**Методы психологической работы с родителями в условиях дистанционного консультирования.**

**Выступление на семинаре-практикуме для специалистов образовательных организаций г. Тамбова**

**15.10.2020**

Кубасова Ю.В.

педагог-психолог

МАОУ СОШ № 1 - «Школа Сколково – Тамбов»

г. Тамбов

Телефонное консультирование может включать в себя следующие виды работ:

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.

Психологическая компьютерная диагностика. Возможна через психодиагностические порталы [5].

Во многих профессиях существуют свои принципы и требования, реализация которых является обязательной для специалистов. Так, в ряде стран мира существуют этические кодексы психолога, определяющие деятельность профессионала (Ethical Principles of Psychologists, 1981). Для тех же, кто непосредственно работает с людьми в сфере психологического воздействия, эти нормы еще жестче и строже, еще больше требований и ограничений накладывают они на психолога-практика, (Speciality Guidelines for the Delivery of Services by Counseling Psychologists, 1981).

**Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту**

За этой формулировкой скрывается целый комплекс профессионального поведения, направленного на то, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно во время приема.

Доброжелательное отношение подразумевает не просто следование общепринятым нормам поведения, но и умение внимательно слушать, оказывать необходимую психологическую поддержку, не осуждать, а стараться понять и помочь каждому, кто обращается за помощью.

**Ориентация на нормы и ценности клиента**

Этот принцип подразумевает, что психолог во время своей работы должен ориентироваться не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Эффективное воздействие возможно лишь при опоре на систему ценностей самого клиента, критическое же отношение консультанта может привести к тому, что пришедший на прием человек замкнется, не сможет быть искренним и открытым, а, следовательно, и возможности консультативного воздействия окажутся практически нереализуемыми. Принимая же ценности клиента, уважая их и отдавая им должное, консультант сможет воздействовать на них в том случае, если они являются препятствием на пути нормального функционирования человека.

**Запрет давать советы**

Клиентам нельзя давать советы. Основания для этого достаточно широки и многообразны. Прежде всего, каков бы ни был жизненный и профессиональный опыт психолога, дать гарантированный совет другому невозможно: жизнь каждого уникальна и непредсказуема. К тому же, советуя, консультант полностью берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и его адекватного отношения к действительности. В такой ситуации психолог ставит себя в позицию «гуру», что реально вредит консультированию, приводит к тому, что у клиента, вместо активного стремления разобраться в своей жизни и изменить ее, формируется пассивное и поверхностное отношение к происходящему. При этом любые неудачи в реализации совета обычно приписываются консультанту как давшему совет авторитету, что, естественно, мешает пониманию клиентом своей роли в происходящих с ним событиях.

**Анонимность**

Важнейшим условием психологического консультирования является его анонимность.

Это значит, что любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям. Из этого правила существуют исключения (о которых клиент всегда предупреждается заранее), специально оговоренные законом во многих странах. В нашей стране таким исключением, пожалуй, можно считать ситуацию, когда психолог узнает во время приема о чем-либо, что является серьезной угрозой для чьей-либо жизни. Но, конечно же, даже в этой ситуации его действия должны быть максимально осторожными и соотноситься с интересами клиента.

**Разграничение личных и профессиональных отношений**

Существует немало очень опытных и профессиональных консультантов, которые попадали в ловушку, переходя с клиентами на дружеские отношения или пытаясь оказывать профессиональную помощь своим друзьям и ближайшим родственникам. Этот путь таит в себе немало опасностей и не только потому, что, как известно, в своем отечестве пророка нет и любые рекомендации, и откровения с близкими легко обесцениваются, но и по многим другим причинам; о некоторых из них будет сказано ниже.

