



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И
РОДИТЕЛЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ В КРИЗИСНЫХ
СОСТОЯНИЯХ
(ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ)



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



МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С 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

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 выражает уважение к абоненту



ПРОФЕССИОНИЗМ

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.

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

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

Да - видите преимущества
Нет - не видите преимуществ



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:




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?

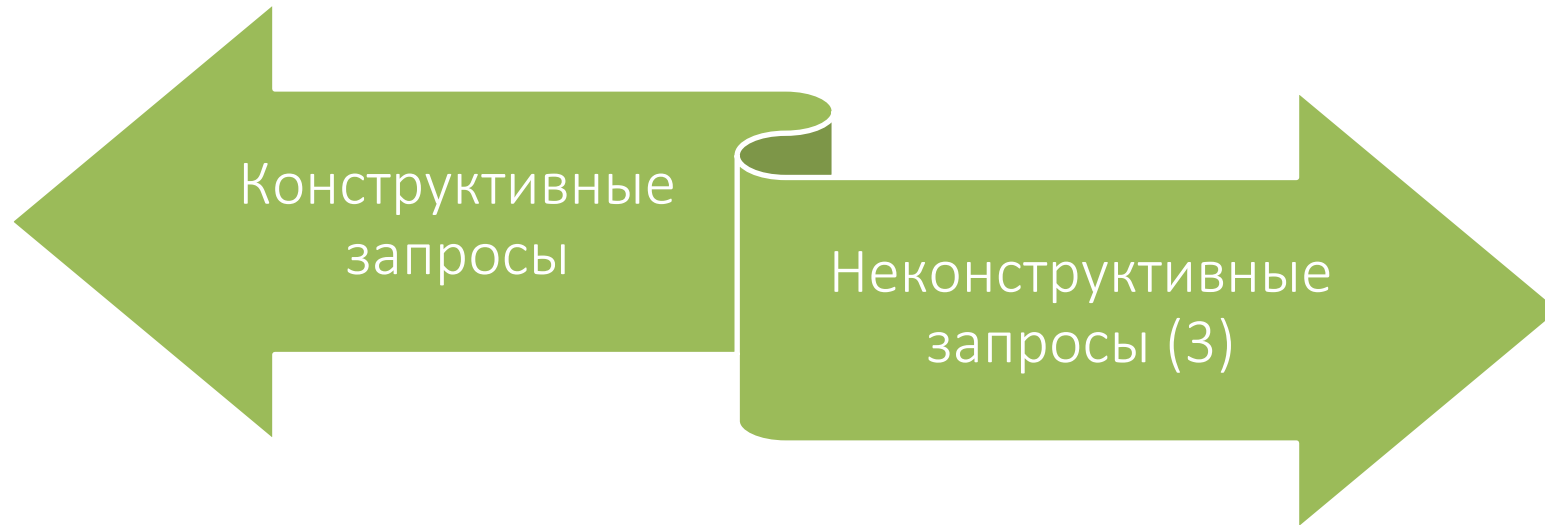
В каком контексте обычно возникает проблемная ситуация?

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. помощь 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. Compliment. Compliment 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 консультации.

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?*

2

раздел

КРИЗИСНОЕ ТЕЛЕФОННОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ



УГРОЗЫ И РИСКИ ДЛЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ

1. Угроза заражения.
2. Противоречивость информации относительно размера угрозы и прогнозов улучшения ситуации.
3. Неопределенность ситуации, невозможность долгосрочного планирования.
4. Финансовые риски и нестабильность.
5. Социальная изоляция, невозможность непосредственного общения со многими людьми.
6. Разрушение привычного образа жизни и привычных стереотипов поведения.
7. Вынужденное нахождение дома в постоянном контакте в одними и теми же людьми.
8. Гиподинамия, статистическое напряжение мышц из-за сидения за экраном.
9. Нарушение режима дня и ухудшение качества сна.
10. Разрушение привычных копингов со стрессом и утрата привычных источников удовольствия.

Таким образом уровень повседневного стресса у многих людей становится
чрезвычайно высоким!

УГРОЗЫ И РИСКИ ДЛЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ

- ✓ Рост числа тревожных состояний и обострение тревожных расстройств;
- ✓ Рост числа депрессивных состояний и обострение депрессивных расстройств;
- ✓ Рост аутодеструктивного поведения у лиц с личностными расстройствами;
- ✓ Рост агрессии по отношению друг к другу и домашнего насилия в семьях;
- ✓ Рост различных видов зависимого поведения;
- ✓ Возрастание риска суицидальных попыток у уязвимых групп населения;
- ✓ Рост случаев проблемного пользования интернетом;

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.

