

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы»

Кризисное консультирование

Ассистент кафедры ОиК психологии
Суютина Алена Сергеевна

г. Санкт-Петербург 2023

Структура

- Основная терминология.
- Типология кризисных ситуаций.
- Фазы кризиса.
- Принципы кризисной интервенции.
- Основы первой до психологической помощи.
- Правила для сотрудников спасательных служб
- Техника работы с двигательным возбуждением в кризисной ситуации.
- Социальная помощь в кризисной ситуации.
- Заключение.
- Список источников.

Актуальность

- Проблема кризисного состояния человека сейчас остро стоит на повестке дня, так как в наше время практически все сталкиваются с этим явлением.
- В наше время наблюдается катастрофический рост поведенческих и стрессовых расстройств. У детей, подростков и пожилых людей предрасположенность к кризисным состояниям очень велика, так как для этих возрастных периодов, характерны срывы психологического направления.

- **Кризисное состояние** — это внутреннее состояние человека, реагирующего на стресс, когда все другие нормальные способы, позволяющие справиться с ситуацией, не помогают.
- *Психологический кризис* — это выраженное нарушение внутреннего равновесия человека, которое требует разрешения. Это ситуация, при которой требуются немедленные действия извне при участии кого-либо для того, чтобы предотвратить возможность нанесения себе вреда или даже смерти.

Есть различные типологии, среди которых ряд авторов, в том числе В. Г. Ромек, В. А. Конторович , И. М. Пономарева , Ф. Рупперт и другие.

Выделяют нормативные и ненормативные кризисы.



Кризисная ситуация

Кризисная ситуация — это ситуация, выходящая за рамки обычного опыта, то есть к ней нет готовых адаптивных стереотипов поведения. Такая ситуация вызывает потрясение человека и изменение его привычной картины мира.

Выделяют два типа кризисных ситуаций: экстремальные ситуации (природные бедствия, техногенные катастрофы, различные виды насилия, в том числе терроризм и пр.) и ситуации утраты близкого

Предрасположенность и группа риска

- Предрасположенность к кризисным состояниям особенно велика у детей, подростков и лиц старшего возраста. Для этих возрастных периодов характерны возрастные и личностные кризисы итд.
- К группе риска по развитию кризисных состояний также относятся люди с физическим истощением, имеющие психотравму, пережившие тяжелую потерю.

- Кризисная ситуация – травмирующая ситуация.
- Травма разрушает привычную картину мира личности, затрагивая такие ее базовые иллюзии, как иллюзию бессмертия, справедливости и простоты устройства мира.
- Иллюзия собственного бессмертия постепенно формируется у ребенка в процессе освоения окружающего мира, как психологическая защита.
- Как отмечает Е. М. Черепанова, у ребенка отсутствуют полутона и диалектика мировосприятия, весь мир для него как бы поделен на две противоположные части.
- Понятно, что его родные и близкие, в том числе он сам — это добро, а те, кто выступает против них, — это зло. Так еще в детстве мир ребенка делится на «наших» и «не наших». Экстремальная ситуация разрушает и эту иллюзию, поэтому после нее у людей, как правило, возникают чувства беспомощности, незащищенности, стыда, вины и страха

Выход из кризиса

- Любой кризис- предполагает- **два выхода**: либо человек может восстановить прерванную кризисом жизнь, возродить ее, либо жизнь перерождается и человек перерождается, становится совершенно иным, и в этой иной жизни он ставит перед собой иные цели и ищет новые способы их достижения.
- В благоприятном случае кризис выводит человека на **новый уровень** личностного развития.

Каждый кризис имеет свое течение, начало и основные фазы. Дж. Каплан описал четыре последовательные стадии кризиса

1. *стадия*. Первичный рост напряжения, при котором стимулируются обычные, привычные способы решения проблемы.
2. *стадия*. Дальнейший рост напряжения в условиях, когда эти способы оказываются безрезультатными.
3. *стадия*. Еще большее увеличение напряжения, требующее мобилизации внешних и внутренних источников сил.
4. *стадия*. Если все оказывается тщетно, наступает стадия, характеризующаяся повышением тревоги и депрессии, чувством беспомощности, безнадежности и в конечном случае дезорганизации личности.

- По мнению Ф.Е. Василюка в состоянии кризиса меняется эмоциональная сфера человека. Человек может испытывать одно из трех доминирующих чувств; депрессию, деструктивное чувство или одиночество.
- *Депрессивная реакция* проявляется в таких чувствах, как апатия, равнодушие, разочарование, усталость, тоска, подавленность, безразличие.
- К *деструктивным чувствам* относится раздражительность, злость, обида, агрессия, ненависть, досада, упрямство, придирчивость, мнительность, зависть.
- *Одиночество* выражается в таких переживаниях, как чувство ненужности, непонимания, тупика, безнадежности, пустоты рядом.