В психотерапии существуют два важнейших понятия, имеющих огромное значение для работы с пациентами: а) «перенос», то есть склонность клиента переносить и проецировать на психотерапевта и отношения с ним свои отношения со значимыми людьми, основные проблемы и конфликты; б) «контрперенос», то есть склонность психотерапевта проецировать свои отношения со значимыми людьми и основные внутренние проблемы и конфликты на отношения с пациентом. Эти понятия, введенные в психоанализ 3. Фрейдом, на сегодняшний день широко используются в рамках самых разных направлений психотерапии (Фрейд 3., 1989). Они означают, что любые человеческие отношения и даже такие «специальные» отношения, складывающиеся в рамках психотерапии, находятся под влиянием внутренних личных потребностей и желаний человека, которые он чаще всего не осознает. Более того, даже профессионал-психотерапевт часто оказывается «обезоружен» контрпереносом. Именно для того, чтобы понимать, управлять и уметь использовать в целях анализа свой контрперенос, как, впрочем, и ряд других личных и межличностных феноменов, для начинающего психотерапевта существует обязательное требование прохождения своего собственного анализа и долгой работы с супервизором.

В той или иной степени эти феномены действуют и в процессе консультирования. Но трудно ожидать, что человек, не получивший специальной и углубленной подготовки, сможет успешно работать с этими сложнейшими явлениями. Для консультанта достаточно понимать, что сохранение его авторитета для клиента во многом связано с тем, что последний мало знает о нем как о человеке, у него нет оснований как для восхищения психологом, так и для осуждения его как личности. Установление тесных личных отношений между консультантом и клиентом приводит к тому, что они, как близкие люди, начинают удовлетворять те или иные потребности и желания друг друга и консультант уже не может сохранить объективную и отстраненную позицию, необходимую для эффективного разрешения проблем клиента.

**Включенность клиента в процесс консультирования**

Для того чтобы процесс консультирования был эффективным, клиент во время приема должен чувствовать себя максимально включенным в беседу, ярко и эмоционально переживать все, что обсуждается с консультантом. Для того чтобы обеспечить такую включенность, психолог должен следить за тем, чтобы развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным, а также чтобы человек не просто «внимал» специалисту, а ему было действительно интересно. Ведь только в том случае, если понятно и интересно все, что обсуждается, можно активно искать пути разрешения своей ситуации, переживать и анализировать ее.

Бывает, что во время приема клиент вдруг теряет интерес к обсуждаемой теме, устает, внутренне не соглашается, но не хочет говорить об этом. В этой ситуации не стоит «нагнетать атмосферу», настаивать, пытаться выяснить все «до конца». Лучше, если психолог сменит тему, пошутит и таким образом разрядит обстановку, сохранив за счет этого включенность и интерес клиента к процессу консультирования и обеспечив продуктивность психологического воздействия.

Главная задача работы консультанта - снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков [2].

**Типичные ошибки консультирования**

Консультант время от времени может совершать те или иные ошибки процесса телефонной беседы с абонентом. Они часто оставляют после себя неприятные ощущения.

1. Чрезмерно быстрое определение проблемы. Эта ошибка возникает у консультантов, которые слишком уверены в собственных силах и переносят эту уверенность на знания о чувствах и проблемах абонентов. Не следует предвосхищать то, что скажет позвонивший. По первым словам или фразам нельзя делать скороспелые выводы о том, что заставило абонента обратиться в службу неотложной телефонной помощи. Не следует проявлять торопливость, если собеседник говорит об эмоциональном состоянии или описывает проблемную ситуацию. Ему нужно предоставить такое количество времени для беседы, на которое он рассчитывает (из этого правила могут быть лишь редкие исключения). В начальной стадии диалога абонент должен идти на полшага впереди консультанта, и лишь затем следует поменяться местами.

2. Беседа о проблеме, а не с человеком. Абоненту нужно дать время не только для изложения чувств или описания ситуации, но и для того, чтобы он почувствовал себя личностью. Истинное диалогическое общение возможно только между уникальными личностями. Поэтому при изложении проблемы, через нее, следует ловить и видеть исходящий от человеческой личности свет. Очень часто звонят те, кто уже обращался во множество инстанций, где их приняли как «проблему», как некий «факт», и именно это заставило их искать поддержки в службе неотложной телефонной помощи.

3. Неприятие ценностей абонента. Когда абонент открывает свои чувства и рассказывает о затруднениях, очень легко подавить это желание, если не вчувствоваться в стиль его жизни и не принять ценностных установок. На этом пути возможно возникновение довольно серьезных осложнений из-за того, что ценности абонента могут не соответствовать принципам консультанта, в этом случае легко впасть в осуждение и обвинение. Принятие ценностей абонента «здесь-и-теперь» не означает их безоговорочного одобрения. Кроме того, очень важно выйти за неудовлетворяющую консультанта систему ценностей, стараться говорить о конкретных действиях и показать, к чему может привести эта система поступков. Такой стиль общения может быть приемлем для агрессивных или страдающих наркотической зависимостью абонентов.

