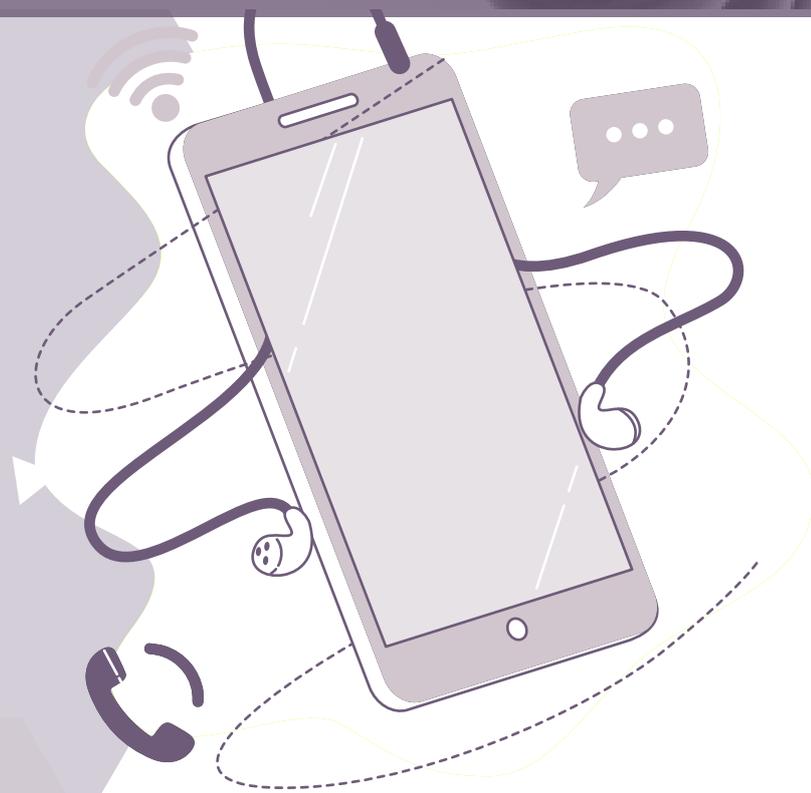


# Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы

Информационно-  
методический  
сборник

Часть 3



**Рабочая тетрадь консультанта  
детского телефона доверия:  
основные алгоритмы работы**

**Информационно-методический сборник**

**Часть 3**

**Москва, 2022**

УДК 159.9  
ББК 88  
Е 74

Издание подготовлено по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Автор – Ермолаева А.В., руководитель отдела экстренной психологической помощи Федерального координационного центра по обеспечению психологической службы в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО Московского государственного психолого-педагогического университета

Научный редактор – Пахальян В.Э., кандидат психологических наук, профессор, научный редактор журнала «Психологическая наука и образование» ФГБОУ ВО МГППУ, ведущий специалист Московской службы психологической помощи населению

Рецензент – Камин А.А., президент Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи (РАТЭПП)

Ермолаева А.В.

Е 74 Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия: основные алгоритмы работы. Информационно-методический сборник. Часть 3. / Ермолаева А.В. – Москва: Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – М: АО «Первая Образцовая типография», 2022. – 52 с.

В информационно-методическом сборнике представлены типовые алгоритмы, содержащие последовательность этапов консультации для работы с различными видами кризисных обращений абонентов телефона доверия. Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия предназначена для специалистов (психологов), работающих на Общероссийской линии детских телефонов доверия (8-800-2000-122).

ББК 88

16+ в соответствии с ФЗ от 29.12.2010 №436-ФЗ



9 785716 411999

ISBN: 978-5-7164-1199-9

Отпечатано  
в АО «Первая Образцовая типография»  
Тел.: +7 (495) 641-51-70, доб. 162  
115054, Москва, ул. Валовая, д. 28  
order@primepublish.ru

Филиал «Чеховский Печатный Двор»  
Подписано в печать 24.08.2022 г. Заказ № 132  
142300, Московская область,  
г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1

## Содержание

Введение.....	6
Основы кризисного дистанционного консультирования.....	8
<b>Раздел 1. Алгоритмы работы с кризисной проблематикой обращений</b>	
1.1. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с самоповреждениями, аутоагрессией.....	10
1.2. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с результатом террористической атаки или чрезвычайных событий.....	12
1.3. Консультирование абонентов, сообщающих о желании совершить нападение/преступление.....	18
1.4. Консультирование абонентов – третьих лиц, сообщающих о свидетельстве или увиденном желании/подозрении на совершение нападения/преступления.....	20
1.5. Рекомендации консультанту телефона доверия по обращениям, связанным с пандемией.....	22
1.6. Алгоритм психологического консультирования по запросу, связанному с травлей/буллингом по национальному или межэтническому признаку.....	24
<b>Раздел 2. Алгоритмы работы с кризисными состояниями абонентов</b>	
2.1. Алгоритм психологического консультирования абонентов, находящихся в состоянии тревоги.....	26
2.2. Алгоритм психологического консультирования абонентов, находящихся в состоянии плача, истерики.....	32
2.3. Алгоритм психологического консультирования абонентов, находящихся в состоянии гнева, агрессии.....	34
2.4. Алгоритм психологического консультирования абонентов в состоянии апатии, астении, хронической усталости.....	36
2.5. Алгоритм работы с абонентом, находящимся в сильном психоэмоциональном возбуждении.....	40
2.6. Алгоритм работы с чувством вины.....	42
2.7. Алгоритм работы с чувством обиды.....	46
2.8. Алгоритм психологического консультирования абонентов, находящихся в состоянии отверженности, одиночества.....	50

## Введение

По заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, подготовлена третья часть Рабочей тетради для консультантов телефона доверия. Представленные в сборнике алгоритмы консультирования – результат аналитической работы и накопленного опыта специалистов ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», обучающихся специалистов детских телефонов доверия, а так же непосредственно консультирующих абонентов детского телефона доверия.

Проблема кризисных звонков в психологической практике телефонного консультирования встречается достаточно часто, так как она входит в число основных и наиболее сложных проблем, решаемых психологами-консультантами на телефоне доверия. Поэтому очень важно, чтобы консультант телефона доверия обладал навыками кризисного консультирования.

Ранее вопросы кризисного телефонного консультирования уже затрагивались в Рабочих тетрадях (часть 1 и часть 2) в аспектах суицидальных тенденций, насилия и жесткого обращения с детьми. Опыт проводимой в этом направлении работы показал, что алгоритмы кризисной проблематики требуют конкретизации по двум направлениям, которые ранее не были рассмотрены: рассмотрение кризисных состояний; описание и анализ кризисных проблем.

Рабочая тетрадь (часть 3) содержит ряд алгоритмов по работе психолога телефона доверия с кризисным направлением обращений. Первый раздел посвящен кризисным обращениям по вопросам экстренной психологической помощи в ситуациях, связанных с возможным чрезвычайным событием, нападением, совершением преступления, травлей по межнациональному признаку и других актуальных тематиках. Второй раздел посвящен работе консультанта телефона доверия с актуальными кризисными состояниями, с которыми обратился абонент, такими как плач, истерика, агрессия, апатия, вина и обида.



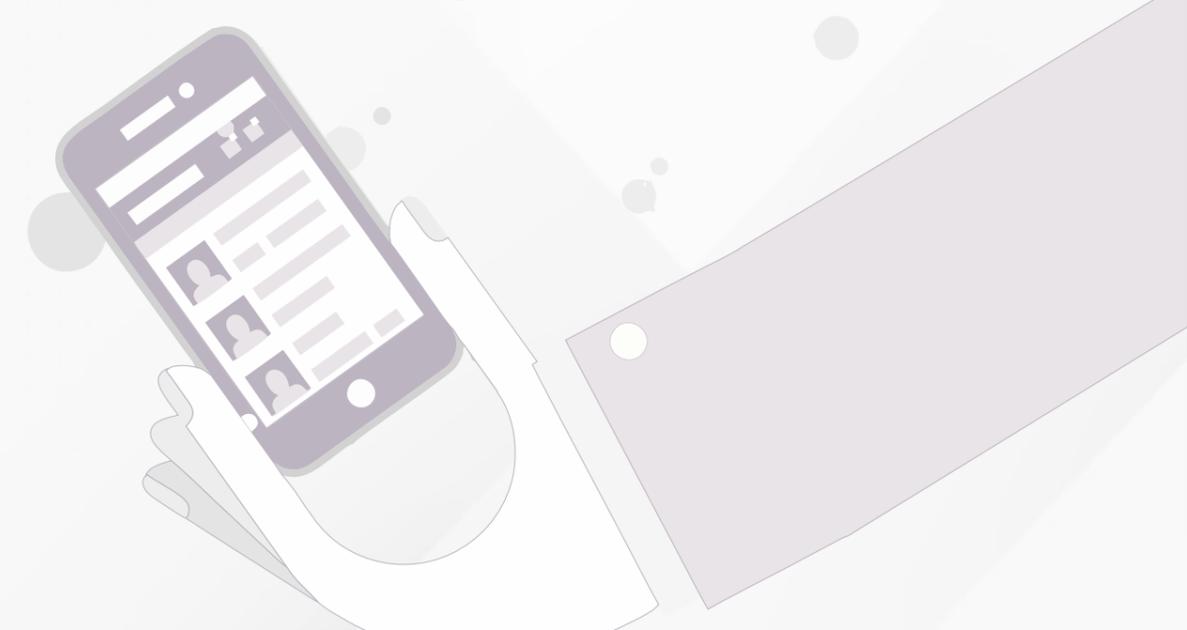
Улучшение качества работы консультанта по этим направлениям позволит повысить эффективность реагирования эмоционального состояния и проблем абонента по актуальным запросам.

Представленные в сборнике алгоритмы носят обобщенный характер, и скорее являются основой и опорой для самостоятельной реализации психологом необходимых техник, методов консультирования, исходя из его оценки каждого конкретного обращения абонента. Схемы, комментарии к ним, типовые реплики консультанта, представленные в Рабочей тетради, могут служить своеобразным «опорным конспектом» для психолога во время консультирования абонента.

К алгоритмам консультирования прилагаются схемы, комментарии, типовые реплики консультанта, выполняющие функции «памятки», «справочника», «опорного конспекта» в процессе работы психолога с абонентом.

Для удобства использования тетради условными обозначениями и цветом выделены:

-  - определения понятий, классификации;
-  - дополнительная информация, важная для проработки проблемы абонента;
-  - прямая речь (типовые реплики или дополнительные вопросы) психолога;
-  - дополнительные разъяснения к этапу алгоритма консультации.



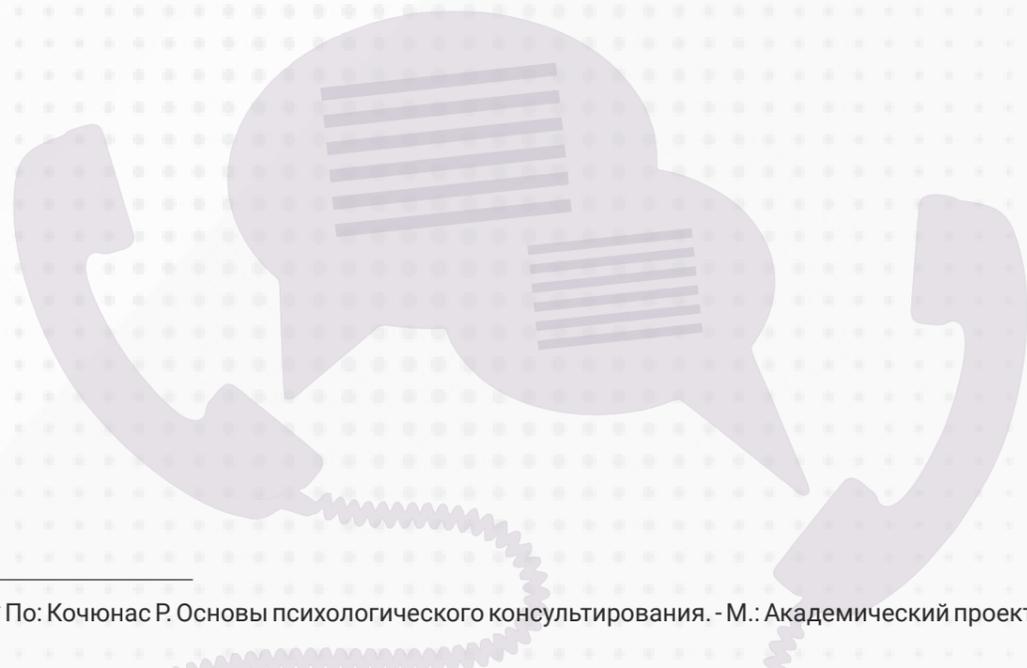
## Основы кризисного дистанционного консультирования

Проблема кризисных звонков в психологической практике телефонного консультирования встречается достаточно часто, так как она входит в число основных и наиболее сложных проблем, решаемых психологами-консультантами на телефоне доверия. Поэтому очень важно, чтобы консультант телефона доверия обладал навыками кризисного консультирования.

Абонент, переживающий острое кризисное состояние, испытывает высокую степень фрустрации и эмоционального напряжения, что оказывает значительное влияние на его физическое и психическое состояние. Стресс в жизни как ребенка, так и взрослого может нести как оптимизирующую, так и негативную функцию, и если его воздействие длительно и чрезмерно, то он зачастую не в состоянии самостоятельно справиться с возрастающими психологическими нагрузками, и ему необходима посторонняя помощь извне. Одним из таких видов помощи может быть телефонное консультирование.

Под кризисным телефонным консультированием понимается разновидность психологического консультирования, где предметом работы является абонент в состоянии кризиса. **Кризис\*** понимается как определенное психологическое состояние, вызванное какой-либо ситуацией, событием, жизненным этапом и т.п. и для которого характерно блокирование целенаправленной жизнедеятельности человека, наличие комплекса негативных эмоций, чувств и мыслей, отражающихся в его поведении и общем самочувствии.

Для определения способа работы с кризисным абонентом, в первую очередь, необходимо ознакомиться с базисными понятиями: кризис, кризисная ситуация, кризисное состояние, а также всеми сопутствующими характеристиками, которые его сопровождают.



