой основе, есть существенное отличие от работы его коллеги в НКО вроде кризисного приюта. Психолог, чья практика имеет коммерческую основу, может работать с несколькими постоянными клиентами в спокойном режиме, а может – искать и брать новых, работать на пределе возможностей. От стратегии психолога будет зависеть его гонорар, так что специалист может сам регулировать свою занятость и доход.

В церковном кризисном центре сотрудник трудится, как правило, за совсем небольшую зарплату, и поток клиентов на нее никак не влияет. Поэтому каждый сотрудник, особенно в крупном центре, в периоды огромной рабочей нагрузки стоит перед нравственным выбором: работать ли на износ или нет. А работа порой действительно получается «на разрыв»: первые выездные консультации могут начаться в 7 утра, потом работа продолжается до 9 вечера, и все это – не считая дороги. Беременные и мамы с детьми обращаются в приют и в пятницу вплоть до 9 вечера, когда ты уже собираешься домой, и в выходные – со словами «мне негде ночевать с ребенком».

Если сказать себе «стоп» – вряд ли вас кто-то осудит. На другой чаше весов – ваша семья, которая тоже нуждается в вашем времени, ваше здоровье, физическое и психическое, которое очень страдает от отсутствия времени на отдых. Но сможете ли вы спать спокойно, зная, что живая очередь нуждающихся стоит под окнами вашей души в то время, когда вы могли бы им помочь? Однозначного ответа на этот вопрос не существует, золотая середина у каждого своя. – Д. Б.

Когда запрос многократно превышает возможности, а дополнительных денег на зарплату нет, выход из ситуации один: психологи-волонтеры.

Мы посчитали, что нашему центру, чтобы справляться с потоком, нужно иметь минимум пять психологов, чтобы каждый из них мог дежурить в центре раз в неделю. Тогда в случае незапланированного прихода внешней подопечной, что часто у нас бывает, волонтер сможет ее принять, так как штатный психолог центра в рабочее время плотно занят.

Есть и еще одна причина в привлечении помощников. У внешних подопечных, как правило, запросы бывают самого широкого диапазона. И хотя психолог кризисного центра и так должен уметь работать с разными запросами – как десантник, которого учат прыгать с парашютом и в холод, в жару, и в огонь, и в снег, и в воду, – все-таки иногда нужен специалист с конкретной специализацией.

Искать психологов-волонтеров можно через объявления в соцсетях, в том числе в профессиональных сообществах. По опыту нашего центра можно сказать, что даже без объявлений к нам периодически приходили и приходят люди с желанием помогать.

Так постепенно возникает **психологическая служба**, руководить которой будет психолог кризисного центра. Руководитель должен будет: отбирать психологов-волонтеров, формировать их график, искать помещения для консультирования, распределять женщин с теми или иными проблемами к соответствующим специалистам, состыковывать подопечных с волонтерами в случае изменений. Таким образом, курирование психологической службы – дополнительная нагрузка на психолога, которую он должен учитывать в своем графике работы.

ОТБОР ПСИХОЛОГОВ-ВОЛОНТЕРОВ

Психолог как руководитель психологической службы несет ответственность за качество и экологичность консультирования подопечных его коллегами-волонтерами. Поэтому отбирать помощников нужно очень тщательно.

Вот основные принципы отбора:

- высшее специальное образование.

Как показывает опыт нашего центра, предлагать себя для оказания психологической помощи женщинам будут не только психологи, но и люди без соответствующего образования. К нам часто приходят и говорят: «Я знаю, как жить, давайте научу ваших девочек жизни/ бизнесу/ женственности/ материнству». Эти так называемые коучи вам, конечно, не подойдут. Пять лет высшего психологического образования – тот минимум, с которого можно рассматривать кандидатуру помощника;

- общие ценности с сотрудниками вашего кризисного центра. Чтобы выяснить, какие ценности разделяет волонтер, нужно провести личное собеседование. Один из важных вопросов, который должен прозвучать как бы мимоходом: в каком случае уместно делать аборт? Вопрос лукав, он подразумевает, что в некоторых случаях аборт делать уместно. Если человек начинает размышлять на эту тему, то, скорее всего, он вам не подойдет;

- мотивация. Желание работать волонтером в кризисном центре должно быть осознанным. Оно может быть разным:

а) сделать доброе дело,

б) получить больше живой практики. Конечно, в идеале хотелось бы, чтобы волонтерами были успешные состоявшиеся психологи, которые приходят, чтобы делиться «от щедрот», а не для того, чтобы приобретать. И все-таки если практики у волонтера было немного, но по всем другим критериям он вам приходит, такая мотивация вполне приемлема. Речь, конечно, идет не о вчерашнем студенте без всякого опыта – это тот случай, когда нужно отказать, а, например, об опытном психологе, но получающем другую специализацию,

в) получить такой опыт, которого еще не было, поработать с другими категориями клиентов. В кризисных цен-

трах действительно есть возможность работать с интересными случаями;

- присутствие хотя бы на одной его консультации с другими клиентами, чтобы посмотреть, что и как он делает. Это не всегда возможно, и все-таки у психологов бывают клиенты, с которыми можно договориться о присутствии коллеги на консультации. Еще проще бывает прийти на тренинг или семинар,

- приоритет – специалистам, работающим в другом направлении, с другой специализацией, нежели вы сами. Тогда диапазон помощи женщинам будет шире: один психолог поможет решить проблему детско-родительских отношений, другой – проблемы с психическим здоровьем, и так далее. Так, в нашей психологической службе кроме штатного психолога-руководителя есть пока три волонтера: клинический и детский психологи, а также специалист по телесноориентированной психологии, занимающийся психосоматическими проблемами.

В кризисном центре обычно ощущается необходимость в **детском психологе**. Дело в том, что мамы приходят с детьми разного возраста, довольно часто бывают дети с особенностями психического развития, что требует целенаправленной коррекционной работы. Конечно, детская психика отражает атмосферу семьи, и без комплексной помощи семье психотерапевтическая помощь ребенку может стать сизифовым трудом. Но все-таки с некоторыми особенностями и патологиями детей должны работать профильные специалисты.

Соблюдение рекомендаций по отбору психологов-волонтеров повышает степень надежности будущего сотрудничества, но не гарантирует его полностью. Поэтому очень важно держать руку на пульсе с каждым из прошедших отбор волонтеров.

Для этого нужно регулярно интересоваться, как проходят консультации; выносить на общее обсуждение и своих клиентов, чтобы провоцировать встречный добровольный профессиональный обмен сведениями; уточнять, нужно ли какое-либо дополнительное содействие в работе.

Как правило, совсем изолированной работа психологов-волонтеров быть не может. Например, пришедшие извне мамы запрашивают у нашего центра помимо психологической и другие виды помощи. И в этом мы советуемся с психологами-помощниками, а они – с нами. Что же касается внутренних подопечных, то связи еще теснее. По многим бытовым особенностям их проживания и реагирования на происходящее мы советуемся с психологами-добровольцами, которые этих мам ведут.

Чтобы психологическая служба развивалась, нужно поддерживать мотивацию ваших добровольных помощников, их заинтересованность в работе. Для этого существуют самые разные формы: грамоты и благодарности; периодические встречи в неформальной обстановке



Основные принципы отбора психологов-волонтеров:

- высшее специальное образование;
- общие ценности с сотрудниками кризисного центра;
- мотивация, осознанность желания работать волонтером в кризисном центре;
- возможность посмотреть и оценить работу волонтера с другими клиентами;
- специализация, отличная от той, в которой работает штатный психолог центра (желательно).

всей службой; содействие в повышении квалификации; организация рабочих совещаний с подчеркнутым вниманием к рекомендациям волонтеров; делегирование важных задач, выходящих за рамки традиционных обязанностей.

Например, важная задача – сопроводить подопечную на консультацию к психиатру и разузнать реальное положение дел. Это непросто, учитывая, что психиатры не озвучивают диагнозы пациентов.

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Люди помогающих профессий – те, чья деятельность предполагает регулярное и тесное общение, эмоциональное сопереживание и большую ответственность, – испытывают большие психические нагрузки. Когда нагрузка становится непереносимой, появляется состояние, которое называют синдромом эмоционального выгорания (СЭВ).

Синдром эмоционального выгорания – серьезное и очень распространенное явление. Уже в 2005 году на Европейской конференции ВОЗ отмечали, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для трети трудящихся стран Европейского союза и стоимость решения этой проблемы, влияющей на психическое здоровье человека, составляет в среднем 3–4% валового национального дохода⁸.

⁸ Сидоров П. В. Синдром эмоционального выгорания. Конспект врача / Медицинская газета. – № 43. – 8 июня. – 2005 год.

Термин «эмоциональное выгорание» (англ. burnout) введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. К. Масlach, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, писала, что выгорание – это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а «эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением». Таким образом, СЭВ – это сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки.

Синдрому особенно подвержены врачи, педагоги, работники социальных служб, а также психологи разных специализаций. Психологи, которые заняты в кризисном консультировании, в том числе работающие в кризисных центрах, – в силу сложности контингента этих центров, рискуют в еще большей степени.

ПРОЯВЛЕНИЯ

СЭВ можно определить по следующим признакам:

- нарастающее эмоциональное истощение: обедненное эмоциональное реагирование, снижение эмоционального фона, равнодушие. Человек ощущает себя использованным и опустошенным, не чувствует в себе сил и энергии общаться с другими людьми. Частичное или полное исключение эмоций из общения работает как психологическая защита от травмирующего воздействия;

- нарастающее безразличие к своим обязанностям;
- неуместное отношение к клиентам и коллегам, раздражение, негативизм, в том числе негативная, циничная, чрезмерно отстраненная реакция в общении. Является защитной реакцией организма и возникает как ответ на эмоциональное истощение;
- ощущение собственной профессиональной несостоятельности, непродуктивности, неудовлетворенность работой. Кажется, что на работе тебя преследуют провалы. Обусловлено невозможностью справиться с высокими требованиями, психологической и стрессовой нагрузкой на работе;
- невротические расстройства, потеря энергии, усталость, психосоматические заболевания.

Все это в конечном итоге приводит к резкому ухудшению качества жизни: депрессивному состоянию, чувству усталости и опустошенности, недостатку энергии и энтузиазма, отрицательной установке в отношении работы и жизни в целом.

Чтобы точнее определить наличие СЭВ, можно использовать методику тестирования и самотестирования, разработанную К. Маслач. В российской психотерапевтической практике используется также опросник В. В. Бойко⁹ и опросник Е. П. Ильина по профессиональному выгоранию.

ПРИЧИНЫ И УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ

Среди причин и условий развития СЭВ, перечисленных ниже, есть объективные, на которые психолог кризисного

⁹ См. онлайн-тест <https://psyttests.org/boyko/burnout.html> (электронный ресурс). Дата обращения: 1.06.2020.

