



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Қашықтан консультациялық көмек көрсету ерекшеліктері

COVID-19 коронавирус инфекциясының таралуына жол бермеу кезінде балаларға, ата-аналарға және педагогтарға психология көмек беруді ұйымдастыру және жүзеге асыру бойынша орта білім беру мекемелерінің педагог-психологтарына арналған өңірлік вебинарлар

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрілігінің, ҚР ДСМ Республикалық психикалық денсаулық ғылыми-практикалық орталығының және БҰҰ Балалар қорының (ЮНИСЕФ) бірлескен жоспары шеңберінде АҚШ Халықаралық даму агенттігінің (USAID) қаржылай қолдауымен және «Жастар қызметкерлерінің қоғамдастығы» ҚБ ұйымдастырушылық-техникалық сүйемелдеуімен

Консультация сатылары



1. Дайындық
2. Байланыс орнату
3. Шұғыл қолдау мен көмек көрсету
 - Эмпатия
 - Өткір стрессті реакция кезіндегі көмек
4. Сұраныстың құрылымы (қалаулы нәтиже, ниет)
5. Интервенциялық іс-шаралар (араласу)
6. Жұмысты қорытындылау. Жұмысты аяқтау
7. Жұмыс барысын және нәжителерін талдау

Дайындық

Қашықтан жұмыс жасау тәртібінде біз келесі құралдар көмегімен консультация береміз:

- ✓ телефон
- ✓ мессенджерлер
- ✓ әлеуметтік желілер

НАҚТЫЛАҢЫЗ:

- ✓ Қолданылатын байланыс арнасы
- ✓ Сөйлесу ұзақтығы
- ✓ Сөйлесу үшін оңаша қалу мүмкіндігі
- ✓ **Құпиялықты қамтамасыз ету қажеттілігі**

ТЕКСЕРІҢІЗ:

- ✓ Байланыс сапасы
- ✓ Клиенттің аталмыш байланысты пайдалану мүмкіндігі
- ✓ Қауіпсіздік



Дайындық

ӨЗІҢІЗДІ РЕСУРСТАРМЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТІҢІЗ:

- ✓ көмек көрсете алатын қызметтердің телефон нөмірлері көрсетілген тізімдер;
- ✓ әрі қарай бағыт сілтеуге болатын қызметтермен байланыс мәліметтері;
- ✓ сілтемелер, ақпарат және психобілімдік материалдар тізімі;
- ✓ фиксация үлгілері;
- ✓ кері байланысты қамтамасыз ету үшін байланыс мәліметтерімен алмасу.



ӨЗІҢІЗГЕ ҚАТЫСТЫ ШЕКТЕУЛЕРДІ АНЫҚТАҢЫЗ:

- ✓ жеткіліксіз біліктілік
- ✓ сенімсіздік
- ✓ ақпаратқа шектеулі қолжетімділік



Анықталған шектеулерді өз ресурстарыңызды дайындау немесе тысқары ресурстарды (ӘРІ ҚАРАЙ БАҒЫТ СІЛТЕУ) пайдалану арқылы жоюға немесе азайтуға болады

Байланыс орнату

Хабардар ету (қайда қоңырау шалды және кіммен сөйлесіп тұр)

Хабарласушының жасын, есімін анықтау

Абонентті тыңдау (мұқият тыңдау, сөзбен айтып шығу, «айна» іқайталау техникалары)

Айқындау (ашық сұрақтар қою: Не болып жатыр? Не сезінеді? Не істеді?)

Нақтылау (қалай көмектесе аламын?)

Әрекеттестік шекарасын белгілеу: ұзақтық, біліктілік, әрі қарай бағыт сілтеу (қажет болса)

Талқыланатын тақырыптың және қолданылатын техникалардың шекарасын белгілеу

Психологиялық қолдау мен көмек көрсету



Психологиялық қолдау - бұл консультант әңгімелесушіге ден қоятын және соның арқасында әңгімелесушіге келесі мүмкіндіктер ашылатын үдеріс:

- 1) эмоцияларын көрсету,
- 2) мәселесі жайлы баяндау,
- 3) өзіне сенім арту
- 4) сәтсіздіктерді бастан өткеру.

