



# **Алгоритм сопровождения человека в кризисной ситуации**

МКУ ДПО «ГЦОИЗ «МАГИСТР»

ТЕЛЕФОН: (383) 222 26 16, 349 59 63. E-MAIL:

MAGISTR@MAGISTR54.RU

Этот алгоритм изначально разработан для психологов при работе с клиентами. Адаптирован для использования любого человека, рядом с которым близкий человек оказался в трудной кризисной ситуации (*далее - сопровождающий*). Алгоритм подойдет родителям и педагогам в помощи детям, педагогам в помощи родителям, социальным педагогам, психологам в помощи педагогам и т.д.

## ***Основные правила кризисной помощи***

**1. Не спешите.** Переживание – это процесс, происходящий во времени, часто весьма длительный процесс. Человек, находящийся в кризисной ситуации (*далее – человек в кризисе*), переполнен множеством чувств, мыслей, воспоминаний. Необходимо время, чтобы человек принял, пережил и интегрировал – «вобрал в себя» – свой собственный опыт. Часто сопровождающему кажется, что ситуация требует быстрого вмешательства и активных действий. Однако нужно сбавить темп. Эта задача осложняется тем, что обратившийся человек сам находится в суетливом настроении и требует активных действий. В таком случае важно говорить с человеком про процесс переживания и как он устроен, если это необходимо.

**2. Обращайте внимание на внутренний опыт.** Часто, описывая ситуацию, человек в кризисе не заостряет внимание на том, что он переживает, чувствует, ощущает в тот или иной момент, он просто рассказывает "сценарий", схему событий. Задача сопровождающий "замедлить" ход событий и раскрыть психологическое содержание, их наполняющее, – чувства и желания, появляющиеся и сменяющие друг друга на протяжении всей ситуации, возникающие физические ощущения, отношение к происходящему (поступкам действующих лиц, собственному поведению, собственному положению и т.д.) в каждый момент ситуации.

Сопровождающий может задавать прямые открытые вопросы: "Что вы почувствовали в тот, момент, когда он это сказал?", "Как вы относитесь к тому, что произошло?", однако часто предпочтительнее использовать более мягкие способы, например, техники вербализации в виде закрытых вопросов "Наверно в этот момент вам стало не по себе", "Я думаю, очень обидно слышать такие вещи".

Кроме этого, вопросы можно разделить на две группы. Первая группа включает вопросы, которые направлены на выяснение содержания: "Как вы себя чувствовали?", "Что вы ощущали?", "Какие чувства вы испытывали?" и т.д. и способствуют сохранению человека в "режиме переживания". Другая группа включает вопросы, которые предназначены в основном для поиска причинно-следственных связей, а потому отвлекают человека от переживания своего чувственного опыта в пользу рационализации: "Почему вы обиделись на него", "Зачем вам это нужно?".

Задавая "причинные вопросы" мы перескакиваем через этап переживания чувств на этап поиска смысла, что приводит к неполноценным результатам.

**3. Идите туда, где боль.** "Разговор о чувствах" обычно сопровождается тем или иным внешним выражением этих чувств: человек может начать плакать, злиться и пр. Иногда сопровождающий старается не говорить на болезненные темы, чтобы не вызвать эти реакции. В житейских представлениях о психологической помощи существует мнение, что в кризисной ситуации не надо причинять дополнительную боль, а напротив – успокаивать человека. Однако в психологическом консультировании существует принцип, согласно которому сопровождающий находит эти болезненные области и помогает человеку в кризисе их вербализовать (облечь в слова, проговорить). Это приводит к действительному эмоциональному освобождению, а не временной остановке. Это приводит к полному проживанию ситуации, и предотвращению затягивания кризисного состояния.

