МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

10 лет вместе ради детей
ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ находящихся в трудной жизненной ситуации

ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ ПСИХОЛОГОВ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ С АКТУАЛЬНЫМ КРИЗИСНЫМ СОСТОЯНИЯМ АБОНЕНТА

(В СИТУАЦИИ СВЯЗАННОЙ С РАСПРОСТРАНЕНИЕМ КОРОНАВИРУСА)

Ермолаева Анна Валериевна, руководитель сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи МГППУ

Памятка подготовлена по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Москва, 2020 год

СОДЕРЖАНИЕ

В данной памятке приведены некоторые рекомендации по работе психолога телефона доверия с запросами абонентов, связанными со страхами, тревогой, паническими проявлениями в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.

1. Консультирование на телефона доверия абонентов, находящихся в состоянии страха
2. Консультирование абонентов телефона доверия при приступах панической атаки
3. Рекомендации по работе консультанта телефона доверия с обращениями на тему коронавируса

1
раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ АБОНЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

Ключевой особенностью страха является неопределенность. Человек не знает, когда и где вирус нанесет удар, и сколько людей в конечном счете от него пострадает. Со страхом трудно бороться, особенно если речь идет о реальной опасности заражения.

Необходимо так же различать страх и тревогу. Страх появляется при вполне конкретной ситуации, когда есть реальная угроза жизни или психике человека. Тревожность же – наоборот, довольно общая, неспецифическая эмоция, возникающая в менее определённых ситуациях. Например, беспокойство, которое мы ощущаем, думая о поездке в метро, возможности заразиться болезнью и пр.

Если страх перед чем-то становится слишком большим, чрезмерным, он может вызывать панические атаки или превратиться в фобию. Фобия проявляется в навязчивых неадекватных переживаниях страхов конкретного содержания, охватывающих человека при определённых стечениях обстоятельств (ситуациях, обстановке). В случаях предположений о наличии фобических состояний у абонента, консультанту необходимо адресовать абонента за получением очной психотерапевтической, медицинской помощью.

1 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ АБОНЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

Запрос от абонента, находящегося в состоянии страха

Выслушайте абонента, определите ситуации проявления страха

Проработайте эмоции абонента: во время проявления симптомов страха, общее эмоциональное состояние в текущий жизненный период абонента, отразите эмоции во время консультации

Определите направленность страха: связанные и несвязанные с объектом/ситуацией

Определите степень выраженности симптомов страха

Легкая степень выраженности – проявляется иногда, редко. Нет симптомов в текущий момент

Средняя степень выраженности – появляется часто (несколько раз в неделю), либо есть симптомы страха сейчас

Тяжелая степень выраженности - страх появляется часто (каждый день или несколько раз в день)

Проясните, что лежит в основе страха. С чего начались его первые проявления. С какими ситуациями связано проявление симптомов страха. Проработайте возможные причины появления страха

Проработайте страх по алгоритму работы с панической атакой (см. Раздел 2)

1 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

Проанализируйте с абонентом рациональную составляющую страха (от чего он уберегает, что позволяет не/делать, что помогает предотвратить)

Проанализируйте способы справиться с приступами возникающего страха. Например: нормализация дыхания, переключение внимания (начать считать какие-то предметы извне), убрать из поля зрения объект, вызвавший приступ страха, создать для себя комфортные условия (присесть, прилечь, если дома, выпить воды и пр.)

Если страх не отступает, проработайте с абонентом следующие рекомендации по преодолению страха здесь-и-сейчас:

- поддержка дыхания (создание пространства вокруг абонента, обеспечение свежим воздухом, напоминание о выдохе);
- двигательная активность (включая возможность выхода из комнаты);
- помочь абоненту почувствовать устойчивость (опираться ногами о землю и телом на стул);
- поддержка контакта (абонент описывает все, что с ним сейчас происходит);

Если страх не проходит, предложите абоненту отвлечься, может почитать что-то, что он любит (или, например, расскажите притчу о страхе)

Резюмируйте возможности самопомощи абонента в ситуации возникновения страха

Находитесь с абонентом до минимизации или исчезновения симптомов страха

Информируйте о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)