ӘҢГІМЕНІ БАСТАУҒА АРНАЛҒАН СӨЗДЕР:

- *Сізге қалай көмектесе аламын?*
- Бұл өте қиын, түсінемін, қазір не жайлы әңгімелей аласыз? Сізді қазір тыңдауға дайынмын.
- *Қазір не жайлы әңгімелей аласыз?*
- Қандай маңызды мәселелерде Сізге көмектесе аламын?
- *Сұрақтарыңыз көп сияқты. Қазір қайсысына жауап алғыңыз келеді?*
- Егер мен оғаш сұрақ қойсам, мені тоқтатыңыз, жарай ма?

Эмпатияның ерекше түрлері

ЭМПАТИЯ —

өзге адамның бойындағы эмоциялық жағдайына саналы түрде тілектестік білдіру, бірақ сол жағдайдың сырттан келгенін ұмытпау



- **НИЕТТЕСТІК** — бұл субъектінің өзін басқа адамның орнына қою арқылы сол адамның басынан өтіп жатқан **эмоциялық күйлерді** өз басынан кешіруі.
- **ОРТАҚТАСТЫҚ** — эмпатияның әлеуметтік көріністерінің бірі, басқа адамның уайымдарына қатысты **өз жай-күйін көрсетудің ресмилендірілген түрі.**

