



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СПЕЦИФИКА РАБОТЫ СО СЛОЖНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ОБРАЩЕНИЙ

Ермолаева Анна Валериевна

Заместитель руководителя ФКЦ МГППУ

Журавлева Юлия Александровна

Заведующий сектором дистанционного
консультирования «Детский телефон доверия» отдела ЭПП ФКЦ МГППУ

Вершинкина Елена Валерьевна

Психолог сектора дистанционного
консультирования «Детский телефон доверия»
отдела ЭПП ФКЦ МГППУ

ПЛАН



1. Дистанционное консультирование в экстренных ситуациях
2. Кризисные обращения
 - ✓ Обращения на тему суицида и самоповреждения
 - ✓ Насилие и опасность для ребенка
 - ✓ Обращения при чрезвычайных и экстремальных ситуациях
 - ✓ Обращения при горе и утрате
3. Агрессивные и манипулятивные консультируемые
4. Эффективность работы и профессиональный самоанализ

СЛОЖНЫЕ КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЙ



Сложное обращение – это то обращение, при котором педагог-психолог может испытывать сложности в работе, как в процессе, так и после, также возможно и в самом начале разговора. Это субъективное ощущение дискомфорта, при котором не получается использовать те или иные знания, умения, навыки, начиная от легкой напряженности во время работы, заканчивая полной блокировкой деятельности.

КАТЕГОРИИ СЛОЖНЫХ ОБРАЩЕНИЙ:

- ☐ консультируемые в кризисном состоянии, суицидальная тематика, текущий суицид
- ☐ насилие (физическое, сексуальное, психологическое)
- ☐ обращения от агрессивных и манипулятивных консультируемых
- ☐ обращение на тему гомосексуальности, беременности/аборта
- ☐ обращения на тему горя, неопределенности, заболевания с летальным исходом

МАРКЕРЫ СУБЪЕКТИВНОГО ОЩУЩЕНИЯ СЛОЖНОГО ОБРАЩЕНИЯ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



- ☐ Контекст (обстоятельства рабочего дня, жизни, ситуация в мире)
- ☐ Состояние педагога-психолога (физическое, психологическое, эмоциональное)
- ☐ Содержание консультации
- ☐ Интонация, голос, манера речи и ведение диалога с консультируемым
- ☐ Профессиональное выгорание, недостаток ресурса
- ☐ Состояние неопределенности (недостаток информации)
- ☐ Яркие эмоциональные проявления у педагога-психолога (осознаваемые как беспричинные или имеющие основание)
- ☐ Ощущение незаконченности случая (мысленное возвращение в процессе консультации, случай «не оставляет», вспоминается)
- ☐ Ощущение истощенности, негодования, разочарования, недовольства собой

ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ



КРИЗИСНАЯ И ЭКСТРЕННАЯ СИТУАЦИЯ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



Кризисная ситуация – это событие, которое серьезно нарушает привычный ход жизни и несет угрозу важным отношениям, целям, иногда здоровью и жизни: насилие в семье, уход из дома, травля, чрезвычайные ситуации

Экстренная ситуация – это особый случай кризиса, когда угроза жизни и здоровья уже происходит в момент обращения

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ



- ☐ Приоритетность спасения жизни

«Есть ли сейчас прямая опасность вашей жизни или здоровью / жизни ребенка?»

- ☐ Оперативная оценка ситуации:

- ✓ Что именно происходит сейчас
- ✓ Где находится консультируемый
- ✓ Один ли он или есть рядом взрослые
- ✓ Готов ли он назвать местоположение и привлечь экстренные службы

- ☐ Краткий, конкретный язык.

- ☐ Сочетание работы по алгоритму и работы с чувствами консультируемого.

- ☐ Разделение ответственности и границ.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПРИ ТЕКУЩЕМ СУИЦИДЕ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



Немедленная оценка риска:

«Что именно происходит сейчас?»
«Когда это началось?»
«Где вы сейчас находитесь?»
«Есть ли кто-то рядом, кому вы доверяете?»

Организация экстренной помощи и устранение непосредственной угрозы жизни:

1. Выяснение местоположения
2. Уточнить о возможности связи с третьими лицами
«Есть ли рядом взрослый, к кому вы можете сейчас обратиться?»
«Можете ли вы сами набрать номер экстренной службы?»
3. Обсуждение вариантов экстренной помощи

Эмоциональная стабилизация и удержание контакта:

Говорить короткими простыми фразами
Регулярно подтверждать контакт: «Вы меня слышите?», «Я с вами»
Отражать состояние: «Слышу, как вам тяжело и страшно сейчас»
Задавать вопросы, которые удерживают человека в реальности: «На что вы опираетесь ногами?», «Кто сейчас рядом в квартире?».

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПРИ ТЕКУЩЕМ СУИЦИДЕ (ФРАЗЫ)



Максимально быстро оценить место нахождения и возможность привлечь экстренные службы или близких.

- ☐ «Скажите, пожалуйста, где вы сейчас находитесь? Город, район, адрес?»
- ☐ «Есть ли рядом с вами кто-то, кого можно позвать?»

Говорить простым, коротким, очень конкретным языком.