**4. Говорите на запретные темы.** Существует множество тем, считающихся "запретными" и "маргинальными". В социуме не поощряются, например, разговоры о смерти, насилии, тяжелых заболеваниях. Также подвержена моральному осуждению тема самоубийства. Социально неприемлемыми являются некоторые желания и чувства, связанные, например, с агрессией, обидой, завистью, сексуальными потребностями и др. Нужно говорить на эти темы, разрешить человеку в кризисе говорить и об этом, когда это необходимо для успешного проживания кризиса. При этом умение говорить на "запретные темы" означает не только то, что слушатель психологически готов поддержать разговор, если человек в кризисе затрагивает какую-либо "запретную тему", – очень важно, чтобы сопровождающий сам мог начинать этот трудный разговор, поскольку человек в кризисе на это может никогда не решиться.

Избегание сопровождающим "запретных тем" может быть связано, во-первых, с психологической неготовностью обсуждать и даже размышлять на эти темы, а во-вторых – с представлением о том, что сосредоточение внимания на этих темах усугубит состояние собеседника. Однако практика кризисного консультирования показывает, что если сопровождающий будет открыто и свободно говорить о том, что есть, даже если это какая-то "негативная" тематика, то он не сделает хуже, напротив, он сделает лучше, поскольку он поможет человеку выйти из состояния замкнутости, в которое он себя загоняет из-за страха быть непонятым и отвергнутым. В то же время, если слушатель избегает говорить на "маргинальные темы", то он не обязательно делает что-то плохое, просто он уходит от такого шанса в данный момент.

**5. Не спорьте, не переубеждайте, не манипулируйте.** Принятие – вот ключевое слово настоящего правила. Принятие заключается в том, что сопровождающий предоставляет человеку, пришедшему к нему на ряд прав:

- право на любые чувства и желания;
- право на свое мировоззрение;
- право на выбор собственной судьбы.

В связи с этим споры, убеждения типа "Что такое хорошо, и что такое плохо", а также попытки оградить человека в кризисе от неправильного поведения, "спасение", отвлечение и т.д. – неуместны, так как свидетельствуют о том, что сопровождающий не принимает ни эмоциональной реакции собеседника, ни его представления о мире и своем месте в этом мире и, вообще, старается повести его по пути, который кажется для сопровождающего, более благоприятным для другого человека.

**6. Будьте искренним, предоставляй обратную связь.** Успех кризисной помощи зависит от того, насколько будет создана атмосфера, соответствующая ситуации "человек – человек". Это означает, что сопровождающий проявляет свое человеческое отношение к собеседнику и его ситуации. Иногда сопровождающему может быть трудно это сделать по ряду причин:

- он чувствует моральную и профессиональную ответственность за эмоциональное состояние собеседника;
- боится остаться обнаженным со своими слабостями, неуверенностью, боязнью, беспомощностью;
- не имеет профессиональных навыков предоставления обратной связи.

О том какими способами можно справиться с данной ситуацией будет говориться далее.

### ***Основные принципы кризисной психологической помощи***

**1. Эмпатический контакт.** Под эмпатией понимается способность сопереживать, чувствовать то, что чувствует другой человек, видеть мир его глазами. Эмпатия не допускает формального отношения к человеку. Развитие эмпатии предполагает возможность выйти за пределы традиционных взаимоотношений и проникнуть в глубину человеческого страдания. Когда эмпатия объединяется с искренним стремлением усилить веру человека в кризисе в себя, в свои собственные возможности, возникают изменения.

2. *Слушание, понимание, поддержка.* Одна из основных задач в данный период – это больше слушать человека, чем говорить. Ему важно выговориться о ситуации, важно, чтобы кто-то был рядом, важно чувствовать поддержку, и не оставаться с этой ситуацией в одиночку. А также относится ко всем его высказываниям и состояниям как к нормальной реакции на трудную ситуацию жизни.

3. *Уважение.* Человек, переживающий кризис, воспринимается как знающий, вполне компетентный, независимый, стремящийся обрести уверенность в себе, сделать самостоятельный выбор.

4. *Объективность и реалистичность.* Прежде чем оказывать какую-либо помощь, важно понять структуру кризисной ситуации, определить потребности обращающегося за помощью. То есть опираться на то, в какой кризисной ситуации человек находится и от этого определять структуру помощи.

