

## Теоретичні та практичні аспекти надання психологічної допомоги в кризових ситуаціях



Дано коротку характеристику факторів, які можуть негативно впливати на психологічний стан людини. Розглянуто поняття травматичного стресу, дистресу, кризи та емоційного вигорання. Запропоновано практичний інструментарій для роботи фахівців із цією проблемою.

**Ключові слова:** емоційний стрес, еустрес, дистрес, посттравматичний стресовий розлад, криза, емоційне вигорання, механізми захисту, психологічний інструментарій.

**Andreichyn S. R. Theoretical and Practical Aspects of Providing Psychological Assistance in Crisis Situations.**

A brief description of the factors that can negatively affect the psychological state of a person is given. The concept of traumatic stress, distress, crisis and emotional burnout is considered. Practical tools for working with this problem are offered.

**Key words:** emotional stress, eustress, distress, posttraumatic stress disorder, crisis, emotional burnout, mechanisms of protection, psychological tools.

**Постановка проблеми.** Які існують у сьогоднішньому реальному житті фактори травматичного стресу? Які реакції людини на дану ситуацію є типовими? Які етапи ми виділяємо у наданні психологічної допомоги? Які ознаки дистресу та моделі подолання посттравматичного стресового розладу? Який інструментарій ми можемо практично запропонувати фахівцям психологічної служби для роботи з цією проблемою? Ці та інші запитання виникали у нас протягом останніх трьох років.

**Метою статті** є висвітлити основні теоретичні аспекти та запропонувати практичний матеріал з даного питання фахівцям психологічної служби.

**Виклад основного матеріалу.** Емоційний стрес – це стан тривоги, конфлікту та емоційного розладу. Це стан, у якому перебуває людина, коли стикається з реальними психологічно важкими ситуаціями або вважає їх такими, що не вирішуються. Ганс Сельє, який досліджував процеси стресу, вважав, що стрес – це реакція організму на таку подію, коли відбувається щось, що на якийсь час перевищує можливості адаптації організму.

Існує чотири основних види стресу: базовий, сукупний, вигорання і травматичний.

**Базовий стрес.** Більшість людей періодично або навіть щодня його переживають. Цей вид стресу може бути позитивний і мотивуючий для нас, але якщо він занадто сильний, то може порушувати баланс, функціонування та благополуччя. Ми можемо

спробувати подолати базовий стрес шляхом фізичного та психологічного коригування. Симптоми стресу можуть зникнути, але можуть залишитися.

**Сукупний стрес** найбільш поширений, що є результатом накопичення базового стресу, коли людина вже не в змозі подолати стрес шляхом фізичного та психічного коригування. Сукупний стрес проявляється в результаті тривалого перебування як дорослих, так і дітей у стресовому стані під час надзвичайних ситуацій або у небезпечному середовищі, яке не покращується.

**Вигорання:** стан емоційного та фізичного виснаження, викликаний надмірним і тривалим напруженням. Як правило, це пов'язано з роботою, коли ви відчуваєтеся пригніченим і не можете реагувати на нові виклики життя. Прояви вигорання: відсутність зацікавленості або мотивації для продовження вашої роботи, зменшення продуктивності та енергії, поява відчуття безнадійності, знесилення та образи.

**Травматичний стрес** має два підтипи: від критичного випадку та від вторинної травматизації (відноситься до вигорання). Стрес від критичного випадку настає в результаті таких подій, як стихійне лихо, нещасний випадок або насильство. Може початись одразу після події або бути відкладеним. Він може тривати дні, місяці або навіть роки після події. Критичний випадок трапляється різко і буває незворотним, не вписується в існуючий досвід

## Методичні публікації

і створює надзвичайні умови, змінює можливість контролювати ситуацію та уявлення про безпеку. Прояви стресу від критичного випадку є нормальними реакціями на аномальні події.

Реакція на стрес може бути *фізіологічною, біохімічною, психологічною та поведінковою*.

### **Фізіологічні реакції:**

- зміна серцевого ритму;
- порушення звичної роботи шлунково-кишкового тракту;
- зміна тону м'язів;
- вивільнення «гормонів стресу».

