Приложение 1.5.2.1

**1. Основные правила кризисной помощи**

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.

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?», «Как вы относитесь к тому, что произошло?», однако часто предпочтительнее использовать более мягкие способы, например, техники вербализации в виде закрытых вопросов. 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 рационализирования. 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 больные 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.

**Особенности консультирования «немотивированных» клиентов**

Встретившись с «немотивированным» клиентом, консультанту необходимо принять его таким, каков он есть – как не заинтересованного в консультировании человека. Нежелание следует трактовать столь же серьезно, как любую другую установку: отнестись с пониманием, одновременно показывая, что и консультант не заинтересован работать с клиентом против его воли. Можно объяснить клиенту суть и возможности консультирования. Однако быть готовым к тому, что «немотивированный» клиент останется лишь формальным клиентом или вообще прекратит посещения.

**Консультирование враждебно настроенных и агрессивных клиентов**

Немало проблем в консультировании создают негативно настроенные или открыто враждебные клиенты. Консультанты по-разному реагируют на таких клиентов: одни на враждебность отвечают раздражительностью и враждебностью; другие стараются проявить любезность и дружественность; третьи игнорируют состояние клиентов, ведут себя так, как будто ничего не случилось. Во всех случаях проявления враждебности со стороны клиента необходимо понять причины этого состояния. Когда понятия «озлобленность» и «враждебность» представляются слишком сильными для характеристики, свои высказывания не следует формулировать категорично. Например: «Вы кажетесь чем-то недовольным», «Вы разочарованы?», «Не хотите ли Вы что-то сказать?», «Это звучит, будто Вы рассержены» и т.п. Если консультант только подозревает клиента во враждебности, он может уточнить: «Что произошло?», «Я что-нибудь неправильно сказал или сделал?». В любом случае, столкнувшись с враждебностью клиента, следует трактовать это состояние серьезно, потому что оно мешает терапевтическому взаимодействию.

Причины неудовлетворенности клиента могут быть простыми – не нравится вид или слова консультанта, консультант слишком молод и т.п. Чтобы разобраться в причинах озлобленности клиента и эффективно реагировать на нее, консультант должен понимать основные черты этого состояния.

Злость не является чем-то патологическим или необычным. Каждый изредка сердится или способен разозлиться. Злость является не только сигналом, предупреждающим об опасности, но и чувством, обусловливающим самозащиту.

Консультанту важно знать происхождение озлобленности. Причины озлобленности каждого клиента скрыты в его жизненных обстоятельствах.

Злость «исторична», т.е. имеет свое прошлое. В течение жизни, особенно в детские годы, формируется индивидуальный «стиль враждебности», т.е. из-за чего мы злимся, как накапливается и вымещается злость. Одни клиенты сердятся, когда консультант говорит повелительным тоном; другие — когда ясно и точно не указывает, что делать; третьи — когда задает много личных вопросов, потому что это кажется им излишним любопытством. Сходные обстоятельства одних клиентов делают враждебными, других — нет. Эти различия обусловлены своеобразием жизненного опыта.

Консультанту необходимо понять, что злость «привнесена» в консультирование и напрямую не связана с тем, что говорит и делает консультант. Консультант может «замещать» некоего человека или ситуацию из прошлой жизни клиента. Когда клиент, особенно в начале консультирования, враждебен, подозрителен, зол, консультант должен знать, что источник этих чувств находится внутри самого клиента. Считается, что консультант, по отношению к которому клиент не может свободно выражать свою неудовлетворенность или злость, — плохой консультант. В консультировании следует иметь в виду, что иногда злость скрывает тревожность. В таких случаях необходимо помочь клиенту разобраться в его подлинных чувствах и таким образом трансформировать враждебность.

Хотя консультанту и нелегко сохранять спокойствие в работе с агрессивным клиентом, однако отвечать враждебностью — значит провоцировать еще большую враждебность. Консультанту необходимо осознавать свои чувства в подобных ситуациях, идентифицировать свое недовольство, чтобы эффективнее помочь клиенту преодолеть его озлобленность.

Существует большая разница между озлобленностью клиента, возникающей в процессе консультирования, и прямыми оскорблениями в адрес консультанта. К оскорблениям консультант ни в коем случае не должен оставаться толерантным, так как они вредят также самому клиенту. Обычно агрессия по отношению к консультанту выражается косвенно (например, порицание коллег консультанта, с которыми клиент встречался прежде). В таких случаях следует, не конкретизируя своей позиции, просто дать клиенту возможность полнее поделиться своими переживаниями. Однако при возникновении опасной ситуации консультанту не нужно демонстрировать героизм. Следует сказать, что агрессивное поведение недопустимо и в случае необходимости будут приняты дисциплинарные меры.

**Консультирование при переживании вины**

Вина возникает при нарушении индивидом значимых для него норм нравственности. Обычно различают истинную, невротическую и экзистенциальную вину.

