Дистанционные методы психологического консультирования в чрезвычайных и экстремальных ситуациях.

Миронова Ангелина Владимировна-магистрант, кафедры психологии, университета СКФУ города Ставрополя

Осипова Наталья Владимировна научный руководитель, доцент кафедры общей психологии и психологии личности.

АНОТАЦИЯ

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

ВВЕДЕНИЕ

Дистанционное консультирование — это модель психологического консультирования, осуществляемая с помощью методов удаленной связи

(телефон, интернет), что представляет несомненный интерес в связи с

развитием современных информационных технологий.

Одной из типичных профессий психотерапевтов, которые работают в различных сферах жизни и деятельности людей, является психологическое консультирование.

Психологическое консультирование востребовано из-за совокупности проблем. Проблемная область включает в себя не только межличностную сферу, но и эмоции, внутриличностные конфликты и переживания.

Область работы психологического консультирования - это, прежде всего, проблемы, возникающие в повседневной жизни обычных людей

Благодаря особенностям формата интернет-консультаций, возможности обращения за психологической помощью предоставляются тем, кто по каким-либо причинам не может обратиться за очной или телефонной консультацией. Некоторые из них рассмотрены ниже.

1. анонимность. Для клиентов, которые чувствуют, что с ними происходит что-то плохое или ужасное, очные или телефонные консультации могут быть более неудобными и угрожающими, чем онлайн-консультации, с точки зрения анонимности и конфиденциальности.

2. время для самоанализа. Онлайн-консультирование позволяет продолжать диалог столько, сколько необходимо для получения ответов.

3. возможность получить доступ к тексту консультации для последующего обращения к нему или вернуться к любому из его элементов, чтобы ясно увидеть динамику текущей работы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Телефонное консультирование как метод социальной работы зародилось в США в 1960-х годах (в некоторой литературе точная дата называется 2 октября 1953 года). В то время существовала потребность как в социальных услугах, так и в услугах по охране психического здоровья и психологической помощи, что способствовало спонтанному развитию волонтерского движения на уровне общин. По мнению Мэри Фрэнсис Сили, это было связано с неспособностью государственных учреждений штата удовлетворить потребности жителей, нуждающихся в различных видах помощи.

Психотехнические аспекты телефонного консультирования: психология активного слушания; психология телефонного диалога; телефонный диалог и простые эриксоновские техники; психология постоянных ("зависающих") абонентов; психология вербальной агрессии; работа с агрессивными и манипулятивными абонентами; ошибки телефонного диалога и техники их устранения; механизмы психологической защиты; телефонная помощь и т.д. определяются как.

Наиболее распространенными в Украине являются телефоны доверия, которые работают при молодежных социальных службах, различных социальных учреждениях и агентствах, больницах и т.д. Основные проблемы, по которым обращаются на телефон доверия консультанты: экзистенциальные проблемы, возрастные проблемы, семейные конфликты, кризисные ситуации (психология горя, потери близких, экстремальные ситуации, консультации по вопросам болезни и смерти детей и подростков, жертв сексуального насилия), суицидальное поведение (историческая перспектива, общие черты и характеристики суицидального поведения, причины его возникновения, факторы, профилактика, биоэтика, суицидальное поведение). факторы, профилактика, биоэтика и суицид), и триггерные проблемы (алкоголизм, употребление психоактивных веществ и т.д.).

Фазы психологического консультирования в дистанционных форматах Психологическое консультирование проходит определенные фазы, независимо от формата. В то же время, в случае психологического консультирования в дистанционном формате, порядок фаз психологического консультирования в некоторых случаях может меняться в связи с особенностями взаимодействия с клиентом. Здесь рассматриваются следующие этапы: установление контакта с клиентом, сбор информации о проблемной ситуации, формирование запросов клиента, обсуждение путей решения проблемной ситуации и завершение консультации подведением итогов работы.