### **Біохімічні реакції:**

- підвищення рівня цукру в крові;
- розщеплення жирів.

### **Психологічні реакції:**

- різка зміна емоційного фону;
- регрес до більш ранніх і простих форм психологічних реакцій;
- зміни в комунікації з іншими людьми;
- труднощі в раціональному прийнятті рішень.

### **Поведінкові реакції:**

- реакція мобілізації та прагнення відновити рівновагу і кордони свого простору, коли ситуація оцінюється як така, яку можна подолати;
- реакція, яка стимулює до віддалення від стресогенних факторів, коли ситуація оцінюється як дуже загрозна і з нею неможливо впоратись;
- реакції жаху у відповідь на стимули, уповільнення дихання і серцебиття, ослаблення тону м'язів, уповільнення процесу мислення.

Стрес у невеликих дозах допомагає організму адаптуватись та може бути сприятливим для нас: мотивує зосередитись, бути активним і швидко реагувати, щоб захистити інших або себе.

**Реакції адаптивного стресу – «еустрес»** (допомагає адаптації): те, що здавалося складним або неможливим, успішно долається. У результаті організм навчився чогось нового, розширив арсенал адаптивних можливостей.

**Реакція дезадаптивного стресу – «дистрес»:** заважає організму адаптуватися до незвичної ситуації, зрив адаптивних можливостей стається в результаті виснаження. Дистрес шкідливий і веде до різних психосоматичних захворювань, це неспецифічні психологічні наслідки стресової події. Його не пов'язують із конкретним діагнозом чи синдромом. Він супроводжується відчуттям тривоги, плачем, розладами сну та поганим апетитом, відстороненістю й проблемами концентрації.

### **Фактори, які можуть спричинити дистрес:**

- дуже сильний стрес: сильні фізичні, соціальні, фізіологічні чи психологічні впливи;
- вплив слабкого, але безперервного і тривалого подразника: іноді саме від стресу він зберігається довго і ми не в змозі впоратися з ним. Почуваємось розбитими і не здатними відповідати власним очікуванням та очікуванням інших;
- велика кількість дрібних чи корисних стресів, що перевищують адаптацію: життєві вимоги

перевищують ваші ресурси та можливості для самостійного виходу зі стресового стану, тому ми не відчуваємо рівноваги.

Дистрес заважає нам нормально функціонувати на фізичному, емоційному, соціальному та поведінковому рівнях.

### **Ознаки дистресу:**

- негативні думки про життя;
- відчуття порожнечі та втрати сенсу;
- почуття збентеженості, втрати надії;
- схильність до ризику;
- переїдання або недоїдання;
- відсутність енергії;
- агресія і словесні випади;
- гіпернастороженість;
- вживання алкоголю або наркотиків;
- імпульсивна поведінка;
- усунення та ізоляція;
- проблеми зі сном; проблеми зі шлунком;
- прискорене серцебиття; головний біль;
- нездатність розслабитись та відпочити;
- перепади настрою;
- почуття «надмірної» емоційності;
- дратівливість;
- смуток;
- тривога;
- відсутність емоцій;
- погана концентрація;
- неорганізовані думки;
- відчуття плутанини;
- ослаблення пам'яті;
- труднощі в прийнятті рішень;
- нав'язливі або мимовільні думки.

Прояви дистресу зникають, якщо вчасно звернути увагу на них та надати допомогу.

### **Що таке криза?**

Кризова ситуація — це обставини, у яких попередній досвід виживання людини не є адекватним для розв'язання ситуації.

Стрес і криза – це не одне і те ж. Трагедія сама по собі ще не є причиною кризи. Подія стає кризовою настільки, наскільки людина надає цьому відповідного значення. У ситуації кризи при спробі опанувати стресовий стан людина переживає певний вид фізичного та психологічного перевантаження. Емоційна напруга і стреси можуть призвести або до опанування нової ситуації, або до зриву і погіршення життєвих функцій.