\* По: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. - М.: Академический проект, 2000.

**Кризисные ситуации\*** – это угроза телесной целостности или жизни, перемены в семейной организации или статусе, изменение роли индивидуума в группе людей, угроза нации и культуре. Кризисная ситуация вызывает психологически понятные психоэмоциональные реакции (кризисные состояния).

**Кризисное состояние\*\*** – это психическое (психологическое) состояние человека, внезапно пережившего субъективно значимую и тяжело переносимую психическую травму (вследствие резкого изменения образа жизни, внутриличностной картины мира) или находящегося под угрозой возникновения психотравмирующей ситуации. Кризисное состояние развивается под влиянием внутренних процессов. Внешние события могут являться запускающим механизмом.

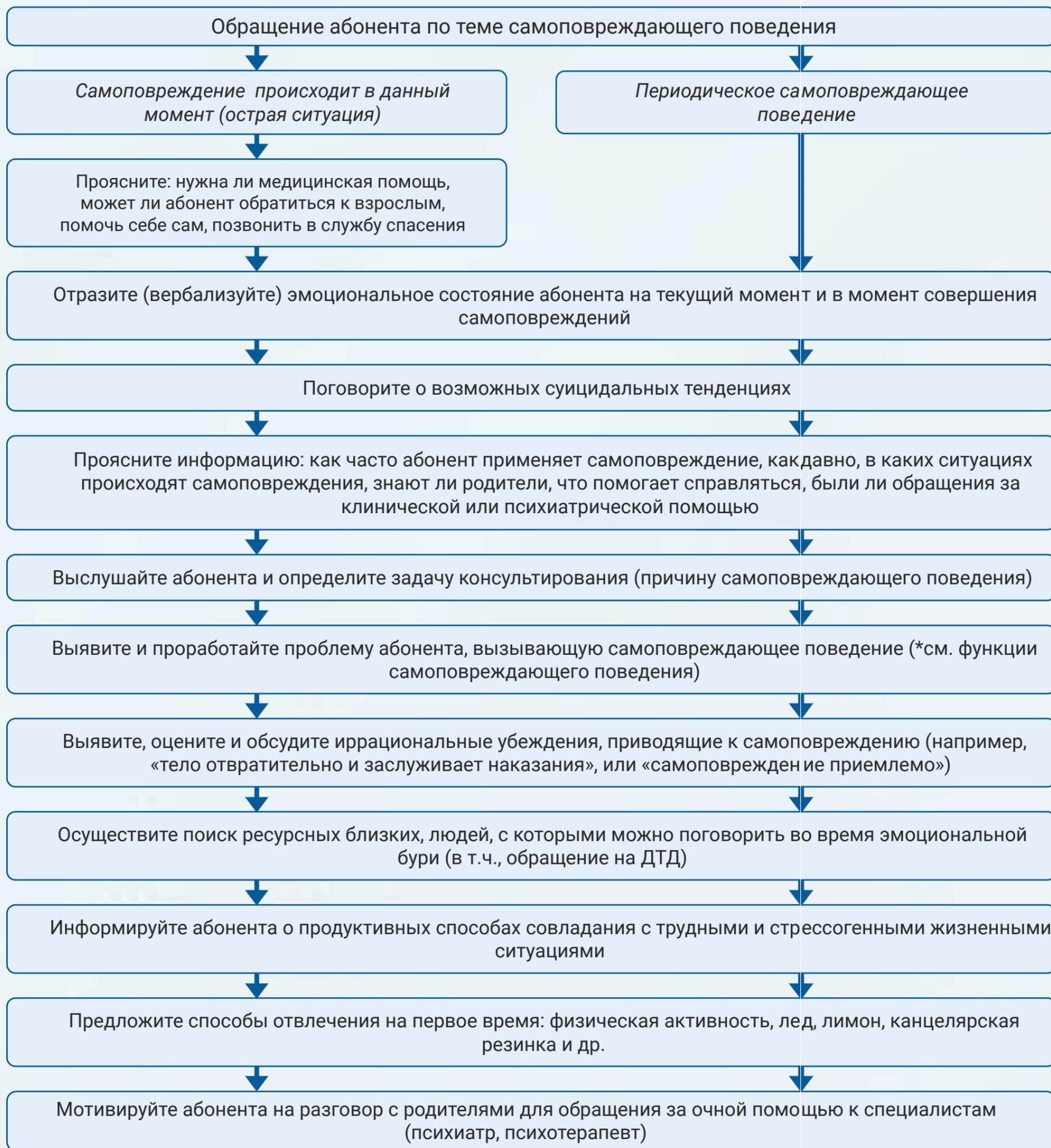
Под психологической работой с кризисными состояниями обычно понимается облегчение эмоционального состояния обратившегося и выход на конструктивное разрешение ситуации кризиса.

Психологическое консультирование кризисов, как правило, фокусируется на чувствах, которые абонент испытывает в настоящий момент, и на событиях ближайшего прошлого. Уже в процессе проработки проблемы актуализируются настоящие события и перспектива будущего. Не следует забывать и об актуализации у абонента будущих событий. Это полезно во всех случаях кризисной терапии для формирования временной перспективы, поиска ресурсов и понимания будущих последствий кризисной ситуации. Рассматривается, что человек чувствует сейчас, взаимоотношения, возможные ресурсы на данный момент и на тот момент, когда начался кризис.

Таким образом, кризисное консультирование отличается от других форм помогающих взаимоотношений. Понимание и осознание актуальных чувств и их связей с нынешними событиями помогает абоненту принять решение. Цель эффективной кризисной консультации, как и других видов психологической помощи – установление таких взаимоотношений, с помощью которых абонент мог бы высказать свои мысли и чувства и, благодаря этому, прийти к принятию решения.

\* Всемирная организация здравоохранения [Электронный ресурс] URL: <https://www.who.int/ru>, 2014 – дата обращения 02.07.2020 г.

\*\* Амбрумова А.Г., Полеев А.М. Неотложная психотерапевтическая помощь в суицидологической практике // Методические рекомендации. М., 1986.



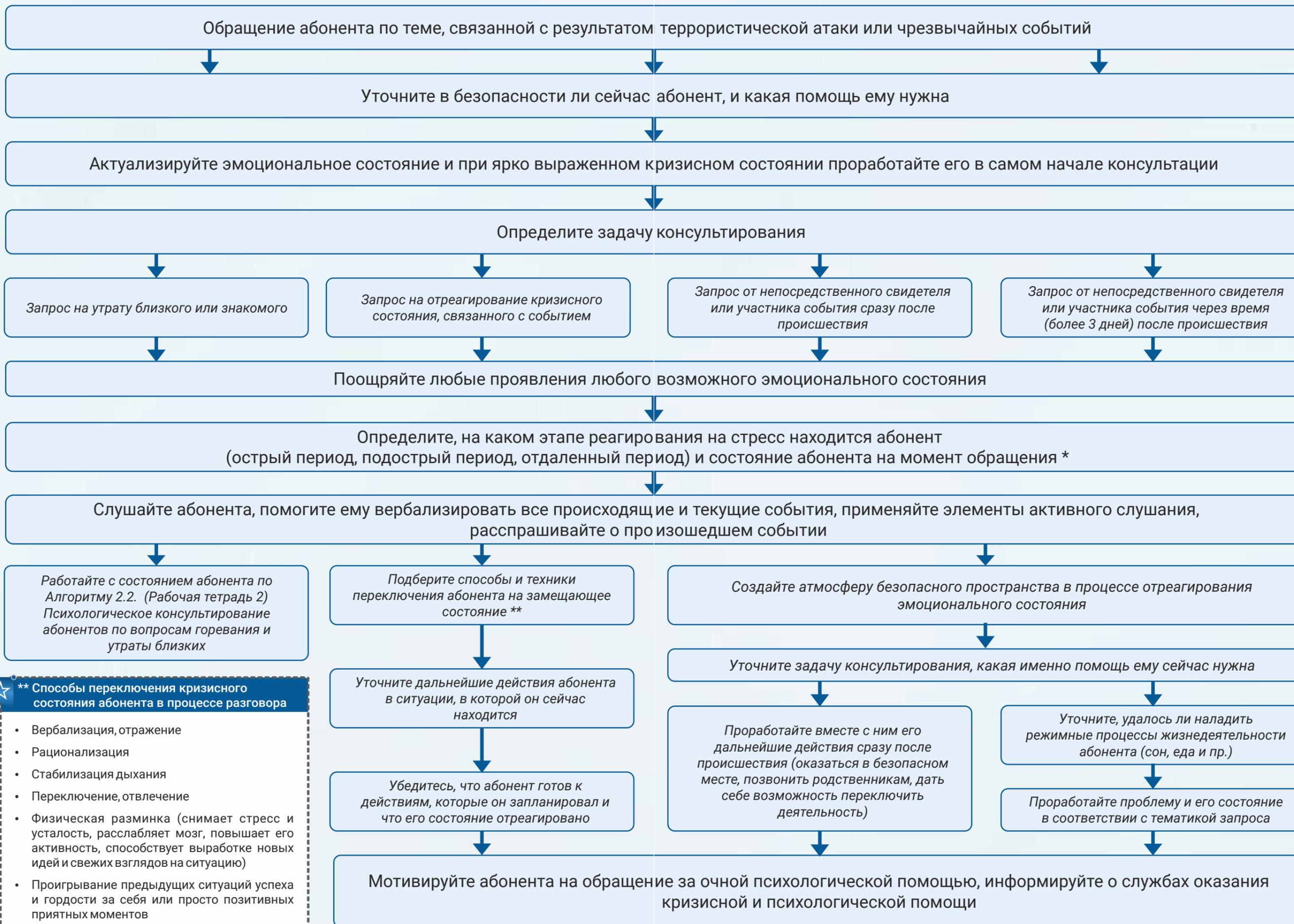
**Функции самоповреждающего поведения:**

1. Саморегуляция – совладание с эмоциональным дискомфортом.
2. Отвлечение – переключение с тяжелых эмоций на физическую боль.
3. Коммуникативная функция – привлечение внимания, если по-другому не получается; желание принадлежать группе.
4. Самонаказание.

**Рекомендации родителям при возникновении самоповреждений у подростков:**

1. Не увеличивать количество внимания, помощи, поддержки, заботы после актов самоповреждения, ограничиться только физической помощью: забинтовать, заклеить.
2. Проявлять внимание, заботу, поддержку до начала самоповреждений: прояснить проблемы ребенка, предложить помощь, участие.
3. В доверительном диалоге прояснить функцию и причину самоповреждающего поведения в данном конкретном случае (привлечение внимания к проблемам подростка, недостаток эмоционального контакта в семье и т.д.). Разобраться самим или со специалистом (психиатр, психотерапевт).
4. Уделить внимание эмоциональному состоянию подростка, оказать поддержку: «Я чувствую, что тебе сейчас тяжело...», «Все мы переживаем время от времени не самые хорошие моменты...».





★ \*\* Способы переключения кризисного состояния абонента 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

### \* Психическое реагирование населения при катастрофах

Нарушения, возникающие при катастрофах, представляют достаточно широкий спектр психических состояний, среди которых выделяют нарушения с психотической симптоматикой, психические невротические реакции и острые реакции на стресс. Существенным признаком разграничения перечисленных групп нарушений является наличие (для первой группы) или отсутствие (для второй группы) так называемых психотических форм патологии, включая грубые нарушения сознания, явные признаки нарушения адаптивного поведения, наличие галлюцинаций и бреда. Все психические нарушения, возникающие при катастрофах, могут быть разделены на психотические и невротические.

Выраженное воздействие катастрофы на эмоциональную сферу пострадавших происходит как непосредственно в период возникновения катастрофы, так и опосредованно в результате гибели родственников и близких, а также материальных потерь и социальных проблем, возникающих после катастрофы.

Основные периоды, во время которых наблюдаются различные психические нарушения:

- острый (изоляцияционный) период – первые минуты и часы после катастрофы;
- подострый период – 10-12 дней после катастрофы;
- период отдаленных последствий - в течение нескольких месяцев и даже лет после катастрофы.

В острый (изоляцияционный) период у небольшой части лиц, находящихся в эпицентре катастрофы, могут возникнуть следующие виды психотических состояний: аффективно-шоковая реакция, психогенный ступор, психомоторное возбуждение, реактивная спутанность, истерический психоз.

- **Аффективно-шоковая реакция** — наиболее характерная для экстремальных ситуаций форма реактивных психозов, которая вызывается сильным аффектом, обычно страхом в связи с угрозой жизни. Аффективно-шоковая реакция проявляется своеобразным состоянием оцепенения, которое сопровождается снижением возможности восприятия внешних раздражителей и достаточно выраженной дезориентацией в окружающем.

### \* Психическое реагирование населения при катастрофах

- **Психогенный ступор** проявляется в резко выраженной двигательной заторможенности, достигающей степени полной обездвиженности, и незначительной речевой продукции вплоть до мутизма, протекающих на фоне суженного сознания. Человек, несмотря на смертельную опасность, застывает в позе, в которой он находился в момент потрясения. Временами в таких ситуациях наступает состояние оцепенения (ступор). Пострадавший сидит съежившись или лежит в эмбриональной позе. Мимика при этом отражает напряженный аффект, на лице выражение либо испуга, либо безысходного отчаяния. Воспоминания о потрясении отрывочны.

- **Психомоторное возбуждение** развивается остро и проявляется хаотичными и бесцельными движениями. Пострадавшие бессмысленно мечутся в поисках выхода, кричат, молят о помощи. Эта картина возникает на фоне психогенного сумеречного расстройства сознания. При этом отмечается нарушение ориентировки в окружающем и собственной личности, а также неотчетливость восприятия окружающего. Впоследствии отмечается полная амнезия.

- **Реактивная спутанность** проявляется речевыми расстройствами, которые характеризуются однообразными высказываниями и ускорением темпа речи. При этом в речи пострадавших выявляется определенная тематика, отражающая экстремальную ситуацию. Высказывания отличаются однообразием, носят стереотипный характер. Речевые расстройства возникают в рамках истерических нарушений на фоне аффективно суженного сознания и нерезко выраженного психомоторного возбуждения.

