

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное научное учреждение  
«Институт коррекционной педагогики Российской академии  
образования»

Психологическая поддержка семьи ребенка раннего возраста с ОВЗ и  
инвалидностью  
в условиях вынужденной самоизоляции

Методические рекомендации  
для специалистов системы ранней помощи

Айвазян Е.Б. Методические рекомендации для специалистов системы ранней помощи по эмоциональной поддержке родителей детей раннего возраста с ОВЗ и инвалидностью в условиях вынужденной самоизоляции / Е.Б.Айвазян. – М.: ФГБНУ «ИКП РАО», 2020. – 35 с.

Предлагаемые методические рекомендации адресованы специалистам, работающим с родителями детей с ограниченными возможностями здоровья, а также всем, кто работает с людьми и имеет дело с человеческими эмоциями. В пособии в доступной форме подробно представлена последовательность коммуникативных действий по оказанию эмоциональной поддержки человеку, проживающему трудный опыт; показан механизм работы помогающей коммуникации, разобраны примеры поддерживающих высказываний.

© ФГБНУ «ИКП РАО», 2020

© Айвазян Е.Б., 2020

## Содержание

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Бытовые представления об эмоциональной поддержке .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Что же такое эмоциональная поддержка? .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Что такое эмоция? .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Первый шаг эмоциональной поддержки — выслушать.....</b>	<b>19</b>
<b>5. Второй шаг эмоциональной поддержки — назвать эмоции .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Третий шаг — вербальное выражение эмоциональной поддержки.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Разбор примеров.....</b>	<b>32</b>
<b>8. Эмоциональная поддержка как профессиональная задача. Вместо заключения .....</b>	<b>34</b>

## **Введение**

Длительный опыт супервизорской работы и преподавание на курсах повышения квалификации для детских психологов, логопедов, олигофренопедагогов, сурдопедагогов, нейропсихологов, позволяет с уверенностью утверждать, что огромную часть их работы составляет взаимодействие не с самим ребенком, а с его родителями. Это взаимодействие направлено на то, чтобы объяснить родителям природу трудностей, происходящих с ребенком, показать, что и как нужно делать, чтобы их избежать или с ними справиться, замотивировать их изменить свое поведение и отношение. По своей сути все эти задачи являются психотерапевтическими.

Парадоксальной является ситуация, имеющая место в образовании специалистов по коррекционной педагогике и специальной психологии, да и в образовании возрастных психологов и детских нейропсихологов, - при которой это образование не включает базовых знаний и практикумов по основам психотерапии. Подобные знания позволили бы специалистам, работающим с детьми с ОВЗ, выстраивать сотрудничество с родителями и вести с ними диалог, не досадуя на то, что вместо конструктивных действий родители неэффективно впадают в эмоции.

Данное пособие призвано устранить этот пробел, пусть пока что в самом начальном виде. В нем в очень простой форме представлено, как строить диалог с человеком, который переживает трудную жизненную ситуацию и сильный аффект, связанный с ней. Последовательно, на примерах, описываются необходимые в такой ситуации коммуникативные действия, совершение которых обеспечивает снижение интенсивности аффекта и возможность перевода диалога в конструктивное русло, перехода к анализу ситуации, ее причин и возможных путей разрешения.

Знания о таких коммуникативных действиях, а также умения их совершать (которые могут быть получены при реализации данных

рекомендаций в коммуникативной практике) могут быть полезны и родителям детей с ограниченными возможностями здоровья. Несмотря на то, что в данном пособии не рассматривается специфика эмоциональной поддержки ребенка, представленные описания необходимых действий могут быть достаточными для того, чтобы обрести большую устойчивость в сложных коммуникативных ситуациях.

## 1. Бытовые представления об эмоциональной поддержке

На первый взгляд кажется, что эмоциональная поддержка – это умение или даже способность, присущие каждому разумному человеку. Не так уж часто приходится встретить человека, который признается, что не знает, как поддержать близкого, когда тому тяжело. Можно также услышать мнение о том, что это дар: есть люди, способные поддержать другого человека, и те, кому этого не дано.

Вместе с тем практически у каждого человека есть огромный опыт «псевдоподдержки», когда кто-то из близких оказывал «эмоциональную поддержку» таким образом, что это усугубило тяжесть переживаний, спровоцировало дополнительный негативный эффект и вынудило защищаться или прятаться от поддерживающего.

Мы росли в некой культурной среде и впитали способы «поддержки», в ней заложенные. У каждого из нас есть некое внутреннее знание о том, что сказать человеку, переживающему трудные чувства. Чтобы актуализировать эту коммуникативную инерцию – типичный способ обращаться к человеку в аффекте, – давайте в качестве модельной рассмотрим реальную ситуацию, не трагическую, но эмоционально насыщенную.