ЭМПАТИЯ

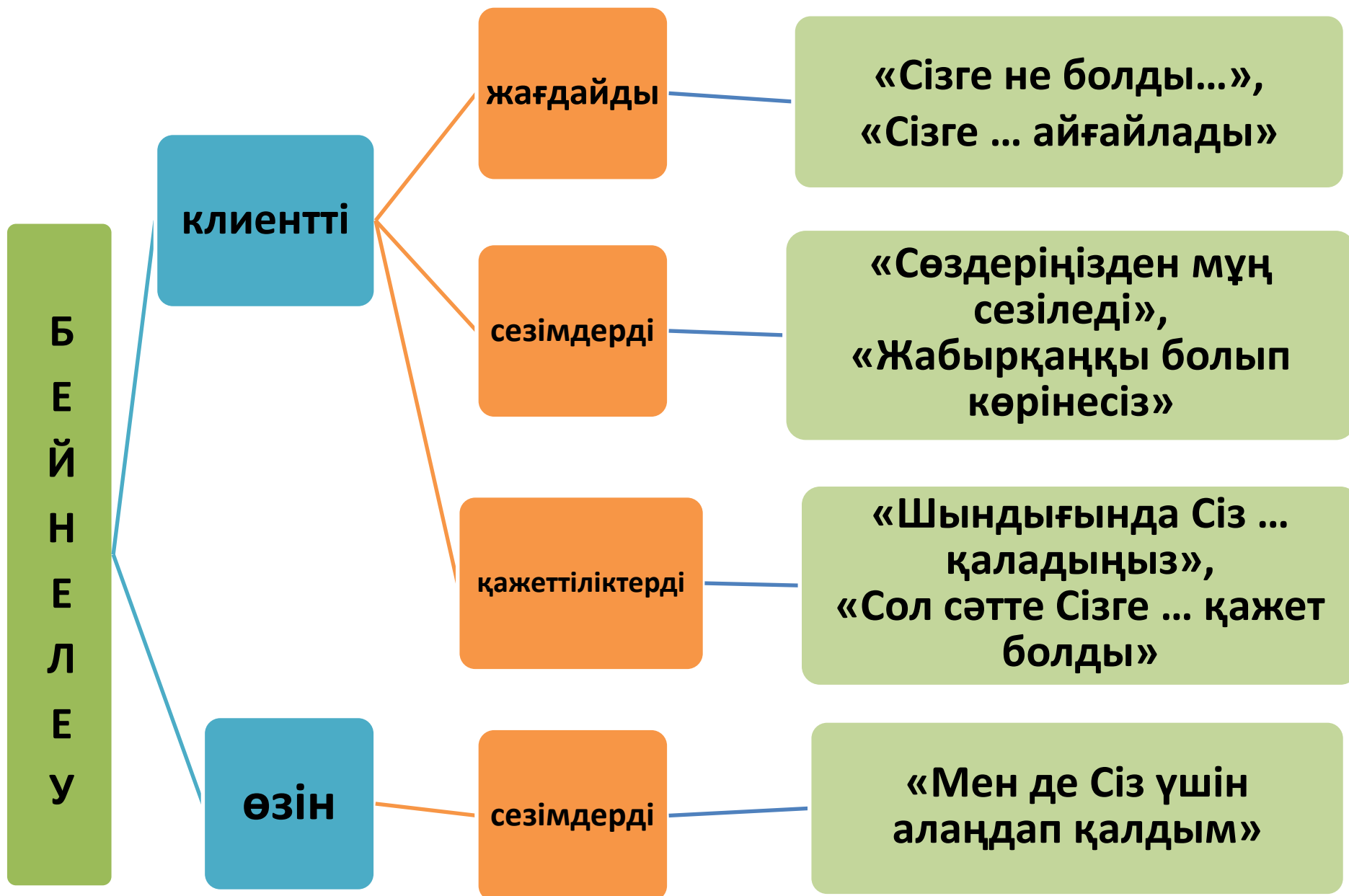
1. ТҮСІНУ

2. ҚАБЫЛДАУ

3. БЕЙНЕЛЕУ

- **Жағдай** *(не болып жатыр)*
- **Сезімдер** *(нені сезеді)*
- **Қажеттілік, ниет** *(нені қалаймын, нені қажет етемін)*

Эмпатияның қолдана отырып тыңдау кезіндегі БЕЙНЕЛЕУ



Егер абонентте эмоциялық жағынан қозу болса – қозу деңгейін азайтыңыз:

ҚОСЫЛЫҢЫЗ

- клиенттің соңғы сөздерін қайталау (өзгертіп айту: *егер Сізді дұрыс түсінсем; Сіздің айтпағыңыз ...; Сіздің меңзеп тұрғаныңыз*)
- жұбататын дауыс ырғағы және сол мезеттегі сәтке лайық дауыс қаттылығы

СЕЗІМДЕР ТУРАЛЫ АЙТЫҢЫЗ, ОЛАРҒА ҚОСЫЛЫҢЫЗ

- уақыт ішінде: *«Әңгіме барысында Сіз оған қатты ашуландыңыз, ал қазір сабырға келдіңіз»*
- әртүрлі адамдарға және оқиғаларға қатысты көзқарас бойынша: *«Әйеліңізге ашулысыз, ал балаларыңызды аяйсыз», «Оны ішіп кеткен кездерде жек көресіз»*

КЛИЕНТКЕ СЕЗІМДЕРІН АЙҚЫН КӨРСЕТУГЕ КӨМЕКТЕСІҢІЗ

- *«Бұл ашу болды ма, әлде ашыну ма?»*
- *«Сіз бұған селқос қарайсыз ба, әлде мазаңыз кете ме?»*
- *«Бұл босаңсуға көбірек ұқсай ма, әлде дәрменсіздікке ме?»*

Өткір стрессті реакциялар кезіндегі көмек

- Қатып қалу
- Реакциялардың болмауы
- Есеңгіреу
- Қимылсыз қалу

ШОК
МЕЛШИЮ

- Айғай
- Есірік (истерика)
- Кінарат-талап қою
- Көңілі толмау, т.б.

ДОЛЫЛЫҚ
АГРЕССИЯ

- Жүрек соғысы
- Терлеу
- Қызу көтерілу, тоңу
- Шаншу, т.б.

