

Оглавление

Предисловие	7
-------------------	---

РАЗДЕЛ 1..... 8

1. Понятия «психологическая помощь» и «психологическое консультирование»	8
2. Этические принципы работы специалиста психологической службы МЧС России при оказании дистанционной психологической помощи.....	9
3. Причины обращения клиентов на телефон экстренной психологической помощи МЧС России	12
Зависимые от телефонного консультирования клиенты (зависающие)	14
Клиенты, пребывающие в состоянии алкогольного или наркотического опьянения	16
Звонки с целью сексуальной манипуляции	16
Молчаливые клиенты.....	17
4. Этапы психологической консультации в дистанционном формате	18
Этап установления контакта.....	18
Этап сбора информации.....	19
Этап формулирования запроса.....	20
Этап выбора пути разрешения проблемной ситуации	21
Этап завершения консультации.....	22
5. Причины обращения клиентов в Интернет-службу экстренной психологической помощи МЧС России.....	23
6. Однократная консультация на сайте Интернет-службы экстренной психологической помощи МЧС России.....	26
Анализ текста обращения клиента	27

Подготовка текста консультации при недостаточно полном содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое просвещение)	29
Подготовка текста консультации при развернутом содержании обращения клиента (консультация, направленная на психологическое консультирование)	30
7. Асинхронное интернет-консультирование.....	32
Процесс асинхронного консультирования	33
8. Методические аспекты оказания дистанционной экстренной психологической помощи	39
Активное слушание.....	40
Нормализация.....	40
Валидизация	41
Релаксация	42
Визуализация.....	43
Выводы к разделу 1	44
РАЗДЕЛ 2	45
1. Горе, утрата.....	45
Телефонное консультирование	48
Однократная публичная интернет-консультация.....	52
Асинхронное интернет-консультирование.....	54
Рекомендации	60
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	63
2. Депрессивное состояние	63
Телефонное консультирование	68
Однократная публичная консультация	71
Асинхронное интернет-консультирование.....	75

Рекомендации	86
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	88
3. Суицидальное поведение.....	88
Телефонное консультирование	97
Однократная публичная интернет-консультация.....	101
Асинхронное интернет-консультирование.....	104
Рекомендации	115
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	118
4. Тревожно-фобические состояния, панические атаки	119
Телефонное консультирование	124
Однократная публичная консультация	132
Асинхронное интернет-консультирование.....	135
Рекомендации	144
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	149
5. Домашнее насилие	150
Телефонное консультирование	152
Однократная публичная интернет-консультация.....	155
Асинхронное интернет-консультирование.....	157
Рекомендации	166
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	168
6. Детско-родительские отношения	169
Телефонное консультирование	176
Однократная публичная консультация	178
Асинхронное интернет-консультирование.....	181
Рекомендации	184

Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	186
7. Сложности в принятии важного решения.....	187
Телефонное консультирование	195
Однократная публичная интернет-консультация.....	198
Асинхронное интернет-консультирование.....	201
Рекомендации	207
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	209
8. Зависимости и созависимость	209
Телефонное консультирование	215
Однократная публичная консультация	219
Асинхронное интернет-консультирование.....	223
Рекомендации	233
Литература, рекомендованная для использования консультантом.....	237
9. Консультирование клиентов, проявляющих агрессивное и манипулятивное поведение.....	237
Телефонное консультирование	238
Интернет-консультирование	244
Рекомендации	245
Выводы к разделу 2	247
Заключение	249
Глоссарий.....	250
Литература	251