

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2024.13.78.022

Динамика обращения на телефон доверия при нарушенной психической адаптации различного уровня на примере Чувашской Республики

Андреев Павел Олегович

Аспирант кафедры социальной и клинической психологии,
Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова,
428015, Российская Федерация, Чебоксары, просп. Московский, 15;
e-mail: pavel.a@bk.ru

Аннотация

Статья посвящена проблеме оказания психологической помощи по телефону доверия (ТД) на базе Республиканской психиатрической больницы в Чувашской Республике. Целью статьи является теоретическое обоснование в решении вопроса разграничения уровней психической дезадаптации и анализ статистических данных по запросам психологической помощи на ТД, которые отражают динамику востребованности удаленной психологической помощи. Прделанная работа дает понимание об уровне адаптации звонившего абонента на ТД и характера проблемы, которая впоследствии делает возможным выбрать более подходящий консультативный стиль и метод психологической помощи абонентам ТД. В рамках исследования была обработана информация по входящим звонкам за 8 лет – с 2015 по 2022 год, которые поступали на телефон доверия по Чувашской Республике. За это время было принято 44 115 вызовов. Все входящие звонки ранжировались по уровням адаптации/дезадаптации.

Для цитирования в научных исследованиях

Андреев П.О. Динамика обращения на телефон доверия при нарушенной психической адаптации различного уровня на примере Чувашской Республики // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2024. Т. 13. № 1А. С. 295-302. DOI: 10.34670/AR.2024.13.78.022

Ключевые слова

Уровни психической адаптации, телефон доверия, психологическая помощь, телефонное консультирование.

Введение

Психологическая помощь по телефону доверия (ТД) в сегодняшних реалиях как никогда востребована. Человек в течение жизни сталкивается со многими стрессовыми событиями, которые не всегда получается конструктивно решать. Дополнительное давление на психические адаптивные механизмы оказывают события последних лет: политические, экономические, стихийные катастрофы. Все они не проходят бесследно и несут за собой определенную разрушительную силу для психики человека [Ляшук, Головкин, 2018]. Когда мы говорим о здоровой психике, мы говорим о способности психической адаптации, которая является основным критерием здоровья или патологии [Emotional intelligence and psychological maladjustment in adolescence: A systematic review, www]. Для того чтобы увидеть, как меняется психическая адаптация под влиянием времени и текущих событий, которая в том числе сопряжена с травмирующими событиями, нужно исследовать этот вопрос в продолжительном временном отрезке, и исходя из этих данных мы сможем увидеть динамику поступающих проблем. Это даст нам возможность корректировать методы консультирования на ТД под меняющуюся потребность в тех или иных сферах.

Также актуальность и востребованность психологической помощи по ТД заключается в некоторых преимуществах: круглосуточная работа, бесплатные звонки, сохранность анонимности абонента и психолога, право абонента закончить разговор в любое время, гарантированная конфиденциальность [Гаганова, 2019]. Эти принципы в работе ТД делают его привлекательным и доступным для людей, которые оказались в трудной жизненной ситуации и которые по той или иной причине не могут посещать специалиста очно.

В ходе исследования были выделены четыре уровня адаптации: эффективная адаптация, неустойчивая адаптация, неустойчивая дезадаптация, устойчивая дезадаптация. Основой для такой модели стала работа Т.Г. Гадельшеной «Структурно-уровневая концепция психической адаптации».

Всем поступающим звонкам на ТД в период с 2015 по 2022 год был присвоен один из уровней адаптации исходя из состояния абонента и его проблемы. Это дало нам общую картину проблем психической адаптации абонентов ТД и показало возрастающую динамику звонков лицами с неустойчивой адаптацией, что указывает на актуальность проблемы.

Мы нацелены определить, в каком направлении происходит динамика запросов о психологической помощи на ТД, разработать концепцию уровней психической адаптации-дезадаптации.

В данной работе вопрос психической адаптации мы рассматриваем через призму нескольких подходов. Социально-психологическая адаптация представлена в научной литературе как взаимодействие личности и социальной среды, которая в норме приводит к приемлемым в обществе ценностям и поведению. В процессе социально-психологической адаптации достигается социально одобряемое поведение, формируются социально-психологические установки.

