|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Етапи** | **Головні завдання** | **Використовуємо** |
| **І**  Емпатичний контакт | Співпереживання, розуміння психологічного стану клієнта.  З встановлення емпатичного контакту починається кризове втручання. | “Активне слухання”;  Бутьте гнучкими під час розмови, щоб мати можливість змінювати напрям, оскільки думки та почуття змінюються у клієнта;  Уникайте запитань з прямими та короткими відповідями; |
| **ІІ**  Невідкладність | Кризове втручання характеризується невідкладністю, граничною терміновістю. | Спробуйте щоб людина почала говорити про свою проблему, про конкретні деталі поблеми;  подію яка викликала кризу;  Кризова інтервенція спрямована на те, щоб зробити можливою роботу над проблемою, а не обов'язково розв'язати цю проблему. Багато проблем, що породжують і підтримують кризу, неможливо вирішити швидко. |
| **ІІІ**  Активність консультанта | Консультант проявляє максимальну активність у встановленні контакту з клієнтом, що переживає кризу, і зборі інформації, щоб якомога швидше оцінити ситуацію і намітити план дій. | Навички активного слухання: перефразування, відображення почуттів, прояснення, приєднання почуттів до змісту - все це дозволяє зменшити хаос і полегшити відновлення контролю. |
| **ІV**  Обмеження цілей | Мета кризової інтервенції - запобігання катастрофічних наслідків, навчання користуватися адаптивними способами подолання кризи та відновлення психологічної рівноваги.  Програма кризової допомоги як моделі вирішення проблем Виявлення проблеми. Допомога в проясненні центральної проблеми кризи. З'ясування дій людини, що переживає кризу. Важливо дізнатися, що вже робилося для вирішення проблеми. Це допомагає переосмислити подію і встановити контроль над ситуацією. Одна з цілей прояснення подій і дій - зменшення емоційної напруги і допомогу у відновленні здатності до раціонального мислення.  Допомога в пошуку шляхів виходу з кризи. | Чітко визначити проблему;  Чи потрапляв клієнт у таку ситуацію раніше і якщо так, то як справлявся?  Що відбудеться, якщо проблема буде вирішена?  Чи існують альтернативні шляхи вирішення, чи можливо знайти нові шляхи вирішення, не випробувані раніше?  Позитивні сторони вирішення проблеми? Яка ціна розв’язання проблеми, яка ціна залишення проблеми, яка винагорода при вирішенні? |
| **V**  **Підтримка** | Забезпечити клієнту підтримку  Ресурси (засоби вирішення проблем) Це ті «сильні сторони» людини, які служать основою його життєстійкості і збільшують ймовірність подолати кризу з позитивним балансом. | Зовнішні ресурси: підтримка сім'ї і друзів, стабільна робота, відданість релігії, стійке матеріальне становище, медична допомога, індивідуальна психотерапевтична програма. |
| **VІ**  **Фокусування** | Ф.- на клієнтові (звертання по імені).  Допомогти зосередитися на основній проблемі, що призвела до кризи. Фокусування на людях (коли йдеться про конфліктні взаємини). Структура. | Як провести фокусування?  • Шляхом спільного з клієнтом вибудовування пріоритету проблем.  • Підсумовуючи всі проблеми клієнта і потім, вибравши одну частину цієї суми, сконцентруватися на ній.  • Ставлячи відкриті питання, з тим, щоб повернути клієнта до пріоритетної проблеми, якщо він / вона відхиляється.  • Вступаючи в конфронтацію з клієнтом: «Ми домовилися працювати з Х, але, як мені здається, Ви говорите про Y». |
| **VІІ**  **Повага** | Кризова допомога повинна бути реалістичною і цілеспрямованою, тому її загальна стратегія може бути побудована за типом навчання стратегії вирішення проблем.  Загальним змістом описаної стратегії дій є допомога в розумінні сенсу того, що сталося, відновленні почуття контролю над своїм життям, відновленні самооцінки. |  |
|  |  |  |