- ☐ «Сейчас для меня самое важное – чтобы вы остались живы. Где вы находитесь?»
- ☐ «Пока мы говорим, давайте вы положите [предмет] подальше / отойдете от окна. Я буду с вами».
- ☐ «Я сейчас буду говорить коротко, чтобы мы все успели. Хорошо ли вы меня слышите?»

ТЕХНИКИ СТАБИЛИЗАЦИИ

«ЗАЗЕМЛЯЮЩИЕ» ВОПРОСЫ

При панических атаках, остром стрессе, диссоциации, в ситуации текущего суицида консультируемый может:

- ✓ говорить, что «как будто не чувствует тела»;
- ✓ описывать состояние «как во сне», «будто не со мной»;
- ✓ путаться во времени («я не помню, когда это было»).

Педагог-психолог может помогать ему возвращаться в «здесь и сейчас»:

- ❑ «Где вы сейчас находитесь? Посмотрите по сторонам – что вы видите?»
- ❑ «Попробуйте почувствовать, на чем вы сидите. Почувствуйте спину, которая касается стула, ноги, которые стоят на полу».
- ❑ «Сделайте, если можете, маленький круг глазами: посмотрите налево, направо, вверх, вниз. Скажите, что видите перед собой».

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПРИ НАСИЛИИ И НЕПОСРЕДСТВЕННОЙ УГРОЗЕ



Оценка текущего риска

- «Что происходит прямо сейчас?»
- «Где вы находитесь? Есть ли рядом тот, кто причиняет вам вред?»
- «Слышит ли кто-то наш разговор?»

Немедленный поиск способа достижения безопасности

- переход в другую комнату, к соседям, к другому взрослому
- выход в общественное место, если это безопасно
- обращение к знакомым взрослым, которым ребенок доверяет

Привлечение внешних служб и взрослых

Работа с чувствами – признание чувств и травматичности происходящего

Информирование о правах и возможностях

КРИЗИСНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ



ЧЕТЫРЕ СТАДИИ КРИЗИСА

Первичный рост
напряжения и попытки
решить проблему
привычным способом

Усиление напряжения, когда эти
способы не работают

Мобилизация всех внутренних и
внешних ресурсов

Дезорганизация личности с
чувством беспомощности и
безнадежности, если решение
не находится

Задача педагога-психолога хотя бы частично вернуть чувство контроля и безопасности: помочь консультируемому снова почувствовать, что у него есть хоть способы решения ситуации, и удержать его от импульсивных, необратимых действий.

ОБЩИЙ АЛГОРИТМ КРИЗИСНОГО ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Установление контакта и рамок

- На этом этапе важно **создать ощущение безопасного контакта**: голос, интонация, отсутствие спешки, готовность слушать. В кризисе человек часто уже подготовлен к тому, что «его опять оттолкнут» – и первые фразы педагога-психолога либо подтверждают этот опыт, либо формируют новый.

Сбор информации и оценка безопасности

Может включать прямые вопросы о рисках: есть ли мысли о лишении себя жизни, есть ли доступ к средствам, происходит ли насилие сейчас, остается ли ребенок один с агрессором и т.п.

Эмоциональная поддержка и стабилизация

Создаем пространство чувствам, отражаем их и нормализуем острые реакции

Прояснение запроса и цели разговора

«Чего вы сейчас больше всего хотите от этой консультации?»

«С чем именно вы бы хотели разобраться в первую очередь?»

Поиск альтернатив и ресурсов

В кризисе важен иногда даже не глобальный «план спасения», а **один следующий шаг**: кому можно позвонить, куда можно пойти, что можно сделать сегодня до конца дня.

ОБРАЩЕНИЯ НА ТЕМУ СУИЦИДА И САМОПОВРЕЖДЕНИЯ



ПРИЗНАКИ ВЫСОКОГО СУИЦИДАЛЬНОГО РИСКА

- ❑ выраженная **безнадежность** («ничего никогда не изменится»);
- ❑ сильная, буквально невыносимая «душевная боль»;
- ❑ **социальная изоляция** – ощущение, что рядом «никого нет», «никто не поймет»;
- ❑ **тоннельное восприятие**: человек видит только один выход – прекратить жизнь;
- ❑ утрата способности радоваться и получать удовольствие (ангедония);
- ❑ фиксация на переживании («я об этом думаю постоянно, сутками»);
- ❑ потеря образа будущего: если попросить представить свое будущее через год, человек «упирается в пустоту».

СУИЦИДАЛЬНЫЕ МЫСЛИ

ЗАДАЧИ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА

1. Признать серьезность переживаний:

- ✓ «Судя по тому, как вы говорите, вам правда очень тяжело»

2. Мягко уточнить, есть ли более конкретные мысли:

- ✓ «Когда вы говорите «жить не хочется», приходят ли вам в голову мысли о том, чтобы специально с собой что-то сделать?»

3. Исследовать «точки опоры»: отношения, интересы, ценности, которые могут удержать

4. Дать понять, что говорить о таких мыслях можно и безопасно.

- ☐ «Хорошо бы умереть»
- ☐ «Заснуть и не проснуться»
- ☐ «Жизнь не стоит того, чтобы ее жить»
- ☐ «Если бы меня не было, всем было бы легче»

СУИЦИДАЛЬНЫЕ ЗАМЫСЛЫ



КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ:

- ☐ «Вы думали о том, как именно могли бы это сделать?»
- ☐ «Есть ли у вас доступ к тому, что вы планировали использовать?»
- ☐ «Когда вы думаете об этом – это про “когда-нибудь потом” или про ближайшее время, часы, дни?»
- ☐ «Были ли у вас раньше попытки навредить себе?»