Психическая адаптация человека рассматривается как результат деятельности целостной самоуправляемой системы, деятельность, которая обусловлена не отдельными компонентами подсистем, а их взаимодействием [Patterns of Behavioral Adjustment and Maladjustment in Mental Retardation: Comparison of Children With and Without ADHD, www]. Результат функционирования всей системы и есть состояние психической адаптации, которое обеспечивает деятельность человека на уровне «оперативного покоя», что дает возможность

человеку не только эффективно противостоять различным природным и социальным факторам, но и целенаправленно влиять на них. Система психической адаптации находится в постоянной готовности к выполнению своих задач. Адаптация – один из основных критериев в понимании нормы и патологии в психической деятельности человека [Emotional intelligence and psychological maladjustment in adolescence: A systematic review, www].

По мнению Ю.А. Александровского, к проблеме адаптации и дезадаптации психической деятельности человека можно подойти с разных сторон. Проблема может быть рассмотрена с биологической точки зрения, которая также может иметь свою специфику: биохимическую, нейрофизиологическую, генетическую и т.д. [Александровский, 1976]. Также можно рассматривать проблему адаптации и в рамках социальных и психологических позиций. Но для понимания вопроса в полном объеме Александровский предлагает рассматривать проблему психической адаптации с точки зрения системного подхода, который разработал еще П.К. Анохин. Системный подход рассматривает способность психической адаптации как систему, обеспечивающую адаптированную психическую деятельность, как и другую функциональную систему, представляющую собой определенную совокупность подсистем, соединённых жесткими связями, находящимися в постоянном взаимодействии [Анохин, 1979]. Ю.А. Александровский выделяет следующие подсистемы: социально-психологических контактов; поиска, восприятия и переработки информации; обеспечения бодрствования и сна; эмоционального реагирования; эндокринно-гуморальной регуляции [Шпак, 2011].

Ф.Б. Березин дает следующее определение психической адаптации: *«Психическую адаптацию можно определить как процесс установления оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления свойственной человеку деятельности, который позволяет индивидууму удовлетворять актуальные потребности, реализовать связанные с ним значимые цели (при сохранении психического и физического здоровья), обеспечивая в то же время соответствие психической деятельности человека его поведению и требованию среды»* [Березин, 1988]. Также он отмечает, что исследования психической адаптации человека в современном мире имеет особую актуальность. Это связано с возрастанием интенсивности действия и увеличением числа факторов, которые усиливают динамичность отношений человека и окружающей его среды и провоцируют повышенные требования к адаптационным механизмам [Mental disorders considered as maladjustment or broken adaptation to the environment, www].

Процедура и методика исследования

Все поступившие звонки на ТД фиксируются с помощью специального кодификатора. В нем кратко отражены все запросы, которые входят в круг компетенций ТД, на основе этого кодификатора были разработаны уровни психической адаптации/дезадаптации. Были взяты основные характеристики обращения на ТД, такие как причина обращения на ТД, состояние соматической сферы, состояние психической сферы, состояние социальной сферы, состояние внутриличностного отношения у звонившего и его межличностных отношений. Все эти данные специалист ТД получает в ходе беседы с абонентом. Таким образом, все поступающие звонки ранжируются по четырем уровням адаптации/дезадаптации, что дает более обобщенную картину обращения на ТД и возможность дальнейшего изучения динамики характера запросов.

Уровни адаптации-дезадаптации

1. Эффективная адаптация. К этому уровню адаптации были отнесены звонки абонентов, которые обращались на ТД за общей информацией, не связанной с психическими или

соматическими проблемами и еще с какими-либо сложностями. Также к этому уровню относятся звонки с поздравлениями или благодарностями. У этих абонентов регистрируется психическое состояние как спокойное, без суицидального риска [Шпак, 2011].

2. Неустойчивая адаптация. Звонки, в которых основной причиной является недовольство поведением другого человека, соматическое состояние абонента в норме, отмечается эмоциональная неустойчивость, социальная сфера остается в рамках нормы, при этом межличностные отношения нарушены. Основная проблематика, с которой обращаются абоненты данного уровня адаптации, – это семейные конфликты, измена в отношениях, конфликты на работе, проблемы социальной адаптации, одиночество, безработица и т.д. У данных абонентов отмечаются следующие психические состояния: тревога, страх, печаль, грусть, обида, возмущение, злоба, гнев, ирония.