БАЙБАЛАМ
САЛУ
ЖЫЛАУ

- Жылау
- Дірілдеу
- Ширығу
- Жалтақтау, т.б.

ҚОРҚЫНЫШ
ҮРЕЙ

ШОК, МЕЛШИЮ (ЕСЕҢГІРЕУ)

– клиенттің қоршаған ортада бағыт-бағдар табу қабілетінің төмендеуі және түрлі тысқары ықтимал тітіркендіргіштерге реакциясы әлсіреуі.

Айналадағы әлеммен әрекеттестік жоқ!!



БЕЛГІЛЕРІ:

- тыныстаудың, жүрек соғысының жиілеуі,
- ауа жетіспейтіндей сезіну;
- бас айналу және естен танып қалуға жақын қалғанын сезіну;
- түсіндіру мүмкін емес және бақылауда ұстау өте қиын қорқыныш;
- жылау, үзік-үзік сөйлеу.

АДАМ ТЫНЫШТАНУЫ ҮШІН НЕ АЙТУҒА БОЛАДЫ

- ✓ Баяу және терең демалыңыз.
- ✓ Мен жаныңыздамын, уайымдамаңыз. Мен бәрін түсінемін және қолдау көрсетемін!
- ✓ Сізге не болғанын айтып беріңіз. Сізге қалай көмектесе аламын?

ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫН: осы реакция орнын басқа реакция басады. Соған дайын болыңыз!

КЛИЕНТКЕ ТЫНЫШТАНУ ҮШІН ЖАСАУҒА КЕҢЕС БЕРУГЕ БОЛАТЫН ӘРЕКЕТ

- ✓ Су, ең дұрысы, тәтті су ішу.
- ✓ Ыңғайланып орналасып, денесін босаңсытуға тырысу.
- ✓ Жылыту (егер жаныңыздағы адамда шок болса).
- ✓ Тынысын қалпына келтіру.
- ✓ «Иә, осының бәрі менімен болып жатыр, осыны қабылдауға дайынмын, мен әрекет ете аламын, қолымнан келеді, мен жалғыз емеспін, менде таңдау бар».

АГРЕССИЯ МЕН ДОЛЫЛЫҚ –

өзгеге психологиялық немесе физикалық зақым келтуріге бағытталған **мінез-құлық** түрі. Аталғандарға бой алдырған адамға және оның нысанасына айналғандарға зақым келтіре алатын эмоция.

БЕЛГІЛЕРІ:

- ашушандық, көңілі толмау, қаһар (кез-келген, тіпті болмашы желеумен);
- тіл тигізу, балағаттау;
- дауыс көтеріп айғайлау немесе сөйлеу, даусында ыза сезіледі;
- сөзі жылдам, үзік-үзік, түсініксіз.

АДАМ ТЫНЫШТАНУЫ ҮШІН НЕ АЙТУҒА БОЛАДЫ

- ✓ Мен осындамын, Сіздің жаныңыздамын, Сізді естіп тұрмын. Сіздің қаншалықты жабырқап тұрғаныңызды түсінемін.
- ✓ Сізде осы эмоцияларды тудыратын барлық жайттарды айтып бере аласыз, мен Сізді мұқият тыңдап тұрмын.
- ✓ Осы мәселенің шешімін табу үшін бірге жұмыс істейік.

КЛИЕНТКЕ ТЫНЫШТАНУ ҮШІН ЖАСАУҒА КЕҢЕС БЕРУГЕ БОЛАТЫН ӘРЕКЕТ

- ✓ Босаңсытатын тыныстау техникалары.
- ✓ Санау.
- ✓ Қолдарды уқалау.
- ✓ Мәселені баяндау.
- ✓ Мәселенің шешімінің «суретін салу».

ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫН: «САБЫРҒА КЕЛІҢІЗ» ДЕГЕН СӨЗДЕР ЖАҒДАЙДЫ ТЕК ӨРШІТІП ЖІБЕРУІ МҮМКІН!