4. Обсуждение ложной проблемы. Важно помнить, что проблемы абонента могут состоять не в описываемой ситуации, а в эмоциональном его состоянии. Если звонит мать по поводу сына, подозреваемого в совершении криминальных действий, краже вещей из дома, то тревога, испытываемая ею, касается прежде всего ее самой, а ситуация, на которую она ссылается, может быть всего лишь Типичные ошибки телефонного консультирования предположением или поводом для разговора о собственных переживаниях. В этих случаях следует работать прежде всего с чувствами, коррекция которых и составление предполагаемого плана действий поможет предотвратить опрометчивые поступки абонента.

5. Взгляд сверху. Полезно помнить, что существующая проблема используется для того, чтобы через нее, посредством ее идти к личности абонента и последующий путь телефонного диалога проделать вместе с ним. Следует остерегаться смотреть свысока на чувства или проблемы абонента, не говоря уже о его личности. В случае повторных или манипулятивных обращений иногда возникает соблазн саркастического отношения, но такое отношение - это всегда взгляд сверху.

6. Чрезмерное отождествление. Может случиться, что чувства или ситуация абонента оказываются близкими консультанту или не до конца пережитыми им, и тогда эмпатическое выслушивание, очень лабильное по своей природе, совершает крен в сторону чрезмерного отождествления. Кроме того, подобная ошибка может возникать в случаях очень длительных телефонных бесед с детальным экскурсом в прошлые проблемы абонента. Череда чрезмерных отождествлений может привести к феномену «сгорания».

7. Обвинение и экспертиза. Роль обвинителя или эксперта неприемлема для консультанта. Это прямой путь к распаду диалога. Обвиняющие интонации умаляют человеческое достоинство абонента, принижают значимость его собственных чувств или существенность ситуации. Использование вопросов с открытым концом, применение предположений и «подразумеваний», осторожное использование наречий предотвращают обвиняющие тенденции. Чрезмерная уверенность в себе и в своих знаниях влечет за собой принятие роли эксперта. Это очень опасная затея. Эксперт, по свойственной ему функции, видит не человека, а проблему, застывшие стереотипы, которые стремится уложить в прокрустово ложе разнообразных шаблонов [5].

**Процесс психологической работы с абонентом**

1. Анализ ситуации ВМЕСТЕ с абонентом.
2. Выявление причин сложностей.
3. Подсказать алгоритм выхода из этого положения.
4. Мотивировать человека на решение.

Приветствие, установление контакта.

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.

Цель: выявление проблемы и формулировка задач, которые абонент ставит перед собой в процессе взаимодействия с консультантом.

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.

По мнению В.В. Столина, высказанные жалобы могут быть структурированы по направленности локуса жалобы, который делится на субъектный (на кого жалуется) и объектный (на что жалуется).

По субъектному локусу встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинаций):

* на ребенка (его поведение, развитие, здоровье...);
* семейную ситуацию в целом (в семье «все плохо», не так»);
* супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения (нет взаимопонимания, любви и т. д.);
* самого себя (свой характер, способности, особенности);
* третьих лиц, в том числе на совместно проживающих в семье или вне семьи бабушек и дедушек.

По объектному локусу выделяют следующие виды жалоб:

* на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) мужа, жены, детей, тещи, свекрови и т. п.;
* нарушение психического или соматического здоровья или поведения (энурез страхи, навязчивости);
* поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития ребенка);
* индивидуальные психические особенности (сверхактивность, медлительность, «безволие» и т. п. для ребенка;
* отсутствие эмоциональности, решительности и т. п. для супруга);
* психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания);
* объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем, разлука и т. д.).

**Проблема – это указание на то, что абонент хотел бы, но не может изменить.**

Также трудности перевода ситуации из реальной в желаемую (как ее видит он для себя).