**Основні принципи кризової інтервенції**

**Схема втручання при кризі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **етапи** | **головні завдання** | **використовуємо** |
| **І**  Виявлення проблеми | Визначення головної проблеми, які зміни в житті, здатність впоратись з новими обставинами. З’ясовуємо всі обставини кризової ситуації, важливих людей в її розвитку, так як вони можуть допомогти або бути причиною кризи.  Якщо криза викликана травматичною подією, необхідно відновити картину подій і допомогти прояснити травматичну подію. | Що за події відбулись (відбуваються) у вашому житті?  Що змінилось в вашому житті?  Що сьогодні змінилось з попереднім днем?  Що нового відбулось за останній час? |
| **ІІ**  З’ясування дій | Що було зроблено клієнтом для вирішення даної проблеми. Це допомагає переосмислити подію, прояснити обставини, зменшити емоційну напругу, допомогти у відновленні здатності до раціонального мислення. | Що вам вдалося зробити для покращення ситуації (свого стану)? |
| **ІІІ**  Побудова шляхів вирішення | Пошук шляхів виходу із кризи (слід починати з маленької мети, але щоб вона була реально досяжна). Зміна емоційного стану, заспокоїти або навпаки підвищити активність. Обговорити всі можливі варіанти поведінки людини у найближчі дні. | Спільна побудова планів.  Що ви будете робити через годину (завтра, тиждень, місяць, після повернення)?  Хто вас підтримує?  Що вам допомагає(ресурс)? |

**Кризова інтервенція в консультуванні**

Психологічна допомога особам, які пережили сімейне насильство, має два основних напрямки (Платонова, Платонов, 2004; Психологічна допомога, 2000):

1) екстрена психологічна допомога при гострій травмі насильства і посттравматичному стресі;

2) тривалий супровід в процесі індивідуального консультування та групової роботи .

Завдання психолога — нічого особливого не робити, просто знаходитися поряд із людиною та створювати умови захищеності, коли пацієнт може розраховувати на допомогу доброзичливо налаштованої людини.

**Кризова інтервенція - екстрена психологічна допомога людині, що знаходиться в стані кризи. Базується на принципах короткостроковісті, реалістичності, особистісної залученості професіонала або добровольця кризової допомоги та симптоми-центрованого контролю.**

*Ведучими методами кризової інтервенції є кризове консультування та кризова психотерапія.* Кризова психотерапія використовується при так званих ускладнених кризах, тобто при розвитку або високому ризику розвитку хворобливих станів у людини, що переживає кризу.

Звичайно, будь-яка загрозлива ситуація викликає зміни в почуттях, поведінці і думках людини. Якщо ці трансформації підконтрольні людині і вона в силах самостійно впоратися з ними, то втручання психотерапевта не потрібно. Якщо ж негативні зміни набувають тривалий характер і виявляються поза зоною самостійного контролю, то виникає необхідність у професійній психологічній та психотерапевтичній допомозі.

Кризова інтервенція, це не консультування і не психотерапія: при кризової інтервенції не потрібно розкривати старі рани, тому що у людини немає сил з ними впоратися.

**Основні принципи кризової інтервенції**:

**1. Емпатичний контакт.** Це найважливіша умова кризової допомоги. Співпереживання і розуміння психологічного стану іншої людини - це найпростіше і найскладніше. З встановлення емпатичного контакту починається кризове втручання.

**2. Невідкладність.** Кризове втручання характеризується невідкладністю, граничною терміновістю.

**3. Високий рівень активності консультанта.** Консультант повинен проявляти максимальну активність у встановленні контакту з людиною, що переживає кризу, і зборі інформації, щоб якомога швидше оцінити ситуацію і намітити план дій.

**4. Обмеження цілей.** Найближча мета кризової інтервенції - запобігання катастрофічних наслідків. Основна мета - навчання користуватися адаптивними способами подолання кризи та відновлення психологічної рівноваги.

**5. Підтримка.** При роботі з подолання кризи консультант (доброволець, психолог, психотерапевт) у першу чергу забезпечує клієнту підтримку.