3. Неустойчивая дезадаптация. Звонки, в которых абонент просит непосредственно помощь и не видит возможности самостоятельно справиться со сложившейся ситуацией. Соматическое состояние может быть различным, психологическое состояние подавленное, состояние социальной сферы может быть различным, межличностные отношения нарушены, внутриличностные отношения также нарушены, могут присутствовать суицидальные высказывания и намерения суицида. Основная проблематика абонентов с данным уровнем дезадаптации: физическое и психологическое насилие, отсутствие или утрата смысла жизни, переживание инцеста ребенка, соматические заболевания, инвалидность и т.д. У данных абонентов отмечаются следующие психические состояния: тревога, страх, печаль, грусть, отчаяние, обида, возмущение, злоба, гнев, плач, ирония. Также абонент может находиться в состоянии алкогольного опьянения.

4. Устойчивая дезадаптация. Звонки, основная причина которых – неприятие и непонимание окружающими. Как правило, это люди, глубоко страдающие от психических или тяжелых соматических заболеваний, с грубыми психологическими нарушениями и нарушенными социальными и межличностными связями. Могут присутствовать суицидальные высказывания и намерения суицида. Основная проблематика звонивших с этим уровнем дезадаптации – это химические зависимости, психические заболевания. У данных абонентов отмечаются следующие психические состояния: тревога, страх, печаль, грусть, отчаяние, обида, возмущение, злоба, бредовые высказывания, ирония. Также эти абоненты могут быть в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

Выборка

В исследовании использовались данные звонков, которые поступали на ТД по Чувашской Республике в течение 8 лет, с 2015 года по 2022 год. За этот период времени было принято 44 115 звонков, из них 38 021 были активными, т.е. с этими вызовами работал специалист на ТД и каждый такой вызов был отнесен к определенному уровню адаптации/дезадаптации. Статистика звонков по уровням адаптации/дезадаптации представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Статистика звонков на ТД за период 2015-2022 годов

Год	Общее кол-во звонков (абс. значения)	Кол-во активных звонков (абс. значения)	Эффективная адаптация (%)		Неустойчивая адаптация (%)		Неустойчивая дезадаптация (%)		Устойчивая дезадаптация (%)	
			Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
2015	6508	5378	995	18,5	3448	64,11	304	5,65	631	11,73
2016	6041	4933	1026	20,79	2787	56,49	286	5,79	834	16,90
2017	5108	4301	750	17,43	2742	63,75	255	5,92	554	12,88

2018	4824	4079	725	17,77	2797	68,57	372	9,11	185	4,53
2019	5025	4452	677	15,20	3135	70,41	394	8,84	246	5,52
2020	5412	4989	614	12,30	3658	73,20	458	9,18	259	5,19
2021	6512	5767	476	8,25	4379	75,93	573	9,93	339	5,87
2022	4685	4122	397	9,63	2798	67,87	573	13,90	354	8,58

Источник: Статистические данные из журнала учета Телефона Доверия

Результаты и обсуждения

Изменение количества и качества запросов, поступавших на ТД, представлены в таблицах 2, 3, 4. В них видно, как менялся запрос на психологическую помощь по ТД.

Таблица 2 - Сравнение динамика звонков по уровням адаптации за 2015-2020 годы

Уровни адаптации	2015		2020		Достоверность различий	
	Абс.	%	Абс.	%	X ²	P
Эффективная адаптация	995	18,50	614	12,30	75,7357	0,0001
Неустойчивая адаптация	3448	64,11	3658	73,20	101,7808	0,0001
Неустойчивая дезадаптация	304	5,65	458	9,18	47,2910	0,0001
Устойчивая дезадаптация	631	11,73	259	5,19	141,1204	0,0001
Всего	5378	100	5767	100	–	–

Источник: Статистические данные из журнала учета телефона доверия

В 2015 году звонков от абонентов с эффективной адаптацией было больше по сравнению с 2020 годом, с неустойчивой адаптацией – меньше, неустойчивой дезадаптацией также звонков было меньше, а с устойчивой дезадаптацией – больше.

