



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



## "ПРОВЕДЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ВЫПУСКНИКОВ: ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И АЛГОРИТМЫ РАБОТЫ"

Ермолаева Анна Валерьевна,  
руководитель сектора дистанционного  
консультирования «Детский телефон  
доверия» Центра экстренной  
психологической помощи МГППУ



## РЕЙТИНГ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ТРУДНОСТЕЙ ВЫПУСКНИКОВ

### *1. Неадекватные и нереалистические установки по поводу ЕГЭ и ГИА.*

Сильный эмоциональный негатив и ярко выраженные предубеждения — вот первая в нашем рейтинге трудность, с которой сталкивается выпускник.

*2. Отсутствие осведомленности по поводу возможных стратегий деятельности.* Абсолютное большинство учащихся не имеют осознанной стратегии и даже не подозревают о возможности ее существования. В крайнем случае, они просто пропускают незнакомые им вопросы.

*3. Высокий уровень тревоги.* Тревога это энергоемкое занятие, чем больше ребенок тревожится, тем меньше сил у него остается. Поэтому очень важно уже на этапе подготовки к экзаменам научиться снижать уровень тревоги. Существует определенный уровень волнения, оптимальный для организации деятельности. Если ребенок не волнуется, он ничего не делает. Очень высокий уровень волнения, наоборот, приводит к ступору, мешает деятельности. Все силы уходят на то, чтобы справиться с волнением.

## ДИСТАНЦИОННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ ЭКЗАМЕНОВ

Цель психологической подготовки – выработка психологических качеств, умений и навыков выпускников, которые повысят эффективность подготовки к прохождению ГИА и сдаче ЕГЭ и позволяют каждому ученику более успешно вести себя во время экзамена, т.е. будут способствовать развитию памяти и навыков мыслительной работы, концентрации внимания, умению мобилизовать себя в решающей ситуации, владеть своими эмоциями.

Цель психологического сопровождения - оказание психологической помощи учителям, выпускникам 9, 11-ых классов и их родителям в подготовке к ГИА и ЕГЭ.

### Задачи сопровождения:

1. Развитие познавательного компонента психологической готовности к ГИА и ЕГЭ.
2. Уменьшение уровня тревожности с помощью овладения навыками психофизической саморегуляции.
3. Содействие адаптации учащихся к процессу проведения ГИА и ЕГЭ.
4. Создание необходимого психологического настроя у учащихся и их родителей во время подготовки и проведения экзаменационных испытаний.

## МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С ДЕТЬМИ И РОДИТЕЛЯМИ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 1. Кейс-методы.** Технология дистанционного обучения, основанная на наборах текстовых, аудиовизуальных и мультимедийных материалов и их рассылке.
- 2. Семинары** – знакомство с литературой, техниками, упражнениями, отработка практических навыков.
- 3. Психологическое просвещение в онлайн-режиме.** Создание интересного видеоконтента, прямых эфиров, вебинаров, видеоинструктирования, электронных библиотек, коллекций видеофильмов для организации психологического кинозала.
- 4. Психологическая профилактика на удаленном доступе.** Предупреждение возникновения явлений дезадаптации обучающихся (воспитанников), разработка конкретных рекомендаций педагогическим работникам, родителям по оказанию помощи в вопросах воспитания, обучения и развития с учетом возрастных и индивидуальных особенностей, в том числе и по вопросам психологического сопровождения дистанционного обучения, а также привитие навыков совладающего поведения всем субъектам образовательной среды; обучение их навыкам саморегуляции (разные возрастные, целевые группы) через вебинары, онлайн-трансляции.
- 5. Индивидуальные дистанционные консультации.** Применение в практике педагога-психолога форм и методов экстренной и кризисной психологической помощи (в т.ч. в дистанционном формате), с целью быстрого снижения возможных негативных эффектов (паника, страхи, тревога, агрессивные проявления).
- 6. Семейные (парные) дистанционные консультации** – дифференциальный подход к каждой семье.
- 7. Психологическая компьютерная диагностика.** Возможна через психодиагностические порталы дистанционно.

# 1

## раздел

# 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 выказывает уважение к абоненту



## ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

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



## УПРАВЛЕНИЕ РАЗГОВОРОМ

В любой момент абонент может прервать разговор



## ПРЕИМУЩЕСТВА ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- + Экономия времени и физических сил.
- + Доступность. Для ряда людей психологическая помощь онлайн – единственный возможный для них вид терапии.
- + Возможность сохранения анонимности.
- + Легче сделать первый шаг для людей со сложностями в коммуникации.

