

*Заключение.* Наша гипотеза нашла свое эмпирическое подтверждение, но требует дальнейшего изучения с привлечением дополнительных показателей, таких как психологическое благополучие, копинг-стратегии, набор профессионально важных качеств сотрудников МЧС, их стаж работы и возраст, которые могут быть связаны с эмоциональным выгоранием.

---

1. *Леонова А. Б.* Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психол. журн. Т. 25. 2004. № 2. С. 75–85.

2. *Олпорт Г. В.* Личность в психологии. М. : Ювента, 1998. 336 с.

**Ю. А. Токарева**

**Е. В. Сороколат**

*Уральский федеральный университет,  
Екатеринбург*

## **МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ: РЕСУРСНЫЙ ПОДХОД**

*Ключевые слова:* психологическое консультирование, ресурсы личности, модель психологической помощи

*Введение.* В настоящее время в связи с возрастанием количества стрессогенных факторов растет число людей, оказавшихся в кризисных ситуациях, соответственно, проблема оказания им психологической помощи приобретает особую актуальность. Применение модели оказания психологической помощи по телефону с использованием ресурсного подхода способствует преодолению кризисных ситуаций через актуализацию сильных сторон личности. Ресурсный подход позволяет рассматривать психологические качества (ресурсы) субъектов консультативного процесса как внутренние основания для выхода из кризисного состояния. Знание психологических ресурсов консультативного процесса лежит в основе создания тех-

нологии телефонного консультирования как целенаправленного участия психолога в повышении эффективности помощи.

*Материалы и методы.* Теоретический анализ работ А. Бодалева, А. Васютина, А. Деркача, А. Моховикова, В. Козлова, С. Кулакова, К. Роджерса, М. Эриксона позволил выделить следующие особенности оказания психологической помощи по телефону: высокий уровень интенсивности профессионального воздействия; признание субъектами консультативного процесса наличия у них ресурсов продуктивного изменения и личностного роста; безусловное принятие и эмпатическое понимание абонента; рефлексия и интегрирование отдельных чувств в общую картину; экологичность процесса сопровождения решений клиента [1]. Наличие разнообразных технологий ведения телефонного консультирования актуализировало задачу создания модели, отражающей деятельность психолога-консультанта на всех этапах работы с абонентом, а именно — мотивации, эмоциональной поддержки и выработки эффективных поведенческих стратегий. В качестве основополагающих принципов работы по телефону доверия явились следующие: оперативность, интенциональность, пространственно-временные особенности телефонного общения, экологичность, завершенность и результативность [3], реализованные в разработанной нами модели.

*Результаты.* Ниже представлены эмоциональный и поведенческий компоненты модели (табл. 4).

Таблица 4

**Модель психологического консультирования по телефону**

Задачи	Ресурсы психолога	Ресурсы клиента
<i>Эмоциональный компонент</i>		
Установление оптимального контакта с абонентом	Профессиональные знания личности клиентов, техник психологического консультирования; полное принятие или безусловно положительное отношение к абоненту; конгруэнтность консультанта	Наличие реальной проблемы; доверие к психологу; наличие временных и личностных ресурсов, необходимых для решения проблемы

Задачи	Ресурсы психолога	Ресурсы клиента
Прояснение проблемы абонента	Управление эмоциональным состоянием, автономия и эмпатия, регулирование психического состояния	Открытость; честность; доверие себе
Выработка стратегии антикризисного взаимодействия	Сотрудничество с клиентом и совместный поиск решения проблемной ситуации	Интеллектуальные и эмоциональные ресурсы, необходимые для решения проблемы, опора на опыт
<i>Поведенческий компонент</i>		
Оценка эмоционального состояния	Эмпатийное слушание; антикризисное воздействие	Оценка своего состояния, рефлексия общения
Оценка динамики когнитивных процессов	Выбор интенсивности антикризисного взаимодействия, регуляция состояния	Личностные ресурсы, связанные с выбором адекватных стратегий адаптации, опора на положительный опыт
Оценка вербальных и паралингвистических паттернов	Подведение к разрешению кризисной ситуации, анализ и обобщение контакта	Обретение равновесного состояния; переход в посткризисную фазу

*Заключение.* Модель психологического консультирования по телефону на основе ресурсного подхода опирается на основные психологические ресурсы психолога и абонента, которые представляют собой совокупность индивидуально-психологических и личностных характеристик, образующих мотивационный, эмоциональный и поведенческий компоненты, выполняющих дифференцирующую, адаптирующую и развивающую функции, влияющие на эффективность помощи. Стрессоустойчивость, мотивация, ценности выступают ведущими индивидуально-психологическими и личностными

характеристиками, представляющими собой ресурсы, способствующие нахождению решения в сложной жизненной ситуации.

1. *Бадхен А. А.* Мастерство психологического консультирования. М. : Речь, 2014. 368 с.
2. *Мэй Р.* Искусство психологического консультирования. М. : Ин-т общегуманитар. исслед., 2015. 224 с.
3. *Моховиков А. Н.* Телефонное консультирование. М. : Смысл, 2001. 540 с.

**В. В. Толстикова**

*Воронежский государственный университет,  
Воронеж*

## **ГРУППОВАЯ НАДЕЖНОСТЬ ОПЕРАТИВНЫХ СМЕН АЭС В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ИЗОЛЯЦИИ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19**

*Ключевые слова:* оперативная смена АЭС, групповая надежность, компоненты групповой надежности

*Введение.* Пандемия коронавирусной инфекции серьезно повлияла на все сферы жизни: социально-экономическую, политическую, культурную, профессиональную. Изменилась работа большинства предприятий, организаций, учреждений, в том числе атомных электростанций (АЭС). Хотя производство электрической и тепловой энергии не останавливалось ни на минуту и все блоки АЭС работали в штатном режиме, труд работников пришлось организовать иначе. Большая часть административного и офисного персонала перешла на удаленный формат работы. Оперативный же персонал, играющий решающую роль в обеспечении безопасной работы АЭС, вынужден был «жить по-другому». Эта категория сотрудников несколько месяцев находилась в почти постоянной изоляции от семьи, дома и той части жизни, которая не связана с работой.