Таблица 3 - Сравнение динамика звонков по уровням адаптации за 2020-2022 годы

Уровни адаптации	2020		2022		Достоверность различий	
	Абс.	%	Абс.	%	X ²	P
Эффективная адаптация	614	12,30	397	9,63	16,3820	0,0001
Неустойчивая адаптация	3658	73,20%	2798	67,87	32,3682	0,0001
Неустойчивая дезадаптация	458	9,18	573	13,90	50,1248	0,0001
Устойчивая дезадаптация	259	5,19	354	8,58	41,4964	0,0001
Всего	4989	100	4122	100	–	–

Источник: Статистические данные из журнала учета телефона доверия

В 2020 году звонков от абонентов с эффективной адаптацией было меньше по сравнению с 2022 годом, с неустойчивой адаптацией – больше, неустойчивой дезадаптацией также звонков было меньше, а с устойчивой дезадаптацией – больше.

Таблица 4 - Сравнение динамика звонков по уровням адаптации за 2015-2022 годы

Уровни адаптации	2015		2022		Достоверность различий	
	Абс.	%	Абс.	%	X ²	P
Эффективная адаптация	995	18,5	397	9,63	146,8088	0,0001
Неустойчивая адаптация	3448	64,11	2798	67,87	14,7006	0,0001
Неустойчивая дезадаптация	304	5,65	573	13,90	189,4653	0,0001
Устойчивая дезадаптация	631	11,73	354	8,58	24,8343	0,0001
Всего	5378	100	4122	100	–	–

Источник: Статистические данные из журнала учета телефона доверия

В 2015 году звонков от абонентов с эффективной адаптацией было больше по сравнению с

2022 годом, с неустойчивой адаптацией – меньше, неустойчивой дезадаптацией также звонков было больше, а с устойчивой дезадаптацией – больше.

При установлении достоверности различий полученных данных использовался метод статистический измерений Хи-квадрат Пирсона. Полученные значения позволяют говорить о статистической достоверности. Полученные данные отображены в виде диаграммы на рисунке 1.

