

**ДИСТАНЦИОННОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
ЛЮДЕЙ,
ПЕРЕЖИВАЮЩИХ
РАЗЛИЧНЫЕ
КРИЗИСНЫЕ СИТУАЦИИ**

**Под редакцией
Ю. С. Шойгу
Л. Н. Тимофеевой**



Психология для профессионалов

Коллектив авторов

**Дистанционное консультирование
людей, переживающих
различные кризисные ситуации**

«Питер»

2023

УДК 615.815 : 621.395
ББК 51.1(2)285.357

Коллектив авторов

Дистанционное консультирование людей, переживающих различные кризисные ситуации / Коллектив авторов — «Питер», 2023 — (Психология для профессионалов)

ISBN 978-5-4461-2062-8

В последние годы дистанционные формы взаимодействия людей приобретают большое значение. Развитие современных технологий значительно расширило возможности специалистов в области оказания дистанционной психологической помощи. Это пособие разработано на основе анализа многолетнего опыта работы специалистов психологической службы МЧС России как по телефону экстренной психологической помощи МЧС России, так и на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России. Методическое пособие содержит рекомендации по проведению психологических консультаций в формате телефонного консультирования, а также в формате обмена текстами – однократной психологической консультации и асинхронного психологического консультирования. В пособии рассматриваются особенности моделей построения консультации в соответствии с форматом, а также особенности консультирования по отдельным проблемам. Методическое пособие предназначено для использования специалистами психологической службы МЧС России в условиях дистанционной работы, а также может применяться психологами при проведении дистанционных психологических консультаций. В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

УДК 615.815 : 621.395

ББК 51.1(2)285.357

ISBN 978-5-4461-2062-8

© Коллектив авторов, 2023

© Питер, 2023

Содержание

Предисловие	7
Раздел 1	8
1. Понятия «психологическая помощь» и «психологическое консультирование»	9
2. Этические принципы работы специалиста психологической службы МЧС России при оказании дистанционной психологической помощи	10
3. Причины обращения клиентов на телефон экстренной психологической помощи МЧС России	12
Зависимые от телефонного консультирования клиенты (зависающие)	13
Клиенты, пребывающие в состоянии алкогольного или наркотического опьянения	14
Звонки с целью сексуальной манипуляции	14
Молчаливые клиенты	14
4. Этапы психологической консультации в дистанционном формате	16
Этап установления контакта	16
Этап сбора информации	16
Этап формулирования запроса	17
Этап выбора пути разрешения проблемной ситуации	18
Этап завершения консультации	18
5. Причины обращения клиентов в Интернет-службу экстренной психологической помощи МЧС России	20
6. Однократная консультация на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России	23
Анализ текста обращения клиента	23
Подготовка текста консультации при недостаточно полном содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое просвещение)	24
Подготовка текста консультации при развернутом содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое консультирование)	25
7. Асинхронное интернет-консультирование	27
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Дистанционное консультирование людей, переживающих различные кризисные ситуации

Авторский коллектив:

Варфоломеева Е. И. (разд. 1, гл. 1–7; разд. 2, гл. 1, 8); *Барышева Е. О.* (разд. 2, гл. 1, 7); *Игнатова В. И.* (разд. 2, гл. 7); *Кондратьева И. А.* (разд. 2, гл. 4); *Попова Н. В.* (разд. 2, гл. 5), *Попова О. В.* (разд. 2, гл. 6); *Савинков С. Н.* (разд. 2, гл. 3); *Стратий О. Л.* (разд. 1, гл. 1–7; разд. 2, гл. 1, 7); *Тахтарова А. П.* (разд. 1, гл. 8; разд. 2, гл. 9); *Церцвадзе Н. А.* (разд. 2, гл. 2).

Под общей редакцией

канд. психол. наук *Шойгу Ю. С., Тимофеевой Л. Н.*

© ООО Издательство «Питер», 2023

© Серия «Психология для профессионалов», 2023

© ФКУ ЦЭПП МЧС России, 2022

Предисловие

В последние годы дистанционные формы взаимодействия людей приобретают большое значение. Развитие современных технологий значительно расширило возможности специалистов в области оказания дистанционной психологической помощи.

Данное пособие разработано на основе анализа многолетнего опыта работы специалистов психологической службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС) как по телефону экстренной психологической помощи МЧС России, так и на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России.

Методическое пособие содержит рекомендации по проведению психологических консультаций в формате телефонного консультирования, а также в формате обмена текстами – однократной психологической консультации и асинхронного психологического консультирования. В пособии рассматриваются особенности моделей построения консультации в соответствии с форматом, а также особенности консультирования по отдельным проблемам.

Использованные в пособии данные в приведенных примерах обращений клиентов были намеренно изменены.

Методическое пособие предназначено для использования специалистами психологической службы МЧС России в условиях дистанционной работы, а также может применяться психологами при проведении дистанционных психологических консультаций.

Раздел 1

Человеку, столкнувшемуся с кризисом, важно иметь возможность получить своевременную профессиональную помощь и поддержку специалиста-психолога для того, чтобы пережить эту кризисную ситуацию, найти наиболее приемлемые пути решения и справиться с ней с наименьшими потерями. Одним из наиболее доступных в настоящее время способов обращения к специалисту является получение дистанционной психологической помощи. В данном разделе описаны основные форматы дистанционной экстренной психологической помощи – телефонное и интернет-консультирование, а также принципы, этапы работы и методы, применяемые специалистами психологической службы МЧС России.

1. Понятия «психологическая помощь» и «психологическое консультирование»

Деятельность психолога многогранна, однако основным видом психологической деятельности является оказание психологической помощи, направленное на предупреждение и преодоление затруднений и сложностей психологического характера, поддержание психического здоровья и формирование психологического благополучия человека.