КАК ОКАЗАТЬ ПОДДЕРЖКУ РЕБЕНКУ

Поддерживать ребенка – значит верить в него.

Не нужно:

- **Не стоит переживать!** А это как? Горе (печаль, страх и пр.) оно всегда таким и является и каждый будет переживать. А от вас это прозвучит как – мне все равно, что случилось у тебя.
- **Все образумится и встанет на свои места.** Уже нет – когда возникают проблемы, вернуть все на прежние места не получится.
- **Не стоит плакать.** Не тут то было – с физиологической точки зрения слезы это нормально, так организм справляется со стрессом.
- **Не стоит приводить пример людей, которым еще хуже.** У ребенка будет ощущение, что его проблемы обесценивают.

Можно:

- **Мы постараемся справиться с этим вместе (вместе с родителями).** Это поможет ребенку понять, что он не один, все трудности можно поделить пополам.
- **Я прекрасно понимаю, что ты переживаешь и чувствуешь.** Если ребенок испытывает сложности – ему важно знать, что его слышат и слушают, помогут поддержать.
- **Придет время и тебе станет легче** – информирование о возможных этапах переживания.
- **Ты попадал и в худшие ситуации, но справлялся с ними прекрасно, и сейчас ты справишься.** Все это позволит ребенку найти внутренние ресурсы.
- **Не стоит себя винить в том, что произошло.** Именно чувство собственной вины мешает ребенку трезво оценивать ситуацию. Окажите поддержку.

КАК ОКАЗАТЬ ПОДДЕРЖКУ РОДИТЕЛЮ

- 1. Попросите или позвольте родителю высказаться обо всём**, что накопело или случилось с ним. Выслушайте полностью, не перебивая говорящего.
- 2. Проявляйте терпение и понимание** к тому, что настроение родителя может меняться в процессе разговора. Это в порядке вещей, когда человек начинает с негатива, после бросается в слёзы, а за тем улыбается и вновь, впадает в гнев и расстройство.
- 3. Дайте родителю столько времени**, сколько ему потребуется, чтобы выговориться.
- 4. Спросите его, чем бы вы лично могли помочь** в данной ситуации и в ваших ли это силах.
- 5. Попробуйте поддержать родителя.** Возможно он нуждается в большем пространстве или чтобы «ресурсные люди» с ним провели больше времени и не оставляли его одного.
- 6. Проявите понимание и некоторую привязанность**, вербализируйте эмоции.
- 7. Предложите, в качестве поддержки, обратиться за помощью к очному психологу** за пролонгированной психологической помощью.

Если по запросу звонит родитель по проблемам ребенка:

- Серьезное и сочувственное отношение близких взрослых, их совет, поддержка помогут ребенку пережить трудности и найти себе друзей. Выслушивать ребенка, ему необходимо поделиться своими бедами, высказать свои обиды.
- Узнать, в чем причина проблем ребенка. Обсудить с ним: помочь проанализировать ситуацию, выбрать подходящий вариант поведения, научить быть терпеливым и последовательным в своих действиях.
- Дать ребёнку почувствовать, что родитель понимает его обиду, страх, гнев, одиночество.
- Подбодрить ребёнка, чтобы он использовал новые образцы поведения в действии. Если попытки были неудачными, обсудить с ним, как можно изменить тактику.
- Если ребенок чересчур уязвим (обидчив, плаксив, вспыльчив), посоветовать ребёнку понаблюдать, как общаются между собой другие ребята.
- Если у ребенка трудности в социализации – предложить некоторые ритуальные действия – ритуалы приветствия и прощания.
- Личным примером учить заботиться о других. Seriously относиться к детским привязанностям.

Если по запросу звонит ребенок:

- Оказать ребенку поддержку. Выявить его ресурсы и сильные стороны. Поддержать его желание к изменениям.
- Рекомендовать поделиться своими переживаниями с родителями. Рассказать о сложившейся тяжелой ситуации.

