



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Государственное бюджетное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,  
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»



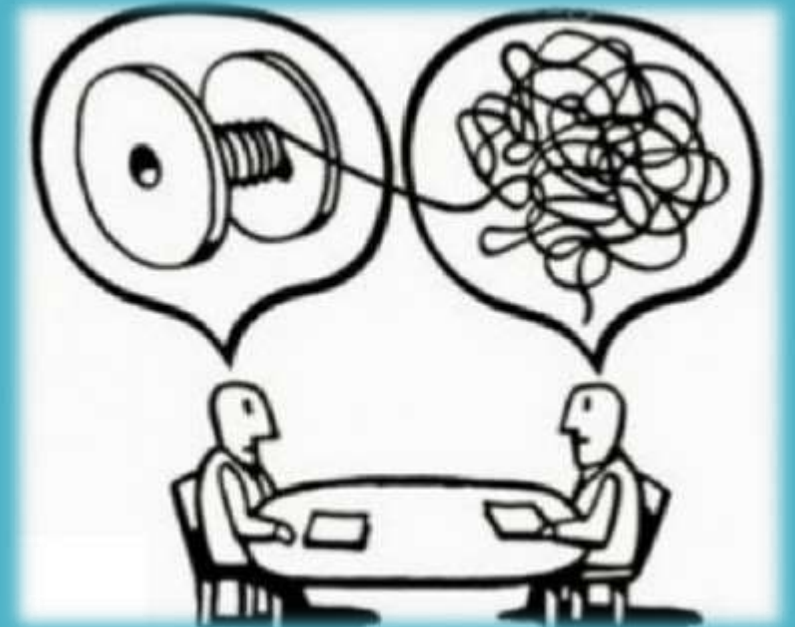
ГБУ ДПО «РЦППМСП»

# Оказание дистанционной психологической ПОМОЩИ



# Основные задачи оказания психологической помощи

- Поддержание психологического и психофизиологического состояния человека;
- Оказание помощи при стрессовых реакциях;
- Предупреждение отсроченных неблагоприятных реакций;
- Предупреждение и прекращение проявления выраженных эмоциональных реакций;
- Консультирование



# Этические принципы оказания психологической помощи

- **Принцип профессиональной компетентности**
- **Принцип «не навреди»**
- **Принципом ответственности**
- **Принцип честности**
- **Принцип осведомленности и добровольного согласия**
- **Принцип конфиденциальности**
- **Принцип уважения**
- **Принципом защиты интересов клиента**



# ОСНОВЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



# ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## АНОНИМНОСТЬ

Ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя



У консультанта может быть псевдоним, абонент может представиться любым именем

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ

Консультант выражает уважение к абоненту



## УПРАВЛЕНИЕ РАЗГОВОРОМ

В любой момент абонент может прервать разговор



## ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Консультантом является человек, имеющий опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку



# ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Приветствие и установление контакта с абонентом

2. Исследование проблемы

3. Формулирование запроса абонента

4. Поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации

5. Завершение разговора



## ПРИВЕТСТВИЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С АБОНЕНТОМ

### *Задачи данной стадии*

1. Установление доверительных отношений с абонентом;
2. Установление эмоционального контакта с абонентом;
3. Помещение проблемной ситуации в общесемейный (или иной важный, ресурсный для абонента) контекст.

### **Установление контакта**



### *Приемы установления контакта*

Существуют множество приемов, способствующих установлению контакта с абонентом:

- отсутствие отрицаний в речи консультанта;
- соответствие темпа речи консультанта скорости переживаний абонента;
- подстройка под ритм речи абонента, отражение и подчеркивание пиков ритма;
- реплики консультанта осуществляются при выдохе абонента;
- отслеживание громкости речи в ритмической структуре высказывания;
- отслеживание репрезентативной системы абонента. Также выделим следующие средства для установления контакта:
  - а) показ уважения к личности абонента;
  - б) использование фраз единомыслия и местоимения «мы»;
  - в) демонстрация радости от общения;

# Техники психологической помощи

1. Установление психологического контакта с обучающимся, предоставление возможности обратившемуся рассказать о тех событиях, которые привели к кризисному состоянию

Инструкция: психологу важно внимательно выслушать, проявляя интерес, уважение и внимание.