К видам психологической помощи в числе прочих относятся:

- психологическое консультирование – направлено на осознание, понимание и разрешение проблем и затруднений психологического характера;
- психологическая коррекция – направлена на устранение или ослабление нарушений в деятельности, поведении и отношениях;
- психологическая психотерапия – направлена на изменение психического состояния через активацию внутренних ресурсов, с целью обеспечения оптимального качества жизни;
- психологическое просвещение – направлено на информирование о психологических закономерностях на основе научно обоснованного знания, которое ориентировано на повышение уровня психологической культуры.

Психологическая помощь может оказываться в различных формах: очно или дистанционно. В рамках оказания дистанционной психологической помощи населению психолог может осуществлять разные виды психологической помощи, реализуя конкретный исходя из особенностей каждого индивидуального случая.

2. Этические принципы работы специалиста психологической службы МЧС России при оказании дистанционной психологической помощи

Профессиональная деятельность специалиста психологической службы МЧС России требует соблюдения этических принципов работы. Основываясь на этическом кодексе психолога, принятом Российским психологическим обществом в 2012 г., можно выделить основные категории этических принципов психолога – уважение, компетентность и ответственность.

1. Принцип уважения включает:

1.1. *Безоценочность* – при оказании дистанционной психологической помощи специалист с равным уважением относится к людям, вне зависимости от их возраста, пола, национальности, вероисповедания, половой и ролевой идентификации и других оснований, не допускает предвзятого отношения к клиенту и в своих выводах избегает опоры на субъективное впечатление. Важно помнить, что деятельность специалиста не должна нанести вред здоровью, а также социальному положению клиента и его окружению.

1.2. *Конфиденциальность* – информация, полученная психологом в процессе работы, не подлежит разглашению. При оказании психологической помощи по телефону или на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России конфиденциальность информации о клиенте соблюдается за счет анонимности – в отчете о работе специалист фиксирует только пол, примерный возраст и характер проблемы; персональные данные о клиенте не собираются. Исключениями могут быть только ситуации, когда действия клиента могут угрожать его собственной жизни или жизни других людей (суицидальное поведение, гомицидные намерения, угроза террористического акта), либо случаи оказания дистанционной экстренной психологической помощи при работе на телефоне горячей линии при ЧС.

1.3. *Добровольность* – психологическая помощь может оказываться только с согласия клиента, неприемлемо проводить психологическую консультацию без желания клиента либо вводить его в заблуждение, представляясь специалистом другой профессии – юристом, врачом – или знакомым клиента. При консультировании по телефону или на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России сам факт самостоятельного обращения клиента уже предполагает, что он добровольно согласен получить помощь специалиста. Также, при получении дистанционной психологической помощи, клиент может в любой момент прервать диалог со специалистом.

1.4. *Прямота и открытость* – диалог с клиентом, обращающимся за дистанционной экстренной психологической помощью, должен строиться с учетом эмоционального состояния клиента, в доступной для него форме.

1.5. *Избегание конфликта интересов* – в ходе получения дистанционной экстренной психологической помощи, особенно по телефону, у клиента зачастую возникает ощущение эмоциональной близости с психологом, что может привести к потребности в построении дружеских отношений со специалистом. Важно помнить, что психолог должен исключить возникновение двойственных отношений, которые приводят к конфликтам интересов или эксплуатации отношений с клиентом в личных интересах, а также не вступать в какие бы то ни было личные отношения с клиентами.

2. Принцип компетентности включает:

2.1. *Знание профессиональной этики* – психолог должен обладать исчерпывающими знаниями в области профессиональной этики и руководствоваться ими в своей работе.

2.2. *Профессиональная компетенция* – психолог обязан осуществлять практическую деятельность в рамках собственной компетентности, основанной на полученном образовании и

опыте. При проведении психологической консультации специалист может давать рекомендации только в рамках своей профессиональной компетенции. В своей работе психолог не допускает советов в «непсихологических» сферах – юриспруденции, медицине и пр., даже если обладает необходимыми знаниями. При этом может рекомендовать клиенту обратиться в организации и службы, оказывающие подобную помощь.

2.3. *Ограничение применяемых средств* – в своей работе психолог может применять только методы, подходы и техники работы, получившие научное признание. Средства, применяемые специалистом, должны соответствовать условиям, в которых осуществляется работа.

2.4. *Невозможность профессиональной деятельности в определенных условиях* – в случаях, если специалист переживает какие-либо острые травмирующие события (например, развод, утрату близкого человека), в своей деятельности ему желательно избегать работы с клиентами, переживающими кризисную ситуацию, которая в данный момент является актуальной для специалиста. При оказании дистанционной психологической помощи по телефону экстренной психологической помощи МЧС России специалисту необходимо быть готовым оказать помощь людям, обращающимся с любым психологическим запросом, поэтому психологу важно отслеживать собственное эмоциональное состояние при работе со сложными запросами и своевременно получать супервизорскую и интервизорскую поддержку.

2.5. *Осознание границ профессиональных возможностей* – дистанционный формат оказания психологической помощи имеет ряд ограничений, и в случае, если в ходе консультации специалист понимает, что возможности дистанционного формата недостаточны для успешного преодоления клиентом проблемной ситуации, специалист может порекомендовать клиенту обратиться за очной психологической и психотерапевтической помощью, а возможно и получить консультацию и помощь врача-психиатра. При этом специалист должен предоставить клиенту информацию о службах, где клиент может получить необходимую ему специализированную помощь.

2.6. *Профессиональное развитие* – психолог должен постоянно повышать уровень своей профессиональной компетентности.

3. **Принцип ответственности** заключается в том, что психолог несет ответственность за свои профессиональные действия. В частности, в своей работе он следует *принципу ненападения вреда («не навреди»)* – то есть применяет те методики и техники работы, которые не являются опасными для здоровья и состояния клиента. При дистанционном психологическом консультировании по телефону экстренной психологической помощи обычно применяются краткосрочные техники работы, направленные, в первую очередь, на изменение актуального состояния клиента. При асинхронном психологическом консультировании на сайте Интернет-службы МЧС России возможно применение и долгосрочных методов, глубокий анализ и проработка проблемы клиента.

