

Министерство образования и науки Чеченской Республики
Государственное бюджетное учреждение
**«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»**
(ГБУ ДПО «РЦППМСП»)
Нохчийн Республикин дешаран а, Илманан а министерство
Пачхьалкхан бюджетни учреждени
**«РЕСПУБЛИКИН ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИ,
МЕДИЦИНСКИ, СОЦИАЛЬНИ ГЮБНАН ТУШ»**
(ПБУ ДПО «РППМСГП»)

Отчет

о проведении республиканского методического вебинара на тему «Оказание экстренной психологической помощи детям и взрослым в сложных жизненных ситуациях»

Цель проведения вебинара: выявление эффективных практик, технологий оказания экстренной и кризисной психологической помощи участникам образовательных отношений.

Категория участников вебинара: педагоги и педагоги-психологи образовательных организаций.

Дата проведения: 18.04.2024 г.

Вебинар провела заведующий учебно-методическим центром психологической службы Кавтарова Н.Э. На вебинаре были рассмотрены вопросы важности оказания экстренной психологической помощи, ближайшие и отдаленные последствия травмы, возможные варианты переживания каждым кризисной ситуации. История дебрифинга как метода оказания экстренной психологической помощи и вопросы организации групповой беседы, направленной на прояснение чувств, мыслей и отношения к произошедшему.

Психолого-педагогические аспекты работы педагога в экстремальных, кризисных и чрезвычайных ситуациях:

1. Экстренная психологическая помощь (ЭПП) при острой реакции на травму
2. Правила оказания экстренной допсихологической помощи.

3. Помощь при страхе, тревоге, плаче, истерике, при апатии, при чувстве вины и стыда, при двигательном возбуждении, при нервной дрожи, гнев, злости, агрессии, при острых реакциях на психологическое насилие. ЭПП в условиях дистанционного обучения.

4. Этапы оказания ЭПП.

5. Алгоритм по оказанию экстренной психологической помощи.

6. Методы оказания ЭПП лицам, пережившим психотравмирующие события.

Особое внимание было уделено важности процесса взаимопомощи и взаимоподдержки, запускаемому во время беседы, поиску индивидуальных ресурсов для переживания ситуации. Участники поделились собственным опытом реагирования на кризисные ситуации и обсудили индивидуальные способы совладания с возможными последствиями.

Тема вызвала интерес и была отмечена как актуальная и востребованная в связи с последними событиями, произошедшими на территории России.

В семинаре приняли участие 182 педагогических работника.

Информация о семинаре представлена на сайте ГБУ ДПО «РЦППМСП» <https://cdkchr.ru/> и официальном телеграмм аккаунте ГБУ ДПО «РЦППМСП».



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»



ГБУ ДПО «РЦППМСП»

Оказание экстренной психологической помощи детям и взрослым в сложных жизненных ситуациях



**Экстренная
психологическая
ПОМОЩЬ**

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КРИЗИСНЫХ СОСТОЯНИЙ

Главная задача психологов, работающих с кризисным состоянием – снять остроту психоэмоционального напряжения, переживаний, которые испытывает ребенок в данный момент, и уберечь его от опрометчивых и опасных поступков



- Вербализация, отражение ✓ Демонстрируйте уверенность и контроль над ситуацией. В вашем голосе и поведении не должны звучать неуверенность, сомнение, а тем более паника
- Рационализация
- Стабилизация дыхания ✓ Речь должна быть плавная (не рубленая по слогам), медленная с элементами внушения, избегайте употребление частицы «не», иллюзия выбора
- Переключение, отвлечение ✓ Оградить от посторонних зрителей
- Физическая разминка (снимает стресс и усталость, расслабляет мозг, повышает его активность, способствует выработке новых идей и свежих взглядов на ситуацию) ✓ Используйте четкие короткие фразы с утвердительной интонацией
- Проигрывание предыдущих ситуаций успеха или просто позитивных приятных моментов ✓ Не должно быть сложных предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например, «Извините, пожалуйста... Не могли бы Вы»
- ✓ Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить; постарайтесь свести острые реакции к плачу

Этические принципы оказания психологической помощи

- **Принцип профессиональной компетентности**
- **Принцип «не навреди»**
- **Принципом ответственности**
- **Принцип честности**
- **Принцип осведомленности и добровольного согласия**
- **Принцип конфиденциальности**
- **Принцип уважения**
- **Принципом защиты интересов клиента**



ОСНОВЫ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



ЭТАПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Приветствие и установление контакта с абонентом

2. Исследование проблемы

3. Формулирование запроса абонента

4. Поиск решения и планирование конкретных шагов по изменению ситуации

5. Завершение разговора



ПРИВЕТСТВИЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С АБОНЕНТОМ

Задачи данной стадии

1. Установление доверительных отношений с абонентом;
2. Установление эмоционального контакта с абонентом;
3. Помещение проблемной ситуации в общесемейный (или иной важный, ресурсный для абонента) контекст.