центра повлиять не может, но есть и субъективные, которые напрямую зависят от человека и его установок:

- работа в однообразном или напряженном ритме;
- эмоциональные и физические перегрузки, в том числе связанные с трудным контингентом (беременные женщины в критической ситуации), конфликты и хронические стрессоры на работе;
- отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, подтверждения значимости, что заставляет человека думать, что его работа не представляет ценности;
- отсутствие социальной поддержки и возможностей развиваться профессионально;
- неверные/неполезные установки: «Я всех спасу/накажу», «Мир идеален/ужасен», «Я самый лучший/худший», «Я знаю абсолютно точно, что это так» и тому подобное;
- склонность к идеализации и самопожертвованию, перфекционизм, завышенные требования к себе и окружающим;
- неспособность вырабатывать собственные представления о психологической помощи, слепое следование авторитетам и подгон своей работы под чужие лекала, изготовленные для других клиентов и терапевтических ситуаций.

Как видим, среди причин и условий развития СЭВ есть объективные, на которые психолог кризисного центра повлиять не может, но есть и субъективные, которые напрямую зависят от специалиста и его установок. Можно к этому добавить, что эмоциональному выгоранию и профессиональной деформации способствует отсутствие у психолога базового профессионального мировоззрения. Это провоцирует хаотичное метание, поиск «чудесных» способов исцеления и методов работы. Когда же ничего не выходит, единственным способом защиты становится обвинение клиентов в сопротивлении и нежелании ме-

няться. Рано или поздно такие метания заканчиваются бесильным складыванием рук.

Специалисты, которые хорошо укоренены в системе своих ценностей, способны отыскать смысл даже в трудных жизненных обстоятельствах и способны противостоять тем сложностям, которые неминуемо присутствуют в нашей профессии.

СТАДИИ ВЫГОРАНИЯ

Существуют разные классификации этапов СЭВ. Одна из наиболее распространенных опирается на теорию Г. Селье, основоположника учения о стрессе, и включает в себя три стадии развития стресса. В российской психологии данные стадии подробно описал В.В. Бойко в статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других»¹⁰:

1) **нервное (тревожное) напряжение** – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) **резистенция**, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) **истощение** – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Однако наш собственный опыт работы позволил сформулировать свою концепцию стадий и уровней развития

¹⁰ Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Наука, 1996. – 154 с.

СЭВ. В основе ее, конечно, не только практика консультирования, общения с учителями и коллегами, но творчески переработанные психологические теории СЭВ. Не все люди проживают все стадии, указанные ниже, и последовательность их тоже может быть другой. И все-таки гипотетически, на наш взгляд, процесс развития СЭВ можно разделить на следующие четыре стадии (они же факторы), которые отчасти переключаются с традиционной типологией, но имеют и характерные отличия.

1. **Энтузиазм.** Эта стадия совсем не похожа на выгорание и характеризуется чрезмерной увлеченностью работой. Все остальное в жизни уходит на пятый, десятый план. Однообразие и напряженный темп, сильная эмоциональная включенность, отсутствие помощи, поддержки, одобрения, благодарности за труд – все это при тотальной включенности может запустить процесс выгорания.

2. **Усталость.** Накапливающаяся усталость вызывает желание дистанцироваться от работы. Постепенно снижается интерес к консультированию. Общение незаметно становится формальным. На этой стадии помогают сообщества профессионалов.

Например, для психологов медучреждений эту роль может выполнять местный Минздрав, периодически собирая их на повышение квалификации и тематические встречи, где, в том числе, можно пожаловаться коллегам на своих клиентов и обсудить трудности.

3. **Деструктивное поведение.** Когда психолог дистанцируется от работы, ее эффективность снижается ниже обычного уровня этого специалиста, ухудшается обратная связь, взаимодействие с клиентом постепенно наполняется негативом, случаются нарушения трудовой дисциплины.

4. **Истощение.** Работа все больше автоматизируется, появляется опустошение, безразличие к жизни, циничное отношение к людям. Прогрессирует пессимизм.

Могут появиться психосоматические заболевания, нарушения сна, головокружения, головные боли, проблемы с весом, когнитивные проблемы: нарушения мышления, внимания, памяти и другие. На этой стадии необходимо обратиться к специалисту.

Есть мнение, что на одном из этапов развития СЭВ (скорее всего, на этапе деструктивного поведения) может наступить профессиональная деформация. Когда нет сил, а работать надо, мозг защищается и меняет систему работы: сознание психолога перестает замечать промахи, а активность продолжается. Профессиональная деформация ведет не к сомнению и отчаянию, но к самозащите: вырастает защитный панцирь от неуверенности и бессилия, вырабатываются более агрессивные установки и методы. На этом этапе можно застрять, потому что он позволяет не ощущать эмоционального падения.

Разноуровневые признаки эмоционального выгорания и способы противодействия им см. в таблице на с. 172.



Стадии и факторы развития СЭВ в работе психолога (в авторской версии):

- 1) **энтузиазм**, чрезмерная увлеченность работой;
- 2) **усталость**, постепенное снижение интереса к консультированию;
- 3) **деструктивное поведение**, случаи нарушения трудовой дисциплины;
- 4) **истощение**, автоматизм в работе, циничное отношение к клиентам.

ПРОФИЛАКТИКА

Провал в СЭВ многими наивно оправдывается как следствие самоотверженности и увлеченности, но это оправдание не помогает избежать негативных последствий допущенных ошибок. Более взвешенным и зрелым является не оправдание, а признание своей недостаточной профессиональной компетентности, в том числе – с помощью супервизии. В таком признании нет ничего дискредитирующего: работа с внутренним миром другого человека очень сложна и ответственна. Психологи, психотерапевты на протяжении всей профессиональной жизни обречены учиться, в том числе – на своих ошибках.

Нужно помнить, что эмоциональное выгорание не грозит только тем, кто ничего не делает.

Универсальных методов профилактики и преодоления СЭВ не существует, но есть наиболее общие и простые стратегии, помогающие не допустить выгорания или справиться с его последствиями.

Психологическая гигиена в консультировании:

- учиться устанавливать баланс между эмпатическим и активным слушанием. Эмпатическое слушание, предполагающее, что психолог чувствует то, что чувствует клиент, может усугубить состояние при эмоциональном выгорании, поэтому временно противопоказано;

- вместо жалости проявлять внутреннюю готовность к помощи и сотрудничеству.

Поясним, что имеется в виду. В жалости в данном контексте есть снисхождение, заведомое неравенство, отношение к человеку как к объекту наших добрых чувств. Сотруд-

Уровни проявления СЭВ и способы с ним справиться			
1*	Ментально-интеллектуальный уровень	Чувственно-эмоциональный уровень	Вегетативно-соматический уровень
2	Системность	Целостность	Гомеостаз
3	Свойства	Процессы	Состояния
4	Информация	Энергия	Материя
5	Дух	Душа	Тело
6	Утрата первичных смыслов. Повреждение нравственных ориентиров. Затуманивание аутентичных целей и экзистенциальных потребностей	Болят душа, ощущается пустота. Отсутствие сил работать и развиваться. Депрессия	Нарушаются: сон, сексуальная жизнь, рацион питания. Появляются болезни. Невозможность отдыха
7	Ориентирование на внешние идеалы. Когнитивная суета	Попытка переключения внимания, азарт, подключение к нефизическим зависимостям (игры)	Сексуальный разврат, обжорство, алкоголь, никотин, наркотики, хулиганство, риск
8	Саморефлексия и супервизия. Молитва	Контроль над распределением ресурсов межличностного взаимодействия. Иное понимание источника награды за труд. Методы психофизической саморегуляции: релаксация, БОС-тренинг, ауто-тренинг и т.п.	Медицинская очистка организма. Физическая активность (в том числе дыхательная гимнастика, лечебная физкультура и спорт, в особенности – аэробная нагрузка, плавание, прогулки). Рационализация быта
9	Самодостаточность	Служение	Заземление

*** Пояснение к цифрам в первом столбце таблицы**

1. Базовые уровни психофизического строения человека.
2. Природная норма для каждого уровня.
3. Психические явления, которыми проявляется каждый уровень.
4. Философская модель описания уровней проявленности.
5. Религиозная модель описания уровней проявленности.
6. Влияние СЭВ на каждый уровень.
7. Неэффективные и вредные, но наиболее часто встречающиеся способы борьбы с СЭВ.
8. Эффективные способы борьбы с СЭВ.
9. Путь и цель преодолевающего СЭВ человека.

ничество предполагает признание в клиенте не объекта, а субъекта, равенство с ним.

Жалость может скрывать готовность видеть человека только в ситуации, когда он заслуживает жалости, остается униженным, упавшим, а ты можешь продолжать его жалеть. В готовности к помощи и сотрудничеству есть готовность порадоваться за человека в ситуации успеха, счастья, преодоленного кризиса;

- вместо сочувствия и сопереживания (совместного с клиентом чувствования и переживания тяжелой ситуации) – благожелательность и внутреннее спокойствие.

Консультирование будет неэффективным, если клиент говорит о травмирующей, опасной для него ситуации, а сочувствующий психолог вслед за ним мысленно туда погружается и испытывает те же негативные эмоции.

Напротив, если психолог показывает клиенту, что слышит его, что находится рядом с ним в той травмирующей ситуации, но при этом испытывает другие чувства, сохраняя равновесие, внутренний мир, – такая работа приносит плоды.

Такая позиция показывает: в ситуации возможно реагировать по-другому. Кроме того, присутствие уравновешенного и источающего доброжелательность человека умиротворяет, радует, гармонизирует само по себе;

- отслеживать как у себя, так и у клиентов включение защитных механизмов психики, говорящих о перегрузке (в **Приложении 10** вы найдете их перечень с кратким пояснением);

- в работе строго ориентироваться на профессиональную психологическую этику (подробнее см. с. 177).

Организация работы:

- с перегрузками в работе помогает справиться грамотная организация рабочего процесса, места, графика.

Оценка собственной работы:

- выстраивать и осознанно контролировать динамику взаимной ответственности за результаты консультирования. Не забывать, что за эффективность психотерапии и консультирования несет ответственность и клиент, далеко не все находится в вашей власти;

- ставить себе реалистичные цели, закладывая в них возможность неудачи;

- оценивать свою деятельность не «извне», «объективно», глазами других (что делает нас уязвимыми), а изнутри, прислушиваясь к голосу совести, говорящему, насколько ответственно мы отнеслись к работе и насколько полно выложились. Сравнивать себя не с другими, а с тем, как мы сами работали некоторое время назад;

- работая со сложным контингентом, соотносить результативность не со 100% и не с 51%, а с 0%: насколько

больше нуля случаев успешной работы. Особенно это актуально для психологов перинатального консультирования. Если всего лишь 10–15% женщин после беседы с вами передумали делать аборт, – это не значит, что ваша работа неэффективна. Без вашего участия процент был бы равен нулю и ни один ребенок не родился бы. А благодаря вашей работе со ста женщинами было спасено десять детей.

От первого лица: о неудачах

У любого психолога кризисного центра, как, например, и у акушера, есть свой детский сад и свое кладбище. Жить с этим кладбищем поначалу невыносимо. Бывают случаи, когда ты в процессе консультацииходишь в резонанс с женщиной, идущей на аборт, и в состоянии потока говоришь так, как никогда бы не смог, – так, что беседа радикально меняет ситуацию от решения быстро «с этим покончить» – до принятия ребенка. Но бывало, что через пару дней женщина отступала, обстоятельства возвращали ее на исходную позицию.