После оценки риска вместе с консультируемым:

- ✓ ищем, что может снизить риск:
 - убрать или отдать кому-то опасные предметы/лекарства;
 - перенести «срок» («давайте договоримся, что до... вы не будете ничего делать, а сначала...»);
- ✓ договариваемся о дополнительных шагах безопасности: еще одно обращение, помощь взрослого, звонок в экстренные службы и т.п.
И при этом не вдаемся в подробные описания способов суицида.

ТЕХНИКИ ДЛЯ РАБОТЫ С СУИЦИДАЛЬНЫМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

Примеры вопросов-уточнений:

- ☐ «Когда вы говорите “жизнь ничего не стоит”, приходят ли мысли, что вы могли бы с собой что-то сделать?»
- ☐ «Были ли моменты, когда вы уже пытались навредить себе – порезаться, что-то принять?»
- ☐ «Когда вам особенно тяжело, всплывает ли идея “лучше вообще не жить”?»
- ☐ «У вас есть кто-то, ради кого вы все-таки продолжаете жить?»

«Да все равно жить не хочется...»

«Иногда думаю: вот бы все закончилось».

«Иногда кажется: если исчезну, всем легче будет».

ЧЕГО ДЕЛАТЬ НЕ СТОИТ:

- ✓ не обесценивать: «Ой, не говорите глупостей», «Сколько людей страдает, и ничего, живут»
- ✓ не пугаться так, чтобы это чувствовалось консультируемому: «Как вы можете так говорить?!»;
- ✓ не шантажировать: «Если вы что-то с собой сделаете, я этого себе никогда не прощу» – это про наши чувства, а не про помощь ему.

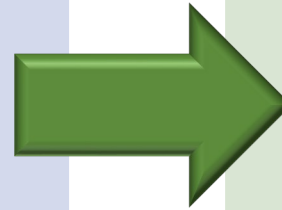
НАСИЛИЕ И ОПАСНОСТЬ ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО ОБУЧАЮЩЕГОСЯ



ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

1. СОЗДАНИЕ МАКСИМАЛЬНО БЕЗОПАСНОГО ПРОСТРАНСТВА РАЗГОВОРА

- Сначала важно понять:
 - один ли сейчас ребенок/взрослый, который рассказывает о насилии;
 - может ли он говорить вслух;
 - не слышит ли его агрессор.
- Примеры вопросов:
 - «Вы сейчас одни в комнате или кто-то может слышать наш разговор?»
 - «Насколько вам безопасно и спокойно говорить об этом сейчас?»



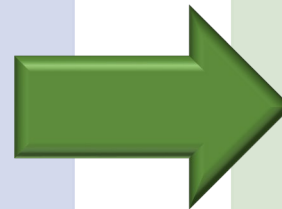
2. ОЦЕНКА ТЕКУЩЕЙ УГРОЗЫ

- Прямые, но бережные вопросы:
 - «Это происходит сейчас, сегодня, иногда, регулярно?»
 - «Есть ли риск, что вас или ребенка (если обращается родитель (законный представитель)) ударят, причинят серьезный вред прямо сегодня/сейчас?»
- От ответа зависит, какие действия мы будем обсуждать. Если риск **немедленный**, акцент – на срочных шагах по обеспечению безопасности.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

3. РАЗДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- Донести, что ответственность за насилие всегда на взрослом/агрессоре, а не на ребенке, не на жертве.
 - ▣ «То, что вы описываете, – это насилие. И ответственность за это всегда лежит на том взрослом, который так поступает, а не на ребенке».
 - ▣ «Ребенок никогда не бывает виноват в том, что его бьют / используют / запугивают».
- Это особенно важно для детей и подростков, которые часто говорят: «Я сам виноват, я вывел», «если бы я вёл себя нормально, этого бы не было».



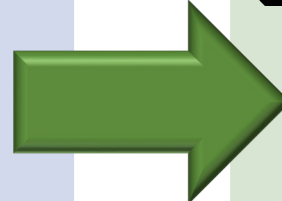
4. ПОИСК ВЗРОСЛЫХ И СЛУЖБ, СПОСОБНЫХ ВМЕШАТЬСЯ

- Вопросы:
 - «Есть ли взрослый, которому вы хотя бы немного доверяете?»
 - «Кто из взрослых ведет себя с вами по-другому, чем тот, о ком вы рассказываете?»
- Задача консультанта – не решить все за ребенка, а помочь увидеть, кто может стать союзником и как можно к нему обратиться.

ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПРАВАХ И ВОЗМОЖНОСТЯХ

- Важно простым языком рассказать:
 - ☐ что такое насилие;
 - ☐ что ребенок имеет право на безопасность;
 - ☐ что взрослые не имеют права его бить, унижать, использовать;
 - ☐ какие конкретные службы могут помочь.
- Полезно иметь под рукой список имеющихся в регионе ресурсов (телефоны, адреса, сайты), чтобы не говорить абстрактно.



6. ФИКСАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ

- В конце разговора важно уточнить:
 - ☐ «Что именно вы готовы сделать после нашего разговора?»
 - ☐ «Кому вы готовы рассказать? Когда вы сможете это сделать?»
- И зафиксировать один-два реальных шага: рассказать конкретному взрослому, уйти в более безопасное место, еще раз позвонить, если ситуация станет хуже.

ОБРАЩЕНИЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА

Нормализация реакций

- ✓ навязчивые воспоминания о произошедшем;
- ✓ ночные кошмары;
- ✓ ступор или, наоборот, перевозбуждение;
- ✓ слезы, дрожь, вспышки агрессии;
- ✓ чувство нереальности происходящего.



«То, что вы сейчас чувствуете, – нормальная реакция живого человека на ненормальное событие. Это значит не то, что вы «сходите с ума», а то, что ваша психика пытается справиться с очень тяжелым опытом».

Возвращение чувства контроля

В ЧС люди часто чувствуют себя **бессильными**: «*со мной сделали*», «*случилось то, что я не мог предотвратить*».

Задача консультанта – помочь вернуть хоть немного контроля, предлагая **небольшие, конкретные шаги**:

- ☐ «Сейчас вы можете...»
- ☐ «Давайте договоримся, что сегодня до вечера вы сделаете...»

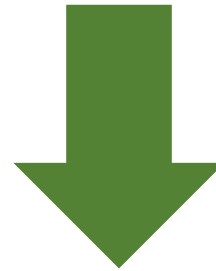
Например:

- ☐ позвонить определенному человеку;
- ☐ сходить в больницу или организацию, где ведут списки пострадавших;
- ☐ дать себе время на отдых, сон, прием пищи;
- ☐ ограничить поток новостей на несколько часов.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА

Оценка риска ПТСР и суицида

- ✓ сильная «душевная боль», которая не снижается со временем;
- ✓ полная утрата интереса к жизни;
- ✓ стойкая бессонница, кошмары, навязчивые воспоминания;
- ✓ высказывания типа «я не вижу смысла жить дальше», особенно на фоне пережитой потери.



«С тем, что с вами произошло, очень тяжело справиться одному. Я настоятельно рекомендую вам обратиться за очной помощью. Мы можем сейчас вместе подумать, как это сделать».

ОБРАЩЕНИЯ ПРИ ГОРЕ И УТРАТЕ



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА

Дать человеку безопасное пространство для выражения чувств

- активное и безоценочное слушание
- поощрение разговоров об умершем, воспоминаний, слез, злости, страха.

Ориентировать ребенка или его родителя (законного представителя) во времени и в нормальности реакций

- «объяснить этапы горевания, критические периоды (первые часы, неделя, 2–5 недель, 3–6 месяцев, год, 2 года);
- различать нормальные и нетипичные реакции, мягко обозначать, когда требуется очная/медицинская помощь.

Поддержать базовое функционирование

- сон, питание, медицинские обращения при необходимости;
- помогать возвращаться к рутине, бытовым делам, работе.

Поддерживать движение процесса горя, а не «застывание»

- не торопить человека «взять себя в руки», но и не подкреплять уход от жизни;
- помогать переходить от отрицания к принятому, осмысленному отношению к утрате.

НОРМАЛЬНЫЕ И ПАТОЛОГИЧЕСКИЕ РЕАКЦИИ ГОРЯ

НОРМАЛЬНЫЕ РЕАКЦИИ ГОРЯ

- Раздражительность, вспышки гнева, в т.ч. на умершего
- Чувство вины, «я что-то не заметил / мог предотвратить»
- Проблемы со сном и аппетитом, снижение концентрации
- Желание говорить об умершем и одновременно боязнь «обременять» других
- Сохранение вещей умершего, особое отношение к месту/комнате

Задача – снять у человека страх
«я схожу с ума», показать,
что это часть процесса горевания

ПАТОЛОГИЧЕСКИЕ РЕАКЦИИ ГОРЯ

- Отсутствие выраженных чувств более двух недель после смерти или, наоборот, острые переживания, не снижающиеся годами
- Стойкая тяжелая депрессия, самоуничтожение, самобичевание
- Серьезные психосоматические симптомы, ипохондрия
- Социальная дезадаптация, серьезное изменение стиля жизни
- Суицидальные замыслы, фантазии «воссоединения с умершим»

Педагог-психолог проговаривает о
важности очной помощи и помогает
продумать шаги обращения

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ РОДИТЕЛЯ (ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ)



Установление контакта

Мягкое присоединение к чувствам: «Судя по вашему голосу, вам сейчас очень тяжело...»



Прояснение ситуации, вентиляция чувств

Кто умер, когда, при каких обстоятельствах

Дать человеку «рассказать историю» утраты столько, сколько ему нужно



Определение давности утраты и стадии горя



Оценка состояния и риска патологического горя / суицида

Обращать внимание на затянутость горя, отсутствие реакции, тяжелую депрессию, ипохондрию, устойчивую утрату инициативы, суицидальные высказывания и планы.



