телефонном консультировании: инструменты позитивной психотерапии в дистанционной

Чекмарёв Максим Викторович,
ст. преподаватель кафедры психологии ДВФУ,
врач-психотерапевт,
тренер базового курса по позитивной психотерапии, действительный член WAPP

Телефонное консультирование: основные проблемы

Обратная связь

- Вербальный контакт создаёт препятствия для эмоциональной работы и делает невольный акцент на рациональную
- Ограниченные возможности для активного (эмпатического) слушания
- Сложность наблюдения за состоянием клиента

Неструктурированность

- Размытость временных рамок
- Многоплановость запросов: психологические запросы пересекаются с социальными или сложность в формировании запроса
- Проблема с готовностью клиента к системной работе над собой и своей ситуацией

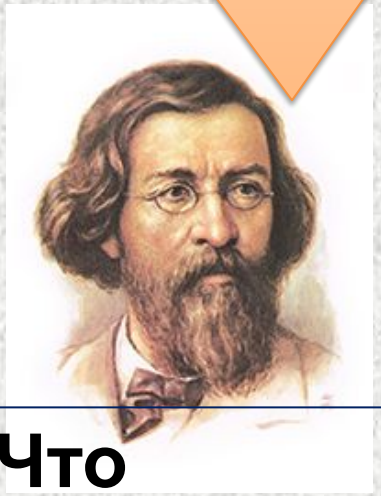
Преемственность

- Сложности в переводе клиента с телефонного консультирования на очное
- Редкость практики долговременного ведения клиента телефонным консультантом

1. **Общая низкая осведомлённость населения о возможностях и сущности психологической помощи**
2. **Дезинтеграция служб телефонного консультирования** (государственные учреждения – лечебные социальные и образовательные, общественные и религиозные организации)
3. **«Всеядная» или «прагматичная» подготовка специалистов**

Кто виноват?

1. **Психологическое просвещение**
2. **Создание системы преемственности «телефон доверия – психологическая практика»**
3. **Компетентность специалиста – глубокое образование в психотерапевтическом методе**
4. **Умение консультанта вести и краткосрочную, и долгосрочную работу.**



Что делать?

Пятиступенчатая стратегия психотерапии и самопомощи (Н. Пезешкиан)

Спонтанный рассказ клиента

Вопросы консультанта, прояснение проблемы

Эмоциональный отклик. Прояснение и констатация ресурсов

Рациональный отклик. Работа с гипотезами. Формирование объяснительной модели

Планирование хода работы над проблемой клиента. Создание преемственности. Домашние задания

Преимущества пятиступенчатой стратегии в телефонном консультировании

1. Создаёт логическую структуру беседы с клиентом, пригодную для разных проблемных ситуаций. При этом система остаётся достаточно гибкой
2. Опираясь на диалоговую форму работы, помогает, поддерживая вербальный контакт, уделить внимание эмоциональным, интеллектуальным и поведенческим потребностям клиента.
3. Пятиступенчатая стратегия содержит в себе как промежуточные результаты, которые клиент может использовать в своей жизни уже сразу после консультации, так и предполагает преемственность, простраивает опоры долговременной работы.
4. Стадии сбалансированы и позволяют двигаться в темпе клиента, выбирая тот уровень самораскрытия, который для него допустим в данный момент.
5. Консультант получает возможность осознанно распоряжаться бюджетом времени сессии (ориентировочное время одной сессии – 50 минут).
6. Стратегия органично сочетается со многими психотерапевтическими походами (инклюзивна, а не эксклюзивна).

Спасибо за внимание!

Контакты докладчика:
- т. 89246734231
- эл.почта: pontific3@yandex.ru