



Антошкин Д. А., 5 курс бакалавриат, Психолого-педагогическое образование
Научный руководитель: канд. социол. наук, доцент Галынская Юлия Сергеевна

Актуальность

Значительная доля услуг психологического консультирования в современном обществе предоставляется в опосредованной форме. На сайте объявлений «Психологи Новосибирска» 43 специалиста из 100 предпочитают работать в дистанционном формате. Гибкость и экономия по времени, комфорт, анонимность и широкие возможности выбора специалиста создают перспективы роста для дистанционных форм психологического консультирования.

Цель исследования: выявить уровень востребованности опосредованных форм психологического консультирования у клиентов и разработать рекомендации, направленные на повышение эффективности организации опосредованных форм психологического консультирования.

Задачи:

1. Изучить психолого-педагогическую литературу по теме исследования.
2. Выявить техники и подходы, применяемые в непосредственном и опосредованном психологическом консультировании.
3. Выявить особенности работы телефона доверия как опосредованной формы психологического консультирования.
4. Провести исследование организации работы психологического консультирования в МБУ ЦЕНТР «РОДНИК».
5. Провести исследование работы телефона доверия в МБУ ЦЕНТР «РОДНИК».
6. Разработать рекомендации и алгоритм по организации работы телефона доверия.

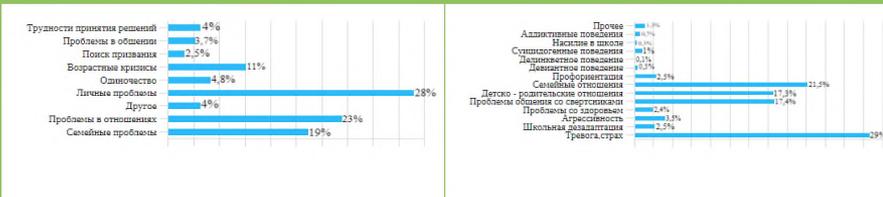
Причины выбора дистанционных и очных консультаций



Алгоритмы реагирования на неадекватные звонки

Мотивация звонка	Звонки с угрозами	Звонки с угрозами	Звонки с угрозами
<p>Цели звонка:</p> <ul style="list-style-type: none"> Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме 	<p>Цели звонка:</p> <ul style="list-style-type: none"> Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме 	<p>Цели звонка:</p> <ul style="list-style-type: none"> Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме 	<p>Цели звонка:</p> <ul style="list-style-type: none"> Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме Получить консультацию по проблеме
<p>Алгоритм реагирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> Приветствие Выяснение сути проблемы Предложение помощи Предложение помощи 	<p>Алгоритм реагирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> Приветствие Выяснение сути проблемы Предложение помощи Предложение помощи 	<p>Алгоритм реагирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> Приветствие Выяснение сути проблемы Предложение помощи Предложение помощи 	<p>Алгоритм реагирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> Приветствие Выяснение сути проблемы Предложение помощи Предложение помощи

Сравнение причин обращений в очном и дистанционном консультировании



Выводы:

1. Дистанционное психологическое консультирование развивается параллельно очному. В работе МБУ Центра «РОДНИК» на сегодняшний день преобладают дистанционные формы психологического консультирования (81,2%). Только пятая часть клиентов (20 %) выбирает дистанционные консультации из-за психологических комплексов (боязнь живого общения), все остальные – из-за их удобства (по техническим причинам, а не из-за их большей эффективности). При этом 90 % клиентов, предпочитающих очную встречу с психологом, ищут полноценного общения в паре, группе.
2. Большую часть обращающихся на телефон доверия составляют женщины (65%).
3. Одна из особенностей работы телефона доверия – преобладание звонков не по теме. Две трети звонков, поступающих на телефон доверия Центра "Родник", составляют неадекватные звонки, не по теме (69,5%), половину их составляют звонки-розыгрыши (50,6%).
4. Больше половины обращений на телефон доверия поступает от родителей и детей (53,8%).
5. По тематике на 1 месте (треть обращений) в дистанционных формах консультирования составляют личные проблемы (28%).
6. Тревога и страх – основная тема обращения в очных консультациях
7. Семейные проблемы – одна из основных тем обращений в обеих формах консультаций.

Рекомендации по организации работы телефона доверия

- 1) Базовые принципы: доступность, анонимность и конфиденциальность.
- 2) При необходимости консультант должен организовать для звонящего помощь специалистов других служб.
- 3) Строгий профессиональный отбор консультантов.
- 4) Повышенная доступность, наличие нескольких линий для оказания помощи.
- 5) Номер горячей линии не должен меняться.