После таких падений неизбежно происходит крушение грез и постепенно вырабатывается иммунитет и понимание, что ты сделал все, что смог. Тогда даже с собственным кладбищем нерожденных детей можно как-то дальше жить. Это не означает, что специалист становится безразличен к судьбам женщин и их детей. Если в его душе заложены цели, созвучные движению в защиту жизни, то он и дальше будет их реализовывать, и синдром эмоционального выгорания будет преодолен. Если же у человека другие цели и ценности, то даже без выгорания он покинет эту сферу деятельности. – Д. Б.

Профессиональный рост:

- участвовать в курсах повышения квалификации, планировать их заблаговременно;
- общаться с коллегами: это расширяет кругозор, обогащает профессионально и личностно, позволяет выговориться и быть услышанным и понятым;
- прибегать к супервизии, то есть к обсуждению рабочего консультационного материала с супервизором.

Супервизор – не просто старший и более опытный коллега, но специалист, имеющий кроме большого опыта работы специальные знания и навыки в области супервизирования. Возможен и другой вариант – интервизия, при которой супервизируются без ведущего несколько коллег, имеющих супервизорский опыт.

Супервизия может помочь психологу в рефлексии, разборе личных и профессиональных проблем, дать альтернативный взгляд на проблемы клиентов и сложные случаи консультирования, помочь профессиональному развитию в той психологической школе, к которой принадлежит специалист.

Супервизия нужна специалисту в той мере, в какой ему не хватает саморефлексии.

Часть супервизорских задач верующий психолог может решить в общении с духовником.

Противовес рабочим стрессам в личной жизни:

- работая с трудным контингентом (женщинами с неудавшейся или искалеченной личной жизнью), психологу нужно выстраивать свою альтернативу – семейное счастье.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА

Все требования, которые предъявляются к любому практикующему психологу, актуальны и для психолога кризисного центра. Перечислим некоторые основные положения из «кодекса психолога», сформулированного профессиональным сообществом¹¹.

«Принцип уважения означает, что психолог уважает достоинство, права и свободы своего клиента вне зависимости от его возраста, пола, сексуальной ориентации, национальности, принадлежности к определенной культуре, этносу и расе, вероисповедания, языка, социально-экономического статуса, физических возможностей».

«Беспристрастность психолога не допускает предвзятого отношения к клиенту. Субъективное впечатление, а также социальное положение клиента не должны оказывать никакого влияния на выводы и действия психолога».

Влияние на действия психолога могут оказывать и не проработанные им собственные психологические проблемы: он может транслировать клиенту искажения своего восприятия, например детско-родительских, супружеских или других отношений.

«Конфиденциальность. Информация, полученная психологом в процессе работы с клиентом, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий. Результаты исследования должны быть представлены таким образом, чтобы они не могли скомпрометировать клиента».

¹¹ См. официальный сайт профессиональной корпорации психологов России (электронный ресурс). Код доступа: <http://xn--n1abc.xn--p1ai/rpo/documentation/ethics.php> (дата обращения: 10.06.2020).

В работе психолога кризисного центра могут случаться сложности в выполнении этого пункта.

Психолог не только ведет индивидуальные консультации, но и участвует в работе консилиумов. В какой мере он может использовать полученный в индивидуальной работе материал для разработки плана реабилитации? С одной стороны, он все равно будет действовать в интересах женщины. С другой – есть опасность, нарушив правило конфиденциальности, подорвать доверие женщины и сделать, таким образом, невозможной или непродуктивной дальнейшую психологическую работу.

В том, что является здесь конфиденциальной информацией, тоже нет однозначного ответа.

Например, психолог на консультации видит особенности темперамента женщины: она – флегматик. Это тоже информация, полученная в ходе консультирования. Если на консилиумах сотрудники центра будут предполагать и ожидать быстрого темпа выполнения плана, психолог мог бы им объяснить, что этого делать не следует, это ей несвойственно. Будет ли это разглашением конфиденциальной информации?

Или, например, дежурный приюта жалуется на конфликт, а психолог знает истинную мотивацию женщины.

В подобных случаях психолог должен максимально соблюдать конфиденциальность и советовать коллегам делать так или иначе, не объясняя причин. Важно, чтобы коллеги ему доверяли.

Есть и более простой и понятный аспект проблемы. В книге вы встретили уже много примеров из жизни наших мам. Иногда психолог должен говорить о своей работе в СМИ, рассказывая о деятельности кризисного центра.

Но в таких историях никогда нет и не должно быть реальных имен, при необходимости должны быть изменены некоторые обстоятельства, чтобы трудно было соотнести их с реальными женщинами.

«Видео- или аудиозаписи консультации или лечения психолог может делать только после того, как получит согласие на это со стороны клиента».

В нашем центре не ведутся видео- и аудиозаписи консультаций, но мы предполагаем, что есть ситуации, в которых это может быть необходимо. Например, если подопечная кризисного центра ведет себя по отношению к мужчине-психологу провоцирующе, можно, предупредив подопечную, вести видеозапись консультации без звука, чтобы обезопасить специалиста от ложных обвинений.

*«**Принцип компетентности.** Психолог должен стремиться обеспечивать и поддерживать высокий уровень компетентности, а также признавать границы своей компетентности и своего опыта».*

*«**Принцип ответственности.** Психолог должен стремиться избегать причинения вреда, должен нести ответственность за свои действия».*

Если психолог приходит к заключению, что его действия не приведут к улучшению состояния клиента или представляют для него риск, он должен прекратить вмешательство.

Если какие-либо обстоятельства вынуждают психолога преждевременно прекратить работу с клиентом и это может отрицательно сказаться на состоянии клиента, психолог должен обеспечить продолжение работы с клиентом».

Обычно женщины уходят из приюта, уже проработав острые проблемы. Но бывают внезапные отъезды. В таких случаях психолог просит женщину найти специалиста для очных консультаций там, где она будет жить. В том случае,

если это не получится, можно предложить продолжить консультирование онлайн.

«Ненанесение вреда. Психолог применяет только такие методики исследования или вмешательства, которые не являются опасными для здоровья, состояния клиента».

Подробнее об этом и об экологичности психологических подходов см. с. 155.

«Решение этических дилемм. Психолог должен осознавать возможность возникновения этических дилемм и нести свою персональную ответственность за их решение. Психологи консультируются по этим вопросам со своими коллегами и другими значимыми лицами».

У психолога в церковном кризисном центре есть возможность решать рабочие вопросы этического характера с духовником.

«Избегание конфликта интересов. Психолог должен стараться избегать отношений, которые приводят к конфликтам интересов с клиентом. Психолог не должен использовать профессиональные отношения в личных, религиозных, политических или идеологических интересах».

Этот пункт кодекса подтверждает неэтичность религиозной проповеди в работе с приходящими к нам женщинами (см. с. 156).

«Психолог не должен вступать в какие бы то ни было личные отношения со своими клиентами».

Если психолог кризисного центра мужчина, на этом пункте нужно остановиться подробнее. Попытаемся поделиться взглядом на проблему изнутри.

Ежедневная плотная работа с большим числом неустроенных женщин несет с собой для молодого мужчины-психолога определенные соблазны. Усугубляют ситуацию большая степень доверия и открытости во время консультаций, обсуждение в том числе вопросов личной и даже

интимной жизни, уязвимое положение, в котором женщины оказались из-за жизненного кризиса. Кроме того, встречаются женщины, которые ведут себя провокационно, взглядами и словами намекая или говоря прямо о желательности личных отношений.

Как действовать в таких случаях?

Можно таких подопечных передавать другому психологу – коллеге-волонтеру. Но можно с этим работать и попытаться сделать это темой консультации: разбираться, насколько глубоки эмоции, почему возник интерес. Разговор может подвести женщину к пониманию случайности интереса и осознанию «внутреннего мужчины», то есть некоего образа мужчины, которого женщина интуитивно ищет.

В свете сказанного, мы бы не рекомендовали идти на такую работу молодым неженатым мужчинам младше 30 лет. Но главное, что удерживает мужчину-психолога от того, чтобы воспользоваться чужой слабостью, – это не только вера и порядочность, но и любовь к своей профессии. Имеется в виду не только сам риск потерять работу и перечеркнуть свою репутацию, но и результат работы с конкретной женщиной. И если женщина, не видящая никаких жизненных перспектив, вдруг начинает их видеть, постепенно меняется, выстраивает свою жизнь, когда у нее получается выйти из тушика в какой-то совсем для нее новый этап – это дает огромную радость и удовольствие от работы и результата.

Мы убеждены, что этический срыв происходит с таким психологом, который недостаточно любит профессию. Если же вы пришли в профессию по призванию, если вы получаете удовольствие от процесса консультирования и его результата, то ваша любовь к работе – это лучший гарант безопасности и для вас, и для ваших клиентов.

ПСИХОЛОГ В КРИЗИСНОМ ЦЕНТРЕ: МУЖЧИНА ИЛИ ЖЕНЩИНА?

Продолжая предыдущую тему, хочу остановиться на вопросах: насколько важно, мужчина или женщина-психолог будет работать в кризисном центре? Нужно ли руководителю центра учитывать это при отборе кандидатов? В чем могут быть плюсы и минусы того или другого решения?

ЖЕНЩИНА-ПСИХОЛОГ: ПЛЮСЫ

Безусловно, женщина-психолог, особенно если у нее есть дети, способна лучше понять и почувствовать подопечных женщин, когда они говорят о состояниях во время беременности. Мужчина это знает чисто теоретически. Кроме того, женщины, как правило, более мягки, им естественно быть принимающими, по-матерински утешить, если это нужно.

У женщин-психологов отсутствуют соблазны, о которых мы упоминали выше, говоря об этических принципах работы.

Есть темы, которые женщине-клиентке комфортнее обсуждать с женщиной, чем с мужчиной.

Таких тем крайне мало: например, это ситуации, в которых есть что-то постыдное для женщины, с ее точки зрения, или вопросы интимных отношений. Последнее волнует обычно внешних подопечных: для тех, кто живет в приюте, есть более актуальные вопросы, связанные с выживанием, стрессовыми обстоятельствами.

МУЖЧИНА-ПСИХОЛОГ: ПЛЮСЫ

У мужчины-психолога есть свои преимущества.

Дело в том, что в приют, как правило, приходят женщины с негативным отношением как минимум к конкретным мужчинам, а как максимум – к миру мужчин вообще. Наши подопечные убеждены в том, что хорошее отношение мужчины предполагает корысть и потенциально опасно. Общаясь здесь друг с другом и слыша похожие истории, женщины убеждаются в своей правоте. При этом у нас в приюте не только психолог, но и юрист – мужчина. Для многих женщин это чуть ли не первый опыт, когда мужчины им помогают в преодолении жизненных трудностей, включаются во все проблемы, совершенно ничего не требуя взамен и не ожидая благодарностей. Для наших кризисных мам это – разрыв шаблона. Они впервые видят саму возможность других отношений. Кроме того, как психологу они начинают доверять специалисту еще больше, и таким образом поле взаимодействия расширяется, эффективность работы увеличивается. Из приюта многие уезжают не только готовыми к самостоятельной жизни, но и с настроением встретить нормальных мужчин.

