



# Особенности оказания консультативной помощи в дистанционном режиме

Региональные вебинары для педагогов-психологов учреждений среднего образования по организации и оказанию психологической помощи и поддержки детям, родителям и педагогам в период предупреждения распространения коронавирусной инфекции COVID-19

**В рамках совместного плана Министерства образования и науки Республики Казахстан, Республиканского научно-практического центра психического здоровья МЗ РК и Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ), при финансовой поддержке Агентства США по международному развитию (USAID) и организационно-техническом сопровождении ОО «Сообщество молодежных работников».**

# Этапы консультирования



1. Подготовительный
2. Установление контакта
3. Оказание экстренной поддержки и помощи
  - Эмпатия
  - Помощь в острой стрессовой реакции
4. Формулирование запроса (желаемого результата, намерения)
5. Интервенционные мероприятия (вмешательства)
6. Подведение итогов работы. Завершение работы
7. Анализ процесса и результатов деятельности

# Подготовительный этап



В дистанционном режиме работы мы консультируем при помощи:

- ✓ телефона
- ✓ мессенджеров
- ✓ соцсетей

## УТОЧНИТЕ:

- ✓ Используемый канал связи
- ✓ Длительность разговора
- ✓ Возможность уединиться для разговора
- ✓ **Необходимость обеспечения конфиденциальности**

## ПРОВЕРЬТЕ:

- ✓ Качество связи
- ✓ Возможность клиента ею пользоваться
- ✓ Безопасность



# Подготовительный этап

## ОБЕСПЕЧЬТЕ СОБСТВЕННЫЕ РЕСУРСЫ:



- ✓ списки с телефонами и номерами служб, которые могут оказать помощь;
- ✓ контактные данные служб для перенаправления;
- ✓ список ссылок, информации и психообразовательных материалов;
- ✓ формы для фиксирования;
- ✓ обмен контактами для поддержания обратной связи.

## ОПРЕДЕЛИТЕ СОБСТВЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ:



- ✓ недостаточная квалификация
- ✓ неуверенность
- ✓ ограниченный доступ к информации

*Выявленные ограничения можно убрать или снизить путем подготовки собственного ресурсного обеспечения или путем использования внешних ресурсов (ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ)*

# Установление контакта

Оповещение (куда дозвонился и кто с ним разговаривает)

Прояснение возраста, имени обратившегося

Выслушивание абонента (техники активного слушания, проговаривание, отзеркаливание)

Прояснение (использование открытых вопросов: что происходит? Что чувствует? Что делал?)

Уточнение (чем могу помочь?)

Установление границ взаимодействия: продолжительность, компетенции, перенаправление (в случае необходимости)

Установление границ обсуждаемой темы и применяемых техник

# Оказание психологической поддержки и помощи



**Психологическая поддержка -**

это процесс, в котором консультант

**сосредоточивается на собеседнике** и это

позволяет второму:

**1) проявить эмоции,**

**2) рассказать о проблеме,**

**3) поверить в себя**

**4) пережить неудачи.**

## **ФРАЗЫ ДЛЯ НАЧАЛА РАЗГОВОРА:**

- *Чем я могу вам помочь?*
- *Это очень трудно, я понимаю, о чем Вы можете сейчас говорить? Я готова вас выслушать сейчас.*
- *О чем Вы можете сейчас говорить?*
- *По каким наиболее важным вопросам я могу вам помочь?*
- *Кажется, у вас много вопросов. На какой из них сейчас вы хотели бы получить ответ?*
- *Если я буду спрашивать что-то не то, останавливайте меня?*

# Особые формы эмпатии

**ЭМПАТИЯ** —

осознанное сопереживание  
текущему эмоциональному  
состоянию другого человека без  
потери ощущения внешнего  
происхождения этого  
переживания



- **СОПЕРЕЖИВАНИЕ** — это переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним.
- **СОЧУВСТВИЕ** — один из социальных аспектов эмпатии, формализованная форма выражения своего состояния по поводу переживаний другого человека.