Приемы установления контакта

Существуют множество приемов, способствующих установлению контакта с абонентом:

- отсутствие отрицаний в речи консультанта;
- соответствие темпа речи консультанта скорости переживаний абонента;
- подстройка под ритм речи абонента, отражение и подчеркивание пиков ритма;
- реплики консультанта осуществляются при выдохе абонента;
- отслеживание громкости речи в ритмической структуре высказывания;
- отслеживание репрезентативной системы абонента. Также выделим следующие средства для установления контакта:
 - а) показ уважения к личности абонента;
 - б) использование фраз единомыслия и местоимения «мы»;
 - в) демонстрация радости от общения;

Установление контакта



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

АНОНИМНОСТЬ

Ни абонент, ни консультант не обязаны называть себя



У консультанта может быть псевдоним, абонент может представиться любым именем

ТОЛЕРАНТНОСТЬ

Консультант выражает уважение к абоненту



УПРАВЛЕНИЕ РАЗГОВОРОМ

В любой момент абонент может прервать разговор



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Консультантом является человек, имеющий опыт работы, прошедший профессиональный отбор и специальную подготовку



ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ, ГДЕ У РЕБЕНКА ПРОЯВЛЯЕТСЯ КРИЗИСНОЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ, СНАЧАЛА МЫ РАБОТАЕМ С СОСТОЯНИЕМ, ПОТОМ С ПРОБЛЕМОЙ

КАК ОКАЗАТЬ ПОДДЕРЖКУ

Не рекомендуется говорить следующие фразы:

- **Не стоит переживать!** Горе (печаль, страх и пр.) оно всегда таким и является и каждый будет переживать. А от вас это прозвучит как – «мне все равно, что случилось»
- **Все образумится и встанет на свои места.** Уже нет – когда возникают проблемы, вернуть все на прежние места не получится
- **Не стоит плакать.** С физиологической точки зрения слезы это нормально, так организм справляется со стрессом
- **Не стоит приводить пример людей, которым еще хуже.** Будет ощущение, что проблемы обесценивают