- **Истерические психозы** проявляются более разнообразными клиническими формами, нежели описанные выше психозы, и включают в себя следующие варианты: истерические сумеречные состояния, псевдодеменцию, истерический ступор.

- **Истерические сумеречные помрачения** сознания характеризуются прежде всего аффективным сужением поля сознания, дезориентировкой в окружающей обстановке, обманами восприятия (зрительные и слуховые галлюцинации) и избирательной фрагментарностью последующей амнезии.

- **Псевдодеменция** представляет собой «мнимое слабоумие», возникающее на фоне суженного состояния сознания, и характеризуется мнимой утратой простейших знаний, неправильными ответами и действиями.

### \* Психическое реагирование населения при катастрофах

- **Истерический ступор** проявляется обездвиженностью и явлениями помрачения сознания (истерическое суженное сознание). Однако при этой форме ступора поведение больного отражает напряженный аффект (страдание, отчаяние), а мимика крайне экспрессивна. На лице выражение ужаса и страдания, иногда на глазах слезы.

У другой, значительно большей по количеству группы лиц, психическое состояние в момент катастрофы определяется как тревожно-фобические расстройства. Наряду с ощущением внутреннего напряжения, беспокойства и тревожными опасениями они обычно отмечают у себя сердцебиение, повышенную потливость, слабость во всем теле, сухость во рту, тремор рук и всего тела, что свидетельствует о нарушениях функционирования вегетативной нервной системы.

- **Обсессивно-фобические** реакции представляют собой навязчивые переживания страха повторения катастрофических явлений. Тревожно-фобические реакции при этом эмоционально яркие, образны и чувственно окрашены. Ощущение внутреннего напряжения заставляет людей постоянно контролировать изменения, которые могут даже отдаленно свидетельствовать о повторении катастрофы. Они начинают вырабатывать для себя четкую систему поведения, ограждающую их от тяжелых последствий катастрофы при возможном ее повторении. Лица с обсессивно-фобическими реакциями достаточно адекватно оценивают свое состояние, критически к нему относятся и активно ищут поддержки у окружающих и помощи у медиков с целью избавления от мучительных тревожных переживаний.

- **Истерические реакции** крайне разнообразны и изменчивы. Наиболее явными признаками невротических реакций истерического круга являются демонстративные реакции. В поведении лиц с таким типом реагирования на катастрофу отмечаются драматизация ситуации, эмоциональная неустойчивость, бурная реакция на происходящее катастрофическое событие, сопровождающееся выраженными соматовегетативными нарушениями, а иногда и расстройствами движения (невозможность стоять или ходить) и изменениями чувствительности, не соответствующими зонам иннервации.

- **Астенические реакции** проявляются у лиц, перенесших катастрофу, в виде повышенной утомляемости, снижения трудоспособности, ухудшения памяти и внимания. Указанные нарушения сопровождаются, как правило, повышенной возбудимостью, раздражительностью, эмоциональной неустойчивостью и лабильностью настроения.

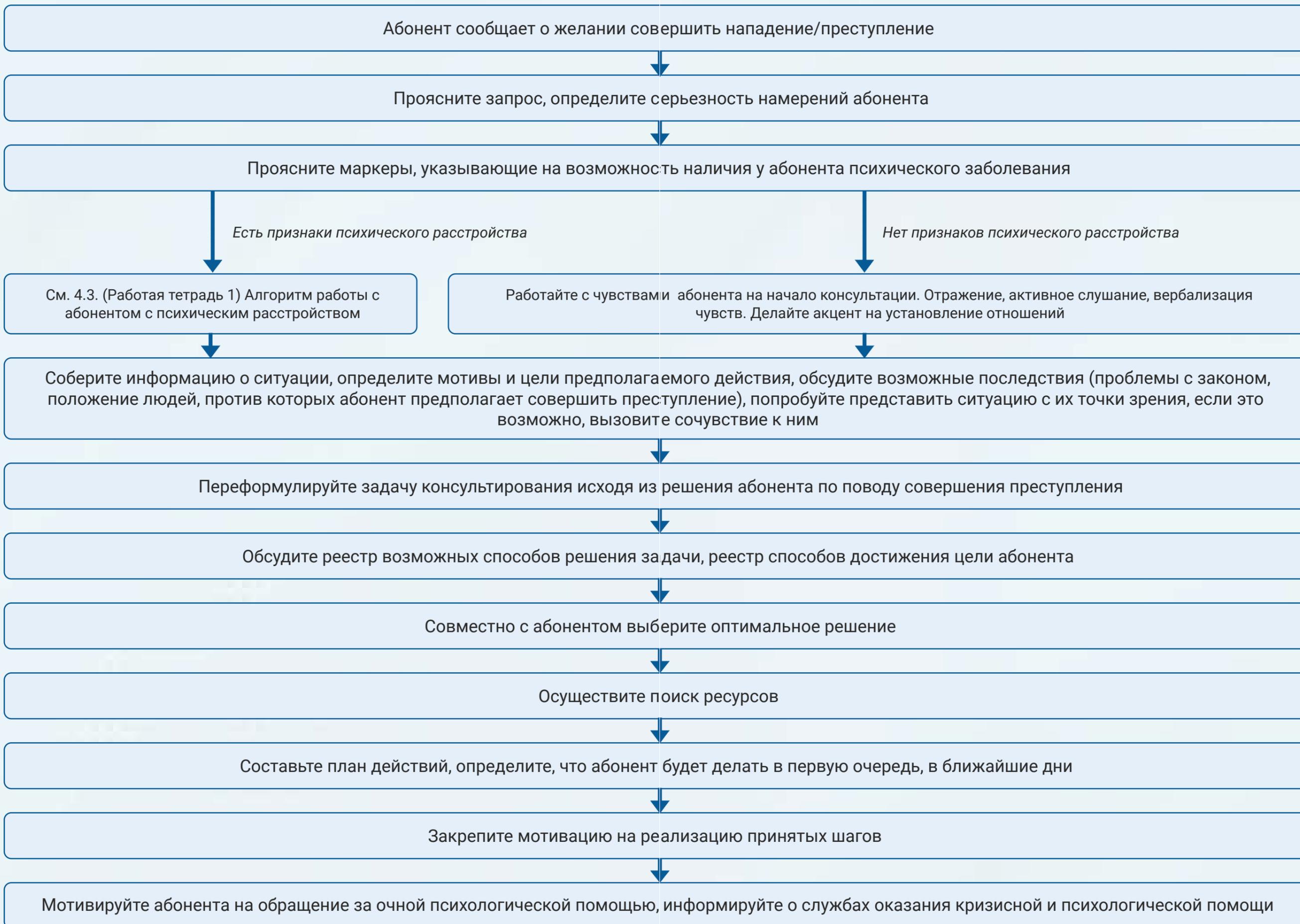
### \* Психическое реагирование населения при катастрофах

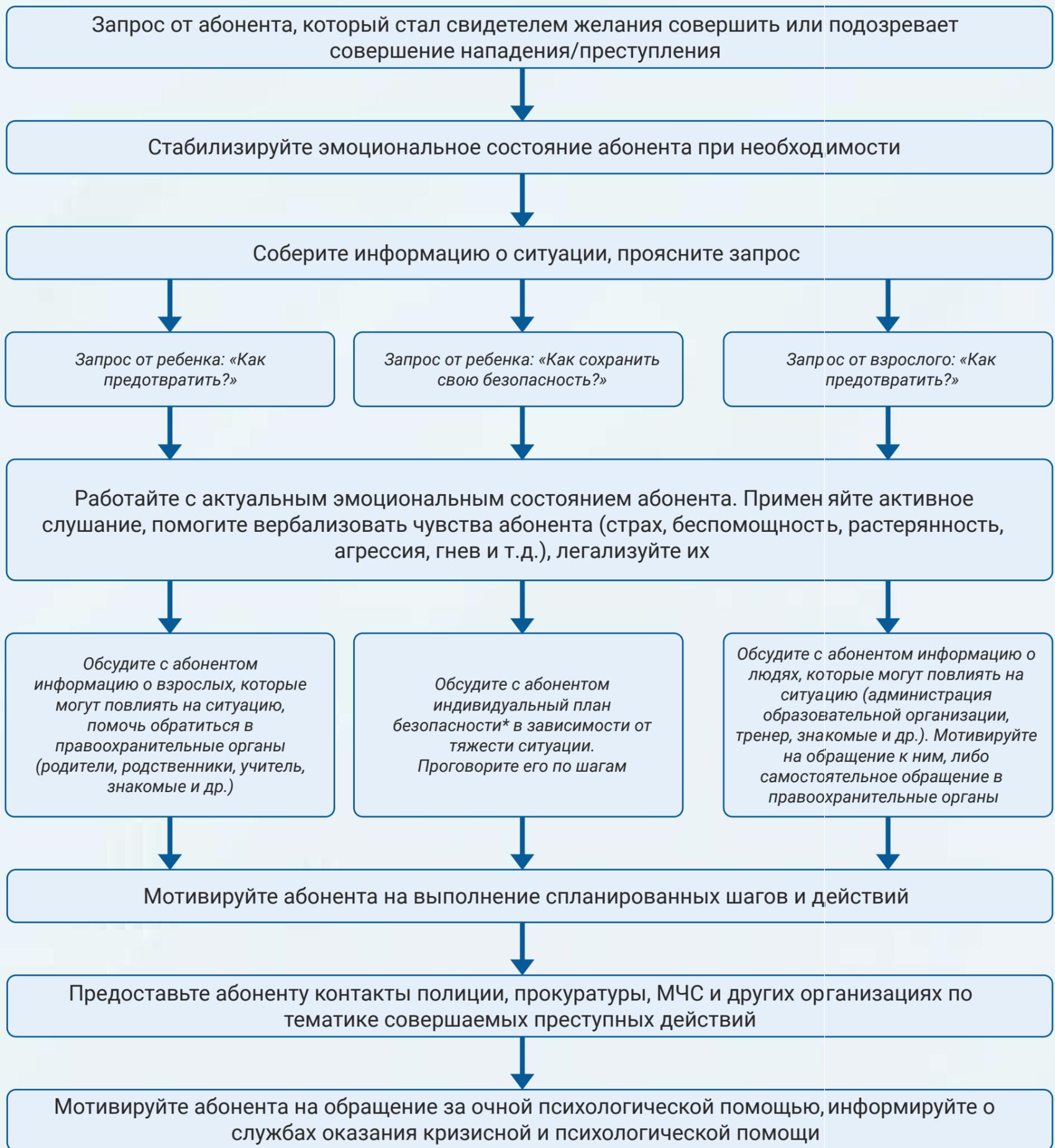
- **Депрессивные реакции** в виде колебания настроения характеризуются психологической понятностью переживаний, отражением в переживаниях и высказываниях лиц, перенесших катастрофу, психотравмирующих факторов. Депрессивный аффект в некоторых случаях может проявляться тоской, подавленностью, заторможенностью или, напротив, двигательным возбуждением, сужением сознания – концентрацией на психотравмирующих факторах, а также идеями самообвинения сверхценного характера.

- **Ипохондрические реакции** у лиц, переживших катастрофу, проявляются фиксацией внимания на своем здоровье. Они легко сосредотачиваются на неприятных ощущениях, мыслях о наличии у них каких-либо внутренних соматических нарушений. Источником этих ощущений являются стертые, незначительно выраженные соматовегетативные нарушения, всегда имеющиеся при эмоциональном стрессе.

В период отдаленных последствий, который начинается после эвакуации пострадавших в безопасные районы и может продолжаться несколько месяцев, дальнейшая динамика состояния во многом определяется способностью данного контингента адаптироваться к изменившимся условиям существования. В тех случаях, когда социальная ситуация меняется в лучшую сторону (возмещение материального ущерба, предоставление жилья, оказание адекватной медицинской помощи и т.д.), происходит компенсация названных выше невротических расстройств. Однако у пострадавших, потерявших родных или близких, а также понесших значительные материальные потери, происходит стойкая фиксация перечисленных типов психических нарушений, что клинически выражается в формировании следующих невротических состояний:

- невроза тревоги (страха);
- невроза навязчивости;
- истерического невроза;
- неврастении;
- депрессивного невроза;
- ипохондрического невроза;
- невроза со сверхценными образованиями.





★ Известить сотрудников полиции необходимо как можно быстрее. Мотивируйте абонента на самостоятельное обращение в полицию или сделайте это самостоятельно. Во избежание розыгрыша уточните, почему абонент не может сделать самостоятельное обращение. Проанализируйте причины. Для обращения в полицию необходимо:

- позвонить с ближайшего телефона по номеру 02 или с сотового телефона (номера экстренных служб можно узнать у операторов и сохранить в записную книжку, например 020), либо позвонить на единый телефонный номер службы спасения, со стационарного телефона 01, а с мобильного телефона – 911 или 112 (звонок является бесплатным и возможен при заблокированной SIM-карте, и даже при отсутствии SIM-карты в аппарате мобильного телефона);
- лично обратиться в ближайшее отделение полиции к дежурному отделению.