Рекомендации и поддержка, соответствующие этапу

Ранний период: дать опору и структуру, помочь с элементарной самозаботой, объяснить, что шок и «отсутствие чувств» возможны и нормальны

Острая стадия (первые недели–месяцы): поощрять выражение боли, слез, говорить об умершем, поддерживать социальные контакты

Последующие месяцы: помогать возвращаться к жизни, планировать будущее, искать новые источники смысла и поддержки.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО ОБУЧАЮЩЕГОСЯ



1. Ребенок горюет по-своему:

- ✓ реакции зависят от возраста: от регресса и соматических симптомов у малышей до протестов, бунта, рискованного поведения у подростков.
- ✓ детское горе часто «маскируется» под проблемы в учебе, поведении, отношениях со сверстниками.

2. Родители (законные представители) почти всегда нуждаются в инструкциях:

- ✓ говорить правду о смерти, избегая метафор, например, «заснул»; использовать прямое «умер», объясняя на доступном уровне.
- ✓ включать ребенка в семейное горевание, не оставлять «в стороне» и не изолировать от ритуалов;
- ✓ по возможности дать участвовать в похоронах, но с учетом его согласия и предварительной подготовки; не принуждать при отказе.
- ✓ не избегать разговоров об умершем, поддерживать воспоминания, совместно создавать «места памяти» (альбомы, рисунки, традиции).

При прямом обращении ребенка основной фокус – помочь назвать чувства, дать поддержку и объяснения, использовать рассказ, метафору, рисунок, сказку как способы выражения горя.

ТЕХНИКИ СТАБИЛИЗАЦИИ И СНИЖЕНИЯ НАПРЯЖЕНИЯ



ОТРАЖЕНИЕ И НОРМАЛИЗАЦИЯ ЭМОЦИЙ

- ☐ «Когда вы говорите таким голосом, я слышу много злости и усталости...»
- ☐ «Похоже, за этим “ничего страшного” скрывается очень сильная боль».
- ☐ «Я слышу в ваших словах и страх, и обиду, и, может быть, даже немного стыда...»

Таким образом:

- ✓ консультируемый понимает, что его услышали, а не просто «выслушали слова»;
- ✓ чувства становятся чуть более оформленными – из хаотического потока превращаются в то, что можно назвать;
- ✓ интенсивность аффекта снижается: «если это можно назвать, значит, это чуть менее всепоглощающе».

В работе с агрессивными несовершеннолетними обучающимися, родителями (законными представителями) повторяющееся отражение:

«Вы очень злитесь...», «Слышно, как много в вас сейчас раздражения...»

часто приводит к тому, что снижается громкость голоса, замедляется темп речи, человек сам начинает переходить от крика к рассказу.

ТЕХНИКИ СТАБИЛИЗАЦИИ И СНИЖЕНИЯ НАПРЯЖЕНИЯ

ВЕРБАЛЬНОЕ ЗАМЕДЛЕНИЕ И СТРУКТУРИРОВАНИЕ

В кризисе речь часто:

- ❑ «скачет» с темы на тему;
- ❑ наполняется повторами, «обрывками»;
- ❑ становится очень быстрой, «судорожной».

Поэтому педагогу-психологу полезно замедлять и структурировать консультируемого.

- ❑ «Давайте сейчас чуть-чуть замедлимся. Сначала поговорим о том, что было сегодня, а потом вернемся к тому, что было раньше».
- ❑ «Попробую уточнить, правильно ли я вас поняла: сначала..., потом..., а сейчас... Верно?»
- ❑ «У меня ощущение, что всего очень много и все навалилось сразу. Давайте выделим самое важное для сейчас».

Что это дает:

- консультируемый чувствует, что **его не запутывают еще больше**, а, наоборот, структурируют ситуацию;
- появляется ощущение, что ситуацию можно **разбирать по шагам**, а не «утонуть» в ней.

ТЕХНИКИ СТАБИЛИЗАЦИИ И СНИЖЕНИЯ НАПРЯЖЕНИЯ

ДЫХАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНИКИ

Иногда у консультируемого:

- ✓ поверхностное, частое дыхание;
- ✓ чувство «мне не хватает воздуха»;
- ✓ ощущение, что «сердце выскочит».

Можно предложить простой вариант:

«Если вы не против, попробуем одну вещь. Сделайте один медленный вдох через нос... и чуть более длинный выдох через рот. Не нужно специально глубоко, просто медленнее, чем обычно. Я подожду, а вы потом скажете, получилось или нет».

Важно, как это говорить:

- ✓ это предложение, а не приказ;
- ✓ мы не ставим человека в позицию «сейчас я тебя научу правильно дышать»;
- ✓ мы можем прямо сказать: «Если вам это не подходит или неприятно, скажите, и мы попробуем что-то другое».

Это поддерживает позицию партнерства, а не неравенства.

АГРЕССИВНЫЕ И МАНИПУЛЯТИВНЫЕ КОНСУЛЬТИРУЕМЫЕ



АГРЕССИВНЫЕ КОНСУЛЬТИРУЕМЫЕ



Для агрессивного ребенка или его родителя, как и для любого другого, необходима разрядка, но в его случае это доступно, как правило, только через деструктивные действия. Ему не нужно честное, глубокое, безопасное общение, он хочет насильственно внедриться в личностные границы собеседника и все разрушить.

- ✓ **Маркеры разрушения границ педагога-психолога:** долгие паузы, дрожь в голосе, растерянность, изменение в темпе и интонации, потеря самоконтроля, ощущение незащищенности, потеря своей индивидуальности, консультант будто становится обезличенным.