КАК РАБОТАТЬ С КРИЗИСНЫМИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМИ СОСТОЯНИЯМИ В ПРОЦЕССЕ РАЗГОВОРА

- Вербализация, отражение.
 - Рационализация.
 - Стабилизация дыхания.
 - Переключение, отвлечение.
 - Физическая разминка (снимает стресс и усталость, расслабляет мозг, повышает его активность, способствует выработке новых идей и свежих взглядов на ситуацию).
 - Проигрывание предыдущих ситуаций успеха и гордости за себя или просто позитивных приятных моментов.
- ✓ Демонстрируйте уверенность и контроль над ситуацией. В вашем голосе и поведении не должны звучать неуверенности, сомнения, а тем более паника.
 - ✓ Речь должна быть плавная (не рубленая по слогам), медленная с элементами внушения, избегайте употребление частицы «не», иллюзия выбора.
 - ✓ Оградить от посторонних зрителей.
 - ✓ Употреблять четкие короткие фразы с утвердительной интонацией.
 - ✓ Не должно быть сложных предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например, «Извините, пожалуйста.... Не могли бы Вы».
 - ✓ Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить; постарайтесь свести острые реакции к плачу.

РАБОТА С ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ. ТРЕВОГА

- ✓ Наиболее часто тревога проявляется в ожидании какого-либо события, которое трудно прогнозировать и которое может угрожать своими неприятными последствиями.
- ✓ Источник тревоги чаще не осознается и не поддается логическому объяснению.
- ✓ Дать человеку почувствовать, что он не один и вы готовы его выслушать.
- ✓ Дать возможность абоненту проговорить, что именно его тревожит.
- ✓ При тревожной реакции очень важно постараться “разговорить” человека и понять, что именно его тревожит. В этом случае возможно, что человек осознает источник тревоги, и тогда она трансформируется в страх. А со страхом справиться проще, чем с тревогой.
- ✓ Применяйте приемы «активного слушанья»: «да», «угу», «я понимаю вас» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и слышите.
- ✓ Состояние тревоги может длиться долго, вытягивая из человека силы и энергию, лишая его возможности отдыха, парализуя способность действовать.
- ✓ Самое мучительное переживание при тревоге – это невозможность расслабиться. Напряжены мышцы, в голове крутятся одни и те же мысли, поэтому можно предложить человеку сделать несколько активных движений, физических упражнений, чтобы снять напряжение, а еще лучше вовлечь его в продуктивную деятельность, связанную с происходящими событиями.

РАБОТА С ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ. ПЛАЧ

- ✓ Плач – это самая адаптивная реакция человека на стрессовую ситуацию.
- ✓ Говорите о своих чувствах и чувствах плачущего человека.
- ✓ Плач позволяет отреагировать негативные эмоции, поэтому реакцию плача можно рассматривать как нормальную или даже желательную реакцию в ситуациях тяжелого стресса.
- ✓ Все острые стрессовые реакции имеют свойство перетекать одна в другую. Самое лучшее, если они будут переходить в реакцию плача.
- ✓ Если, разговаривая с вами по телефону, абонент заплакал, не нужно уточнить его запрос: запрос на проработку эмоционального состояния или запрос на проработку проблемы.
- ✓ Разговаривая с абонентом, применяйте известные вам приемы активного слушания, в данном случае они очень эффективны: паравербальные техники, раппорт, отражение чувств (разговор о чувствах пострадавшего наиболее уместен в рамках этой реакции) и др.
- ✓ Повторяйте за плачущим отрывки его фраз, особенно тех в которых он выражает свои чувства.
- ✓ Можно предложить человеку сконцентрироваться на глубоком и ровном дыхании, вместе с ним заняться каким-нибудь делом.

РАБОТА С ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ. СТРАХ

- ✓ Необходимо задать несколько вопросов закрытого типа, чтобы войти во взаимодействие с абонентом.
- ✓ Во время разговора необходимо говорить, что вы сделаете все для того, чтобы ему помочь, для того, чтобы он оказался в безопасности. При этом можно ему подробно описать те шаги, которые вы для этого предпримите.
- ✓ Дать проговорить, чего он боится, показать заинтересованность, понимание, сочувствие.
- ✓ Чем дольше человек живет со своим страхом, тем сложнее ему с ним бороться. Поэтому чем быстрее человек справится со своим страхом, тем меньше вероятность того, что это превратится в проблему, которая может беспокоить человека долгие годы.
- ✓ Если страх настолько силен, что буквально парализует человека, то можно предложить ему сделать несколько простых приемов. Например, задержать дыхание, насколько это возможно, а после сосредоточиться на спокойном медленном дыхании.
- ✓ Другой прием основан на том, что страх – это эмоция, а любая эмоция становится слабее, если включается мыслительная деятельность, поэтому можно предложить человеку просто интеллектуальное действие. Например отнимать от 100 по 7.