*Семья, с которой Вы взаимодействуете профессионально или дружески, оказывается в ситуации самоизоляции в сложных бытовых условиях: ребенок 8 лет обучается дистанционно, мама дистанционно работает, папа работает в обычном режиме, то есть уходит рано утром и возвращается поздно вечером. Ребенок испытывает сложности в обучении – отказывается заниматься самостоятельно, требует постоянного маминого присутствия, выполнение присланных школой заданий превращается в ежедневную битву, которая начинается в 10 утра и заканчивается в 18 вечера, при этом в мамы задачи, помимо ежедневных профессиональных входит обеспечение бытовой жизни семьи: приготовление завтрака, обеда и ужина, уборка, закупка продуктов. Мама*

*находится в сильном стрессе, она истощена, ей не хватает ресурсов, она злится на школу, на ребенка, на мужа, очень боится за успеваемость сына и свои профессиональные результаты, не видит никакого просвета, жалуется на свою ситуацию. Очевидно, что ее ситуация не может быть разрешена Вашими усилиями, но есть задача поддержать, по возможности вернуть в ресурсное состояние, вовлечь в поиск решений.*

Опыт проведения этого упражнения на тренинге позволил собрать типичные реплики. Посмотрите, найдете ли вы среди них Ваш вариант? В тексте ниже типичные реплики сгруппированы по способам «поддержки», которые мы можем встретить в нашей ежедневной жизни.

*«Не надо с ним сидеть часами – надо заниматься своими делами!»*

*«Напиши ребенку план и проверяй раз в час!»*

*«Скажи мужу, пусть возьмет что-то на себя!»*

*«Может, ты забьешь на что-то, и мы просто поболтаем?»*

*«Дорогая, не надо пытаться все успеть!»*

*«Просто отпусти ситуацию!»*

*«Занимайся своими делами, а ребенок пусть занимается своими!»*

*«Тебе нужно отвлечься!»*

*«Надо было давно научить его делать домашнее задание самостоятельно!»*

*«Не сошелся белый свет клином на его отметках!»*

*«Надо использовать эту ситуацию и научить ребенка делать все самому!»*

*«Ну что ты такая нервная? Что, ты не можешь заняться своими делами или отвлечься?»*

*«Ты просто хочешь, чтобы все было идеально!»*

*«Почему ты не можешь договориться со школой, чтобы кто-то позанимался с ним?»*

*«Твой ребенок тоже страдает, отстань от него, потом догоните!»*

*«Соберись и распланируй свой день!»*

*«Успокойся!»*

*«Не переживай!»*

*«Слушай, ничего страшного не происходит!»*

*«Все наладится!»*

*«Как я тебя понимаю, я такое же переживала, помнишь, когда...»*

*И т.д.*

Что представляет собой такая «поддержка»?

Можно видеть, что в первую очередь люди понимают под «поддержкой» **совет по разрешению эмоциогенной ситуации** – предложение действия, которое, по мнению поддерживающего, остановит эмоции переживающего. В приведенных примерах мы можем видеть советы не пытаться все успеть, лучше планировать, потребовать помощи от мужа или школы, не переживать.

По содержанию это, во-первых, предложения решений, направленных на изменение внешней ситуации, *советы, что нужно делать или не делать*. Во-вторых, это указания, *что нужно чувствовать или что не нужно чувствовать*.

По форме советы могут быть мягкие и сострадательные – они сформулированы в виде предложений совместной деятельности (*«Давай мы просто поболтаем?»*). Другие советы жестче, они сформулированы в виде приказа (*«Займись своими делами!»*); отличие приказа от совета прежде всего заключается в интонации.

Парадоксально, но в наших бытовых представлениях за «поддержку» могут выдаваться и высказывания, содержащие **критику, негативную оценку**, а также **упреки и нравоучения** (*«Ну что ты такая нервная?»* *«Ты просто хочешь, чтобы все было идеально!»*). Здесь стоит подчеркнуть, что вопрос *«Почему ты такая нервная?»* не является вопросом, на который спрашивающий хочет получить содержательный ответ; это упрек, закомуфлированный в форму риторического вопроса. Данная форма упрека широко распространена в нашей культуре.



Часто встречаются упреки в действиях, которые привели к сложной ситуации и, соответственно, страданиям: (*«Надо было давно научить его!»*) Даже если в таких упреках и есть доля правды, то вряд ли такое они окажут человеку эмоциональную поддержку.

Не менее распространен следующий квазиподдерживающий ход — это **обесценивание эмоций** (*«Ничего страшного», «Нечего тут беспокоиться»*). Таким высказыванием поддерживающий хочет донести, что эмоции, которые переживает человек в своей жизненной ситуации, неправильные, он должен чувствовать что-то другое!