Техники психологической помощи

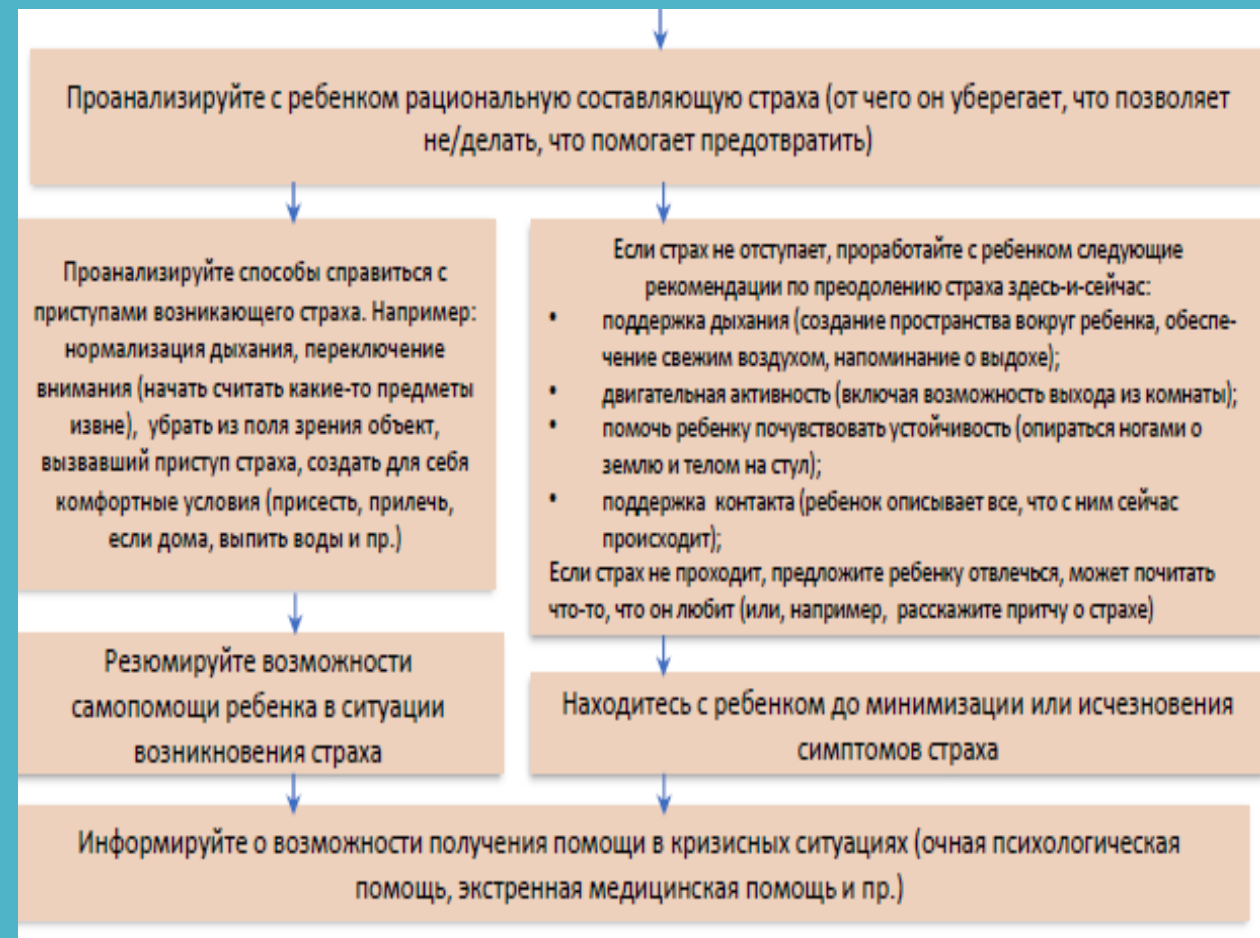
1. Установление психологического контакта с обучающимся, предоставление возможности обратившемуся рассказать о тех событиях, которые привели к кризисному состоянию

Инструкция: психологу важно внимательно выслушать, проявляя интерес, уважение и внимание.

• При разговоре лучше всего использовать закрытые вопросы, которые смогут побудить обучающегося рассказать более подробно о ситуации и своих эмоциях, например, можно использовать такие фразы, как

- ✓ *«Я подожду, пока ты соберешься с мыслями...»*
- ✓ *«Я буду готов тебя выслушать тогда, когда захочешь...»*
- ✓ *«Ты хотел бы все обдумать, прежде чем начать разговор?»*
- ✓ *«Я могу как-нибудь помочь тебе в начале беседы?»*
- ✓ *«Я могу обсудить с Вами...»*
- ✓ *«Я помогу тебе разобраться ситуацию...»*
- ✓ *«Мы вместе проанализируем...»*
- ✓ *«Я могу помочь Вам посмотреть на вещи с другой стороны...»*
- ✓ *«Я буду рассуждать вместе с тобой...»*

АЛГОРИТМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА



ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ ТРЕВОГИ И СТРАХА

ТРЕВОГА –отрицательно окрашенная эмоция, выражающая ощущение неопределённости, ожидание отрицательных событий, трудноопределимые предчувствия

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Внутреннее напряжение, проявляющееся вербально (невербальные проявления уточняем вопросами)</p> <p>Тревога, как правило, не имеет объекта, она связана с возможной ситуацией</p>	<ul style="list-style-type: none">• Вербализировать чувства, задавать уточняющие вопросы, чтобы понять причины тревоги• Если тревога связана с ситуацией, то предложить ребенку продуктивные действия, связанные с происходящим• Тревогу в текущий момент снимаем способами, описанными выше	<ul style="list-style-type: none">• Не убеждать, то тревожиться незачем, особенно если это не так• Не оставлять одного. В ситуациях повышенной тревожности ребенку лучше не быть одному (особенно при звонках в ночное время). Быть с ним до снижения симптомов тревожности	<p>Помогаем справиться с тревогой, чтобы она не длилась долго, вытягивая из ребенка силы, лишая возможности отдыха, парализуя его деятельность</p>