Установление контакта с клиентом

На этапе установления контакта у клиента возникает чувство доверия к консультанту, что снижает барьеры общения и позволяет клиенту чувствовать себя комфортно, предоставляя информацию о вопросе, по которому он обращается за психологической помощью. Установление контакта с клиентом - важная и необходимая задача в работе психотерапевта. На этапе установления контакта с клиентом психолог представляется от имени психологической службы МЧС. Для этого используются специально разработанные фразы, например: "Это служба психологической поддержки. Здравствуйте, я вас слушаю". Если клиент спрашивает, какую помощь можно получить, психолог предоставляет информацию о возможностях и ситуациях, открытых для клиента. Психолог также представляется в соответствии с установленными правилами и уточняет, как бы он хотел, чтобы к нему обратился клиент. В большинстве случаев этого достаточно, чтобы клиент или Тангата Вай Ора перешли к описанию лечения. Однако в некоторых случаях может быть трудно говорить об обстоятельствах, которые заставили клиента обратиться в службу. В таких случаях клиенты могут сказать, что им трудно начать говорить о ситуации. Если клиенту трудно выразить свою ситуацию, психотерапевт может предложить ему помощь и поддержку. Например, он может поддержать клиента, задавая вопросы, размышляя об эмоциональном состоянии клиента или говоря клиенту, что это естественно и нормально, что ему трудно говорить о ситуациях, которые его особенно беспокоят. При поддержке психотерапевта клиенты чувствуют себя свободнее и увереннее. Клиентам может не хватать доверия, и они могут упоминать о своих страхах при обращении в службу. В таких случаях психотерапевт заверяет их, что обращаться в службу безопасно, и поощряет их говорить за себя. Фаза контакта заканчивается, когда клиент начинает говорить о своей ситуации и готов отвечать на вопросы и объяснения психолога. Однако поддержание контакта во время консультации очень важно для успеха работы.

Фаза сбора информации

 На этом этапе решаются сразу несколько задач. С одной стороны, клиент начинает рассказывать все об обстоятельствах, которые побудили его обратиться за психологической помощью. Психотерапевт дополняет понимание клиентом ситуации, задавая вопросы и давая обратную связь о том, как он понял рассказ клиента, и помогает выделить наиболее существенные аспекты произошедшего. С другой стороны, во время диалога с клиентом психотерапевт внутренне разрабатывает консультационную гипотезу, которая затем проверяется. Поэтому последующие вопросы психолога могут быть направлены на то, чтобы помочь клиенту детально разобраться в собственной ситуации и в то же время прояснить те обстоятельства ситуации, которые подтвердят правильность выдвинутой консультационной гипотезы. В большинстве случаев клиент рассказывает об обстоятельствах ситуации, и это первоначальное описание клиента составляет жалобу. Клиент также отвечает на вопросы консультанта в процессе объяснения жалобы. На этапе сбора информации психотерапевт выслушивает клиента, помогает представить проблемную ситуацию, а также задает уточняющие вопросы. В ходе беседы психотерапевт получает общую картину ситуации клиента и способен проследить психологические закономерности в ситуации клиента. В то же время ответы на вопросы психолога позволяют клиенту расширить собственное видение ситуации, а в некоторых случаях и высказать мысль о возможности существенного изменения ситуации. Также очень важно, чтобы в ходе беседы между психологом и клиентом сформировался общий контекст обсуждения, общность взглядов и солидарность в видении ситуации. Это помогает психологу подтвердить правильность направления консультирования, а клиенту - почувствовать, что психолог действительно понимает его ситуацию. Этап сбора и обработки информации заканчивается, когда психолог получает от клиента обратную связь о том, что он правильно понял клиента.

Этап формулирования требований

Задачи этой фазы связаны с формулированием требований клиента. В рамках решения этой задачи клиент осознает, чего он хочет достичь в результате ситуации, которую он обсуждал с психотерапевтом. С другой стороны, формулировка требований к консультанту определяет цели дальнейшего диалога между консультантом и клиентом в ходе консультационной сессии. Совместное обсуждение консультантом и клиентом целей текущей консультационной сессии формирует цели следующего этапа консультационного взаимодействия. Поскольку консультирование - это разовая встреча психотерапевта и клиента, требования формулируются и уточняются в зависимости от компетентности консультанта и контекста, в котором проходит консультирование. Если же запросы выходят за рамки возможностей одной консультации, то в конце консультации необходимо вернуться к расширенной формулировке запросов и дать рекомендации по их дальнейшей реализации. Запрос клиента - это то, что психолог ожидает от консультирования и представление о том, что нужно сделать для решения проблемы. Запросы могут быть явными или неявными. Явные запросы - это те, которые хорошо понятны клиенту и могут быть донесены до психотерапевта. Существование скрытых запросов не может быть полностью понято или признано клиентом. Они также могут быть конструктивными или манипулятивными. Манипулятивное стремление выражается в желании клиента контролировать поведение других людей, включая психолога. Конструктивные требования клиента направлены на его собственное поведение, восприятие, мысли и отношение к чему-либо. Важно также, чтобы требования были реалистичными и соответствовали возможности достижения намеченной цели. Клиенты не всегда способны самостоятельно дать психотерапевту окончательную формулировку своего запроса. Во многих случаях психотерапевт помогает клиенту сформулировать запрос достаточно точно, чтобы он соответствовал целям, задачам и задачам консультирования. Если клиент изначально заявляет, что хочет получить от психолога инструкции, которые повлияют на объективную ситуацию, поведение других людей или самого субъекта, психолог помогает клиенту разобраться в ситуации, что и как он может изменить в своем восприятии, поведении и отношении к ситуации, чтобы они помогают клиенту сформулировать запрос по отношению если клиент и психолог согласны с запросом, фаза формулирования запроса заканчивается.

