



Алтайский краевой центр  
психолого-педагогической и  
медико-социальной помощи

# Допсихологическая помощь лицам в кризисном состоянии

Алгоритм действий специалистов,  
не имеющих психологического образования

**Милина Александра Сергеевна,**  
заведующий отделом профилактики  
деструктивного поведения и кризисных  
состояний КГБУ «Алтайский краевой  
центр ППМС-помощи»,  
Главный внештатный психолог системы  
образования Алтайского края

# Кризисная ситуация в образовательной среде

- ✓ смерть обучающегося или педагога;
- ✓ попытка самоубийства;
- ✓ несчастный случай с обучающимся или педагогом;
- ✓ смерть члена семьи обучающегося;
- ✓ социально-опасное поведение;
- ✓ события, вызывающие ненависть, психическую неуравновешенность или злонамеренность, представляющие опасность для работы образовательной организации;
- ✓ длительная неизвестность местонахождения обучающегося или педагога;
- ✓ негативная информационная волна, вследствие активного освещения в СМИ значимого события.

# Как понять, какая помощь сейчас нужна обучающимся?



## СТРЕССОВОЕ СОБЫТИЕ

Было ли угрожающее жизни, выходящее за рамки привычного опыта событие?

*\*Посттравматическое стрессовое расстройство;  
\*\*Комплексное посттравматическое стрессовое расстройство*

ДА

НЕТ

1. Менее 2-3 дней назад
2. Однократно

**Острая реакция на стресс**

1. Когда произошло событие?
2. Как долго продолжалось?

Другие расстройства

1. Менее месяца назад
2. Однократно

**Острое стрессовое расстройство**

1. Более месяца назад
2. Однократно

**ПТСР\***

1. Происходит или происходило в прошлом
2. Неоднократно

**К-ПТСР\*\***

# Эмоциональные реакции и способы реагирования. Что делать?

## ТРЕВОГА

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

Вербализировать чувства, задавать уточняющие вопросы, чтобы понять причины тревоги. Если тревога связана с ситуацией, то предложить обратившемуся продуктивные действия, связанные с происходящим .

## ГНЕВ, АГРЕССИЯ

- отрицательно окрашенная реакция, недовольство, возникающее у человека в результате действий объекта его гнева с последующим стремлением устранить этот объект

Говорить спокойно, постепенно снижать темп и громкость речи. Принять чувства обратившегося «Я понимаю, что тебе хочется все разнести». Задавать уточняющие вопросы «Как ты думаешь, что лучше сделать, это или это?». Дать возможность отреагировать эмоции (дыхание, физическая активность и пр.)

## ПЛАЧ, СЛЕЗЫ

- эмоциональная реакция, позволяющая выразить переполняющие эмоции

Выразить свою поддержку и сочувствие (словами, действиями). Дать возможность выплакаться если необходимо. Попробовать переключить (дыхание, вода, отвлечение). Активное слушание. Безоценочное принятие.

## ИСТЕРИКА

- способ реагирования психики на травмирующие события

Уйти от зрителей. Активное слушание, перефразирование. Обращаться по имени. Говорить мало, спокойно, короткими простыми фразами. Если не подпитывать истерику, то через 10-15 минут наступает упадок сил. Дать ребенку отдохнуть.

## СТРАХ

- внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием

Отвлекать на спокойные задачи (чтение книг, музыка и пр.). Снимать ситуативную тревожность, приводящую к страху методами переключения внимания. Дышать глубоко и ровно, возможно применение дыхательных техник. Проявить заинтересованность, понимание. Активное слушание

## АПАТИЯ

- отсутствие стремления к какой-либо деятельности, отсутствии отрицательного и положительного отношения к действительности, отсутствии внешних эмоциональных проявлений

Задавать односложные вопросы: «Как ты себя чувствуешь?», «Хочешь пить?». Найти комфортное место для продолжения разговора. Поддерживать возможность испытывать негативные эмоции. Для стабилизации состояния в текущий момент консультации предложить самомассаж пальцев, мочек ушей.