5. *Экологичность.* Оказывая помощь, важно помнить принцип «не навреди». Тщательно выбирать техники и приемы кризисной работы, не провоцируя и не усиливая тяжести состояния. Оказывая кризисную помощь, также важно не просто придерживаться схемы помощи. Не только разобраться в психологических проблемах человека в кризисе, но и оценить его потенциал прежде, чем применять ту или иную методику работы.

6. *Активность.* Проявлять активность в установлении контакта с человеком, переживающим кризис. Важно обнаружить тот способ и уровень контакта, который ему доступен.

7. *Ограничение целей.* Ближайшая цель кризисной психологической помощи – предотвращение катастрофических последствий. Поэтому важно поддержать восстановление психологического равновесия человека в кризисе.

8. *Комплексная помощь.* Кроме того, важно помнить, что кризисная помощь представляет собой частичный вклад в восстановление психического здоровья человека в кризисе. В связи с этим, необходимо взаимодействовать с другими помогающими специалистами, учитывая их вклад.

9. *Ориентация на личностный рост и развитие.* Кризисное состояние должно рассматриваться не как болезнь, а как нормальная реакция на ненормальные обстоятельства. Кризис – это процесс личностного развития, в том случае, если он будет преодолен с наибольшим количеством успешных попыток совладания с ситуацией, то личность перейдет на качественно новую ступень. Следовательно,

реабилитационную работу следует рассматривать как помощь процессу личностного развития, а не как лечение.

*Общие рекомендации по оказанию срочной помощи пострадавшим в зависимости от их реакции представлены в таблице 1.*

**Таблица 1**

**Рекомендации сотруднику по оказанию психологической помощи**

Рекомендации	Вид реакции	
	активная ↔ пассивная	
Поддержка, внимание, беседа о произошедшем	Страх, беспокойство, многословные рассказы о случившемся, лихорадочная активность	Замешательство, слезы, потливость, дрожь, боли, печаль, сильная усталость
Личный контакт, разговорить человека, предложить еду/питье, физическая поддержка	Активный, деловой, громкая речь, беготня, смена занятия, раздражительность	Молчаливость, продолжительная раздраженность, снижение деятельности, частичная отключенность, замкнутость
Личное внимание, краткая информация, физическая близость, иногда изоляция, но не в одиночестве. Лекарства по предписанию врача	Гиперактивность, бесцельная беготня, обвинения, умножение слухов, страшные рассказы, бессонниц	Выражение пустоты, недоумение во взгляде, физическая замкнутость, апатия, сон как вид бегства

**Принятие**

Одно из главных терапевтических условий - это испытывать и демонстрировать принятие собеседника. В контексте консультирования слово "принятие" означает "безусловное позитивное внимание к собеседнику", цель которого – создание атмосферы безопасности. Принятие также можно определить, как *уважение права* собеседника на его собственные чувства, мысли, поведение, взгляд на мир. Принятие также имеет характер отношения к чувствам, желаниям и поступкам человека как к *естественным* в данной кризисной ситуации для него, для его индивидуальности. Поэтому демонстрируя свое принятие собеседника, сопровождающий говорит о *естественности чувств*, которые испытывает человек, об их *приемлемости и адекватности*:

«Это не патология, а нормальная реакция на ненормальные обстоятельства».

Этим самым он нейтрализует переживания по поводу переживаний и разрывает замкнутый круг "чувства – метачувства". В результате человек принимает то, что с ним происходит, то есть позволяет себе испытывать чувства, говорить о них, переживать и осознавать их.

