**Телефонное консультирование как помощь подросткам**

**1. Подростковый период с точки зрения физиологии**

Если рассматривать подростковый возраст со строго биологический позиций, то он может быть определен как период физического и полового созревания ребенка, когда в его организме происходят важные изменения, вызванные процессом роста.

Подростковый период называют еще пубертантным периодом.

Этот период наступает у девочек двумя годами раньше, чем у мальчиков. С ускоренным ростом связаны заметные перемены пропорций тела. Они происходят непрерывно, начиная с самого раннего возраста, но во время полового созревания наиболее выражены. Изменение пропорций тела подчиняется общим законам: усиление роста кистей и стоп, затем бедер, груди и плеч, в последнюю очередь - туловище.

В этом периоде начинают работать активно эндокринные железы, вырабатывая гормоны - биохимические вещества, которые поступают непосредственно в кровеносную систему. Гормоны выполняют функцию средства внутренней коммуникации, сообщая различным клеткам, когда и как они должны действовать.

К таким гормонам относится: гормон роста; гонадотропные гормоны, которые отвечают за работу половых желез; эстрогены, вырабатываемые женскими половыми железами; андрогены - мужские половые гормоны; тестостерон-гормон роста волос на теле, развития скелета.

Начинают работать надпочечники, которые так же вырабатывают гормоны. Под воздействием гормонов происходит развитие вторичных половых признаков т. к. пубертатный период - это период созревания не только репродуктивных органов, но и появление волос на теле, изменение голоса, формирование зрелых очертаний мужской и женской фигуры и другие, менее значительные процессы.

На созревание подростков во многом влияют:

конституция и генетические данные;

питание;

климат и время года;

социоэкономические воздействия.

**2. Развитие подростков с точки зрения психологии**

Несмотря на многочисленные и часто резкие перемены, происходящие с подростком в период взросления, развитие личности идет скорее плавно, нежели скачками. Существует несколько теорий развития личности. Мне бы не хотелось рассматривать их все и проводить сравнительный анализ. Я хочу обратить внимание на эмоциональные изменения, которые происходят у подростков. Развитие личности, как мне кажется, идет двояким образом: с одной стороны процесс личностного созревания идет постепенно, эмоциональные изменения никак не сопоставляются с резким ускорением роста или гормональной перестройкой; с другой стороны, несмотря на взросление, индивид сохраняет важные особенности и признаки своей личности.

На развитие личности влияют различные факторы, такие как отношения между родителями, социальное положение, референтная группа. Но на этом я остановлюсь подробнее позже.

Мне хочется обратить внимание на концепцию Абрахама Маслоу и те аспекты, которые он рассмотрел в ней. Уделив внимание основным потребностям, которые выделил он. Хочу напомнить, что эта теория развивалась под воздействием экзистенциализма, т.е. взгляд на человека из конкретного и специфического осознания уникальности бытия отдельного человека, существующего в конкретный момент времени и пространства.

Наиболее важная концепция, которую извлекли гуманистические психологи из экзистенциализма, - это концепция становления. Т. е. человек никогда не бывает статичен, он всегда находится в процессе становления.

Маслоу полагал, что люди мотивированы для поиска личных целей, и это делает их жизнь значительной и осмысленной. Мотивационные процессы являются сердцевиной гуманистической теории личности. Маслоу описал человека как» желающее существо», который редко достигает состояние полного, завершенного удовлетворения. Т.е. жизнь человека характеризуется тем, что люди почти всегда чего-то желают.

Под потребностью в гуманистической психологии подразумевается нужда в чем-либо, возникшая в результате расхождения между существующими запросами и возможными их удовлетворением. Многие потребности в период взросления возникают впервые или изменяются. Маслоу предположил, что все потребности человека врожденные, или инстиктоидные, и что они организованы в иерархическую систему приоритета или доминирования, согласно которой высшая потребность как ситуативно, так и генетически, возникают только после удовлетворения потребностей предшествующего уровня.

) физиологические потребности - стремление к физической и сексуальной активности, а также к высокой оценке своего физического развития;

) потребности безопасности и защиты - многочисленные биологические и психологические изменения, последствия которых с трудом поддаются изменениям в юношеском возрасте, усиливают потребности в безопасности. Ее ищут не в семье, а скорее в группе ровесников, влияние которых сильнее, чем у референтной группы взрослых в семье и за ее пределами;

) потребности принадлежности и любви - отдаление от родительского дома, чувства не понятости, стремление к независимости, а также новые когнитивные способности часто приводят к сильной изоляции молодых людей, что повышает их потребность в любви и превосходстве;

) потребности самоуважения - желание проверить новые когнитивные способности, добиться уважения и высокой социальной оценки, попытка произвести впечатление на лиц другого пола;

) потребности самоактулизации - стремление к развитию в подростковом возрасте собственной личности свойственно всем культурам. Оно часто связано с мотивацией достижения и перекликается с потребностью в признании.

Значение упомянутых потребностей и мотивов неодинаково в разные периоды взросления. В то время как в раннем подростковом возрасте сильна ориентация на сверстников, отчасти выражается в повышенном конформизме, это влияние ослабевает в позднем подростковом возрасте сменяясь повышенным стремлением к самореализации и индивидуализации.

В дополнение к своей иерархической концепции мотивации Маслоу выделил две глобальные категории мотивов человека: дефицитные мотивы и мотивы роста.

Первые заключают в себе чуть больше, чем низкоуровневые потребности в мотивационной иерархии, особенно, что, касается наших физиологических требований и требований безопасности. Дефицитарная мотивация нацелена на изменение существующих условий, которые воспринимаются как неприятные, фрустрирующие или вызывающие напряжение.

Мотивы роста имеют отдаленные цели, связанные со стремлением актулизировать наш потенциал. Мотивация роста предполагает не столько уменьшение напряжения, сколько расширение кругозора.

Но мотивы роста приобретают актуальность главным образом после того, как в достаточной мере удовлетворены дефицитные мотивы.

Эрик Эриксон модифицировал созданную Фрейдом теорию психосексуального развития, использовав открытия современной социальной психологии и антропологии. В книге «Детство и общество» он разделил жизнь человека на восемь отдельных стадий психосоциального развития эго. Согласно его утверждению, эти стадии являются результатом эпигенетического развертывающегося «плана личности», который наследуется генетически. Эпигенетическая концепция развития (по-гречески дословно «после» и «рождение, происхождение») базируется на представлении о том, что каждая стадия жизненного цикла наступает в определенное для нее время, а также о том, что полноценно функционирующая личность формируется только путем прохождения в своем развитии последовательно всех стадий. Кроме того, согласно Эриксону, каждая психосоциальная стадия сопровождается кризисом - поворотным моментом жизни индивидуума, который возникает как следствие достижения определенного уровня психологической зрелости и социальных требований, предъявляемых к индивидууму на этой стадии. Каждый психосоциальный кризис, если рассматривать его с точки зрения оценки, содержит и позитивный и негативный компоненты.