Порой мужчине-психологу бывает чуть проще восстанавливать контакты женщины с родственниками ребенка: он воспринимается как некая сила, поэтому от него бывает сложнее отмахнуться. Особенно это бывает важно в телефонном или очном разговоре с мужем или партнером женщины. Рассказывая о своем видении отношений с женщиной, тот апеллирует к чувству «мужской солидарности» психолога. Мужчине так легче высказаться, начать доверять, он становится более открыт к дальнейшему диалогу.

Преимущество мужчины может возникать и еще в одной прикладной задаче. Психологу кризисного центра перио-

дически приходится разрешать конфликты между мамами. Мужчинам это делать немного проще: они менее расположены занимать чью-то сторону, реже вовлечены в группировки и противостояния, им проще быть нейтральными.

И все же, несмотря на перечисленные плюсы одних и минусы других, мы уверены: все зависит не столько от пола, сколько от профессионализма психолога и готовности самой женщины, приходящей в центр, к работе над изменением своей жизни.

ГЛАВА 3

АТМОСФЕРА
В КРИЗИСНОМ
ЦЕНТРЕ
И ВОКРУГ НЕГО

СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ДОМА

Кризисный приют должен на время стать для женщины домом. Не только в буквальном смысле – «крыша над головой», а в психологическом: он должен стать местом, где ей хорошо, где она чувствует себя дома. В нем не должно быть казенного духа, как бывает порой в государственных учреждениях. Домашняя, семейная атмосфера, уют возвращают женщинам чувство безопасности, заботы, принятия.

Для этого в обустройство вашего приюта нужно вложить душу, продумать все до мелочей.

Так, например, в «Доме для мамы» все комнаты оформлены в теплых, светлых тонах, чтобы создать теплую атмосферу и уют. Причем комнаты отличаются друг от друга. В них может быть одинаковая мебель – шкафчики, кровати (мебель у нас белого цвета), но разные оттенки стен: у кого-то – светло-голубые, у кого-то – светло-розовые или светло-желтые теплых оттенков. Мы принципиально не делаем типового оформления.

Мы продумывали оборудование столовых, кухонь, тщательно подбирали в магазинах светильники, шторы, тюль для комнат. На столах в нашем «Доме для мамы» лежат скатерти.

Средств на создание и работу приюта всегда не хватает, но тем не менее не стоит вешать или стелить то, что вы собрали по людям. Иначе ощущение кризиса, обрушившейся жизни у пришедших к вам мам только усугубится. Нужно сделать все с любовью и со вкусом.

Хорошо, чтобы в комнатах висели картины, стояли цветы, лежали детские игрушки. Это важные мелочи, которые все вместе создают атмосферу теплоты, любви, дома. И тогда те, кто к вам придут, это почувствуют.

ЧЕМ ПЛОХА ДОРОГАЯ ОБСТАНОВКА

Обстановка, вещи, мебель в приюте должны быть красивыми, качественными, но не шикарными.

Как-то раз мы были в одном государственном приюте и очень удивились: на окнах дорогие шторы, в которые вложено по 50–60 тысяч, повсюду огромные плазменные телевизоры и другие дорогие вещи. У нас телевизор один на всех, мы иногда вместе смотрим и обсуждаем фильмы, это тоже разновидность групповой психологической работы. Но телевизора в каждой комнате у нас в приюте нет, это совсем не полезно, на наш взгляд.

Почему обстановка не должна быть слишком дорогой, шикарной? Потому что такой приют создает неверный образ приюта, вызывают неправильные ожидания.

Как правило, к нам попадают женщины, которые жили небогато, в очень скромных условиях. Приют с дорогой обстановкой для них выглядит как отель или санаторий, место отдыха. Но это не соответствует назначению кризисных центров, здесь мамам помогают трудиться над

тем, чтобы после приюта у них было будущее. Поэтому и выглядеть он должен не как отель, а именно как дом, где все чисто, аккуратно, с любовью, но в то же время достаточно просто.

Живя несколько месяцев среди дорогих вещей и бытовой техники, женщина привыкает к такой обстановке, начинает считать ее единственно возможной для себя. Это создает завышенные ожидания от будущего, которые жизнь не оправдывает. А приемлемые варианты перестают удовлетворять и радовать.

РЕЖИМ И ПРАВИЛА ЖИЗНИ В ПРИЮТЕ, ИЛИ КАК НЕ ПРЕВРАТИТЬ ДОМ В КАЗАРМУ

Мы уже писали, что поддержанием в приюте чистоты, уюта занимаются сами женщины: убирают, готовят, следят за порядком в комнатах и общих помещениях. Мы обсуждаем это в самом начале, при заселении в приют. Дежурства и обязанности каждый день распределяет администратор.

Но важно подходить к этой задаче – поддержанию порядка силами женщин – гибко, без формализма, не в ущерб домашней и семейной атмосфере.

Бывает так, что одна мама не любит готовить, другая – убирать. Не стоит пытаться их переделать и непременно заставить заниматься тем, что они не любят, раз можно достичь компромисса и дать возможность каждому делать то, что он готов делать.

То же самое и с режимом жизни. Рамочный режим нужен обязательно.

Например, в нашем приюте:

- до 23 часов нужно вернуться (в целях безопасности мы закрываем двери в 23 часа);
- только до 22 часов в приюте могут быть посетители (их приход нужно согласовать с администрацией);
- после 23 часов предполагается сон.

Но при этом:

1. Из перечисленных правил возможны исключения, если о них договориться с администрацией.

Хотя мы категорически против курения, некоторые мамы не могут быстро избавиться от многолетней привычки. Е., которая у нас жила, была не в силах даже увеличить перерывы между сигаретами. Психика ее была настолько неустойчива, что даже ее врач не стал настаивать на прекращении курения. Е. просила разрешить ей выходить курить в 12 часов, иначе она не могла дотерпеть до утра. И хотя в это время двери приюта уже закрыты, дежурная открывала их и выпускала Е. на несколько минут. Та стояла под камерой видеонаблюдения, чтобы оставаться в безопасности, и курила.

2. Конечно же, сон после 23 часов означает только необходимость соблюдать тишину и дать возможность другим мамам и их детям спать. Никто не ограничивает женщину в тихих, не мешающих другим занятиях: если ей не спится, она может, например, сидеть в гостиной и читать книгу.

3. Рамочный режим не регламентирует распорядок между 7 и 23 часами. Например, женщины в любое время уходят из приюта по своим делам. А еще у нас нет фиксированного часа завтраков, обедов и ужинов. Бывает, что беременной женщине прямо ночью срочно захочется что-то съесть – у нас в любое время доступны холодильники, кухня.

Конечно, это создает определенные трудности. Например, когда все едят в разное время, дежурным сложнее поддерживать чистоту на кухонном столе. Но жизнь по строгому распорядку скорее похожа на «казарму для мамы», чем на «дом для мамы». Мы не хотим идти по пути закручивания гаек ради порядка в нашем приюте, нам важнее атмосфера любви, принятия.

СОЗДАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ АТМОСФЕРЫ В КОЛЛЕКТИВЕ ПОДОПЕЧНЫХ

У нашего центра есть свои традиции. С ними мы знакомим каждую новую маму, приходящую в центр, еще на первой встрече.

Главная цель всех наших традиций – показать нашим мамам, что в этом мире есть любовь, взаимопомощь, что можно жить, относясь друг к другу с добротой и уважением. Большинству «кризисных» мам это незнакомо, поэтому им самим так трудно строить подобные отношения. Если бы наши подопечные умели договариваться, их жизни складывались бы по-другому. Новый опыт отношений с людьми – это, пожалуй, самое основное, что мы можем им дать.

Жизнь в приюте устроена так, что просто вынуждает мам заботиться друг о друге.

Например, маме нужно ехать оформлять документы, а ребенка оставить не с кем. Летом можно было бы взять его с собой, но на улице мороз. Женщина вынуждена договориться с другой мамой, чтобы та ее выручила и посидела с ребенком.

В нашем приюте нет нянь, хотя они бы спасли ситуацию. Мы действительно очень в них нуждаемся. Обстоятельства у мам разные, у некоторых женщин по двое-трое детей, так что взять на себя еще одного, соседкиного, просто физически невозможно – как и оставить своих на другую маму. При этом нужно успеть съездить по делам, сделать что-то по дому, погулять с детьми. Это непросто.

И все-таки жизнь без нянь способствует тому, чтобы женщины научились дружить, искать подход, взаимопонимание, даже если этого не хочется делать. Нужно распределять дежурство: кто убирает, кто моет туалет, кто готовит. Кроме того, мамы живут в одном пространстве, в каждой комнате – по две-три женщины с детьми, у всех свой график. Без умения договариваться не прожить.

ПРАВИЛА И ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

Поддерживать доброжелательную атмосферу в приюте помогают правила, с которыми мам знакомят перед поступлением в приют и под которыми они подписывают согласие. Полностью их можно посмотреть в **Приложении 2**.

Надо сказать, что как правила дорожного движения написаны, к сожалению, чьими-то жизнями, так и наши правила регулярно дополнялись и обновлялись с каждым неприятным или нелепым случаем. Конечно, наши рекомендации не являются обязательными к исполнению, это просто некоторые ориентиры, к которым привел нас опыт.

Среди них есть правила, у исполнения которых нет четкого критерия. Например, «с уважением относиться к другим». Ведь можно говорить нейтральные, приличные слова совершенно хамским тоном. И наоборот: произносить малопривятные слова ласково и с улыбкой. Но как минимум,

можно формализовать запрет разговаривать друг с другом в формате приказов и требований: «Иди и принеси», «Быстро пошла и сделала». Конечно, сразу перестроиться мамам бывает трудно, они поначалу автоматически продолжают общаться в таком тоне, из-за чего и случаются основные конфликты между ними. Мы стараемся вместе эти ссоры разрешать, предупреждаем, обсуждаем. Кроме того, сотрудникам нужно самим быть всегда образцом вежливости, соблюдать дистанцию в отношениях с подопечными – при всей дружелюбности обстановки. Обращаться к мамам нужно только на «вы», нельзя позволять себе фамильярности, тогда этого можно будет требовать и от женщин.

Есть правила четкие и недвусмысленные. Например, «выполнять требования и распоряжения администрации». Эта норма отсекает саботаж и тунеядство в условиях коллективного быта.

Есть правила промежуточные: с одной стороны, четкие, с другой – имеющие исключения. Например, «участие в жизни приюта». Среди прочего, это означает согласие на рассказы о себе средствами массовой информации. Конечно, есть объективные случаи, когда сделать этого нельзя, потому что мама от кого-то скрывается. Но часто бывает, что участвовать женщины категорически не хотят просто потому, что стесняются знакомых, которые могут увидеть сюжет.

У нас бывало так, что приезжало телевидение (в том числе центральные каналы), и оказывалось, что снимать совсем некого, – при том, что свободных мест в приюте тоже нет. Все предусмотрительно разбежались: кто гулять, кто по делам, кто прятаться в ванной комнате. Журналисты ходят и спрашивают: а ваш приют вообще работает?