Признаки по которым мы можем определить начало приближающегося кризиса. (По мнению А.А Осиповой)

- 1.Наличие проблемы, которая создает дискомфорт, распространяющийся на многие сферы жизни. Например, напряженные отношения на работе, повторяющиеся мысли продолжают крутиться в голове и дома, на отдыхе, при встрече с друзьями.
- 2. Психическое состояние начинает влиять на физиологию, теряется аппетит, сон, то, что раньше доставляло радость, совершенно перестает приносить удовольствие.
- 3.Далее, изменяются в худшую сторону отношения с окружающими.
- 4.Начинает раздражать то, на что раньше совершенно не обращали внимание. Возникает ощущение, что нас не понимают и назло нам что-то делают.
- 5.Возникает стойкое ощущение, что какая-то наша особенность, стиль общения, реакция на замечания, восприятие критики мешает продвижению вперед ,мешает как карьерному росту, так и личностному совершенствованию.

Р. А. Ахмеров выделяет три типа биографических кризисов: кризис иереализованности, кризис опустошенности, кризис бесперспективности.

- *Кризис нереализованности*

- возникает, когда по тем или иным причинам человек слабо представляет связи событий своей жизни. Возникают переживания, что «вот, моя жизненная программа не выполнена», «жизнь не удалась», «не повезло». Человек не видит или недооценивает свои достижения или успехи, в своем прошлом не видит достаточно существенных событий, полезных с точки зрения настоящего и предстоящего. Одной из причин такого рода кризиса может быть новая социальная среда, глобальная смена места жительства итд.

Кризис опустошенности

- Возникает в ситуациях, когда в субъективной картине жизненного пути слабо представлены связи, ведущие от прошлого в настоящее и будущее.
- Несмотря на то что человек осознает наличие у себя к данному времени важных, значимых достижений, у него доминирует переживание, что он уже «прочитанная книга», что у него нет сил и нет заметных привлекательных целей в будущем, а тогда зачем жить?
- Одной из причин такого состояния может служить некоторая усталость после длительного периода самозабвенной и упорной работы, штурма вершины в жизни и профессии. В этом случае оправданы передышка, отдых от утомившего образа жизни и бурной деятельности.
- Другой вариант наблюдается при резкой смене социальной или жизненной ситуации, когда у человека возникает ощущение неопределенности, непредсказуемости будущего, когда «не знаешь, за что ухватиться».

Кризис бесперспективности

- возникает в ситуациях, когда по тем или иным причинам в сознании слабо представлены проекты, планы, мечты о будущем. Дело здесь не в самой по себе неопределенности будущего, оно может быть вполне определенным — гарантированная скука, безнадежный застой, отсутствие перспектив профессионального роста, — а в переживаниях, обозначаемых словами типа «впереди мне ничего не светит».
- У человека есть и достижения, и ценные личные качества, но он затрудняется в построении новых жизненных программ, не видит для себя путей самореализации в новых возможных ролях.
- Реальным показателем наличия такого кризиса является то, что затянувшееся переживание закономерно вызывает отклонения в телесном здоровье.

Принципы кризисной интервенции

- Кризисная интервенция, или кризисное вмешательство, — это социальная и психологическая экстренная помощь, которая оказывается пострадавшему.
- Выделяют следующие принципы :
 - • эмпатический контакт;
 - • безотлагательность;
 - • высокий уровень активности консультанта;
 - • психологическая поддержка;
 - • уважение клиента;
 - • ограничение целей;
 - • интервенция в поверхностные слои сознания;
 - • формирование доступа к ресурсам личности.

1.Эмпатический контакт.

Контакт — это такой уровень безопасности, принятия и доверия во взаимодействии клиента и консультанта, который позволяет клиенту выразить то, что его беспокоит, это сопереживание и понимание состояния другого. Эмпатический контакт, по мнению многих специалистов в области кризисной терапии, представляет собой важнейшее условие кризисной помощи.

2. Безотлагательность.

Кризисное вмешательство характеризуется безотлагательностью, предельной срочностью. Если при обычных ситуациях психологическая помощь может быть оказана спустя несколько часов и даже дней после запроса на психологическую консультацию, то при кризисной ситуации психологическая помощь оказывается незамедлительно. Например, при аварии или иной техногенной катастрофе помощь медиков и психологов может быть оказана прямо на месте происшествия

3.Высокий уровень активности консультанта.

