

# 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

## Преимственность

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

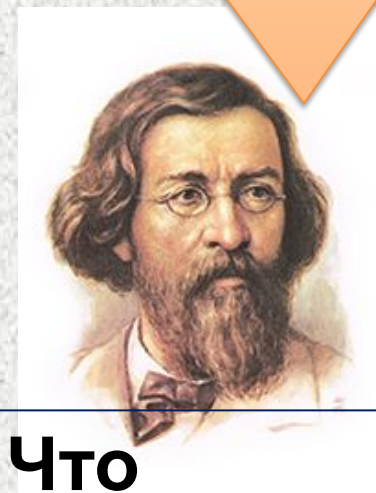
1. **Общая низкая осведомлённость населения о возможностях и сущности психологической помощи**
2. **Дезинтеграция служб телефонного консультирования** (государственные учреждения – лечебные социальные и образовательные, общественные и религиозные организации)
3. **«Всеядная» или «прагматичная» подготовка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

**депять?**

# Пятиступенчатая стратегия психотерапии и самопомощи (Н. Пезешкиан)

Наблюдение и дистанцирование

Инвентаризация

Ситуативное поощрение

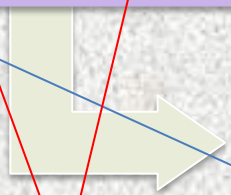
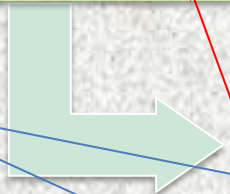
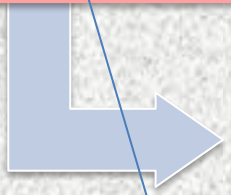
Вербализация

Расширение системы целей

Обратная связь

Неструктурированность

Преимственность





**Спонтанный рассказ клиента**

```
graph TD; A[Спонтанный рассказ клиента] --> B[Вопросы консультанта, прояснение проблемы]; B --> C[Эмоциональный отклик. Прояснение и констатация ресурсов]; C --> D[Рациональный отклик. Работа с гипотезами. Формирование объяснительной модели]; D --> E[Планирование хода работы над проблемой клиента. Создание преемственности. Домашние задания];
```

**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. Создает 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 подходами (инклюзивна, а не эксклюзивна).

# Спасибо за внимание!

Контакты докладчика:

- т. 89246734231

- эл.почта:

[pontific3@vandex.ru](mailto:pontific3@vandex.ru)