Называются следующие наиболее распространенные проблемы:

– не уверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке и т. д.);

– не умею, хочу, научиться (влиять, внушать, конфликты, заставлять, терпеть и т. п.); конфликты, заставлять, терпеть и т. п.);

– не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение; супруга, его родителей и т. д.);

– не знаю, что делать, хочу знать (прощать, наказывать, лечить, уйти и т. п.);

– не имею, хочу иметь (волю,мужество,терпение,способности и т. п.);

– знаю, как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

Необходимо различать проблему абонента и объектный локус жалобы, формулируемый в виде проблемы лица, о котором идет речь. (Если речь идет о том, что кто-то другой (начальник, супруг, ребенок) не понимает, не умеет что-то, это не означает, что звонивший хочет что-то понять, узнать и т. п.) чтению [3].

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.

Запрос – это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации, обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если абонент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос скорее всего будет – «научите».

Однако запрос может быть и уже проблемы. Можно выделить следующие виды запросов:

– просьба об эмоциональной и моральной поддержке («Я прав, не правда ли?», «Я – хороший человек, не правда ли?», «Мое решение правильно, не правда ли?»);

– просьба о содействии в анализе («Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не поможете ли мне разобраться?);

– просьба об информации («Что известно об этом?»);

– просьба об обучении навыкам («У меня это не получается,научите»);

– просьба о помощи в выработке позиции («Что делать, если он мне изменяет?», «Можно ли наказывать за это моего ребенка?);

– просьба в оказании влияния на члена семьи или в его изменении в интересах лица, о котором идет речь («Помогите ему избавиться от этих страхов», «Помогите ему научиться общаться с ребятами»);

– просьба об оказании влияния на члена семьи в интересах абобнента («Сделайте его более послушным», «Помогите мне переломить его злую волю», «Заставьте его больше любить и уважать меня»).

На этом этапе важно стимулировать клиента на детальное описание его ситуации, задавать уточняющие вопросы, помогать сформулировать задачи, которые клиент ставит перед собой и планирует решить с помощью консультанта. Чем более конкретно, понятно будут формулированы цель и задачи консультирования, тем эффективнее будет организован его процесс. Консультант осмысливает ситуацию клиента и формулирует консультативные гипотезы (предположения о причинах затруднений клиента). Для уточнения правомерности гипотез консультант задает клиенту вопросы (предпочтительно – открытые), направленные на уточнение возникших у консультанта идей; излагает клиенту свою гипотезу (интерпретацию) и спрашивает его, что он по этому поводу думает. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрастает множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, т. е. она максимально индивидуализируется.

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. Комплимент. Комплимент 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 консультацией. 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 сложность? - Есть ли что-то такое, что Вы хотели бы добавить? [4].

**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 [1].

**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.

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 образумиться 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 [4].

**Как оказать поддержку родителю**

1. Попросите или позвольте родителю высказаться обо всём, что накипело 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. Серьезно 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**

1. Вербализация, отражение.

2. Рационализация.

3. Стабилизация дыхания.

4. Переключение, отвлечению.

5. Физическая разминка (снимает стресс и усталость, расслабляет мозг, повышает его активность, способствует выработке новых идей и свежих взглядов на ситуацию).

6. Проигрывание предыдущих ситуаций успеха и гордости за себя или просто позитивных приятных моментов.

7. Демонстрируйте уверенность и контроль над ситуацией.

8. В вашем голосе и поведении не должны звучать неуверенности, сомнение, а тем более паника.

9. Речь должна быть плавная (не рубленная по слогам), медленная с элементами внушения, избегайте употребление частицы «не», иллюзия выбора.

10. Оградить от посторонних зрителей.

11. 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.

**Список использованных источников**

1. Ермолаева А.В. Формулирование запроса абонента [Электронный ресурс: https://www.rospsy.ru/sites].
2. Клюева Н.В. Консультационная психология: методические указания. Ярославль: ЯрГУ, 2011.
3. Линде Н. Психологическое консультирование: теория и практика: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2009.
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. Теория и практика психологической помощи. М.: Смысл, 2001.
5. Скавинская Е.Н. Алгоритмы психологического консультирования в формате Телефона Доверия: учеб. пособие. Томск: ТГУ, 2012.