3. Причины обращения клиентов на телефон экстренной психологической помощи МЧС России

Люди обращаются на телефон экстренной психологической помощи по разным причинам, и в зависимости от потребности, которая легла в основу обращения за помощью, их можно разделить на три большие категории. В зависимости от категории осуществляются разные виды психологической деятельности.

1. Проблемные обращения. Люди, находящиеся в кризисной ситуации, которые нуждаются в неотложной помощи, находят в психологе спутника в процессе разрешения своей проблемной ситуации. Здесь возможна полноценная работа по психологическому консультированию.

2. Информационные обращения. Как правило, это люди, не имеющие актуальной проблемы, но испытывающие интерес к психологической науке или к самопознанию. Задавая вопросы, целью которых является получение информации, они обращаются к психологу как к эксперту. Основной формой работы здесь является психологическое просвещение.

3. Нерабочие обращения. Люди, зависимые от телефонного консультирования, зависающие, нетрезвые и пр. К этой же категории можно отнести клиентов, обращающихся за консультацией, выходящей за пределы психологической помощи (например, по юридическим или медицинским вопросам). Задачей психолога является прояснить запрос и направить клиента, если это возможно, туда, где он сможет получить помощь.

По статистике за 2019–2020 гг. на телефон экстренной психологической помощи чаще обращаются молодые люди в возрасте 20–40 лет (59,6 % звонков), люди старше 40 лет составляют 33,1 % от всех обратившихся. Доминирующие проблемы, с которыми клиенты обращаются в службу, перечислены в табл. 1.

Таблица 1. Доминирующие проблемы, с которыми клиенты обращаются в службу экстренной психологической помощи

Тематика проблем (за 2019–2020 гг.)	%	Кол-во
Запросы, связанные с суицидальным поведением	7	1425
Конфликты, непонимание со значимым окружением	6,5	1319
Психические расстройства	6,5	1309
Переживание тревоги, страха, паники	6,4	1302
Одиночество, трудности в завязывании близких отношений	5,6	1136
Детско-родительские отношения	5,3	1075
Утрата близких отношений	4	837
Зависимости	3,9	784
Горе, утрата	2,4	487

Рассмотрению содержательных аспектов консультирования по вышеуказанным темам посвящен раздел 2.

Подробнее остановимся на общем описании категорий, указанных в табл. 2.

Таблица 2

Особенности обращений (за 2019–2020 гг.)	%	Кол-во
Обращения зависающих клиентов	1,5	300
Обращения людей, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения	2,3	474
Сексуальные манипуляции	0,2	43

Консультанту нужно иметь представление о причинах подобных обращений и о возможных стратегиях работы.

Зависимые от телефонного консультирования клиенты (зависающие)

Зависающие клиенты испытывают недостаток общения, который в некоторых случаях принимает форму социальной депривации. У одних это связано с социальными дисфункциями вследствие психических расстройств, у других – с соматическими заболеваниями, у третьих – с коммуникативными способностями. В большинстве случаев зависающие клиенты поначалу имеют проблемы и запрос, однако после первого разговора с психологом понимают, что это хороший способ получить поддержку и принятие, которых им недостает в повседневной жизни.

Основное отличие зависающих клиентов от людей, остро переживающих одиночество, состоит в том, что зависающие, выбирая в качестве собеседника психолога, тем самым выбирают человека, который в силу своей профессиональной позиции не может вступать в какие-либо отношения с клиентами, кроме терапевтических. Это позволяет клиенту пользоваться консультантом как инструментом достижений собственных целей. Иллюстрируется тем фактом, что многие зависающие клиенты не стремятся выстроить эмоциональный контакт с консультантом, так как это было бы для них переходом к более тесному общению, которого они неосознанно стараются избегать. Вторым вариантом «непостроения» терапевтических отношений можно считать излишнюю вовлеченность зависающего клиента в жизнь консультанта или даже коллектива консультантов. Это создает иллюзию близких отношений, которая едва ли способна компенсировать отсутствие таковых в своей повседневной жизни. Из этого можно сделать вывод, что зависающие клиенты нуждаются в душевном тепле, но при этом не стремятся вступать в контакт с психологом как со специалистом и всячески стараются этого избежать. Люди же, остро переживающие одиночество, как правило, дифференцируют психолога и образ близкого человека, к связи с которым они стремятся. Они способны обратить внимание на то, как они выстраивают контакт с консультантом в процессе разговора, осознать это и привнести новый опыт в свою личную жизнь. Как правило, у зависающих клиентов наблюдаются сложности с ассимиляцией опыта, они могут проговаривать в течение многих консультаций одну и ту же проблему и не прийти к новизне, несмотря на всю проведенную психологом работу.

Причины, провоцирующие клиентов зависать:

- личностные особенности зависающих клиентов;
- неустойчивость профессиональной позиции консультанта, «спасательство»; нарушение установленного контракта консультантами;
- несовершенство системы оказания социальной помощи, невозможность получения квалифицированной психологической или психиатрической помощи клиентами очно.

Чтобы предотвратить зависание клиентов, необходимо четко придерживаться профессиональной позиции, не поддаваться манипуляциям и уметь говорить «нет», завершать консультацию, если клиент проработал свой актуальный запрос и продолжает разговор лишь ради самого разговора. Запросы зависающих клиентов обычно касаются отвлеченных проблем: политики, творчества, часто они пересказывают свой прошедший день. При этом основным мотивом, побуждающим зависающих клиентов обращаться за психологической помощью, является именно стремление к установлению связей с другими людьми для получения поддержки и принятия. Как запрос это стремление клиентами не высказывается, и неосознание консультантом данного скрытого запроса может увести его по ложному пути в процессе работы.