2

раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ПРИ ПРИСТУПАХ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

2 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

ПРИЗНАКИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ У АБОНЕНТА

Паническая атака - пароксизмальный страх, часто сопровождающийся чувством неминуемой гибели или тревогой и/или ощущением внутреннего напряжения, в сочетании с четырьмя или более из списка панико-ассоциированных симптомов:

- выраженное сердцебиение;
- потливость;
- мышечная дрожь;
- ощущение нехватки воздуха;
- ощущение удушья;
- боль в груди;
- тошнота или другие симптомы со стороны желудочно-кишечного тракта;
- головокружение;
- озноб или прилив крови к лицу;
- ощущение нереальности или ощущение обособленности от самого себя;
- страх утерять контроль или сойти с ума;
- страх смерти.

ВИДЫ ПАНИЧЕСКИХ АТАК

1. Спонтанная паническая атака: проявляется внезапно.

2. Ситуационная паническая атака: появляется вследствие переживания конкретной травмирующей, стрессовой ситуации или в ожидании такой ситуации.

3. Условно-ситуационная паническая атака: является следствием внешнего воздействия в виде неких веществ (алкоголь, наркотики, энергетики и пр.).

Важно понимать, что не все люди, испытывающие панические атаки, страдают паническим расстройством. Следует различать эти понятия. Так, при паническом расстройстве панические атаки возникают постоянно, спонтанно (т.е. совершенно непредсказуемо и без очевидных факторов, способствующих их возникновению) и с ярко выраженной паникой, в то время как панические атаки имеют под собой пусть неявные, но все же вполне понятные причины.

2 раздел

АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

Запрос от абонента на состояние панической атаки (далее - ПА)

<u>Запрос от первого лица:</u> Приступ панической атаки происходит в данный момент времени или произошел недавно (до 1-2 часов)

Порекомендуйте абоненту срочно обратиться к врачу. Если абонент не может самостоятельно обратиться за медицинской помощью, то, в случае, если он сообщает свои данные – консультант может вызвать врача к абоненту. Если вызов врача невозможен по каким-либо причинам, то переходим к этапу самопомощи

Проговорите с абонентом следующие рекомендации для минимизации последствия текущего приступа ПА:

1. Абоненту нужно постараться успокоиться. Думать о том, что каким бы неприятным и страшным не было состояние сейчас, оно неопасно для здоровья, приступ скоро закончится

<u>Запрос от третьего лица:</u> У абонента рядом находится человек, который сейчас переживает приступ панической атаки

Поддержите абонента, рекомендуйте оставаться спокойным и уверенным. Проговорите с ним возможность использования следующих рекомендаций:

1. Абоненту необходимо встать напротив человека с ПА, взять его за руки (если он позволит), сказать ему, что все нормально, что это просто приступ паники, это неопасно для жизни, нужно всего лишь взять себя в руки

<u>Запрос от первого лица:</u> Приступы панической атаки происходят с абонентом регулярно, но в данный момент времени абонент их не испытывает

Проработайте эмоциональное состояние абонента во время и после приступа ПА

Обсудите возможность принятия возникающих чувств и приступов ПА в жизни абонента

Проговорите с абонентом следующие рекомендации для контроля над вновь возникающими приступами ПА:

Найдите причину. Постарайтесь понять, какие конкретно слова, звуки и обстоятельства, как правило, провоцируют приступ. Если возможно, старайтесь избегать ситуаций, которые вызывают тревогу

2. Необходимо взять дыхание под контроль. Если абонент чувствует, что задыхается – скорее всего, это просто гипервентиляция легких. Нужно стараться дышать ровно и размеренно (главное – длинный выдох). Вдох на 2 счета, задержка на 2 счета, выдох на 3 счета, задержка на 1 счет и т. д.

3. Постараться переключиться с телесных ощущений и неприятных мыслей на внешнюю реальность: посчитать пуговицы на одежде человека рядом, прочесть свое имя наоборот, вспомнить даты рождения близких людей и т. д.

4. Необходимо найти причину. Постараться понять, какие конкретно слова, звуки и обстоятельства спровоцировали приступ. Если возможно - изменить ситуацию, которая вызывает ПА.