По мнению Эриксона, главная задача индивида заключается в том, что бы, переходя с одного жизненного этапа на другой, обрести позитивную самоидентичность. Формирование идентичности начинается еще до наступления подросткового периода и с ее окончанием не завершается. Этот процесс продолжается в течение всей жизни человека и протекает во многом бессознательно.

Подростковый период, на который приходится пятая стадия в схеме жизненного цикла Эриксона, считается важным периодом в психосоциальном развитии человека. Психосоциальный параметр, появляющийся в юности, на положительном полюсе предстает в виде эго-идентичности, на отрицательном полюсе - в виде ролевого смещения. Задача, с которой встречаются подростки, состоит в том, что собрать воедино все имеющиеся к этому времени знания о самих себе и интегрировать эти многочисленные образы себя в личную идентичность, которая представляет осознание, как прошлого, так и будущего, которое логически следует из него. Эриксон подчеркивает психосоциальную сущность эго-идентичности, обращая пристальное внимание не на конфликты между психологическими структурами, а скорее на конфликт внутри самого эго - т.е. на конфликт идентичности и ролевого смещения. Эго-идентичность Эриксон определяет так: «Появляющаяся интеграция в форме эго-идентичности - это больше, чем сумма идентификаций, приобретенных в детстве. Это сумма внутреннего опыта, приобретенного на всех предшествующих стадиях, когда успешная идентификация приводила к успешному уравновешиванию базисных потребностей индивидуума с его возможной одаренностью. Таком образом, чувство эго-идентичности представляет собой возросшую уверенность индивида в том, что его способность сохранять внутреннюю тождественность и целостность согласуется с оценкой его тождественности и целостности, данной другими».

Конфликт идентичности у подростков Эриксон разделил на семь частей:

. Временная перспектива или расплывчатость чувство времени;

. Уверенность в себе или застенчивость;

. Экспериментирование с различными ролями или фиксация одной роли;

. Ученичество или паралич трудовой деятельности;

. Сексуальная поляризация или бисексуальная ориентация;

. Отношения лидер / последователь или неопределенность авторитета;

. Идеологическая убежденность или размытость системы ценностей.

Идентичность состоит из многих компонентов: психических, сексуальных, социальных, профессиональных, моральных, идеологических и психологических качеств, совокупность которых образует целостную личность. Некоторые аспекты идентичности формируются легче, чем другие. Идентичность бывает позитивная и негативная. Подросток с позитивной идентичностью легче избавляется от внутренних конфликтов. Кроме того, развитие идентичности влияет на процесс формирования личных отношений между подростками. Подростки ощущают тягу к тем, чей статус идентичности аналогичен их собственному. Другие подростки выбирают такие формы поведения, которые помогают снизить чувство тревоги, порожденное неопределенной или незавершенной идентичностью. Некоторые делают попытку ухода, обращаясь к таким интенсивным и быстродействующим методам, как злоупотребление наркотиками или участие в оргиях. Острые эмоции временно заслоняют чувство недостаточной самоидентичности. Подросток может заменить истинное самоопределение временной идентичностью, став членом многих клубов и организаций. Некоторые пытаются временно усилить свою идентичность, совершая акты вандализма, участвуя в спортивных соревнованиях или популярных конкурсах. Другой распространенной уловкой является создание бессодержательной идентичности, проявляющейся в различных чудачествах. Идентичность можно описывать, пользуясь общим понятием Я-концепции. Это понятие одновременно и персональное и социальное - поскольку отражает образ Я и в тоже время включает в себя групповой образ Мы, коллективную идентичность. Самость, или Я-концепция определяется в теории Карла Роджерса как «Организованный последовательный концептуальный гештальт, составленный из восприятий свойств «Я», или «меня» и восприятий взаимоотношений «Я», или «меня» с другими людьми и с различными аспектами жизни, а также ценности, связанные с этими восприятиями. Это гештальт, который доступен к осознованию, хотя не обязательно осозноваемый». Т.е Я-концепция означает концепцию человека о том, что он собой представляет. Она отображает те характеристики, которые человек воспринимает как часть себя. Я - концепцию можно также рассматривать как совокупность множества Я-концепций, каждая из которых сформирована по отношению к какой-либо роли.

Рут Стренг выделила четыре основных аспекта Я:

. Общая или основная Я-концепция, т.е. представление подростка о собственной личности и «восприятие своих способностей, а также статуса и ролей во внешнем мире»

. Временные или переходные Я-концепции. Они зависят от настроения, ситуации, от прошлых или текущих переживаний. Недавно полученная плохая оценка на экзамене может создавать у подростка временное ощущение собственной глупости; критическое замечание родителей может спровоцировать снижение на какой-то срок самооценки.

. Социальное Я подростка. Это представления подростка о том, что о нем думают другие люди. Представление о том, как его воспринимают другие, окрашивает и взгляды подростка на самого себя. Взаимоотношения с другими людьми сотрудничество и соперничество влияют на формирование идентичности. Она развивается в процессе социальных взаимодействий, включающих в себя как преемственность и единство Я, так и идентификацию с объектами, находящимися за пределами Я.

Составной частью Я-концепции является чувство социального статуса, то есть текущее или будущее положение в социальной системе в представлении индивида.

Идеальное Я. Это то, каким подросток хотел бы стать. Эти представления могут быть реалистическими, заниженными или завышенными. Заниженное идеальное Я препятствует достижениям; завышенный образ идеального я может привести к фрустрации и снижению самооценки. Реалистические Я-концепции способствуют принятию самого себя, психическому здоровью и достижению реалистических целей.