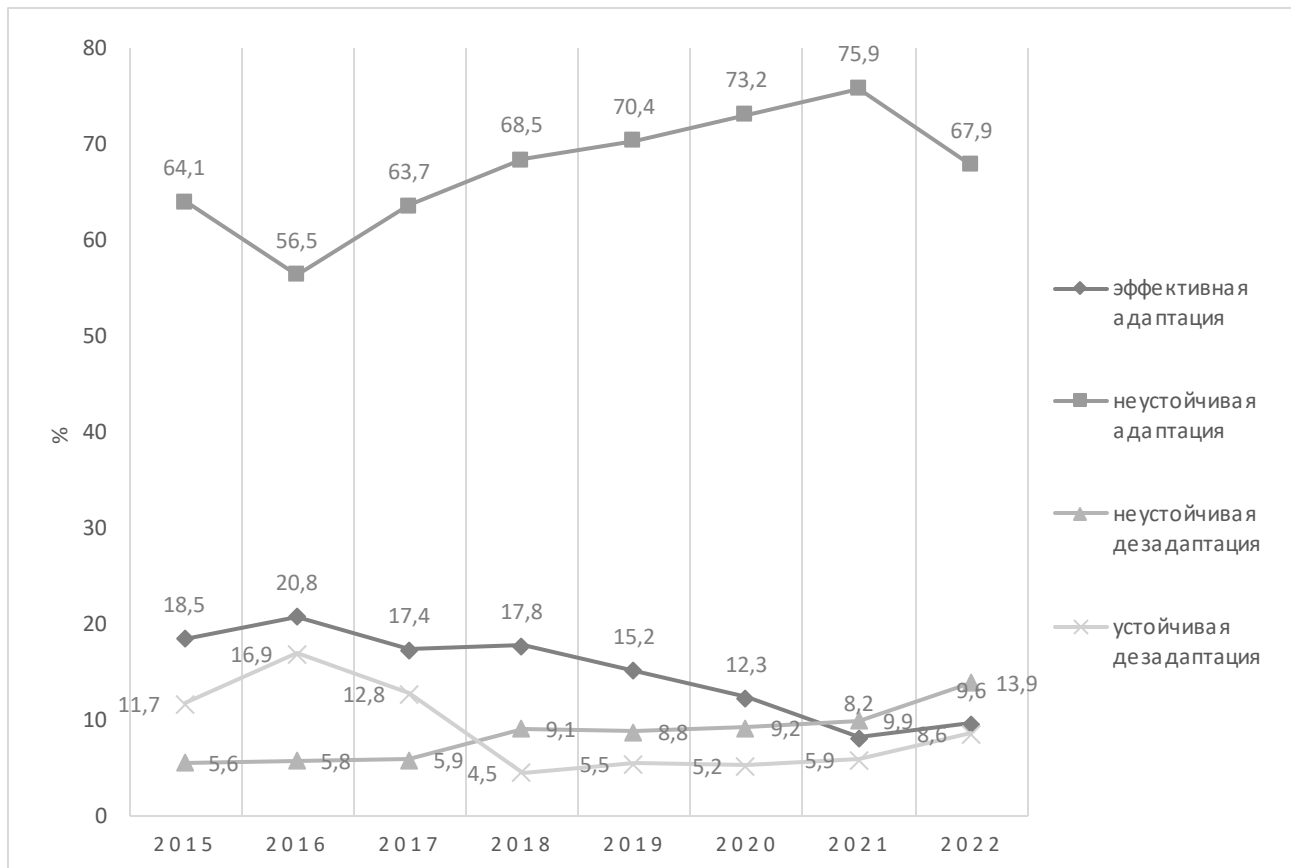


Рисунок 1 – Динамика обращения на ТД по уровням адаптации в период 2015-2022 годах

Заключение

Полученные данные отображают динамику звонков с 2015 года по 2022 год. Самое большое количество звонков поступает от абонентов, которых идентифицировали как абоненты с неустойчивой психической адаптацией. Как видно на графике, с 2016 года заметен рост звонков абонентов с неустойчивой дезадаптацией. Анализ звонков данных абонентов помог вывести ряд закономерностей, повлиявших на рост звонков: с 2016 года активно начали устанавливать билборды с контактами телефона доверия, в бюджетных организациях в рамках психического здоровья начали проводить ежегодно семинары, где также рекомендовали обращаться на телефон доверия в случаях, когда нужна психологическая помощь. Звонки от абонентов с эффективным уровнем адаптации с 2016 года снижались, как правило, это звонки, в которых запрос не был связан с основной работой телефона доверия. Звонки абонентов с уровнем устойчивой дезадаптации с 2016 снижались. Количество звонков абонентов с неустойчивой дезадаптацией с 2017 года незначительно выросло к 2022 года.

Полученные в ходе анализа данные звонков, поступающих на телефон доверия в Чувашской Республике, дают возможность оценить основной запрос к психологу телефона доверия и сформировать определенные методические и образовательные рекомендации для психологов телефона доверия, которые будут способствовать повышению качества оказываемой психологической помощи.

Библиография

1. Александровский Б.Ю. Состояние психической дезадаптации и их компенсация. Л.: Наука, 1976. 272 с.
2. Анохин П.К. Избранные труды. Системные механизмы высшей нервной деятельности. М.: Наука, 1979. 453 с.
3. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. Л.: Наука, 1988. 270 с.
4. Гаганова О.С. Психологическая помощь по «телефону доверия» при переживании расставания // Социальное развитие современного российского общества: достижения, проблемы, перспективы. 2019. № 11. С. 63-67.
5. Ляшук А.В., Головкин О.Н. Телефон экстренной психологической помощи: методический аспект // Материалы 3-й всероссийской конференции молодых ученых «Техносфера XXI века». Севастополь: Севастопольский государственный университет, 2018. С. 111-113.
6. Теслинов И.В., Усков В.М., Шуткин С.Н. Роль психической дезадаптации в формировании синдрома психических нарушений // Проблемы обеспечения безопасности при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. 2014. № 1(3). С. 99-105.
7. Шпак Л.Л. Социальная дезадаптация: признаки, механизмы, уровни // Социологические исследования. 2011. № 3(323). С. 50-55.
8. Emotional intelligence and psychological maladjustment in adolescence: A systematic review. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140197114000487>.
9. Mental disorders considered as maladjustment or broken adaptation to the environment. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1654298>.
10. Patterns of Behavioral Adjustment and Maladjustment in Mental Retardation: Comparison of Children With and Without ADHD. URL: <https://meridian.allenpress.com/ajidd/article-abstract/105/4/236/702/Patterns-of-Behavioral-Adjustment-and>.