При кризисной ситуации, когда клиент находится в состоянии шока, потрясения, консультант первое время (в течение одной – двух встреч) может проявлять большую активность. Консультанту целесообразно проявлять максимальную активность в установлении контакта с человеком, переживающим кризис, и в сборе информации, чтобы как можно скорее оценить ситуацию и совместно с клиентом наметить план действий.

4. Психологическая поддержка.

При работе по преодолению кризиса консультант (доброволец, психолог, психотерапевт) в первую очередь обеспечивает клиенту поддержку. Психологическая поддержка является важным ресурсом для человека, переживающего кризисную ситуацию.

5. Уважение клиента.

- Уважение является базовой потребностью любого человека. Особенно нуждается в нем человек, переживающий кризис, то есть испытывающий чувства беспомощности, вины, стыда, душевной боли. Это предполагает отношение к клиенту как к вполне компетентному, независимому, взрослому человеку, стремящемуся обрести уверенность в себе, способному если не в данный момент, то очень скоро сделать самостоятельный выбор.

■ 6. Ограничение целей.

- Ближайшая цель кризисной интервенции — предотвращение катастрофических последствий. Основные цели — нормализация эмоционального состояния, восстановление психологического равновесия человека и его обучение пользоваться адаптивными способами преодоления кризиса.

7. Интервенция в поверхностные слои сознания.

- В ситуации кризиса консультанту рекомендуется сосредоточить свое внимание на самых простых, на первый взгляд, но актуальных задачах, решение которых поможет нормализовать эмоциональное состояние клиента, обеспечить его безопасность. Кризисная помощь должна быть реалистичной и целенаправленной, поэтому ее общая стратегия может быть построена по типу обучения стратегии решения проблем.

8. Формирование доступа к ресурсам личности.

- Для человека в кризисном состоянии характерно так называемое «туннельное сознание», когда он сфокусирован на негативных переживаниях. В таком состоянии человек, как правило, не замечает тех возможностей, которые имеет. Поэтому важной задачей кризисного психолога является формирование доступа клиента к своим ресурсам.

Рассмотрим «внешние» и «внутренние» ресурсы.

- **«Внешние» ресурсы** — это возможности и ценности, относящиеся не к самому человеку, а к окружающим его лицам и среде. В первую очередь это социальное окружение — родные, близкие, друзья. Ресурсом для личности являются его основные и вспомогательные виды деятельности: учеба, работа, хобби и пр.
- Чрезвычайно ресурсным в кризисном состоянии является взаимодействие с природой и домашними животными, с произведениями искусства (музыкотерапия, библиотерапия, кинотерапия и др.)

- «Внутренние» ресурсы.
- Это возможности и ценности самого человека. Это его здоровье, способности, характер, воля, переживания, знания, умения и все иные ценности, которыми обладает личность.
- Как уже отмечалось, для кризисного состояния характерно переживание чувства беспомощности, потери дееспособности. Поэтому так важно вернуть личности ее внутренние силы.
- Для достижения этой цели рекомендуется очень тактично, аккуратно расспрашивать человека о тех сторонах его личности, которые представляют для него ценность.
- Таким образом, человек, называя и анализируя свои значимые качества, как будто вновь обретает их.

Основы первой до психологической помощи

- 1. Не работайте с чувствами. Не время спрашивать о чувствах и выражать их, это будет потом и не с вами. Раскачивание лодки приведет к ухудшению состояния человека. Провокация на плач – тоже нет.
- 2. Позаботьтесь о безопасности – своей и человека – от внешней угрозы. Если пострадавший очень агрессивен (это одна из реакций шока), и вы опасаетесь за себя – найдите другого человека, кому помочь.
- 3. Найти свою устойчивость, замедлится. Ваша задача – говорить четко, медленно, с паузами. Короткими предложениями. Без лишних умных слов. Не махать руками. Стоять спокойно. Быть мягким и директивным. Вы – сейчас опора для него.

- 4. Ваша устойчивость – это ваше тело. Стопы, ось позвоночника, смягченный живот – по возможности. Дыхание – ровное.
- 5. Не вступать в споры с человеком. Он может говорить разное, то, что не совпадает с вашим мировоззрением. Кричать и ругаться. Не спорьте и не обсуждайте, не критикуйте. Идите четко по шагам.
- 6. Не пытайтесь уговорить человека "успокоиться и перестать" – у вас или не получится, или будет ухудшение и развитие ПТСР.