✉ \* При непосредственной угрозе жизни и здоровью:

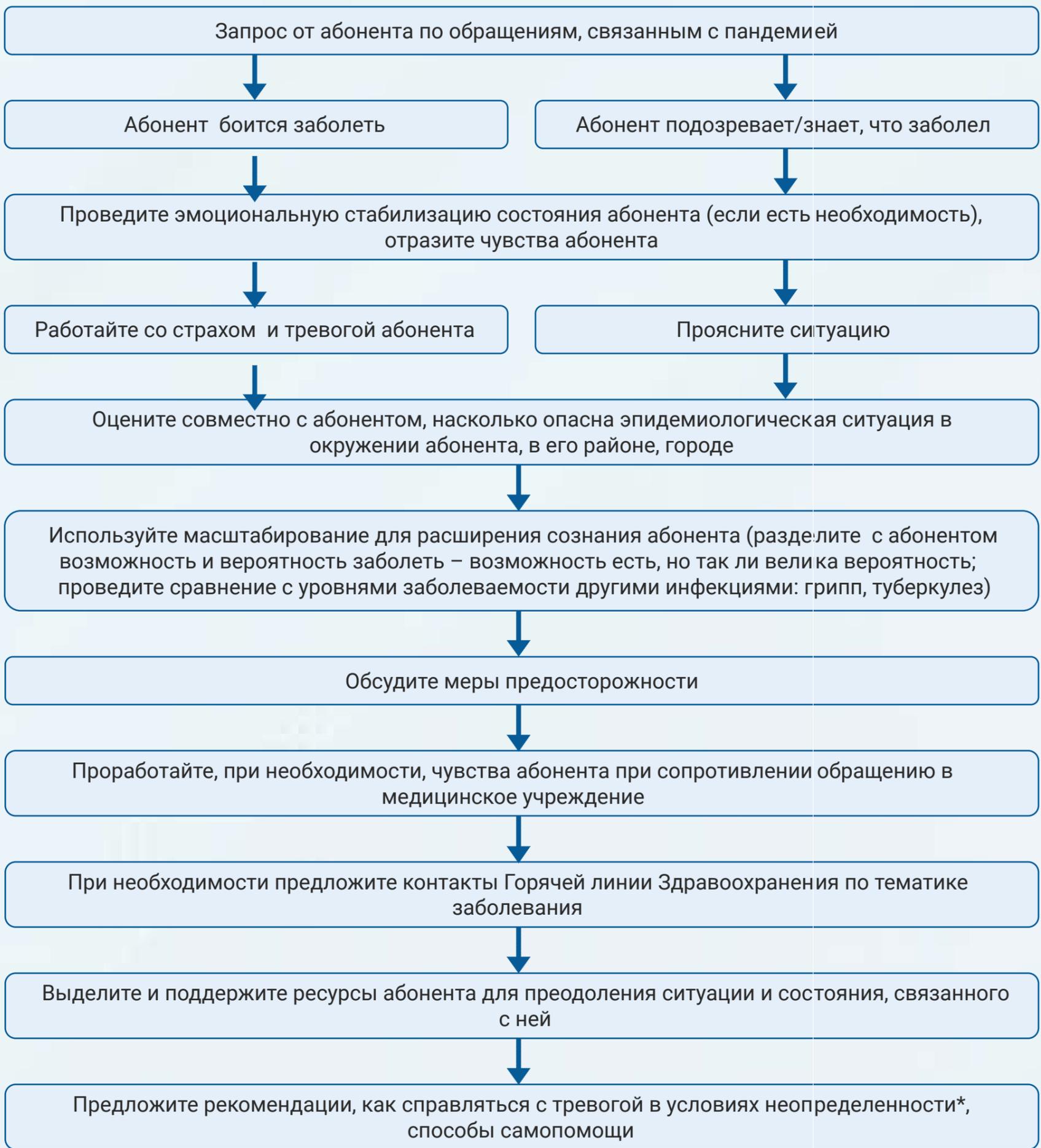
- Предпринять действия по ее снижению: убежать, спрятаться, закрыться на замки, привлечь внимание.
- Позвонить в правоохранительные органы.

✉ Находясь на месте происшествия:

- Ребенок или взрослый должен стараться ничего не трогать до прибытия сотрудников полиции и следственных органов.
- Необходимо запомнить или записать данные возможных подозреваемых лиц и свидетелей. По возможности использовать фотокамеру мобильного телефона. Передать эти данные сотрудникам.
- Подробно рассказать об известных обстоятельствах и подозрениях сотрудникам полиции и следственных органов.

✉ При информационной угрозе:

- см. 5.1. (Рабочая тетрадь 1) Алгоритм консультирования абонента с обращением о нарушении безопасности в сети Интернет (кибербуллинг)



☆ Примеры проясняющих вопросов:

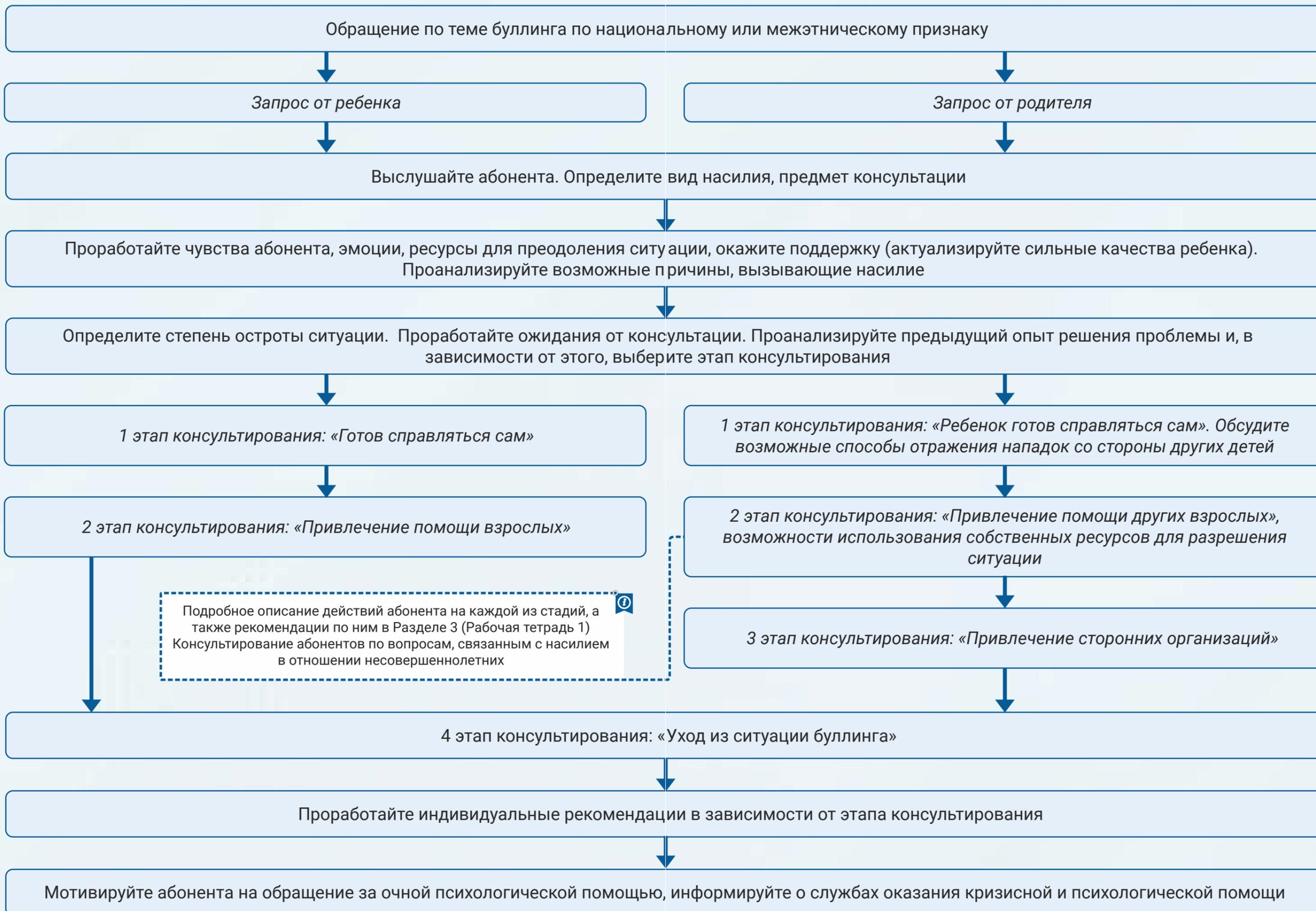
1. По каким признакам абонент определил, что заразился вирусом?
2. С чем связаны подозрения абонента, что его состояние связано именно с данным вирусом?
3. Что абонент знает о заболевании?
4. Достаточно ли полная у абонента информация по данному вопросу?
5. Из каких источников у абонента информация?
6. Какие действия абонент уже предпринимал?

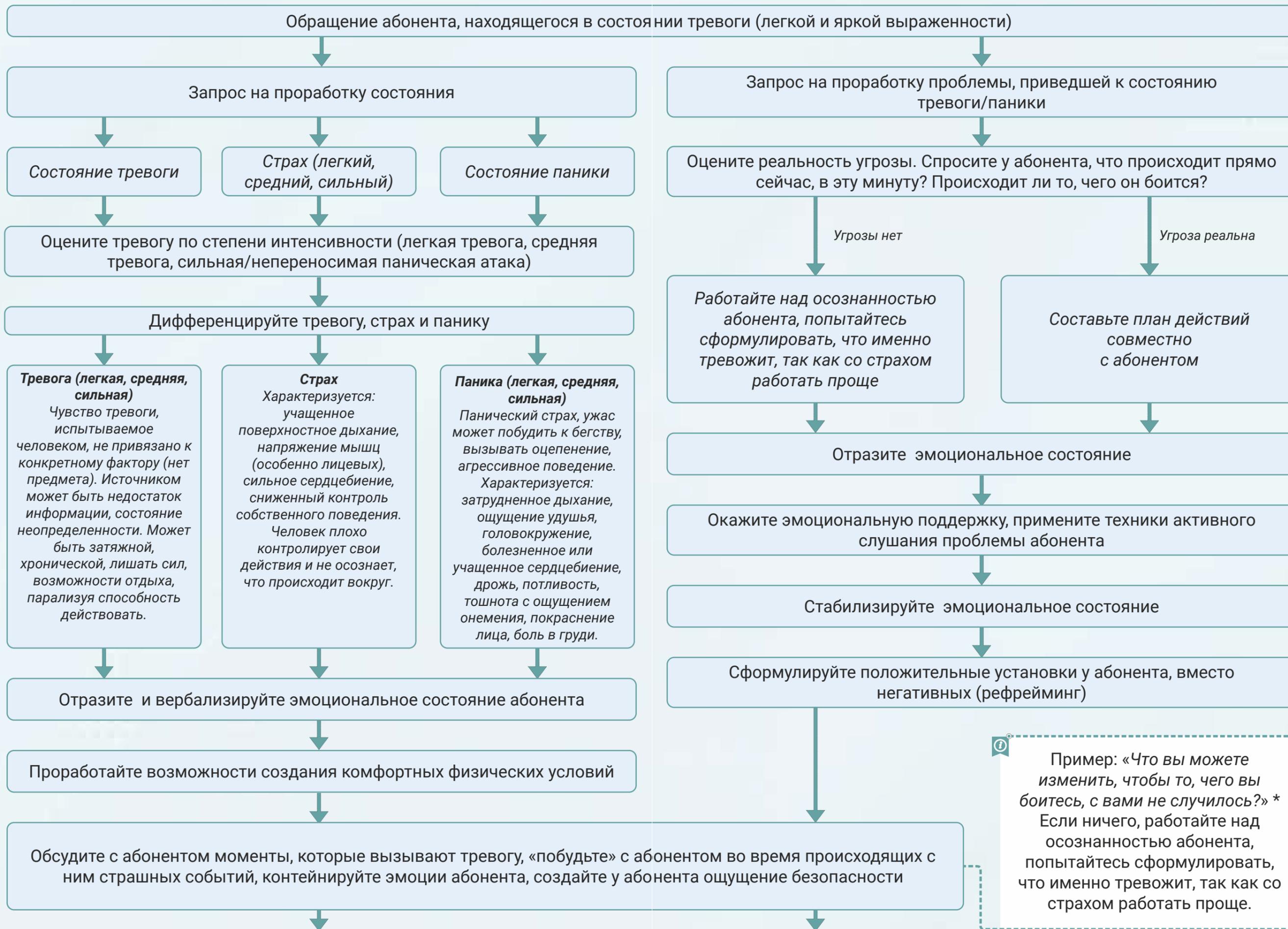
☆ Техники самопомощи:

1. Дыхательные техники (диафрагмальное дыхание, осознанность, размеренность и т.д.).
2. Техники переключения внимания (5-4-3-2-1, свойства окружающих предметов, арифметические действия в уме, осознанность и т.д.).
3. Техники с использованием воображения (безопасное место, волшебное животное и т.д.).
4. Техники заземления.
5. Техники мышечной релаксации.

☆ \* Рекомендации абоненту, как занять гибкую и сбалансированно-оптимистичную позицию на сложившуюся ситуацию.

1. Составить список того, что будет приятно делать, находясь на самоизоляции дома.
2. Продолжать общаться как можно больше, со всеми, любым способом.
3. С теми, кто находится рядом, разговаривать, играть в игры, просматривать фотографии, обсуждать приятные, смешные моменты.
4. Разбирать полки в шкафу и папки в компьютере. И то и другое способствует наведению порядка в мыслях.
5. Не менять резко режим, не сбивать с суточного ритма свой организм, свои биологические часы.
6. Беспокойство в сложившейся ситуации вполне естественно. Предложите использовать технику отложенного беспокойства.
7. Рекомендуйте возвращать абонента в состояние «здесь и сейчас».
8. Важно также, не отрицая существующих рисков, оценивать свои тревожные мысли на предмет их полезности и продуктивности. Важно учитывать, что вы можете сделать конструктивно, а что является пустой тратой времени и сил. Вы можете контролировать некоторые важные вещи из разряда гигиены и образа жизни (мытьё рук, правильное питание, физические упражнения, сокращение выходов в общественные места, увеличение времени, проводимого дома с семьей), и именно на это стоит направлять свое внимание. А глобальное беспокойство и просчеты возможных негативных сценариев являются «пустым усилием» и напрасной тратой сил с повышением уровня стресса.
9. Если все же тревожные мысли возвращаются, следует относиться к ним как к спаму или набегаящим облакам, которые проплывают по вашему сознанию и уходят.

