**МОСКОВСКИЙ ЭКСТЕРНЫЙ**

**ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Академия педагогики

Факультет психологии

Реферат по курсу

“Методики экстренной психологической помощи”

Фамилия, и.о. студента

Студенческий билет

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рецензент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1999**

"Методики экстренной психологической помощи "

1. Теория стресса Г. Селье

Общие сведения о стрессе

Реакции организма на стресс

Основные способы борьбы со стрессом

1. Работа с кризисами

Общие понятия о кризисах

Чувства в кризисе

Особенности консультации клиентов в состоянии кризиса

3. Применение НЛП как экстренной методики психологической помощи

1. Теория стресса Г. Селье

Общие сведения о стрессе

Стресс – это состояние психофизиологического напряжения, возникающее у человека под влиянием любых сильных воздействий и сопровождающееся мобилизацией защитных систем организма и психики.

Понятие "стресс" введено в 1936 г. канадским физиологом Г. Селье. Различается   
эустресс – нормальный стресс, служащий целям сохранения и поддержания жизни, и   
дистресс – патологический стресс, проявляющийся в болезненных симптомах. В обыденном сознании закрепилось в основном второе представление о стрессе.

Селье считает стресс неотъемлемым атрибутом жизнедеятельности. Человек не может полноценно функционировать, если на его органы чувств не действует достаточное число соответствующих раздражителей. В этом случае организм реагирует состоянием стресса, которое играет мобилизующую и поэтому положительную роль. С другой стороны, раздражители повышенной интенсивности или возникающие в чрезмерном количестве могут вызвать дистресс и повлечь соматическое заболевание, деформации психики и даже гибель.

Способность реагировать на интенсивные внешние раздражители определяется индивидуально-психологическими особенностями конкретной личности: психофизиологической конституцией, чувствительностью к воздействиям (сензитивностью), особенностями мотивационной и эмоционально-волевой сферы. Чтобы внешние воздействия не вызывали дистресс, необходимо формирование у личности таких качеств, как самообладание, дисциплинированность, стремление к преодолению препятствий и т.д.

Таким образом, стресс – это напряженное состояние организма, т.е. неспецифический ответ организма на предъявленное ему требование (стрессовую ситуацию). Под воздействием стресса организм человека испытывает стрессовое напряжение.

Среди признаков стрессового напряжения выделяются: невозможность сосредоточиться; частые ошибки в работе; ухудшение памяти; частое возникновение чувства усталости; быстрая речь; мысли часто улетучиваются; довольно часто появляются боли (голова, спина, область желудка); повышенная возбудимость; работа не доставляет прежней радости; потеря чувства юмора; резкое возрастание количества выкуриваемых сигарет; пристрастие к алкогольным напиткам; постоянное ощущение недоедания или пропадание аппетита; невозможность вовремя закончить работу.

Так как стресс возник главным образом именно от восприятия угрозы, то его возникновение в определенной ситуации может возникать по субъективным причинам, связанным с особенностями данной личности. Те или иные условия вызывают эмоциональное напряжение в результате несоответствия этим условиям эмоционального механизма индивида. Тревога – это ощущение неопределенной угрозы, неопределенное беспокойство. Тревога представляет из себя наиболее сильно действующий механизм психического стресса. Тревога может играть охранительную и мотивационную роль. Но если тревога не адекватна ситуации, то она препятствует адаптации. Таким образом, тревога лежит в основе любых изменений психического состояния и поведения, обусловленных психическим стрессом.

Организация эмоционального стресса предполагает фрустрацию*.* Совокупность фрустрации, тревоги, а также их взаимосвязь с аллопсихической и интрапсихической адаптациями и составляет основное тело стресса*.*

Исследования выявили, что молодёжь менее подвержена воздействию внешней тревоги, чем люди старшего поколения, потому что она более адаптивна. Из этого следует сделать вывод о том, что чем гибче выстроена нервно-психическая система человека, чем он моложе и имеет сознание, свободное от предрассудков, тем легче происходит процесс адаптации и менее болезненно переносятся стрессовые ситуации.

Некоторые жизненные ситуации, вызывающие стресс, можно предвидеть. Например, смену фаз развития и становления семьи или же биологически обусловленные изменения в организме, характерные для каждого из нас. Другие ситуации неожиданны и непредсказуемы, особенно внезапные (несчастные случаи, природные катаклизмы, смерть близкого человека). Существуют еще ситуации, обусловленные поведением человека, принятием определенных решений, определенным ходом событий (развод, смена места работы или места жительства и т.п.). Каждая из подобных ситуаций способна вызвать душевный дискомфорт.