Составив представления о себе, подросток должен оценить полученную картину. Как он оценивает самого себя в собственном восприятии? Способствует ли эта оценка самовосприятию и самоодобрению, появлению чувства собственной ценности? Если да, то его самооценка достаточна для того, что бы принять самого себя и жить с этими представлениями о себе. Поскольку людям необходима самооценка, то должна существовать связь между их Я-концепцией и идеальным Я. Карл Роджерс был одним их самых выдающихся современных ученых в области теоретических и экспериментальных исследований структуры идеального Я. Он видел конечную цель развития личности в достижении соответствия областей явлений и жизненного опыта концептуальной структуре Я. Достижение такого соответствия приводит к освобождению от внутренних конфликтов и тревоги. Представления о себе, Я в собственном восприятии и идеальное Я начинают сливаться, поэтому индивид может бесконфликтно принять самого себя. Его самовосприятие и отношение с другими людьми приводят к принятию самого себя и самоуважению. Если между образом Я во взаимоотношениях с другими, и Я в собственном восприятии индивида или идеальным Я возникает расхождение, то это приводит к психологическим проблемам.

Самооценка напрямую зависит от адекватной Я-концепции. Окружающие часто отвергают подростков с низкой самооценкой. Принятие других людей и принятие индивида другими людьми, особенно близкими друзьями, связано с уровнем самооценки: самый высокий уровень принятия отмечается в группах с умеренной самооценкой, а самый низкий - в группах с низкой самооценкой. Одним из признаков нарушений, возможных в подростковом возрасте, является неспособность дружить или знакомиться с новыми людьми. Плохая социальная адаптация, которая связана с негативной Я - концепцией и низкой самооценкой, может проявляться по-разному. Подростки с низкой самооценкой имеют тенденцию к полной незаметности в обществе. Их не выбирают в лидеры, они не умеют постоять за себя или высказать свое мнение по волнующим их вопросам. Если подросток не принимает себя, презирает себя, то он будет презирать других. Также существует зависимость между достижениями в учебе и Я - концепцией. Хорошие ученики чаще всего испытывают чувство собственной значимости и несколько лучше относятся к самим себе. Однако эта связь является двух сторонней. Учащиеся с высокой самооценкой имеют более высокую успеваемость и те, кто хорошо учится, имеют более высокую самооценку. Одной из причин этой взаимозависимости является то, что у уверенных в себе учащихся существует мотивация подтвердить то, что они о себе думают, и они обладают смелостью, что бы это сделать. Ученики с негативными установками по отношению к себе ограничивают свои достижения.

Самооценка подростков-правонарушителей ниже, чем у подростков, не нарушающих законы. Противоправное поведение, возможно, является способом компенсации неадекватной Я-концепции юных правонарушителей. Одна из теорий заключается в том, что, обладая низкой самооценкой, они следуют девиантным моделям поведения, чтобы уменьшить чувство неприятия самого себя. Когда поведение таких подростков соответствует их низкому мнению о самих себе, чувство самоуничтожения и неприятия себя уменьшается. Желая восстановить самоуважение, они присоединяются к девиантным группам, где получают одобрение, в котором им отказывает остальная часть общества. Т.о., адекватная самооценка защищает подростка от противоправного поведения; у того, кто считает себя «хорошим человеком» формируется внутренние ограничения, удерживающие от противоправных поступков.

Формирование положительной Я-концепцией является важным процессом в подростковый период. Какие же факторы влияют на ее формирование?

Я-концепция отчасти определяется тем, что о нас думают другие, или тем, что мы принимаем за их отношение к нам. Однако не все люди одинаково сильно влияют на нас. Значимые другие - это те, кто играет в нашей жизни большую роль. Они влиятельны, и их мнение имеет большой вес. Уровень воздействия значимых других на индивида зависит от степени их участия в его жизни, близости отношений, социальной поддержки, которую они оказывают. Для подростков такими значимыми людьми являются, прежде всего, родители и отношения с родителями, а также родительский интерес, методы воспитания. Эмоциональное качество отношений в семье подростка связано с высоким уровнем самооценки. Самооценка подростков зависит от готовности родителей предоставить им самостоятельность, принять их, от гибкости родителей, от удовлетворения совместной деятельности, а также от родительской поддержки, участия и руководства. Подросток будет иметь высокую самооценку, если родители заботятся о нем и проявляют к нему интерес. Родители подростков с низкой самооценкой часто бывают, непоследовательны в своих ожиданиях и методах воспитания. Иногда родители слишком многое запрещают или чрезмерно критично относятся к детям, вплоть до полного неприятия. Например, подростки, на которых оказывают сильное давление, что бы они достигли успехов в учебе, как правило, имеют низкую самооценку и ощущают себя неспособными достичь целей, поставленных для них родителями.

Основную роль в формировании положительной Я-концепции играет не тип структуры семьи, а фактор качества и гармоничности межличностных отношений. Однако при разводе можно наблюдать понижения самооценки. Но обычно это временное явление.

В подростковом возрасте Я-концепция постепенно стабилизируется. Тем не менее, подростки чрезвычайно чувствительны к важным событиям и переменам в своей жизни. В одной работе было обнаружено снижение уровня Я - концепции учащихся после того, как они со своими семьями переехали в другой город. Чем чаще совершались переезды и чем меньше времени прошло после последнего из них, тем сильнее было негативное влияние на Я - концепцию. «Подростки, попавшие в дурную компанию и начинающие принимать девиантные нормы поведения, могут проявлять меньше самоуважения и повышенную склонность к самоуничтожению».

Ни один аспект психологии подросткового возраста не привлекал к себе такого большого внимания, какое в течение многих лет уделялось вопросам Я-концепции, самооценки идентичности.

По сравнению с детским возрастом подростки оказывают повышенное внимание к телу и его функциям. Они начинают усиленно заботиться о своей внешности; их волнует такие вопросы, как собственная привлекательность, телосложение, вес.

Скорое завершение физического развития у подростков ведет к тому, что они сравнивают себя со сверстниками, усиливают наблюдение за собственным телом, часто вызывают озабоченность и опасения, что развитие отклоняется от нормы. «Осознание соматических изменений и их включение в схему тела (совокупность когнитивных представлений о собственном теле) - одна из важнейших проблем периода полового созревания. На ее разрешение воздействуют как внутренние (аффект, эротическая и сексуальная привлекательность, регуляция настроений, влечений, механизмы психической переработки, познавательные способности, внутренние психологические конфликты), так и внешние (оценка и интерпретация физических изменений окружающих, нормы и идеалы внешнего вида и поведения, социальная поддержка и т.д.) переменные».

Из-за широкой изменчивости процессов роста и стремление подростков сравнивать себя со сверстниками у многих из них наибольшее значение имеет чувство собственной значимости и самооценки. Положительная самооценка зависит от физической привлекательности и внешнего облика. На подростков оказывает глубокое влияние традиционный для их культурной среды идеальный образ внешности и телосложения. Это один из важнейших компонентов подростковых взаимоотношений, потому что высокая самооценка влияет на личностные качества, адаптацию в обществе и на овладевание широким навыком межличностных отношений.

