**Методичні вказівки щодо здійснення кризового консультування та роботи з травмами, отриманими внаслідок військових дій**

Особлива увага наразі приділяється роботі психолога з клієнтами, які мають психотравмуючий досвід – досвід втрат, військових дій, важких захворювань, кримінальних подій тощо. І це цілком закономірно з огляду на сучасні обставини нашого суспільства.

Робота з постраждалими завжди висуває вимоги до специфічних професійних компетенцій психолога, які нам доводиться набувати й удосконалювати в рамках програм додаткової освіти в галузі кризового консультування. Це необхідно не тільки для того, щоб уміти надавати екстрену допомогу, а насамперед для того, щоб вчасно виявити й 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.

Що ж таке кризова інтервенція, яка допомагає уникнути таких наслідків? Кризова інтервенція, або кризове втручання – це соціальна та психологічна екстрена допомога, яка надається постраждалому. Провідними методами кризової інтервенції є кризове консультування та кризова психотерапія. Кризова психотерапія застосовується в разі так званих ускладнених криз, тобто при розвитку або високому ризику розвитку хворобливих станів у людини, яка переживає кризу. Відмінність кризового консультування від психотерапії полягає в її короткостроковості, від 1 до 5/6 зустрічей. Частота їх установлюється залежно від можливостей та стану клієнта. Найчастіше це 1 раз на тиждень, буває 2 рази на тиждень або частіше. Психотерапія фокусується на особистій зміні якогось роду, тоді як консультування зосереджується на наданні людям допомоги у використанні наявних ресурсів для того, щоб краще впоратися зі складнощами життя.

Що ж відбувається з людиною і чому, власне, їй необхідна робота з кризовим психологом. Найвдалішою, як на мене, метафорою для розуміння того, що відбувається з людиною, яка перебуває в кризі, є метафора річки. Вона досить зрозуміла будь-якому клієнту в різному психоемоційному стані. Зараз я пропоную вам подивитися на життя так, як на річку.

«У звичайному житті ця річка спокійна. Іноді до неї падають камені, гілки. Вода трохи буде неспокійною, на ній з’являються кола, ми можемо спостерігати бризки. Але вода швидко заспокоюється і продовжує свою течію. Це про те, коли в житті відбуваються важливі події, які вирішуються. Буває, що в річку падає велике дерево і перегороджує водний потік. Звичайна течія перегороджена, тому річка змушена змінювати своє русло. Вона може розливатись, ставати ширшою. Річка зміниться і вже не буде колишньою. Подія, що сталася, як дерево для річки, порушує нормальний потік життя. І якщо це дерево прибрати, життя відновиться. У вас буде новий досвід, можливо, деякі зміни в руслі залишаться назавжди, але саме життя повернеться до свого звичайного потоку. Є джерела, які потрібно розчистити, щоб наповнити річку чистою водою».

Ось те, що ми робимо під час кризового консультування, це ми допомагаємо людині розчистити затоку від дерева, що перегородило течію річки, знайти нові способи текти річці далі, використавши при цьому старі джерела, знайшовши нові. Природно, що будь-яка загрозлива ситуація чи та, яка ранить, викликає зміни в почуттях, поведінці та в думках людини. Якщо стан постраждалого поступово відновлюється, він може самостійно впоратися зі змінами, то втручання психолога та психотерапевта не потрібне. Якщо ж негативні зміни набувають тривалого характеру й опиняються поза зоною самостійного контролю, то виникає потреба в професійній психологічній чи психотерапевтичній допомозі.

У кризовій психології вироблено принципи надання екстреної психологічної допомоги людині, яка переживає стан травматичного стресу. Для здійснення кризового консультування психолог повинен спиратися на знання про закономірності перебігу криз, викликаних різними подіями.

Найчастіше кризове консультування здійснюється у зв'язку з такими проблемами клієнтів:

* посттравматичний стресовий розлад, пов’язаний з переживанням катастрофічних подій, потрясінням, викликаним участю у військових діях або інших збройних зіткненнях;
* пережите фізичне чи сексуальне насильство;
* переживання гострого горя, викликаного непоправною втратою;
* сімейні та інтимні проблеми, викликані неприпустимою, з погляду клієнта, поведінкою партнера чи дитини;
* різке погіршення майнового та соціального статусу.

Вирізняють такі принципи кризової інтервенції:

- емпатичний контакт;

- невідкладність;

- високий рівень активності консультанта;

- психологічна підтримка;

- повага клієнта;

- обмеження цілей;

- формування доступу до ресурсів особистості.

Розглянемо послідовно кожен із них.

1. Емпатичний контакт. Контакт – це такий рівень безпеки, прийняття та довіри у взаємодії клієнта й консультанта, який дозволяє клієнту висловити те, що його непокоїть. Установлення контакту в 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 психолог повинен приділити особливу увагу, навіть якщо в цей день було багато відвідувачів. Клієнт приходить за психологічною допомогою з двома сильними почуттями – страхом і надією. Консультант зобов’язаний послабити страх і зміцнити надію.