С тех пор мы проговариваем с женщинами заранее, что участие в жизни приюта не просто приветствуется, но и является важным условием получения помощи. Конечно, нужно обсуждать с мамами, что именно и на каких условиях они готовы рассказать публично, беречь их от некомфортных ситуаций. О том, как организовать работу со СМИ, читайте на с. 203–208.

Атмосферу любви и дружбы помогают создавать общие традиции. В «Доме для мам» сотрудники и мамы вместе **отмечают общие и личные праздники**: дни рождения мам и сотрудников, рождение ребенка, выписку из роддома, Новый год, Рождество, Пасху, День матери. Мамы готовят праздничные блюда, мы накрываем общий стол (конечно, безалкогольный). Администрация непременно дарит подарки и цветы мамам. Даже в самые загруженные рабочие дни мы стараемся хотя бы 10–15 минут посидеть за столом вместе с мамами, произнести теплые искренние поздравления. В особых случаях украшаем помещения шариками, самодельными плакатами и игрушками, иногда приглашаем и тех мам, которые от нас уже уехали в самостоятельную жизнь, но успели подружиться с именинницей.

Была у нас практика, когда одна дружественная кондитерская компания дарила на каждый праздник пирожные с именем виновницы торжества. Искать подобные предложения – работа фандрайзера.

В целом, хорошо, когда подопечные устраивают праздник своими руками, потому что человек всегда больше ценит свой труд, вложенный в другого, чем чужой труд, вложенный в себя, и именно такие моменты потом с радостью вспоминаются.

КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ МАМАМИ

Конфликты случаются в любом коллективе. Приют – не исключение. Женщины трудной судьбы в одном жизненном пространстве 24 часа в сутки с необходимостью вести общий быт обязательно будут спорить, конфликтовать, делиться на группировки.

Когда в кризисном приюте уладить конфликт зовут психолога, то, что бы ни произошло, его первая реакция на произошедшее может быть универсальной: конфликт – это нормально. Нормально, что происходят разногласия. Уже потом можно разбирать ситуацию, беседовать с участниками, помогать им искать компромисс.

Действительно, появление конфликтов – неизбежность, к ним надо относиться как к рутине, рабочему моменту. Вопрос в интенсивности этих споров и их рамках. Конечно, когда мамы переходят к физическим действиям и применению силы, нужны бывают административные меры. Психологу важно вовремя заметить и серьезные искажения поведения, психические отклонения, которые могут стоять за паталогической конфликтностью, и вовремя привлечь к помощи психиатра. Иногда глубинные причины ссор можно обнаружить только в индивидуальной работе с участницами конфликта.

С другой стороны, иногда наличие конфликтов говорит об успешности работы сотрудников приюта. Когда женщины только приходят сюда – забитые мужьями, родственниками, обстоятельствами, – они не думают об отстаивании своих интересов. Межличностные конфликты начинаются тогда, когда женщины преодолели этап кризиса и в спокойном состоянии начинают отстаивать свои границы. Для этого нужно совсем другое внутреннее самоощущение.

Распространенная бытовая ситуация: дежурная мама не убрала на кухонном столе после обеда. Не убрала и после ужина или сделала это спустя рукава. Другая мама начинает громко возмущаться, «почему все должны убираться, а ты нет», «за такой стол сесть противно, это просто свинство» и так далее. В этой ситуации женщина пытается взять на себя роль администрации и навести порядок. Она чувствует себя вправе требовать чистоты на общем пространстве, несмотря на то, что она здесь такой же временный житель, как и пренебрегшая уборкой мама.

Получается, что женщина не только восстановила свои личные границы, которые были нарушены в ее жизни до приюта, но и расширила их до размеров всего приюта. Теперь женщину живо касается беспорядок на кухне, пропущенное кем-то дежурство, чье-то недолжное поведение. Это свидетельство роста, укрепления личности. Таким образом, конфликты могут косвенно говорить о том, что как минимум одна из конфликтующих вернула себе силы и самодостаточность и помощь маме становится не нужна.

СОЗДАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ АТМОСФЕРЫ В КОЛЛЕКТИВЕ СОТРУДНИКОВ

Чтобы мамы, пришедшие в кризисный центр, уважали правила и традиции, были дружелюбны в общении, так должны вести себя и сотрудники центра – и по отношению к подопечным, и по отношению друг к другу.

Очень важно, чтобы люди, которые работают в центре, умели чувствовать чужую боль, были добрыми, милосердными. Поэтому отбирать сотрудников нужно очень тщательно и не только по профессиональным качествам. Те, кто в церковном кризисном приюте непосредственно работают с женщинами – психолог, юрист, администратор, дежурные, – должны иметь единое мировоззрение, общие христианские ценности. Желательно, чтобы сотрудники были православными верующими, или, как минимум, – относились к Православию с уважением, а если и придерживались других взглядов – не проповедовали их окружающим.

Почему еще нам важно собрать в коллективе верующих людей? Дело в том, что наша работа связана с большой эмоциональной напряженностью и при этом оплачивается не очень высоко. Поэтому в ней лучше находят себя те, кто хочет послужить Богу и людям. У верующих людей больше ресурсов для преодоления эмоционального выгорания (подробнее о нем см. с. 164), для понимания трудностей в работе как искушений, которые надо преодолевать.

Единство коллектива важно и в отношениях с подопечными. Как в семье: если один что-то запрещает, другой не должен быть «добреньким» и все разрешать. Нужно придерживаться единой линии и правил.

Все – от дежурного до руководителя – должны уметь проявить любовь, сочувствие к женщинам. На с. 32 мы уже говорили, насколько важна роль дежурных, ведь они первыми встречают мам, отвечают на звонки. Именно от ответа дежурных может зависеть решение женщины прийти в центр. Если дежурный скажет: «Приезжайте», но холодно, отстраненно, формально, то женщина, и так находящаяся в подавленном состоянии, может этим приглашением не воспользоваться, и неизвестно, как сложится ее дальнейшая судьба.

Семейная, добрая атмосфера не исключает необходимости проявлять твердость, если кто-то нарушает правила центра. Отсутствие четкости, твердости в следовании общим правилам ведет к расхолаживанию и даже к развалу кризисного центра. Поэтому нужна огромная психологическая работа с коллективом, прежде всего – с дежурными, администратором.

Многое здесь зависит от руководителя. Важно не только относиться ко всем по-доброму, но и выстраивать в коллективе иерархию, систему взаимоотношений. Если этого нет – страдает работа, реабилитация мам буксует, фундамент дома разъезжается.

От первого лица: руководитель – о субординации

В самом начале мы с сотрудниками называли друг друга по имени: Татьяна, Мария, Елена. Тем более, что коллектив маленький, православный. У меня с некоторыми сотрудниками была большая разница в возрасте: мне 23 года, сотруднице – 50 или 60 лет. На меня стали смотреть немного свысока, с высоты возраста и опыта. Доброта стала восприниматься как слабость, руководить становилось трудно, распоряжения воспринимались как просьбы, которые можно выполнять по настроению. Пришлось выстраивать границы в общении. Мы перешли в обращении на имя и отчество, это добавляет уважения друг к другу, помогает построить правильные взаимоотношения в коллективе. И выполнение распоряжений я стала неукоснительно контролировать. – М. С.

Для маленьких коллективов это особенно важно и делает работу более продуктивной.

Не стоит уповать на то, что все вы верующие люди, все служите одной доброй цели, а значит, всегда договоритесь друг с другом. Если нет управленческой структуры, ничего не получится: все ваши сотрудники – очень разные люди с разным образом мышления, уровнем образования, воспитания.

При всем этом важно сохранить христианское, милосердное отношение друг к другу.

Чтобы удалось соединить все это, руководителю нужно не только проводить с сотрудниками регулярные совещания, обсуждая текущую повестку и тренируя важные для работы умения. Нужно еще и обязательно разговаривать с каждым отдельно и регулярно получать обратную связь: обсуждать трудности в работе, вопросы, ошибки и их причины. Пристальное внимание к проблемам сотрудников, чуткость к их чувствам позволит не пропустить начало профессионального выгорания.

Для климата в коллективе важны и общие традиции, о которых мы уже говорили на с. 196.

РОЛЬ ПСИХОЛОГА В СОЗДАНИИ БЛАГОПРИЯТНОГО КЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ

Должен ли психолог участвовать в решении проблем внутри коллектива сотрудников? Может ли он помогать как психолог другим сотрудникам организации?

Ответ зависит от того, какую позицию занимает психолог в коллективе.

1. Психолога иногда берут на должность, например, кадровика, мысля его как психотерапевта для всего коллектива – и каждого в отдельности сотрудника, и всех вместе, – тим-

билдера или чего-то подобного. Тогда подразумевается, что он обращен лицом к коллективу, но не является одним из его членов, находится над динамикой организации, аллегорически он – навигатор. Коллектив для него – объект работы.

2. Психолог вместе с коллективом участвует в создании общего социального продукта. В кризисном центре для беременных и мам такой социальный продукт – поддержка женщин, оказавшихся в тяжелой ситуации. И тогда психолог стоит плечом к плечу с коллегами и лицом к проблемам подопечных, он – часть мозаики со своим мнением, иногда отличным от всех. Аллегорически он – одно из колес автомобиля.

Во втором случае коллеги психолога – равные ему субъекты рабочего процесса, и он не может быть для них полноценным психологом, потому что это будет чревато злоупотреблениями с одной стороны и очевидным недоверием – с другой. Значит, психологическая поддержка коллектива должна быть организована по-другому. Как именно? Возможны варианты.

- **Руководитель** может быть всем и медиатором, и наставником, и советчиком. Именно руководитель брал на работу каждого, учитывая его потенциал и профессиональные потребности. Руководитель – самый осведомленный и компетентный член коллектива.

- В церковном приюте большинство сотрудников – православные христиане. Как правило, в таких приютах есть если не **духовник**, то, как минимум, **священник**, который приходит один-два раза в неделю. Если он тактичен и ненавязчив, то обладает немалым кредитом доверия, и роль стороннего наблюдателя-консультанта ему по силам.

- **Психолог** раз в неделю может проводить специально для коллег небольшую семинарскую встречу с добро-

вольным посещением. Если он будет интересно и глубоко раскрывать актуальные темы, то каждый сможет найти для себя и своей работы (в том числе – над собой) много полезного, но это уже будет труд наблюдательности самих сотрудников, без необходимости открывать свой внутренний мир коллеге-психологу.

СОЗДАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ АТМОСФЕРЫ ВОКРУГ ЦЕНТРА В ОБЩЕСТВЕ. ИМИДЖ ЦЕНТРА

Для того чтобы в вашем приюте был благоприятный климат, нужно и вокруг него создавать добрую дружественную атмосферу.

Например, чтобы мамы обрели здесь чувство дома и безопасности, нужно, чтобы общественность знала, что вы – помогающая благотворительная организация, которая не имеет карательных или контролирующих функций, рычагов давления, как у государственных органов.

Кризисный центр не имеет полномочий лишить материнских прав или отобрать ребенка. Наоборот: мы защищаем интересы мамы и ребенка; оказываем женщине всю помощь, которая только возможна.