Помимо внимания к своему телу у подростков возрастает интерес к сексу как к эротическим ощущениям и их выражению. Подростки начинают сравнивать свои представления с мнениями других людей и проводят много времени за разговорами о сексе, рассказывают сексуальные анекдоты, пользуются сексуальным сленгом. Постепенно подростков начинают интересовать сексуальные эксперименты с участием других. Отчасти это вызывается любопытством; отчасти - стремлением к сексуальной стимуляции и разрядке; отчасти - потребностью в любви, нежности и принятии другим человеком.

Формирование половой зрелости в период подросткового возраста происходит двояким образом:

биологический процесс ее становления;

психосоциальный процесс усвоения индивидом половой роли и признание ее обществом.

Ремшмидт, в своей книге «Подростковый и юношеский возраст» говорит о том, что эти оба процесса идут не синхронно, а более или менее разделены во времени. В сексуальном развитии подростка наряду с генетическими факторами решающее значение имеют полоролевое поведение родителей и первые собственные опыты с сексуальными партнерами.

Как я уже и упоминала, основной движущей силой подростковой сексуальности являются эмоциональные потребности, которые чаще всего к сексу никакого отношения не имеют. Эти эмоциональные потребности включают в себя желание ощутить чью-то нежность, избавиться от одиночества, повысить самооценку. Когда подростки пытаются удовлетворить посредством секса другие свои нужды, возникают новые проблемы. Если получить эмоциональное удовлетворение не удается, результатом может стать усугубление депрессии, понижение самооценки, уменьшение степени близости, повышенная удовлетворенность сексом. Опасность состоит в том, что у подростка могут сформироваться незрелые, не приносящие удовлетворения отношения и сексуальные привычки, которые он перенесет и во взрослую жизнь.

О сексуальной революции написано очень много, и она имеет свои положительные и отрицательные стороны.

Большинство подростков стало гораздо откровеннее и честнее по отношению к сексу, и могут без колебаний говорить о нем. Революция принесла за собой изменения в установках и поведении. Сейчас мы способны проявлять терпимость и принимать не один стандарт сексуального поведения, а множество. Я бы сказала, что современные подростки являются сторонниками индивидуальной этики, т.е. считают, что каждый человек должен сам выбирать для себя правила поведения. Однако, несмотря на эти положительные стороны, имеет место быть распространение болезней, передающихся половым путем, количество внебрачных детей, абортов и внебрачных беременностей. Зачастую это происходит из-за того, что большинство молодых людей еще не научились ответственно подходить к предохранению.

Можно предположить, что это происходит из-за недостаточной информированности подростков по вопросам пола или имеют искаженное представление в тех или иных вопросах. В проводимых исследованиях чаще всего подростки упоминают в качестве источника информации по вопросам пола друзей, затем школу, книги, журналы и родителей. Некоторые получают информацию из телевиденья и кино. Однако я хочу уделить внимание, что родители играют не самую главную роль в половом просвещении детей. Т. к. некоторые стесняются разговаривать на эти темы или делают это негативными способами, внушая детям порой не совсем адекватное отношение к сексу. Другим тяжело преодолеть границу инцеста между собой и подростками, т.е. разговор о сексе отождествляется с чуть ли не символическим инцестом. Половая безграмотность самих родителей или плохая осведомленность тоже являются барьером в обсуждении с подростком темы секса. В школе практически не обсуждаются проблемы пола и просвещения, ограничиваясь знаниями по физиологии. Хотя школа является единственным общественным институтом, который охватывает всех подростков, и поэтому у нее имеется уникальная возможность охватить тех подростков, которым больше всего необходимо просвещение по вопросам пола.

**3. Развитие подростков с точки зрения социальной психологии и педагогики**

Помимо физиологического и психологического развития подростки развиваются социально т. к. человек живет в обществе и не может быть свободным от общества. Именно в обществе идет развитие индивида, и процесс идентичности не мог бы протекать, да и другие процессы, если бы человек не был вплетен в систему социальных отношений. Мир изменяется, изменяемся вслед за ним и мы. Развитие сегодняшнего поколения детей отличается от развития того поколения, что было до него. Развитие напрямую зависит от воспитания, от влияния родителей, сверстников, школы. Как же назвать процесс развития человека во взаимодействии с окружающим его миром? Мудрик в книге «Смутное время и социализация» этот процесс называет процессом адаптации человека в обществе, усвоение человеком и реализации определенных культурных норм, ценностей и правил. Однако он же утверждает, что нет однозначного толкования понятия социализация, и рассматривает два подхода: психоаналитический (вхождение изначально ассоциализированного или антисоциального индивида в общественную среду и адаптация к его условиям) и интеракционистский (процесс и следствие межличностного взаимодействия людей). Т. е. социализация двухсторонний процесс: с одной стороны, индивид усваивает социальный опыт, входя в социальную среду, в систему социальных связей, а с другой стороны, он активно воспроизводит систему социальных связей за счет активного вхождения в среду. Мудрик выделяет этапы социализации, которые в своих временных рамках, в принципе совпадают с рамками Эриксона. Меня больше интересуют факторы социализации, которые рассмотрел Мудрик в книге «Социальная педагогика»:

Мегафакторы - космос, планета, мир;

Макрофакторы - страна, этнос, государство, общество;

Мезофакторы - тип поселения и средства массовой информации;

Микрофакторы - семья, группа сверстников, воспитание, школа.

К механизмам социализации Мудрик относит:

Запечатление - фиксирование человеком на подсознательном уровне особенностей воздействия на него;

Подражание - усвоение социального опыта;

Идентификация - отождествление себя с другим человеком, группой;

Рефлексия - внутренний диалог, анализ прошедших с индивидом событий.

Наиболее важными факторами социализации являются микрофакторы и мезофакторы т.к. имеют наиболее сильное влияние на социализацию индивида.

Семья - важный институт социализации подросткового поколения. Она представляет собой персональную среду жизни и развития детей, подростков, качество которых определяется рядом параметров конкретной семьи:

демографически - структурный (большая, полная, многодетная семья);

социокультурный (образовательный уровень родителей);

социоэкономический (имущественные характеристики);

технико-гигиенические (условия проживания, особенности образа жизни).