The dynamics of contacting the helpline in case of impaired mental adaptation of various levels, using the example of the Chuvash Republic

Pavel O. Andreev

Postgraduate Student of the Department of social and clinical psychology,
I.N. Ulianov Chuvash State University,
428015, 15 Moskovskii ave., Cheboksary, Russian Federation;
e-mail: pavel.a@bk.ru

Abstract

The article is devoted to the problem of providing psychological assistance via a helpline on the basis of the Republican Psychiatric Hospital in the Chuvash Republic. The purpose of the work is a theoretical justification in solving the issue of delineating the levels of mental maladjustment and analyzing statistical data on requests for psychological assistance at a helpline, which reflect the dynamics of demand for remote psychological assistance. The work performed gives an understanding of the level of adaptation of the caller to a helpline and the nature of the problem, which subsequently makes it possible to choose a more appropriate counseling style and method of psychological assistance to helpline subscribers. As part of the study, information on incoming calls

for 8 years from 2015 to 2022 was processed. During this time, 44,115 calls were received. All incoming calls were ranked according to the levels of adaptation / maladaptation.

For citation

Andreev P.O. (2024) Dinamika obrashcheniya na telefon doveriya pri narushennoi psikhicheskoi adaptatsii razlichnogo urovnya na primere Chuvash-skoi Respubliki [The dynamics of contacting the helpline in case of impaired mental adaptation of various levels, using the example of the Chuvash Republic]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 13 (1A), pp. 295-302. DOI: 10.34670/AR.2024.13.78.022

Keywords

Levels of mental adaptation, helpline, psychological assistance, telephone counseling.

References

1. Aleksandrovskii B.Yu. (1976) *Sostoyanie psikhicheskoi dezadaptatsii i ikh kompensatsiya* [State of mental maladjustment and their compensation]. Leningrad: Nauka Publ.
2. Anokhin P.K. (1979) *Izbrannye trudy. Sistemnye mekhanizmy vysshei nervnoi deyatel'nosti* [Selected works. Systemic mechanisms of higher nervous activity]. Moscow: Nauka Publ.
3. Berezin F.B. (1988) *Psikhicheskaya i psikhofiziologicheskaya adaptatsiya cheloveka* [Mental and psychophysiological adaptation of a person]. Leningrad.
4. *Emotional intelligence and psychological maladjustment in adolescence: A systematic review*. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140197114000487> [Accessed 15/01/2024].
5. Gaganova O.S. (2019) Psikhologicheskaya pomoshch' po «telefonu doveriya» pri pe-rezhivanii rasstavaniya [Psychological assistance via a “helpline” when experiencing a breakup]. *Sotsial'noe razvitie sovremennogo rossiiskogo obshchestva: dostizheniya, problemy, perspektivy* [Social development of modern Russian society: achievements, problems, prospects], 11, pp. 63-67.
6. Lyashuk A.V., Golovko O.N. (2018) Telefon ekstremnoi psikhologicheskoi pomo-shchi: metodicheskii aspekt [Emergency psychological help telephone: methodological aspect]. In: *Materialy 3-i vserossiiskoi konferentsii molodykh uchennykh «Tekhnosfera XXI veka»* [Proc. All-Russian Conf. “Technosphere of the XXI Century”]. Sevastopol: SevastopolState University, pp. 111-113.
7. *Mental disorders considered as maladjustment or broken adaptation to the environment*. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1654298> [Accessed 15/01/2024].
8. *Patterns of Behavioral Adjustment and Maladjustment in Mental Retardation: Comparison of Children With and Without ADHD*. Available at: <https://meridian.allenpress.com/ajidd/article-abstract/105/4/236/702/Patterns-of-Behavioral-Adjustment-and> [Accessed 15/01/2024].
9. Shpak L.L. (2011) Sotsial'naya dezadaptatsiya: priznaki, mekhanizmy, urovni [Social maladaptation: signs, mechanisms, levels]. *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological studies], 3(323), pp. 50-55.
10. Teslinov I.V., Uskov V.M., Shutkin S.N. (2014) Rol' psikhicheskoi dezadapta-tsii v formirovanii sindroma psikhicheskikh narushenii [The role of mental maladaptation in the formation of the syndrome of mental disorders]. *Problemy obespecheniya bezopasnosti pri likvidatsii posledstviy chrezvychaynykh situatsii* [Problems of ensuring safety in the liquidation of consequences of emergency situations], 1(3), pp. 99-105.