(cc) BY

Кутбиддинова Римма Анваровна
канд. психол. наук, доцент
Институт психологии и педагогики
ФГБОУ ВО «Сахалинский государственный университет»
г. Южно-Сахалинск, Сахалинская область

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ, НАХОДЯЩЕЙСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Аннотация*: в статье рассматриваются вопросы организации и проведения дистанционного психологического сопровождения личности в условиях кризиса, трудной жизненной ситуации. Обозначены основные запросы клиентов, обращающихся на линию «горячей психологической помощи». Раскрыты стратегии поэтапного консультирования клиентов с целью снижения психоэмоционального напряжения и поддержки.*

Ключевые слова*: консультирование, дистанционное сопровождение, личность, кризис.*

Изменения, происходящие в мире вследствие коронавирусной инфекции, изоляция людей, кризисные события, длительное нахождение людей на одной территории в замкнутом пространстве, приводят к психологическим срывам, конфликтам в семьях, психическому напряжению, увеличению числа лиц, страдающих зависимыми формами поведения и аутоагрессивными действиями.

Практикующие психологи в своей деятельности столкнулись с возросшим количеством клиентов с паническими атаками, семейными разбирательствами, тревожными расстройствами, психосоматическими проявлениями, клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации.

Под трудной жизненной ситуацией понимают ситуацию, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (заболевания, старость, сиротство, безнадзорность, безработица, отсутствие места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье и др.). Находясь в трудной жизненной ситуации, клиент

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

неизбежно сталкивается с ощущением беспомощности и бессилия, изменением привычного образа жизни, ощущением невозможности контролировать собственные эмоции и т. д.

Все чаще в отечественной и зарубежной практике психологи прибегают к дистанционным формам сопровождения. Дистанционные формы консультирования зародились относительно недавно – первый телефон доверия в Лондоне появился на базе церкви в 1953 году. Основателем его стал пастор Чад Вара, предложивший обращаться на его личный телефон людям в сложных жизненных ситуациях.

Под телефоном доверия (линией жизни, кризисной линией, горячей линией) понимают дистанционную службу экстренной психологической помощи, предназначенной для оказания профессиональной поддержки различным слоям населения.

На сегодняшний день существуют различные платформы, благодаря которым любой человек, имеющий доступ к Интернету или телефон может получить квалифицированную психологическую поддержку и помощь.

Проводить дистанционное психологическое сопровождение могут лица, имеющие психологическое образование, прошедшие обучение по программе дистанционного консультирования. Лица, владеющие навыками установления базового доверия, доброжелательного контакта, создания консультативного альянса с клиентом и способного профессионально использовать консультативные техники и приемы.

Профессиональная деятельность психолога на горячей линии основывается на следующих базовых принципах: гуманности, анонимности, доступности, осознанной ответственности, доброжелательности и профессионализма.

В период пандемии на базе Института психологии и педагогики при поддержке Министерства здравоохранения Сахалинской области был создан телефон горячей психологической помощи населению.

В качестве сотрудников горячей линии телефонной поддержки населения области выступили члены профессорско-преподавательского состава кафедр

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Института психологии и педагогики, а также магистранты II года обучения по направлению подготовки 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование», профиль «Психологическое консультирование в образовании».

После получения конкретных инструкций (психологических и медицинских) по сопровождению клиента, консультанты приступили к дистанционной работе.

Дистанционное сопровождение клиентов было организованно посменно. Каждый консультант дежурил на линии в течение двух часов с 9.00 до 17.00 часов каждый день. В день поступало от двух до шести звонков. Возрастной диапазон звонивших варьируется от 23 до 84 лет.

Психологи, осуществляющие психологическое консультирование в условиях дистанционного сопровождения населения области использовали следующие направления, техники и приемы: техники активного слушания, поощрение, повторение, вопросы, прояснения, отражение чувств, информирование, техники когнитивной, эмоционально-образной терапии, приемы гештальт-терапии и телесно-ориентированной терапии.

С клиентами широко использовались метафоры как вид косвенного воздействия на личность. В частности, метафоры изменения и трансформации. Приведем пример метафоры изменений, используемый в ходе консультирования: «И также как за весной наступает зеленое яркое лето… а за летом наступает желтая, красивая осень… а за осенью наступает белоснежная зима…весна и снова ясное лето… так же и твое состояние будет меняться легко и спокойно… Мораль метафоры: «Все пройдет, пройдет и это», «все меняется».

Логика беседы психолога с клиентом в дистанционном сопровождении может быть выстроена следующим образом:

1. Обсуждение эмоций и чувств клиентка «здесь и сейчас» с целью эмоционального отреагирования, осознания и вербализации («Что Вы чувствуете прямо сейчас когда говорите об этом?» и др.).

2. Проговаривание мыслей по поводу проблемной ситуации в настоящем («Что Вы сейчас думаете по поводу сложившейся ситуации?» и др.).

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

3. Осознание и проговаривание конкретных действий в настоящем времени («Что Вы делали и делаете сейчас чтобы справится с проблемной ситуацией?» и др.).

4. Обсуждение с клиентом чувств, переживаемых в прошлом по поводу сложившейся ситуации с целью фиксации изменения отношения «тогда и сейчас» в оценке прошлого («Что Вы чувствовали непосредственно после ситуации и что сейчас?», «То, что Вы чувствовали тогда, отличается от того, что сейчас?» и др.).

5. Фиксация изменения отношения к ситуации «тогда и сейчас» в мыслях клиента («Что Вы сейчас думаете по поводу того, что с Вами тогда происходило?», «Что Вы тогда думали по этому поводу?» и др.).

6. Отражение поведенческих аспектов, относящихся к моменту возникновения проблемной ситуации («Что Вы тогда делали, чтобы справится с проблемной ситуацией?» и др.).

7. Обговаривание ситуации в контексте будущего клиента («Какие чувства будут у Вас при разрешении проблемной ситуации?» и др.).

8. Обсуждение мыслей клиента относительно будущего («Когда найдется вариант разрешения ситуации, что Вы по этому поводу будете думать?» и др.).

9. Вербализация конкретных действий в будущем клиента, направленных на реализацию поставленной цели («Что Вы будете непосредственно делать, когда ситуация разрешится?»., «Какие конкретные три действия Вы будете реализовывать?» и др.).

Таким образом, психологическая поддержка и помощь чрезвычайно важна в условиях проживания трудной жизненной ситуации и самоизоляции, она позволяет разрешать трудности в психоэмоциональной и поведенческой сфере, осмысливать конкретный план действий в реальной жизни. Специалисты в области психологического сопровождения способны эффективно оказывать помощь в восстановлении психического здоровья граждан, находить внутренние и внешние ресурсы самоисцеления человека и обеспечивать возможность для дальнейшего его продвижения к психологическому здоровью.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Список литературы

1. Кризисная психология. Справочник практического психолога / сост. С.Л. Соловьева. – М.: АСТ, 2008. – 286 с.

2. Кутбиддинова Р.А. Психология стресса (виды стрессовых состояний, диагностика, методы саморегуляции): учебно-методическое пособие (рекомендовано ДВ РУМЦ). – Южно-Сахалинск: СахГУ, 2019. – 124 с.

3. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / ред.-сост. А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2005. – 463 с.

4. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия: методическое пособие. – М.: МГПУ, 2001. – 69 с.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)