

АЛГОРИТМЫ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ

Кризисную ситуацию в самом общем виде можно определить как внутреннее нарушение эмоционального баланса, наступающее под влиянием угрозы, создаваемой внешними обстоятельствами.

Затяжной, хронический кризис несет в себе угрозу социальной дезадаптации, нервно-психического или психосоматического страдания. Хронизация кризиса присуща людям с выраженной акцентуацией характера, незрелым мировоззрением («мир прекрасен» — «мир ужасен»), однонаправленностью жизненных установок. Именно такие люди нуждаются в помощи в период переживания кризиса, который рассматривается не только как трудный и ответственный период жизни, но как тупик, делающий дальнейшую жизнь бессмысленной

Представленный ниже алгоритм, изначально разработанный для психологов при работе с клиентами, адаптирован для использования любого, 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 так далее.

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 так далее 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 рационализирования: «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 так далее. 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. Социально неприемлемыми являются некоторые желания и чувства, связанные, например, с агрессией, обидой, завистью и так далее. 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 – 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.

<https://magistr54.ru/wp-content/uploads/2019/11/metodicheskoe-posobie.-algoritm-soprovozhdenija-cheloveka-v-krizisnoj-situacii.pdf>

<https://students-library.com/library/questions/183-psihologia-krizisnoj-situacii>