

УДК 159.9

КРИЗИСНАЯ ПОМОЩЬ: ПЕРВЫЙ ШАГ

Заруднева Н. Н.

Психолог Экстренной психологической помощи «Телефон доверия»

Россия, Калуга

Косова А. А.

Преподаватель

КГУ им. К. Э. Циолковского

Россия, Калуга

Аннотация. В статье представлен авторский скрипт первичной краткосрочной кризисной консультации, разработанный для использования в условиях жёсткого ограничения времени. Описаны цель, этапы и мини-чек-лист консультанта, а также критерии эффективной формулировки запроса и реалистичных целей на одну встречу. Скрипт апробирован на линии телефона доверия и в первичных добровольческих консультациях на приходах Ассоциации православных психологов. Материал адресован начинающим консультантам и специалистам, переходящим в формат краткосрочной кризисной работы.

Ключевые слова: кризисная консультация, краткосрочная помощь, телефон доверия, скрипт консультации, ресурсы клиента, психологическое консультирование.

CRISIS ASSISTANCE: THE FIRST STEP

Zarudneva N. N.

Psychologist of Emergency Psychological Aid, «Helpline»

Russia, Kaluga

Kosova A. A.

Lecturer,

K. E. Tsiolkovsky Kaluga State University
Russia, Kaluga

Abstract. The article presents an original script for a primary short-term crisis consultation, developed for use under strict time constraints. It describes the purpose, stages, and a mini-checklist for the consultant, as well as the criteria for effectively formulating a request and realistic goals for a single session. The script has been tested on a helpline and in primary volunteer consultations at parishes of the Association of Orthodox Psychologists. The material is intended for novice consultants and professionals transitioning to the format of short-term crisis work.

Keywords: crisis consultation, short-term assistance, helpline, consultation script, client resources, psychological counseling.

Очень часто бывает нужна кризисная краткосрочная консультация. Такие консультации используют на телефонах доверия, в первичных бесплатных консультациях, волонтерских движениях, в консультациях МЧС, экстренных помощи и так далее. Психолог-консультант должен быть готов оказать помощь в очень сжатые сроки и с определенными условиями [3]. Часто консультация происходит в определенный промежуток времени, и она должна быть краткой и эффективной. Еще бывают различные обстоятельства, например: консультант принимает консультацию по телефону у человека на грани срыва — все это способствует краткой, быстрой работе [2]. Для того, чтобы психологу консультанту было удобно работать, мы разработали скрипт первичный краткосрочной кризисной консультации. В нем расписаны этапы консультации, и он может служить шаблоном-помощью для консультанта - начинающего или перешедшего на краткосрочную кризисную консультацию.

Скрипт:

Цель консультации – активизировать ресурсы человека для того, чтобы он мог справиться по возможности с этой (происходящей в данный момент) ситуацией.

Сформулировать реалистичный запрос на одну консультацию и реалистичные цели на одну консультацию.

Мини-чек-лист консультанта:

- Контакт установлен: консультируемый чувствует принятие и поддержку.
- Проблема уточнена словами клиента; контекст и ресурсы обозначены.
- Цель беседы сформулирована реалистично и находится в зоне влияния консультируемого.

- Намечены 1-2 конкретных шага и способы опоры на ресурсы.

- Итог подведен, завершение ясное, уважительное и поддерживающее [4].

1. Приветствие, установление контакта.

2. Исследование ситуации и определение проблемы (запрос).

Спросить клиента:

- «В чем сейчас основная трудность?»

- «Чем бы я мог/могла бы помочь Вам сегодня в рамках одной данной консультации?»

- «Что вы ждете от консультации?»

- «Каким вы видите успешный результат сегодняшней нашей встречи?»

Если клиент обратился затем, чтобы просто поговорить, поделиться переживаниями, психологу следует использовать один вариант ведения консультации, а если решить проблему, то уже не клиент ведет нас и мы подстраиваемся, а, наоборот, мы «ведем» клиента по процессу, направляем его, вводим рамки (тайминг, выбор приоритетов), не даем клиенту «занимать» все время беседы.

Задачи этапа: перевести переживание и жалобу в ясную цель консультации, определить ожидаемый «минимально достаточный» результат, а также согласовать критерии полезности консультации.

Эффективная формулировка цели должна:

- быть конкретной и достижимой для консультируемого в краткосрочной перспективе;
- находиться в зоне влияния клиента (что он/она может сделать или изменить);
- учитывать ограничения ситуации и требования безопасности;
- если клиент просит решить его проблему за одну встречу, Вы можете рассказать, что можно и нельзя сделать за это время. Например, можно помочь принять решение, сориентироваться, что из всех актуальных задач и затруднений важнее всего, над чем стоит работать [5].

3. Работа: поиск ресурсов и шагов.

Расширяем поле зрения клиента. Помогаем ему увидеть выход там, где казалось, что его нет.

- Выберите 1-2 маленьких, но реальных шага, которые он может сделать уже сегодня.
- Опирайтесь на его внутренние ресурсы: «Что вам помогало справляться с подобным раньше?» [1]
- При необходимости этап включает маршрутизацию по получению платной профильной помощи.

4. Завершение, подведение итогов, обратная связь.

- «Наше время подходит к концу, давайте подведем общий итог. Что важного сегодня прозвучало, что поняли сегодня, что забираете с собой?» – происходит рефлексивный анализ всего сказанного за 10 минут до конца консультации, чтобы человек мог подвести итоги или консультант мог помочь ему это сделать, чтобы клиент мог вынести ценность встречи (консультации). Проговорить вслух итог работы.

Скрипт был апробирован на линии телефона доверия, а также первичных бесплатных добровольческих консультациях на приходах в Ассоциации православных психологов.

Библиографический список:

1. Авдиенко Г. Ю. Психологическая коррекция и реабилитация участников боевых действий: учебник и практикум для вузов. — Москва : Юрайт, 2020. — 299 с.
2. Гольдшмидт Е. С., Корытченкова Н. И., Смагина С. С., Будицкая Н. К. Кризисная психология : учебное пособие. — Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019. — 140 с.
3. Меновщиков Ю. В. Психологическое консультирование. Работа в кризисных ситуациях. — Москва: Смысл, 2019. — 191 с.
4. Скворцов А. В., Меновщиков В. Ю., Алексеева Л. С., Шадура А. Ф. Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия» : научно-методическое пособие. — Москва: Гос. НИИ семьи и воспитания, 1999. — 206 с.
5. Шарапов А. О., Пчелкина Е. П., Логинова О. В. Экстренная психологическая помощь : учебник для вузов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 212 с.