

ПУСТЬ ГОВОРЯТ

В ТЕЧЕНИЕ КАЛЕНДАРНОГО ГОДА КАЖДЫЙ МОСКВИЧ МОЖЕТ БЕСПЛАТНО ПОЛУЧИТЬ ПЯТЬ КОНСУЛЬТАЦИЙ У ПСИХОЛОГА, ДВА СЕАНСА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ, МОЖЕТ ПРОЙТИ ТРИ ТРЕНИНГА И ВОСЕМЬ СЕАНСОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ. МОСКОВСКАЯ СЛУЖБА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ (МСППН) УЖЕ 16 ЛЕТ ОКАЗЫВАЕТ МОСКВИЧАМ САМЫЙ ШИРОКИЙ СПЕКТР ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, КОТОРЫМИ ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УЖЕ ТЫСЯЧИ МОСКВИЧЕЙ. АННА ГЕРОЕВА



ПОПУЛЯРНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В МОСКВЕ СО СТОРОНЫ НАСЕЛЕНИЯ РАСТЕТ ГОД ОТ ГОДА. В ТЕКУЩЕМ ГОДУ НА ТЕЛЕФОН НЕОТЛОЖНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ УЖЕ ПОЗВОНИЛИ БОЛЕЕ 60 ТЫС. ЧЕЛОВЕК, ТО ЕСТЬ БОЛЬШЕ, ЧЕМ В ПРОШЛОМ И ПОЗАПРОШЛОМ ГОДАХ

ДЛЯ ДУШИ «За последние годы количество желающих обратиться к психологу в той или иной степени растет вместе с качеством и количеством услуг. Этой тенденции способствуют несколько причин, одна из них: люди стали больше о себе заботиться. Конечно, о том, что такие услуги в принципе есть, их информируют реклама в транспорте и интернете, сарафанное радио. Количество людей, заинтересованных в нашей работе, увеличивается», — говорит директор МСППН Нина Петроченко.

С начала 2019 года Московской службой психологической помощи населению только в рамках очной работы была оказана 104 291 услуга для 22 359 человек, в 2018-м — 112 092 услуга для 21 421 человека, в 2017-м — 107 328 услуг для 19 714 человек.

Чаще всего за очной психологической поддержкой обращаются работающие люди (49,3%) в возрастной категории от 36 до 50 лет (31%). 75% обратившихся клиентов — женщины.

Учредителем службы является Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы. Служба была создана в 2003 году после обращения инициативной группы психологов в столичное правительство с предложением о создании психологической службы, которая могла бы оперативно реагировать на вызовы общества. «Мы работаем уже 16 лет, и за это время наша команда прошла путь от маленького учреждения до разветвленной сети подразделений, предоставляющих целый спектр психологических услуг. Подразделения службы есть во всех округах Москвы, и каждый человек без затруднений может попасть к психологу рядом с домом или местом работы. Если по каким-то причинам клиент не может к нам добраться, то он может в круглосуточном режиме получить консультацию специалиста по телефону 051», — говорит заместитель руководителя МСППН Иннокентий Постников.

СПОКОЙНЫМ ГОЛОСОМ Одно из подразделений службы — «Телефон неотложной психологической помощи» 051 (8 (495) 051 с мобильного). Сюда круглосуточно может позвонить каждый, кто испытывает психологический дискомфорт, и бесплатно получить консультацию специалиста. «На телефоне работают 37 специалистов, в смену выходят 7 человек. На одного консультанта приходится примерно 17 обращений в дневную смену и около 7 — в ночную. Смена — 12 часов: с девяти утра до девяти вечера, а консультация длится в среднем час. Между сменами у консультантов есть один отсыпной день и два выходных, и они опять заступают на 12-часовую смену», — говорит Любовь Терневская, руководитель филиала «Телефон неотложной психологической помощи». Она возглавляет это подразделение с 2017 года, при ней филиал переехал в это здание, рас-

положенное в центре города, из Люблино. Здесь в распоряжении сотрудников телефона доверия есть все самое необходимое для работы в круглосуточном режиме. В каждой комнате находятся по два-три человека. Рабочее место психолога — это стол, стул, телефон и компьютер с интернетом.

По словам Любови Терневской, требования к специалистам высокие, но есть и специфические особенности работы на телефоне — например, приветствуется мягкий тембр голоса. В случае необходимости психологи могут оперативно связаться с полицией и скорой помощью.

«Вы не бойтесь, сходите к онкологу, как вам и советуют, возьмите с собой кого-нибудь. В таких ситуациях хорошо рядом плечо иметь...» — объясняет кому-то спокойным голосом один из сотрудников службы лет 30. Человек на том конце провода боится идти к врачу, и он звонит сюда.

Популярность психологической помощи в Москве со стороны населения растет год от года. В текущем году на телефон неотложной психологической помощи уже позвонило на 3 тыс. человек больше, чем в прошлом году. В 2018 году на 051 позвонили более 57 тыс. человек, что также больше, чем в 2017 году, на 5%. Чаще люди стали обращаться в окружные подразделения МСППН, где оказываются комплексные услуги. Количество обращений на телефон 051 начиная с 2006 года увеличилось примерно вдвое, потому как позвонить сюда стало возможно не только с городского, но и с мобильного телефона, добавив код Москвы 8 (495).

