

Тематична вебконсультація «Особливості підготовки до проведення кризового консультування фахівцем психологічної служби»

*Замазій Ю.О., методист
Центру практичної психології,
соціальної роботи та
здорового способу життя
КВНЗ «Харківська академія
неперервної освіти»*



Шановні працівники психологічної служби!

Незважаючи на складні умови воєнного стану, практичні психологи та соціальні педагоги продовжують працювати й супроводжувати освітній процес в закладах дошкільної та загальної середньої освіти м. Харкова та Харківської області. Освітній процес у воєнний час дистанційний, і працівники психологічної служби працюють переважно дистанційно, що потребує ще більше зусиль і натхнення.

Будемо сподіватися, що досвід роботи в окупації, взагалі, у воєнний час, більше не знадобиться ніколи, а буде просто черговою страшною сторінкою в історії державотворення нашої Батьківщини.

Психічне травмування у людей, що пережили надзвичайні події, має різну глибину і складність. Це залежить від багатьох факторів: вік постраждалого, ступінь причетності до надзвичайної події (свідок, учасник, постраждалий), життєвий і професійний досвід, психоемоційний статус та вміння володіти своїми емоційними станами, наявність або відсутність підтримки з боку найближчого соціального оточення.

Робота з постраждалими завжди висуває вимоги до специфічних професійних компетенцій психолога, які нам доводиться набувати та

удосконалювати. Це необхідно, насправді, не стільки для того, щоб вміти надавати екстрену допомогу, а для того, щоб вчасно виявити і попередити віддалені наслідки травматизації. Трапляється так, що вчасно не надана психологічна допомога чи підтримка призводить до вельми негативних наслідків. І давня травма, що пустила глибоке коріння, здатна відгукнутися набагато пізніше, у вигляді психосоматичних проблем, порушення розвитку особистості або міжособистісних відносин.

Хочу нагадати **завдання кризового консультування** – обговорити та узгодити з отримувачем і спрямувати його на формування навичок подолання стресу, визначення психологічних механізмів подолання наслідків кризової ситуації тощо.

Підготовкою до кризового консультування можна вважати :

1. Отримання знань та навичок проведення саме кризового консультування з розумінням його принципів, вимог до консультанта.
2. Підтримка власної психогігієни для ефективного проведення кризового консультування.

Саме на цих моментах зупинимося в цій вебконсультації.

Професійна підготовка кризового консультанта (а ним може бути не тільки психолог, а й соціальний педагог) та загальні принципи психологічного консультування:

1. *Доброзичливе і безоціночне ставлення до клієнта.* Безоціночність припускає уважний нейтралітет і спокійне ставлення до повідомлюваних фактів.
2. *Орієнтація на норми й цінності клієнта.* Важливо визначити, що значить та або інша подія для клієнта.
3. *Заборона давати поради.* Але якщо людина прийшла саме за порадою або рекомендацією, то їх можна дати. Людина вправі вислухати пораду і зробити по-своєму. Порада повинна бути затребуваною, своєчасною і доречною.
4. *Повага до особистості, анонімність і конфіденційність.*
5. *Розмежування особистих і професійних відносин.*
6. *Активізація клієнта, прийняття ним відповідальності за те, що відбувається.* У процесі консультування потрібна спільна активність і відповідальність для досягнення позитивного результату.
7. *Не нашкодь.*

Особистість ефективного консультанта

1. *Аутентичність.* Ознаки: повне усвідомлення діючого моменту; вибір способу життя в цей момент; прийняття відповідальності за свій вибір.

Аутентична людина хоче бути і є самою собою як у своїх безпосередніх реакціях, так і в цілісній поведінці.

2. *Відкритість власному досвіду.* Тобто щирість у сприйнятті власних почуттів. Витиснуті почуття стають ірраціональними, джерелом неконтрольованої поведінки.

3. *Розвиток самопізнання.* Обмежене самопізнання означає обмеження волі, а глибоке самопізнання збільшує можливість вибору в житті. Чим більше консультант знає про себе, тим краще він зрозуміє своїх клієнтів, і навпаки – чим більше консультант пізнає своїх клієнтів, тим глибше розуміє себе.