При изучении социальной значимости семьи, отмечается важная роль родителей в процессе формирования личности ребенка. Влияние родителей в период взросления можно считать основным; родители существенным образом воздействуют на усвоение детьми общественных, религиозных и политических ценностей; помогают им понять происходящее. В семье закладываются нормы поведения, нравственные и моральные понятия.

Очень важна для подростков поддержка родителей т. к. подростки живут в атмосфере враждебности и не понимания, «идентифицируют себя с агрессором». Подростки, чувствующие по отношению к себе заботу, любовь и доверие старших, учатся, так же относиться и к другим. «Подросток оценивает родительскую любовь и заботу, судя по тому интересу, который родители проявляют к его жизни, по тому количеству времени, которое они готовы ему уделить, по их готовности и желанию быть рядом с ним и при необходимости оказывать помощь.» Родительская поддержка порождает доверительные отношения между детьми и родителями и влечет за собой высокую самооценку подростков.

Признание является важнейшей составляющей любви. Любовь ведь проявляется в том, чтобы принимать человека таким, каков он есть - со всеми его недостатками и ошибками. Поэтому подросткам так важно чувствовать, что родители их ценят, признают и любят. Доверие тоже играет не последнюю роль во взаимоотношениях подростков и родителей. Зачастую родители проецируют на детей свои собственные страхи, тревоги, чувство вины. Почти каждому подростку хочется, чтобы его воспринимали как самостоятельного и взрослого человека. Он занимается формированием собственной индивидуальности и в тоже время налаживает новые связи с родителями. Для того чтобы проявить собственную индивидуальность, подростки ориентируются на иную, чем у родителей, систему ценностей, ставят перед собой иные цели, приобретают иные интерпретации и иную точку зрения. Но как бы там ни было подросток остается членом семьи.

В подростковый период весьма ощутимой становится потребность в друзьях. Половое созревание приносит с собой новые чувства, желание обрести эмоциональную свободу и независимость от родителей. Подростки тянуться к своим сверстникам, с тем, что бы найти у них то, что раньше им давали родители.

Субкультурой называют культуру относительно мелких групп, характеризующихся рядом присущих только им особенностям. Субкультура подразумевает собственные нормы, нравы и привычки. Культивируются особые формы общения, характерные отличия в одежде, прическе. Субкультура сильно ориентирована на внешние атрибуты, а установки и ценности в большинстве случаев совпадают с родительскими.

Мудрик дает такое определение Неформальные объединения можно рассмотреть как существенно переходную стадию идентификации - это объединение подростков большей частью одного пола или сходного по социальному положению, ставящих перед собой общие цели.

Школа также является важным институтом социализации. Ведь большее время подросток проводит в школе. В школе он общается со сверстниками, учителями, получает знания.

Влияние друзей часто оказывается одним из наиболее главных в период школьного обучения. Подростки, как правило, хотят делать то, что делают их приятели. То, какими друзьями окружен подросток, несомненно, влияет на степень его увлеченности учебой. Подросткам необходимо сознавать свою причастность. А под причастностью в данном случае подразумевается ощущение принадлежности к определенной группе людей, а также осознание того, что ты вносишь свой вклад в деятельность этой группы, что твое поведение одобряется. Нетрудно понять, что теплота и причастность подразумевают поддержку и уважение личности учащегося. Как оказалось, субъективное чувство сопричастности и межличностной поддержки является самым сильным стимулом стремления достижениям.

Личность учителя тоже является важной. Педагоги олицетворяют собой накопленную культурой мудрость и умеют передавать ее. От того, каким образом подростки воспринимают учителя, зависит и их отношение к основополагающим принципам нашего общества. Преподаватели могут оказать огромное влияние на подростков, если те увидят их глубокие познания и заботу. Когда отношения между учителем и учеником строятся на основе личного взаимопонимания, их общение глубоко и разносторонне, то учитель становится для ученика одним из самых уважаемых людей, служит образцом для подражания и способен существенно воздействовать на формирование его самосознания, целей и устремлений.

Мудрик выделил такие функции школы:

Образование.

Формирование личности.

Выработка адекватного социального поведения.

Если рассматривать Мезофакторы, выделенные Мудриком, то к ним относится соседство, тип поселения и СМИ. «Соседство - группа людей, проживающих на одной территории, для которой характерен разновозрастный состав, дифференциация по социальным признакам. Для соседства характерны межличностные связи, возможна единая совместная деятельность, но чаще всего ее нет».

Обычно соседи организуются в рассеянные, временные группы. Соседство играет разную роль в жизни человека. Влияние соседства зависит во многом от этнического состав соседей, от типа поселения. Выделенные Мудриком в книге «Социальная педагогика» возрастные рамки влияния соседства на индивидуума. Замечу, что с 7-8 лет до 13-14 лет соседство выполняет большую функцию для детей, чем родителей. Для детей имеет соседство с точки зрения общения со сверстниками. Это период поиска подростком своих референтных групп. С 14 до 25-30 лет для человека характерны минимальные контакты с соседями. Окружающий социум также влияет на подростка. Если это сельское поселение, то для него характеризуется небольшое количество жителей, малая плотность социального состава, малая степень разновидности трудовой деятельности. Более стабильны традиции во взаимоотношениях. В них присутствует жестокий социальный контроль на индивидуума независимо от его возраста. Образ жизни размерен и не тороплив, подчинен природным циклам. Для жителей характерен не равномерная трудовая занятость в течение года, что накладывает отпечаток на взаимоотношения между членами семьи. Семья сохраняет социально-экономическую значимость.

Город характеризуется преобладанием анонимных, деловых, кратковременных, частичных и поверхностных контактов в межличностном общении. В городе присутствует высокая мера избирательности в эмоциональных привязанностях. Человек, живущий в городе, оказывается одновременно в разных социальных мирах. Снижается значимость территориальной общности. Не развитость соседских связей. Для города также характерно многообразие культурных стереотипов. Повышается социальная мобильность. Идет ослабление влияния традиций в регуляции поведения человека. В городе много возможностей для социального, так и для антисоциального поведения. Степень влияния города на результаты и процессы социализации человека зависит от активности самого человека.

СМИ играют большую роль на сегодняшний день. Это не только газеты, радио и телевиденье. Среди подростков более популярным является интернет. Сегодняшние дети, как никогда прежде, растут в атмосфере прессинга рекламы, призывающей купить то новейший дезодорант, то крем для бритья, то какой-нибудь потрясающий продукт для завтрака. Подростки могут беспрепятственно брать в прокат любые видеофильмы, и многие смотрят фильмы со сценариями насилия или откровенно порнографические. Но с другой стороны, подростки с помощью телевиденья узнают о международных новостях: видят голодающих африканцев, террористические акты. Сегодняшняя молодежь не только слышит о совершенных убийствах, они буквально бомбардируются информацией, которая воздействует на чувства так же, как и на разум.