Клиенты, пребывающие в состоянии алкогольного или наркотического опьянения

Когнитивные функции нетрезвого клиента искажены, в связи с чем эффективность психологического консультирования стремится к нулю. Такому клиенту следует оказать информационную поддержку, объяснить, какую помощь он может получить и при каких условиях, после чего предложить позвонить в трезвом состоянии. Однако прежде всего необходимо определить неотложность ситуации, поскольку опьянение может служить способом приглушить страх при суицидальных намерениях или, например, острое горе при утрате. В этом случае необходимо валидизировать клиента, помочь ему принять свои чувства, которые настолько тяжелы, что справляться в трезвом состоянии нет сил. На какое-то время алкоголь снижает накал эмоциональных страданий, но только прожив свои переживания, можно почувствовать себя действительно лучше. После успешной валидации человеку следует также предложить позвонить в трезвом состоянии; да, ему будет тяжело все чувствовать, но он будет уже не один, а на связи с психологом.

Звонки с целью сексуальной манипуляции

В большинстве случаев выявить сексуального манипулятора не составляет труда: в качестве проблемы он приводит интимную тему, просит психолога говорить больше, а сам говорит немного. Задает вопросы, но не отвечает на обращенные к нему либо переходит на описание интимных подробностей. Для такого клиента важную роль играет голос психолога, и при разговоре с ним консультанту можно выбрать одну из двух тактик:

1) говорить как можно меньше, задавать лаконичные открытые вопросы, связанные с тем, какой помощи от психолога он ожидает, прояснять запрос. Если клиент не будет отвечать развернуто, обратить внимание на то, что консультация предполагает активную включенность клиента в работу, в противном случае консультацию придется завершить;

2) говорить твердым, жестким, холодным голосом. Как правило, сексуальных манипуляторов привлекают спокойные, эмпатичные голоса, и чем более строго, твердо и настойчиво говорит психолог, тем быстрее клиент сам завершает разговор.

Психологическая работа с такими клиентами не осуществляется, задачей психолога является сохранение своего психологического состояния и мягкое сворачивание контакта.

Молчаливые клиенты

В практике телефонного консультирования встречаются молчаливые клиенты. Предоставить статистику по таким обращениям не представляется возможным, так как большая часть звонков, начинающихся с молчания, впоследствии переходит в обычную консультацию.

Молчание в трубке можно связать с недоверием к консультанту, естественным дискомфортом от диалога с незнакомцем, отсутствием принятия со стороны социума (совершенное преступление, психическое расстройство и т. д.) или с угрозой насилия. Последнее представляет собой особую ситуацию, когда клиент находится в опасной среде и не может говорить, это стоит учитывать. В любом случае молчаливому клиенту следует предложить начать разговор, представиться; если отклика нет, вслух предположить, что, возможно, у клиента сейчас нет возможности говорить вслух. Можно использовать фразу: *«Вы молчите, и я предположу, что на это есть причины. Пожалуйста, постучите по трубке или покашляйте, мне важно понимать, что это не проблемы со связью, и Вы действительно здесь, в диалоге со мной»*. Подобные фразы могут облегчить начало разговора, комфортно пригласить к диалогу, и в то же время так человек понимает, что его примут, даже если он какое-то время будет молчать.

Ближе к концу разговора, если диалог состоялся, полезно отметить изменения, которые произошли в процессе консультации: вначале клиенту было тяжело начать говорить, а теперь стало гораздо легче. Это помогает ассимилировать опыт.

4. Этапы психологической консультации в дистанционном формате

Психологическая консультация, вне зависимости от формата работы, осуществляется в соответствии с определенными этапами работы. Вместе с тем специфика взаимодействия с клиентом при оказании дистанционной экстренной психологической помощи в некоторых случаях может несколько видоизменять порядок прохождения этапов психологической консультации. Нами рассматриваются следующие этапы консультирования: установление контакта с клиентом, сбор информации о проблемной ситуации, формулирование запроса клиента, обсуждение путей разрешения проблемной ситуации и завершение консультации с подведением итогов работы.

Этап установления контакта

На этапе установления контакта решается **задача** установления доверия со стороны клиента по отношению к консультанту службы, снятия коммуникативных барьеров, что позволяет клиенту ощущать безопасность и готовность изложить сведения, касающиеся предмета его обращения за психологической помощью.

Установление контакта с клиентом является важной и неотъемлемой задачей в работе психолога. На этапе установления контакта с клиентом психолог представляется от лица психологической службы МЧС России. Для этого используется специально предназначенная фраза, например: *«Психологическая помощь. Здравствуйте, я Вас слушаю»*. В случае если клиент задает уточняющие вопросы относительно того, какую помощь он может получить, психолог сообщает информацию о том, какие возможности и условия предоставляются клиенту. Также психолог представляется в соответствии с предусмотренными правилами и уточняет у клиента, как бы он хотел, чтобы к нему обращались. В большинстве случаев этого бывает достаточно, чтобы клиент мог перейти к изложению содержания своего обращения.

Однако в отдельных случаях клиент затрудняется в том, чтобы рассказать о той ситуации, которая стала причиной его обращения в службу. Он может взять паузу или сообщить о том, что затрудняется начать рассказ. При возникновении затруднения у клиента в изложении своей ситуации психолог предлагает помощь и поддержку клиенту. Например, он может предложить задать несколько вопросов, оказать ему поддержку через отражение эмоционального состояния клиента или сказать, что затруднение, испытываемое клиентом, при рассказе о ситуации, которая особенно сильно его волнует, вполне естественно и нормально. Поддержка со стороны психолога позволяет клиенту почувствовать себя более свободно и уверенно. Случается, что клиент выражает недоверие, сообщает о своих опасениях при обращении в службу. В таком случае психолог подтверждает клиенту безопасность его обращения, поддерживает в том, чтобы клиент мог рассказать о своей ситуации только то, что считает нужным.

С момента, когда клиент начинает рассказ о своей ситуации, проявляя готовность отвечать на вопросы и уточнения психолога, этап установления контакта завершается. Однако поддержание контакта на протяжении всей консультации является неотъемлемой частью успешной работы.