# ЭМПАТИЯ

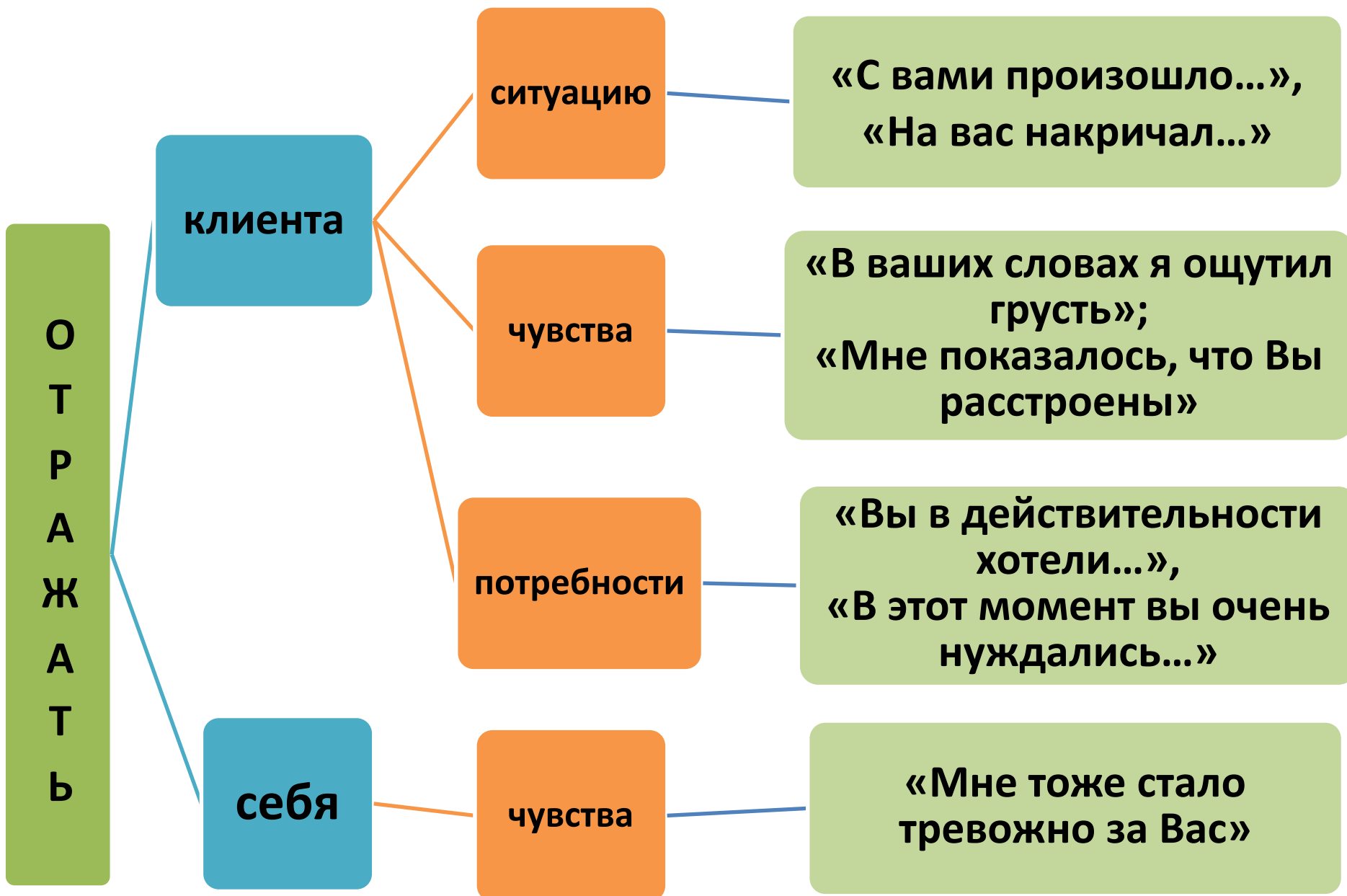
1. ПОНЯТЬ

2. ПРИНЯТЬ

3. ОТРАЗИТЬ

- **Ситуацию** (*что происходит*)
- **Чувства** (*что чувствует*)
- **Потребность, намерение** (*чего хочу, в чем нуждаюсь*)

# Как ОТРАЗИТЬ при эмпатийном слушании



# Если абонент эмоционально возбужден - снижайте напряжение:

## ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ

- повторение последних слов клиента (перефразирование: *если я вас правильно понял....; вы хотите мне сказать что...; вы имеете в виду....*)
- успокаивающую интонацию и соответствующая моменту громкость

## ГОВОРИТЕ О ЧУВСТВАХ, РАЗДЕЛЯЙТЕ ИХ

- во времени: *«В течение разговора Вы были очень злы на него, сейчас Вы успокоились»*
- по отношению к разным людям и событиям: *«Вы рассержены на жену, а к детям испытываете жалость», «Вы ненавидите его тогда, когда он пьет»*

## ПОМОГИТЕ КЛИЕНТУ ОБОЗНАЧИТЬ ОЩУЩЕНИЯ

- *«Это была ярость или отчаяние?»*
- *«Вы относитесь к этому равнодушно или с беспокойством?»*
- *«Это больше похоже на расслабление или бессилие?»*

# Помощь при острых стрессовых реакциях

- Замирание
- Отсутствие реакций
- Оглушенность
- Недвижимость



- Крик
- Истерика
- Претензии
- Недовольства и т.д.