Этап выбора решения проблемной ситуации.

Важнейшей задачей консультирования на этом этапе является поддержка клиента в принятии позитивного отношения к своей ситуации. В зависимости от проблемы, сами клиенты часто находятся в замешательстве и не уверены в своих силах и способности повлиять на ситуацию, а в некоторых случаях клиенты могут сообщать, что ситуация безнадежна. Поэтому специалистам крайне важно поддерживать клиентов в формировании воли к активным действиям, самостоятельности, принятию обоснованных решений и их реализации. Вторая задача на этом этапе - разработка плана действий, который позволит клиенту двигаться к решению проблемной ситуации в будущем. На основе понимания психологом и клиентом ситуации и сформулированных требований психолог обсуждает с клиентом возможные методы и стратегии дальнейших действий, которые клиент планирует предпринять после консультации. При этом клиент может рассказать о своем предыдущем опыте и оценить, что получилось и почему, а что не получилось. На этом этапе психолог решает, как поддержать клиента в поиске решений. В некоторых случаях психолог может решить направить клиента на поиск единственного наиболее эффективного пути. В других случаях психолог помогает клиенту определить и сформулировать возможные варианты. Иногда психолог обсуждает с клиентом, как найти наилучшее решение. На этом этапе психолог помогает клиенту осознать, какими внешними и внутренними ресурсами он располагает для реализации своих целей. Психотерапевт также делает предложения, которые помогут клиенту предпринять дальнейшие шаги.