Истинная вина возникает в результате совершенных проступков. В этом случае возможна и необходима заслуженная расплата.

Невротическая вина возникает из-за воображаемых проступков или нарушения запретов. Для невротического чувства вины характерны преувеличенность и неискренность. При неврозах чувство вины помогает индивиду оправдаться перед собой и другими, он не старается избавиться от этого чувства и сопротивляется любым попыткам уменьшить его.

Одна из важнейших причин возникновения невротической вины — страх осуждения, боязнь быть «демаскированным». Страх отражает огромную разницу между «фасадом» личности человека и скрытыми за этим «фасадом» побуждениями. За образом сильного человека невротическая личность старается скрыть свои слабости, незащищенность, беспокойство, неспособность бороться за себя. У такого индивида чувство вины и тревожность возникают сразу, как только обращается внимание на его требования к окружающим. Эти чувства придают невротической личности уверенность, что она не будет осуждена, тем самым маскируется действительная проблема. Таким образом, чувство вины является не только следствием демаскировки, но и способом психологической защиты от страха. За фасадом вины увеличивается чувство безопасности, а окружающие провоцируются индивидом на заверения в его невиновности. Кроме того, чувство вины дает основание считать себя моральным и добросовестным. Тенденция к самообвинению также ограждает от необходимости изменяться, т.е. становится заменой подлинного решения проблем. Еще одна важная функция невротического чувства вины состоит в том, что оно уменьшает угрозу обвинения со стороны других, иногда безопаснее заранее принять вину на себя.

Переживание вины имеет также онтологический аспект (экзистенциальная вина). В этом смысле вина представляет собой позитивную силу в жизни человека.

R. May выделил три источника экзистенциальной вины:

1. вина вследствие недостаточной самореализации,
2. вина вследствие ограниченности связей с близкими людьми,
3. вина вследствие утраты связи с Абсолютом.

В указанных отношениях человек всегда и безусловно виноват, поскольку:

1. мы никогда не способны реализовать все свои возможности хотя бы потому, что, выбирая одни возможности, обязаны отклонить другие — они так и остаются нереализованными;
2. мы никогда в полной мере не понимаем своих близких и их потребности и в силу неизбежного индивидуализма «обречены» видеть других сквозь призму собственной личности, поэтому наше познание всегда субъективно и не целиком соответствует действительности;
3. мы представляем собой часть божественного плана и никогда не сможем его понять; как говорил Паскаль, «ветви не суждено знать назначение дерева».

Экзистенциальной вины нельзя избежать, поэтому важно ее осознать. Она помогает воспитывать человечность и чуткость в отношениях с другими, побуждает творчески реализовывать свои возможности.

В психологическом консультировании важно решить, когда «греховность» помогает клиенту осознать личную ответственность за свои поступки и изменить поведение в позитивном направлении, а когда, наоборот, препятствует успешному решению жизненных проблем. Консультант не всегда должен освобождать клиента от чувства вины. В случае истинной виновности важно обсуждение вопроса об искуплении. Освобождение от невротической вины предполагает осознание ее «мнимости». Во всех случаях консультанту необходимо глубокое знание различных аспектов переживания вины.

**Консультирование клиентов с депрессией и суицидальными намерениями. Психологическая помощь клиентам с депрессией**

В консультировании чаще приходится сталкиваться с так называемой «реактивной депрессией», которая обычно возникает как реакция на события, травмирующие жизнь (соматическое заболевание, конфликты, интимные проблемы, различные утраты, в том числе смерть близкого человека и т.д.).

Депрессия прежде всего проявляется в изменении настроения. Человек становится грустным и угрюмым, его одолевают мысли о своей неудавшейся жизни, жжет острое чувство вины. Он теряет вкус к жизни и способность сопротивляться трудностям, утрачивает интерес к вещам, которые раньше привлекали. Замедляется двигательная активность, течение процессов мышления. Если депрессия незначительна, индивид еще может продолжать работать, выполнять повседневные задания, однако все это перестает доставлять ему удовольствие. При обострении депрессии утрачивается всякая активность. Человек становится безразличным ко всему (например, может часами сидеть у телевизора или просто лежать). Все вокруг он видит в «темном свете».

Ярчайшая черта депрессивной личности — самоуничижение. При депрессии человек чувствует себя ничего не стоящим, неудачником и т.п. Он становится слишком чувствительным ко всему, и это тоже уменьшает самооценку. В состоянии депрессии индивид считает свое восприятие мира единственно правильным, а периоды жизни без депрессии представляются ему иллюзией.

Человек в состоянии депрессии занят только собой, своими проблемами, своим здоровьем. Он часто склонен говорить о симптомах, связанных с депрессией, но не о самой депрессии. Поэтому выражается озабоченность физическим здоровьем, подчеркиваются жалобы на бессонницу, раннее пробуждение, потерю аппетита, общую усталость. Иногда жалобы на нарушение различных систем организма «маскируют» депрессию (случаи так называемой «маскированной депрессии»).