Как следствие, некоторые подростки скептически относятся к тому, что им говорят. Они теряют наивность и начинают верить только в то, что видят собственными глазами, а не в то, что им рассказывают.

Андреева дает такое понятие социализации: «Интуитивное содержание понятия состоит в том, что это процесс» вхождения индивида в социальную среду»,» усвоением им социальных влияний», и» приобщение его к системе социальных связей». Процесс социализации представляет собой совокупность всех социальных процессов, благодаря которым индивид усваивает определенную систему норм и ценностей, позволяет ему функционировать в качестве члена общества.»

Андреева, как и Мудрик, рассматривает социализацию как двухсторонний процесс.

Первая сторона социализации - усвоение социального опыта - это характеристика того, как среда воздействует на человека; вторая его сторона характеризует момент воздействия человека на среду с помощью деятельности.

Она говорит о становлении личности в трех сферах: деятельность, общение, самосознание и выделяет стадии социализации:

. Дотрудовая:

А) ранняя социализация (до поступления в школу)

Б) стадия обучения;

. Трудовая (с момента выхода на постоянную работу);

. Послетрудовая (уход на пенсию).

На всех стадиях социализации воздействие общества на личность осуществляется или непосредственно, или через группу. Средства воздействия: нормы, ценности и знаки.

Институт социализации - те конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и ценностей, которые выстраиваются своеобразными трансляторами социального опыта. Школа - основной институт социализации. Через школу происходит подготовка человека к жизни в обществе. Школа зависит от общества и государства. Школа рассматривается, как возможность ребенка реализоваться в общении.

подростковый тинейджер телефонный консультирование

**4. Что такое телефонное консультирование?**

Телефонная помощь для людей, находящихся в состоянии психологического кризиса или решивших расстаться с жизнью, возникла почти полвека назад. Местом ее рождения стал Лондон, а зачинателем и впоследствии руководителем одного из международных движений телефонной помощи - английский священник Чад Вара.

Началось все с того, что в 1953 году он прочел в одной из газет, что в Большом Лондоне происходит три самоубийства в день. Это его поразило. Обстоятельства благоприятствовали решению этих вопросов: как раз в это время Чад Вара получил приход в самом центре Лондона и поделился со своей паствой идеей - дать объявление в газетах о своей телефонном номере церкви с тем, чтобы любой человек, испытывающий нужду, мог, позвонить, туда, в, любое время суток так же, как звонят при пожаре, в полицию или скорую помощь. Начались звонки и вскоре он осознал, что в одиночку ему с этим делом не справиться, и стал искать добровольных помощников. Появилось общество «Самаритяне». Идея Чады Вара оказалась столь плодотворной, что в ближайшие семь лет службы телефонной помощи возникли в большинстве европейских столиц и крупных городов. В 1960 г. был проведен первый Международный конгресс работников неотложной телефонной помощи и организована штаб-квартира в Женеве. Движение, зародившееся в Англии, становилась международным опытом вне зависимости от национальной принадлежности, цвета кожи, вероисповедания. Культурных традиций и расы и превратилось в 1974 г. в интернациональную организацию «Befrienders International». Основная организационная задача «Befrienders International» заключается в отборе и подготовке добровольцев, умеющих выслушать, понять, оказать сочувствие и духовную поддержку тем, кто в ней нуждается.

«Befrienders International» руководствуется в своей работе семью принципами и семью практическими правилами.

Принципы.

Главная цель членов движения «Самаритяне! - оказать помощь, быть доступным в любое время дня и ночи, чтобы предотвратить эмоциональную поддержку тем, кто испытывает личные трудности, находится в критической ситуации или близок к самоубийству.

«Самаритяне» также стремятся облегчить человеческие страдания, одиночество, отчаяние и депрессию у людей, которым не к кому больше обратиться со своими невзгодами за сочувствием и пониманием.

Абонент сохраняет за собой право принимать собственное решение уйти из жизни и в любой момент может прекратить разговор.

Обращение человека за помощью и все, сказанное им, сохраняется в тайне, пока абонент не даст разрешение на передачу всей информации или ее части кому-либо за пределами организации.

При оказании помощи волонтеров направляют и активно поддерживают более опытные члены движения, которые дадут нужный совет и, если потребуется, обратятся за консультацией к профессионалам.

В некоторых случаях, чтобы решить вопрос о целесообразности профессиональной помощи, абонента приглашают прийти лично.

Запрещается навязывать свои убеждения или оказывать давление на абонента в вопросах политики, философии или религии.

Практические правила.

Добровольцы тщательно отбираются и проходят подготовку там, где они будут работать.

Обязательное условие существования каждого центра - быть доступным для абонентов в любое время суток, чтобы люди могли обратиться к волонтерам по телефону, использовать любые средства связи или просто, пройти в центр; абоненты сами выбирают - назвать себя или нет.

Если абонент находится на грани самоубийства, то волонтер должен просить у абонента разрешения поддерживать контакт с ним в течение всего кризисного периода.

Когда это необходимо, центры предлагают абонентам долговременную дружескую помощь, но руководители могут время от времени вводить в этой области ограничения.

Добровольцы выслушивают также абонентов, озабоченных состоянием других, и если ясно, что это третье лицо испытывает отчаянье, депрессию или находится на грани самоубийства, то они немедленно предлагают ему духовную поддержку.

Волонтеры обычно знают абонентов только по имени, и контакты с ними осуществляются только через центр.

Центры объединяются между собой в национальные и субнациональные группы, являющиеся членами ассоциации, Исполнительный совет которой выбирается этими членами.

Более чем за 40 лет существования служб телефонного консультирования стало аксиомой, что их основной целью является психологическая помощь людям в разнообразных кризисных ситуациях. Основными принципами работы телефонного консультанта являются анонимность и доверительность. При обращении в службу «Телефона доверия» абонент не обязан называть себя или сообщать о месте своего нахождения. Это дает ему возможность свободно говорить о личных проблемах и сложных ситуациях, которые в силу анонимности оказываются, как бы отдельными от него, и абонент может на них взглянуть со стороны.