- Сердцебиение
- Потоотделение
- Жар, холод
- Покалывания, т.д.

- Плач
- Тремор
- Напряжение
- Оглядывания, т.д.

## **ШОК, СТУПОР (ОГЛУШЕННОСТЬ)**

– снижение ориентации клиента в окружающей обстановке и ослаблением его реакции на всевозможные внешние раздражения.

**Нет взаимодействия с окружающим миром!!**



## **ПРИЗНАКИ:**

- учащенное дыхание, сердцебиение,
- ощущение нехватки воздуха;
- головокружение и ощущение приближающегося обморока;
- страх, который невозможно объяснить и очень трудно контролировать;
- плачь, прерывистая речь.

## **ЧТО МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК УСПОКОИЛСЯ**

- ✓ Дышите медленно и глубоко.
- ✓ Я рядом, не переживайте. Я все понимаю и поддержу!
- ✓ Проговорите, что с вами случилось. Чем я могу помочь?

**ПОМНИТЕ:** данная реакция всегда сменяется другой.  
**Будьте к этому готовы!**

## **ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖНО ПОСОВЕТОВАТЬ СДЕЛАТЬ КЛИЕНТУ, ЧТОБЫ УСПОКОИТЬСЯ**

- ✓ Выпить воды, лучше сладкой.
- ✓ Удобно расположиться и постараться расслабить тело.
- ✓ Согреть (если в шоке кто-то рядом с вами).
- ✓ Восстановить дыхание.
- ✓ Проговорите «Да, это происходит со мной, я готов(а) принять это, я могу действовать, я справлюсь, я не один (одна), у меня есть выбор».

## **АГРЕССИЯ И ЗЛОСТЬ -**

форма поведения, нацеленная на психологическое или физическое причинение вреда другому. Эмоция, несущая вред человеку, проявляющему ее, и тем, на кого она направлена.

## **ПРИЗНАКИ:**

- раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);
- словесное оскорбление, брань;
- кричит или говорит на повышенных тонах, в голосе прослеживается возмущение;
- речь быстрая, прерывистая, не внятная.

### **ЧТО МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК УСПОКОИЛСЯ**

- ✓ **Я здесь, я с вами, я вас слышу. Я понимаю, как вы расстроены.**
- ✓ **Вы можете высказать все, что вызывает в вас эти эмоции, я вас внимательно слушаю.**
- ✓ **Давай вместе поработаем над решением этой проблемы**

### **ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖНО ПОСОВЕТОВАТЬ СДЕЛАТЬ КЛИЕНТУ, ЧТОБЫ УСПОКОИТЬСЯ**

- ✓ **Дыхательные техники для расслабления.**
- ✓ **Посчитать.**
- ✓ **Помассировать руки.**
- ✓ **Проговорить проблему.**
- ✓ **«Нарисовать» картину решения проблемы.**

**ПОМНИТЕ: СЛОВА "УСПОКОЙСЯ" МОГУТ ЛИШЬ УСУГУБИТЬ СИТУАЦИЮ!**

## **СТРАХ И ТРЕВОГА**

- человек нервничает или боится чего-то, плохо понимает, что происходит вокруг и не способен к полному контролю над своим поведением.

## **ПРИЗНАКИ:**

- напряжение мышц (особенно лица);
- сильное сердцебиение;
- учащенное поверхностное дыхание;
- сниженный контроль над собственным поведением.