Наша помощь многообразна: социальная, юридическая, психологическая, гуманитарная. Мы можем представлять интересы женщины в суде, когда ее лишают прав или ограничивают в правах, особенно – из-за отсутствия жилья. Мы считаем, что это не должно быть основанием лишить

ребенка матери, а мать – ребенка, ведь женщина может поселиться у нас, а потом, с нашей помощью, найти вариант проживания.

Все, кто работает в кризисном центре – руководитель, психолог, социальный работник и другие сотрудники, – должны хорошо понимать эту помогающую роль центра и именно так представлять его в публичном пространстве.

При такой позиции на нас ложится большая ответственность. Мы уже говорили, что несмотря на всю оказанную помощь, женщина может не захотеть делать что-то для изменения своей критической ситуации, или она может не справиться с родительскими обязанностями. Но мы хотим дать им шанс.

Конечно, кризисный центр не должен любой ценой добиваться сохранения права женщины воспитывать ребенка, если видно, что мама представляет для ребенка угрозу. К счастью, такое бывает крайне редко и, как правило, связано с психическими проблемами женщины. Даже в этих случаях мы делаем все возможное, что зависит от нас.

Например, одна мама, обратившаяся к нам за помощью, лечится в психиатрической клинике, а ребенок временно находится в доме малютки. Когда она выйдет, мы будем работать над тем, чтобы соединить семью, потому что мама любит ребенка.

За восемь лет существования приюта кризисный центр «Дом для мам» оказал помощь примерно трем сотням матерей и трем сотням детей, гуманитарную помощь получили более 8,5 тысяч человек. И всего лишь в трех случаях за все это время нам было очевидно, что для детей лучше приемная семья, чем психически нездоровая, нестабильная мама. Тогда мы вынуждены были признать, что сделали

все возможное, наши силы исчерпаны, и просить органы опеки о помощи.

Не всегда возможно и целесообразно заявлять в публичном пространстве, что вы – церковная организация, православный центр. Иначе вы можете столкнуться с трудностями и даже невозможностью оказывать помощь мамам.

Одна дружественная нам добровольческая организация, помогавшая «кризисным» мамам, столкнулась с такой проблемой. В их движении было 20 активистов-добровольцев – это очень много для небольшого городка. Но как только руководители сменили название на «Фонд имени Матронушки», осталось всего четыре человека.

Когда мы юридически оформляли «Дом для мамы», мы зарегистрировали его не как православную религиозную, а как некоммерческую благотворительную организацию «Центр помощи беременным, матерям с детьми в трудной жизненной ситуации». Это расширяет и поиск благотворительной помощи, и поиск волонтеров. Многие готовы помогать и финансово, и вещами, и продуктами, но при этом у всех разное отношение к Церкви. Среди наших волонтеров есть мусульмане, есть неверующие. Хорошо дать возможность добрым людям помогать вам и вместе с вами, объединить их вокруг добрых дел. Впоследствии это может привести людей к Богу, помочь их воцерковлению. Но если вы громко заявляете, что вы православные, то многих оттолкнете.

Рассказывая о работе центра представителям СМИ, общественности, вы должны подчеркивать, что ваш центр принимает, помогает, кормит, обогревает вне зависимости от веры, национальности, прописки, наличия документов. Что вы готовы помогать всем мамам, попавшим в тяжелую ситуацию.

СЮЖЕТЫ О ПРИЮТЕ ДЛЯ СМИ И СОЦСЕТЕЙ

Выше мы сказали, о каких главных принципах работы приюта нужно знать общественности. Кроме того, представителям общественности и СМИ нужно показывать, как устроена работа, как оказывается помощь, знакомить со специалистами. Рассказывая о приюте, нужно иметь под рукой актуальную статистику вашей помощи в контексте общей ситуации в регионе: количество абортот, отказов от детей, обращений по поводу домашнего насилия и тому подобное.

Но главное, что делает сюжет или публикацию в СМИ или соцсетях интересными и вообще возможными, – это истории мам, которым вы помогаете или уже помогли. Без историй конкретных женщин, которые живут в приюте, журналисты могут не взяться за материал, а читатели в соцсетях пройдут мимо текста, где нет живого человека с его судьбой.

Для этого нужно, чтобы жительницы приюта были готовы рассказать о себе. Как это сделать, если публично говорить о своих трудностях действительно тяжело? И какие истории нужно выбирать для сюжетов?

- Обязательно обсуждайте с подопечными, готовы ли они публично делиться своей историей и при каких условиях. (Например, изменить имя, географию.) Всегда объясняйте мамам, зачем нужно делиться историями: чтобы помочь кому-то в сложной ситуации и помочь самому проекту. Тогда женщина может сделать для себя выводы и принять решение.

Если ваш приют находится в небольшом городе, давать фото мамы или видеосюжет, показывая ее лицо, может

быть проблематично. При этом даже текст в соцсетях воспринимается без изображения гораздо хуже. Выход всегда можно найти: снимать со спины с акцентом на ребенка, не показывать лицо, а только руки или детей рядом, и так далее.

- Будьте буфером между журналистами и подопечными: заранее договаривайтесь с журналистами о возможности задавать личные вопросы, максимально оберегайте подопечных от некомфортных ситуаций.

- Если история очень показательная, но сама мама ее рассказывать на камеру отказывается или не умеет, можно рассказать от имени специалиста с измененными основными обстоятельствами, согласовав это заранее с героиней.

- В конце сюжета героиня может обратиться к женщинам, попавшим в похожую ситуацию, с советом искать помощь и обращаться в подобные приюты. Руководитель или сотрудники могут в качестве резюме сказать что-то вроде: «Даже если мы не сможем разместить всех желающих в приюте, мы найдем способ оказать вам срочную социальную помощь – вещами или временем специалистов» (разумеется, если приют располагает такими возможностями).

- Для сюжетов в СМИ или соцсетях нужно выбирать истории, которые наиболее полно показывают эффективность работы проекта, то есть истории с тактическим решением конкретной проблемы, с «историей успеха», когда у женщины появляется возможность содержать себя и ребенка, появляется уверенность в будущем.

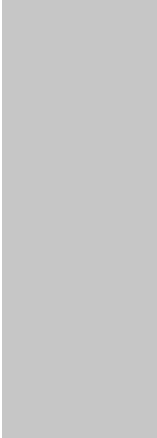

История должна не слишком давить на жалость и не вызывать вопросов. Например, не стоит выбирать для рассказа сильно пьющую маму или криминальные сюжеты. Лучше взять обычную историю и женщину, вызывающую симпатию, и рассказать – обязательно с разрешения женщины.

Н. в 26 лет уехала на заработки в Москву. Встретила парня, полюбила. Надеялась на семью. Но как только забеременела, парень ее бросил. Мать Н., когда узнала об этом, сказала: «Делай аборт. А с ребенком даже не думай возвращаться, не приму». Но Н. выбрала ребенка. Так она попала в «Дом для мамы». У нее родилась дочка, Н. ее обожает, стала нежной и заботливой мамой.

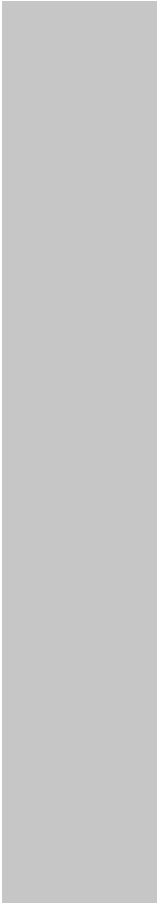

Такие истории про непутевых, но добрых мам не только дают представление, чем занимается приют, кому помогает, но и вызывают сочувствие и дают понять: от похожей ситуации и ошибок многие не застрахованы.

Главный акцент выступления подопечной должен быть на том, как им помогают, как они себя чувствуют после того, как попали в приют, как страшно было «до» и что они теперь думают о своем будущем.

В материале обязательно нужны положительные эмоции подопечных и сотрудников приюта. Хорошо, если в сюжет попадет момент общения подопечных и сотрудников, демонстрирующий доброжелательность и доверие друг другу.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ



Заканчивая книгу, мы хотим выразить поддержку и пожелать удачи и сил всем нашим коллегам, оказывающим помощь женщинам в трудной ситуации. А тем, кто только ступил на эту стезю, хотим сказать: работа в кризисном центре для женщин – очень интересная, но далеко не самая легкая из специализаций психолога. Поэтому самый главный вопрос, который нужно себе задать: насколько соответствуют эта специализация и сфера деятельности вашей личности и профессиональным интересам?

Ведь в чем кроется секрет успеха в любой профессии? По словам Льва Толстого, «если уж писать, то только тогда, когда не можешь не писать». Это справедливо и для психолога.

Можете ли вы не заниматься психологией, не работать психологом? А не работать психологом именно в кризисном центре? Если хотя бы на один вопрос вы ответите себе «да», то, возможно, не стоит и браться за это занятие. Иначе трудности нашей профессии, которых немало, перекроют для вас все плюсы и принесут глубокое разочарование, в то время как настоящее дело вашей жизни останется вне вашего поля зрения.

Но если вы, уже начав работать, испытываете стойкое ощущение, что вы на своем месте (а это ощущение ни с чем не спутать), то мы рады поддержать вас и поделиться нашим опытом. С уверенностью можно утверждать, что быть психологом кризисного центра помощи женщинам с детьми и беременным, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, – это очень важная миссия, которая представляет уникальные возможности для профессиональной и личностной самореализации. Ради этого стоило много лет учиться, стажироваться, уходить и возвращаться в профессию, ошибаться и, так или иначе, платить за свои ошибки. Более того, учитывая современные тенденции разрушения, кризиса и глубокой трансформации института семьи, именно эта сфера будет требовать все большего включения профильных специалистов, среди которых востребованность квалифицированных психологов будет только возрастать.

Если вы настроены на профессиональный рост в сфере психологической помощи матерям и детям, однако испытываете некоторую тревогу, растерянность и недостаток опыта в сложных случаях, которых бывает много в кризисном центре, можем вас успокоить. Практика, поток обращений, постоянное накопление опыта и компетенций, регулярное повышение квалификации, общение с коллегами и супервизия принесут вам умение профессионально действовать не только в типовых, но и в исключительно сложных случаях.

Женщины, приходящие в приют за помощью, не похожи друг на друга, за плечами у них – уникальные истории и обстоятельства. Однако со временем во всей этой сложности психолог кризисного центра начинает видеть не только различия, но и общие закономерности и типологические черты переживания кризиса и душевной боли.

Это позволяет ему систематизировать свой опыт, совершенствоваться и уточнять применяемые подходы и методики, открывать новые пути там, где раньше виделся тупик, развивать профессиональную интуицию. Вы обнаружите в себе способность не только помогать женщинам решать важные жизненные задачи, но и мотивировать их к тому, чтобы они самостоятельно с ними справлялись.

В нашей книге есть слова «нужно», «необходимо», «вы должны», но мы ни в коей мере не хотели бы, чтобы она воспринималась как сборник истин в последней инстанции. Скорее, это собрание наблюдений, рекомендаций и выводов практикующего психолога и руководителя кризисного центра для мам. Ваше право – прислушиваться и использовать наши наработки или нет. Мы не считаем свой путь к цели – оказанию эффективной психологической помощи женщинам – единственно возможным и правильным.