## Тревога прямо сейчас...

### Как предложить помощь?

*«Я вижу, что у тебя сейчас (проявления)... Я вижу, что ты сильно переживаешь (какое-то событие)... Я готова предложить тебе небольшое упражнение, чтобы тебе стало легче. Готов (а) попробовать его сейчас вместе со мной?»*

#### Техника «Заземление» 5-4-3-2-1

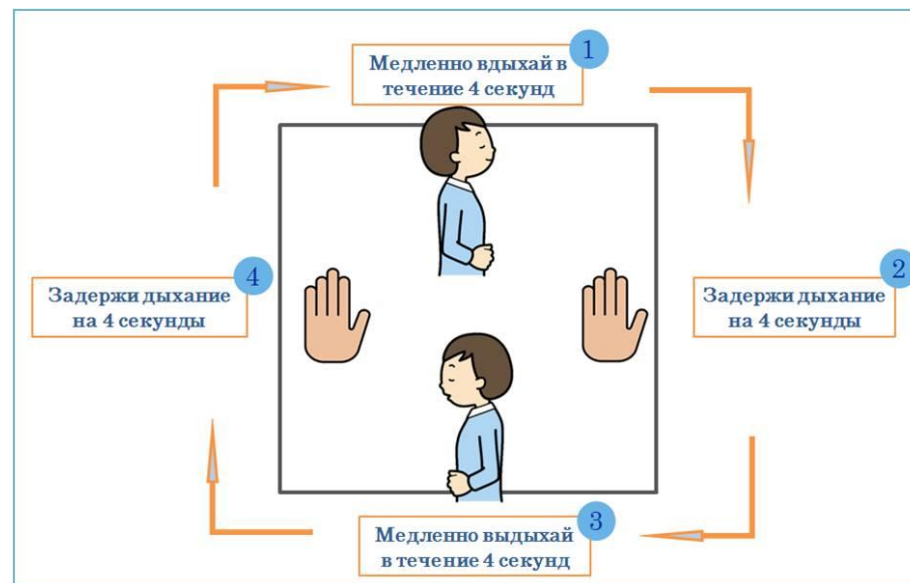
- 5 — Найдите пять вещей, на которых сможешь остановить взгляд;
- 4 — Почувствуй четыре сенсорных ощущения;
- 3 — Прислушайся к трем различным звукам;
- 2 — Сконцентрируй внимание на двух запахах;
- 1 — Найдите одну вещь со вкусом

#### Техника «Расслабление»

Когда нас накрывает стресс, мы можем не чувствовать сильнейшего напряжения, которое сковывает все тело, не дает нормально дышать. Чтобы эти «оковы» ослабить, сначала придется их затянуть потуже – крепко сжать кулаки, стиснуть зубы и изо всех сил напрячь все мышцы секунд на 10. А затем расслабить тело, ощутив приятное тепло и покой.

# Гнев, агрессия...

## Техника «Дыхание по квадрату 4x4»



Делайте глубокие вдохи и выдохи с задержкой дыхания между.

Время на каждое действие должно быть одинаковым. Например, вдыхаем через нос, считая до четырех. Задерживаем дыхание на четыре счета. Выдыхаем ртом — также считая до четырех. И еще раз задерживаем дыхание на четыре счета. Достаточно сделать 5–10 циклов при накатовающей эмоциональной вспышке, и станет лучше.

## Истерика...

Предложить человеку умыться холодной (ледяной водой) – это поможет прийти в себя.

**Сделать дыхательные упражнения:**

вдох, задержка дыхания на 1-2 секунды,  
медленный выдох через нос,  
задержка дыхания на 1-2 секунды,  
медленный вдох, и т.д.

до того момента, пока не получится успокоиться

## Страх...

1. Энергично разотрите ладони 5 сек.
2. Быстро потрите пальцами щеки вверх – вниз 5сек.
3. Постучите расслабленными пальцами по макушке головы («барабанная дробь») 5сек.
4. Кулаком правой руки интенсивно разотрите плечо и предплечье левой руки 8 сек. То же для правой руки.
5. Осторожно надавите 4 раза на щитовидную железу (ниже кадыка) большим и указательным пальцами правой руки.
6. Нащупайте большим пальцем впадину в основании черепа, нажмите, сосчитайте до трех, отпустите. Повторите 3 раза.
7. Плотно захватите большим и указательным пальцами руки ахиллово сухожилие, сдавить его, отпустить. Повторите по 3 раза для каждой ноги.