Пожалуйста, напишите в чат, есть ли что-то, что вам нравится в он-лайн консультировании

Да - видите преимущества  
Нет - не видите преимуществ

- Сложность в изложении мыслей.
- Риск возникновения чувства недоговоренности.
- Может восприниматься клиентом «понарошку».
- Ограничения в диагностике состояния позвонившего.
- Опосредованность общения специалиста с клиентом.



Главная задача работы консультантов, работающих по телефону – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков

#### ПРОЦЕСС ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С АБОНЕНТОМ:

Выявить ее причины

Мотивировать человека на то, чтобы он сам постарался решить проблему



(2) Типичные ошибки телефонного консультирования

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ ПО ТЕЛЕФОНУ

Выделяют три особенности психологического консультирования детей:

- ✓ в телефонном консультировании ребенка или подростка ключевым фактором, влияющим на успешность беседы, становится установление контакта;
- ✓ психокоррекционный эффект от консультации должен наступать быстрее, чем у взрослого абонента, поскольку у детей одна проблема провоцирует появление новых;
- ✓ психолог-консультант не может безоговорочно возложить на ребенка ответственность за нахождение ответов и решений существующих проблем (речь о детях до 10-12 лет), так как в детском возрасте рефлексивная деятельность и самосознание еще недостаточно сформированы. Кроме того, в жизни ребенка все значимые изменения практически полностью зависят от их близкого окружения.

## 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

## 1. 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.

### *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;

## 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

### *Задачи данной стадии*

1. Исследование того, каким образом абонент видит проблемную ситуацию;
2. Установление контакта с эмоциями и переживаниями абонента;
3. Локализация проблемы во времени и исследование контекста, в котором проявляется проблемное взаимодействие;
4. Создание детального и конкретного описания проблемного взаимодействия родителей с ребенком, которое в первую очередь включало бы описание их поведения.
5. Самая важная задача этапа сбора информации – это формулировка гипотезы, чтобы успешно перейти на следующий этап телефонной беседы.

### *Вопросы полезные на данной стадии*

В соответствии с выделенными задачами на данной стадии может быть полезным использование следующих вопросов:

*О чем бы вы хотели поговорить?*

*Когда возникли сложности?*

*Какими были Ваши отношения с ребенком до того, как трудности появились?*

*Что именно вас огорчает (раздражает, смущает, не нравится) в поведении ребенка?*

*Почему это кажется Вам проблемой?*

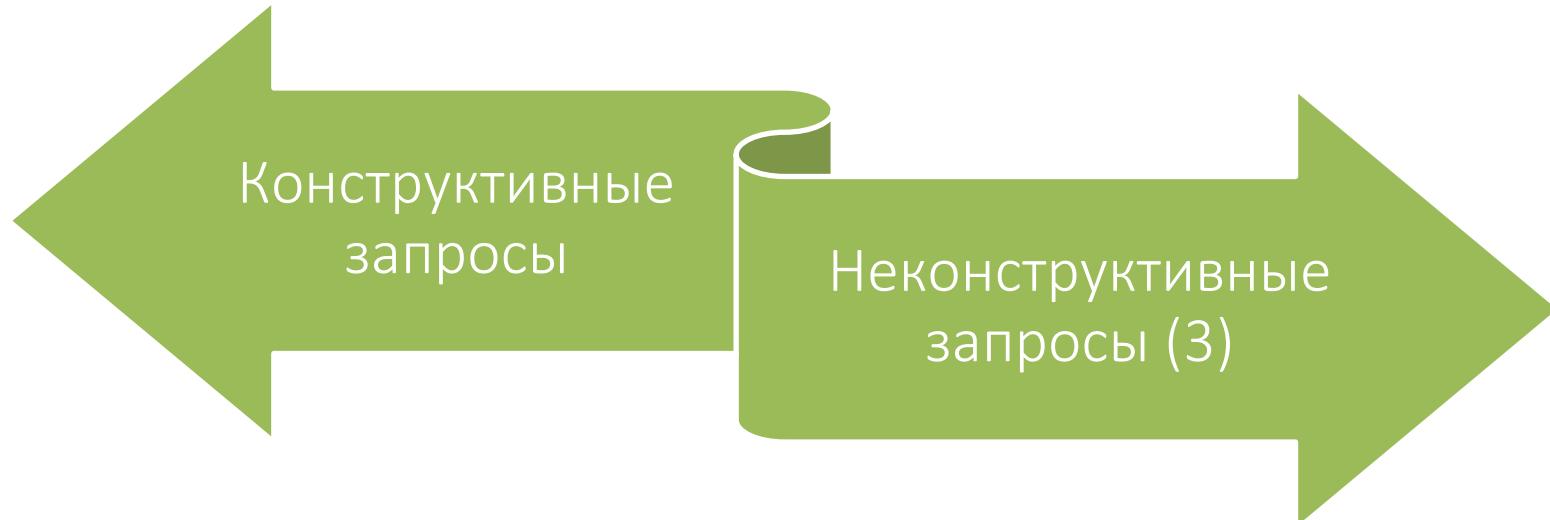
*В каком контексте обычно возникает проблемная ситуация?*