### **ЧТО МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК УСПОКОИЛСЯ**

- ✓ **Что случилось?**
- ✓ **Как/чем я могу помочь?**
- ✓ **Я здесь, я с вами, я вас слышу.**
- ✓ **Опишите ситуацию.**
- ✓ **Давайте вместе справимся с вашей ситуацией.**

### **ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖНО ПОСОВЕТОВАТЬ СДЕЛАТЬ КЛИЕНТУ, ЧТОБЫ УСПОКОИТЬСЯ**

- ✓ **Подышать ровно, тихо и спокойно.**
- ✓ **Расслабить тело.**
- ✓ **Попросите вспомнить случаи, когда страх оказался пустышкой и обсудите вместе с клиентом.**
- ✓ **Переключить внимание (например: начать считать).**

**ПОМНИТЕ: ГЛАВНОЕ СЛУШАТЬ, ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ!**

## **ПЛАЧ**

- взрыв негативных эмоций,  
нормальная и даже желательная  
реакция в кризисных ситуациях.



## **ПРИЗНАКИ:**

- человек уже плачет или готов разрыдаться,
- слышны всхлипывания, учащенное дыхание
- подрагивания губ и ощущение подавленности
- возбуждение в поведении отсутствует.

**ПОМНИТЕ:  
ГЛАВНОЕ СЛУШАТЬ!**

**ЧТО МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТОБЫ  
ЧЕЛОВЕК УСПОКОИЛСЯ**

**ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖНО  
ПОСОВЕТОВАТЬ СДЕЛАТЬ КЛИЕНТУ,  
ЧТОБЫ УСПОКОИТЬСЯ**

- ✓ **Что случилось?**
- ✓ **Как я могу помочь?**
- ✓ **«Иногда достаточно озвучить проблему, чтобы почувствовать облегчение. Если хочешь поговорить, то я готов/а слушать».**
- ✓ **«Я здесь, чтобы помочь»**

- ✓ **Глубоко подышать (дыхательные техники).**
- ✓ **Выпить воды.**
- ✓ **Умыться прохладной водой.**
- ✓ **Закрыть глаза и постараться расслабить тело.**
- ✓ **Проговорить проблему.**

## **ПАНИКА**

- негативно окрашенное эмоциональное состояние крайнего страха, ужаса, дезориентирующее и не поддающееся сознательному контролю.



## **ПРИЗНАКИ:**

- сердцебиение, дрожь,
- резкая слабость, внезапный жар или холод,
- перехватывание дыхания,
- онемение конечностей (ватные ноги),
- тошнота, головокружение, чувство неустойчивости, шаткости.

## **ПОМНИТЕ:**

**ГЛАВНОЕ- БЫТЬ РЯДОМ!**

**ЧТО МОЖНО СКАЗАТЬ, ЧТОБЫ  
ЧЕЛОВЕК УСПОКОИЛСЯ**

- ✓ **Дышите медленно и глубоко.**
- ✓ **Я знаю, что ваши ощущения неприятны, но они не опасны.**
- ✓ **Скоро все закончится!  
Обязательно!**
- ✓ **Я рядом, не переживайте. Я все понимаю и поддержу!**

**ДЕЙСТВИЕ, КОТОРОЕ МОЖНО  
ПОСОВЕТОВАТЬ СДЕЛАТЬ КЛИЕНТУ,  
ЧТОБЫ УСПОКОИТЬСЯ**

- ✓ **Выпить воды.**
- ✓ **Умыться.**
- ✓ **Удобно расположиться и проделать дыхательные упражнения.**
- ✓ **Переключить внимание.**
- ✓ **Проговорить: «Все в полном порядке, все в полном порядке...»**

# Формулирование запроса (желаемого результата, намерения)



## Понять запрос

- **Задайте уточняющие вопросы** для перепроверки запроса:
- *«То есть, Вы бы хотели понять, правильно ли Вы поступили?»;*
- *«Мне показалось, что Вы ожидаете совета по поводу своего развода»;*
- *«Вам хочется обсудить это событие со мной».*  
*или*
- Переведите запрос в конструктивный

## Конкретизировать намерение

- **Задайте уточняющие вопросы**, определите «маркеры»:
- *«Если я вас правильно понял вы хотите...»;*
- *«Как вы поймете (ощутите, почувствуете), что проблема решена»;*
- *«Как бы вам хотелось что бы эта ситуация разрешилась?»;*
- *«Как вы хотите себя чувствовать после того как эта ситуация разрешится?».*
- *Как вы поймете, что ваше состояние изменилось?*

## Разграничить ответственность

- **Сообщите:**
- *в чем вы можете помочь*
- *в чем вы НЕ можете помочь*
- *объясните причину.*
  
- В случае необходимости – ПЕРЕНАПРАВЬТЕ  
<https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

# Интервенционные мероприятия

**Задача:** подобрать метод интервенции, упражнения, направленные на работу с конкретно обозначенным запросом (смотрите в Сборнике