Обычно после такого диалога у педагога-психолога появляется чувство вины за потерю себя, своего достоинства, неудержания границ, проигрыша.

СТРАТЕГИИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С АГРЕССИВНЫМ КОНСУЛЬТИРУЕМЫМ



Основная задача педагога-психолога заключается в том, чтобы сделать разговор завершенным (блокирование незавершенного диалога).

- ✓ выстраивание границ диалога и своего личностного пространства
- ✓ работа по разрыву шаблона
- ✓ обращение внимания на сообщаемую информацию от консультируемого
- ✓ по возможности, выстраивание консультативного контакта
- ✓ при неготовности консультируемого к продуктивному диалогу, ограничение беседы, завершение

РАБОТА С АГРЕССИЕЙ И МАНИПУЛЯЦИЕЙ



Полезные фразы, когда агрессия – часть кризиса

- ❑ «Я слышу, что вы очень злитесь. Кажется, вам действительно тяжело дается эта ситуация».
- ❑ «По вашим словам, вам пришлось столько выдержать, что неудивительно, что сейчас хочется кричать».
- ❑ «Вы можете выражать злость, это нормальное чувство в такой ситуации. Важно только, чтобы мы могли с вами продолжать разговор».

признаем право на злость;
не стыдим за нее;
но мягко держим рамки: «в пределах, в которых диалог возможен».

Когда агрессия становится разрушительной, необходимо использовать речевые маркеры границ:

- ❑ «Я понимаю, что вы очень злитесь. Мне важно вам помочь, и сейчас это трудно делать, когда в мой адрес звучат оскорбления».
- ❑ «Я готова продолжать разговор, если мы будем обходиться без нецензурной брани и оскорблений. Если это невозможно, мне придется завершить разговор».
- ❑ «Мне кажется, что сейчас вам важно скорее доказать, что никто не способен вам помочь, чем искать выход. Я уважаю ваш выбор, но тогда наши возможности очень ограничены».



- ❑ Отличительная черта манипуляции – это всегда смесь лжи и правды.
- ❑ Одна из основных целей манипулятора в разговоре – стремление полного владения состоянием оппонента, а также стремление к разрушению личных границ.
- ❑ Для человека, склонного к манипулятивному способу общения, манипуляция – это способ контроля, в том числе и своей жизни.

Реакции при манипуляции: чувство растерянности, вины, дискомфорта, будто кто-то «сбил с толку».

Одним из наилучших способов справиться с манипуляцией является умение разделять правду от лжи.

МАНИПУЛЯТИВНЫЕ КОНСУЛЬТИРУЕМЫЕ МАРКЕРЫ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



- ✓ Эмоциональный фон неустойчив, крайняя прихотливость в выражаемых эмоциях. Консультируемый будет капризничать, уверять, что с ним неправильно работают, обижаться.
- ✓ Сознание «тоннельного типа», они воспринимают только ту информацию, которую хотят слышать. Могут исказить сказанное педагогом-психологом и обвинять его после этого в некомпетентности.
- ✓ Предъявление кризисных, сложных тем, требующих незамедлительного действия, с первых фраз разговора.

Осознанная или неосознаваемая цель консультируемого – стремление завоевания власти над педагогом-психологом, над его эмоциями, мыслями.

СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С МАНИПУЛЯТИВНЫМ КОНСУЛЬТИРУЕМЫМ



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



- ✓ Фокус в процессе диалога на сохранении собственных границ
- ✓ Управление разговором
- ✓ Контроль собственных эмоций (в том числе агрессивных)
- ✓ Обсуждение способа построения диалога с консультируемым
- ✓ Разговор о манипуляции
- ✓ Контроль над диалогом и завершение его, если консультируемый не готов к психологической работе и начинает проявлять агрессию

РАБОТА С АГРЕССИЕЙ И МАНИПУЛЯЦИЕЙ



□ «Вы спрашиваете про мое образование, вам важно понять, можно ли мне доверять. В ЦОС «Цифровой психолог» оказывают психолого-педагогическую помощь специалисты с профильным образованием и специальной подготовкой. Я сейчас здесь для того, чтобы помочь вам разобраться в вашей ситуации. О чем вы хотели поговорить?»

«А у вас есть вообще образование? Где вы учились?»

«Сколько вам лет? Вы сами хоть раз в жизни с таким сталкивались?»

«Вы просто обязаны мне помочь, у вас такая работа!»

- ✓ признаем мотив («вам важно понимать, кому вы рассказываете»);
- ✓ не входим в позицию ученика, оправдывающегося перед учителем;
- ✓ возвращаем разговор к сути.

ОБРАЩЕНИЕ ПО ПРОСЬБЕ ТРЕТЬЕГО ЛИЦА



Иногда подросток обращается «не по своей воле», по просьбе родителей, педагогов, социальных служб.

Типичные реплики:

- ✓ «Мне сказали позвонить»,
- ✓ «Мне это вообще не надо, просто сказали, что без этого дальше никак»,
- ✓ «Маме надо, а не мне».

Здесь хорошо работает **отражение мотивации**:

- ☐ «Я слышу, что тебе самому совсем не хотелось звонить...»
- ☐ «Похоже, это больше просьба взрослых, чем твое желание...»

