Правила первой психологической помощи для специалистов с клиентами в кризисном центре [[1]](#footnote-2):

Правило 1. В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Это нормально. Оптимальным является средний уровень возбуждения. Правило 2. Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (помимо психологической) требуется клиентке. Правило 3. Четко разъясните клиентке, кто вы и какие функции выполняете. Правило 4. Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Правило 5. Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае. Правило 6. Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о ваших квалификации и опыте. Правило 7. Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте его успех, чтобы убедить клиента в его собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля. Правило 8. Дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его активно, будьте внимательны к его чувствам и мыслям. Перефразируйте полученную информацию в позитивном ключе. Правило 9. Скажите пострадавшему, что вы останетесь с ним. При расставании найдите себе заместителя и проинструктируйте его о том, что нужно делать с пострадавшим.

Экстренными считаются ситуации насилия в семье, необходимости бежать из дома, спасая себя и детей, острый конфликт, когда родственники выгоняют «на улицу», другие ситуации, возникшие остро и представляющие реальную угрозу жизни и безопасности матери и ребенка. Основная цель работы специалиста в экстренной ситуации: стабилизация состояния женщины, уменьшение острых симптомов дистресса (паника, подавленность, апатия, растерянность и т.д.), восстановление способности концентрироваться на ситуации и начинать работу по выходу из кризиса. Необходимо восстановление минимально необходимых условий для жизни («крыша над головой», еда, возможность поспать, отдохнуть в безопасных условиях, при необходимости – оказание первой медицинской помощи). На этом этапе очень важна психологическая поддержка и участие. Наиболее действенными инструментами стабилизации ситуации являются готовность специалиста выслушать женщину, не осуждая и не давая советов, а также так называемое «поддерживающее молчание». Шансы на установление контакта, доверительных отношений тем выше, чем больше теплоты и неформальности в отношении психолога к клиентке. Однако даже здесь позиция психолога может варьировать от недирективной (понимающей, принимающей, поддерживающей) до директивной (с четкими инструкциями и указаниями). Стратегия выбирается с учетом ситуации, состояния и установок клиентки. Немецкие психологи Б. Гаш и Ф. Ласогга разработали ряд поведенческих рекомендаций, которых психологу, другому специалисту или добровольцу следует придерживаться, оказывая помощь в острой (в том числе экстремальной) кризисной ситуации. В большинстве случаев, экстренное вмешательство ограничивается временным интервалом от нескольких часов до суток, после чего можно приступать к этапу кризисной интервенции.

Основные принципы кризисной психологической помощи: • Безотлагательность, предельная срочность («первые шаги с первых дней»). • Краткосрочность. Ограниченность конкретными целями. Ограниченность по времени. Обучение конструктивным способам преодоления кризиса и восстановления психологического равновесия. • Нацеленность на конкретный реальный результат. Кризисное вмешательство должно быть достаточно структурированным, чтобы помочь сосредоточиться на основной проблеме, приведшей к кризису (либо на нескольких ключевых проблемах). Личная эмоциональная вовлеченность профессионала. По сути, с установления эмпатического контакта и начинается кризисное вмешательство. Позиция консультанта меняется от максимальной активности и инициативы в первые дни и недели (острый кризис) до последующей постепенной передачи ответственности за происходящие перемены самой женщине. Снижая уровень активности, консультант должен в большей степени предлагать клиенту поддержку и психологическое консультирование по возникающим актуальным вопросам. На всех этапах работы очень важно сохранять уважительное отношение к женщине, стараться видеть в ней человека, способного сделать самостоятельный выбор, имеющего свои ресурсы для решения проблем. Желательно, чтобы кризисная помощь строилась по типу обучения стратегии решения проблем.

1. По материалам «Благотворительного фонда профилактики социального сиротства» [↑](#footnote-ref-2)