Этап сбора информации

На данном этапе психологического консультирования решается сразу несколько **задач**. С одной стороны, происходит проговаривание клиентом всех обстоятельств ситуации, в связи с которой он обратился за психологической помощью. Очень важно, что это происходит в рам-

ках взаимодействия с психологом, который, задавая вопросы и предоставляя обратную связь о том, как он понимает рассказ клиента, тем самым помогает клиенту дополнить свое представление о сложившейся ситуации, выделить наиболее существенные моменты происходящего. С другой стороны, в ходе взаимодействия с клиентом психолог во внутреннем плане осуществляет формулирование консультативных гипотез и их проверку. Так, дополнительные вопросы психолога могут быть направлены на помощь клиенту в построении развернутого представления о собственной ситуации и вместе с тем на выявление обстоятельств ситуации, свидетельствующих о справедливости выдвинутой консультативной гипотезы.

Чаще всего клиент рассказывает об обстоятельствах сложившейся ситуации, и этот первичный рассказ клиента представляет собой его жалобу. В ходе изложения жалобы клиент также отвечает на вопросы консультанта. На этапе сбора информации психолог выслушивает рассказ клиента, оказывая ему поддержку в изложении проблемной ситуации, а также задает уточняющие вопросы. В ходе обсуждения у психолога формируется целостный образ ситуации клиента, в котором становится возможным отследить психологические закономерности, проявляющиеся в его ситуации.

В то же время ответы на вопросы психолога помогают клиенту высказать то, что позволяет ему самому расширить представление о собственной ситуации, возможно, даже существенно изменить это представление. Также очень важно, чтобы в ходе обсуждения между психологом и клиентом сформировались общий контекст обсуждения, единая основа и чувство солидарности в видении ситуации. Что позволяет психологу подтвердить верность направления хода консультации, а клиенту почувствовать, что психолог действительно понял, что с ним происходит.

В момент, когда психолог получает от клиента обратную связь о том, что он правильно понял клиента, завершается этап сбора и обработки информации.

Этап формулирования запроса

Задача данного этапа связана с формулированием запроса клиента. В рамках решения этой задачи происходит осознание клиентом того, к чему он хотел бы стремиться, что он хочет получить в результате разрешения ситуации, в связи с которой он обратился к психологу. С другой стороны, благодаря формулированию запроса к консультанту определяется цель дальнейшего взаимодействия между консультантом и клиентом в ходе проведения консультации. Совместное обсуждение цели текущей консультации между консультантом и клиентом помогает сформировать цель их взаимодействия на следующем этапе консультации.

Консультация является однократной встречей между психологом и клиентом, поэтому запрос формулируется и уточняется по отношению к возможностям консультанта и тем условиям, в которых осуществляется консультация. А если запрос шире, чем возможности однократной консультации, то в конце консультации необходимо вернуться к расширенной формулировке запроса и предоставить рекомендации по дальнейшей реализации этого запроса. Под запросом клиента психолог подразумевает его ожидания от консультации и представление о том, что требуется осуществить, чтобы проблема разрешилась.

Запрос может быть явным или скрытым. Явный запрос клиент хорошо осознает и способен рассказать о нем психологу. Существование скрытого запроса недостаточно хорошо осознается и признается клиентом. Также запрос может быть конструктивным или манипулятивным. Манипулятивный запрос выражается в желании клиента управлять поведением других людей, в том числе психологом. Конструктивный запрос клиента обращен к его собственным действиям, представлениям, мыслям, отношению к чему-либо. Также важно, чтобы запрос был реалистичным, соответствовал возможности достижения намеченной цели. Клиенту не всегда удается самостоятельно адресовать психологу конечную формулировку запроса. Чаще всего

психолог помогает клиенту сформулировать запрос таким образом, чтобы он был достаточно четким, соответствовал назначению, целям и задачам консультирования. В случае если сначала клиент говорит о том, что хотел бы получить от психолога инструкцию, с помощью которой он мог бы воздействовать на объективные обстоятельства, поведение других людей или на самого себя как объект, то психолог помогает клиенту сформулировать запрос в отношении того, что и каким образом клиент мог бы изменить в своем представлении, своих действиях, в своем отношении к ситуации, чтобы ее разрешить.

В тот момент, когда клиент и психолог пришли к согласию в отношении запроса, происходит завершение этапа формулирования запроса.

Этап выбора пути разрешения проблемной ситуации

Наиболее важной **задачей** данного этапа консультации является **поддержка активной позиции клиента по отношению к сложившейся жизненной ситуации**. Возникшая проблема часто приводит к замешательству, неуверенности клиента в собственных силах и в возможности повлиять на сложившиеся обстоятельства, и в некоторых случаях клиент сообщает, что ситуация кажется ему безвыходной. Поэтому очень важно, чтобы специалист оказал поддержку клиенту, направленную на формулирование готовности проявлять инициативу, осуществлять активные действия, принимать осознанные решения и следовать их выполнению. **Вторая задача** данного этапа заключается в **формировании плана действий**, в соответствии с которым клиент в дальнейшем сможет продвигаться к разрешению проблемной ситуации.

Основываясь на достигнутом между психологом и клиентом представлении о ситуации, а также опираясь на сформулированный запрос, психолог совместно с клиентом обсуждает возможные способы, стратегии и пути дальнейших действий клиента, которые он планирует осуществлять после окончания консультации. В ходе обсуждения клиент может рассказать о своем предыдущем опыте, и тогда можно оценить, что и почему в этом опыте было удачным, а что оказалось неудачным. На этом этапе психолог принимает решение о том, каким образом он будет поддерживать клиента в поиске решения. В некоторых случаях психолог может принять решение о необходимости ориентировать клиента на поиск единственного наиболее эффективного пути. В других случаях психолог помогает клиенту выявить и конкретизировать возможные альтернативы. Иногда психолог обсуждает с клиентом способы выявления наилучшего решения. На этом этапе психолог помогает клиенту актуализировать те внешние и внутренние ресурсы, которые имеются у клиента для реализации его цели. Также психолог предоставляет рекомендации, которые будут полезны клиенту при осуществлении дальнейших действий.