«Есть у нас сектор детского телефона, его номер — 8 (800) 20 00 122, он относится к Фонду поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Этот номер обслуживают разные организации. У нас на нем работают три человека. К консультантам сводятся звонки из всех регионов, но этот телефон у нас работает только в дневном режиме. Еще в подразделении есть сектор интернет-консультирования, в рамках которого психологи консультируют клиентов по скайпу и отвечают на письма. Есть мобильный сектор экстренной психологической помощи — туда обращаются за срочными консультациями люди в остром кризисном состоянии. Когда клиенту недостаточно одного телефонного разговора, мы можем пригласить человека на очные консультации в окружные подразделения МСППН, что принципиально отличает нас от других телефонов доверия, ведь у клиента появляется возможность более глубокой проработки ситуации со специалистом», — говорит Любовь Терневская.

Получить консультацию психолога можно не только по телефону, но и в территориальных подразделениях службы. «В каждом округе находится подразделение МСППН, в некоторых — по два», — говорит Нина Петроченко. — В филиалах и отделах оказывают самые разные услуги: оч-

ные консультации, тренинги, психологическая реабилитация и диагностика, у нас работают семейные, детские, клинические психологи».

В Москве таких очных подразделений 22, один из них находится в жилом доме неподалеку от станции метро «Лухмановская». «За последние годы количество людей, желающих получить психологическую помощь, увеличилось настолько, что к психологу нужно записываться заранее. Часто приводят детей, приходят на консультации всей семьей», — говорит начальник отдела психологической помощи молодой семье «Кожухово» Татьяна Хамова.

Отдел гудит с утра до вечера. Сегодня здесь проводят тренинг по внутрисемейным отношениям: вокруг психолога собрались люди, которые слушают, отчего в семьях бывают конфликты и как их избежать.

АНАЛИЗИРУЯ ДЕТСТВО За приоткрытой дверью кабинета детского психолога возня и шум. Сегодня психолог Анна Хвацкая ведет тренинг по развитию эмоционального интеллекта, где дети учатся выражать на бумаге при помощи красок разные эмоции: злость, радость, обиду. Воспитанников восемь, уютный кабинет превратился в творческую мастерскую. «У нас сегодня второе занятие из десяти, а вообще все время аншлаг: на каждое занятие около десяти детишек приводят. Тренинг учит ребят анализировать свои эмоции, развивает эмпатию, учит проживать и выражать эмоции. Ко мне как детскому психологу ежедневно приводят трех-четыре детей. За последние два года количество клиентов увеличилось вдвое: детско-родительские отношения становятся важнейшим вопросом», — говорит Анна Хвацкая. В руках у психолога листки с отпечатком детской ладошки, раскрашенной в разные цвета — так дети рисовали эмоции.

По ее словам, популяризируется идея о сохранности детской психики, многие родители стали приводить своих детей не только на занятия, но и на консультации к специалистам. «В ходе консультаций мы нередко наблюдаем парентификацию — это когда взрослые навязывают ребенку роль родителя по отношению к матери и отцу. Например, мама может интересоваться у своей восьмилетней дочери, надо ей вступать в отношения с этим дядей или нет. Детей не оберегают от негатива, вовлекают в семейные конфликты, требуя принять сторону одного из родителей — все это может нанести непоправимую травму. Мы рекомендуем родителям переосмыслить прежде всего свое поведение», — говорит Анна Хвацкая.

Популярная услуга — консультация семейного психолога. Самыми частыми гостями тут бывают пары, преодолевающие кризисы семейной жизни трех-пяти лет. На втором месте внутрисемейные взаимоотношения в больших семьях, где под одной крышей живут сразу несколько поколений.

«За бесплатной психологической помощью могут обращаться пары и не состоящие в браке, но имеющие детей. При этом у одного из партнеров должна быть постоянная московская регистрация или родитель должен работать в Москве», — говорит Нина Петроченко.

Вообще спектр услуг разный: есть еще школы приемных родителей, школы для будущих мам и пап, психологические киноклубы, программы по повышению уверенности в себе, клубы личностного роста, арт-терапевтические программы. «Услуги предоставляются комплексно, в зависимости от проблемы и ее степени сложности — индивидуальное и семейное консультирование, групповые формы работы, реабилитация и многие другие диагностические, профилактические, терапевтические и развивающие психологические услуги», — отмечает Петроченко.

ВТОРОЕ ДЫХАНИЕ В штате службы работают 380 человек. Для того чтобы попасть на работу в городскую психологическую службу, нужно иметь высшее психологическое образование, трехлетний опыт работы психологом и хорошие рекомендации. Соответствие этим требованиям — первый этап отбора, финальные собеседования проводит директор. Работа у психологов интересная и насыщенная. Например, специалист, ведущий очный прием, в день может принять пять человек, кроме того, он пишет статьи, готовит методические материалы и ведет тренинги.

Психологам положен отпуск в 28 календарных дней, профсоюз МСППН предоставляет путевки на Кавказ и в Крым. Еще, чтобы избежать профессионального выгорания, у психологов есть возможность регулярно проходить супервизию. Это когда более опытный специалист выслушивает коллег и помогает им справиться с эмоциями, возникшими в результате общения со сложными клиентами, предотвращая, таким образом, возможное эмоциональное выгорание.

«К супервизору психологи нашего отдела ходят четыре раза в год как минимум. Беседа ведется по определенной схеме: как правило, обсуждают сложный случай, анализируют его особенности, выясняют, в чем была трудность на консультации. Задача супервизора — показать психологу пути выхода из сложившейся ситуации, показать историю под другим углом», — говорит Татьяна Хамова.

«Супервизия необходима. Например, у психологов, консультирующих по телефону на условиях анонимности, эмоциональное выгорание может наступить вдвое быстрее, чем у специалистов очного консультирования — мы заботимся о своих сотрудниках», — говорит Нина Петроченко. ■

Телефон неотложной психологической помощи: 051 (8 (495) 051 с мобильного).