4. *Сила особистості й ідентичність.* Консультант повинен знати, хто він такий, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього важливо по суті.

5. *Толерантність до невизначеності.* Консультантові потрібна впевненість у собі в ситуаціях невизначеності, упевненість у своїй інтуїції й адекватності почуттів, переконаність у правильності прийнятих рішень і здатність ризикувати.

6. *Прийняття особистої відповідальності.* Консультант відповідає за свої дії.

7. *Глибинні відносини з іншими людьми.* Консультант зобов'язаний оцінювати людей – їхні почуття, погляди, своєрідні риси особистості, але робити це без осуду й наклеювання ярликів. Він здатний вільно виражати свої почуття перед людьми.

8. *Постановка реалістичних цілей.* Консультант повинен розуміти обмеженість своїх можливостей, повинен відмовитися від нереального прагнення стати досконалим.

9. *Емпатія.*

До кризового консультанта висуваються певні вимоги:

1. Уникати передчасних оцінок причини кризи.

2. Відрізнати справжню причину від провокуючого фактору.

Криза настає тоді, коли людина перестає бачити можливі виходи. Гостра криза обмежена в часі. Вона, так чи інакше, призводить до того чи іншого рішення або результату і зазвичай не триває більше шести тижнів. Під час кризи людина змушена відмовитися від звичних способів дії, думок і схильна до засвоєння нових установок. Криза призводить до вивільнення психічної енергії, яка будучи сфокусованою і спрямованою, може допомогти сприятливому виходу з неї; в іншому випадку хаотична буря емоцій носить руйнівний характер.

Тому робота з клієнтом в кризовому стані повинна бути зосереджена на тому, щоб «вентилувати» почуття клієнта, торкаючись подій його життя. «Вентиляція» почуттів – це не обов'язково розмова тільки про почуття. Якщо

клієнт розповідає про хвилюючі його події, вчинки, факти, даючи вихід своїм емоціям, це найбільш природний і ефективний спосіб знизити негативну напругу.

До основних же **принципів кризового консультування** відносяться:

- емпатійний контакт;
- невідкладність, короткостроковість зустрічі ;
- високий рівень активності консультанта;
- інтенсивна ситуативна підтримка.
- повага клієнта;
- обмеження цілей консультування, що передбачає фокусування на основній конкретній проблемі;
- інтервенція у поверхневі верстви свідомості;
- формування доступу до ресурсів особистості.

Розглянемо послідовно кожен із них.

1. Емпатійний контакт.

Контакт – це такий рівень безпеки, прийняття та довіри у взаємодії клієнта та консультанта, який дозволяє клієнту висловити те, що його непокоїть. Встановлення контакту у процесі консультування є найважливішою умовою його ефективності. Емпатія передбачає співпереживання консультанта тим почуттям, які відчуває зараз клієнт. Зі встановлення емпатичного контакту починається кризове втручання. Першій зустрічі з клієнтом консультант повинен приділити особливу увагу, навіть якщо у цей день було багато відвідувачів. Клієнт приходить за психологічною допомогою з двома сильними почуттями – страхом та надією. Консультант зобов'язаний послабити страх та зміцнити надію.

2. Невідкладність, короткостроковість зустрічі.

Кризове втручання характеризується невідкладністю, терміновістю. Якщо при звичайних ситуаціях психологічна допомога може бути надана через кілька годин і навіть днів після запиту на психологічну консультацію, то за кризової ситуації психологічна допомога надається негайно

3. Високий рівень активності консультанта.

За звичайної ситуації консультанту важливо надати достатню активність клієнту. Але за кризової ситуації, коли клієнт перебуває у стані шоку, потрясіння, консультант спочатку (протягом однієї – двох зустрічей) може виявляти більшу активність. Консультанту доцільно виявляти максимальну активність у встановленні контакту з людиною, яка переживає кризу, і в зборі

інформації, щоб якнайшвидше оцінити ситуацію та спільно з клієнтом намітити план дій.

4. Інтенсивна ситуативна підтримка.

