

## **Аннотация на русском языке:**

В исследовании изучались различия и особенностей очного и заочного консультирования, а так же консультирования заочных постоянных и первичных абонентов службы экстренной психологической помощи. Всего в исследовании приняли участие 18 клиентов службы экстренной психологической помощи – 9 постоянных клиентов и 9 первичных; 6 консультантов службы экстренной психологической помощи; 9 первичных клиентов очной консультации; 3 гештальт – терапевта. Исследование было проведено методом дискурс анализа транскриптов. В связи с большой разницей в подходах дискурс анализа была создана компиляция из различных положений нескольких подходов: объем высказываний консультанта/клиента (Конверсионный анализ – Х. Сакс; Дж. Антаки); интервенции (поощрение, повторение, отражение, обобщение) (А.Н.Моховиков «Телефонное консультирование»); Особенности представления материала клиентом - количество эмоционально окрашенных слов (чувства, эмоции) (Теория речевых актов Дж. Остин, Дж. Сёрль); темы переформулированного запроса (Позиционная теория Р. Харре). Для обработки эмпирических данных применялись следующие виды статистического анализа: одномерный дисперсионный анализ по сравнению средних значений; корреляционный анализ(по не параметрическим данным) по критерию Спирмена; анализ содержания текста.

По результатам исследования было обнаружено, что интенсивность очного консультирования первичных абонентов выше по сравнению с первичными и постоянными абонентами службы Телефон доверия. Это выражено: интенсивностью интервенций консультанта, объемом высказываний консультанта и клиента, количеством эмоционально наполненных слов.

Первичные запросы клиентов во всех группах (первичные заочные, постоянные заочные, первичные очные) различны. Переформулированные запросы схожи в группах очной консультации и первичной заочной.

## **Summary in English:**

The study examined the differences and characteristics of full-time and part-time counseling, as well as counseling and permanent part-time primary subscribers emergency psychological assistance. A total of 18 clients attended the emergency psychological help - 9 regulars and 9 primary, 6 consultants emergency psychological care; 9 primary customer of internal consultation, and 3 gestalt - the therapist. The study was conducted by discourse analysis of transcripts. Due to the large difference in the approaches of discourse analysis was created a compilation of the various provisions of several approaches: the volume of speech consultant / client (Konversatsionny Analysis - H. Sachs, J. Antaki), intervention (promotion, repetition, reflection, generalization) (AN . Mokhovikov "Telephone counseling"), Features of presentation by the client - the number of emotive words (feelings, emotions) (theory of speech acts, J. Austin, J. Searle); topic reformulated query (Positional theory R. Harre). For the processing of empirical data the following methods of statistical analysis: one-dimensional analysis of variance compared the mean values, correlation analysis (by not parametriceskim data) by Spearman, analysis of the content of the text.

The study found that the intensity of the full-time subscriber advising primary higher compared to the primary and the permanent subscribers of the service hotline. This is expressed as: the intensity of intervention counselor, consultant and statements of the client, the number of emotionally filled words.

Primary customer inquiries in all groups (primary correspondence, permanent part-time, full-time primary) are different. Reformulated queries are similar in the groups of internal consultation and initial correspondence.