5. Постараться создать физический комфорт для себя в данный момент: присесть (прилечь, если возможно), согреться (растереть руки, выпить горячий напиток), умыть лицо водой и пр.

2. Попросите абонента начать с правильного дыхания – абоненту следует дышать ровно, уверенно, показывая это человеку с ПА. Необходимо четко произносить «Вдох на раз-два, задержка дыхания на раз-два, выдох на раз-два-три, задержка дыхания на раз и снова вдох на раз-два…»

3. Абоненту следует телесно показывать спокойствие, можно поглаживать человека (спросив на это разрешение),можно обнять его, говорить «Я с тобой!» и что все будет хорошо на протяжении приступа

4. Не следует отпускать человека с ПА до тех пор, пока не пройдет приступ, необходимо дать ему выговориться, сохраняя уверенность и спокойствие

5. После того как приступ паники завершится, абоненту следует поговорить с пострадавшим о необходимости обращения за профессиональной помощью

Если ПА случаются с абонентом не в первый раз, попросите его написать на листке бумаги что-то успокаивающее вроде «Это всего лишь паническая атака, ничего плохого со мной не произойдет, приступ скоро закончится, я успешно справлялся (лась) и справляюсь с паникой» и носите этот листок с собой. В нужный момент следует достать его и медленно прочитать несколько раз

Можно заранее продумать, что абоненту может помочь при ПА, возможные действия при ее возникновении. Следует составить список того, что абоненту помогает, и носить его с собой - одно его наличие поможет снизить тревогу.

Информируйте о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)

3

раздел

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ НА ТЕМУ КОРОНАВИРУСА

При обращениях абонентов по теме коронавируса, в первую очередь, психолог должен быть осведомлён по данной тематике. Консультанту важно понимать, что он сам испытывает при мысли о данной ситуации, есть ли у него чувства тревоги, страха, злости, усталости, раздражения. Если консультант отмечает одно из перечисленных чувств или любое другое дискомфортное, выбивающее его из чувства равновесия, ему необходимо обратиться к супервизору за проработкой данной темы или попросить интервизию у коллег с целью стабилизации профессиональной позиции.

ЗАПРОС ОТ АБОНЕНТА: СТРАХ ЗАБОЛЕТЬ ИЛИ ОЩУЩЕНИЯ, ЧТО ЗАРАЗИЛСЯ КОРОНАВИРУСОМ

1. При обращении абонента с подобным запросом необходимо, в первую очередь, выслушать абонента (активное слушание), дать понять, что консультант слышит абонента (можно использовать парафраз), быть эмпатичным, голосом в начале разговора, можно подстроиться под скорость и громкость речи абонента, а потом замедляться, говорить тише, спокойнее. Если эмоциональное состояние абонента достаточно стабильное (нет паники, эмоциональной вербализации), то можно сразу начать говорить спокойно, размеренно, с паузами. Если консультанта слышит сильную тревогу в голосе абонента, ему можно предложить использовать техники дыхания, направленные на стабилизацию эмоционального состояния, выпить воды. При готовности следует начать задавать вопросы, которые от эмоций уведут абонента к размышлениям. Не стоит забывать, что с любым абонентом в разговоре важно отразить его чувства, обратить на них внимание, уделить им время и далее обсудить причины их возникновения.

2. Важно в процессе работы со страхом абонента уйти от иррациональной составляющей к рациональной. Необходимо включить критическое мышление. Абоненту важно сказать, что его страх, опасения и даже паника это вполне естественные процессы. Человек так устроен, в нас заложены те чувства, которые помогают реагировать на возможную угрозу и при необходимости мобилизоваться. По сути, это заложено в нас природой, но здесь важно понимать и оценивать своё состояние и интенсивность эмоций. Вопрос абоненту: «Эмоции Вам сейчас помогают или мешают, возможно разрушают?» После работы с эмоциями важно подробно обсудить ситуацию, с которой обратился абонент. Необходимо выяснить:

- ✓*По каким признакам абонент считает, что заразился вирусом?*
- ✓*С чем связаны подозрения, что его состояние связано именно с коронавирусом?*
- ✓*Что абонент знает о данном вирусе?*
- ✓*Достаточно ли полная у него информация по данному вопросу?*
- ✓*Из каких источников он ее взял (важно понимать, насколько источники достоверны).*
- ✓*Знает ли абонент достоверную информацию от врачей и ученных по вопросу вируса, его симптомов?*
- ✓*Какие действия абонент уже предпринимал?*

Это часть вопросов из ряда уточняющихся и проясняющих фраз насчёт ситуации абонента.