**Рассказ о своем опыте** (*«Я переживала такое же, как я тебя понимаю»*) также зачастую выдается в качестве поддержки. Однако на своем опыте мы знаем, что подобные высказывания не приносят облегчения, напротив, они заставляют чувствовать свою неполноценность, поскольку подчеркивают, что другие, в отличие от нас, могли с подобной ситуацией справиться. Или же мы замечаем различия между нашей и чужой ситуацией, и понимаем, что нас не услышали – мы переживаем нечто другое. Сравнение чужого опыта со своим не имеет поддерживающего эффекта.

**Итак**, в обычной жизни, когда мы встречаемся с эмоциональным переживанием другого человека, мы всегда «знаем», что ему нужно сделать, чтобы стало легче, и мы настоятельно советуем ему так и поступать. Таким образом, в быту под поддержкой прежде всего понимается помощь в разрешении внешней ситуации, которая вызывает трудные эмоции, и эта помощь чаще всего понимается как совет по ее разрешению. Вторым способом «поддержки» является совет о том, что человеку стоит в этой ситуации чувствовать.

Давайте теперь представим себя на месте этой женщины. Как мы себя чувствуем, когда нам говорят, что нужно делать? А как мы чувствуем себя, когда нам советуют не чувствовать свои чувства?

На собственном опыте мы знаем, что совет бесполезен. Если бы мы могли, будучи в аффекте, что-то сделать, – мы бы уже это сделали. Вряд ли в

приведенном примере мама не догадалась или не попробовала планировать или делегировать свои задачи. Она мучается именно потому, что не может этого сделать (у нее есть причины на это) или это не имело успеха.

Если бы мы могли внять призыву остановить свои чувства, перестать их чувствовать, - то у психологов бы совсем не было работы. У живого человека нет способности остановить начавшееся эмоциональное переживание – об этом будет идти речь ниже. Поэтому призыв не чувствовать свои чувства лишен смысла.

Таким образом, подобного рода «поддержка» не работает. Это не то, что может дать облегчение человеку в аффекте и «вернуть его в ум». Более того, критикующие, обесценивающие и упрекающие высказывания могут нанести еще больший ущерб переживающему. В более серьезных ситуациях, чем анализируемый выше пример, в частности, в ситуациях серьезной истерики или гнева, совет о том, что человеку следует делать и чувствовать, будет не только бесполезен для «страдающего», но и опасен для «поддерживающего».

Вместе с тем описанные выше варианты представляют собой коммуникативную инерцию, и эти модели включаются автоматически. Для того, чтобы их остановить и сделать что-то другое, нужно учиться, и этому посвящены следующие разделы пособия.

## 2. Что же такое эмоциональная поддержка?

Необходимость в эмоциональной поддержке появляется в ситуации, когда в коммуникации с нами оказывается другой человек, имеющий трудную ситуацию или проблему и переживающий в связи с этой ситуацией интенсивные эмоции.

Этот **другой человек** может быть взрослым или ребенком. Разумеется, технология оказания эмоциональной поддержки имеет свои особенности в ситуации, когда в ней нуждается ребенок. Однако же эта специфика не отменяет некоторых универсальных принципов, которые будут обсуждаться ниже.

**Ситуация или проблема**, которую имеет наш клиент, не может быть немедленно решена – ни им самим, ни специалистом. Возможно, эта ситуация вообще не может быть решена, как, например, ситуация утраты близкого. Возможно, эта ситуация может быть решена, но для этого понадобится время, особые ресурсы, квалифицированные специалисты, - поэтому прямо сейчас она решена быть не может. Примером такой ситуации является постановка медицинского или психологического диагноза, обнаружение такого заболевания, которое требует и длительных усилий по его лечению и реабилитации. Или же эта проблема может быть решена прямо сейчас, но она не находится в компетенции специалиста по ранней помощи, следовательно, ее решение не относится к решению ваших профессиональных задач (например, когда мама ребенка рассказывает логопеду о конфликтной ситуации со своим мужем). Таким образом, эмоциональная поддержка, в отличие от, например, материальной, не состоит в решении проблемы человека. Она не подразумевает предложения дополнительных ресурсов или информации, способствующих ее решению, именно поэтому совет или рассказ о своем опыте не являются вариантами эмоциональной поддержки.

В эмоциональной поддержке нуждается человек, который испытывает **интенсивные негативные эмоции** и не способный в моменте переживания действовать разумно. Результатом эмоциональной поддержки является возвращение человека «в ум», восстановление способности действовать разумно, осознанно и произвольно.

Если помощь не заключается в воздействии на ситуацию, тогда в чем она состоит?