Консультанты не должны предоставить абоненту информацию, которая поможет найти их вне стен службы. В обоюдных интересах не следует предоставлять абонентам данных о расположении службы или месте жительства. Консультантам категорически воспрещается выходить с позвонившим на очный контакт или строить беседу так, чтобы у абонента возникла надежда на вероятность этой встречи. Доверительность или конфидеальность работы службы обеспечивается тем, что все без исключения телефонные разговоры, журналы или иные формы регистрации телефонных бесед, картотеки и информационные материалы доступны только сотрудникам службы. Этой информацией не следует делиться ни с кем вне ее стен, включая родственников, друзей или знакомых. Обсуждение телефонного разговора возможно только между дежурными сотрудниками или супервизором при необходимости в оказании взаимопомощи, а также во время обучающих занятий - с использованием лишь фабулы соответствующей консультативной беседы.

Анонимность и конфиденциальность представляют собой не только организационные, но и основные этические принципы телефонной помощи. И если в разных странах организационные подходы в ее оказании могут различаться, то этические правила являются весьма сходными.

Поступать этически означает, прежде всего, заботиться, защищаться или сохранять человеческую жизнь как сиюминутно, так и в договоренной перспективе, используя моральные императивы законодательства, образования или идеологических течений. Структура этики содержит множество норм, но все они исходят из того, что именно человеческая жизнь является основной ценностью. Психологическое консультирование как процесс помощи строится на этической основе. В нем, особенно в телефонном консультировании, жизненные ситуации часто отличаются своей исключительностью. Они могут создавать серьезные препятствия для работы консультанта, который сталкивается с трудными этическими вопросами. В этой связи очень важно отделять в ходе консультирования два различных уровня:

реальный - такой, каким действительно является абонент или ситуация;

желаемый или идеальный - каким они должны быть или могли бы быть.

Психотехнические аспекты телефонного консультирования.

Активное слушание - один из основных психологических методов работы телефонного консультанта. Оно является совершенно особой формой психологической помощи, потенциально имеющей возможность выйти на экзистенциональный уровень. В экзистенциональном смысле активное слушание есть служение, поскольку оно осуществляет одну из основных человеческих потребностей собеседника. Слушать активно - это, значит, открывать себя другому, чувствовать его боль и страдания понимать и осознавать значимость и ценность его жизненных проблем.

Активное слушанье в ходе телефонного диалога постоянно подкрепляется «обратной связью» с абонентом, которая, убеждая и поддерживая консультанта в правильности его тактики, придает абоненту уверенность, что он и его сложности поняты, приняты и оценены, верно.

Активное слушание предполагает овладение рядом специфических приемов. Основные четыре приема, являющихся достаточно простыми, но вместе с тем требующими усиленной тренировки представлены в таблице:

Основные приемы активного выслушивания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **приемы** | **цели** | **реализация** | **приемы** |
| **поощрение** | Продемонстрировать заинтересованность Поддерживать у собеседника стремление к рассказу | Не надо соглашаться или не соглашаться с тем, что вы слышите. Используйте благожелательный тон и уклончивые слова | Я понимаю. Угу. Это интересно |
| **повторение** | Показать, что вы слушаете и заинтересованы Показать, что вы улавливаете факты | Повторяйте основные мысли собеседника, подчеркивая важные факты | Если я правильно понимаю, вы считаете… Другими словами, вы решили… |
| **отражение** | Показать, что вы слушаете и заинтересованы Показать, что вы понимаете чувства собеседника | Отражайте ведущие чувства собеседника | Вы чувствуете, что… Вы были сильно этим встревожены…. |
| **обобщение** | Собрать воедино все важные мысли, факты и т.п. Заложить основу для дальнейшего обсуждения | Повторяйте, отражайте и обобщайте основные мысли и чувств | Похоже, из того, что вы сказали, самое главное… |

Активное слушание изменяет не только собеседника, что является основной целью. Исподволь нечто подобное происходит и с консультантом: он тоже начинает изменяться, как только к нему приходит понимание другого человека, становится открытым по отношению к абоненту. Его личный опыт обогащается переживаниями другого, и это является благоприятной возможностью собственных изменений. Активное слушание в процессе телефонного диалога может происходить с позиции симпатии или эмпатии. Это довольно близкие формы отношений, возникающих между абонентом и консультантом, но вместе с тем имеющие ряд существенных различий.

Симпатия возникает между людьми, если они обнаруживают параллельность, сходство своих переживаний и чувств других, порождает особую вовлеченность в конкретные человеческие ситуации, диктуя сохранение к ним по преимуществу субъективного отношения. Уделяя внимание сходству между чувствами, симпатизирующий консультант все время идет с собеседником параллельным курсом, не переходя личностных границ. Субъективность симпатии проявляется и в том, что консультант не исследует чувств абонента, допуская, что они идентичны или сходны с его собственными.

При эмпатическом слушании консультант сосредотачивается на чувствах абонента, порой едва осознаваемых, и старается испытать то, что тревожит и волнует абонента, чтобы понять подлинную ситуацию. Ощущение параллельности исчезает, и консультант входит внутрь ситуации, описываемой абонентом, начинает временно жить жизнью другого, не испытывая предвзятости, назидания или благодушия.

Процесс эмпатии очень сложен. Консультанту шаг за шагом путем частого обращения и слушания ответов приходится осваивать язык другого, видеть мир как бы его глазами, слышать его ушами, ходить по земле в его обуви, то есть всей своей сущностью почувствовать, что значит быть этим конкретным абонентом, жить его жизнью проблемами, но без потери ощущения «как будто». В этом проникновении и состоит главное отличие симпатии от эмпатии и, с другой стороны, от идентификации.

Следует различать два типа телефонных диалогов: завершенные и не завершенные.

Чаще всего в телефонном консультировании встречаются завершенные диалоги. Они имеют свое начало, закономерную стадийность развития и оканчиваются по желанию абонента. Завершение диалога делает его устойчивым в пространстве-времени. Устойчивость является главным свойством завершенного диалога. Она обеспечивается открытостью и конструктивной позицией его участников.

Не завершенные диалоги по существу не имеют логического окончания. По форме они могут прекратиться в силу разнообразных причин: внезапного побуждения абонента или технических помех. Их основное качество - неустойчивость в пространстве и времени. Они лишены психологического центра, в них не формируется пространство диалога. Они как бы проваливаются «в никуда», оставляя у консультанта чувство неудовлетворенности и дискомфорта.

Типичные ошибки телефонного диалога.

Консультант время от времени может совершать те или иные ошибки активного слушания. Они часто оставляют после себя неприятные ощущения.

. Чрезмерно быстрое определение проблемы.

