



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



# ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ В КРИЗИСНОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



Ермолаева Анна Валериевна,  
руководитель сектора дистанционного  
консультирования «Детский телефон  
доверия» ЦЭПП МГППУ



## УГРОЗЫ И РИСКИ ДЛЯ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ВО ВРЕМЯ ПАНДЕМИИ

1. Угроза заражения
2. Противоречивость информации относительно размера угрозы и прогнозов улучшения ситуации
3. Неопределенность ситуации, невозможность долгосрочного планирования
4. Финансовые риски и нестабильность
5. Социальная изоляция, невозможность непосредственного общения со многими людьми
6. Разрушение привычного образа жизни и привычных стереотипов поведения
7. Вынужденное нахождение дома в постоянном контакте в одними и теми же людьми
8. Гиподинамия, статистическое напряжение мышц из-за сидения за экраном
9. Нарушение режима дня и ухудшение качества сна
10. Разрушение привычных средств справиться со стрессом и утрата привычных источников удовольствия

Таким образом, уровень повседневного стресса у детей (подростков) становится  
чрезвычайно высоким

**1**

**раздел**

**ОСОБЕННОСТИ  
ДИСТАНЦИОННОГО  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**



Главная задача работы консультантов, работающих по телефону – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает звонящий в данный момент, и уберечь юного или взрослого собеседника от опрометчивых и опасных поступков

### ПРОЦЕСС ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С АБОНЕНТОМ:



## 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

## КАК ОКАЗАТЬ ПОДДЕРЖКУ РЕБЕНКУ

*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 образумится 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.

2

раздел

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ И  
ПОДРОСТКОВ В КРИЗИСНОМ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ В  
ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



## КАК РАБОТАТЬ С КРИЗИСНЫМИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМИ СОСТОЯНИЯМИ В ПРОЦЕССЕ РАЗГОВОРА

- Вербализация, отражение
  - Рационализация
  - Стабилизация дыхания
  - Переключение, отвлечение
  - Физическая разминка (снимает стресс и усталость, расслабляет мозг, повышает его активность, способствует выработке новых идей и свежих взглядов на ситуацию)
  - Проигрывание предыдущих ситуаций успеха и гордости за себя или просто позитивных приятных моментов
- ✓ Демонстрируйте уверенность и контроль над ситуацией. В вашем голосе и поведении не должны звучать неуверенности, сомнения, а тем более паника
  - ✓ Речь должна быть плавная (не рубленая по слогам), медленная с элементами внушения, избегайте употребление частицы «не», иллюзия выбора
  - ✓ Оградить от посторонних зрителей
  - ✓ Употреблять четкие короткие фразы с утвердительной интонацией
  - ✓ Не должно быть сложных предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например, «Извини, пожалуйста.... Не мог бы ты»
  - ✓ Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить; постарайтесь свести острые реакции к плачу

ТРЕВОГА<sup>1</sup> – отрицательно окрашенная эмоция, выражающая ощущение неопределённости, ожидание отрицательных событий, трудноопределимые предчувствия

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Внутреннее напряжение, проявляющееся вербально (невербальные проявления уточняем вопросами)</p> <p>Тревога, как правило, не имеет объекта, она связана с возможной ситуацией</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вербализировать чувства, задавать уточняющие вопросы, чтобы понять причины тревоги</li> <li>• Если тревога связана с ситуацией, то предложить абоненту продуктивные действия, связанные с происходящим</li> <li>• Тревогу в текущий момент снимаем способами, описанными выше (слайд 8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не убеждать, то тревожиться незачем, особенно если это не так</li> <li>• Не оставлять одного. В ситуациях повышенной тревожности абоненту лучше не быть одному (особенно при звонках в ночное время). Быть с ним до снижения симптомов тревожности</li> </ul>	<p>Помогаем справиться с тревогой, чтобы она не длилась долго, вытягивая из абонента силы, лишая возможности отдыха, парализуя его деятельность</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Абонентка (девушка 16 лет) в последние месяцы учится дома и редко выходит на улицу. Жалоба на частые перепады настроения и связанную с ними усталость, истощенность. Сообщает, что последние пол года, в общем, состояние является подавленным, **постоянно приступы тревоги**. Теперь настроение часто меняется «по несколько раз за день», сообщает о сильной восприимчивости к раздражителям. Часто пользуется речевыми конструкциями, связанными с **негативной оценкой себя**: «Я никогда ничего не знаю», «Ничего не получается никогда» и т.д.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Оказана эмоциональная поддержка, **работа с негативными убеждениями**, установками, обсуждены навыки эмоциональной регуляции. Работа над поддержкой личности, **поиск ресурсов** для самоподдержки, которые помогут справиться с тревожными состояниями. Абонентка проинформирована, о том, что если перепады настроения продолжат доставлять дискомфорт, то можно обратиться за очной психологической помощью (даны контакты).