# Особенности реагирования на кризисную ситуацию детей дошкольного возраста (3-7 лет)

- ✓ Роль пассивного наблюдателя.
- ✓ Меняются игры, проявляются страхи.
- ✓ Воспоминания отрывочные.
- ✓ Реакции зависят от поведения близких (проявления их тревоги).
- ✓ Могут реагировать подавленностью или даже психогенной немотой.



## Особенности проживания кризисных событий детей дошкольного возраста

| Физиологические                                      | Эмоциональные   | Когнитивные  | Поведенческие   |
|--|---|--|---|
| Нарушения сна:<br>-частые<br>просыпания;<br>-кошмары | Генерализированный страх. Страхи засыпания, темноты и др.   | Познавательные трудности, проявляющиеся в непонимании.             | Беспомощность и пассивность в привычной деятельности. Тревожная привязанность (цепляние за взрослых, нежелание быть без родителей). |
| Энурез   | Недостаточность речевых выражений беспокойства — избирательный отказ от речи, «немые вопросы».                            | Приписывание воспоминаниям о кризисном событии магических свойств. | Повторяющиеся проигрывания кризисного события.  |
| Энкопрез   | Тревоги, связанные с непониманием смерти, фантазии о «лечении от смерти», ожидания, что умершие могут вернуться, напасть. | Трудности распознавания собственных беспокойств.                   | Нарушения общения Трудности адаптации к коллективу.   |
| Боли в животе  | Агрессивность   |  | Регрессивные симптомы (сосание пальца, лепетная речь).  |

## Особенности реагирования на кризисную ситуацию детей школьного возраста (8-11 лет)

- ✓ Сужение познавательных способностей (снижение успеваемости).
- ✓ Обсуждение деталей кризисного события.
- ✓ Приступы нарастающего возбуждения.
- ✓ Наличие психосоматических симптомов.



# Особенности проживания кризисных событий детей школьного возраста

| Физиологические                              | Эмоциональные   | Когнитивные                              | Поведенческие   |
|--|---|--|---|
| Нарушения сна.                               | Поглощенность собственными действиями во время события: озабоченность своей ответственностью и/или виной.                             | Нарушения внимания.<br>Нарушения памяти. | Пересказы и проигрывания кризисных событий, искажение их картины и навязчивая детализация.                    |
| Боли в животе.<br>Головные боли.             | Специфические страхи, запускаемые воспоминаниями или пребыванием в одиночестве.<br>Страх быть подавленным собственными переживаниями. | Трудности обучения                       | Забота о безопасности своей и других людей. Забота о других жертвах, их семьях                                |
| Тошнота. Рвота.                              | Пристальное внимание к состоянию родителей, страх расстроить их своими тревогами.   |  | Нарушение или нестабильное поведение (например, необычно агрессивное или безрассудное поведение, негативизм). |
| Расстройство стула.<br>Частое мочеиспускание | Страх и чувство измененности, вызванное собственными реакциями горя, страх призраков, привидений                                      |  |   |

# Особенности реагирования на кризисную ситуацию детей подросткового возраста (12-18 лет)

- ✓ Не вытесняют воспоминание о кризисном событии.
- ✓ Выражены чувства стыда и обиды.
- ✓ Вызывающее поведение – протестное (в опасных для жизни формах).



## Особенности проживания кризисных событий подростками

| Физиологические  | Эмоциональные                                     | Когнитивные                                    | Поведенческие  |
|--|---|--|--|
| Нарушения сна.   | Стыд и чувство вины.                              | Нарушение концентрации внимания, рассеянность. | «Срывы» в алкоголизацию, наркотизацию, секс, противоправное поведение. Опасный стиль жизни. Разрушающее или рискованное поведение. |
| Боли в животе.<br>Головные боли.                                 | Страх казаться ненормальным.                      | Нарушения памяти.                              |  |
| Тошнота. Рвота.<br>Расстройство стула.<br>Частое мочеиспускание. | Жажда мстить и построение планов мести.           | Осмысление своих страхов                       | Резкие изменения в межличностных отношениях. Преждевременное вхождение во взрослую жизнь (уход из дома, школы, ранний брак).       |
| Тремор.<br>Тики  | Острое чувство одиночества.<br>Чувство уязвимости |  |  |