2. Невідкладність. 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 в 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. Психологічна підтримка. Працюючи над подоланням кризи, психолог, у 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 набути впевненості в собі, здатної якщо не на цей момент, то дуже скоро зробити самостійний вибір. Оскільки психолог зазвичай досить авторитетна людина для клієнта, його повага сприяє відновленню самооцінки та самоконтролю постраждалого.

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

7. Інтервенція в поверхневі шари 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 та 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 й сорому, що зазвичай виникають у стані травматичного стресу. У такому стані людина, як правило, не помічає тих можливостей, які в неї є. Тому важливим завданням кризового консультанта є формування в клієнта доступу до його ресурсів.

Поняття ресурс (з французької ресурс – допоміжні засоби) у застосуванні до людини означає резерви, цінності, можливості, якими володіє людина. У літературі розглядаються різні типи особистісних ресурсів. Наприклад, «зовнішні» та «внутрішні» ресурси.

«Зовнішні» ресурси – це можливості й цінності, які стосуються не самої людини, а оточуючих її осіб. У першу чергу, це соціальне середовище – родина, родичі, друзі. Ресурсом для особистості є її основна й допоміжна діяльність: навчання, робота, хобі і т.д. Як показує досвід, взаємодія з природою та домашніми тваринами, з творами мистецтва (музична терапія, бібліотерапія, кінотерапія і т.д.) доречна в кризовому стані.

«Внутрішні» ресурси – це можливості та цінності самої людини. Це її здоров’я, здібності, характер, воля, досвід, знання, навички й усі інші цінності, якими вона володіє.

«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 він успішно впорався 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, а головне, згадати свої почуття, коли це спрацювало.

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

«Ресурси майбутнього» – це можливості та 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 буде ефективно звертатися до ресурсів майбутнього. Але при коригувальній роботі, на третьому етапі кризової роботи, етапі реабілітації рекомендується працювати з клієнтом із ресурсами свого майбутнього, обговорюючи плани, цілі найближчого майбутнього, допомагаючи клієнту повернутися до нормального життя.

**Вимоги до кризового консультанта**

1. Уникати передчасних оцінок причини кризи.

2. Відрізняти справжню причину від провокуючого фактора. Криза настає тоді, коли людина перестає бачити можливі виходи. Гостра криза обмежена в часі. Вона так чи інакше приводить до того чи іншого рішення або результату й зазвичай не триває більше шести тижнів. Під час кризи людина змушена відмовитися від звичних способів дії, думок і схильна до засвоєння нових установок. Криза приводить до вивільнення психічної енергії, яка, будучи сфокусованою та спрямованою, може допомогти сприятливому виходу з неї; в іншому випадку хаотична буря емоцій носить руйнівний характер. Тому робота з клієнтом у кризовому стані повинна бути зосереджена на тому, щоб «вентилювати» 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.

**Правила задавання питань у кризовому консультуванні**

1. Питання «Хто, що?» найчастіше орієнтовані на факти, тобто питання такого типу збільшують вірогідність фактологічних відповідей.

2. Питання «Як?» більше орієнтовані на людину, її поведінку, внутрішній світ.

3. Питання «Чому?» нерідко провокують захисні реакції клієнтів, тому їх слід уникати в консультуванні.

Поставивши запитання такого типу, найчастіше можна почути відповіді, які спираються на раціоналізацію, інтелектуалізацію, оскільки не завжди легко пояснити справжні причини своєї поведінки (а на них, перш за все, і бувають спрямовані питання «чому»), обумовленої безліччю досить суперечливих факторів.

4. Треба уникати постановки одночасно декількох питань (іноді в одному питанні закладені інші питання). Наприклад, «Як Ви розумієте свою проблему? Чи не думали Ви про свої проблеми коли-небудь раніше?», «Чому Ви п’єте і сваритеся зі своєю дружиною?» В обох випадках клієнту може бути неясно, на які з питань відповідати, тому що відповіді на кожну частину подвійного питання можливі абсолютно різні.

5. Не слід одне й те ж питання задавати в різних формулюваннях. Клієнту стає неясно, на який із варіантів треба відповідати. Подібна поведінка консультанта при постановці питань свідчить про його тривогу. Консультант повинен «озвучувати» тільки остаточні варіанти питання.

6. Не можна питанням випереджати відповідь клієнта. Наприклад, питання «Чи все добре ладиться?» найчастіше спонукає клієнта дати ствердну відповідь. У цьому разі краще задати відкрите питання: «Як справи вдома?». У подібних ситуаціях клієнти нерідко користуються можливістю дати невизначену відповідь, наприклад: «Непогано». Консультанту потрібно уточнити відповідь іншим питанням такого типу: «Що для Вас означає «непогано»?». Це дуже важливо, бо часто в одні й ті ж поняття ми вкладаємо досить різний зміст.