Криза стосується стресової ситуації. Вона може бути раптовою і драматичною, але може розвиватися і поступово. Причина кризи – не в самому стресі. Існують кризові ситуації, у яких ми навчаємося задовольнятися меншою кількістю їжі та сну, більше працювати, жити в одній квартирі з іншими людьми, використовувати свої сили до останнього і при цьому не втрачати надії. Якщо ми інтерпретуємо драматичні події в тій чи іншій сфері життя не як проблему, а як нещастя, ми втрачаємо розуміння сенсу.

### **Кризи:**

- це подія, яка радикально змінює чи порушує нормальний спосіб життя, життєві цілі зникають

і людина не в змозі бачити майбутнє чи надати своєму життю нового значення;

– стається зненацька, непередбачувано, людина не підготовлена до вирішення нових проблем, зрозуміти нічого неможливо, а спитати, як жити далі, немає в кого;

– має такий стресовий вплив, що люди не мають сили контролювати ситуацію;

– примушує людину засумніватися в тому, у що вона вірила, – в цінності та ідеали навколишнього світу; втрата надії, безпорадність;

– усе руйнується, нічому вірити не можна, у всьому з'являється сумнів; почуття і думки про те, що «все втрачено».

### **Прості механізми захисту, які можуть переважати в кризових ситуаціях**

1. **Розщеплення.** Розділення емоцій «Я» на хороші та погані під впливом вини і тривоги – інша людина сприймається або хорошою, або поганою.

2. **Дисоціація з певними ознаками:** звужена увага, розсіяність, деперсоналізація – втрачений зв'язок із самим собою, з навколишнім світом, амнезія (неможливість впустити в свідомість щось жахливе).

3. **Проекція:** процес, у результаті якого внутрішні неприємні почуття (злість, агресія) помилково приймаються як такі, що прийшли ззовні. Допомагає подолати власну тривогу чи страх, те, з чим людина не може впоратися.

4. **Проективна ідентифікація.** Людина не лише проектує свої негативні почуття на іншу людину, а й змушує (провокує) її вести себе відповідно до цих емоцій.

5. **Ідеалізація та знецінення.**

6. **Всемогутній контроль.**

Стабільність людини залежить від адаптації «Я» до зовнішнього світу.

### **Основні механізми захисту психіки при гострій травмі**

**Уникання** – свідоме відсторонення від тривожної інформації, відволікання уваги від усвідомлених емоцій та конфліктів. Людина створює ілюзію, що більше такого не трапиться, і тяжке переживання втрачає свої складові.

**Блокування** – гальмування, затримка (часто часова) емоцій, думок чи дій, які викликають тривогу.

**Заперечення** – невизнання, заперечення ситуації, конфлікту, ігнорування болісних факторів, реальності.

#### **Способи захисного реагування**

**Реалізація в дії** – афективна розрядка через експресивну поведінку.

**Соматизація** тривоги чи якогось заперечного афекту, проявляється в конверсійних чи психовегетативних синдромах завдяки трансформації психоемоційної напруги сенсорно-моторними актами.

**Регресія** – повернення до більш ранніх, інфантильних реакцій, які проявляються в демонстрації своєї безпорадності, залежності, «дитячої» поведінки з метою зменшити тривогу, втеча від вимог дійсності.

**Фантазування** – людина прикрашає себе і своє життя, піднімає почуття власної цінності й контролю над оточуючими.

**Втеча в хворобу** – людина відмовляється од відповідальності, від самостійного вирішення проблем, виправдовує хворобою свою нездатність, шукає турботи завдяки ролі хворого.

### **Класифікація механізмів захисту психіки людини, які допомагають справлятися з тривогою**

**Примітивні захисні механізми** (порушують зв'язок із реальністю): заперечення, всемогутній контроль, примітивна ідеалізація та знецінення, проекція та проективна ідентифікація, регресія, розщеплення «Я», дисоціація.

**Зрілі захисні механізми:** витіснення, ізоляція афекту, інтелектуалізація, раціоналізація, моралізація, поворот агресії проти себе, реактивне утворення, ідентифікація, відігрування. А також сублімація та гумор як механізм подолання тривожних ситуацій.

