

## СОДЕРЖАНИЕ

1. История, организация деятельности и порядок работы служб экстренной психологической помощи: «Телефон доверия», «Консультирование онлайн» .....	5
2. Первая психологическая помощь: рекомендации ВОЗ .....	14
3. Экстренная психологическая помощь: рекомендации МЧС РФ .....	16
4. Принципы, особенности и структура дистанционного консультирования .....	20
5. Приемы и методы ведения беседы по телефону и в Интернете .....	24
6. Ориентированное на возраст дистанционное консультирование .....	28
7. Дистанционное консультирование по проблемам супружества, семьи, родительно-детских отношений .....	36
8. Работа с лицами, подвергшимися (подвергающимися) насилию. Явление небрежения нуждами как особая форма насилия .....	39
9. Дистанционное консультирование больных СПИДом .....	44
10. Дистанционное консультирование душевнобольных, переживших экстремальную ситуацию .....	46
11. Дистанционное консультирование случаев острого горя и необратимой потери .....	50
12. Дистанционное консультирование умирающих пациентов .....	64
13. Дистанционное консультирование депрессивных пациентов и в случаях тревоги и фобии .....	66
14. Дистанционное консультирование клиентов с суицидальными намерениями .....	72
15. Дистанционное консультирование клиентов с признаками дистресса и ПТСР .....	82
16. Дистанционное консультирование клиентов с аддикциями (алкоголизмом, наркоманией, лекарственной, игровой, компьютерной, сексуальной и другой зависимостью) .....	90
17. Цели, принципы и технологии консультирования клиентов, проживающих с человеком, попавшим в сложную жизненную ситуацию, проживающего кризис или потерю, имеющим психическое заболевание .....	98

18. Этические стандарты дистанционного консультирования .....	111
19. Навыки терапевта для эффективной коммуникации онлайн.....	112
20. Феномен выгорания в деятельности консультантов.....	121
21. Необходимость супервизии и личной терапии консультанта .....	132
22. Потенциальные риски вмешательства онлайн .....	139
23. Проблемные звонки: молчаливые, «зависающие», манипулятивные, розыгрыши, сексуальные домогательства, агрессия, опьянение.....	141
24. Инструменты привлечения клиентов для онлайн-консультирования через соцсети .....	146
25. Механизмы психологической защиты, мешающие дистанционному консультированию, феномены зависимости, трансфера, сопротивления .....	148
26. Технологии перехода от краткосрочного консультирования к длительной психотерапевтической работе .....	151
Библиографический список .....	153