Эта ошибка возникает у консультантов, которые слишком уверены в собственных силах и переносят эту уверенность на знания о чувствах и проблемах абонентов. Не следует предвосхищать то, что скажет позвонивший. В начальной стадии диалога абонент должен идти на полшага впереди консультанта, и лишь затем следует поменяться местами.

. Беседа о проблеме, а не с человеком.

Абоненту нужно дать время не только для изложения чувств или описания ситуации, но и для того, чтобы он почувствовал себя личностью. Истинное диалогическое общение возможно только между уникальными личностями.

. Неприятие ценностей абонента.

Когда человек открывает свои чувства и рассказывает о затруднениях, очень легко подавить это желание, если не вчувствоваться в стиль его жизни и не принять ценностных установок. На этом пути возможно возникновение довольно серьезных осложнений из-за того, что ценности абонента могут не соответствовать принципам консультанта, в этом случае легко впасть в осуждение и обвинение.

Принятие ценностей абонента «здесь-и-теперь» не означает безоговорочного одобрения. Кроме того, очень важно выйти за не удовлетворяющую консультанта систему ценностей, стараться говорить о конкретных действиях и показать, к чему может привести эта система поступков.

Обсуждение ложной проблемы.

Важно помнить, что проблемы абонента могут состоять не в описываемой ситуации, а в эмоциональном его состоянии. Если звонит мать по поводу сына, подозреваемого в совершении криминальных действий, краже вещей из дома. То тревога, испытываемая ею, касается, прежде всего, ее самой, а ситуация, на которую она ссылается, может быть всего лишь предположением или поводом для разговора о собственных переживаниях. В этих случаях стоит работать с чувствами, коррекция которых поможет предотвратить опрометчивые поступки абонента.

. Взгляд сверху.

Следует остерегаться смотреть свысока на чувства или проблемы абонента, не говоря уже о его личности. В случае повторных или манипулятивных обращений иногда возникает соблазн саркастического отношения, но такое отношение-это всегда взгляд сверху.

. Чрезмерное отождествление.

Может случиться, что чувства или ситуация абонента оказываются близкими консультанту или не до конца пережитыми им, и тогда эмпатическое выслушивание, очень лабильное по своей природе, совершает крен в сторону чрезмерного отождествления.

. Обвинение и экспертиза.

Роль обвинителя или эксперта неприемлема для консультанта. Это прямой путь к распаду диалога. Обвиняющие интонации умаляют человеческое достоинство абонента, принижают значимость его собственных чувств или существенность ситуации.

Эксперт, по свойственной ему функции, видит не человека, а проблему, застывшие стереотипы, которые стремиться уложить в прокрустово ложе разнообразных шаблонов.

Процесс телефонного диалога трудно программировать во всех частностях. Но знание основных этапов диалогического общения необходимо для консультанта. Нельзя заранее предугадать, как и чем обернется общение с собеседником, и напряженное ожидание консультанта перед беседой является тому свидетельством. Но, зная этапы телефонного диалога, можно более эффективно построить консультативную беседу и определить ее прогноз.

Выделяют следующие этапы:

**Введение в диалог.** Им начинается общение с собеседником. Активное слушание на этом этапе имеет наибольший удельный вес и проявляется, прежде всего, в понимании, заботливости и открытости по отношению к абоненту.

**Исследование чувств и проблем.** Оно включает поощрение к выяснению чувств и проблем, по возможности четкое их определение, обсуждение и размышление над путями их изменения или коррекции. Как и на предыдущей стадии, сохраняется понимающее, заботливое, открытое и эмпатическое отношение к собеседнику. Наряду с этим, большое значение в активном слушании приобретает объективность.

**Исследование решений и альтернатив.** Все части активного слушания сохраняются на этом этапе в качестве обязательного фона. Решающее значение приобретает «мозговой штурм» - совместная работа над поиском решений и альтернатив выхода из проблемной ситуации. Их обсуждение изменяет эмоциональное и рациональное отношение абонента к проблеме. Сделанный им в итоге выбор должен быть обязательно поддержан консультантом.

**Завершение диалога**. Этот этап требует большого искусства консультанта. Следует кратко и определенно подытожить результаты беседы и закрепить положительные эмоциональные изменения у собеседника, показав положительную перспективу.

Понятно, что беседа не обязательно должна строиться строго по этим этапам. Однако она является наиболее оптимальной при ведении телефонного диалога.

Исследования показывают, что только 7% информации приходит к нам посредством слов, 38% - через интонации и модуляции голоса, а остальные 55% - путем телесных невербальных движений; поскольку в телефонном диалоге они исключены, особое значение приобретают различные характеристики голоса: тон, объем, темп, тембр. В ходе диалога следует обязательно отслеживать соответствие вербальных и интонационных проявлений собеседников. Обнаружение диссоциации между ними позволит консультанту разобраться в сути происходящего быстрее, чем детальное длительное выяснение. Интонации и модуляции голоса верно отражают эмоциональное состояние абонента, если он фиксирован на своих чувствах. В таком случае целесообразно побеседовать о существующих фактах. Если же он преимущественно излагает обстоятельства проблемной ситуации, не следует забывать о чувствах, которые скрываются за ними.

Главная цель телефонного диалога в экзистенциональном смысле - не раскрытие тайны абонента, что, несомненно, нарушит его уникальность, а сопричастность ей. Когда консультант становится сопричастным тайне собеседника, он видит в человеке уникальности бытия. Сущностное сопричастие может вызвать разрядку. Даже при нерешенности конкретных проблем оно является наиболее ценным достижением консультанта: перешагнув через проблемы, пробить туннель к тайне Человека. Сопричастность тайне абонента представляет собой в значительной мере творческий акт, переход к глубинному, сущностному общению в системе отношений Я - Ты.

**Литература**

Абрамова Г.С. Практика по психологическому консультированию

Абрамова Г.С. Практическая психология

Андреева Социальная психология

Моховиков А.Н. Телефонное консультирование

Мудрик А.В. О воспитании старшеклассника. М. 1981

Мудрик А.В. Социальная педагогика

Офицеркина Н.С. Социально-психологическая адаптация молодежи к рыночной экономики

Подросток на перекрестке эпох

Потапов С.А. Ткаченко А.А. Понятие о сексуальном злоупотреблении в отношении детей и его психопатологические аспекты.

Райс Ф. Психология подросткового и юношеского возраста

Ремшмидт Х. Подростковый и юношеский возраст

Фельдштейн Д.И. Хрестоматия по психологии

Хьел Л., Зиглер Д. Теории личности

Э. Эриксон Детство и общество