Что это дает:

- ✓ снижает сопротивление (ребенок чувствует, что его позицию не игнорируют);
- ✓ создает «маленький островок доверия»: «со мной поступают честно»;
- ✓ открывает дверь к настоящей теме: очень часто после такой фразы ребенок вдруг добавляет: «Но раз уж я обратился... можно кое-что все-таки рассказать».

СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С АГРЕССИВНЫМИ И МАНИПУЛЯТИВНЫМИ КОНСУЛЬТИРУЕМЫМИ



Самое важное в работе с агрессивными и манипулятивными консультируемыми – удержание профессиональной позиции и несогласие "играть по их правилам".

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА – СОХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ГРАНИЦ, БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АГРЕССИИ

Доброжелательный ответ может вывести диалог в конструктивное русло, агрессивный – разрушить его до основания. Отвечая агрессией на агрессию, мы соглашаемся на игру, где педагог-психолог всегда занимает роль жертвы и подобная игра чревата его разрушением.

Отвечая конструктивным способом, педагог-психолог сохраняет профессиональную устойчивость и способность к продуктивной работе.

Педагогу-психологу важно помнить, что ребенок или родитель, обращающийся за помощью, концентрируется в первую очередь на себе и своей проблеме, он готов к диалогу и стремится объяснить педагогу-психологу доходчиво, что его так тревожит. Если же обратившийся центром своего внимания выбирает личность педагога-психолога, то тут важно понять, зачем ему это нужно.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ САМОАНАЛИЗ



ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА И КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ



- ☐ Понимание последствий своего влияния – осознание, что слова педагога-психолога оказывают реальное воздействие на консультируемого.
- ☐ Личная ответственность – за свои действия в рамках роли педагога-психолога, а не за всю жизнь консультируемого.
- ☐ Умение ставить реалистичные цели консультации.
- ☐ Эмоциональная устойчивость – способность выдерживать тяжелые темы, без эмоционального выгорания.
- ☐ Рефлексия и саморегуляция – способность замечать свои реакции, анализировать их и бережно с собой обращаться.

Критерии эффективности консультации (пример вопросов для самоанализа)

- ✓ Удалось ли снизить уровень кризиса и риска?
- ✓ Почувствовал ли консультируемый себя менее одиноким, более понятым?
- ✓ Появился ли у него хотя бы один реалистичный следующий шаг?
- ✓ Сохранил ли я свои профессиональные границы и позицию?

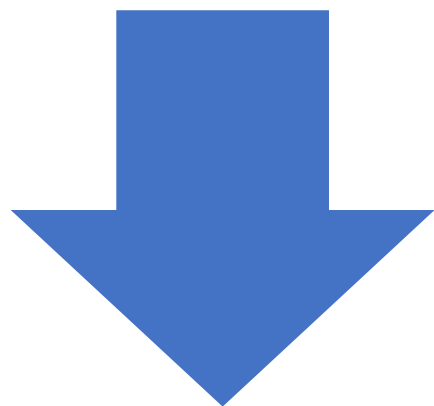
САМОАНАЛИЗ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОФИЛАКТИКИ ВЫГОРАНИЯ

- ☐ что для меня означает профессиональная позиция
- ☐ какие компоненты в нее входят
- ☐ что меня из этой позиции «выбивает»
- ☐ и что я делаю, чтобы себе помочь



1. Какие темы консультаций я сейчас считаю для себя самыми сложными и почему?
(суицид, насилие, тяжелые болезни, сексуальность, религия, психические расстройства...)
2. В каких разговорах я особенно сильно ощущаю страх «не справиться» или «сделать хуже»?
Это часто те ситуации, где мы берем на себя слишком много ответственности.
3. Как я реагирую на критику и обесценивание со стороны консультируемых?
Что со мной происходит, когда мне говорят: «Вы мне не помогли», «Вы ничего не понимаете», «Вы плохой психолог»?
4. Какие мои личные истории и травмы резонируют с темами консультируемых?
И главное: *что я делаю, чтобы защищать себя* в этих ситуациях?
5. Что помогает мне восстанавливаться после работы?
Есть ли у меня устойчивые ритуалы заботы о себе? Что я могу добавить к ним?

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ: РАВЕНСТВО И НЕРАВЕНСТВО



По ценности и достоинству – мы *равны*
как люди.

У нас у всех есть свои чувства, история,
право на ошибку.



По ответственности и ролям –
отношения *асимметричны*.

У педагога-психолога есть
профессиональные знания, алгоритмы,
обязанность соблюдать этику и границы.

У консультируемого – своя жизнь и
ответственность за решения и действия.



Мы с тобой равны по
человеческой ценности,
но у нас разные роли и разные
зоны ответственности

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ:

- ✓ совокупность личностных и профессиональных качеств, которые формируются и меняются со временем;
- ✓ базовые человеческие качества: тактичность, человечность, ответственность;
- ✓ Профессиональные качества: эмпатия, толерантность, безоценочность, рефлексия, умение анализировать, соблюдать границы, оставаться нейтральным.

ПОЗИЦИЯ РАВЕНСТВА



- ✓ Консультируемый – это субъект, а не объект «психологического воздействия»;
- ✓ Педагог-психолог не знает за него, «как правильно», а помогает уточнить реальность, чувства, альтернативы;
- ✓ Решения остаются за консультируемым, педагог-психолог берет свою часть ответственности: оценка рисков, поддержка, предложение ресурсов, при необходимости – подключение других служб.