Важно избегать

- Нельзя говорить: на все воля Божья; мне знакомы ваши чувства;
- благодарите Бога, что у вас есть еще дети; Бог выбирает лучших;
- Мне очень жаль, позвоните мне , если что-то понадобится;

**Правила для сотрудников спасательных служб (из книги
«Психологическая помощь в кризисных ситуациях» И.Г.
Малкина –Пых)**


- 1. Дайте знать пострадавшему, что вы рядом и что уже принимаются меры по спасению. Пострадавший должен чувствовать, что в создавшейся ситуации он не одинок. Подойдите к пострадавшему и скажите, например: «Я останусь с вами, пока не приедет «Скорая помощь». Пострадавший также должен быть проинформирован о том, что сейчас происходит: «Скорая помощь» уже в пути».[3]**
- 2. Постарайтесь избавить пострадавшего от посторонних взглядов. Любопытные взгляды очень неприятны человеку в кризисной ситуации. Если зеваки не уходят, дайте им какое-либо поручение, например, отогнать любопытных от места происшествия.**

- 3. **Осторожно устанавливайте телесный контакт.** Легкий телесный контакт обычно успокаивает пострадавших. Поэтому возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Даже оказывая медицинскую помощь, старайтесь находиться на одном уровне с пострадавшим.
- 4. **Говорите и слушайте.** Внимательно слушайте, не перебивайте, будьте терпеливы, выполняя свои обязанности. Говорите и сами, желательно спокойным тоном, даже если пострадавший теряет сознание. Не проявляйте нервозности. Избегайте упреков. Спросите пострадавшего: «Могу ли я что-либо для вас сделать?» Если вы испытываете чувство сострадания, не стесняйтесь об этом сказать.

Правила первой психологической помощи для психологов:

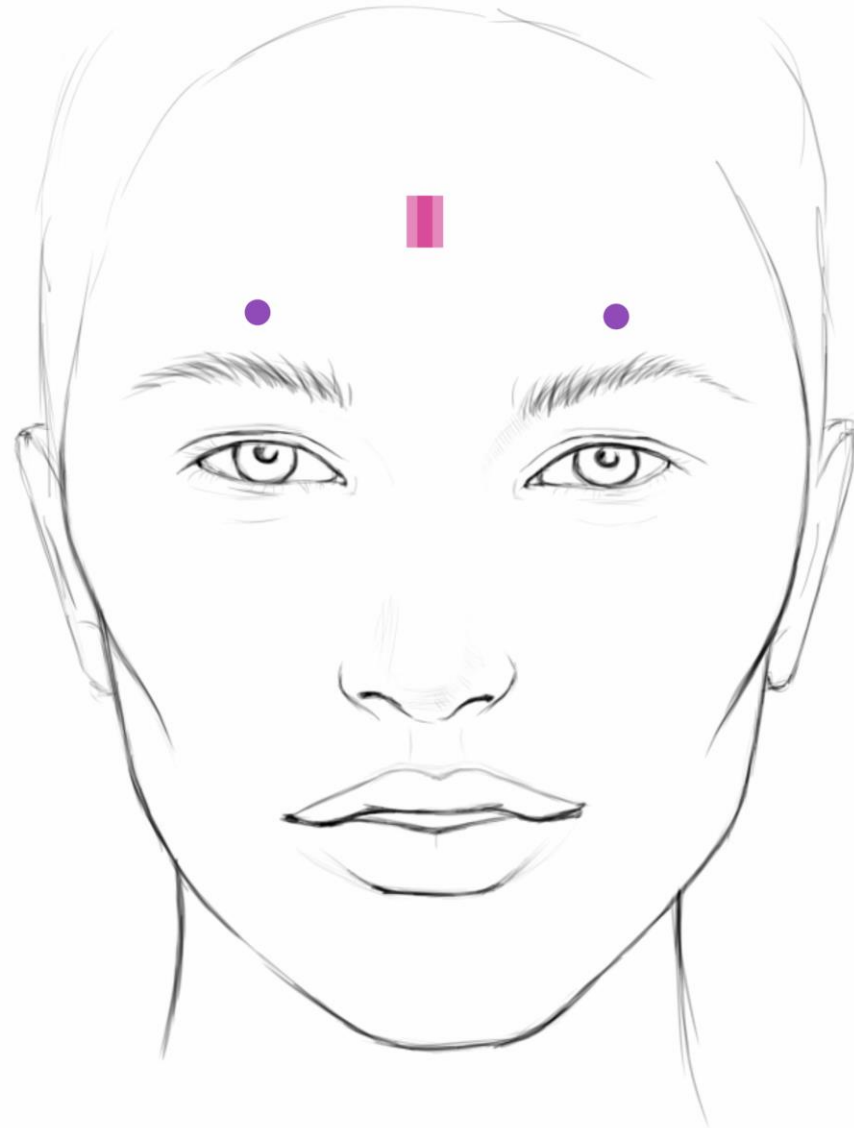
1. В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Это нормально. Оптимальным является средний уровень возбуждения. Сразу скажите человеку, что вы ожидаете от терапии и как долго продлится работа над проблемой. Надежда на успех лучше, чем страх неуспеха.
2. Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (помимо психологической) требуется, кто из пострадавших в наибольшей степени нуждается в помощи.
3. Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Скажите пострадавшим, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.