Г. Селье выдвинул гипотезу о том, что старение — итог всех стрессов, которым подвергался организм в течении своей жизни. Оно соответствует “фазе истощения” общего адаптационного синдрома, который в некотором смысле представляет собой ускоренную версию нормального старения. Любой стресс, особенно вызванный бесплодными усилиями, оставляет после себя необратимые химические изменения; их накопление обуславливает признаки старения в тканях. Успешная деятельность, какой бы она не была, оставляет меньше последствий старения, следовательно, по Селье, можно долго и счастливо жить, если выбрать подходящую для себя работу и удачно с ней справляться.

С практической точки зрения, избыточный стресс, являясь чрезмерным психологическим или физиологическим напряжением, вызывает психосоматические заболевания, а его психологические проявления включают раздражительность, потерю аппетита, депрессию и пониженный интерес к межличностным и сексуальным отношениям и др. Снижая эффективность и благополучие индивидуума, чрезмерный стресс дорого обходится организациям – увеличивает затраты на достижение целей организаций и снижает качество жизни для большого числа работников.

Реакции организма на стресс

Рассмотрим возможные реакции организма на стресс:

*Реакция стресса*. Человек сознательно или подсознательно старается приспособиться к совершенно новой ситуации. Затем наступает выравнивание, или адаптация. Человек либо обретает равновесие в создавшейся ситуации и стресс не дает никаких последствий, либо не адаптируется к ней – это так называемая мал-адаптация (плохая адаптация). Как следствие этого могут возникнуть различные психические или физические отклонения.

*Пассивность.* Она проявляется у человека, адаптационный резерв которого недостаточен и организм не способен противостоять стрессу. Возникает состояние беспомощности, безнадежности, депрессии. Но такая стрессовая реакция может быть преходящей.

Две другие реакции активные и подчинены воле человека.

*Активная защита от стресса*. Человек меняет сферу деятельности и находит что-то более полезное и подходящее для достижения душевного равновесия, способствующее улучшению состояния здоровья.

*Активная релаксация (расслабление),* которая повышает природную адаптацию человеческого организма – как психическую, так и физическую. Эта реакция наиболее действенная.

Основные способы борьбы со стрессом

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации или событиями личной жизни человека. При психологическом консультировании страдающих от чрезмерного стресса на рабочем можно давать следующие советы:

1. Разработайте систему приоритетов в своей работе.

2. Научитесь говорить “нет”, когда достигнете предела, после которого вы уже не можете взять на себя больше работы.

3. Наладьте особенно эффективные и надежные отношения с вашим начальником.

4. Не соглашайтесь с кем-либо, кто начинает выставлять противоречивые требования.

5. Сообщите своему боссу и сотрудникам, когда вы почувствуете, что ожидания или стандарты оценки задания не ясны.

6. Найдите день время для отключения и отдыха. К другим факторам, связанным с понижением вероятности стресса, относятся соблюдение надлежащего питания, поддержание себя в форме с помощью физических упражнений и достижение общего равновесия в жизни.

Стресс могут вызывать и личностные факторы. Чтобы предотвратить дальнейшие последствия, способствующие возникновению различных психических отклонений и психосоматических заболеваний, психолог-консультант может дать ряд рекомендаций, которые помогут своевременно подготовиться к стрессогенному событию или жизненной ситуации и ослабить их негативное воздействие на организм:

1. Собрать достаточную информацию о возможности наступления подобных ситуаций.

2. Продумать способы предупреждения конкретных жизненных опасностей, попытаться найти способы их смягчения.

3. Не пытаться в преддверии самого события делать поспешные умозаключения.

4. Осознать, что большую часть вызывающих стресс ситуаций клиент способен решить сам, не прибегая к помощи психолога.

5. Стремиться активно вмешиваться в ситуацию, вызывающую стресс. Активный образ жизни способствует созданию в организме защитного фона против стресса, улучшая деятельность адаптационных организмов.

6. Понять и принять, что серьезные перемены – это неотъемлемая часть жизни.

7. Помнить, что стрессогенными жизненными ситуациями быстрее и лучше овладевают те, кто умеет использовать методы релаксации.