Працюючи над подоланням кризи, консультант в першу чергу надає клієнту підтримку. Психологічна підтримка є важливим ресурсом для людини, яка переживає кризову ситуацію.

5. Повага до клієнта.

Повага є основною потребою будь-якої людини. Особливо вона потрібна людині, яка переживає кризу, тобто відчуває почуття безпорадності, провини, сорому, душевного болю. Оскільки людина в стані травматичного стресу зазвичай дуже чутлива до стану інших людей, консультанту важливо ставитися до клієнта з повагою. Мається на увазі ставлення до клієнта як до абсолютно компетентної, незалежної, дорослої людини, яка прагне набутися впевненості в собі, здатної якщо не на даний момент, то дуже скоро зробити самостійний вибір. Так як консультант зазвичай досить авторитетна людина для клієнта, його повага сприяє відновленню самооцінки і самоконтролю постраждалого.

6. Обмеження цілей консультування, що передбачає фокусування на основній конкретній проблемі.

Основні цілі – нормалізувати емоційний стан, відновити психологічну рівновагу людини і навчити її використовувати адаптивні способи подолання кризи. Кризове втручання має бути достатньо структурованим, щоб допомогти клієнту зосередитися на основній, найактуальнішій проблемі на даний момент.

7. Інтервенція у поверхневій верстві свідомості.

У кризовій ситуації консультанту рекомендується орієнтуватися на найпростіші, на перший погляд, але термінові завдання, вирішення яких допоможе нормалізувати емоційний стан клієнта, забезпечити його безпеку. Кризова допомога повинна бути реалістичною і цілеспрямованою, тому її загальна стратегія може бути побудована за типом навчання стратегії вирішення проблем.

8. Формування доступу до ресурсів особистості.

Для людини в кризовому стані характерна так звана «тунельна свідомість», коли вона орієнтована на негативні переживання: душевний біль, почуття безпорадності, провини і сорому, зазвичай виникають в стані травматичного стресу. У такому стані людина, як правило, не помічає тих можливостей, які у неї є. Тому важливим завданням кризового консультанта є формування у клієнта доступу до його ресурсів.

Останній принцип є дуже важливим в роботі з кризами. Тому розглянемо його більш детально.

Поняття **«ресурс»** (з французької ресурс – допоміжні засоби) в застосуванні до людини означає резерви, цінності, можливості, якими володіє людина. У літературі розглядаються різні типи особистісних ресурсів.

Ресурси особистості – це всі ті життєві опори, які знаходяться в розпорядженні людини, і дозволяють їй забезпечувати свої основні потреби:

- 1) виживання,
- 2) фізичний комфорт,
- 3) безпеку,
- 4) залученість в соціум,
- 5) повага з боку соціуму,
- 6) самореалізацію в соціумі.

Ресурси поділяються на соціальні та особисті, інакше кажучи – зовнішні і внутрішні.

«Внутрішні» ресурси – це психічний особистісний потенціал, характер і навички людини, які допомагають зсередини. «Внутрішні» ресурси – це можливості і цінності самої людини. Це його здоров'я, здібності, характер, воля, досвід, знання, навички і всі інші цінності, якими володіє людина. «Внутрішні» ресурси – це запас автономії. Це те, наскільки добре, впевнено і цілісно людина може відчувати себе без будь-якої підтримки соціуму і навіть при його опозиції, не вдаючись до захисних ілюзій і заперечення, тобто чітко усвідомлюючи реальний стан справ, але витримуючи стрес і зберігаючи себе. Нескінченно автономною людина бути не може і не повинна, людина – істота соціальна і суть її життя – у взаємодії з соціумом, в обміні з оточуючими, в причетності до життя людей. Однак, запас автономії людині необхідний, щоб зберігати себе під час конфліктів, захищати себе від зазіхань, стверджувати свою суб'єктність, свою волю, свою самість і своє «Я», не ставати безвольним об'єктом в чужих руках, неживим ресурсом, рабом і річчю всіх, хто сильніший.