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ ТРЕВОГИ И СТРАХА

СТРАХ –внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием

КАК проявляется	ЧТО делать	ЧТО НЕ делать	ЗАЧЕМ мы это делаем
<p>Поверхностное дыхание, снижение самоконтроля поведения</p> <p>Опасен страх оцепеняющий, блокирующий мысли или действия обратившегося</p>	<ul style="list-style-type: none">● Разъяснить, что страх нормальная реакция● Проговорить с ребенком чего он боится не нагнетая эмоции, давая возможность выговориться● Дышать глубоко и ровно, возможно применение дыхательных техник● Проявить заинтересованность, понимание. Активное слушание	<ul style="list-style-type: none">● Не оставлять одного при ощущении небезопасности● Не пытаться убедить, что страх неоправданный● Не обесценивать страх « не думай об этом», «это глупости», «так не бывает» и пр.	<p>Помогаем справиться со страхом: чем быстрее ребенок справится со страхом, тем меньше вероятность, что он закрепится на долгое время</p>

ФРАЗЫ, КОГДА СЛОЖНО НАЧАТЬ ГОВОРИТЬ

- *Иногда и правда бывают такие ситуации, когда тяжело на душе и хочется с кем-нибудь поговорить... но не находится нужных слов...*
- *- Хорошо, я тебе дам минутку подумать и решиться на разговор...*
- *- Так бывает, что сказать не получается... но важно, что ты рядом, это уже первый шаг к диалогу*
- *- Мы можем вместе какое-то время помолчать, если тебе сейчас пока тяжело говорить...*
- *- Иногда хочется просто помолчать с кем-то вместе, поразмыслить над чем-то сложным для тебя...*
- *- Может быть, у тебя так много чувств сейчас, что они мешают говорить...? Подумай о них, может, ты сумеешь их как-то выразить?*
- *- Я готова тебя выслушать и вместе с вами найти пути выхода из сложившейся ситуации....*
- *Возможно, тебе сейчас тяжело, что-то давит, какие-то трудности...*
- *Иногда бывает очень одиноко и тяжело... и в такие моменты очень хочется, чтобы кто-то был рядом, с кем можно поговорить, рассказать о чувствах, переживаниях. Ты можешь поговорить со мной....*

Проявление эмпатии, помощь в осознании и понимании обратившимся своих эмоций и чувств

- ✓ Во время выслушивания обратившегося не рекомендуется проявлять слишком сильные эмоции, так как это может его напугать. Также важно не делать выводов за него, а дать ему возможность прийти к собственным умозаключениям и принять решение о чем-либо самостоятельно.

Иногда обратившиеся не могут определить те эмоции, которые они испытывают, и задача педагога-психолога состоит в том, чтобы научить этому. Зачастую эмоции могут проявляться в виде телесных ощущений, дискомфорта, поэтому необходимо помочь выразить словами то, что он чувствует. Также важно объяснить, что эмоции могут быть не только положительными или отрицательными, но и смешанными.



Разграничение эмоциональной и поведенческой сфер

- Будет полезно объяснить обратившемуся, что эмоции не стоит подавлять или их стыдиться, но понимать, принимать и регулировать их на уровне поведения необходимо учиться. Психологу важно не только поддержать в том, что тот чувствует, и вербализовать эту эмоцию, но и объяснить поведенческие особенности ее проявления. Например, обратившийся может испытывать негативное отношение к другому человеку, и это вполне нормально, но недопустимо выражать в его отношении физическую агрессию.



АЛГОРИТМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

Запрос на состояние панической атаки (далее - ПА)

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

Запрос от третьего лица: У обратившегося рядом находится человек, который сейчас переживает приступ панической атаки

Запрос от первого лица: Приступы панической атаки происходят с обратившимся регулярно, но в данный момент времени он их не испытывает

Порекомендуйте срочно обратиться к врачу. Если обратившийся не может самостоятельно обратиться за медицинской помощью, то, в случае, если он сообщает свои данные – консультант может вызвать врача самостоятельно. Если вызов врача невозможен по каким-либо причинам, то переходим к этапу самопомощи

Проговорите с обратившимся следующие рекомендации для минимизации последствия текущего приступа ПА:

Поддержите обратившегося, рекомендуйте оставаться спокойным и уверенным. Проговорите с ним возможность использования следующих рекомендаций:

Проработайте эмоциональное состояние обратившегося во время и после приступа ПА

Обсудите возможность принятия возникающих чувств и приступов ПА в жизни обратившегося

1. Обратившемуся нужно постараться успокоиться. Думать о том, что каким бы неприятным и страшным не было состояние сейчас, оно неопасно для здоровья, приступ скоро закончится

2. Необходимо взять дыхание под контроль. Если обратившийся чувствует, что задыхается – скорее всего, это просто гипервентиляция легких. Нужно стараться дышать 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.

1. Обратившемуся необходимо встать напротив человека с ПА, взять его за руки (если он позволит), сказать ему, что все нормально, что это просто приступ паники, это неопасно для жизни, нужно взять себя в руки

2. Попросите обратившегося начать с правильного дыхания – ему следует дышать ровно, уверенно, показывая это человеку с ПА. Необходимо четко произносить «Вдох на раз-два, задержка дыхания на раз-два, выдох на раз-два-три, задержка дыхания на раз и снова вдох на раз-два...»

Проговорите с обратившимся следующие рекомендации для контроля над вновь возникающими приступами ПА:

Найдите причину. Постарайтесь понять, какие конкретно слова, звуки и обстоятельства, как правило, провоцируют приступ. Если возможно, старайтесь избегать ситуаций, которые вызывают тревогу

Если ПА случаются с обратившимся не в первый раз, попросите его написать на листке бумаги что-то успокаивающее вроде «Это всего лишь паническая атака, ничего плохого со мной не произойдет, приступ скоро закончится, я успешно справлялся (лась) и справляюсь с паникой» и носите этот листок с собой. В нужный момент следует достать его и медленно прочитать несколько раз

АЛГОРИТМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

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

3. Обратившемуся следует телесно показывать спокойствие, можно поглаживать человека (спросив на это разрешение), можно обнять его, говорить «Я с тобой!» и что все будет хорошо на протяжении приступа

Можно заранее продумать, что обратившемуся может помочь при ПА, возможные действия при ее возникновении. Следует составить список того, что обратившемуся помогает, и носить его с собой - одно его наличие поможет снизить тревогу.

4. Необходимо найти причину. Постараться понять, какие конкретно слова, звуки и обстоятельства спровоцировали приступ. Если возможно - изменить ситуацию, которая вызывает ПА.

4. Не следует отпускать человека с ПА до тех пор, пока не пройдет приступ, необходимо дать ему выговориться, сохраняя уверенность и спокойствие

5. Постараться создать физический комфорт для себя в данный момент: присесть (прилечь, если возможно), согреться (растереть руки, выпить горячий напиток), умыться лицо водой и пр.

5. После того как приступ паники завершится, обратившемуся следует поговорить с пострадавшим о необходимости обращения за профессиональной помощью

Информируйте о возможности получения помощи в кризисных ситуациях (очная психологическая помощь, экстренная медицинская помощь и пр.)

ПРИЗНАКИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

*Паническая атака** - пароксизмальный страх, часто сопровождающийся чувством неминуемой гибели или тревогой и/или ощущением внутреннего напряжения, в сочетании с четырьмя или более из списка панико-ассоциированных симптомов:

- выраженное сердцебиение;
- потливость;
- мышечная дрожь;
- ощущение нехватки воздуха;
- ощущение удушья;
- боль в груди;
- тошнота или другие симптомы со стороны желудочно-кишечного тракта;
- головокружение;
- озноб или прилив крови к лицу;
- ощущение нереальности или ощущение обособленности от самого себя;
- страх утратить контроль или сойти с ума;
- страх смерти.

Если вам необходимо экстренная помощь психолога в нерабочее время психологической службы ГБУ ДПО «РЦППМСП» то, Вы можете обратиться по следующим телефонам:

«Телефон доверия» ГБУ ДПО «РЦППМСП» +7 (8712)21-20-05

Список служб, оказывающих экстренную психологическую помощь:

Горячая линия центра экстренной психологической помощи МЧС России +7 (495) 989-50-50 (круглосуточно)

Единый «телефон доверия» по Чеченской республике + 7 (8712) 33-24-25(круглосуточно)

Телефоны экстренной
психологической
помощи