Можно выделить четыре основных метода борьбы со стрессом: релаксация, противострессовый распорядок дня, оказание первой помощи при остром стрессе и аутоанализ личного стресса. Использование этих методов при необходимости доступно каждому.

Одним из эффективных средств защиты от стресса является релаксация. Согласно теории Г. Селье, автоматическая реакция тревоги состоит из трех последовательных фаз: импульс, стресс, адаптация. Следовательно, если человек хочет направить свои усилия на сохранение здоровья, то на стрессовый импульс он должен осознанно отвечать релаксацией. С помощью этого вида активной защиты человек может помешать воздействию стрессового импульса, задержать его или ослабить стресс, предотвратив тем самым психосоматические нарушения в организме.

Дыхание может стать затруднённым и тяжёлым при физическом напряжении или в стрессовой ситуации. Человек имеет возможность, сознательно управляя дыханием использовать его для успокоения, для снятия напряжения – как мышечного, так и психического, таким образом, ауторегуляция дыхания может стать действенным средством борьбы со стрессом, наряду с релаксацией и концентрацией.

Обнаружить и объяснить реакции своего организма на стрессовые ситуации помогает метод аутоанализа личного стресса посредством ведения “дневника стрессов”. Метод этот требует фиксации в дневнике в течение нескольких недель того, когда и при каких обстоятельствах были обнаружены признаки стресса. Анализ записей в дневнике помогает просто и быстро определять, какие события или жизненные ситуации способствуют возникновению стресса. Именно регулярно повторяющиеся ситуации, описанные в дневнике, могут быть причиной возникновения стресса.

В связи с тем, что основное направление реферата – это именно экстренные методики психологической помощи, я рассмотрю методы первой помощи при остром стрессе.

Неожиданно оказываясь в стрессовой ситуации, для начала нужно собрать в кулак всю свою волю и скомандовать себе остановиться, чтобы резко затормозить развитие острого стресса. Чтобы суметь выйти из состояния острого стресса и успокоиться, необходимо найти эффективный способ самопомощи, чтобы в критической ситуации быстро сориентироваться, прибегнув к этому методу помощи при остром стрессе:

1. Противострессовое дыхание;

2. Релаксация;

3. Рациональное восприятие окружающей обстановки;

4. Смена обстановки;

5. Заняться любой (отвлекающей) деятельностью. В условиях стрессовой ситуации это выполняет роль “громоотвода”, помогая отвлечься от внутреннего напряжения.

7. Локальная концентрация (помогает вытеснить из сознания внутренний диалог, насыщенный стрессом).

Основной вывод можно сформулировать таким образом. Стресс – это неизбежность, о которой необходимо знать и всегда помнить. При этом стресс можно предвидеть, можно подготовиться к его приходу и постараться эффективно справиться с ним.

2. Работа с кризисами

Общие понятия о кризисах

Кризис по определению означает "развилку на дороге" или поворотную точку, подразумевает напряженное, тревожное состояние, которое не может переносится безразлично. Кризис ограничен во времени: что-то должно измениться, нельзя оставаться в кризисе постоянно. Решение любого кризиса может быть достигнуто только решимостью на какое-либо действие.

Возрастными кризисами условно называются переходные этапы от одного возрастного этапа к другому. В детской психологии эмпирически отмечалась неравномерность детского развития, наличие особых, сложных моментов становления личности. Различают три возрастных кризиса: 3 года, 7 лет и 13 лет. Нередко возрастные кризисы сопровождаются проявлением отрицательных черт поведения (конфликтность в общении, упрямство, негативизм и т.п.). Источник этого явления – противоречие между возросшими физическими и духовными возможностями ребёнка и ранее сложившимися видами деятельности, формами взаимоотношений с окружающими, приёмами педагогического воздействия. Негативные проявления возрастных кризисов не являются неизбежными. Гибкая смена воспитательных воздействий, учёт происходящих перемен могут значительно смягчить протекание кризиса.

В жизни человека кризисы отмечаются как результат изменения хода событий вследствие какой-либо потери. Любой клиент может быть в кризисной ситуации, поэтому каждый консультант должен уметь узнавать признаки кризиса.