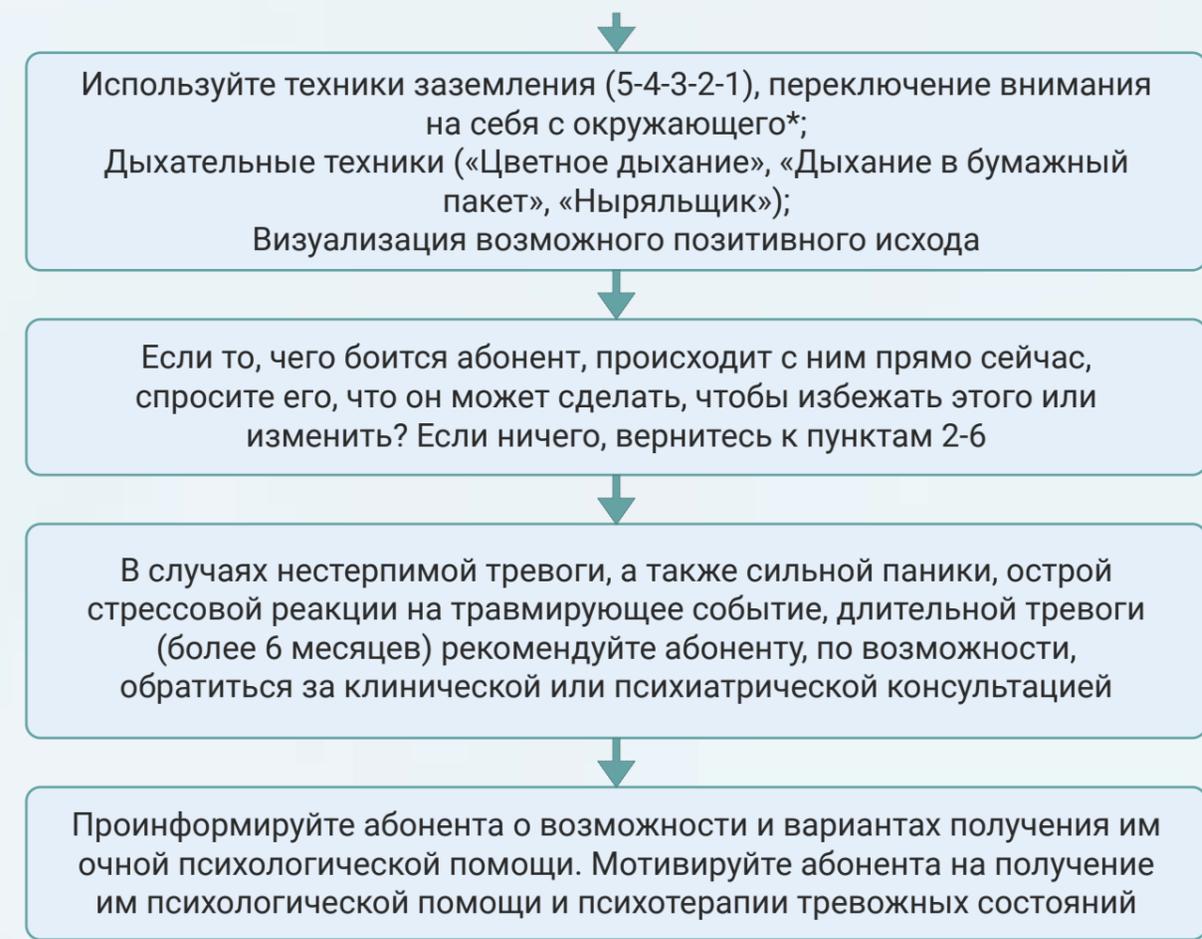




**И** Пример: «Что вы можете изменить, чтобы то, чего вы боитесь, с вами не случилось?» \*  
Если ничего, работайте над осознанностью абонента, попытайтесь сформулировать, что именно тревожит, так как со страхом работать проще.

Раздел 2. Алгоритмы работы с кризисными состояниями абонентов

Раздел 2. Алгоритмы работы с кризисными состояниями абонентов



- Признаки тревожного состояния:**
- тремор или дрожь;
  - затруднение дыхания, ощущение комка в горле или затруднение при глотании;
  - боль и дискомфорт в груди;
  - тошнота или абдоминальный дистресс (например жжение в желудке);
  - чувство головокружения, неустойчивости или обморочности;
  - чувства, что предметы нереальны (дереализация) или что собственное «Я» отдалилось;
  - страх потери контроля, страх сумасшествия, страх умереть;
  - приливы жара или ознобы;
  - онемение или ощущение покалывания;
  - мышечное напряжение или боли;
  - беспокойство и неспособность к релаксации;
  - чувство нервозности, «на взводе» или психического напряжения;
  - усиленное реагирование на неожиданности или на испуг;
  - затруднения в сосредоточении внимания или «пустота в голове» из-за тревоги;
  - затрудненное засыпание из-за беспокойства.

- «Что вас беспокоит больше всего в этой ситуации?»;
- «Вы ощущаете, что не в силах справиться со сложившейся ситуацией?»;
- «Чем сопровождается ваша тревога, возможно, в таком состоянии изменяется режим питания, сна или вы испытываете выраженные эмоции (раздражительность, агрессию и др.)?»;
- «Что вам могло бы помочь справиться с этим состоянием?».

- «Вас тревожит (перечислить)?»;
- «Я вижу ваше состояние сейчас (описать идентифицируемое состояние)»;
- «Вижу, что вас сейчас тревожит (назвать то, что может тревожить), расскажите/поделитесь со мной об этом подробнее»;
- «Вы живой человек и это нормально чувствовать тревогу»;
- «В вашей ситуации любой человек испытывал бы тревогу, это нормальная реакция»;
- «Я вижу ваше беспокойство»;
- «Возможно, в вашей ситуации слишком много неопределенности и вы сейчас очень растеряны».

- «Что помогало справляться вам с трудной ситуацией раньше?»;
- «В каких случаях тревога усиливается?»;
- «Если мы поймем, что тревожит вас больше всего, мы сможем с этим поработать»;
- «Чрезмерная тревога не позволяет вам сконцентрироваться на разрешении ситуации. Давайте «отмотаем» кинолентку ваших жизненных событий в самое начало развития тревожного состояния».

✓ \* «Техники, применяющиеся для снижения уровня тревоги»:

**Способ 1** – Упражнение «Алфавит» (подходит для детей в ЧС).

Описание техники для абонента: Выберите любую букву алфавита и постарайтесь отыскать вокруг себя как можно больше предметов, которые с нее начинаются. Сфокусируйтесь на них, рассмотрите и назовите их. Мозг воспримет эту информацию, как контроль над ситуацией. Вы постепенно начнете успокаиваться и приходите в себя. Эту практику можно проводить с детьми. После стрессовой ситуации такая «игра» поможет переключить внимание.

**Способ 2** – Техника «Заземление 5-4-3-2-1».

Описание техники для абонента: Нужно найти вокруг себя:

- пять вещей, которые вы можете увидеть;
- четыре вещи, которые вы можете потрогать;
- три звука, которые вы слышите;
- два запаха, которые чувствуете;
- один предмет, который можете попробовать на вкус.

Эта техника работает за счет возврата в настоящий момент, в «здесь и сейчас», она помогает перевести внимание на вещи, которые находятся рядом.

**Способ 3** – Регуляция дыхания.

Описание техники для абонента: Эта техника является наиболее действенной и эффективной. При приступе паники дыхание учащается и становится неглубоким, неровным. Контролируя дыхание, вы нормализуете сердечный ритм, снизите кровяное давление.

Итак, в чрезвычайной ситуации для начала сосредоточьтесь на своем дыхании. Не пытайтесь пока ничего менять, просто сконцентрируйтесь на процессе дыхания. Если ум, по своему обыкновению, начнет «блуждать» и отвлекаться мягко, но настойчиво верните внимание к дыханию.

Сядьте удобнее, сделайте глубокий вдох и задержите воздух в легких на максимально возможное время. Это приведет к уравновешиванию содержания кислорода и диоксида углерода в легких и избавит вас от удушья.

Затем перейдите к дыханию диафрагмой, то есть делайте медленные глубокие вдохи, а выдыхайте еще медленнее (прием 7/11).

✓ \* «Техники, применяющиеся для снижения уровня тревоги»:

Давайте потренируем диафрагмальное дыхание. Удобно расположитесь на стуле, согните ноги в коленях, расслабьте плечи и шею, положите одну руку на грудь, а вторую чуть ниже грудной клетки. Сделайте медленный вдох через нос, считая мысленно до 7. Вдох нужно сделать так, чтобы расширился ваш желудок, а грудная клетка осталась неподвижной. Медленно выдохните, мысленно считая до 11, напрягая мышцы живота, при этом грудь должна оставаться неподвижной. При дыхании ваша рука, лежащая ниже грудной клетки, должна двигаться, а рука, лежащая на груди, должна остаться неподвижной.

Закрепить регуляцию дыхания можно техникой «5-2-5». Сделайте вдох в течение 5 секунд. Затем задержите дыхание на 2 секунды, потом сделайте выдох в течение 5 секунд. Повторите описанный цикл 5 раз.

**Способ 4** – Техника «Нырятьщик».

Описание техники для абонента: Набрать в тазик холодной воды, задержать дыхание и окунуть лицо. 30 секунд подержать. Также можно несколько раз умыться холодной водой или приложить лед к щекам (сделать самому себе криомассаж). Это запускает «рефлекс ныряльщика», активизируется парасимпатическая нервная система, замедляется сердцебиение и дыхание, человек успокаивается.

**Способ 5** – Техника «Цветное дыхание».

Описание техники для абонента: Выберите цвет, который представляет эмоции спокойствия, счастья и благополучия, которые вы хотите испытать. Можно ознакомить абонента с психологическими характеристиками каждого цвета. В качестве альтернативы вы можете просто позволить себе следовать за своим инстинктом. Выбрав цвет, представьте, что он полностью окружает вас, и почувствуйте, как с каждым вдохом он проникает через ваши ноздри, омывая вас изнутри и пропитывая приятными ощущениями. На выдохе представьте другой цвет, представляющий ваши страхи, тревоги и беспокойства, и визуализируйте, как он покидает ваше тело.



★ Общие принципы работы консультанта с абонентами в состоянии плача/истерики

- Установление контакта обязательно при работе с кризисным эмоциональным состоянием.
- Старайтесь демонстрировать человеку свое спокойствие, не проявляйте ярких эмоций (это может подпитывать истерику).
- Говорите короткими фразами, уверенно, сократите свою речевую активность, снизьте громкость речи, темп.
- Внимательно слушайте человека.
- Не потакайте желаниям. Здесь важна поддержка, внимание, выслушивание, заинтересованность.
- Не применять фразы: «Так нельзя», «возьмите себя в руки», «успокойтесь».

«В ваших словах я почувствовал сомнение (тревогу, недоверие, беспокойство...)»

«Я понимаю, как вам сейчас плохо...»;  
«Я сожалею, что такое с вами произошло»

Так же важно выдерживать любые эмоции, которые показывает вам ваш абонент. Проявляйте уважение к его/ее чувствам и покажите вашу солидарность и сопереживание по этому поводу:  
«Я сочувствую тебе...»;  
«Мне грустно от того, что он так поступил с тобой...»;  
«Я разделяю твою озабоченность по поводу...»;  
«Я ценю твое мужество и попытки справиться с этим...»

«Что вы делаете, когда вы оказываетесь в такой ситуации / чувствуете?»;  
«Это / кто-то делает это / вы хотите этого и т.д.»;  
«Что вы делаете с этим чувством / желанием? Как вы себя останавливаете?»

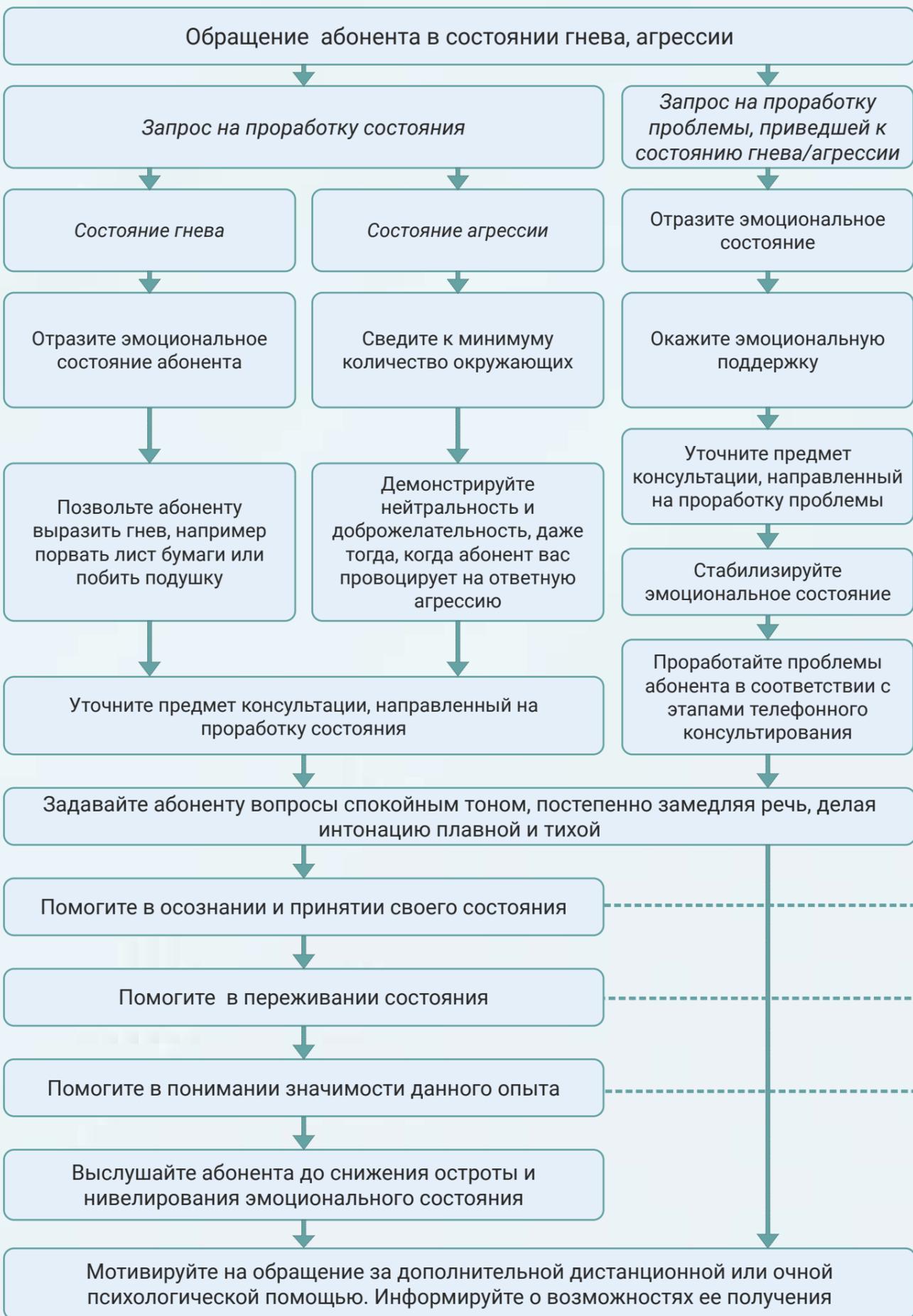
«Я слышу, что вы плачете»;  
«О чем ваши слезы?»;  
«Плачьте, это поможет сейчас снять лишнее напряжение»;  
«Слезы – это нормальная реакция на данную ситуацию»;  
«Вы могли бы рассказать подробнее, что вас беспокоит?»;  
(если плач усугубляет эмоциональное состояние клиента) «В такой ситуации иногда помогают несколько глотков воды»

«Вы можете плакать сейчас столько, сколько нужно»;  
«Я сейчас с вами/я готова быть с вами сейчас»;  
«Я буду с вами столько, сколько вам будет нужно»;  
«Порой слезы помогают нам избавиться от негативных эмоций»;  
«Как вы думаете, от каких отрицательных эмоций слезы вам помогают сейчас избавиться?»;  
«Слезы помогают нам справиться с тяжелыми переживаниями»

«Вы достаточно полно рассказали мне о ситуации, давайте вместе подумаем, что можно предпринять, чтобы найти нужное решение?»;  
«Может быть у вас есть идеи, как изменить ситуацию?»;  
«Вы не одиноки в такой ситуации (назвать ситуацию). В ней может оказаться любой человек. И я уверена, что вы сможете с ней справиться»;  
«В вашем окружении есть люди, которые могут оказать вам поддержку, например, вы можете им выговориться, выслушать совет?»