*Как эта ситуация выглядит внешне?*

*Как Вы себя ведете в сложной ситуации?*

*Как реагирует ребенок на ваше поведение?*

### 3. ФОРМУЛИРОВАНИЕ ЗАПРОСА АБОНЕНТА



- 1. Запрос об информации.
  - 2. Запрос о помощи в самопознании.
  - 3. Запрос о помощи в саморазвитии.
  - 4. Запрос о трансформации.
  - 5. Запрос о снятии симптома.
- 
- 1. Нереалистичные запросы.
  - 2. Неопределенные запросы.
  - 3. Манипулятивные запросы.

#### *Задачи данной стадии (формулирование запроса)*

- 1. Исследование ожиданий абонента от разговора и проверка реалистичности этих ожиданий.
- 2. Исследования требований, предъявляемых абонентом по отношению к ребенку и проверка реалистичности этих требований.
- 3. помочь абоненту в постановке достижимых целей и формулирование запроса.

## 4. ПОИСК РЕШЕНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ КОНКРЕТНЫХ ШАГОВ ПО ИЗМЕНЕНИЮ СИТУАЦИИ

### *Задачи данной стадии*

1. Помощь абоненту в осознании возможности преодоления существующих сложностей.
2. Формирование стратегии изменения актуальной ситуации.
3. Помощь в планировании конкретных конструктивных шагов.

Стадия поиска решения является ключевой для телефонной консультации. Она позволяет абоненту начать воспринимать существующие сложности как преодолимые, определить оптимальные стратегии изменения ситуации и спланировать ближайшие шаги.

## 5. ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА

### 1. Подтверждение от абонента, что разговор можно завершать.

Здесь полезны следующие вопросы:

- *Все ли мы обсудили?*
- *Есть ли что-то такое, чтобы Вы бы хотели добавить?*

### 2. Валидизация. Обратная связь от абонента, что консультант услышал проблемы абонента и его чувства и понимает его чувства.

Это вопросы:

- *Что Вы чувствовали в ходе беседы?*

### 3. Комплимент. Комплимент позволяет обобщить сильные стороны и потенциал абонента. Это важный элемент, который помогает мотивировать абонента на дальнейшие действия.

Например, утверждения:

- *Я уверена, что у Вас получится претворить в жизнь все рекомендации.*
- *Вы очень сильная женщина и через многое прошли, а сейчас у вас новый этап в жизни.*

### 4. Резюмирование. Включает обобщение найденных в процессе разговора стратегий и шагов. Резюмирование полезно использовать, когда из целой части разговора необходимо выделяется только главная мысль.

- *Таким образом, главное...*
- *Ваша основная идея, как я понял...*
- *Если теперь подытожить сказанное вами ...*

### 5. Обратная связь абонента.

Здесь можно попросить абонента поделиться его оценкой проведенной консультацией.

При этом можно использовать следующие вопросы:

- *Скажите, пожалуйста, насколько процентов я удовлетворил Ваши ожидания от этого звонка?*
- *Как Вы себя чувствуете сейчас, после нашего разговора?*
- *Как Вы сейчас смотрите на эту проблему?*
- *Есть ли что-то такое, что Вы хотели бы добавить?*

## КРИЗИСНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

**Алгоритм работы консультанта** с любым типом кризисного обращения:

1. В чем состоит проблема, суть кризиса?
2. Что абонент предпринимал до сих пор для решения ситуации?
3. Возможность сделать самостоятельный выбор
4. Способствовать минимальным изменениям
5. Фокусировка на конкретном плане.

При завершении консультации психологу следует знать о факторах, которые помогают выявить время для окончания разговора:

- абонент начинает повторяться;
- абонент выразил свои эмоции;
- общее чувство завершения.

По окончании разговора, консультант может заверить абонента, что он может обратиться за помощью снова. Не следует резко прерывать разговор. Особенно это важно в кризисном консультировании, где абоненту еще больше необходима эмоциональная поддержка, чем при стандартном обращении.

Подведите итоги, выясните, какие выводы сделал абонент из консультации, какими рекомендациями воспользуется. Консультант должен удостовериться, что после того как он положит трубку с абонентом будет все нормально, что его состояние стабилизировалось. Если все эти рекомендации соблюдены, то можно заканчивать разговор.



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**МГППУ –  
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ  
НЕРАВНОДУШНЫХ  
ЛЮДЕЙ**



ermolaevaav@mgppu.ru  
8 (499) 795-15-03

<http://childhelpline.ru>