Динамику кризиса упрощённо можно представить следующим образом. В начальной стадии внешние или внутренние события становятся слишком сильны. Человек понимает, что он проиграл чему-то, с чем не смог справиться, имея уже готовые привычные средства, ресурсы, т.е. используя уже имеющиеся модели поведения или обращаясь к тем, кому доверяет. Если на этой стадии работа с собственными ресурсами проходит для человека с пользой или приносит успокаивающий эффект, то кризис проходит. Если привычные ресурсы не помогают, то разворачивается кризис. Первоначально возрастают чувство дискомфорта и тревожности, т.е. увеличивается напряжение. Далее человек может обратиться за помощью к неизвестным ранее людям и социальным институтам. Тут он находится на стадии кризиса, называемой “поворотная точка”. На этой стадии возникает риск суицида. Если кто-то вмешается на этих стадиях, то можно придти к решению кризисной ситуации. Следующий этап кризиса – это реорганизация. Клиенту необходима помощь в нахождении новых внутренних или внешних ресурсов или пересмотр тех возможностей, которые, казалось бы, провалились. Завершающая стадия кризиса – восстановление, когда клиент восстанавливает нормальный уровень функционирования и ощущение жизненной стабильности.

Эффективная терапия кризисов фокусируется на чувствах, которые человек испытывает в настоящий момент, и на событиях ближайшего прошлого. Рассматривается, что человек чувствует сейчас, взаимоотношения на сейчас, возможные ресурсы на сейчас и все это вместе на тот момент, когда начался кризис. Значит, в этом состоит отличие методик экстренной психологической помощи от других форм психотерапии.

Чувства в кризисе

Для успешной кризисной терапии требуется, чтобы психолог-консультант знал, что человек в кризисном состоянии находится во власти чувств. Задача психолога – объяснить клиенту его чувства, а не воздействовать на его поведение. Клиент ведёт себя в соответствии с тем, что он чувствует. Клиент, обращающийся за психологической помощью в условиях кризиса, как правило, испытывает определённую гамму чувств:

1. главное чувство – это тревога. Она помогает в мобилизации против угрозы, но в то же время создает замешательство, искаженные и негативные суждения, сомнительные решения и пораженческое поведение;
2. беспомощность. Когда почва уходит из-под ног, происходящие внешние события и множество незнакомых эмоций продуцируют чувство беспомощности;
3. печаль обычно отмечается как результат переживания утраты;
4. часто встречается чувство стыда – когда человек чувствует себя некомпетентным и зависимым от других;
5. гнев обычно является компонентом тех состояний, которые могут быть адресованы другим людям, событиям или же себе.

Считаю важным отметить тот факт, что человек в кризисе испытывает амбивалентные чувства. В нём борются противоположные устремления: зависимости и независимости, уверенности в своих силах со стремлением переложить ответственность на других, эмоционального контроля с его потерей. Все эти чувства вызывают в человеке снижение самооценки; человек находит упорядоченный и тщательно сконструированный мир шатким и непонятным; теряет доверие к собственным суждениям.

Особенности консультации клиентов в состоянии кризиса

Выделяют три важных качества для эффективности психологического консультирования: уважение (отношение к клиенту как к нормальному человеку); добродушие (консультант должен быть человечным, подлинным); эмпатия (способность достоверно понимать клиента и возвращать это понимание обратно клиенту). Другими словами, консультант должен уметь встать на позицию клиента.

Выделяют четыре стадии кризисной терапии. Обязательная стадия, которую необходимо достигать – это принятие решения.

Стадия 1 – Принятие. Эта первая стадия направлена на установление контакта с клиентом. В начале беседы он может находиться в нерешительности, замешательстве, связанном с тревогой, гневом, печалью, сомнениями, чувством вины.

Стадия 2 – Проблема. Задача этой стадии – помочь клиенту в определении и прояснении проблемы и конфликта, связанного с проблемой. Конфликт может иметь много причин. В конце клиент должен обозначить свою проблему.

Стадия 3 – Альтернативы. Задача этой стадии – облегчить клиенту исследование возможных альтернатив, их возможные последствия. Очень важно помнить, что мы не имеем всех ответов и не можем позволять себе говорить другим, как им строить свою жизнь. Право на решение принадлежит клиенту. Консультант подводит его к проблеме с его собственными силами и ресурсами. Если клиент решает эту проблему, то более вероятно, что со следующей кризисной ситуацией он справится сам.

Стадия 4 – Принятие решения. Решение приходит, когда клиент чувствует, что кризис превратился во вполне управляемую проблему. Если кризис имеет затяжной характер, то консультант должен оставить возможность для повторного обращения в кризисной ситуации. Клиент должен подойти к проблеме со своими собственными силами и почувствовать себя над ситуацией, будучи готовым продолжать свою собственную жизнь.