Раздел 2. Алгоритмы работы с кризисными состояниями абонентов

Раздел 2. Алгоритмы работы с кризисными состояниями абонентов



★ **Признаки агрессивного состояния, гнева, злости:**

- Агрессия также является активной энергозатратной реакцией, способной «заражать» окружающих;
- Наблюдается раздражение, досада, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу), проявляется ненависть;
- Звучат словесные оскорбления, брань;
- Может проявляться нанесением ударов руками по каким-либо предметам, нападками на окружающих и консультанта;
- Человек испытывает мышечное напряжение, увеличение кровяного давления, что может отражаться на внешнем виде: сжаты кулаки, стиснута челюсть, краснеет лицо.

❓ «В ваших словах я почувствовал сомнение (гнев, ярость, негодование, смятение...)»

❓ «Я понимаю, что вам сейчас хочется кричать, бить посуду, ударить, и я не осуждаю вас за это...»

❓ «Что вы хотите получить от нашей работы?»

❓ «Что вы чувствуете, когда рассказываете об этом?; Как вам это?»  
«Какой в этом смысл для вас?»  
«Что вы хотите сказать при помощи своей злости?»

❓ «Ваша злость понятна и объяснима»;  
«Как вы думаете, является ли это состояние выражением вашего бессилия?»;  
«Возможно, вы чувствуете себя в безвыходной ситуации (в тупике)»;  
«Если вам хочется кричать, ударить по какой-нибудь поверхности, не причиняя вреда себе, ни кому-либо еще, то сделайте это. Вам поможет это выплеснуть переизбыток эмоций»;  
«Могут ли ваши эмоции быть связаны с тем, что вы вините кого-то/что-то в сложившейся ситуации?»

❓ «Как вы думаете, что именно заставляет вас злиться в данной ситуации?»;  
«Что может скрываться за вашим эмоциональным состоянием (агрессией)?»;  
«Мне кажется, что я понимаю, как вам сейчас трудно»;  
«Как меняются ваши чувства, когда вы рассказываете о случившемся (назвать случившееся событие)?»;  
«Вы ранее испытывали подобное состояние?»

❓ «Как вы думаете, ваше эмоциональное состояние в данный момент может препятствовать разрешению ситуации?»;  
«Что поможет снизить «накал» эмоций?»;  
«Как вы обычно справляетесь с подобными эмоциями?»;  
«Известны ли вам случаи разрешения/выхода из (назвать сложившуюся ситуацию) в жизни других людей? Что из своего опыта или опыта других людей явилось бы полезным для вас в настоящее время, чтобы разрешить ситуацию?»;  
«Что произойдет, если вам удастся преодолеть свое эмоциональное состояние и справиться с ситуацией (назвать ситуацию)?»

★ **Общие принципы работы консультанта с абонентами в состоянии агрессии:**

- При работе с агрессивными реакциями важно не присоединяться к этим реакциям самому, не проявлять ярких эмоций, сохранять спокойствие;
- Говорить короткими фразами, уверенно. Постепенно снижайте громкость своей речи, темп;
- Помогите сформулировать, осознать требования: «Как вы считаете... Как лучше сделать это или это?...»;
- Внимательно слушайте человека, важна поддержка, внимание;
- Полезна сейчас физическая нагрузка, возможно ориентировать человека на «значимое» задание.

## Алгоритм психологического консультирования абонентов в состоянии апатии, астении, хронической усталости



Обращение абонента в состоянии апатии, астении, хронической усталости

Запрос на проработку состояния

Запрос на проработку проблемы, приведшей к состоянию апатии, астении, хронической усталости

Отразите эмоциональное состояние абонента

Оцените усталость по степени интенсивности и продолжительности

Окажите эмоциональную поддержку

Выявите общие признаки апатии/астении

Определите стадию развития усталости абонента по степени ее выраженности

Уточните предмет консультации, направленный на проработку проблемы

Уточните предмет консультации, направленный на проработку состояния

Проясните симптомы (слабость, вялость, сонливость, нарушение сна, замедленность мышления, общая заторможенность, склонность к ограничению социальных контактов, особенно общения, безразличие к себе и окружающим, отвращение к ранее приятным видам деятельности, уныние)

Определите внешние причины, вызвавшие состояние хронической усталости

Проработайте проблему абонента в соответствии с этапами телефонного консультирования

Проработайте возможности создания комфортных физических условий, мотивируйте абонента на отдых

Помогите в осознании и принятии своего состояния

Помогите в переживании состояния

Помогите в понимании значимости данного опыта

Выслушайте абонента до снижения остроты и нивелирования эмоционального состояния

Мотивируйте на обращение за дополнительной дистанционной или очной психологической помощью. Информировать о возможностях ее получения

Задавайте абоненту простые вопросы о его физическом состоянии («Как вы себя чувствуете?», «Вам хочется есть / спать / отдохнуть?»);  
«Могут ли ваши эмоции быть связаны с тем, что вы вините кого-то/что-то в сложившейся ситуации?».

- безразличное отношение к окружающему;
- вялость, заторможенность;
- отсутствие эмоциональных проявлений;
- речь медленная, с большими паузами.

«Дайте себе возможность отдохнуть: снимите обувь, примите удобную позу, расслабьтесь».

«Я вижу, что у вас сейчас совсем нет сил что-либо предпринять»;  
«Иногда ситуации бывают такие тяжелые, что в одиночку справиться с ними очень трудно»;  
«Возможно, что вам кажется, что выхода из этой ситуации не существует»;  
«Бывают ситуации, когда сложно собраться»;  
«У вас есть ощущение, что от вас больше ничего не зависит».

«Иногда человеку необходимо время, чтобы разобраться в собственном отношении к жизненной ситуации»;  
«Чтобы настроиться на решение ситуации, необходимо найти нужные ресурсы. Наверняка вы наделены многими способностями, некоторые из которых вам сейчас нужно осознать и принять как способ разрешения ситуации»;  
«Не во всех жизненных бедах удастся воспользоваться своими сильными сторонами. Возможно, вы можете рассчитывать на чью-то помощь?».

- длительные нагрузки (психические и физические);
- отсутствие разнообразия в жизни и своевременного отдыха;
- несбалансированное питание;
- хронические заболевания;
- прием гормональных средств, предменструальная фаза цикла у девушек;
- резкие и неуправляемые перемены (смерть близкого, увольнение, развод и пр.), долгая фокусировка на недоступной цели;
- особенности личности (перфекционизм, любой вид зависимости, чувство вины);
- длительный конфликт.

«Вы переживаете, что у вас нет представлений, как можно разрешить сложившуюся ситуацию?»;  
«Вы чувствуете себя обессиленным и одиноким в сложившейся ситуации?»;  
«Вас беспокоит, что вы не испытываете выраженных эмоций, несмотря на произошедшее?»;  
«Предположите, какие бы вы могли испытывать эмоции при схожих обстоятельствах? Опишите, как они могли бы выражаться?».

### Признаки состояния апатии:

**Апатия** – это снижение эмоциональной, интеллектуальной, поведенческой активности.

Непреодолимая усталость, любое движение, слово дается с трудом. Полное равнодушие и безразличие, проявления эмоций отсутствуют. Обратите внимание! Апатия – это не заболевание и не особенность личности, а защитный механизм организма, уберегающий от нервного истощения.

Апатичный человек проявляет безразличие к окружающему, у него отсутствуют эмоциональные проявления, он безучастен ко всему окружающему. Нередко такое состояние путают с усталостью, депрессией, ленью, сонливостью, слабостью. Рассмотрим различия таких состояний: лень может быть симптомом апатии, а апатия никогда не будет развиваться из-за лени. При лени человек не хочет выполнять какие-либо дела, которые ему не интересны, отдавая предпочтение более интересным занятиям. А при апатии человеку одинаково неинтересно выполнять любые действия – будь то работа либо отдых с друзьями.

Усталость и сонливость развиваются на фоне длительных физических и психоэмоциональных нагрузках. При этом человек теряет мотивацию к одному виду деятельности, но испытывает интерес к другому. После отдыха (необходимо отвлечься на другие дела и интересы) это состояние проходит. При апатии желания и мотивация теряются одновременно во всех сферах жизни.

Апатия и депрессия – разные состояния, но депрессия может быть одним из симптомов апатии, а апатия, в свою очередь, развиваться в депрессию. Основное различие этих двух состояний – ощущение счастья. Человек в депрессии всегда чувствует себя несчастным, а апатичный человек может быть и счастливым в своей безучастности к окружающему миру.

### Общие принципы работы консультанта с абонентами в состоянии апатии:

#### Устранение причины безразличия и грусти

Проработайте рекомендации вместе с абонентом изменить либо саму ситуацию, которая вызвала печаль и безразличие, либо поменять отношение к этой проблеме.

#### Кратковременный или длительный отдых

Чаще всего борьба с апатией должна заключаться в правильном умении отдыхать. Перезагрузка позволяет избежать утомления. Для отдыха подходят прогулки, занятия музыкой, рисованием, чтение.

#### Работа с потерей внутреннего «Я»

Как справиться с апатией, если не помогает отдых, а позитивные приемы только раздражают? Стоит попробовать научиться жить для себя. Выбирать в сутках время для проживания собственной жизни. Это поможет справляться с чувством долга и жизни для других. Именно потеря себя часто является причиной апатичности.

#### Поисследуйте с абонентом причины его лени

Основной спутник апатичности – лень. Многих мучает вопрос: «Как избавиться от лени и апатии?». В таком состоянии нет сил что-то предпринимать, присутствует одно желание – лежать неподвижно.

#### Замотивируйте абонента на развитие и личностный рост

Поработайте с ресурсами абонента, внешними и внутренними.

#### Работа с целями

Бороться с апатией можно с помощью постановки новых целей. Выясните, о чем мечтает абонент? Какая цель вдохновит его на подвиги и деятельность? Много историй, когда человек находил свою цель и менял свою жизнь в положительную сторону.

#### Апатия в контексте кризисного состояния

Апатия может являться защитной функцией кризисного состояния. Проявляется как способ совладания и сохранения энергии в результате кризисного события. Работа с таким абонентом ведется в соответствии с алгоритмом работы с кризисной проблематикой обращения.

**Признаки состояния психоэмоционального возбуждения:**

- Движения резкие.
- Суженное, туннельное сознание.
- Бесцельные и бессмысленные действия.
- Ненормально громкая речь, крик.
- Иногда отсутствует реакция на окружающих.
- Человек перестает понимать, что происходит вокруг него.
- Единственное, что он может делать – это двигаться.
- Может причинить вред себе и другим.