Таблица 2

**Фразы принятия и определения чувств пострадавшего**

Фразы принятия чувств пострадавшего	Фразы, описывающие "метачувства"
То, что с вами происходит – это нормально	Вам неприятно это испытывать
То, что вы испытываете – естественно	Для вас эти чувства непривычны
Ваша реакция адекватна этой ситуации	Вы не понимаете, что с вами происходит
В этих обстоятельствах – это вполне понятная реакция	То, что с вами происходит, кажется вам ненормальным
В такое ситуации – это вполне естественно	Вы подозреваете, что ваши чувства не поймут окружающие
<i>Если собеседник имеет схожий опыт:</i>	Вам было обидно, тяжело и т. д.
Я понимаю...	Это должно быть действительно тяжело/неприятно/больно и т.д.
Я представляю, как это было трудно	
Мне близко то, что вы испытываете	

**Эмпатия**

Следующее терапевтическое условие состоит в том, что слушатель испытывает и демонстрирует эмпатическое понимание собеседника. Эмпатия – это процесс существования сопровождающего в субъективной системе координат человека в кризисе. Этому процессу соответствуют следующие выражения: "встать на место другого человека", "посмотреть его глазами", "вжиться в его роль"; в других языках: "войти в кожу", "влезть в ботинки". Процесс эмпатии – это экологичный процесс, поскольку сопровождающий ничего не навязывает собеседнику, он просто пытается его понять. Эмпатическое понимание можно сравнить с экскурсией по музею или другим незнакомым местам: здесь все остается на своем месте. Попытки что-то изменить в эмоциональном состоянии собеседника означают уже не понимание, а воздействие.

*Эмпатическая позиция характеризуется следующими особенностями:*

1. Сохранение собственной позиции, наличие определенной психологической дистанции между собеседником и слушателем, отсутствие отождествления между переживаниями слушателя и собеседника, то есть не полное включение в чувства и мысли собеседника (в отличие от идентификации-полном отождествлении себя с собеседником). Такая некоторая дистанция нужна для того, чтобы сопровождающий мог оставаться в ресурсе и дальше помогать человеку в кризисе.
2. Наличие сопереживания (каким бы по знаку ни было переживание), а не просто эмоционально положительного отношения (в отличие от симпатии).
3. Динамический (а не статический) характер эмпатических отношений, глубина и качество которых зависят и от слушателя (чувствительность, умение дистанцироваться от своей позиции, жизненный и профессиональный опыт и пр.), и от собеседника (экспрессивность, владение языком), и от количества доступной слушателю информации.

К. Роджерс так писал об эмпатии: «Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но без потери ощущения «как будто». Так, ощущаешь радость или боль другого, как он их ощущает, и воспринимаешь их причины, как он их воспринимает. Но обязательно должен оставаться оттенок «как будто»: как будто это я радуюсь или огорчаюсь. Если этот оттенок исчезает, то возникает состояние идентификации».

### ***Активное слушание***

Другой важный терапевтический фактор – это "активное слушание". "Активность" слушания заключается как в активной позиции слушателя по отношению к процессу помощи и поддержки (ведение процесса беседы, осмысление получаемой информации и т.д.), так и в активизации собеседника, в частности, в поощрении его вербального самовыражения.

Внешне активное слушание выражается в так называемых техниках активного слушания (техниках вербализации, рефлексивного слушания), которые основаны на принципе информационной обратной связи, вербально выраженной в сообщениях о понимании переданной собеседником информации.



### *Основные техники активного слушания:*

- *Безмолвное слушание* – заинтересованное молчание, прерываемое короткими словами и междометиями, направленными на поощрение вербальной активности собеседника; это также паузы, дающие возможность собеседнику встретиться со своими мыслями.

- *Активное безмолвное слушание* значительно отличается от пассивного формального молчания. Безмолвное слушание – это минимальная информационная обратная связь, по которой клиент может без труда определить, слышит сопровождающий его или просто слушает.

- *Повторение* – слушатель повторяет всю фразу собеседника, конец фразы или отдельные слова («ключевые слова»), на которых хотелось бы заострить внимание.

- *Высказывание информационной обратной связи* обычно сопровождается соответствующими вводными фразами. Нагляднее всего принцип информационной обратной связи демонстрирует вводная фраза «Если я вас правильно понял... А дальше идет почти повторение того, что сказал собеседник. Таким образом, собеседник будет чувствовать, что его слушают, что с ним рядом. Если он говорит, что имел в виду что-то другое, он может вас поправить, и вы снова говорите то, что он сказал, своими словами. То есть не будет критично, если вы ошиблись в понимании собеседника.