«Зовнішні» ресурси – це матеріальні цінності, соціальні статуси (ролі) і соціальні зв'язки, які забезпечують підтримку соціуму, допомагають людині зовні. «Зовнішні» ресурси – це можливості і цінності, які стосуються не самої людини, а оточуючих її осіб. В першу чергу це соціальне середовище – родина, родичі, друзі. Ресурсом для особистості є її основна і допоміжна діяльність: навчання, робота, хобі тощо. Як показує досвід, взаємодія з природою і домашніми тваринами, з творами мистецтва (музична терапія, бібліотерапія, кінотерапія і т.д.) доречна в кризовому стані.

Звичайно, що цей поділ умовний. Ті та інші ресурси тісно пов'язані і *при втраті зовнішніх ресурсів поступово відбувається втрата ресурсів внутрішніх*.

Важливо розуміти, що *найсильніші внутрішні ресурси не замінюють зовнішні, але дозволяють якийсь час існувати без зовнішніх ресурсів, відновлювати їх з нуля, нароцувати в будь-якій ситуації і забезпечувати нададаптацію, опираючись середовищу наодинці*.

При консультуванні важливо пам'ятати про такі ще види ресурсів, як от, ресурси минулого, ресурси сьогодення та ресурси майбутнього.

«Ресурси минулого» – це позитивний досвід подолання різних складних ситуацій для людини в ході її життя. Коли в кризовому стані людина відчуває стан безпорадності, втрати контролю над тим, що відбувається, ефективна стратегія терапії полягає в тому, щоб *надати клієнту можливість згадати періоди свого життя, коли вона успішно впоралася з труднощами, що виникли*.

Наприклад, виникає запитання консультанта: «Чи пам'ятаєте ви якусь складну ситуацію в минулому, з якою ви впоралися?» Спогади про такі ситуації допомагають людині проаналізувати, як і за рахунок чого вона впоралася з труднощами, що виникли, і, головне, згадати свої почуття, коли це спрацювало.

«Ресурси сьогодення» – це можливості і цінності, якими володіє індивід в даний час. Це ті ж «зовнішні» і «внутрішні» ресурси, про які вже йшла мова і які людина в кризовому стані, як правило, не бачить. Необхідно тактовно і ретельно розпитувати клієнта про найбільш значущих людей в його житті, друзів, родичів, про тих, на кого вона може покластися і від кого вона може отримати підтримку. А також про аспекти її особистості, які для неї цінні. Таким чином, людина, називаючи своїх друзів і родичів, аналізуючи свої значущі якості, мовби, знову знаходить їх.

«Ресурси майбутнього» – це можливості і цінності ідей, цілей, планів, які людина хотіла б реалізувати в майбутньому. Як показує досвід, травматичний стрес, здається, блокує майбутнє індивіда, постійно повертаючи його в спогади про минуле. Тому, *на початку кризового консультування та кризової терапії не ефективно звертатися до ресурсів майбутнього*. Але при корекційній роботі, на третьому етапі кризової роботи – етапі реабілітації, рекомендується працювати з клієнтом з ресурсами свого майбутнього, обговорюючи плани, цілі найближчого майбутнього, тим самим допомагаючи клієнту повернутися до нормального життя.

Основним питанням психосоціальних інтервенцій після пережитих лих є переведення постраждалих з ролі «жертви» у роль «тих, хто вижив», тобто шукаємо опору та ресурси.

Працівникам психологічної служби важливо слідкувати за власною психогігієною – навряд чи ви зможете бути корисними для оточуючих, коли самі потребуєте допомоги!

Професійна діяльність, особливо робота з людьми в кризовому стані, впливає на особистість консультанта таким чином:

- 1) загрожує небезпека вторинної травматизації,
- 2) небезпека «синдрому згоряння»,
- 3) ризик зависання в ролі «Рятувальника» (за трикутником С.Карпмана).

Коротко розглянемо кожен ризик.

1. Вторинна травматизація – це травма, отримана на основі інформації про травмуючу подію, яку пережила інша людина, що викликає емоційний відгук (без посереднього зв'язку з подіями або ситуацією).

Вторинна травматизація – це не одинична подія, а процес, у якому задіяні сильні почуття і особисті способи захисту від сильних почуттів (оніміння, захисна броня, синдром уникнення).