**ГНЕВ, АГРЕССИЯ**<sup>2</sup> – отрицательно окрашенная реакция, выражающаяся в недовольстве каким-либо явлением или негодованием, возникающим у человека в результате действий объекта его гнева с последующим стремлением устранить этот объект

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Активная энергозатратная реакция</p> <p>Гнев, злость, выражающиеся в словах или действиях</p> <p>Действия направлены на консультанта, на окружающих, на себя</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Говорить спокойно</li> <li>• Постепенно снижать темп и громкость речи</li> <li>• Принятие чувств абонента «Я понимаю, что тебе хочется все разнести»</li> <li>• Задавать уточняющие вопросы «Как ты думаешь, что лучше сделать, это или это?»</li> <li>• Дать возможность отреагировать эмоции (дыхание, физическая активность и пр.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не считать, что агрессия абонента проявляется у него постоянно и является его чертой</li> <li>• Не спорить, не переубеждать абонента (даже если он не прав)</li> <li>• Не обесценивать и не подавлять реакции фразами: «успокойся», «возьми себя в руки», «так нельзя»</li> </ul>	<p>Принимаем право абонента на такую эмоциональную реакцию.</p> <p>Если звонит родитель, то проговариваем, что агрессия только косвенно направлена на них, она направлена на обстоятельства, в которых сейчас отказался ребенок</p> <p>Ребенку-абоненту помогаем выразить эмоциональную боль (вербализация, отражение)</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Позвонила женщина в тревожном состоянии по поводу дочери (13 лет). Конфликты с дочерью стали появляться после введения режима самоизоляции (дочь на домашнем обучении, женщина на удаленном режиме работы, находятся в одной комнате). Несколько часов назад после сильной ссоры с дочерью она разбила об пол ее телефон. **У дочери сейчас истерика и агрессия** по отношению к маме (заставляет идти, чинить телефон). Мама чувствует вину, при этом признается, что ощущает бессилие, когда просит дочь отложить телефон и заняться учебой. Абонентка считает, что дочь имеет игровую зависимость. Девочка перестала учиться, целый день играет в телефон (просьбы и угрозы не работают). Девочка может требовать принести воды или выключить свет, даже если мама не легла спать. У мамы есть ощущение, что ей пользуются.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Эмоциональная и психологическая поддержка. Стабилизация эмоционального состояния абонентки, работа с тревогой. Даны рекомендации, как **проработать агрессивное состояние дочери** в текущий момент, а после **наладить диалог**.

Обсудили отсутствие авторитета у абонентки. Осуществили работу с интроектами. Рассмотрели варианты самопомощи (безопасное выражение эмоций, расслабление основанное на дыхании). Работа над выстраиванием личностных границ абонентки и **уважения границ дочери**. Осуществили поиск ресурсов.

Рекомендовано абонентке обращение за очной психологической помощью.

Также даны контакты подростковых центров по зависимостям (по просьбе абонентки).

ПЛАЧ, СЛЕЗЫ<sup>3</sup> – <...> эмоциональная реакция, позволяющая выразить переполняющие эмоции