3. Совместно с абонентом стоит оценить, насколько опасен вирус именно в том месте, где он находится. Обратиться к статистике и тому, в каких регионах России были отмечены случаи заболевания. Можно провести сравнение с другими заболеваниями, например туберкулёз, пневмония, грипп. Данные примеры можно использовать, чтобы таким образом расширять взгляд абонента, его сознание через масштабирование, показать насколько его страх может быть преувеличен.

4. Помимо этого, с абонентом необходимо обсудить возможные меры предосторожности, а также при необходимости дать контакты горячей линии (стопкоронавирус.рф) по данной теме и службы, где можно будет получить очную помощь.

5. В случае если у абонента возникнет страх обращаться в медицинское учреждение, то стоит проработать эти чувства. Обсудить с абонентом его ответственность за необращение в медицинское учреждение при подозрении на наличие симптомов болезни и последствия для него и его близких в случаях не получения своевременной медицинской помощи.

6. Выделить и поддержать ресурсы абонента в сложной ситуации. Проработать эмоциональное состояние. Выделить положительные аспекты происходящего (например, чем можно заняться на карантине, если давно откладывали; как продуктивно использовать время для саморазвития, самообразования и пр.)

ВСЕРОССИЙСКИЕ ГОРЯЧИИ ЛИНИИ ПОМОЩИ ПО ВОПРОСАМ КОРОНАВИРУСА И САМОИЗОЛЯЦИИ (*)

1.	Стопкоронавирус.рф	8-800-200-01-12	Единая бесплатная горячая линия по вопросам борьбы с инфекцией
2.	Единая бесплатная горячая линия по вопросам борьбы с инфекцией	8-800-200-34-11	Круглосуточно
3.	Роспотребнадзор	8-800-555-49-43	Горячая линия по вопросам, связанным с коронавирусом, круглосуточно
4.	Горячая линия Федеральной службу по труду и занятости (Роструд) – по вопросам удаленной работы, больничных, взаимодействия с работодателем на период болезни и карантина	8-800-707-88-41	Понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, а также в пятницу с 9:00 до 16:45, кроме часового обеденного перерыва с 12:00 до 13:00 в будни по московскому времени.
5.	«Горячая» линия Росздравнадзора по вопросам отсутствия медицинских масок и противовирусных препаратов в аптечных организациях	8-800-550-99-03	Круглосуточно
6.	Горячая линия методической поддержки учителей и родителей – по вопросам дистанционного, удаленного, домашнего обучения	8-800-200-91-85	Круглосуточно в режиме 24/7
7.	Горячая линия кризисных психологов Судебно-экспертной палаты РФ - для заболевших коронавирусом, их родственников, а также тех, кто потерял работу или бизнес	8-800-201-27-45	По будням, с 9 до 19 скайп: @f.aquamodule
8.	Всероссийский бесплатный телефон доверия для женщин, подвергшихся домашнему насилию «Анна»	8-800-7000-600	с 07.00 до 21.00 по московскому времени. Психологическая, юридическая поддержка женщин с критическим ситуациями http://www.anna-center.ru/

(*) Составлена и актуальна на момент 09.04.2020 г.

10 лет вместе ради детей

ФОНД ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ находящихся в трудной жизненной ситуации

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

107996, г. Москва, ГСП-6, ул. Земляной Вал, д. 34, стр. 1

+7(495)374-53-06

info@fond-detyam.ru

www.fond-detyam.ru
www.ya-roditel.ru
www.telefon-doveriya.ru

МГППУ – УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ НЕРАВНОДУШНЫХ ЛЮДЕЙ

Ермолаева А.В.

ermolaevaav@mgppu.ru
8 (499) 795-15-03

http://childhelpline.ru