Этап завершения консультации

На этапе завершения консультации важно определить, что удалось достигнуть в ходе проведения консультации, в чем заключается польза проведенной консультации для клиента с точки зрения возможности совладания с проблемной ситуацией. Также важно, чтобы на этапе завершения консультации клиент почувствовал, что готов к автономным действиям, к продолжению выработки дальнейших решений в ходе осуществления самостоятельных действий на пути достижения поставленной цели. В случае если для разрешения проблемной ситуации недостаточно проведенной консультации, психолог предоставляет клиенту рекомендации по получению психологической помощи на дальнейших этапах разрешения проблемной ситуации.

На этапе завершения консультации психолог подводит итог проведенной совместно с клиентом работы, формулирует достигнутый результат, а также при необходимости обраща-

ется к тому, какое место достигнутый результат занимает на пути достижения цели клиента. Психолог подтверждает активную и ведущую роль клиента в достижении результата.

Нередки ситуации, когда консультация, подходя к своему логическому концу, не завершается. В такие моменты консультанту важно самому подвести итог, что может спровоцировать ответное желание клиента дать обратную связь. Обсуждение итогов символизирует о готовности клиента завершить консультацию.

5. Причины обращения клиентов в Интернет-службу экстренной психологической помощи МЧС России

Особенности формата интернет-консультирования предоставляют возможность обратиться за психологической помощью людям, которые по тем или иным причинам не могут обратиться за очной или телефонной помощью. Ниже остановимся на некоторых из них.

1. **Анонимность.** Для клиентов, которые считают, что с ними происходит что-то неправильное и ужасное, личная или телефонная встреча кажется менее удобной и более угрожающей, чем обсуждение этой темы онлайн на условиях анонимности и конфиденциальности.

2. **Время на обдумывание.** Интернет-консультирование предполагает возможность продолжения диалога и формулирования ответа так долго, как потребуется.

3. **Возможность иметь доступ к тексту консультаций,** чтобы обратиться к ним позже или наглядно видеть динамику происходящей работы, возвращаться к любым ее элементам.

4. **Доступность психологической помощи в формате интернет-консультирования** привлекает тех, кто привязан к дому, живет в сельской местности, отдаленных населенных пунктах или находится за границей. Также интернет-консультирование доступно людям с ограниченными возможностями, тяжелобольным людям и людям с глухотой.

5. **Мобильность.** Консультации можно проводить без перерывов, в удобное время, не требуется приезжать куда-то для личной встречи с психологом, что значительно экономит временные и материальные ресурсы.

6. **Безопасность.** Клиент, находясь у себя дома, чувствует себя безопасно, комфортно, и этот фактор способствует более доверительному общению. Одновременно с этим отсутствие визуального и физического контакта обезличивает психолога, делает его безопасной для клиента фигурой.

По статистике за 2020 г. в Интернет-службу в подавляющем большинстве обращаются люди моложе 35 лет (72 % от всех обращений). Доминирующие проблемы, с которыми клиенты обращаются в службу, указаны в табл. 3.

Таблица 3. Доминирующие проблемы, с которыми клиенты обращаются в Интернет-службу экстренной психологической помощи МЧС России¹

¹ Особенность рубрикации тем заключается в том, что до 1 января 2021 г. тему обращения выбирал из списка сам клиент. В связи с этим большая часть обращений была отнесена клиентами к теме «Тревожность, страхи, депрессивное состояние, суицидальные мысли» как к единственной теме, отражающей внутренние переживания, а не внешние обстоятельства или особенности установления контакта со средой. С обновлением сайта тему обращения устанавливает консультант, вследствие чего статистика может видоизмениться.

Тематика проблем (за 2020 г.)	%	Кол-во
Тревожность, страхи, депрессивное состояние, суицидальные мысли	42,1	2407
Сложности и проблемы в построении отношений	15,1	865
Тяжелые переживания: травма, заболевание, стресс, утрата	10,7	611
Проблемы коммуникации, отсутствие общения, одиночество	8,8	501
Сложности в принятии жизненно важного решения	3,5	199
Насилие, жестокое обращение	2,2	127
Социальные, бытовые сложности, тяжелые условия жизни	2,2	125
Проблемы у родственника или близкого человека	1,6	94
Проблемы зависимости (химической, нехимической)	1	55
Информация о работе Интернет-службы экстренной психологической помощи	0,2	14
Тема, не вошедшая в список	2,9	164

Можно выделить следующие особенности клиентов, обращающихся за психологической помощью через интернет:

- личностные особенности: трудности в завязывании новых контактов, привычность переписки, а не разговора, повышенная тревожность и пр.;
- отсутствие достаточной поддержки в среде;
- отсутствие клиентского опыта: человек может не иметь представления, кто такой психолог, чем он занимается, что происходит на консультациях. В связи с этим важным этапом проведения консультации является заключение контракта, в котором специалист прописывает частоту встреч, особенности взаимодействия, результат, которого действительно можно достичь в дистанционном формате;
- ориентация на результат, а не на процесс: часто клиент обращается с вполне очерченной проблемой и хочет прийти к ее разрешению. С одной стороны, это позволяет сфокусироваться на конкретном запросе, с другой – требует внимательного отношения к рамкам взаимодействия и возможностям самой консультации. Если мы говорим про асинхронное интернет-консультирование, то иногда важен сам процесс взаимодействия клиента и консультанта: каким образом клиент продвигается в этом процессе и как это помогает ему в достижении поставленной цели. Важно указать на те аспекты, которые клиент уже делает для разрешения проблемы или достижения результата, что позволяет ему лучше ассимилировать получаемый опыт;
- размытый, неопределенный запрос: отсутствие «первичной проработки» проблемы, часто отсутствует сформулированный запрос или даже вопрос. Такого рода обращение за однократной интернет-консультацией может свидетельствовать об остром состоянии клиента и его импульсивном решении обратиться за помощью. Если в процессе асинхронного интернет-консультирования запрос так и не сформировался, то это может сигнализировать о проблемах, связанных с психическим расстройством.

Разумеется, речь не идет о том, что все клиенты, обратившиеся за психологической помощью через интернет, имеют высокую тревожность или не имеют сформулированного запроса.

