

Речевые фабулы для педагога-психолога при дистанционной кризисной психологической помощи

Этап 1. Установление контакта

Создание безопасной и доверительной атмосферы:

- «Здравствуйте! Меня зовут [ФИО], я психолог. Благодарю вас за то, что обратились за помощью. Я здесь, чтобы выслушать и поддержать вас».
- «Я понимаю, что вам сейчас нелегко. Хочу, чтобы вы знали: здесь вы в безопасности. Вы можете говорить столько, сколько нужно, и так, как вам комфортно».
- «Не торопитесь, говорите в том темпе, который вам подходит. Я никуда не спешу и полностью сосредоточен(а) на вас».

Активное слушание:

- «Расскажите, пожалуйста, что привело вас ко мне сегодня? Я внимательно слушаю».
- «Вижу, вам непросто об этом говорить. Спасибо за смелость. Продолжайте, я здесь, чтобы поддержать вас».
- «Мне важно понять, что вы чувствуете. Можете описать это одним словом или фразой?»

Установление эмоционального контакта:

- «Я слышу, как вам тяжело. Хочу, чтобы вы знали: вы не одиноки в этом. Я рядом, чтобы помочь».
- «Ваше состояние абсолютно нормально в такой ситуации. Многие люди испытывают похожие чувства. Давайте разбираться вместе».
- «Вы уже сделали важный шаг — обратились за помощью. Это говорит о вашей силе и желании найти выход. Я уважаю это».

Определение целей психологической помощи:

- «Что для вас сейчас самое важное? Что могло бы принести хоть небольшое облегчение?»
- «Есть ли конкретный вопрос или ситуация, которую вы хотели бы обсудить в первую очередь?»
- «Как вы поймёте, что наша беседа была полезной для вас? Какие изменения хотели бы увидеть?»

Заверение консультируемого в конфиденциальности:

- «Наша беседа полностью конфиденциальна. Вы можете быть уверены: я не буду передавать информацию третьим лицам без вашего согласия».
- «Здесь вы можете говорить свободно — все останется между нами. Это правило моей работы».

Этап 2. Оценка эмоционального состояния

Выслушивание консультируемого:

- «Расскажите, пожалуйста, что вы сейчас чувствуете? Какие эмоции переполняют вас в этот момент?»
- «Мне важно понять, что вы переживаете. Опишите своё состояние так, как вам удобно — словами, образами, метафорами».
- «Что вы ощущаете внутри? Можете описать это простыми словами?»

Определение степени выраженности эмоционального состояния:

- «Насколько сильно вы испытываете это чувство сейчас? Представьте шкалу от 1 до 10, где 1 — почти не чувствую, а 10 — невыносимо. Где бы вы расположили своё состояние?»
- «В какие моменты это чувство становится особенно острым? А когда немного ослабевает?»
- «Как часто вы испытываете эти эмоции в течение дня? Они постоянны или приходят волнами?»

Этап 3. Сбор информации о кризисной ситуации

Выяснение обстоятельств, предшествующих кризису:

- «Расскажите, пожалуйста, с чего всё началось. Что произошло незадолго до того, как вы почувствовали, что ситуация стала невыносимой?»
- «Были ли какие-то события в последнее время, которые могли повлиять на ваше состояние? Может быть, перемены в жизни, конфликты или неожиданные новости?»
- «Вспомните, когда вы впервые ощутили, что не справляетесь. Что тогда происходило?»

Анализ текущей ситуации:

- «Опишите, как выглядит ваша жизнь сейчас. Что изменилось за последнее время?»
- «Какие проблемы кажутся вам самыми острыми на сегодняшний день? Давайте перечислим их по порядку».
- «Что вы уже пробовали сделать, чтобы улучшить ситуацию? Что сработало, а что нет?»

Выявление ресурсов консультируемого:

- «Есть ли люди, которым вы можете довериться в этой ситуации? Кто готов вас поддержать?»
- «Если бы вам нужно было найти 5 причин, чтобы продолжать держаться, какие бы вы назвали?»
- «Есть ли у вас навыки или качества, которые могут помочь в этой ситуации? Например, терпение, умение договариваться, творческий подход?»

Определение степени влияния кризиса на жизнь консультируемого:

- «Как эта ситуация влияет на вашу работу/учебу? Стало ли сложнее концентрироваться, выполнять обязанности?»
 - «Изменились ли ваши отношения с близкими? Как они реагируют на ваше состояние?»
 - «Как вы спите в последнее время? Есть ли аппетит? Замечали ли физические изменения в организме?»
-

Этап 4. Обсуждение запроса и проблемы

- «Какую помощь вы хотели бы получить сегодня? Чего ждёте от нашей беседы?»
 - «Правильно ли я понимаю, что вас больше всего беспокоит [переформулировать запрос консультируемого]? Давайте уточним, если нужно».
 - «Я слышу, что вы находитесь в очень тяжёлой ситуации, и мне важно обеспечить вашу безопасность прямо сейчас. Для этого я должен связаться со скорой медицинской помощью. Вы согласны, чтобы я это сделал?»
 - «Сейчас я свяжусь со скорой/полицией. Оставайтесь со мной, я буду сопровождать вас до их прибытия. Вы не одни».
-

Этап 5. Работа с эмоциональным состоянием

Применение техник эмоциональной разрядки:

- «Давайте попробуем простое упражнение. Сделайте медленный вдох через нос на счет 4, задержите дыхание на счет 2, затем плавно выдохните через рот на счет 6. Повторите 3–5 раз».
- «Сосредоточьтесь на дыхании. Представьте, что с каждым выдохом вы отпускаете часть тревоги. Вдыхаете спокойствие, выдыхаете напряжение».