КАК ЗВУЧИТ ПОЗИЦИЯ РАВЕНСТВА В РЕЧИ?

- «Давайте попробуем вместе разобраться, что сейчас для вас самое важное».
- «Вы лучше других знаете свою жизнь, я могу помочь ее структурировать и со стороны увидеть то, что трудно увидеть изнутри».
- «Я могу предложить несколько вариантов, а вы посмотрите, какой из них вам ближе».
- «Важно, чтобы решение было вашим; моя задача – помочь вам принять его максимально осознанно и безопасно».

Позиция равенства в работе с ребенком :

- «Я предлагаю тебе такой план – давай вместе подумаем, подходит ли он тебе и что из этого ты готов сделать».

То есть директивность используется как временная опора, но не как способ «отнять у ребенка голос» и перевести его в пассивный объект воздействия.

ПОЗИЦИИ НЕРАВЕНСТВА «СВЕРХУ»

Спасатель

Внутренняя установка: «Сейчас я всех быстро спасу».

Действовать за консультируемого, не дожидаясь его готовности;
При насилии – требовать немедленного обращения в полицию, когда ребенок еще не готов;
Обещать то, что не входит в наши полномочия.

Учитель, морализатор

Это длинные лекции:
про подростковый возраст;
про то, «как надо работать над собой»;
про правила взрослой жизни.

Судья / контролер

Жесткие оценочные фразы:
«Вы неправильно поступаете»,
«Так делать нельзя»,
«Надо просто взять себя в руки».

Лингвистические маркеры позиции «сверху»:

- множество «вы должны», «вам нужно срочно...» без проверки готовности;
- оценочные «нормально/ненормально», «правильно/неправильно»;
- снижение значимости консультируемого: «ты еще маленький, ничего не понимаешь», «да ладно, это ерунда».

ПОЗИЦИИ НЕРАВЕНСТВА «СНИЗУ»

Убеждения консультанта:

- ✓ «Я ничего не могу»,
- ✓ «От меня ничего не зависит»,
- ✓ «Консультируемый сильнее/страшнее/компетентнее».

Как это звучит:

- ☐ «Я, наверное, плохой специалист, раз не могу вам помочь...»
- ☐ «Что бы я ни предложила, вы все равно не сможете...»
- ☐ «Ну, если вы так говорите, значит, так и есть» – с полной сдачей позиции.

За этим часто стоят:

- ✓ собственная уязвимость консультанта;
- ✓ темы, которые резонируют с его жизненным опытом;
- ✓ выгорание, усталость, нехватка поддержки.

ЧТО ПОМОГАЕТ ОСТАВАТЬСЯ В ПОЗИЦИИ РАВЕНСТВА

1. Четкие профессиональные границы

2. Разделение зон ответственности

- ✓ педагог-психолог отвечает за: оценку риска, информирование о возможных шагах, передачу информации при согласии, поддерживающий контакт.
- ✓ консультируемый – за свои решения и действия.

3. Поддержка активной позиции консультируемого

«Ты уже сделал важный шаг, когда позвонил. Давай посмотрим, что еще ты можешь сделать сам и с чьей помощью» – хорошо отражает позицию равенства: «ты не маленький объект “моей помощи”, ты соавтор процесса».

4. Прозрачность мотивов и ограничений

Педагог-психолог проговаривает:

- ✓ зачем он задает тот или иной вопрос;
- ✓ что он может, а чего не может;
- ✓ какие есть ограничения

Это снижает риск скрытой манипуляции («я что-то от тебя добиваюсь, но не говорю зачем») и укрепляет доверие.

5. Осознанное отношение к своим ролям

Роли спасателя, учителя, судьи – не враги. Это сигналы, что психика педагога-психолога пытается справиться с нагрузкой привычным способом. Задача – не «убить в себе спасателя», а заметить: «сейчас я очень хочу всех спасти», понять, что за этим – тревога, страх, чувствительность, и уже осознанно выбирать, как дальше говорить и действовать в процессе консультации.

МИНИ-ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ САМОАНАЛИЗА ПОЗИЦИЙ



Вопросы после каждой сложной консультации

- ☐ В какой момент я почувствовал(а) себя в роли «сверху»? Что я стал(а) говорить?
- ☐ Был ли момент, когда я провалился(ась) в рол «снизу» – начал(а) оправдываться, подстраиваться, сдавать свои границы?
- ☐ Где в этом разговоре мне удавалось оставаться «наравне» с консультируемым?

Языковые маркеры

Понаблюдать за собой и записать:

- ☐ 3–5 фраз, которые явно из позиции равенства: *«давайте вместе», «как вы сами это видите?», «какой вариант вам ближе?»*
- ☐ 3–5 фраз, которые уводят в роль «сверху»: *«вам надо», «вы обязаны», «правильно будет так...»*
- ☐ 3–5 фраз, где слышно бессилие: *«я даже не знаю, что вам сказать...», «я тут вообще ничем не могу помочь...»*

**МАТЕРИАЛЫ ЦИКЛА ВЕБИНАРОВ,
ПОСВЯЩЕННЫХ ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ЭКСТРЕННОЙ И КРИЗИСНОЙ,
В ЦОС «ЦИФРОВОЙ ПСИХОЛОГ»**