Будем рады, если и вы поделитесь с нами своим опытом, впечатлениями и наблюдениями. Писать нам можно по адресу: azbuka.mil@yandex.ru



ПРИЛОЖЕНИЯ



1. АНКЕТА ПОДОПЕЧНОЙ

Анкета

Заполните анкету собственноручно и максимально подробно.

Сообщайте только достоверную информацию. В случае предоставления недостоверных сведений Центр «Дом для мамы» имеет право отказаться от оказания помощи или, если договор уже подписан, расторгнуть его в одностороннем порядке в соответствии с условиями договора.

1. Ф.И.О. _____

2. Дата рождения _____

3. Место рождения _____

4. Гражданство _____

5. Паспортные данные _____

6. Место регистрации (временного проживания) _____

7. Вероисповедание _____

8. Образование _____

9. Профессия, опыт работы _____

10. Источники дохода, сумма _____

11. Семейное положение (сведения об отце ребенка) _____

12. Срок беременности (или Ф.И.О. и дата рождения ребенка) _____

13. Ф.И.О., адрес ближайших родственников/ друзей/
знакомых _____

14. Телефоны ближайших родственников / друзей/ знако-
мых _____

15. Имеются ли у вас хронические заболевания и какие _____

16. Сведения о судимости _____

17. Состоите ли вы на учете в наркологическом или пси-
хоневрологическом диспансере _____, состояли ли ранее
и с каким диагнозом _____

18. Употребляете ли или употребляли ранее наркотики _____

19. Имеются ли у вас вредные привычки _____

20. Опишите свою ситуацию _____

Какую помощь вы ждете от Центра _____

Откуда вы узнали о Центре _____

21. Ваш контактный телефон, иная контактная информация _____

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____ (_____)

Результат собеседования (заполняется представителем
Центра)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____ (_____)

Дополнительные сведения, в том числе о наличии документов, справок:

(Карта медицинского страхования (полис ОМС), страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), свидетельство о браке, свидетельство об установлении отцовства, свидетельство о рождении ребенка, трудовая книжка, диплом об образовании, ИНН, миграционная карта, патент, РВП, ВНЖ, иные документы и справки, имеющиеся у подопечной)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____

Оригиналы документов находятся под личной ответственностью подопечной

(Ф.И.О. подопечной)

(подпись подопечной)

2. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ПРИЮТЕ

Правила внутреннего распорядка и условия пребывания в Центре «Дом для мамь»

1. В соответствии со статьей 2.1.1. Договора об оказании безвозмездной благотворительной помощи в период нахождения в Центре «Дом для мамь» (далее – в Центре) Подопечная обязуется соблюдать правила пребывания в Центре и его внутреннего распорядка, в том числе:

1.1. соблюдать общепринятые правила поведения, культурно, внимательно, с уважением относиться к другим женщинам и детям, находящимся в Центре, к их чувствам, личному пространству и вещам;

1.2. не совершать действий, которые могут нанести вред собственному здоровью и здоровью других лиц, находящихся в Центре, в том числе не распивать спиртные напитки, не курить, не употреблять и не хранить наркотики, транквилизаторы, психотропные средства и иные запрещенные к гражданскому обороту вещи и предметы;

1.3. выполнять требования и распоряжения администрации, дежурных администраторов Центра, в том числе по утвержденным графикам дежурств, включающих уборку, приготовление пищи и стирку (учитываются как качество выполнения, так и регулярность);

1.4. не хранить в комнатах и иных помещениях Центра легковоспламеняющиеся материалы, а также не использовать в помещениях Центра не промышленные или промышленные, но неисправные бытовые приборы, иные запрещенные к использованию предметы;

1.5. своевременно проводить уборку закрепленных за Подопечной помещений Центра, в том числе мест

общего пользования, поддерживать в них чистоту и порядок;

1.6. соблюдать установленный в Центре распорядок дня, общих мероприятий, время и порядок посещений Центра;

1.7. не проводить в Центр посторонних без предварительной договоренности с администрацией и позже 22 часов. Нахождение посторонних лиц в Центре без согласования с администрацией и после 22 часов запрещено;

1.8. не покидать Центр, не уведомив об этом администрацию;

1.9. не оскорблять других; не грубить и не сквернословить (все это категорически запрещается!);

1.10. вести активный образ жизни, принимать участие в программах социализации и адаптации: в тематических семинарах, творческих кружках и т.д.;

1.11. при выезде из Центра забирать с собой все личные вещи.

2. Во время пребывания в Центре с учетом пожеланий Подопечных и по решению администрации может производиться переселение в другие помещения либо иные Центры защиты семьи, материнства и детства, в том числе расположенные в других регионах Российской Федерации.

3. В случае неоднократного (не менее трех раз) либо одного грубого нарушения Подопечной правил и условий пребывания в Центре по решению консилиума специалистов может быть вынесено решение (в том числе заочное) о расторжении договора с Подопечной в одностороннем порядке с требованием покинуть помещение Центра в течение трех календарных дней либо немедленно.

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____ (_____)

3. ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ «МОЕ ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ»

«_____» _____ 20_____

Ф.И.О. мамы: Трошина Елена Владимировна

Мое целеполагание

1. Что ты хочешь в сложившейся тяжелой жизненной ситуации?

Решить вопрос с жильем.

Оформить детей в детский сад, школу.

Найти работу.

2. Зачем тебе наш Центр?

Для временного пребывания, чтобы решить вышеперечисленные задачи.

Работать с центром*.

3. Чем мы можем помочь?

Разрешить временно жить в центре, пока я найду постоянное жилье и устрою детей. Помочь в поиске жилья.

Разрешить работать с сотрудниками центра*.

***Примечание.** Так пишут многие мамы, заполняя документ, поскольку у них пока нет четко сформированного представления о пути, по которому надо двигаться для разрешения кризисной ситуации. Впоследствии специалисты кризисного центра помогают выстроить план действий.

4. ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА «СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ СО СЛУЧАЕМ»

Стратегия работы со случаем (выход из тяжелой жизненной ситуации)

Видение подопечной	Видение стратегии работы (выхода из тяжелой жизненной ситуации) консилиума специалистов
<ol style="list-style-type: none">1. Решить вопрос с детским садом, школой.2. Найти работу.3. Решить вопрос с жильем	<ol style="list-style-type: none">1. Нужно вести переговоры с Александром, отцом детей, по поводу участия в жизни Вани и Оли. Нужно, чтобы он сделал для них постоянную регистрацию, которая позволит отдать их в детский сад и школу. От него нужна также финансовая поддержка детей и регулярное общение с ними.2. Работать над отношениями Елены с родственниками.3. Решать вопрос трудоустройства Елены

Подопечная Трошина Елена Владимировна
Руководитель Центра М. М. Студеникина
Администратор Е. Н. Целикина
Психолог Д. А. Бузулан
Юрист В. В. Гардер

5. ОБРАЗЕЦ ЗАПИСИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЕЖЕНЕДЕЛЬНОГО КОНСИЛИУМА

Ф.И.О. мамы: Трошина Елена Владимировна
Неделя с 5.09 по 12.09 2019 года

Специалисты	Изменения / достижения за период	Подписи
Администратор Целикина Е.Н.	Ездил на собеседования по работе. Устроилась в гипермаркет «МЕТРО» работником торгового зала. Добросовестно дежурит в приюте, сидит с другими детьми	
Юрист Гардер В.В.	Переговоры с Александром для временной регистрации Татьяны, Вани и Оли в его квартире для определения детей в детский сад и школу	
Психолог Бузулан Д.А.	Тема и задание: спать отдельно от детей. Обсуждаем вопрос об алиментах от Александра	
Планы мамы на будущую неделю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Записаться на прием в Центре занятости «Моя карьера». 2. Посетить курсы профориентации. 3. Устроиться на вторую работу 	

6. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

	Название	Характеристики
1.	Психологическое консультирование	Помощь получателю психологической помощи в понимании и решении им на основе осознанного выбора своих актуальных психологических проблем эмоционального и межличностного характера, в изменении поведения и развитии его личности
2.	Психологическая поддержка и сопровождение	Предупреждение и своевременное выявление неблагоприятных межличностных отношений, стрессовых и других актуальных ситуаций психического дискомфорта, которые нарушают нормальную жизнедеятельность получателя психологической помощи
3.	Психологическая диагностика	Исследование, проводимое с целью определения актуального психического состояния получателя психологической помощи, особенностей его системы отношений, специфики взаимоотношений с другими гражданами, необходимых для составления прогноза и разработки рекомендаций по оказанию ему надлежащей психологической помощи
4.	Психологическая профилактика и психологическое просвещение	Формирование у получателя психологической помощи потребности в психологических знаниях и желании их использовать для саморазвития, самосовершенствования, самореализации, предупреждения возможных нарушений в развитии его личности и индивидуальности, а также для создания благоприятных взаимоотношений в семье и обществе
5.	Психологическая реабилитация	Восстановление психологического здоровья и эффективного социального поведения получателя психологической помощи

6.	Психологическая коррекция	Преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя психологической помощи с целью приведения этих показателей в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды
7.	Психологическая экспертиза	Исследование, проводимое психологом (или группой психологов) в случаях и порядке, установленных федеральным законодательством (за исключением судебно-психологической экспертизы), и направленное на выявление и оценку параметров актуальной психологической ситуации, нарушающей нормальную жизнедеятельность получателя психологической помощи, его поведение и систему отношений, выяснение особенностей его взаимодействия с социальной средой, в том числе для составления заключения и разработки программы по оказанию ему психологической помощи
8.	Психологический анализ и психотерапия (немедицинская)	Психологическое воздействие (вмешательство), осуществляемое в процессе исследования причин психологических проблем и механизмов их функционирования с помощью специально организованного интервью и других психологических методов
9.	Психологический тренинг	Формирование эмоционально-корректирующего опыта; снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности; овладение новыми стилями поведения, навыками самопознания и саморегуляции; адаптация к изменяющимся условиям жизнедеятельности; формирование творческой готовности к самостоятельному решению актуальных психологических проблем индивидуально-го и межличностного характера

7. ФОРМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Вид классификации	Форма	Характеристика
По характеру взаимодействия между получателем психологической помощи и психологом	Очная	Оказывается при непосредственном взаимодействии психолога и получателя психологической помощи
	Заочная	Оказывается при взаимодействии психолога и получателя психологической помощи с использованием технических средств для создания технических условий качественно оказываемой помощи
По количеству участников	Индивидуальная	Оказывается получателю психологической помощи конфиденциально (при отсутствии третьих лиц). При оказании психологической помощи несовершеннолетним или лицам, признанным недееспособными, ограничено дееспособными, допускается присутствие их законных представителей
	Групповая	Оказывается группе получателей психологической помощи