**Етап відновлення зав’язків з ресурсами**

**Внутрішні ресурси:** позитивний досвід, візуалізація, «безпечне місце», «метелик»;

**Зовнішні ресурси:** (мають 4 основні зони)

*Соціальна –* спілкування, взаємопідтримка близьких; турбота, допомога;

*Фізична* – сон, відпочинок, фізична активність, харчування;

*Емоційна –* все, що приносить радість, задоволення;

*Духовна* – віра (не обов’язково релігія);

**6. Фокусування на основній проблемі.** Кризове втручання повинно бути достатньо структурованим, щоб допомогти зосередитися на основній проблемі, що призвела до кризи.

**7. Повага.** Людина, що переживає кризу, сприймається консультантом як знаючий, цілком компетентний, незалежний, який прагне набути впевненості в собі, здатний зробити самостійний вибір.

Кризова допомога повинна бути реалістичною і цілеспрямованою, тому її загальна стратегія може бути побудована за типом навчання стратегії вирішення проблем.

**Програма кризової допомоги як моделі вирішення проблем**:

**1. Виявлення проблеми.** Завдання кризового консультанта - допомога в проясненні центральної проблеми кризи.

Розвиток проблеми передбачає зміни в житті і в здатності людини впоратися з новими обставинами.

Тому корисно задавати такі питання:

«Що сьогодні змінилося в порівнянні з вчорашнім днем?»,

«Що нового відбулося в останні дні (тижні)?».

Важливо з'ясувати всі обставини кризової проблеми, а також роль значущих людей в її розвитку, так як вони можуть допомагати або бути причиною кризи. Якщо криза викликана травматичною подією, вкрай необхідно відновити картину події і допомогти потерпілому пояснити травматичні події.

**2. З'ясування дій людини, що переживає кризу.** Важливо дізнатися, що вже робилося для вирішення проблеми.

Питання:

«Що вам вдалося зробити для поліпшення ситуації (свого стану)?»

І подібні йому, які  відображають впевненість консультанта в тому, що людина може відновити контроль над подіями і знайти вихід з кризи.

Це допомагає також переосмислити подію. Людина, що переживає кризу, захоплена сильними емоціями, вона може відчувати страх, відчай, розгубленість. Її здатність ясно мислити блокована. Однією з цілей прояснення подій і дій є зменшення емоційної напруги пацієнта і допомогу у відновленні здатності до раціонального мислення.

**3. Допомога в пошуку шляхів виходу з кризи.** Іноді слід почати з дуже маленької мети, головне, щоб вона була реальною, досяжною.

На перших порах дуже важливо просто змінити емоційний стан, підвищити активність або, навпаки, заспокоїти його.

Послідовно обговорюються всі можливі варіанти поведінки людини в найближчі дні:

**«Що ви будете робити через годину, сьогодні ввечері?»;**

**«Що ви будете робити через годину, найближчим часом?»;**

Дуже корисно скласти конкретний план дій на період до наступної зустрічі («антикризовий план»), але, якщо цього не вийде, не слід форсувати події, примушуючи людину зробити більше, ніж він може в даний момент. Будь-які надмірні інтервенції можуть привести до посилювання почуття безпорадності і безвиході.

Важливо пам'ятати, що самооцінка людини, що переживає кризу, часто різко знижується. Тому слід подбати про її відновлення, завідомо не пропонуючи будь-які зразки вельми ефективної поведінки в якості прикладу, так як це може посилити його тривогу і відчуття слабкості. Спільно обговорюються можливі негативні і позитивні наслідки намічених дій, вибираються найбільш практичні варіанти.

Отже, загальним змістом описаної стратегії дій є допомога в розумінні сенсу того що сталося, тобто в «побудові» суб'єктивної теорії кризового події, у відновленні почуття контролю над своїм життям, відновленні реалістичної самооцінки.

**P.S.** Кожна криза по-своєму унікальна. Тому керівник шукає свій унікальний вихід із непростих ситуацій. Однак це не може завадити виробленню системного підходу до реагування на будь-яку кризу. Найзручніше будувати теорії, вивчаючи наслідки чужих помилок. Проведення антикризових заходів доручають професіоналам у галузі антикризового управління. У збиткових компаніях створюють спеціальні відділи з виведення з кризи.