За ступенем інтенсивності *вторинну травматизацію розділяють на три типи:*

- травма свідка,
- травма слухача,
- травма глядача.

Треба розуміти, що у однієї людини може зустрічатися як один якийсь тип, так і два, і три типи травми одночасно.

Які ж ознаки і симптоми вторинної травматизації.

Загальні зміни	Специфічні зміни
Брак часу і сил для себе. Порушення стосунків з близькими. Соціальна ізоляція. Підвищення чутливості до жорстокості. Цинізм, черствість. Глобальне відчуття відчаю і безнадії. Нічні кошмари.	Зміна світовідчуття. Зміна почуття ідентичності, уявлень про світ, духовних потреб. Применшення своїх здібностей. Ослаблення ресурсів. Придушення психологічних потреб. Зміни в сенсорному досвіді (нав'язливі образи, дисоціації, деперсоналізації).

Розглянемо фактори, що впливають на вторинну травматизацію:

- Накопичення травматичних вражень.

- Особливості прояву захисних механізмів.
- Стилi подолання життєвих труднощів.
- Актуальна життєва ситуація.
- Індивідуальні особливості.
- Особиста історія.
- Умови роботи.
- Організаційний контекст.
- Соціальний і культуральний контексти.
- Професійна підготовка і професійна історія.
- Можливість отримувати супервізорську підтримку.
- Можливість отримувати особисту терапію.

Фактори впливають не тільки негативно, а й позитивно, як от останні три. І ми з вами розуміємо, що саме вони є нашою основою для подальшої роботи в напрямку психологічної та соціально-педагогічної підтримки учасників освітнього процесу в період воєнного стану.

2. «Синдром згоряння» – це складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове й фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Він виражається в депресивному стані, почутті втоми й спустошеності, нестачі енергії й ентузіазму, втраті здатності бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи й життя взагалі.

Причини виникнення «синдрому згоряння»:

- монотонність роботи, особливо якщо її зміст здається сумнівним;
- вкладання в роботу більших особистісних ресурсів за недостатності визнання й позитивної оцінки;
- сувора регламентація часу роботи, особливо при нереальних строках її виконання;
- робота з «невмотивованими» клієнтами, що постійно опираються консультуванню;
- напруженість і конфлікти у професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег та їхній зайвий критицизм;
- нестача умов для самовираження особистості на роботі, коли придушуються експериментування й інновації;
- робота без можливостей подальшого навчання й професійного вдосконалювання;
- невіршені особистісні конфлікти консультанта.

Способи попередження виникнення «синдрому згоряння»:

- культивування інших інтересів, не пов'язаних з консультуванням;
- внесення розмаїтості у свою роботу, створення нових проєктів та їхня реалізація;

- підтримка свого здоров'я, дотримання режиму сну й харчування, оволодіння технікою розслаблення, медитації;
- задовільне соціальне життя; наявність друзів (інших професій);
- прагнення до того, чого хочеться, без прагнення бути переможцем завжди й уміння програвати без самознищення й агресивності;
- здатність до самооцінки;
- відкритість новому досвіду;
- уміння не поспішати й давати собі досить часу для досягнення позитивних результатів;
- участь у семінарах, конференціях для обміну досвідом;
- періодична спільна робота з колегами, що значно відрізняються професійно й особистісно.

3. Хочу нагадати вам «Драматичний трикутник Карпмана» і акцентувати увагу саме на ролі «Рятувальника».



Рятувальник – це така людина, яка завжди має бути досяжною, всупереч своїх потреб, особистого простору, усі 24 години ра добу.

Рятувальник – це той, хто не бачить ресурсів у своїх підопічних (клієнтів), не довіряє їхнім здібностям і здатності до розв’язання проблем. Позиція «Рятувальника» зобов’язує бути завжди досяжним, компетентним, спроможним, всупереч потребі у відпочинку, особистому просторі, потребі мати «межі» і присвячувати певний час відновленню власних ресурсів.