Заключительный этап консультирования

В конце этапа консультирования важно выяснить, что было достигнуто в ходе консультирования и что было получено в результате консультирования для решения проблемной ситуации. Также важно, чтобы в конце консультирования клиент чувствовал себя готовым к самостоятельным действиям по достижению поставленных целей и продолжению выработки решений в процессе самостоятельных действий. Если консультация сама по себе не приводит к решению проблемной ситуации, психотерапевт порекомендует клиенту психологическую помощь на дальнейших этапах проблемной ситуации. В конце консультации психотерапевт подводит итоги проделанной с клиентом работы, формулирует достигнутые результаты и, при необходимости, обращается к позиции достигнутых результатов в достижении целей клиента. Психотерапевт убеждается, что клиент принял активную и ведущую роль в достижении результата. Часто сессии консультирования подходят к логическому концу, но не заканчиваются. В такие моменты консультанту важно самому подвести итоги, что может вызвать обоюдное желание получить обратную связь от клиента. Обсуждение результатов символизирует готовность клиента завершить консультацию.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Чтобы предотвратить зависание клиентов, необходимо сохранять четкую профессиональную позицию, уметь говорить "нет", не манипулируя, и заканчивать консультацию, если клиент хочет решить свои текущие вопросы и продолжить разговор только ради самого разговора. Запросы висящих клиентов обычно касаются абстрактных вопросов. Политика, творчество, они часто говорят о каком-то дне в прошлом. В то же время основной мотивацией обращения за психологической помощью для висящего клиента является именно желание соединиться с другими людьми и получить поддержку и принятие. Как запрос, это желание никогда не выражается клиентом, и неспособность консультанта распознать этот скрытый запрос может сбить его с верного пути в процессе работы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алексеев, С. П. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях. Учебное пособие / С.П. Алексеев. - М.: Издательство Политехнического университета, 2017. - 482 c.
2. Безопасность жизнедеятельности. Безопасность в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. - М.: Высшая школа, 2015. - 592 c.
3. Безопасность жизнедеятельности. Безопасность в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. - М.: Высшая школа, 2016. - 592 c.
4. Безопасность жизнедеятельности. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях / Я.Д. Вишняков и др. - М.: Academia, 2017. - 304 c.
5. Брестский, А.К. Защити себя в экстремальной ситуации / А.К. Брестский. - М.: Мн: Харвест, 2017. - 289 c.
6. Вострокнутов, А. Л. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. Основы топографии. Учебник / А.Л. Вострокнутов, В.Н. Супрун, Г.В. Шевченко. - М.: Юрайт, 2015. - 400 c.
7. Вострокнутов, А. Л. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. Основы топографии. Учебник / А.Л. Вострокнутов, В.Н. Супрун, Г.В. Шевченко. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2015. - 400 c.
8. Выявление и оценка радиационной, химической и биологической обстановки при чрезвычайных ситуациях. Методическое пособие. - М.: Издательство СПбГУ, 2016. - 140 c.
9. Государственный надзор в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций. - М.: Академия ГПС МЧС России, 2015. - 484 c.
10. Дорожко, С. В. Защита населения и объектов в чрезвычайных ситуациях. Радиационная безопасность. В 3 частях. Часть 1. Чрезвычайные ситуации и их предупреждение / С.В. Дорожко, И.В. Ролевич, В.Т. Пустовит. - М.: Дикта, 2015. - 292 c.
11. Емельянов, В.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях / В.М. Емельянов, В.Н. Коханов, П.А. Некрасов, и др.. - М.: Академический проект, 2015. - 480 c.
12. Жуков, В. И. Защита и безопасность в чрезвычайных ситуациях / В.И. Жуков, Л.Н. Горбунова. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 400 c.
13. Зазулинский, В. Д. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях / В.Д. Зазулинский. - М.: Экзамен, 2016. - 256 c.
14. Защита населения и объектов в чрезвычайных ситуациях. Радиационная безопасность. В 3 частях. Часть 2. Система выживания населения и защита территорий в чрезвычайных ситуациях / С.В. Дорожко и др. - М.: Дикта, 2015. - 388 c.
15. Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций. - М.: Правительство Московской области, 2015. - 360 c.
16. Квасова, Л. В. Английский язык в чрезвычайных ситуациях / Professional English in Emergency / Л.В. Квасова, О.Е. Сафонова, А.А. Болдырева. - М.: КноРус, 2017. - 160 c.
17. Квасова, Л. В. Английский язык в чрезвычайных ситуациях. Учебное пособие / Professional English in Emergency / Л.В. Квасова, О.Е. Сафонова, А.А. Болдырева. - Москва: РГГУ, 2015. - 158 c.
18. Концептуальные Основы Государственной Стратегии Снижения Рисков И Смягчения Последствий Чрезвычайных Ситуаций / Харченко Сергей Григорьевич; А. А. Прохожев и др. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2017. - 461 c.
19. Крючек, Н. А. Безопасность и защита населения в чрезвычайных ситуациях / Н.А. Крючек, В.Н. Латчук, С.К. Миронов. - М.: НЦ ЭНАС, 2017. - 264 c.
20. Мартынюк, В.Ф. Защита окружающей среды в чрезвычайных ситуациях / В.Ф. Мартынюк, Б.Е. Прусенко. - М.: Нефть и газ, 2017. - 336 c.
21. Мастрюков, Б. С. Безопасность в чрезвычайных ситуациях / Б.С. Мастрюков. - Москва: Высшая школа, 2015. - 336 c.
22. Мастрюков, Б. С. Безопасность в чрезвычайных ситуациях в природно-техногенной сфере. Прогнозирование последствий / Б.С. Мастрюков. - М.: Academia, 2016. - 368 c.
23. Мугин, О. Г. Безопасность жизнедеятельности. Чрезвычайные ситуации / О.Г. Мугин. - М.: Мир, 2015. - 651 c.
24. Оноприенко, М. Г. Безопасность жизнедеятельности. Защита территорий и объектов экономики в чрезвычайных ситуациях. Учебное пособие / М.Г. Оноприенко. - М.: Дрофа, 2017. - 400 c.
25. Саво, И. Л. Как вести себя в чрезвычайных ситуациях / И.Л. Саво. - М.: Детство-Пресс, 2015. - 942 c.
26. Сергеев, В. С. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях / В.С. Сергеев. - М.: Академический проект, 2016. - 464 c.
27. Сычев, Ю. Н. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях / Ю.Н. Сычев. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 224 c.
28. Харченко, Сергей Григорьевич Концептуальные Основы Государственной Стратегии Снижения Рисков И Смягчения Последствий Чрезвычайных Ситуаций. I. Основные Термины И Понятия / Харченко Сергей Григорьевич. - Москва: Гостехиздат, 2017. - 594 c.
29. Шульгин, В. Н. Инженерная защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени / В.Н. Шульгин. - М.: Академический Проект, Деловая книга, 2016. - 688 c.
30. Юсупова, Н. И. Интеллектуальная информационная поддержка принятия решений при анализе рисков чрезвычайных ситуаций и управлении ими / Н.И. Юсупова, К.Р. Еникеева. - М.: Машиностроение, 2017. - 208 c.