



## Приемы экстренной и срочной психологической помощи

### Общие правила общения с человеком, попавшим в кризисную ситуацию:

Вступая в контакт с обратившимся, первое, что необходимо вам сделать, это дать понять человеку, что он не один со своим горем. Вы, для того, чтобы ему помочь.

При работе с клиентом не должно быть предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например, «Извините, пожалуйста ...», «Не могли бы Вы ...».

Избегайте в речи употребления частицы «не».

В вашем голосе не должны звучать неуверенность, сомнение, а тем более паника.

Речь должна быть плавной (не рубленая по слогам), медленная с элементами внушения: «Вы не одни», «Слушайте меня».

Запрет на фразу: «Все будет хорошо!».

Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить, это приводит к затруднению взаимодействия и повлечет за собой недоверие.

Все время разговаривайте с клиентом, выслушивайте все, что он хочет высказать.



## Психологическая помощь в преодолении состояния страха

Выслушайте клиента, определите ситуации, в которых проявляется страх, с которым он не справляется

Проработайте эмоции клиента: во время проявления симптома страха, общее эмоциональное состояние в текущий жизненный период клиента, отразите эмоции во время консультации

Определите направленность страха: связанный или несвязанный с объектом/ситуацией

Определите степень выраженности симптомов страха

Легкая степень выраженности – проявляется иногда, редко. Слабые симптомы в текущий момент

Средняя степень выраженности – проявляется часто, либо есть симптомы страха сейчас

Тяжелая степень выраженности – страх появляется часто (каждый день или несколько раз в день)

Проясните, что лежит в основе страха, с чего начались его проявления, с какими ситуациями связано проявление симптомов

Проработайте эмоциональное состояние

Проанализируйте с клиентом рациональную составляющую страха (от чего он убегает, что помогает предотвратить)

Обсудите возможность принятия возникающих чувств жизни абонента

Проанализируйте способы справиться с приступами возникающего страха

Проработайте с клиентом следующие рекомендации здесь и сейчас (поддержка дыхания, двигательная активность, поддержка контакта)

Предложить клиенту следующее:

- найти причину;
- написать что-то успокаивающее клиента;
- вспомнить список того, что успокаивает

Резюмируйте возможности самопомощи клиента в состоянии возникновения страха (расскажите о страхе кому-либо, дышите медленно, неглубоко)

Находитесь с клиентом до исчезновения симптомов страха



## Алгоритм сопровождения человека в кризисной ситуации

Выслушайте клиента и определите степень выраженности его эмоционального состояния



Отразите (вербализуйте) эмоциональное состояние клиента



Выслушайте клиента и определите его проблему



Запрос на стабилизацию эмоционального состояния (клиент хочет быть выслушанным, «проплакаться»)



Используйте приемы активного слушания, паравербальные компоненты. Снизьте темп речи (голос спокойный и располагающий). Поощряйте клиента к вербализации



Мотивируйте клиента на получение очной психологической помощи



Запрос на решение ситуации, которая привела к кризисному состоянию



Для продуктивной работы с проблемой необходимо стабилизировать эмоциональное состояние клиента. Предложите варианты отреагирования состояния



Предлагаем использовать один из нескольких способов стабилизации кризисного состояния в текущий момент: попить воды; стабилизировать дыхание; переключиться на внешние предметы, сильно зажать кулак и отпустить





## 10 быстрых способов избавиться от тревоги

**Найдите в месте, где вы находитесь, 5 предметов синего цвета. Затем красного цвета. Эта задача переключает мозг и выводит его из ступора тревоги**

**Повторите мысль «кто дышит», тот жив» и концентрируйтесь на дыхании. Это упражнение помогает при панических атаках**

**Умойтесь холодной водой. Это помогает переключить внимание с мыслей на физические ощущения**

**Повторяйте мысль «я в безопасности, физически мне ничего не угрожает» при ощущении фоновой тревоги**

**Сделайте 7 глубоких вдохов и выдохов. При тревоге возникает ощущение, что пространство сжимается, а дыхание помогает его расширить**

**Подвигайтесь. От стресса мы часто сжимаемся, и такое состояние тела заставляет мозг продолжать тревожиться**

**Сделайте упражнение «Нет ли тигра» - оглядитесь глазами, как делают животные в дикой природе. Это действие помогает снять напряжение**

**Сделайте трехминутную медитацию-передышку: вдох на 1-2-3-4, выдох на 5-6-7-8. Дышите равномерно и концентрируйтесь на счете. Эта медитация позволяет избавиться от негативных беспокоящих мыслей**

**Обратите внимание на физическую опору. Это упражнение возвращает устойчивость**

**Сделайте практику «безопасное место». Это упражнение улучшает контакт с телом**



## Психологическое консультирование клиентов с приступами панической атаки

Запрос от первого лица. Приступ панической атаки происходит в данный момент времени или произошел недавно (до 1-2 часов)

Дайте клиенту конкретные рекомендации для минимизации последствий текущего приступа:

1. Важно успокоиться и подумать о том, что каким бы неприятным и страшным не было это состояние, оно неопасно для здоровья и скоро закончится

2. Берем дыхание под контроль. Дышим ровно и размеренно (главное – длинный выдох). Вдох на 2 счета, задержка на 2 счета, выдох на 3 счета, задержка на 1 счет и т.д.