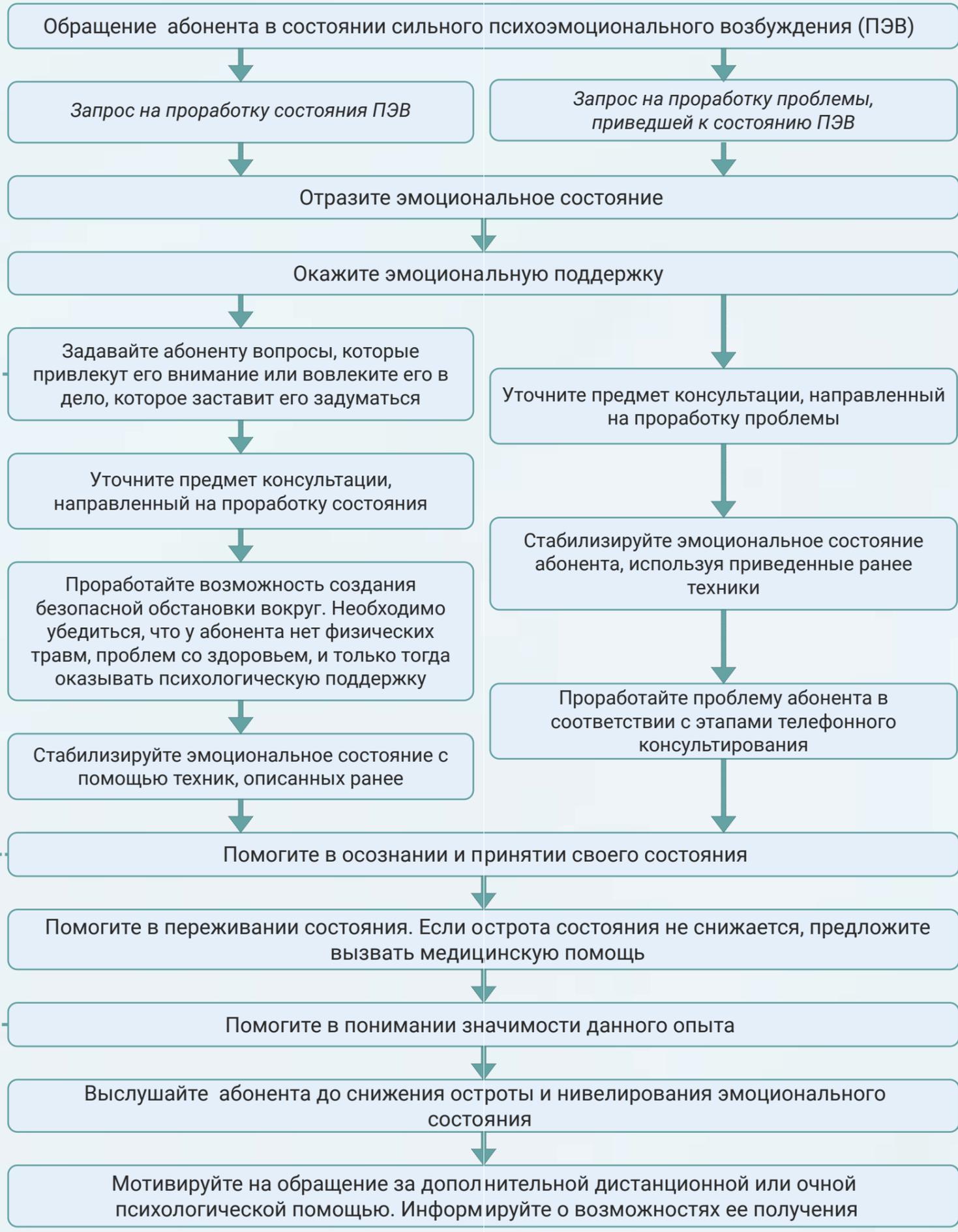
«Посмотрите вокруг, расскажите, что вы сейчас видите?»;  
«Выберете любую букву алфавита и постарайтесь отыскать вокруг себя как можно больше предметов, которые с нее начинаются».

**Общие принципы работы консультанта с абонентом в состоянии психомоторного возбуждения:**

- Привлечь внимание к себе, если необходимо попытаться остановить.
- Говорить спокойным голосом.
- Дышать глубоко и ровно. Постепенно замедлять свою речь. Голос должен быть спокойным, доброжелательным, принимающим, поддерживающим.
- Сделать легкий самомассаж наиболее напряженных мышц тела.
- Предложить использовать дыхательные техники.

При необходимости в случае острого состояния необходимо вызвать скорую помощь (желательно психиатрическую бригаду), с согласия абонента. Если абонент против, то давить на него не нужно!

«Как вы думаете, что сейчас с вами происходит?»;  
«Бывали у вас такие состояния раньше? Если да, то когда все это началось с вами? Как часто повторяются эпизоды возбуждения? Сменяются ли они последующим истощением?»;  
«Обращались ли вы за помощью к врачу или к психологу ранее? Если да, что вам помогает выйти из этого состояния?»



«Когда, в каких случаях вы чувствуете ПЭВ?»;  
«Что с вами происходит, когда вы чувствуете ПЭВ?»

«Как именно я могу помочь вам успокоиться сейчас. Что вам может помочь?»

**\* Техники, применяющиеся для снижения психоэмоционального напряжения:**

- Предложите абоненту совместно сделать дыхательную гимнастику.
- Описание техники для абонента:
1. Встаньте. Сделайте медленный вдох, почувствуйте, как воздух заполняет сначала грудную клетку, потом живот. Выдыхайте в обратном порядке – сначала нижние отделы легких, потом верхние. Сделайте паузу в 1-2 сек. Повторите упражнение еще 1 раз. Важно дышать медленно, иначе от переизбытка кислорода может закружиться голова.
  2. Продолжайте глубоко и медленно дышать. При этом на каждом выдохе постарайтесь почувствовать расслабление. Расслабьте руки, плечи, спину. Почувствуйте их тяжесть. Концентрируйтесь на дыхании, представьте, что выдыхаете свое напряжение. Сделайте 3-4 вдоха-выдоха.
  3. Некоторое время (примерно 1-2 минуты) дышите нормально.
  4. Снова начинайте медленно дышать. Вдыхайте теперь через нос, а выдыхайте через рот, сложив губы трубочкой. При выдохе представьте, что осторожно дуете на свечку, стараясь не погасить пламя. Старайтесь сохранять состояние расслабленности. Повторите упражнение 3-4 раза.
  5. Дышите как обычно.

Если медицинская помощь не может быть оказана незамедлительно, психологическая помощь в переживании состояния может быть такой:

- А) сообщите абоненту о том, что помощь уже едет;
- Б) подскажите ему, как необходимо себя вести: максимально экономить силы; дышать неглубоко, медленно, через нос – это позволит замедлиться, прийти в себя;
- В) постарайтесь ограничивать абонента делать какие-либо травмирующие его действия.

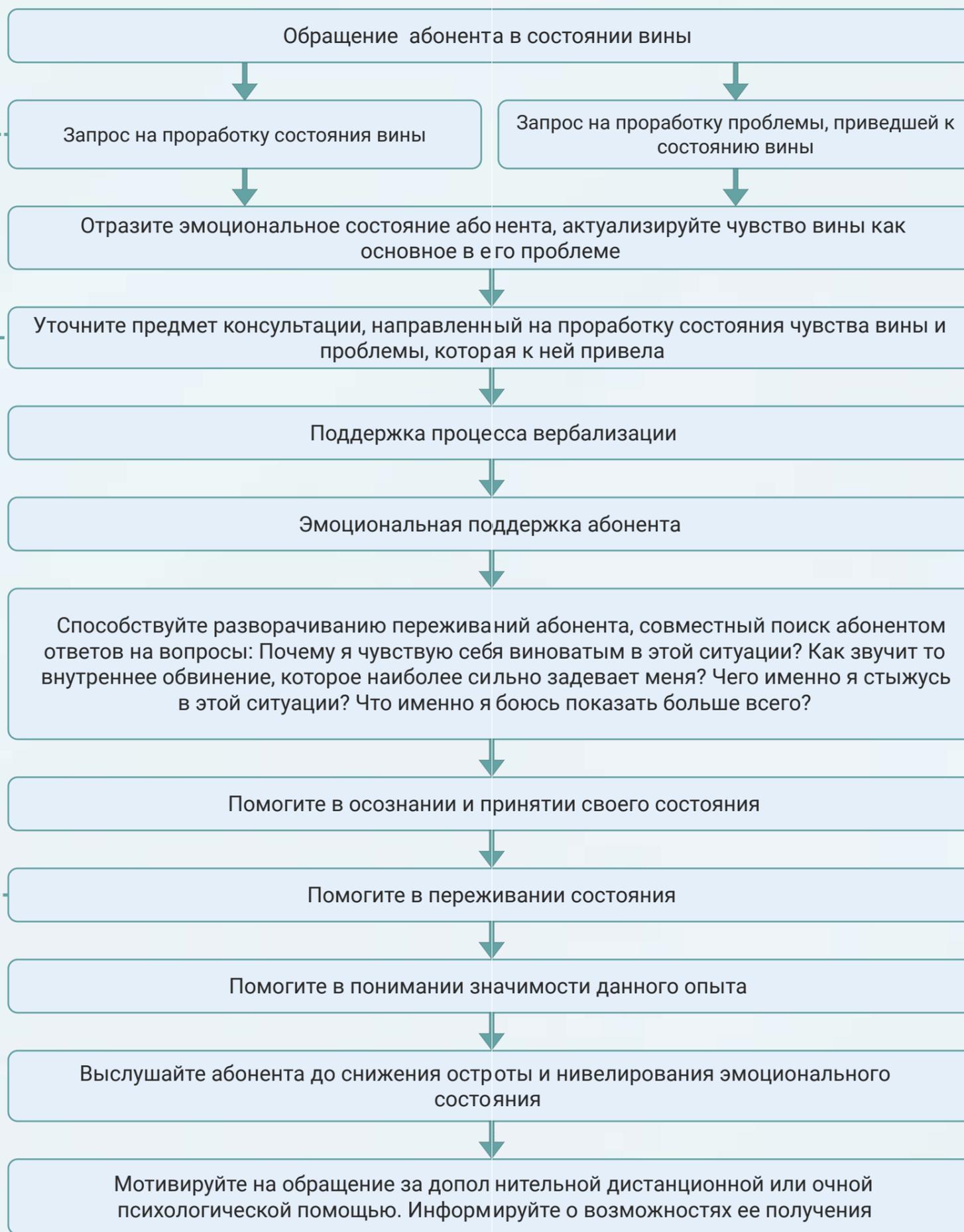
«Если вы часто испытываете чувство вины — каким образом вы эту эмоцию выражаете?»

«Что значит для вас быть в этой ситуации?»;  
«Что является для вас правильным в этой ситуации?»;  
«В чем ваша ответственность и как может проявиться ваша свобода в этой ситуации?»

«Можешь попробовать описать то, что возникает в твоей душе, когда ты находишь в себе это стремление пойти извиниться? Что в тебе останавливает это побуждение?»

**Признаки состояния вины у абонента:**

Общее самоощущение при чувстве вины — «Я плохой», сопровождаемое телесными признаками как агрессии на самого себя, так и чувства страха: напряжение мышц в разных участках тела (телесный рисунок вины), нарушение дыхания и учащение сердцебиения, «желание спрятаться». В речи абонента могут часто встречаться извиняющиеся конструкции, которые при первом впечатлении могут напоминать вежливость. Однако это как раз могут быть признаки состояния вины.



«Когда, в каких случаях вы чувствуете вину (стыд)? Что с вами происходит, когда вы чувствуете вину (стыд)?»



«Правильно ли я понимаю, что вы как будто говорите ему/ей, что не хотели задеть его своими словами?»

**Общие принципы работы консультанта с абонентом в состоянии вины:**

Классическими видами восстановления хорошего самоотношения являются: разговор консультанта и абонента о мотивах, которыми она/он руководствовался, или о переживаниях, которые побуждали абонента. И признание этих мотивов/переживаний как хороших/нормальных/понятных, даже если в данном контексте они реализовались в неверные действия. В том случае, если разговор о мотивах и переживаниях, которыми руководствовался абонент, не приносит положительных изменений (клиент продолжает не принимать ситуацию и обвинять себя), может быть полезной работа по «восстановлению образа себя».

«Какие у вас были мысли, когда вы последний раз испытывали вину (стыд, неловкость)?»;  
«Что вы ощущаете в теле, когда чувствуете вину (вам стыдно или вы чувствуете себя неловко)?»;  
«Что вы делаете, когда чувствуете вину (вам стыдно или вы чувствуете себя неловко)?»

«Согласны ли вы, что всем будет лучше, если вы отпустите ваше чувство вины (стыда) и примете чувство самоуважения?»

### ✓ Проработка чувства вины. Техника 1:

Описание техники для абонента: Вспомните 2-3 ситуации, в которых вы чувствовали вину. По поводу каждой из них письменно ответьте на вопросы:

1. Как я должен был бы себя вести, чтобы не чувствовать себя виноватым?
2. Уверен ли я, что человек, перед которым я виноват, ожидал от меня именно таких действий? Откуда у меня эта уверенность? Могу ли я свои предположения проверить?
3. Почему я повел себя иначе, чем от меня ожидали? Реалистичны ли эти ожидания?
4. Почему у другого человека были именно такие ожидания относительно моих поступков? Откуда они у него появились?



### ✓ Проработка чувства вины. Техника 2 «Превращение вины в благодарность»:

Описание техники для абонента: Давайте попробуем превратить вину во что-то позитивное. Предлагаем превратить ее в благодарность.

Подумайте над ответом на вопрос: «За что вы чувствуете вину?». Как это можно переформулировать так, чтобы в фразе содержалась благодарность вместо вины?

Например, как переформулировать в благодарность фразу: «Я чувствую вину, что не смог/ла всё организовать, всё убрать, поучиться чему-то?»