Следующие факторы считаются в первую очередь необходимыми для консультации клиента в состоянии кризиса: слушание, принятие, эмпатия и конгруэнтность.

Правильное слушание клиента – это поддержка (установление контакта с клиентом через принятие и уважение без оценочных суждений) и слушание без оценки идей или поступков. Слушание клиента должно быть система­тическим и полным понимания, то есть не должно быть небрежным или частичным. Слушание подразумевает умение воздерживаться от авторитарно-директивной манеры речи; умение отказаться от сосредоточенности на самом себе и упрямства; воздержание от полного или частичного отрицания, от суждений; предоставление возможностей задать полезные вопросы и проявить ответные реакции; предоставление клиенту независимости и автономии.

Следующее требование – принятие, то есть уважение его как человека, несмотря на то, что он говорит или как ведет себя. Важно не делать оценочных суждений, не брать на себя роль судьи. Следующий фактор – эмпатия. Психотерапевт должен “отражать” наиболее важные утверждения клиента, как бы становясь “зеркалом” для клиента, облекая в слова то, что клиент ещё не может ясно сказать. Наконец, конгруэнтность и личная подлинность играют решающую роль.

3. Применение НЛП как экстренной методики психологической помощи

Хотя НЛП не ограничивается психотерапией, но в НЛП разработан ряд мощных психотерапевтических техник. Касаемо темы реферата, рассмотрим технику избавления от фобий как пример экстренной психологической помощи.

События прошлого могут создавать затруднения при выборе реакции в настоящем. Это событие может создать фобию: предмет или ситуация вызывает внезапное паническое состояние, потому что он ассоциируется с прошлой травмой. Фобия является сильной обусловленной реакцией, закрепившейся, как правило, после единственного переживания. Люди никогда не забывают проявлять фобические реакции. Фобии могут принимать самые разнообразные формы: боязнь пауков или открытых пространств, страх перед полетами и т.д. Какой бы ни была причина, реакцией является подавляющее беспокойство.

Техника излечения фобии начинается с того, чтобы вновь пережить неприятные ощущения от прошлого события, вспомнив его в виде ассоциированной картинки. Клиент должен “быть” там, глядя на все, что его окружало, своими собственными глазами и переживая те ощущения вновь. Диссоциация позволяет сглаживать неприятные ощущения, связанные с прошлыми событиями. Приведу основные принципы вкратце:

1. Психотерапевт устанавливает, например, кинестетический якорь на состояние безопасности. Он может попросить клиента подумать о прошлом опыте, когда он чувствовал себя в безопасности, и далее закрепить эти уверенность и спокойствие.

2. Клиента просят вообразить себя находящимся в кино или смотрящим телевизор с неподвижным, застывшим изображением на экране. Когда это будет сделано, он должен мысленно выплыть из своего тела, чтобы увидеть себя, смотрящего на экран, со стороны.

3. Пусть клиент начинает возвращаться назад по своей временной линии к тому неприятному событию или к самому первому случаю, положившему начало фобии. Если ему нелегко найти первый случай, он должен остановиться на самом раннем. Пусть клиент "просмотрит фильм" об этом неприятном событии, начиная с того момента, когда он был еще в безопасности перед случившимся, и заканчивая тем кадром, когда опасность уже миновала и он снова оказался в безопасности. Если в какой-то момент клиент снова провалится в ощущение страха, психотерапевт возвращает его в состояние “здесь и сейчас”, используя “якорь”. Этот этап будет завершен, когда клиент просмотрит фильм полностью, будучи в состоянии комфорта.

5. Наконец, клиент должен вообразить себя переходящим на экран, чтобы передать более молодому самому себе ту поддержку и одобрение, в которых тот нуждается.

Список использованной литературы:

1. В. Вебер. **"Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте"** / Под общей редакцией В. Кагана и Е. Креславского. – СПб., 1998.

2. **"Руководство по телефонному консультированию".** М, 1994.

3. **"Стресс жизни" (сборник)** / (О. Грегор. **“Как противостоять стрессу”**.  
 Г. Селье. **“Стресс без болезней”**). СПб, 1994.

1. **"Психотерапевтическая энциклопедия".** СПб, 1998.

5. Дж. О'Коннор и Дж. Сеймор. **“Введение в нейролингвистическое программирование** (Новейшая психология личного мастерства)**”.**

и др.