3. Переключаемся с телесных ощущений и неприятных мыслей на внешнюю реальность: попробуем сосчитать пуговицы на одежде человека, находящегося рядом, прочесть свое имя наоборот, вспомнить даты рождения близких людей и т.д.

4. Ищем причину. Пытаемся понять, какие конкретные слова, звуки и обстоятельства спровоцировали приступ. Если возможно – изменяем ситуацию, которая вызывает панические атаки.

5. Создаем физический комфорт для себя в данный момент, это можно сделать с помощью простых процедур: присесть (прилечь, если возможно), согреться (растереть руки, выпить горячий напиток), умыться лицо водой и пр.

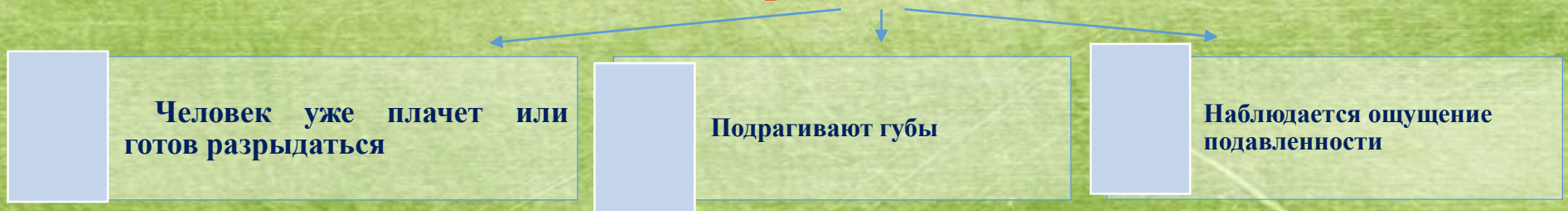
Информируйте о возможности получения очной психологической помощи в кризисных ситуациях





## Приемы оказания психологической поддержки при плаче

### Признаки плача



**Плач** – это та реакция, которая позволяет в сложной кризисной ситуации выразить переполняющие человека эмоции. Нужно дать этой реакции состояться.

### Помощь при плаче

Не оставляйте клиента одного, необходимо, чтобы рядом был близкий или знакомый человек

Поддерживайте физический контакт с клиентом  
(сесть рядом, держите человека за руку )

Дайте клиенту возможность говорить о своих чувствах

Воздержитесь от советов

Если реакция плача затянулась, помогите клиенту отвлечься: сконцентрировать внимание на глубоком и ровном дыхании, вместе с этим выполнять какую-либо несложную деятельность



## Приемы оказания психологической поддержки при истероидной реакции (истерика)

### Признаки истерики

Чрезмерное возбуждение

Множество движений, театральные позы

Эмоционально насыщенная, быстрая речь

Крики, рыдания

### Помощь при истероидной реакции

Сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций

Воздержитесь от эмоциональных реакций

Говорите с клиентом спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи

Демонстрируйте благожелательность, не вступайте в споры и не противоречьте ему

Дайте клиенту возможность выговориться

Включите клиента в деятельность, связанную с физической нагрузкой





## Приемы оказания психологической поддержки при страхе

### Признаки страха

Напряжение мышц  
(особенно лицевых)

Сильное  
сердцебиение

Учащенное  
поверхностное  
дыхание

Сниженный  
контроль  
собственного  
поведения

### Помощь при страхе

Задержите дыхание, а затем сосредоточьтесь на спокойном медленном дыхании

Осуществите простое интеллектуальное действие

Дайте возможность человеку выговориться

Предоставьте человеку информацию о том, что происходит вокруг, о ходе работ, если вам кажется, что сказанная информация будет полезна для человека и поможет улучшить его состояние





## Приемы оказания психологической поддержки при апатии

### Признаки апатии

Непреодолимая усталость

Равнодушие к происходящему

Отсутствие, каких бы то ни было, эмоциональных проявлений

Заторможенность

### Помощь при апатии

Создайте для пострадавшего условия, в которых он мог бы отдохнуть и набраться сил, чувствовал себя в безопасности

Говорите с пострадавшим мягко, медленно, спокойным голосом, постепенно повышая громкость и скорость речи

Помогите клиенту мягко выйти из этого состояния. Предложите ему самомассаж активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук

Задавайте клиенту вопросы, на которые он может ответить развернуто

Предложите клиенту какую-либо незначительную физическую нагрузку (пройтись пешком, сделать несколько простых физических упражнений) или вовлеките его в посильную для него совместную деятельность