Примерный портрет такого клиента скорее помогает в процессе консультирования предвосхищать возможные вопросы, сценарии развития контакта, подсвечивать важные нюансы в его развертывании, а также напоминает о необходимости уделять особое внимание заключению контракта, психологическому просвещению и обучению клиента навыкам рефлексии.

6. Однократная консультация на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России

Психологическая консультация, предоставляемая в ответ на обращение клиента, сформулированное в виде текста, размещенного в публичной части сайта службы, реализует цели и задачи психологического консультирования с учетом имеющейся информации, а также в соответствии с возможностями данного формата консультирования.

Когда в обращении недостаточно информации для подготовки консультации, психолог выделяет проблему и предоставляет клиенту информацию, необходимую для разрешения проблемной ситуации, и в этом случае ответ консультанта будет относиться к области психологического просвещения.

В данном пособии рассматриваются этапы телефонного консультирования и асинхронного интернет-консультирования: установления контакта; сбора информации; формулирования запроса; выбора пути разрешения проблемной ситуации; завершения консультации. В общем своем виде эти этапы прослеживаются в создании однократной интернет-консультации, но имеют принципиальные особенности. Здесь отсутствует консультативный диалог, который представляет собой поэтапный процесс. При осуществлении интернет-консультации в однократном формате психолог придерживается двух фаз: анализа текста обращения клиента и подготовки текста консультации.

Анализ текста обращения клиента

Первая фаза работы с однократной интернет-консультацией заключается в анализе текста обращения клиента. Задачей работы консультанта является рассмотрение следующих аспектов: полноты и содержания описания проблемной ситуации, а также выявление в обращении жалобы, запроса и проблемы клиента.

1. Полнота и содержательность описания ситуации. Психолог оценивает доступность восприятия текста, общий объем текста, наличие структуры в соответствии с правилами, обозначенными на сайте Интернет-службы для создания однократных обращений.

На сайте в разделе «правила рубрики» указано следующее: «формулировка вопроса предполагает краткое описание ситуации с указанием ее ключевых особенностей и наличие конкретного запроса к специалисту». Таким образом, клиента просят отразить существенные особенности его проблемной ситуации, а также сформулировать запрос.

2. Выявление жалобы клиента. В первую очередь психолог находит в тексте обращения указание на те чувства и переживания клиента, которые отражают негативные аспекты его отношения к ситуации. Таким образом, психолог получает информацию о том, что в наибольшей степени причиняет клиенту беспокойство, неудовлетворенность, страдание, что заставляет его обратиться за помощью. То, каким образом обстоятельства, воспринимаемые клиентом, связаны для него с негативными переживаниями, представляет собой жалобу клиента.

3. Выявление запроса клиента. Затем психолог выявляет запрос, содержащийся в обращении. Запрос может содержаться в тексте обращения, но в некоторых случаях он может быть выявлен по контексту. В случае если запрос сформулирован некорректно по отношению к назначению, целям и задачам консультирования, а также возможностям формата, психолог отображает в ответе выявленное несоответствие в тексте консультации. Также психолог обращается к запросу в случае его неопределенности, размытости.

4. Выявление проблемы в обращении клиента. Далее психолог выявляет проблему, содержащуюся в описании клиентом ситуации. Под проблемой понимается основная психоло-

гическая закономерность, проявляющаяся в ситуации клиента. В структуре проблемы выделяется общий характер или тип проблемной ситуации. Это может быть утрата, сложности в значимых отношениях, сложности в принятии своих особенностей и своего поведения, зависимости, тревога, страх, переживание кризиса, сложности в принятии решения и др. А также способ проявления данного типа проблемной ситуации в тех обстоятельствах, которые описал клиент.

После проведения анализа текста обращения психолог переходит ко второй фазе написания однократной интернет-консультации – подготовке текста консультации. Здесь существует два направления дальнейшей работы: подготовка текста консультации при недостаточно полном содержании обращения клиента (консультация, направленная на *психологическое просвещение*) или подготовка текста консультации при развернутом содержании обращения клиента (консультация, направленная на *психологическое консультирование*).

Подготовка текста консультации при недостаточно полном содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое просвещение)

Задачами психолога в подготовке текста консультации при недостаточно полном содержании обращения клиента будет являться: выявление проблемы и мишени ответа, построение контакта и ответ на запрос клиента, описание и разбор проблемной ситуации. Задачи решаются последовательно, описывая логику построения ответа на обращение клиента.

1. Выявление проблемы и мишени ответа. В случае если в тексте обращения клиента недостаточно информации для выстраивания консультации в соответствии с конкретными обстоятельствами ситуации клиента, а присутствует только указание на общую характеристику ситуации, консультация строится на основе ответа на общие психологические закономерности тех сложностей, которые, как правило, возникают в подобных ситуациях. Если клиент не описал своего отношения к отдельным обстоятельствам и фактам, свои мысли и чувства или рассуждения, не привел описания своих действий при попытке воздействовать на ситуацию с целью ее разрешения, у консультанта-психолога нет возможности ответить исходя из индивидуального подхода к обращению клиента. В этом случае психолог готовит текст консультации на основе реализации задачи по психологическому просвещению в соответствии с характером проблемной ситуации клиента.

2. Построение контакта и ответ на запрос клиента. На этапе подготовки текста консультации психолог отражает обращение к запросу клиента или выдвигает предположение о причине обращения, если запрос отсутствует. Также консультант может обозначить степень недостаточности информации в обращении клиента для подготовки консультации, указав на то, чего не хватает для анализа либо выдвижения той или иной гипотезы.

3. Описание и разбор проблемной ситуации такого типа, который присутствует в обращении клиента. Психолог выстраивает и формулирует образ ситуации определенного выявленного им типа и проводит описание анализа тех сложностей, с которыми мог столкнуться клиент. Далее следует описание возможных типовых действий, которые могут быть направлены на преодоление ситуаций подобного характера.