• При разговоре лучше всего использовать закрытые вопросы, которые смогут побудить обучающегося рассказать более подробно о ситуации и своих эмоциях, например, можно использовать такие фразы, как

- ✓ *«Я подожду, пока ты соберешься с мыслями...»*
- ✓ *«Я буду готов тебя выслушать тогда, когда захочешь...»*
- ✓ *«Ты хотел бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»*
- ✓ *«Я могу как-нибудь помочь тебе в начале беседы?»*
- ✓ *«Я могу обсудить с Вами...»*
- ✓ *«Я помогу тебе разобраться ситуацию...»*
- ✓ *«Мы вместе проанализируем...»*
- ✓ *«Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»*
- ✓ *«Я буду рассуждать вместе с тобой...»*



# ПОСТРАДАВШИЕ

## Задачи психологической помощи при работе с пострадавшими:

- выявление группы риска;
- работа с острыми стрессовыми реакциями;
- создание сети социальной поддержки.

## Основные принципы работы:

- пострадавшим необходимо дать возможность отреагировать аффективное состояние;
- базовый момент помощи - поиск психологического ресурса;
- необходимо активно подключать людей к деятельности (оформление документов, подготовка к похоронам и т.д.);
- лица с симптомами психиатрических заболеваний направляются в медицинские пункты для оказания им соответствующей психиатрической помощи.

## ФРАЗЫ, КОГДА СЛОЖНО НАЧАТЬ ГОВОРИТЬ

- *Иногда и правда бывают такие ситуации, когда тяжело на душе и хочется с кем-нибудь поговорить... но не находится нужных слов...*
- *- Хорошо, я тебе дам минутку подумать и решиться на разговор...*
- *- Так бывает, что сказать не получается... но важно, что ты рядом, это уже первый шаг к диалогу ....*
- *- Мы можем вместе какое-то время помолчать, если тебе сейчас пока тяжело говорить...*
- *- Иногда хочется просто помолчать с кем-то вместе, поразмыслить над чем-то сложным для тебя...*
- *- Может быть, у тебя так много чувств сейчас, что они мешают говорить...? Подумай о них, может, ты сумеешь их как-то выразить?*
- *- Я готова тебя выслушать и вместе с вами найти пути выхода из сложившейся ситуации....*
- *Возможно, тебе сейчас тяжело, что-то давит, какие-то трудности...*
- *Иногда бывает очень одиноко и тяжело... и в такие моменты очень хочется, чтобы кто-то был рядом, с кем можно поговорить, рассказать о чувствах, переживаниях. Ты можешь поговорить со мной....*

## Проявление эмпатии, помощь в осознании и понимании обратившимся своих эмоций и чувств

- ✓ Во время выслушивания обратившегося не рекомендуется проявлять слишком сильные эмоции, так как это может его напугать. Также важно не делать выводов за него, а дать ему возможность прийти к собственным умозаключениям и принять решение о чем-либо самостоятельно.

Иногда обратившиеся не могут определить те эмоции, которые они испытывают, и задача педагога-психолога состоит в том, чтобы научить этому. Зачастую эмоции могут проявляться в виде телесных ощущений, дискомфорта, поэтому необходимо помочь выразить словами то, что он чувствует. Также важно объяснить, что эмоции могут быть не только положительными или отрицательными, но и смешанными.



# Разграничение эмоциональной и поведенческой сфер

- Будет полезно объяснить обратившемуся, что эмоции не стоит подавлять или их стыдиться, но понимать, принимать и регулировать их на уровне поведения необходимо учиться. Психологу важно не только поддержать в том, что тот чувствует, и вербализовать эту эмоцию, но и объяснить поведенческие особенности ее проявления. Например, обратившийся может испытывать негативное отношение к другому человеку, и это вполне нормально, но недопустимо выражать в его отношении физическую агрессию.



# Психологическая поддержка

Иногда может сложиться такая ситуация, что никто из значимых людей не оказывает обратившийся поддержку, не уделяет внимание его личности. В таком случае психолог может это сделать, рассказав ему о том, что он может в будущем, опираясь на свои сильные стороны; поддержать его в выборе, который может привести к успеху в дальнейшем.



*Если вам необходимо экстренная помощь психолога в нерабочее время психологической службы ГБУ ДПО «РЦППМСП» то, Вы можете обратиться по следующим телефонам:*

*«Телефон доверия» ГБУ ДПО «РЦППМСП» +7 (8712)21-20-05*

*Список служб, оказывающих экстренную психологическую помощь:*

*Горячая линия центра экстренной психологической помощи МЧС России +7 (495) 989-50-50 (круглосуточно)*

*Единый «телефон доверия» по Чеченской республике + 7 (8712) 33-24-25(круглосуточно)*

Телефоны экстренной  
психологической  
помощи