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Абонент плачет, подавлен, нет активности в поведении</p> <p>Слезы приносят облегчение</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Если звонят родители, то важно быть рядом</li> <li>• Если звонок на проработку эмоций – дать выплакаться; если на проработку запроса – переключаем (дыхание, вода, отвлечение)</li> <li>• Выразить поддержку абоненту (я-сообщения)</li> <li>• Активное слушание, поощрение высказываниям, использование паравербальных компонентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Если работаем над чувствами, не пытаться останавливать слезы</li> <li>• Не убеждать не плакать</li> <li>• Не считать слезы проявлением слабости. Принятие абонента и его чувств</li> </ul>	<p>Помогаем осуществить эмоциональную разрядку через слезы</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Абонентка (16 лет) в период изоляции **стала общаться с друзьями в интернете**, так как друзей в школе у нее не было и сейчас не с кем поддерживать связь. **Сейчас плачет**, рассказывает о разрыве отношений с подругой полчаса назад. Отношения были дистанционные, длились около 10 месяцев, подруга живет в Украине. Последнее время абонентка чувствовала, что у подруги теряется к ней интерес, она уделяет больше внимания компании, с которой общается очно. Отношения абонентка описывает как поддерживающие, могли общаться на любые темы, помогали друг другу, характеризует подругу, как самого близкого и родного человека. Сегодня абонентка спросила: «Что происходит?», состоялся разговор, и подруга сказала, что **хочет прервать отношения**, при этом поддерживала, заботилась об абонентке. В процессе прояснения ситуации абонентка плачет, всхлипывает.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Уточнение запроса. **Запрос на поддержку, выслушивание**. Оказана эмоциональная поддержка. Эмпатическое слушание, дана возможность выговориться. **Прояснение ожиданий абонентки**. Абонентка пока не готова принять решение, будет ли она пытаться восстанавливать отношения, или примет разрыв. Информирование о стадиях переживания потери. Прояснение планов на ближайшее будущее (сегодня, завтра).

## ИСТЕРИКА<sup>4</sup> – <...> способ реагирования психики на травмирующие события

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Ребенок бурно выражает свои эмоции, выплескивая их на окружающих:</p> <p>- кричит, одновременно плачет.</p> <p>Истерика всегда происходит в присутствии зрителей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендовать ребенку (родителям) уйти от зрителей</li> <li>• Применять приемы активного слушания, перефразирование</li> <li>• Обращаться по имени</li> <li>• Говорить мало, спокойно, короткими простыми фразами</li> <li>• Если не подпитывать истерику, то через 10-15 минут наступает упадок сил</li> <li>• Дать ребенку отдохнуть</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Если абонентом является родитель, то не совершать неожиданных действий (встряивания, обливания, пощечины)</li> <li>• Не спорить, не вступать в активный диалог, пока не пройдет реакция</li> <li>• Не считать, что ребенок намеренно привлекает к себе внимание</li> <li>• Не обесценивать и не подавлять реакции фразами: «успокойся», «возьми себя в руки», «так нельзя»</li> </ul>	<p>Помогаем разрядить, выплеснуть негативные эмоции</p> <p>Истерика заряжает окружающих</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

На телефон доверия обратилась **девушка (16 лет) в истерике**. Речь спутанная, говорит о том, что не хочет жить в этом теле, жизнь ее плохая, одиночество, не с кем поделиться проблемами, со всеми друзьями не общается, так как не могут встречаться очно, нет поддержки ни от кого. После стабилизации эмоционального состояния выяснилось, что в пылу мелкой ссоры она наговорила матери лишнего, ушла на улицу и хлопнула дверь. Теперь ей очень стыдно за свой поступок. Сейчас стоит на улице у гаражей и плачет. Истерика из-за чувства страха. Абонентка говорит, что такие неадекватно сильные эмоциональные реакции являются для нее нормой.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Работа над **стабилизацией эмоционального состояния абонентки**. После снятия симптомов истерики (около 15 минут) обсуждение произошедшей ситуации, возможного выхода из нее. Проработали **выгоды (плюсы и минусы)** от ее частых аффективных реакций. Проговорили **разговор с мамой** после того как вернется домой (с использованием Я-сообщений). Мотивация за обращением за очной психологической помощью (даны контакты).