Проанализируйте с абонентом рациональную составляющую страха (от чего он уберегает, что позволяет не/делать, что помогает предотвратить)

Проанализируйте способы справиться с приступами возникающего страха. Например: нормализация дыхания, переключение внимания (начать считать какие-то предметы извне), убрать из поля зрения объект, вызвавший приступ страха, создать для себя комфортные условия (присесть, прилечь, если дома, выпить воды и пр.)

Резюмируйте возможности самопомощи абонента в ситуации возникновения страха

Информируйте о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)

Если страх не отступает, проработайте с абонентом следующие рекомендации по преодолению страха здесь-и-сейчас:

- поддержка дыхания (создание пространства вокруг абонента, обеспечение свежим воздухом, напоминание о выдохе);
- двигательная активность (включая возможность выхода из комнаты);
- помочь абоненту почувствовать устойчивость (опираться ногами о землю и телом на стул);
- поддержка контакта (абонент описывает все, что с ним сейчас происходит);

Если страх не проходит, предложите абоненту отвлечься, может почитать что-то, что он любит (или, например, расскажите притчу о страхе)

Находитесь с абонентом до минимизации или исчезновения симптомов страха

РАБОТА С ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ. АГРЕССИЯ

- ✓ Агрессия – реакция опасная и ресурсозатратная, т.к. при агрессии пострадавший может нанести вред себе и окружающим его людям. В ситуации, когда внезапно и существенно нарушается привычный уклад жизни любой человек имеет право испытывать злость, гнев, раздражение.
- ✓ Учитывайте, что агрессивная реакция абонента – это реакция на ситуацию, в которой он вынужденно находится, а не реакция на вас. Сам факт того, что абонент, находясь в таком состоянии, позвонил, указывает на потребность быть услышанным и найти выход из ситуации, в которой он оказался.
- ✓ Дать абоненту возможность «выпустить пар» - выговориться.
- ✓ Важно говорить тише, медленнее и спокойнее, чем человек, который испытывает гнев.
- ✓ Не вступать в спор, говорить короткими фразами, уверенным спокойным тоном, демонстрировать благожелательность.
- ✓ Важно называть абонента по имени для привлечения внимания. Задавайте вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: «Как вы считаете, что будет лучше сделать: это или вот это?»
- ✓ Не обвинять самого пострадавшего, а высказываться по поводу его действий.

РАБОТА С ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ СОСТОЯНИЕМ. ИСТЕРИКА

- ✓ Истероидная реакция заразительна для окружающих и часто направлена на зрителя.
- ✓ При истерике сохраняется сознание, но затрудняется контакт. Выражено чрезмерное возбуждение, речь эмоционально насыщенная, быстрая, крики, рыдания.
- ✓ Учитывайте, что реакции преувеличены, так как истерика направлена на привлечение внимания. Попросите абонента отойти в спокойное место, чтобы объяснить вам ситуацию и ответить на вопросы.
- ✓ Не применяйте метод поддакивания – это усилит истероидную реакцию.
- ✓ Эффективно примените пассивное слушание – реакция абонента не получит подкрепления и постепенно утихнет.
- ✓ Говорить уверенным тоном, короткими фразами в побудительном наклонении. Если не «подпитывать» истерику провоцирующими словами, высказываниями, то через 10-15 минут она пойдет на спад.
- ✓ Вызовите ориентировочную реакцию у абонента, например, задав неожиданный вопрос, слово или фразу, не несущие в себе негативной информации, после которого сразу должен последовать вопрос открытого типа (на который требуется развернутый ответ). Такой прием способствует переключению внимания и дает возможность получить необходимую информацию.
- ✓ После истерики наступает упадок сил – предложите пострадавшему отдохнуть, по возможности прилечь.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ В РЕЖИМЕ САМОИЗОЛЯЦИИ

- Обсуждение происходящих событий родителям с детьми в доступной форме.
- Комфортность окружающей обстановки.
- Разделяйте обязанности.
- Возможность уединения.
- Доступные занятия.
- Смена деятельности.
- Распорядок дня.
- Физическая активность (активные игры).
- Самостоятельная активность ребенка и занятия с родителями.
- Внешние контакты (другие дети, родственники, педагоги)



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

**МГППУ –
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ
НЕРАВНОДУШНЫХ
ЛЮДЕЙ**



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

<http://childhelpline.ru>