- *Перефразирование* – пересказ смысла высказываний собеседника своими словами. Помимо общих для техник активного слушания функций (уточнение правильности понимания собеседника, активизация обсуждения, демонстрация уровня понимания собеседника и т.д.) перефразирование выполняет важную специфическую функцию: парафраза расширяет языковое пространство беседы, помогает собеседнику найти новые слова для описания своего опыта.

- *Резюмирование* – краткое повторение вышесказанного, подведение итогов. В сжатом виде слушатель повторяет основные высказанные идеи, факты, чувства клиента и пр. Подведение итогов полезно не только в конце беседы, к резюмированию необходимо периодически прибегать также во время беседы («после каждого абзаца»), поскольку оно способствует прояснению и более четкому обозначению направления беседы.

! Один из ключевых методов в работе с кризисом - *вербализация эмоционального опыта человека*, то есть обличение состояния в слова. Эмпатическое понимание и активное слушание гармонично соединяются в так называемом «эмпатическом

слушании», целью которого является вербализация эмоционального опыта человека в кризисе. Высказывание собеседником своего внутреннего опыта, а также вербализация этого опыта слушателем приводят к тому, что первый начинает глубже переживать и осознавать то, что с ним происходит, свои чувства и свое отношение к окружающим. Все это можно назвать «расширение рефлексивного поля беседы».

### *Схема помощи сопровождающего при кризисе*

1. Говорите с человеком на уровне чувств:

- Поговорите о чувствах, выражайте согласие с его правом чувствовать себя таким образом.
- Но не следует концентрироваться только на чувствах, так как человек, переживающий состояние кризиса, может не понимать, какие именно чувства он испытывает. И если слишком часто об этом говорить, это может привести к замешательству человека и расстроить его.
- Проявите сочувствие.

2. Установите проблему(ы), которая наиболее беспокоит на данный момент человека:

- После установления контакта с собеседником, необходимо начать разговор о проблеме, которая его тревожит, постараться выяснить конкретные детали и подробности проблемы.
- Уделите особое внимание последним шести неделям в жизни человека.
- Попытайтесь определить событие, которое стало причиной кризиса.

3. Объедините все сказанное о проблеме и вместе с собеседником сделайте выводы:

- Вам необходимо совместно определить центральную проблему и основные ее составляющие.

4. Уделите наибольшее внимание той части проблемы, которую вам необходимо более детально рассмотреть:

- Случались ли подобные ситуации с человеком в кризисе раньше и если да, то какие методы он использовал для совладания с ней?
- Что помогает человеку в кризисе решать проблемы?
- Что мешает решению проблемы?
- Какой вы ожидаете результат от решения проблемы?
- Возможны ли другие варианты решения проблемы, есть ли другие способы решения проблемы, не использованные раньше?

- Важность проблемы. Каковы последствия оставления проблемы без решения, и какие выгоды, возможны в случае благоприятного исхода проблемы?

### ***Этапы кризисного консультирования***

Эти этапы отражают путь, по которому проходит человек в кризисе при сопровождении сопровождающего. Этот путь далеко не всегда укладывается в рамки одной беседы, например, прохождение второй и третьей стадии может занять несколько месяцев.

*1. Принятие реакции на ситуацию.* Первым и главным результатом кризисного консультирования должно стать осознание и принятие человеком своей реакции на кризисную ситуацию. Осознание и принятие – это не следующие друг за другом этапы, это две стороны одного процесса. Если человек не принимает нечто в себе, он вытесняет это из своего сознания; и, если человек не осознает свое желание или поступок, ни о каком принятии не может быть и речи. Осознание и принятие – это граница, через которую сопровождающий помогает перешагнуть человеку, чтобы выйти из сферы привычных представлений о себе, узнать нечто новое о себе, то есть измениться.