СТРАХ<sup>5</sup> – внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Поверхностное дыхание, снижение самоконтроля поведения</p> <p>Опасен страх оцепеняющий, блокирующий мысли или действия абонента</p> <p>Проявляется, как правило, в вечерних, ночных звонках</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При текущем страхе ребенка (звонок от родителя) не оставлять ребенка одного, быть рядом</li> <li>• Не оставлять ребенка одного до снижения симптомов страха</li> <li>• Дышать глубоко и ровно, возможно применение дыхательных техник</li> <li>• Проявить заинтересованность, понимание. Активное слушание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не оставлять одного при ощущении небезопасности</li> <li>• Не пытаться убедить, что страх неоправданный</li> <li>• Не обесценивать страх «не думай об этом», «это глупости», «так не бывает» и пр.</li> </ul>	<p>Помогаем справиться со страхом: чем быстрее абонент справиться со страхом, тем меньше вероятность, что он закрепится на долгое время</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Абонентка (15 лет) обращается по поводу того, что ее волнует ее психологическое состояние. Девушка переживает из-за того, что **купленные продукты окажутся зараженными** и она отравится. По словам абонентки этот страх неожиданно возник полгода назад, когда **началась ситуация с коронавирусом**. Также абонентка боится заразиться и другими болезнями через контакт с предметами не из дома. Из-за страха стал плохой аппетит, бессонница. Чувство страха и незащищенности в течение дня. Абонентка хочет понять, как бороться с этим страхом и успокоиться.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Оказана психологическая поддержка. Обсуждение ситуации абонентки. Работа с тревогой и страхом. Обсуждение причин беспокойства абонентки, их обоснованности и возможных рисках. Обсуждение с абоненткой **природы происхождения страха**, который является иррациональным. Обсуждение реалистичности страха перед заражением болезнями (рассказано, как можно заразиться предъявленными болезнями). Обсуждение **способов преодоления страха и тревоги**. К концу беседы абонентка успокоилась, состояние стабилизировалось.

**АПАТИЯ**<sup>6</sup> – отсутствие стремления к какой-либо деятельности, отсутствию отрицательного и положительного отношения к действительности, отсутствию внешних эмоциональных проявлений

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Реакция сниженной эмоциональной, интеллектуальной, поведенческой активности. Речь вялая с паузами. Безразличие к окружающему.</p> <p>Апатия может длиться от нескольких часов до нескольких недель (тяжело проходит без проработки эмоционального состояния)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Задавать односложные вопросы: «Как ты себя чувствуешь?», «Хочешь пить?»</li> <li>• Найти комфортное место для продолжения разговора с ребенком-абонентом</li> <li>• Поддерживать возможность испытывать негативные эмоции</li> <li>• Для стабилизации состояния в текущий момент консультации предложить самомассаж пальцев, мочек ушей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не говорить резко, не выдергивать абонента из этого состояния</li> <li>• Не обесценивать реакции абонента «так нельзя», «ты должен», «соберись»</li> </ul>	<p>Помогаем в комфортном режиме осознать произошедшее и вернуться в продуктивное состояние</p> <p>Предотвращаем возможное появление аутодеструктивных тенденций</p>

### ПРИМЕР ОБРАЩЕНИЯ:

Позвонила девочка (14 лет) с тем, что суицидальные мысли посещают ее последние пол года. Она часто **испытывает апатию**, грустит и не хочет ничего делать, трудно сосредоточиться на уроках, нужно очень много ресурсов и воли, чтобы приступить к ним. Может **пол дня сидеть и ничего не делать**, смотря в одну точку. Чтобы прийти в себя иногда наносит порезы на ногах. Ранее абонентка с мамой обращалась к психологу, где ей рекомендовано было обратиться к психиатру. При этом мама отнеслась скептически, уверяя дочку, что она сама может справиться со своим эмоциональным состоянием, стоит только «собраться и убрать эти глупости». Абонентка **попросила выслушать ее** и поддержать, так как в этом состоянии грустно находиться одной.

### СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ:

Эмоциональная и психологическая поддержка. Работа над **принятием собственных чувств**. Стабилизация эмоционального состояния, работа со апатией. Анализ причин, которые ее могут вызывать. Стабилизировали состояние на текущий момент. **Поддержка личности, поиск ресурсов, выделение сильных сторон абонентки**. Появился интерес к проработке проблемы и снятию симптомов: «Хочу справиться с этим, я смогу». Обратились к **прошлomu позитивному опыту решения проблем**. Обсудили варианты снижения тревоги и самопомощи в момент апатии.

Рекомендовано обращение за очной психологической помощью (даны контакты).



МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**МГППУ –  
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ  
НЕРАВНОДУШНЫХ  
ЛЮДЕЙ**



Ермолаева А.В.  
ermolaevaav@mgppu.ru  
8-495-624-60-01  
8-800-2000-122  
<http://childhelpline.ru>