



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.

# Эмоциональные реакции и способы реагирования. Что делать?

## ТРЕВОГА

- Состояние тревоги может длиться долго, вытягивая силы и энергию, лишая возможности отдыха, парализуя способность действовать

Вербализировать чувства, задавать уточняющие вопросы, чтобы понять причины тревоги. Если тревога связана с ситуацией, то постараться помочь с информацией о происходящих событиях. Составить план действий. Попробовать вовлечь в продуктивную деятельность.

## ГНЕВ, АГРЕССИЯ

- Бывает нескольких видов: вербальная (когда высказывает слова угрозы) и невербальная (совершает агрессивные действия)

Говорить спокойно, постепенно снижать темп и громкость речи. Принять чувства обратившегося «Я понимаю, что тебе хочется все разнести». Обращаться по имени. Задавать вопросы которые помогли бы сформулировать требования к ситуации. 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

- Эмоция которая оберегает от рискованных и опасных поступков

Отвлекать на спокойные задачи. Снимать ситуативную тревожность, приводящую к страху методами переключения внимания. Дышать глубоко и ровно. Можно предложить интеллектуальные действия вычитать, к примеру - от 100 - 7. 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?»*

### **НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ:**

Оставлять ребенка одного;

Убеждать, что тревожиться незачем, особенно если это не так;

Скрывать правду о ситуации или плохие новости, даже если это может его расстроить.

### Техника «Заземление» 5-4-3-2-1

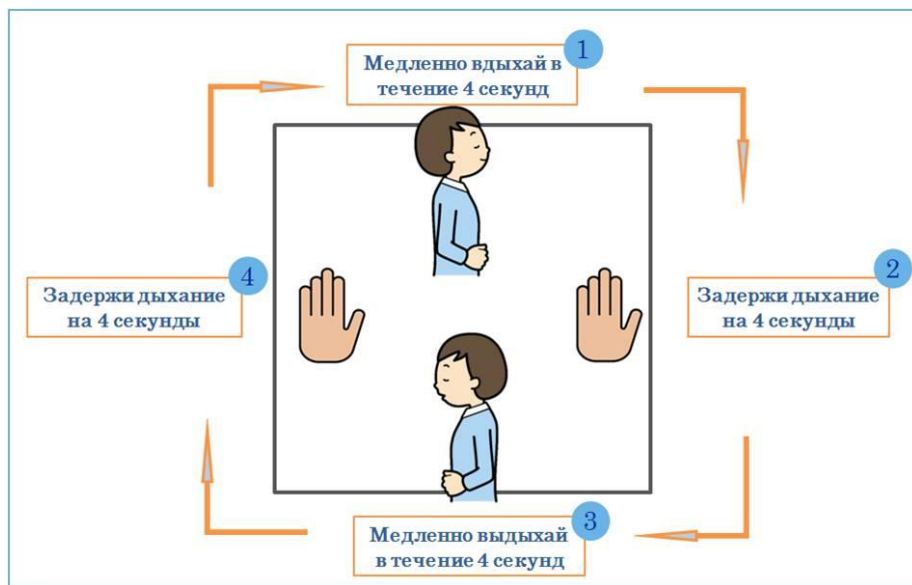
- 5 — Найдите пять вещей, на которых сможешь остановить взгляд;
- 4 — Почувствуй четыре сенсорных ощущения;
- 3 — Прислушайся к трем различным звукам;
- 2 — Сконцентрируй внимание на двух запахах;
- 1 — Найдите одну вещь со вкусом

### 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 4х4»



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 накатывающей эмоциональной вспышке, и станет лучше.

### НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ:

Спор, переубеждение;

Угрозы, запугивание.

## 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

### **НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ:**

Совершение неожиданных действий (пощечина, обливание водой и пр.);

Спор с человеком, находящимся в истерике;

Применение шаблонных фраз «Успокойся», «Возьми себя в руки» и пр.

## 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.

### **НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ:**

Даже если вы считаете, что страх необоснованный (неоправданный), то не стоит пытаться убедить в этом человека фразами: «Не думай об этом», «Это ерунда», «Нашел чего бояться» и пр.

Когда человек находится в таком состоянии, для него страх серьезен и эмоционально болезнен.

# 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 ...?»*

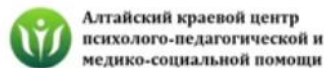
3) Расширение перспективы:

*«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!»                    |

# Видеоконсультация



## 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

ppms22.ru

Педагогам-психологам

Социальным педагогам, классным  
руководителям

Учителям-логопедам, учителям-  
дефектологам

Курсы повышения квалификации

Педагогам инклюзивного  
образования

Психолого-педагогический  
консилиум в образовательной  
организации

Документы к профессиональным  
конкурсам и Неделе психологии

Документы по организации  
психолого-педагогической  
помощи обучающимся

Документы по развитию  
замещающего семейного  
устройства

## Социальным педагогам, классным руководителям

Опубликовано 29.02.2024 , просмотров: 3647

Краевое УМО социальных педагогов

Опубликовано 06.03.2023 , просмотров: 3303

Семинары (вебинары)

Опубликовано 04.04.2024 , просмотров: 5216

Методические рекомендации

<https://disk.yandex.ru/i/rABoc47RNyp22Q>



# 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