Применение методов снижения эмоционального напряжения:

- «Назовите вслух: 5 предметов, которые видите вокруг себя; 4 звука, которые слышите; 3 ощущения в теле (например, тепло рук, прикосновение одежды); 2 запаха; 1 вкус (или представьте любимый вкус)».
- «Сжимайте и разжимайте кулаки 5 раз, ощущая, как уходит напряжение. Затем расслабьте кисти и почувствуйте тепло в ладонях».

Обучение навыкам саморегуляции.

- «Вообразите, что каждая волна тревоги — это облако, которое проплывает мимо. Оно не ваше, оно просто проходит. Наблюдайте за ними, не цепляйтесь».
 - «Вспомните момент, когда вы чувствовали себя сильным(ой) и уверенным(ой). Что тогда помогало? Попробуйте мысленно вернуться в это состояние».
-

Этап 6. Анализ ситуации и поиск решений

Выявление причин кризиса:

- «Какие события или решения, на ваш взгляд, запустили этот кризис? Подумайте и назовите самое существенное».

- «Если представить, что у этой ситуации есть „корень“, как бы вы его описали? Что лежит в основе ваших переживаний?»
- «Были ли похожие трудности раньше? Чем нынешняя ситуация отличается от прошлых?»

Анализ возможных вариантов действий:

- «Представьте, что у вас есть три пути решения этой проблемы. Опишите каждый из них в 1–2 предложениях. Какой кажется наиболее реалистичным?»
- «Что вы уже пробовали сделать? Какие способы сработали, а какие нет? Давайте их перечислим».
- «Если бы у вас была волшебная палочка, как бы вы изменили ситуацию прямо сейчас? А теперь давайте подумаем, какие шаги из этого „волшебного“ сценария можно воплотить в реальности».

Разработка стратегии выхода из кризиса:

- «Давайте составим план из трех этапов: что можно сделать сегодня, на этой неделе и в ближайшие 2-4 недели. Начнем с самого малого шага – что реально выполнить уже сегодня?»
- «Какой один маленький шаг приблизит вас к решению проблемы? Даже если он кажется незначительным – это уже движение вперед».
- «Как вы поймете, что ситуация улучшается? Назовите 2-3 признака, которые будете отслеживать».

Формирование плана конкретных шагов:

- «Запишите три действия, которые сделаете завтра. Например: позвонить близкому, написать список ресурсов, выйти на прогулку. Давайте обсудим, какие именно».
- «Составьте список „5 способов поддержать себя“ на случай ухудшения состояния: например, включить любимую музыку, сделать дыхательное упражнение, написать о чувствах в дневник».
- «Назначьте себе дедлайн для первого шага. Когда это будет? Зафиксируйте дату и время».

Этап 7. Завершение консультации

Подведение итогов работы, обсуждение достигнутых результатов:

- «Давайте кратко подытожим нашу беседу. Вы пришли с [описать исходный запрос]. В процессе разговора мы обсудили [перечислить 2–3 ключевых момента]. Верно?»
- «Какие мысли или выводы стали для вас самыми важными сегодня? Что особенно откликнулось?»
- «Что из того, что мы обсудили, вы сможете применить уже в ближайшие дни?»
- «Как вы сейчас оцениваете своё состояние по сравнению с началом консультации? Стало ли чуть легче?»
- «Есть ли что-то, что осталось неясным? Можем вернуться к этому вопросу».

Планирование дальнейших действий, последующих консультаций (при необходимости):

- «На основе нашего разговора предлагаю следующий план: [кратко изложить 2–3 ближайших шага]. Как вам такой вариант?»
- «Какой первый шаг вы готовы сделать до нашей следующей встречи? Давайте конкретизируем: когда, где и как вы это сделаете?»
- «Мы можем скорректировать план на следующей встрече, если что-то не сработает. Это нормально — искать подходящие решения».

Информирование о круглосуточных бесплатных горячих линиях оказания психологической помощи, учреждениях и организациях, где консультируемый может получить очную психологическую помощь:

- «На случай, если вам понадобится помощь вне наших встреч, вот контакты круглосуточных служб (психолог сообщает номера телефонов)».
- «Если потребуется очная консультация, вы можете обратиться в [названия организаций/центров] по адресу: [адреса]. Там работают профессиональные психологи, которые помогут вам».
- «Вот список онлайн-ресурсов с проверенными методиками самопомощи: [ссылки/названия]. Там есть упражнения, статьи и вебинары».

Завершение:

- «Я верю, что у вас получится справиться с этой ситуацией. Вы не один(а) — есть люди и ресурсы, готовые поддержать».
- «Берегите себя. Если что-то изменится или понадобится помощь — обращайтесь. До свидания!»

Общие рекомендации:

Выделите ключевые фразы. Отметьте наиболее универсальные реплики для каждого этапа — они станут «базой» в реальной практике.

Добавьте локальные ресурсы. В разделе о горячих линиях и организациях укажите актуальные контакты для вашего региона.

Практикуйте вслух. Проговорите фабулы, чтобы прочувствовать их естественность и откорректировать громоздкие формулировки.

Создайте шпаргалку. Выпишите ключевые фразы на карточку для быстрого доступа во время консультаций.

Учитывайте контекст. Помните: фабулы — не скрипт, а опора. Важна гибкость в диалоге и эмпатичная подача.

Обновляйте базу. Дополняйте список новыми рабочими фразами, которые появляются в практике.