Такой переход может произойти лишь в том случае, если человек будет уверен, что выход за эту границу не повлечет за собой неприятных последствий, например, осуждения окружающих (в частности, сопровождающего). У него должна быть некоторая гарантия, что его мысли, чувства, желания, поступки будут приняты слушающим. Поэтому принятию человеком своей реакции на ситуацию (самопринятию) обязательно предшествует принятие сопровождающего этой реакции. И если последний хочет, чтобы человек "раскрылся", он должен взять на себя ответственность за создание безопасной атмосферы. Только в этом случае человек в кризисе может полноценно и продуктивно пережить свою ситуацию.

*2. Переживание чувств.* Переживание человеком кризисной ситуации – это процесс, длящийся определенное время. Со стороны сопровождающего, ему соответствует встречный процесс – сопереживание. В слове "сопереживание" содержатся идеи соединения, перехода и проживания. Поэтому сопереживание можно определить, как эмоциональное объединение с человеком и проживание с ним определенного периода его жизни.

*Профессиональное сопереживание преследует две главные цели:*

- человек не остается в изоляции; он знает, что есть люди, которые понимают и принимают его переживания и чувства;
- человек переживает эту ситуацию правильно, с минимумом ущерба для себя, с минимумом вероятности, что впоследствии сформируется так называемый посттравматический синдром.

*Процесс сопереживания включает:*

- подробный разговор о кризисной ситуации;
- эмпатическое понимание и безусловное принятие сопровождающим эмоциональной реакции человека на кризисную ситуацию;
- вербализация сопровождающим чувств человека, его отношения к тем или иным элементам или участникам кризисной ситуации;
- оценка переживаний человека как естественных в данной ситуации;
- наблюдение и анализ собственных чувств сопровождающего и предоставление искренней обратной связи человеку в кризисе.

С одной стороны, благодаря процессу сопереживания человек не чувствует себя одиноким, а с другой стороны, обращая внимание на психический опыт человека, сопровождающий дает возможность ему, действительно, побыть наедине с собой, встретиться с собой, со своими переживаниями, со своей судьбой, ощутить свое существование в окружающем мире.

*3. Обретение смысла.* Только после осознания и принятия, выражения и переживания своего текущего психического состояния человек сможет решить (самостоятельно или вместе с сопровождающим), как ему относиться к кризисной ситуации, что ему делать и как жить дальше. Только после этого можно говорить, что человек прошел через кризисную ситуацию продуктивно, что означает:

- человек приобрел благодаря этой ситуации важный для себя личностный опыт;
- человек нашел новые личностно значимые смыслы взамен утраченных в результате кризисной ситуации.

### ***Условия успешной кризисной помощи***

- Создание в процессе оказания психологической помощи комфортной и доброжелательной атмосферы.
- Взаимоотношения между человеком в кризисе и сопровождающим должны строиться на человеческих отношениях.

- Сопровождающему следует обладать навыками: поддержание эмпатического контакта, техниками активного слушания и т.д.
- Умение сопровождающего говорить на темы, обсуждение которых обычно в обществе не поддерживается, например, вопросы смерти, физического и сексуального насилия, самоубийства и т.д.
- Принятие значимости любой кризисной ситуации, она может быть очень важна для человека в кризисе.

### ***Психодиагностика кризисных состояний***

Список некоторых методик, которые применяются для диагностики особенностей кризисного состояния.

- Психодиагностика кризисных состояний проективными методами.
- Методика «РНЖ».
- Тематический апперцептивный тест (ТАТ).
- Тест Роршаха (краткий обзор).
- Тест фрустрационных реакций С. Розенцвейга.
- Тест М. Люшера.
- Тест руки.
- Разбор психологических иллюстраций.

По материалам:

1. Белашева И. В. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний: учебное пособие. – Ставрополь: Изд-во СКФУ. – 2015. – 262 с.
2. Ромек В. Г., Конторович В. А., Крукович Е. И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях — СПб.: Речь. - 2004. - 256 с.