- 4. Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Не поворачивайтесь к пострадавшему спиной.
- 5. Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае.
- 6. Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о вашей квалификации и опыте.
- 7. Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте это, чтобы он убедился в собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля.
- 8. Дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его активно, будьте внимательны к его чувствам и мыслям. Пересказывайте позитивное.

- 
9. Скажите пострадавшему, что вы останетесь с ним. При расставании найдите себе заместителя и проинструктируйте его о том, что нужно делать с пострадавшим.
 10. Привлекайте людей из ближайшего окружения пострадавшего для оказания помощи. Инструктируйте их и давайте им простые поручения. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины.
 11. Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Давайте любопытным конкретные задания.
 12. Стресс может оказать негативное влияние и на психолога. Возникающее в ходе такой работы напряжение имеет смысл снимать с помощью релаксационных упражнений и профессиональной супервизии.

Одна из техник работы с двигательным возбуждением в кризисной ситуации.

- Подушечками указательных пальцев двух рук, делаем легкие вдавливающие движения на сантиметр выше , над центральной точкой каждой брови. Легко нажимаем 8 раз , как бы вдавливая и делаем паузу 1-2 секунды между следующим нажатием. После 8 надавливаний делаем паузу, сверяем свои ощущения. Можно делать до 10 подходов.
- Далее большой палец правой руки ставим на точку третьего глаза, находиться на 5 см выше середины переносицы. И легко надавливаем как бы приподнимая вверх . Делаем медленно найдите приятный для вас темп. Делаем десять нажимов и отдыхаем, затем повторяем.



Социальная помощь в кризисной ситуации

- Глубина и травматичность воздействия кризисной ситуации на личность ребенка и взрослого требуют оказания комплекса социально-психологической, медико-психологической, юридической и других видов помощи, в том числе с участием и поддержкой правоохранительных органов.
- В систему социальных служб входят следующие учреждения:
 - 1) центры социального обслуживания населения;
 - 2) комплексные центры социального обслуживания населения;
 - 3) территориальные центры социальной помощи семье и детям;
 - 4) социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;
 - 5) центры помощи детям, оставшимся без попечительства родителей;
 - 6) социальные приюты для детей и подростков;
 - 7) центры психолого-педагогической помощи населению;
 - 8) центры экстренной психологической помощи по телефону;

- 9) центры реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья;
 - 10) дома ночного пребывания;
 - 11) специализированные дома для одиноких престарелых;
 - 12) геронтологические центры;
 - 13) иные учреждения, предоставляющие социальные услуги.
-
- Изучение воздействия на человека различных кризисных ситуаций — утраты, насилия, личного кризиса, риска суицидального поведения — показал, что они требуют от специалистов оказания высококвалифицированной психологической помощи.
 - Причем помощи с обязательным учетом специфики как самой кризисной ситуации, так и того этапа переживания кризисной ситуации, на котором находится пострадавший.

Заключение

- В заключении хочется обратить внимание на факт принятия на уровне государства законов и положений об оказании социально-психологической помощи населению и организации различных учреждений социального обслуживания населения, в том числе центров психолого-педагогической помощи, кризисных центров для детей и подростков, кризисных центров для женщин и мужчин, телефонной службы экстренной психологической помощи населению.
- А также постоянное развитие государственных и негосударственных центров и различных проектов.

Список использованной литературы

- Василюк Ф. Пережить горе // Альтер Эго. Психологический журнал. — 2001. — № 2. — С. 5–10.
- Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. — М.: Эксмо, 2010.
- Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование. Работа с кризисными и проблемными ситуациями. — М.: Смысл, 2010.
- Осипова А. А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. — Ростов-на-Дону, 2005.
- Пономарева И. М. Психологическая помощь при экстремальных ситуациях: учебно-метод. пособие — СПб.: СПбГИПСР, 2014



Благодарю за внимание