Щоб не потрапити у роль «Рятувальника», важливо спиратися на ті ресурси, які є у клієнта (дорослого, дитини), і не підміняти їх власними (наприклад, не підміняти мислення дитини своїм мисленням, не робити замість неї те, що вона може виконати сама тощо).

Які можна дати рекомендації щодо виходу з трикутника?

- Визнати, що стосунки можуть бути описані як «драматичний трикутник».
- Усвідомити спосіб свого потрапляння у трикутник та свою роль – Жертви, Рятувальника або Переслідувача.
- Осмислити свої «бонуси» (внутрішні вигоди) від програвання цієї ролі.
- Розуміти «втрати» (ризик, наслідки) від програвання ролі, бути мотивованим до «виходу» з трикутника.
- Знайти спосіб отримувати бажане в інший спосіб (Рятувальнику важливо допомагати і бути потрібним, Жертві – отримувати підтримку і мати на кого спиратись, Переслідувачу – керувати впорядковувати).
- Вирішити основне питання: як отримати бажане, не порушуючи своїх меж та меж інших людей.

Ще декілька зауважень фахівцю, який готується до кризового консультування. Що треба пам'ятати:

Надважливо в першій психологічній допомозі – це співчутлива присутність, яка більше про слухати людину, а не говорити самому.

Ваша мова повинна бути спокійна, тепла, дихайте повільно, навіть, якщо людина швидко говорить.

Не порівнюйте досвід цієї людини (клієнта) з іншими, не кажіть, що могло б бути гірше, не знецінюйте досвід людини!

Розуміння того, що відбувається з людиною, може бути краще, ніж передчасний оптимізм.

Пам'ятайте, страх заразний, але спокій та сміливість заразні також.

Всі запитання переповнюють людину і вона швидко закривається.

На даний момент треба просто стабілізувати людину!

Важливо! Відслідковувати рівень своєї внутрішньої батарейки. Якщо ваша внутрішня батарейка менше 50%, то зупиніться і потурбуйтеся про себе!

Як це можна зробити – дивись колаж!



Перелік літератури й джерел для самостійного опрацювання

1. Алімов О.Ф., Афанасьєва Н.Є. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах: Навчальний посібник. – Х.: УЦЗУ, 2008. – 122 с.
2. Кириленко Т. С. Психологія травмуючих ситуацій [Текст]: навч. посіб. Для студентів ВНЗ / Т. С. Кириленко. – К. : Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2014. – 135 с.
3. Оверченко А.І. Психологія травмуючих ситуацій: навч. посіб. / Оверченко А. І. – К.: Нац. акад. внутр. справ, 2014. – 160 с.
4. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. За заг. редакцією Л. Царенко. – Київ, 2018. – 240 с.
5. Охорона психічного здоров'я в умовах війни / пер. з англ. Тетяна Семигіна, Ірина Павленко, Євгенія Овсяннікова [та ін.]. – К. : Наш формат, 2017. – 1068 с.
6. Перша психологічна допомога : посібник для працівників на місцях. – Київ : Унів. Вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. – 64 с.

7. Протоколи надання першої психологічної допомоги військовослужбовцям Національної гвардії України в екстремальних умовах діяльності [Текст] : посібник / О.С. Колесніченко, Я.В. Мацегора, І.І. Приходько / За заг. ред. проф. І.І. Приходька. – Х. : НА НГУ, 2018. – 40 с.
8. Пятницкая Е.В. Психология травматического стресса / Е.В. Пятницкая. – Николаев: Балашов, 2007. – 140 с.
9. Рекомендації з надання першої психологічної допомоги переселенцям за покликанням: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-40529384>
10. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навчальний посібник для вузів та інститутів післядипломної освіти / Наук.ред. С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова. Київ: Міленіум, 2004. 258 с.
11. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування: програма навчального курсу / Т. М. Титаренко; Академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – К.: Міленіум, 2009. – 64 с.
12. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості / Т.М. Титаренко. – К., Либідь. – 2003. – 376 с.
13. Титаренко Т. М. Психологічна профілактика стресових перевантажень середшкільної молоді: наук.-метод. посіб. / Т. М. Титаренко, Л. А. Лепіхова. – К.: Міленіум, 2006. – 204 с.