У момент травматизації, коли потужні подразники пробивають захист психіки, людина починає користуватися примітивними механізмами захисту, знайомими з дитинства.

Пропонуємо фахівцям психологічної служби використовувати **Багатовимірний опитувальник BASIC – Ph.**

У 90-х роках ізраїльський вчений М. Лаад розробив багатовимірну модель ресурсів людської психіки, яка дозволяє виявити найбільш актуальні канали, які допомагають людині вийти з кризових ситуацій. Згідно з теорією М. Лаада, у кожної людини існує шість каналів, кожен з яких допомагає вийти з кризової ситуації.

1. **Віра (Belief and values).**

2. **Емоції (Affect and emotion).**

3. **Суспільство (Social).**

4. **Уява (Imagination).**

5. **Мислення (Cognition and thought).**

6. **Фізична активність (Physiology and activities).**

**Мета застосування:** у кризовій ситуації бажано надати людині допомогу, використовуючи її досвід подолання кризи, тобто допомогти згадати доступні для неї можливості подолання стресу та навчити самостійно використовувати здобуті знання та власний досвід.

**Для кого застосовувати:** для будь-кого, хто звернувся вперше про допомогу чи звернувся через певний проміжок часу після травматичних подій.

**Застосування техніки:** важливо визначити канали та зрозуміти, що допомагало людині раніше справлятися з кризовими ситуаціями. Для цього потрібно дослухатися до того, як людина розповідає свою історію, та запропонувати їй дати відповіді на запитання.

**Інструкція.** Подумайте про себе, коли ви знаходитесь у кризі. Що найчастіше Ви робите, щоб допомогти собі подолати цей стан? Що, на Вашу думку, допомагає вам найбільше, а що незначною мірою? Навпроти кожного твердження у таблиці поставте відмітку, яка відповідає кількості балів:

0 – ніколи не користуюсь цим способом;

## Методичні публікації

1 – рідко користуюсь цим способом;  
 2 – іноді користуюсь цим способом;  
 3 – періодично користуюсь цим способом;

4 – часто користуюсь цим способом;  
 5 – майже завжди користуюсь цим способом;  
 6 – завжди користуюсь цим способом.

**BASIC PH-36 Українська версія**  
**Авторське право Мулі Лаад та Мікі Дорон**  
**Переклад українською – ЦЕНТР КРИЗОВОЇ ІНТЕРВЕНЦІЇ**

№	Запитання	1	2	3	4	5	6
1	Я покладаюся на вищі сили у вирішенні проблем						
2	Я не говорю про свої емоції прямо, але виражаю їх через, до прикладу, плач або страждання зсередини						
3	Я шукаю підтримки інших людей						
4	Я фантазую та даю свободу своїй уяві (наприклад, уявляю себе у спокійному, безтурботному місці)						
5	Я збираю інформацію, щоб бути певним/ною у тому, що маю найкращий варіант вирішення проблем						
6	Я їм або сплю менше, ніж звичайно, або ж навпаки – їм та сплю більше, ніж зазвичай						
7	Я вірю у власну силу та мою здатність долати перешкоди						
8	Я висловлюю мої почуття власним способом – через підказки іншим, сарказм або навіть флірт						
9	Я веду бесіди, розмови з друзями телефоном						
10	Я згадую свої улюблені історії, байки, притчі або ж казки як спосіб пошуку вирішення проблеми						
11	Я аналізую проблеми і намагаюсь знайти їхнє вирішення						
12	Я постійно займаю себе фізичною працею, наприклад, прибиранням, приготуванням їжі, роботою з деревом, ремонтом машини або навіть створенням моделі літака						
13	Моє кредо «Я зможу пережити це, незважаючи ні на що»						
14	Я звільняюсь від почуттів через плач, сміх або крик і не тримаю все це всередині						
15	Намагаюсь знайти підтримку у друга або членів моєї сім'ї						
16	Я даю волю своїй уяві, слухаючи музику						
17	Я створюю план і дію згідно з ним, роблю все, що потрібно, крок за кроком						
18	Я використовую вправи для розслаблення						
19	Я прошу допомоги у молитві						
20	Я накручую себе емоційно для мотивації						
21	Я залучаюсь до роботи разом із членами моєї громади або організації, до якої належу						
22	Я думаю про час, коли було набагато краще, або ж про час, коли все зміниться на краще						
23	У першу чергу я намагаюсь зрозуміти, що відбувається						
24	Я розслабляюсь, коли роблю щось, – приймаю душ або ванну, йду на прогулянку або бігаю						