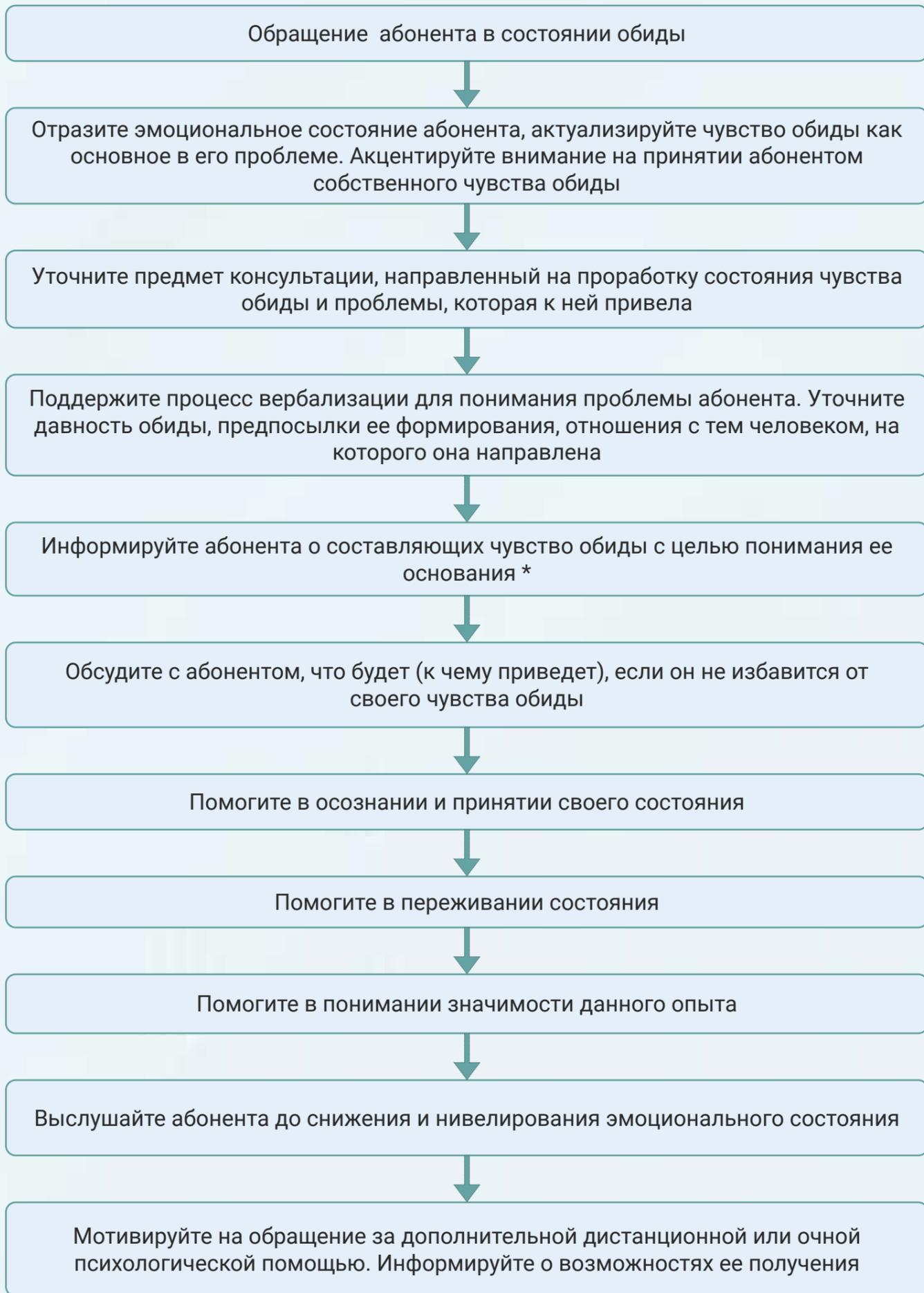
«Я благодарна возможности всего этого не делать, потому что в моей жизни ничего не разрушилось. Я благодарна тому, что у меня не было острой необходимости всё это делать, ведь это были лишь мои желания, и спасибо мне, что я не требовала этого от себя».

Или, например, вы резко среагировали и у вас появилось чувство вины за то, что вы на кого-то сорвались. Благодарность может быть такой: «Спасибо им (на кого сорвались), что они остаются со мной, милосердны ко мне и добры, несмотря на то, что я теряю контроль над своими эмоциями и действиями».

Еще один пример: у вас есть чувство вины за то, что вы не являетесь сверхчеловеком, и благодарность может выглядеть так: «Спасибо, что я не сверхчеловек, ведь это была бы, наверное, очень странная и трудная жизнь».

И еще пример: в ситуации, когда абонент испытывает чувство вины за то, что не имеет возможности уделить своему ребенку достаточного внимания. Благодарность: «Спасибо тебе, ребенок, что ты не сходишь с ума, самостоятельный, молодец, с тобой можно отпустить контроль, и никакой трагедии не случится. Спасибо мне, что я не замучила своего ребенка до ужаса своими ожиданиями, сама выживаю как могу, а ребенка отпустила и не лезу к нему со своими процессами».

Техника превращения эмоции вины в благодарность основана на том, что благодарность — позитивное и энергетически заряженное чувство.



«Где обида живет (в груди, в голове и т.д.)? Обратите внимание на тело и спросите себя: что вы чувствуете, когда обижены? Отражается ли обида на вашем самочувствии?»

«Как вы с обидой обычно обходитесь?  
Что происходит после того, как вы на него обижаетесь?  
Готовы ли вы от нее отказаться, и что вы можете сделать, чтобы перестать обижаться?»

«Мне жаль, что между вами невозможны хорошие отношения»

**\* Для понимания сути обиды необходимо знать, что она складывается из трех основных составляющих:**

**Формирование ожиданий.** Инструкция для абонента: человек начинает ждать от другого, что тот совершит определенное действие. Часто он даже не сообщает о том, чего хочет. Но, так как каждый из нас – индивидуальность, мысли двух людей могут не совпадать. Многие проблемы и конфликты между личностями обычно происходят из-за того, что мы просто не умеем говорить друг с другом. Так и получается: мы ссоримся с родителями, супругами, детьми, коллегами или друзьями из-за недомолвок, продолжая ждать, что они «прочтут» наши мысли и сами догадаются, как нужно поступить. Подумайте: способны ли вы знать точно, чего хочет в определенный момент даже ваш самый близкий человек? Сможете угадать? Если да, то вы уникальны.

**Наблюдение за действиями.** Помимо того, что человек наблюдает за поведением другого, он постоянно прогнозирует негативный результат и из-за этого критикует, злится.

**Наступление реальности.** Когда ожидания не совпадают с реальностью, возникает обида. И чем больше «отклонение» от ожиданий, тем она ярче.

«Чему обида пришла вас научить?»

«Для чего нужно выйти из состояния обиды (тревоги, страха, вины и т.д.) и представить, что ваша проблема уже решена?»

«С какого момента обида существует?  
В какие моменты она появляется?  
Как должен вести себя обидчик, чтобы я на него обижался? Для чего обида существует?  
Какие негативные и позитивные функции она выполняет?»

### ✓ Проработка чувства вины. Техника 2 «Превращение вины в благодарность»:

#### Упражнение №1. «Месть»

Описание техники для абонента: попробуйте отомстить обидчику (естественно, в своем воображении). Для этого примите удобное положение тела, закройте глаза и отчетливо представьте перед собой человека, который нанес вам обиду. Теперь детально прорисуйте картину его наказания, а именно то, что должен сделать обидчик, чтобы вы простили его. По окончании упражнения вы должны испытать удовлетворение от того, что простили своего оппонента.

#### Упражнение №2. «Составление списка обид»

Описание техники для абонента: подготовьте лист бумаги, ручку. Присядьте, напишите посередине в верхней части листа имя своего обидчика, под которым начните записывать все те неприятные эмоции, которые он провоцировал своими обидными действиями или словами. Возможно, вы будете удивлены, когда сможете вспомнить даже вроде бы забытые обиды. Как видно, они никуда не девались, а просто спрятались, продолжая вам досаждать. Это наиболее опасные обиды, которые постепенно разрушают вас изнутри, а вы и дальше их прятали еще глубже.

#### Упражнение №3. «Три письма»

Описание техники для абонента: вам будет необходимо написать три письма. Первое должно быть посвящено тому, как именно вас обидел конкретный человек. Опишите в словах все свое негодование. Второе письмо следует написать на следующий день и изложить в нем все то, что не было указано в предыдущем. Если вы правильно выскажете свои чувства, то у вас даже может возникнуть ощущение понимания обидчика. Третье письмо пишется, соответственно, на третий день. В нем должны содержаться слова прощения и благодарности за то, что вам был преподнесен ценный жизненный урок. После всего этого все три письма лучше порвать, при этом отпуская обиду вместе с ними. Вы должны почувствовать облегчение.

### ✓ Проработка чувства вины. Техника 2 «Превращение вины в благодарность»:

#### Упражнение №4. «Прощение»

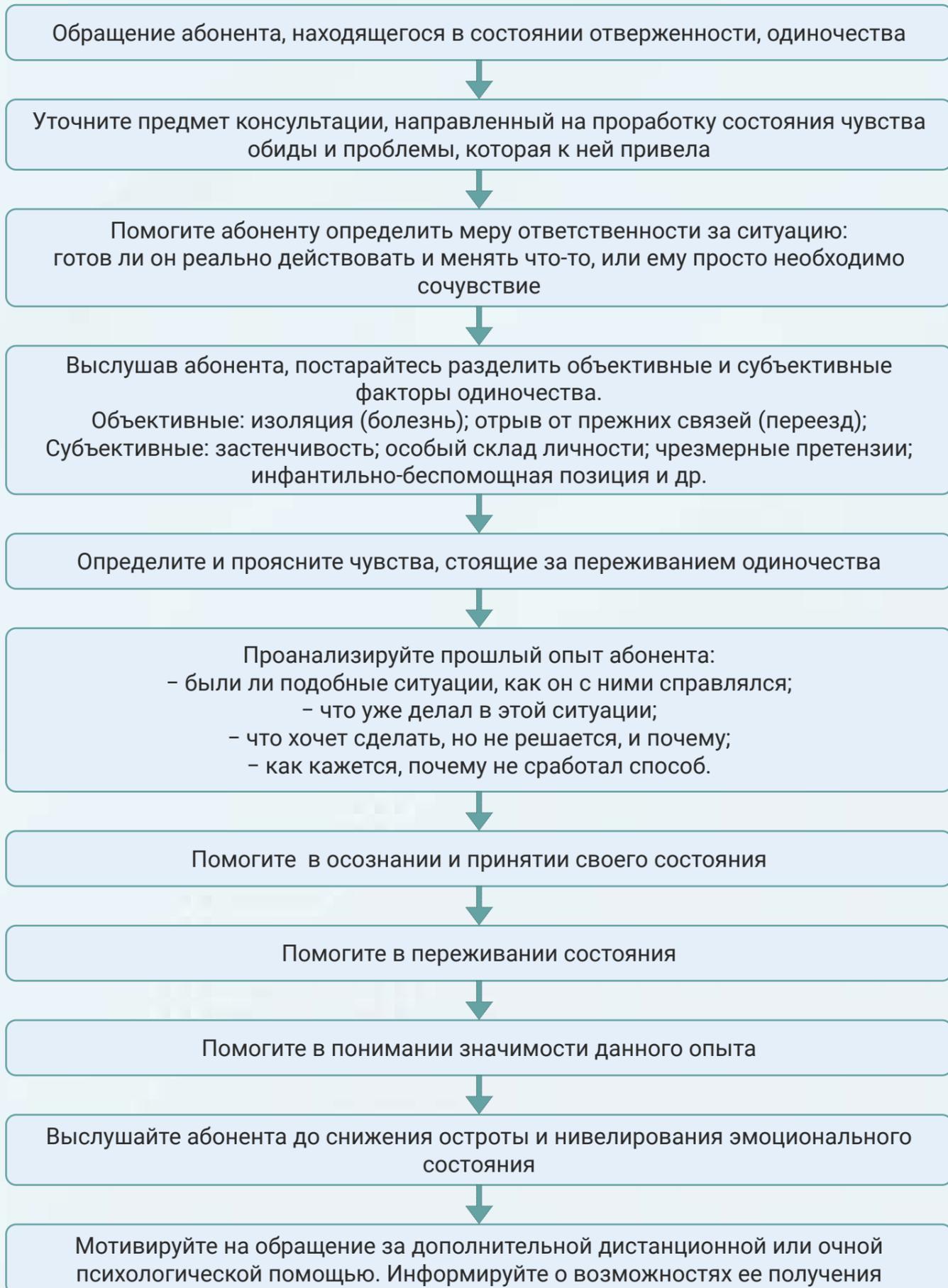
Описание техники для абонента: примите самую удобную для себя позу, обращаясь к обидчику, говорите о том, что он добрый, хороший и вы прощаете его за... (укажите, за что именно). После этого не забудьте сказать самому себе: «Я прощаю себя за...».

Так как простить обиду за один раз практически невозможно, проводите это упражнение каждый день в течение 5-15 минут. Если у вас обида на своего любимого человека, родителей или кого-то еще, кто готов изменить ситуацию в отношении в положительную сторону, то желательно проводить это упражнение вместе с ним.

#### Упражнение №5. «Скольжение над обидой»

Описание техники для абонента: когда другой человек начинает делать что-то, что может вызвать у вас обиду, не включайтесь в травмирующую ситуацию. Как это сделать? Можете представить его на экране телевизора и мысленно выключить у него звук. Также можно представить обидчика в нелепой ситуации, которая вызвала бы у вас смех. И еще вариант – возведите между вами стену, через которую слова оппонента не проникнут к вам.





«Вы хотите найти друзей?»;  
«Чего вы хотите сейчас?»;  
«Что вам необходимо понять про себя в данный момент?»

«Как тебе кажется, что зависит от тебя, а что нет?»;  
«Смог бы другой человек в твоей ситуации что-то изменить?»

«Что вы хотите сделать, чтобы не быть одному?»;  
«Что вы делали уже до этого?»;  
«Как возникла ситуация одиночества?»;  
«Как все получилось?»;  
«Вы хотите, чтобы вам помогли разобраться?»

«Вы чувствуете себя одиноким и никому не нужным?»;  
«...и это злит вас?»;  
«...и вам хочется обидеться на весь мир?»

«Что вы хотите изменить?»;  
«Как вы можете начать действовать?»;  
«Каков ваш вклад в создание такой жизни?»;  
«А может, вам нравится такой расклад?»

При признаках игры «да, но...» выясните совместно с абонентом степень его выгоды от одиночества: «Что вы получаете, оставаясь один?»; «Зачем тебе нужно побыть одному?». Этот же прием подходит для вынужденной изоляции – найти плюсы подобного состояния, отталкиваясь от них, найти и способы выхода из ощущения одиночества.

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

107996, г. Москва, ГСП-6, ул. Земляной Вал, д. 34, стр. 1

+7 (495) 374-53-06

info@fond-detyam.ru

www.fond-detyam.ru

www.ya-roditel.ru

www.telefon-doveria.ru

Информационно-методический сборник

**Ермолаева А.В.**

**Рабочая тетрадь консультанта детского телефона доверия:**  
основные алгоритмы работы

**Часть 3**

Отпечатано

в АО «Первая Образцовая типография»

Тел.: +7 (495) 641-51-70, доб. 162

115054, Москва, ул. Валовая, д. 28

order@primepublish.ru

Филиал «Чеховский Печатный Двор»

Подписано в печать 24.08.2022 г. Заказ № 132

142300, Московская область,

г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1

ISBN 978-5-7164-1199-9



9 785716 411999

Формат 60x90 1/8. Гарнитура «Myriad Pro».

Тираж 500 экз.