## РАБОТА С СОСТОЯНИЕМ:

Упражнения «Письмо страху»  
«Три списка»  
«Настроение»

## РАЗРЕШЕНИЕ СИТУАЦИЙ И ПОИСК РЕШЕНИЙ

Упражнения «Неожиданный звонок»  
«Затотушки»  
Квадрат Декарта  
«ДА» значит «НЕТ»

## ПОИСК РЕСУРСОВ И САМОИССЛЕДОВАНИЕ

Упражнения «Солнце ресурсов и жизненных сил»  
«Я как музыкальный инструмент»  
Обратная связь «360 градусов»

Описание упражнений дано в Сборнике материалов «Консультирование в дистанционном режиме» на сайте: <https://covid-19.mentalcenter.kz/school/>

# Подведение итогов работы. Завершение работы



- Подведите краткие итоги разговора;
- Проведите оценку состояния клиента на момент завершения разговора и динамику;
- Уточните, что было важного и ценного в ходе разговора;
- Сделайте акценты на важных деталях, необходимости выполнении рекомендаций;
- При необходимости заключите контракт условий и обязательств
- Уточните, требуется ли еще помощь и в чем. При возникновении дополнительного запроса – назначьте сроки следующей встречи.
- Попрощайтесь.

# ОСОБЕННОСТИ ЗАВЕРШЕНИЯ РАЗГОВОРА С КЛИЕНТОМ

## КЛИЕНТ РАЗГОВАРИВАЕТ ДОЛГО И НЕ СОБИРАЕТСЯ ПРОЦАТЬСЯ

**Выведите его на завершение** разговора: «Мы достаточно долго обсуждали Ваш случай, у Вас появились новые взгляды на ситуацию, мне кажется, Вам необходимо время для обдумывания этой информации».

**Проговорите основные моменты** беседы; подведите итоги: «Мы с Вами пришли к выводу»; «Мы решили»; спросите о его ближайших намерениях: «Вы хотели обсудить что-то еще?»; «Есть ли у Вас еще что-то, что мы не рассмотрели».

## КЛИЕНТ ПРОЩАЕТСЯ САМ

**Оставьте позитивное чувство** от разговора, обозначьте его фразами: «Я надеюсь, что помог Вам»; «Если Вам захочется обсудить что-нибудь, звоните»; «Хорошо, что мы с Вами поговорили об этом».

# Анализ процесса и результатов деятельности

- Проведите **самоанализ** и самооценку **результативности** процесса и **достижения цели** консультации. Обратите внимание на рефлекссию своего состояния.
- При необходимости **зафиксируйте обращение** в документации
- При необходимости **проведите восстановительные процедуры** или запросите интервизию (супервизию) случая.
- В случае необходимости – **ПЕРЕНАПРАВЬТЕ**  
<https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ:

- Презентацию «Особенности оказания консультативной помощи в дистанционном режиме» можно скачать на сайте: <https://covid-19.mentalcenter.kz/school/>
- Сборник материалов «Консультирование в дистанционном режиме» можно скачать на сайте: <https://covid-19.mentalcenter.kz/school/>
- Литература по ведению консультаций
- Алгоритм психологического консультирования: <https://studfile.net/preview/4165611/page:3/>
- Шпаргалки по психологическому консультированию: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=40118>
- Алгоритмы экстренной психологической помощи при острых эмоциональных состояниях: [http://www.medpsy.ru/mprij/archiv\\_global/2016\\_1\\_36/nomer11.php](http://www.medpsy.ru/mprij/archiv_global/2016_1_36/nomer11.php)
- Экстренная психологическая помощь: [https://raduga.nsk.socinfo.ru/media/2019/10/31/1265698420/E\\_kstr.\\_psixologicheskaya\\_pomoshh.pdf](https://raduga.nsk.socinfo.ru/media/2019/10/31/1265698420/E_kstr._psixologicheskaya_pomoshh.pdf)
- Упражнения по управлению психическим состоянием: [http://www.therapy.by/therapy/upravlyaya\\_psihicheskim\\_sostoyaniem](http://www.therapy.by/therapy/upravlyaya_psihicheskim_sostoyaniem)
- Упражнение по обретению самооценности и повышению самооценки: [https://www.b17.ru/article/samoissledovanie\\_svoego\\_ya/](https://www.b17.ru/article/samoissledovanie_svoego_ya/)