

Ермолаева А.В. – магистр психологии, практический психолог, заместитель руководителя сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета; преподаватель кафедры Научных основ экстремальной психологии МГППУ.



А.В. ЕРМОЛАЕВА

**ЭКСТРЕННОЕ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ
И ТЕХНИКИ РАБОТЫ
С КРИЗИСНЫМИ
АБОНЕНТАМИ**

Автор: А.В. Ермолаева

Рецензент: А.А. Камин президент Российской ассоциации телефонов экстренной психологической помощи

Аннотация:

Предлагаемое методическое пособие освещает практику работы телефонного консультанта с кризисными обращениями, поступившими на телефон доверия. В доступной форме излагаются техники и методы работы с проблемными звонками. Рассмотрена личность абонента, находящегося в кризисном состоянии, формы и этапы работы с ней.

Книга предназначена консультантам служб дистанционного консультирования (телефонов доверия), супервизорам и будет полезна всем психологам, которые интересуются вопросами кризисного консультирования.

Содержание

Введение.....	
Глава I. Кризисные состояния личности в аспекте экстренного телефонного консультирования.....	
1.1 Теория кризисов.....	
1.2 Особенности работы с кризисным эмоциональным состоянием абонента на Телефоне доверия.....	
1.3 Основные составляющие успешного кризисного консультирования на Телефоне доверия.	
1.4 Возрастные особенности кризисного консультирования детей и подростков.....	
Глава II. Этапы кризисного телефонного консультирования, основные техники, использующиеся на этих этапах.....	
2.1. Начало разговора. Работа с эмоциями абонента.....	
2.2. Установление контакта.....	
2.2.1. Активное слушание.....	
2.2.2. Беспристрастное оценивание.....	
2.2.3. Техника «Распахнутая дверь»	
2.3. Этап сбора информации.....	
2.3.1. Перефразирование.....	
2.3.2. Проясняющий вопрос.....	
2.3.3. Структурирование ситуации.....	
2.4. Этап проработки проблемы	
2.4.1. Анализ предпринятых попыток решения проблемы.....	
2.4.2. Фокусировка на ситуации и ее включение в контекст жизненного пути человека.....	
2.4.3. Преодоление остроты и исключительности ситуации.....	
2.4.4. Обратная связь.....	
2.4.5. Исследование ситуации «со стороны».....	
2.4.6. Привлечение ресурсов.....	
2.4.7. Планирование.....	
2.4.8. Терапевтическая пауза.....	
2.4.9. Терапия успехами и достижениями.....	
2.4.10. Представление информации.....	
2.5. Этап завершения разговора.....	
Глава III. Упражнения, используемые в процессе консультации на Телефоне доверия.....	
3.1. Упражнения, дающие абоненту ресурсы.....	
3.2. Упражнения, направленные на проработку собственных установок.....	

- 3.3. Упражнения на регуляцию эмоциональной сферы.....
- 3.4. Упражнения для структурирования ситуации, проблемы.....

Глава IV. Психологические рекомендации по проработке кризисной проблемы.....

- 4.1. Проработка кризисной проблемы с абонентом. Примеры кризисных консультаций.....
- 4.2. Типичные ошибки консультантов при работе с кризисными абонентами.....

Глава V. Анализ опыта работы с кризисными обращениями на телефоне доверия.....54

- 5.1. Специфика кризисных обращений (на примере работы сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» в период 2009-2010 г.).....

Заключение.....

Библиография.....