# Разговор с ребенком, находящимся в кризисном (тяжелом эмоциональном) состоянии

## Основные принципы разговора с ребенком, находящимся в кризисном состоянии:

- ✓ Постараться нормализовать собственное эмоциональное состояние.
- ✓ Уделять все внимание собеседнику, смотреть прямо на него, расположившись удобно, без напряжения напротив него.
- ✓ Вести беседу так, будто Вы обладаете неограниченным запасом времени и важнее этой беседы для Вас сейчас ничего нет. В процессе беседы целесообразно не вести никаких записей, не поглядывать на часы, не выполнять какие-либо «попутные» дела.
- ✓ Нельзя приглашать на беседу ребенка через третьих лиц (лучше сначала встретиться как бы невзначай, обратиться с какой-либо несложной просьбой или поручением, чтобы был повод для встречи). При выборе места беседы главное, чтобы не было посторонних лиц (никто не должен прерывать разговор, сколько бы он ни продолжался).
- ✓ Дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он.

*Основная задача педагога при разговоре с ребенком – первичное прояснение ситуации и мотивирование на обращение к специалисту (психологу, медику и т.д.)*

При возникновении кризисной ситуации педагог может оказаться единственным наиболее близким обучающемуся взрослым человеком и должен будет предпринять действия по оказанию помощи.



# Прояснения намерений и оказание эмоциональной поддержки

1) Начало разговора:

*«Мне показалось, что ты выглядишь расстроенным, давай поговорим?»*

2) Активное слушание.

Пересказать то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили:

*«Правильно ли я понял(а), что ...?»*

3) Расширение перспективы:

*«Давай подумаем, что можно сделать сейчас для своих близких, чтобы они меньше переживали за тебя? Как ты раньше справлялся с трудностями? Чтобы ты сказал, если бы на твоём месте был твой друг?»*



## Примеры ведения диалога с ребенком, находящимся в кризисном состоянии

| Если ребенок говорит:              | Что можно ответить педагогу:   | <b>НЕЛЬЗЯ</b> говорить:  |
|------------------------------------|--|--|
| «Что если мои близкие погибнут...» | «Я тоже очень переживаю из-за сложившейся ситуации. Сейчас делается все, чтобы твои близкие оказались в безопасности»              | «Не переживай, все будет хорошо!»<br>«Им там труднее, чем тебе здесь сейчас» |
| «Все кажется таким безнадежным...» | «Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы, и какую из них надо решить в первую очередь»     | «Подумай лучше о тех, кому хуже, чем тебе»                                   |
| «Вы не понимаете меня!»            | «Что я сейчас должен понять. Я действительно хочу это знать»   | «Я очень хорошо тебя понимаю»  |
| «Всем было бы лучше без меня!»     | «Кому именно?» «На кого ты обижен?» «Ты очень много значишь для нас, и меня беспокоит твое настроение. Скажи мне, что происходит». | «Не говори глупостей. Давай поговорим о чем-нибудь другом»                   |
| «А если у меня не получится?...»   | «Если не получится, я буду знать, что ты сделал все возможное»   | «Если не получится – значит, ты недостаточно постарался!»                    |

# КУДА РЕКОМЕНДОВАТЬ ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

Общероссийский детский  
телефон доверия для детей,  
родителей и педагогов  
**8-800-2000-122**

**Телефоны горячей линии**  
предназначены для того, чтобы выполнять функции психологической поддержки  
и помощи в особо тяжелых кризисных состояниях. **Работают круглосуточно!**

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Ребенок</b>  | позвонив могут открыто говорить о том, что их беспокоит, тревожит,<br>не называя своего имени и свои координаты;<br>звонки бесплатны, как со стационарного так и с мобильных телефонов |
| <b>Родитель</b> |  |
| <b>Педагог</b>  |  |

**Горячая кризисная линия**  
по оказанию психологической помощи  
несовершеннолетним и их родителям  
(законным представителям)  
Министерства просвещения РФ

**8-800-600-31-14**

В Алтайском крае  
(очно и дистанционно)



МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

8 3852 50 04 72

Служба  
консультирования

8 3852 50 23 54



Алтайский краевой центр  
психолого-педагогической и  
медико-социальной помощи



МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

8-800-201-47-17

8 3852 34 22 55



8 3852 55 12 88



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНИЕНИЯ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

8 3852 66 86 88



8 3852 68 48 99



Психоневрологический  
диспансер для детей