4. Завершение консультации. В завершающей части текста консультации приводятся рекомендации по дальнейшим возможным действиям клиента при обращении за психологической помощью в связи с ситуацией, о которой он упоминает в своем обращении. В целом такая консультация носит характер профессиональной рекомендации психолога при возник-

новении ситуаций определенного типа и может быть полезна посетителям сайта службы, которые столкнулись с подобной ситуацией.

В случае если клиент достаточно подробно описывает ситуацию, по поводу которой составляет текст обращения за психологической помощью, у консультанта-психолога появляется возможность подготовки такого типа консультации, в которой может содержаться индивидуальный подход к решению ситуации, сложившейся у конкретного клиента.

Подготовка текста консультации при развернутом содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое консультирование)

Задачами психолога в подготовке текста консультации при развернутом содержании обращения клиента будут являться: построение отклика с целью установления контакта, интерпретация ситуации клиента, оказание воздействия на восприятие клиентом проблемной ситуации и описание способов ее решения. Задачи решаются последовательно, описывая логику построения ответа на обращение клиента.

1. Построение отклика с целью установления контакта. В начале текста психолог отражает эмоциональное отношение клиента к описанной им ситуации. При этом сохраняется профессиональная позиция психолога, что проявляется в выборе стиля эмоционального отражения и вида эмпатии – сочувствия или сопереживания. Способ изложения от третьего лица позволяет сохранить профессиональную позицию.

Выбор стиля эмоционального отражения влияет на формирование у клиента доверия и заинтересованности к дальнейшему содержанию текста консультации.

2. Интерпретация ситуации клиента на основе психологических закономерностей и консультативной гипотезы. Далее психолог описывает восприятие ситуации клиента, основанное на информации, представленной в тексте обращения. Интерпретация консультанта содержит целостное описание ситуации клиента с позиции выявленной проблемы. Иногда он дополняет описание ситуации предположениями, в некоторых случаях может упоминать о той информации, которая отсутствует в тексте обращения клиента, но необходима для выстраивания целостного образа. Важно, чтобы текст интерпретации психолога не был точным повторением текста обращения и в то же время чтобы его можно было легко связать с ним по смыслу. Можно сравнить подготовку текста интерпретации с таким приемом активного слушания, как обобщение.

Назначение интерпретации не исчерпывается описанием того, какой ситуация представляется психологу. Для консультанта службы интерпретация представляет собой основу для формирования дальнейшего текста консультации и перехода к следующим этапам. Для клиента различие между его собственным взглядом и взглядом психолога дает возможность по-новому увидеть описанную им ситуацию, что может оказать полезное воздействие на восприятие клиента.

3. Способы оказания воздействия на восприятие клиентом ситуации и своего участия в ее формировании. Для того чтобы усилить воздействие интерпретации на восприятие клиента, психолог может использовать дополнительные приемы. Это может быть описание ситуации с позиции другого ее участника, если проблема связана с отношениями. Также это может быть описание прогноза развития ситуации с положительным или отрицательным исходом. Можно использовать описание закономерностей, проявляющихся в ситуации клиента, доступным для него языком, исключая использование специальной терминологии. Это может быть привлечение образов и символов в виде метафор, аналогий или коротких историй,

позволяющих клиенту воспринимать не только ментальные, но и чувственные образы, предложенные консультантом. Также психолог может предложить клиенту задание, доступное для самостоятельного выполнения, которое возможно описать в тексте консультации.

4. Описание способов разрешения и путей преодоления ситуации. Следующая часть текста консультации направлена на описание способов разрешения ситуации. Психолог может описать один или несколько способов. Если реализация предложенного способа предполагает несколько этапов, или шагов, то имеет смысл описать отдельно первый шаг и то, каким образом возможно осуществить переход к следующему шагу. При описании способов разрешения ситуации психолог предоставляет рекомендации и обращается к ресурсам клиента в случае, если в тексте обращения есть прямое или косвенное указание на их наличие.

5. Завершение консультации. Завершающая часть текста консультации должна содержать обращение к способности клиента самостоятельно выбирать способы восприятия и действия в сложившейся ситуации. Завершающей является рекомендация обращения за помощью на дальнейших этапах разрешения проблемной ситуации.

7. Асинхронное интернет-консультирование

При асинхронном психологическом консультировании между консультантом службы и клиентом происходит обмен текстами, который начинается с обращения клиента. На сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России взаимодействие между психологом и клиентом в ходе асинхронного консультирования организовано таким образом, чтобы предоставить клиенту условия конфиденциальности обращения. Пользователь может зарегистрироваться на сайте и в этом случае открыть тему в личном кабинете. Новая тема закрепляется за конкретным психологом службы, и с этого момента содержание переписки доступно только клиенту и работающему с ним консультанту службы. Тема клиента завершается и может быть закрыта по взаимному соглашению между клиентом и психологом.

В некоторых случаях клиенту требуется однократная консультация, в иных случаях взаимодействие может продолжаться до момента достижения цели взаимодействия, которая обозначается в рамках консультационного контракта. В отличие от телефонной консультации и однократной интернет-консультации в асинхронном консультировании предполагается поддержание длительного взаимодействия между психологом и клиентом. В ходе взаимодействия с клиентом консультант устанавливает коммуникативный контакт и обсуждает правила взаимодействия с клиентом, а также осуществляет работу с проблемной ситуацией клиента, являющейся предметом его обращения за психологической помощью.

Хотелось обратить внимание, что в процессе асинхронного психологического консультирования важно разделять работу консультанта по осуществлению взаимодействия с клиентом от его работы с проблемной ситуацией клиента. Работа с проблемной ситуацией может включать в себя только содержательную часть, например анализ предпринятых попыток решения и поиск новых, обсуждение картины проблемной ситуации, выполнение каких-либо заданий. А вот то, как проявляет себя клиент во взаимодействии с психологом, многие специалисты опускают на второй план. Если специалист в состоянии увидеть закономерности во взаимодействии с клиентом (например, с его поведением в обыденной жизни, нарушением границ консультанта, проявление потребности в дружеских отношениях с психологом и пр.), то у него есть возможность выстроить новые отношения с клиентом, научив его замечать эти изменения, возникшие в процессе консультирования.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.