Консультанту необходимо помнить, что депрессия искажает понимание прошлого. Человеку кажется, что в его прошлом не было ничего хорошего, никаких просветов. Он забывает случаи, когда в прошлом ему сопутствовал успех, и не способен выделить такие эпизоды в настоящем.

При возникновении депрессии индивид обычно ищет контакты с другими людьми, сильно желая их помощи. Однако нередко его подавленное настроение обусловливает неудачи в межличностных отношениях. В результате депрессия усиливается, так как индивиду начинает казаться, что окружающие стараются его оттолкнуть. В этом он находит подтверждение нелюбви к себе. Так постепенно прекращается поиск связей с другими людьми, происходит удаление от них и смирение.

Одно из последствий депрессивного состояния — зависимость от мнения других людей, особенно близких. Человек перестает быть равнодушным к тому, что думают о нем другие. Зависимость и чувствительность к критике порождают неуверенность, а она в свою очередь еще больше увеличивает зависимость.

При консультировании клиент добивается, чтобы консультант взял на себя ответственность за его жизнь. Консультант не отвечает ни за решение проблем депрессивного клиента, ни за перемены в его жизни, ни за принимаемые им решения. Однако депрессивному клиенту недостаточно, чтобы консультант просто помог его самоопределению. Ему хотелось бы иметь в лице консультанта заменителя любимого человека. Когда такие желания не исполняются, клиент свою неудовлетворенность нередко выражает злобой.

Человек в состоянии депрессии почти всегда испытывает определенную озлобленность, каким бы подавленным и несчастным он ни был (на умершего супруга за то, что тот оставил его; жалобы на плохое обращение друзей и близких; возмущение окружающими, довольными жизнью и пр.). Возникает определенное противоречие — появление враждебности усиливает дискомфорт, потому что повышена потребность в людях. Когда человек не может открыто выразить озлобленность, она возрастает и принимает форму самообвинения. Так получается замкнутый круг, где переплетаются между собой депрессия и зависимость, самоуничижение и озлобленность. Поэтому депрессию иногда называют «перевернутой злобой» (Kennedy).

При работе с депрессивным клиентом не всячески подбадривать клиента. Это только озлобляет и обостряет депрессию.

Прежде всего, необходимо установить, характер депрессии: проявление психотического заболевания, невротическая депрессия или нормальная реакция на горестные события. Депрессию не следует путать с другими нарушениями. Иногда консультант принимает симптомы депрессии за переутомление, физическое или психическое истощение и рекомендует клиенту больше отдыхать, спать, употреблять витамины, поехать в санаторий и т.п. Однако в случае депрессии это мало помогает.

Задача консультанта в работе с депрессивными клиентами заключается в: поддержке клиента и помощи ему в психологическом объяснении трудностей. Поддержка и понимание уменьшают страдание и переживание вины, помогают восстановить самоуважение. Клиент, видя хотя бы одного человека, понимающего и ценящего его, может изменить установку по отношению к окружающим в позитивном направлении. В целях восстановления у клиента веры в собственные возможности необходимо обращать внимание на сферы, в которых он компетентен, и его бывшие достижения. Важно мобилизовать агрессивные побуждения клиента, чтобы он мог успешнее бороться с жизненными испытаниями.

Консультант должен не выжидать (это еще больше фрустрирует депрессивного клиента и углубляет депрессию), а активно разговаривать с клиентом о его переживаниях и внешних обстоятельствах. Депрессивные клиенты требуют большей активности, чем остальной контингент. Подобная тактика обусловлена пассивностью клиента, его нежеланием самостоятельно анализировать проблемы. Если консультант будет сидеть молча, он лишь подчеркнет неспособность клиента к адекватному общению. Поэтому в начале консультирования специалист несет основную ответственность за беседу.

Консультант должен часто встречаться с депрессивным клиентом, особенно если сталкивается с острой депрессией. Частота встреч может быть 2-3 раза в неделю с постепенным ее уменьшением в зависимости от состояния клиента. В процессе консультирования необходимо преодолевать зависимость клиента и побуждать его к более активной роли с каждой последующей встречей.

В случаях депрессии обычно используется и медикаментозное лечение антидепрессантами, прописанное врачом. Консультант должен знать, употребляет ли его клиент лекарства и какова сила их воздействия. Не следует давать советы клиенту по выбору лекарств или доз, однако возникающие вопросы обязательно нужно обсудить с назначившим лекарство врачом.

Консультант должен знать о биологической и психологической предрасположенности некоторых людей к депрессивным реакциям в трудных жизненных ситуациях. У таких клиентов состояние депрессии может повторяться в неблагоприятных обстоятельствах. Депрессия, особенно возникшая в силу внешних причин, исчезает при при изменении жизненных условий.