25	Я використовую свої духовні переконання або ж маю свою філософію життя						
26	Я розповідаю або слухаю жарти чи смішні історії						
27	Я шукаю людей, з якими можна провести час						
28	Я переглядаю спортивні канали, фільми або читаю книги						
29	Я зважую всі можливі варіанти вирішення проблем і, якщо це можливо, обираю найкращі з них						
30	Я намагаюся тримати себе зайнятим фізично, постійно роблячи щось						
31	Моє кредо «Те, що нас не вбиває, робить нас сильнішими»						
32	Я випускаю свої емоції назовні						
33	Я пишу листи на електронні адреси друзів з надією на відповідь						
34	Раніше я постійно мріяв/яла про кращі часи						
35	У моїх думках – знайти вирішення проблеми найкращим способом із тих, які я знаю						
36	Виходжу з дому або намагаюся бути активним/ною для того, щоб позбутися надлишку енергії						

Після заповнення таблички порахуйте суму балів у стовпчиках

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36

**Висновки.** Проаналізувавши теоретичні засади та практичні аспекти цієї теми, ми бачимо, що робота психолога з людьми, які перебувають у кризовій ситуації чи переживають ПТСР, – складна й багатогранна, потребує ґрунтовної підготовки, багатовекторного підходу та практичних навичок. Допомога дітям та сім'ям, які зазнали випробувань, може стати особистим корисним досвідом. Проте цей досвід може бути також дуже складним. Фахівцю психологічної служби, який працює з цією темою, потрібно обов'язково дбати про свій стан, щоб уникнути емоційного вигорання та втрати здатності

допомагати іншим. Важливо дбати про свою фізичну та емоційну безпеку. Одним з важливих способів допомогти зменшити стрес і поліпшити ресурси для його подолання є участь у підтримці інших колег, коли ви можете поділитися проблемами, пов'язаними з роботою, колегами, яким ви довіряєте і з якими почуваєтеся комфортно, з якими можете обговорити ситуацію і визначити варіанти її зміни та зменшення стресу.

Спеціаліст повинен визначити рівень своїх можливостей. Знання своїх слабких місць чи факторів ризику для вашої психіки – це можливість усвідомлено робити вибір: з ким ви можете працювати, а з ким ні. Важливо не створювати плутанини стосовно особистих меж із людиною, якій ви допомагаєте, – занадто зблизитися чи дистанціюватися. Допомогти комусь знайти шлях вперед не означає розв'язати його проблеми, це значить підтримати людину в пошуку власних рішень.

Для збереження емоційної рівноваги працювати краще в парі з колегою, особливо коли це стосується горя та втрат. Колега зможе вас підтримати у випадку стресогенної ситуації. Фахівцю необхідно використовувати психологічні, фізичні та соціальні стратегії для зменшення стресу, запобіганню синдрому емоційного вигорання.

### Література

1. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності у звичайних та екстремальних умовах. Київ: Ніка-центр, 2006. 580 с.
2. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации: справочник практического психолога. Москва: Эксмо, 2005. 960 с.
3. Панок В. Г. Психологічна служба: [навч.-метод. посіб. для студентів і викладачів]. Кам'янець-Подільський: ТОВ «Друкарня „Рута“», 2012. 488 с.
4. Тарабрина Н. В. Практикум по психологии посттравматического стресса. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 272 с.
5. Загальна декларація прав людини. URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_015)
6. Кризова психологія. URL: <http://www.usp.inf.ua/index.php/kryzova-psykholohia>