ҚОРҚЫНЫШ ПЕН ҮРЕЙ

- адам күйгелектенеді немесе әлденеден қорқады, айналасында не болып жатқанын дұрыс түсіне алмайды және мінез-құлқын толық бақылауына алуға қауқарсыз.

БЕЛГІЛЕРІ:

- бұлшық еттің (әсіресе, беттің) ширығуы;
- қатты жүрек соғысы;
- жиілеген үстірт тыныстау;
- мінез-құлқын бақылауға алу қабілетінің төмендеуі.

АДАМ ТЫНЫШТАНУЫ ҮШІН НЕ АЙТУҒА БОЛАДЫ

- ✓ Не болды?
- ✓ Сізге қалай/немен көмектесе аламын?
- ✓ Мен осындамын, мен жаныңыздамын, мен Сізді естіп тұрмын.
- ✓ Жағдайды сипаттаңыз.
- ✓ Басыңызға түскен жағдайды бірге жеңейік.

КЛИЕНТКЕ ТЫНЫШТАНУ ҮШІН ЖАСАУҒА КЕҢЕС БЕРУГЕ БОЛАТЫН ӘРЕКЕТ

- ✓ Бірқалыпты, ақырын және сабырлы тыныстау.
- ✓ Денені босаңсыту.
- ✓ Клиенттен бекер қорыққан кездерін есіне түсіруін өтініңіз және бірге талқылаңыздар.
- ✓ Көңілді басқа жаққа бұру (мысалы: санай бастау).

ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫН: БАСТЫСЫ – ТЫҢДАУ, КЕРІ БАЙЛАНЫС БЕРУ!

ЖЫЛАУ

- жағымсыз эмоциялардың «жарылысы», дағдарысты жағдайларда қалыпты және тіпті қалаулы реакция.



БЕЛГІЛЕРІ:

- адам жылап тұр немесе жылауға дайын,
- өксік, жиі-жиі тыныстау естіледі
- ерні дірілдейді және жабырқап тұрғаны сезіледі
- мінез-құлықта қозу белгілері жоқ

**ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫН:
БАСТЫСЫ – ТЫҢДАУ!**

**АДАМ ТЫНЫШТАНУЫ ҮШІН НЕ
АЙТУҒА БОЛАДЫ**

**КЛИЕНТКЕ ТЫНЫШТАНУ ҮШІН ЖАСАУҒА
КЕҢЕС БЕРУГЕ БОЛАТЫН ӘРЕКЕТ**

- ✓ **Не болды?**
- ✓ **Мен қалай көмектесе аламын?**
- ✓ **«Кейде жеңілдеу үшін мәселені бастан-аяқ ауызша айтып шығу жеткілікті. Егер сөйлескіңіз келсе, мен тыңдауға дайынмын».**
- ✓ **«Мен осында көмектесу үшін тұрмын».**

- ✓ **Терең тыныстау (тыныстау техникалары).**
- ✓ **Су ішу.**
- ✓ **Салқын сумен жуыну.**
- ✓ **Көзді жұму және денені босаңсытуға тырысу.**
- ✓ **Мәселені ауызша айтып шығу.**

БАЙБАЛАМ САЛУ

- бағыт-бағдардан айыратын және саналы басқаруға көнбейтін, теріс реңкті, шектен тыс қорқыныш, зәресі ұшу байқалатын эмоциялық күй.



БЕЛГІЛЕРІ:

- жүрек соғысының жиілеуі, қалтырау,
- кенет әлсіреу, оқыс қызу көтерілу немесе тоңу,
- алқыну,
- аяқ-қолдың ұйып қалуы (аяқтардың әлсіреуі),
- лоқсу, бас айналу, солқылдақтық, тәлтіректеу.

**ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫН:
БАСТЫСЫ – ЖАНЫНДА БОЛУ!**

**АДАМ ТЫНЫШТАНУЫ ҮШІН НЕ
АЙТУҒА БОЛАДЫ**

- ✓ Баяу және терең демалыңыз.
- ✓ Білемін, сезімдеріңіз жанға жайсыз, бірақ, олар қауіпті емес.
- ✓ Жуырда бәрі бітеді! Міндетті түрде!
- ✓ Мен жаныңыздамын, уайымдамаңыз. Мен бәрін түсінемін және қолдау көрсетемін!

**КЛИЕНТКЕ ТЫНЫШТАНУ ҮШІН ЖАСАУҒА
КЕҢЕС БЕРУГЕ БОЛАТЫН ӘРЕКЕТ**

- ✓ Су ішу.
- ✓ Беті-қолды жуу.
- ✓ Ыңғайланып орналасып, тыныстау жаттығуларын жасау.
- ✓ Көңілді басқа жаққа бұру.
- ✓ «Жағдайым дұрыс, бәрі дұрыс» деп айту

Сұраныс құрылымы (қалаулы нәтиже, ниет)



Сауалды түсіну

- Сауалды тағы бір тексеру үшін **нақтылайтын сұрақтар қойыңыз:**
- *«Яғни, Сіз дұрыс не бұрыс іс жасағаныңызды түсінгіңіз келе ме?»;*
- *«Маған Сіз ажырасуыңызға байланысты кеңес күтетін сияқты болып көрінді»;*
- *«Сіз осы оқиғаны менімен талқылағыңыз келеді?» немесе*
- Сауалды сындарлы бағытқа бұрыңыз

Ниетті нақтылау

Нақтылайтын сұрақтар қойыңыз, «маркерлерді» анықтаңыз:

- *«Егер мен Сізді дұрыс түсінсем, Сіз ... қалайсыз»,*
- *«Мәселенің шешілгенін қалай түсінесіз (сезесіз, сезінесіз)?»,*
- *«Осы мәселе қалай шешілгенін қалайсыз?»,*
- *«Осы мәселе шешілгеннен кейін өзіңізді қалай сезінгіңіз келеді?»,*
- *«Жай-күйіңіз өзгергенін қалай түсінесіз?».*

Жауапкершілікті межеллеу

Хабарлаңыз:

- *қандай көмек бере аласыз*
- *қандай көмек бере АЛМАЙСЫЗ*
- *себебін түсіндіріңіз.*
- Қажет болса – ӘРІ ҚАРАЙ БАҒЫТ СІЛТЕҢІЗ
<https://covid-19.mentalcenter.kz/>

АРАЛАСУ ШАРАЛАРЫ

Міндет: нақты берілген сауалмен жұмыс жасауға бағытталған араласу әдісін, жаттығуларды таңдау (Жинақтан қараңыз)

ЖАЙ-КҮЙМЕН ЖҰМЫС ЖАСАУ:

«Қорқынышқа хат» жаттығуы

«Үш тізім»

«Көңіл-күй»

МӘСЕЛЕЛЕРДІ ШЕШУ ЖӘНЕ ШЕШІМДЕР ІЗДЕУ

«Күтпеген қоңырау» жаттығуы

«Есесіне-лер» (затотушки)

Декарт квадраты

«ИӘ» яғни «ЖОҚ»

РЕСУРСТАР ІЗДЕУ ЖӘНЕ ӨЗ-ӨЗІН ЗЕРТТЕУ

«Күн ресурстар мен өмірлік күш » жаттығуы

«Мен музыкалық аспаппын»

«360 градус» кері байланысы

Жаттығулар сипаттамасы <https://covid-19.mentalcenter.kz/school/> сайтындағы
«Қашықтан консультация беру» материалдар жинағында келтірілген

Жұмысты қорытындылау.