По временным параметрам	Краткосрочная	Применяется для решения актуальной проблемы получателя психологической помощи или проблемной ситуации
	Долгосрочная	Применяется для психологического анализа и исследования личностного содержания проблем, причин и условий их возникновения, а также для немедицинской психотерапии в случаях, когда прорабатывается множество деталей, эффект развивается медленно и носит устойчивый характер
	Неотложная	Безотлагательное психологическое консультирование получателей психологической помощи. Содействует мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, способствует предотвращению развития психических состояний, представляющих опасность для себя и иных лиц
	Экстренная	Направлена на коррекцию актуального эмоционального состояния пострадавших при чрезвычайных ситуациях. Представляет собой комплекс краткосрочных мер, направленных на профилактику и предотвращение развития психических состояний, представляющих опасность для личности и общества

8. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОВРЕМЕННЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ

Направление	Основные теоретические принципы
Гуманистическая психология (клиент-центрированный подход)	Акцентируется позитивная природа человека – свойственное ему врожденное стремление к самореализации. Проблемы возникают при вытеснении некоторых чувств из поля сознания и искажении оценки опыта. Основу психического здоровья составляют соответствие идеального «Я» реальному «Я», достигаемое реализацией потенциала собственной личности, и стремление к самопознанию, уверенности в себе, спонтанности
Экзистенциальная психология	Основное внимание уделяется способности человека познавать свой внутренний мир, свободно выбирать свою судьбу, ответственности и экзистенциальной тревоге как основному мотивирующему фактору, поиску уникального смысла в бессмысленном мире, одиночеству и отношениям с другими, временности жизни и проблеме смерти. Нормальное развитие личности основывается на уникальности каждого индивида
Психоаналитическое направление	Сущность человека определяется психической энергией сексуальной природы и опытом раннего детства. Основу структуры личности составляют три инстанции: ид, эго и суперэго. Поведение мотивируется агрессивными и сексуальными побуждениями. Патология возникает из-за вытесненных в детском возрасте конфликтов. Нормальное развитие основывается на своевременном чередовании стадий сексуального развития и интеграции

<p>Адлеровское направление</p>	<p>Акцентируется позитивная природа человека. Каждый человек в раннем детстве формирует уникальный стиль жизни, человек творит свою судьбу. Поведение человека мотивируется стремлением к достижению целей и социальным интересом. Жизненные трудности способствуют формированию неблагоприятного стиля жизни. Нормальное развитие личности предполагает адекватные жизненные цели</p>
<p>Бихевиоризм</p>	<p>Человек – продукт среды и одновременно ее творец. Поведение формируется в процессе обучения. Нормальному поведению обучают посредством подкрепления и имитации. Проблемы возникают в результате плохого обучения</p>
<p>Рационально-эмоциональная терапия</p>	<p>Человек рождается со склонностью к рациональному мышлению, но одновременно и со склонностью к паралогичности. Он может становиться жертвой иррациональных идей. Жизненные проблемы возникают из-за ошибочных убеждений. В основе нормального поведения лежат рациональное мышление и своевременная коррекция принимаемых решений</p>

9. АКТИВНОЕ СПЛУШАНИЕ. КРАТКАЯ ПАМЯТКА

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ НЕЭФФЕКТИВНОГО ВЕДЕНИЯ РАЗГОВОРА

1. Указания и угрозы

«Если не скажешь, что случилось, я уйду домой».

2. Морализирование

«То, что ты сделал, просто ужасно, хороший человек так не поступит». «Тебе не следовало так делать».

3. Советы

«Будь я на твоём месте, я бы ушел».

4. Осуждение

«Ты вполне это заслужил».

5. Критика

«Это была и вправду плохая идея, не удивительно, что ничего не вышло».

6. Задать вопрос и самому на него же ответить

«Почему ты купил эти игрушки? Должно быть, чувствуешь себя виноватым».

7. Утешение

«Не бери в голову». «Пройдет время и ты будешь чувствовать себя лучше». «Все образуется».

8. Уход от темы

«Может чаю попьём?» «Мне на днях такой анекдот рассказали».

9. Гиперсочувствие

«Ох ты бедненький. Я бы на твоём месте повесился».

10. Личный опыт

«У меня несколько лет назад умер друг, я знаю, что ты должен чувствовать».

ПОЛЕЗНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ В РАЗГОВОРЕ

Невербальные инструменты

1. Молчание

Умелое использование тишины дает подопечной возможность собраться с мыслями. Взаимное молчание часто более эффективно, чем бессмысленное заполнение тишины фразами. Выдерживая паузу перед репликой, вы еще раз убеждаетесь, что не перебиваете подопечную, которую слушаете.

2. Принятие без осуждения

Принимайте все, что говорит подопечная, без осуждения и с безусловным уважением ее как личности. Она имеет право на свои мысли и чувства, даже если вы с ней не согласны.

Вербальные инструменты

3. Поощрение

Поощрение помогает продемонстрировать заинтересованность и поддержать у собеседника стремление рассказать о себе и / или проблеме. Не надо соглашаться или не соглашаться с тем, что вы слышите. Используйте благожелательный тон и уклончивые слова/фразы: «Я понимаю...», «Угу...», «Интересно». Избегайте ярких проявлений: «Не может быть!!!!», «Ну, надо же!!!!»

4. Перефразирование

Перефразирование помогает подопечной не терять суть разговора и демонстрирует, что вы ее слушаете и все поняли правильно. Вам просто надо повторить все, что сказала подопечная, оставив только суть.

Подопечная: «Я абсолютно вымоталась. Я работаю целый день, прихожу домой – убираюсь, готовлю, мою посуду, делаю всю работу по дому, занимаюсь детьми, кормлю

их, делаю с ними уроки, в то время как Гриша просто сидит и ничего не делает».

Психолог: «Вы измучились, работая каждый день на работе и дома, ухаживая за детьми. И все это без помощи Гриши».

5. Отражение чувств

Это означает распознавание чувств за словами подопечной и отражение этого понимания. Отражение чувств помогает подопечным осознавать, что они поняты, и это поощряет их говорить более открыто.

Подопечная: «Каждый раз, когда я думаю о поездке в больницу, то просто цепенею. Я начинаю мерзнуть, потеть, а сердце из груди выскакивает, – это просто ужасно».

Психолог: «Похоже, вам страшно идти в больницу».

6. Обобщение

Обобщение поможет вам проверить, правильно ли вы поняли, что сказал подопечный. Если времени осталось мало, то важно подвести итог беседе, обобщив, все что было сказано, и наметив тему дальнейшего (следующего) разговора.

Всегда обобщайте сказанное исключительно с точки зрения клиента, не включая личные выводы и суждения. Старайтесь пересказать слова подопечного короткими предложениями-утверждениями, делая паузы, чтобы дать ему возможность подкорректировать сказанное вами.

10. ПРОЯВЛЕНИЯ ЗАЩИТНЫХ МЕХАНИЗМОВ ПСИХИКИ

Защитный механизм (психологическая защита) – понятие глубинной психологии, обозначающее неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний. Защитные механизмы лежат в основе процессов сопротивления.

Есть две основные характеристики защитных механизмов:

- 1) отрицание или искажение реальности;
- 2) действие на бессознательном уровне.

Функциональное назначение и цель психологической защиты заключается в ослаблении внутриличностного конфликта (напряжения, беспокойства), обусловленного противоречиями между инстинктивными импульсами бессознательного и усвоенными (интерниоризированными) требованиями внешней среды, возникающими в результате социального взаимодействия. Ослабляя этот конфликт, защита регулирует поведение человека, повышая его приспособляемость и уравнивая психику.

Всемогущий контроль – восприятие себя как причины всего, что происходит в мире.

Диссоциация – отделение себя от своих неприятных переживаний.

Интроекция, в частности **идентификация с агрессором** – бессознательное включение в свой внутренний мир воспринимаемых извне взглядов, мотивов, установок других людей.

Отрицание – полный отказ от осознания неприятной информации.

Примитивная идеализация – восприятие другого человека как идеального и всемогущего.

Примитивная изоляция, в частности **защитное фантазирование** – уход от реальности в другое психическое состояние.

Проективная идентификация – бессознательная попытка навязать кому-либо роль, основанную на своей проекции, выраженной фантазией об этом человеке.

Проекция – ошибочное восприятие своих внутренних процессов как приходящих извне.

Расщепление эго – представление о ком-либо как о только хорошем или только плохом, с восприятием присущих ему качеств, не вписывающихся в такую оценку, как чего-то совершенно отдельного.

Соматизация или **конверсия** – тенденция переживать соматический дистресс в ответ на психологический стресс и искать в связи с такими соматическими проблемами медицинской помощи.

Аннулирование или **Возмещение** – бессознательная попытка «отменить» эффект негативного события путем создания некоего позитивного события.

Вытеснение, Подавление или **Репрессия** – активное, мотивированное устранение чего-либо из сознания.

Вымещение, Замещение или **Смещение** – бессознательная переориентация импульса или чувства с первоначального объекта на другой.

Игнорирование или **Избегание** – контроль и ограничение информации об источнике пугающего психологического воздействия либо искаженное восприятие подобного воздействия, его наличия или характера.

Интеллектуализация – неосознанное стремление контролировать эмоции и импульсы на основе рациональной интерпретации ситуации.

Идентификация – отождествление себя с другим человеком или группой людей.

Изоляция аффекта – удаление эмоциональной составляющей происходящего из сознания.

Компенсация или **Гиперкомпенсация** – прикрытие собственных слабостей за счет подчеркивания сильных сторон или преодоление фрустрации в одной сфере сверхудовлетворением в других сферах.

Морализация – поиск способа убедить себя в моральной необходимости происходящего.

Отыгрывание, Отреагирование вовне или **Разрядка** – снятие эмоционального напряжения за счет проигрывания ситуаций, приведших к негативному эмоциональному переживанию.

Поворот против себя или **Аутоагрессия** – перенаправление негативного аффекта по отношению ко внешнему объекту на самого себя.

Раздельное мышление – совмещение взаимоисключающих установок за счет того, что противоречие между ними не осознается.

Рационализация – объяснение самому себе своего поведения таким образом, чтобы оно казалось обоснованным и хорошо контролируемым.

Реактивное образование, Реактивное формирование или **Формирование реакции** – защита от запретных импульсов с помощью выражения в поведении и мыслях противоположных побуждений.

Реверсия – проигрывание жизненного сценария с переменной в нем мест объекта и субъекта.

Регрессия – возврат к детским моделям поведения.

Сексуализация или **Инстинктуализация** – превращение чего-то негативного в позитивное за счет приписывания ему сексуальной составляющей.

Сублимация – перенаправление импульсов в социально приемлемую деятельность.

Отдел по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

**Мария Студеникина
Диомид Бузулан
Инна Карпова**

**Психолог помогает мамам.
Опыт психологической помощи
беременным и матерям с детьми
в кризисном центре «Дом для мамы»**

Серия «Азбука милосердия»:
методические и справочные пособия

Редактор серии И. Карпова
Научный редактор выпуска М. Цыганкова
Рисунок на обложке Е. Гребениченко
Дизайн А. Лопатина
Компьютерная верстка А. Преснякова
Корректор О. Белова

Подписано в печать 31.08.2020
Формат 60x84/16. Печать офсетная
Гарнитура
Объем 15 п. л. Тираж 1000 экз.
Заказ