Жұмысты аяқтау



- Әңгімені қысқа-қысқа тұжырымдармен қорытындылаңыз;
- Әңгіме аяқталған сәттегі клиенттің жай-күйіне және өзгерістерге баға беріңіз;
- Әңгіме барысында ненің маңызды және құнды болғанын нақтылаңыз;
- Маңызды жайттарға, ұсынымдарды орындау қажеттілігіне екпін жасаңыз;
- Қажет болса, шарттар мен міндеттемелер келісімін жасаңыз;
- Тағы қандай көмек керек екенін нақтылаңыз. Қосымша сауал туса – келесі кездесу мерзімін белгілеңіз;
- Қоштасыңыз.

КЛИЕНТПЕН ӘҢГІМЕНІ АЯҚТАУДЫҢ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

КЛИЕНТ ҰЗАҚ СӨЙЛЕЙДІ ЖӘНЕ ҚОШТАСУДЫ ТІПТІ ОЙЛАМАЙДЫ

Әңгімені аяқтауға жетелеңіз: «Біз Сіздің мәселеңізді айтарлықтай ұзақ талқыладық, Сіздің сол мәселеге қатысты жаңа көзқарастарыңыз пайда болды, меніңше, Сізге сол ақпарат туралы ойлануға уақыт керек».

Әңгіменің басты сәттерін атап өтіңіз; қорытындылаңыз: «Біз Сізбен қорытындыға келдік»; «Біз шештік»; одан жақын арадағы мақсат-ниеттері туралы сұраңыз: «Тағы бір мәселені талқылағыңыз келе ме?»; «Біз қарастырмаған қандай да бір мәселе қалды ма?».

КЛИЕНТ ӨЗІ ҚОШТАСАДЫ

Әңгімеге қатысты ұнамды сезімдер қалдырып, келесі сөздермен атап өтіңіз: «Сізге көмегім тиді деп үміттенемін»; «Қандай да бір мәселені талқылағыңыз келсе, қоңырау шалыңыз»; «Осы туралы сөйлескеніміз жақсы болды».

Жұмыс барысын және нәжителерін талдау

- Жұмыс барысының **нәтижелілігіне** және консультация **мақсаты орындалғанына өз бетіңізше талдау жасаңыз** және баға беріңіз. Өз жай-күйіңізге қатысты рефлексияға (ой жүгіртуге) назар аударыңыз.
- Қажет болса, **жүгінушіні және оның мәселесін құжаттарға түсіріңіз.**
- Қажет болса, **оңалту процедураларын жасаңыз** немесе жағдайға қатысты интервизия (супервизия) сұратыңыз.
- Қажет болса – **ӘРІ ҚАРАЙ БАҒЫТ СІЛТЕҢІЗ**
<https://covid-19.mentalcenter.kz>

ҚОСЫМША РЕСУРСТАР:

- «Қашықтан консультациялық көмек көрсету ерекшеліктері» презентациясын келесі сайттан жүктеп алуға болады: <https://covid-19.mentalcenter.kz/school-kaz/>
- «Қашықтан консультация беру» материалдар жинағын келесі сайттан жүктеп алуға болады: <https://covid-19.mentalcenter.kz/school-kaz/>
- Консультация беру жөніндегі әдебиет
- Психологиялық консультация беру алгоритмі: <https://studfile.net/preview/4165611/page:3/>
- Психологиялық консультация беру бойынша көмекші құралдар: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=40118>
- Өткір эмоциялық күйлерде төтенше психологиялық көмек көрсету алгоритмдері: http://www.medpsy.ru/mprij/archiv_global/2016_1_36/nomer11.php
- Төтенше психологиялық көмек: https://raduga.nsk.socinfo.ru/media/2019/10/31/1265698420/E_kstr._psixologicheskaya_pomosh_h.pdf
- Психикалық күйді басқару жаттығулары: http://www.therapy.by/therapy/upravlyaya_psihicheskim_sostoyaniem
- Өз құндылығын дәріптеу және өз-өзіне жоғары баға беру бойынша жаттығулар: https://www.b17.ru/article/samoissledovanie_svoego_ya/