Помощь в виде эмоциональной поддержки заключается в коммуникативных действиях по изменению эмоционального состояния другого человека. Это может означать самые разные вещи, например, специалист может помочь человеку сконцентрироваться или, наоборот, расслабиться, он может помочь собрать ресурсы и действовать или, наоборот, смириться и отступить. Все это в бытовом языке описывается словом «успокоиться» или «справиться».

Итак, **эмоциональная поддержка** – это коммуникативные действия, необходимые в случае интенсивных эмоций человека по поводу сложной или проблемной ситуации, - действия, которые **не направлены на решение проблемы** (изменение внешних, объективных обстоятельств человека), а **направлены на трансформацию эмоционального состояния человека** и увеличение его доступа к его собственным внутренним ресурсам – физическим, интеллектуальным, волевым.

Эмоциональная поддержка как базовое коммуникативное умение не является ни «уникальным даром», ни присущей всем людям способностью, а представляет собой результат обучения, включающего понимание природы эмоциональной реакции другого человека, понимание механизмов помогающей коммуникации и большое количество соответствующей коммуникативной практики. Возможность спонтанного освоения коммуникативных моделей эмоциональной поддержки также существует - если развитие человека происходит в социальной среде с распространенными и широко практикуемыми эффективными поддерживающими действиями.

Коммуникативные действия, способные трансформировать эмоциональное состояние другого человека, включают вербальные и невербальные компоненты. В профессиональной ситуации они совершаются осознанно и целенаправленно, однако это не манипулирование чувствами других людей. Целью этих коммуникативных действий является не корыстный интерес специалиста, а увеличение возможностей человека участвовать в деятельности, будь то коммуникация, принятие решения или работа с информацией.

Эмоциональная поддержка является прямой профессиональной задачей психотерапевта, но и специалистам других помогающих профессий навык ее оказания необходим. И эта необходимость не проистекает только из гуманистических соображений. Прикладной смысл оказания эмоциональной поддержки заключается в возможности вернуть человека, переживающего аффект, к конструктивному диалогу в рамках иных профессиональных задач. Например, логопед может применить эти умения в ситуации с «эмоционирующей» мамой, чтобы иметь возможность обсудить с ней свои профессиональные вопросы.

### 3. Что такое эмоция?

Обучение коммуникативным действиям по эмоциональной поддержке основано на понимании, что такое эмоциональная реакция человека, как она развивается и каков механизм ее обработки. В данном разделе предлагается краткое и во многом упрощенное описание сути эмоциональных явлений, достаточное для того, чтобы применять умение эмоциональной поддержки в практике работы с родителями, а также в любой соответствующей ситуации.

**Тезис первый: эмоция — это процесс, разворачивающийся по своим законам.** Это означает, что эмоция не является статичным состоянием, которое включилось и может быть выключено какими-либо действиями, например, усилиями переживающего или высказываниями поддерживающего.

Эмоция – это процесс, имеющий закономерную динамику: она запускается в определенных условиях, нарастает, двигается и заканчивается. Эмоция имеет свою собственную интенцию – стремление, которое хочет быть реализованным, выраженным. Например, интенцией эмоции гнева является стремление нанести ущерб источнику гнева, разрушить его в прямом или символическом смысле.

Метафорически можно представить эмоцию как некий поток, который стремится быть выплеснутым. Эта характеристика эмоции зафиксирована в языке в выражениях «выплеснуть эмоции», «слить свои чувства». В подобных выражениях как раз и говорится о чем-то, что поднялось, выделилось где-то внутри нас и нуждается в том, чтобы быть вылитым наружу. Интенция эмоции обладает большой интенсивностью — когда эмоция возникает, она прерывает нашу продуктивную деятельность — мыслительную, аналитическую, коммуникативную, продуктивную. Следовать каким-то другим интенциям, которые имели место ранее, становится довольно сложно.

В качестве примера представим ситуацию, когда двое людей решают коммуникативную задачу по созданию деловых договоренностей. Внезапно, один из них говорит другому что-то задевающее, болезненное. У другого в ответ поднимется чувство обиды, досады или раздражения. Интенция гнева (а обида, досада и раздражение — это варианты гнева различной интенсивности) заключается в желании ответно задеть, нанести обидчику физическое, моральное или какое-либо еще повреждение. Интенция гнева побуждает вести себя в этой коммуникации иначе. Договориться становится сложнее или вовсе невозможно, хотя задачу никто не отменял. Желание задеть партнера в ответ на его обидное замечание может оказаться сильнее, чем деловая задача, и сорвать коммуникативный процесс.

**Тезис второй: эмоция — это процесс, происходящий в теле.** Любая эмоция представляет собой совокупность вегетативных процессов, которые разворачиваются в теле. Например, в гневе у человека усиливается сердцебиение, поднимается давление, изменяется сопротивление кожи, растёт тонус мышц, в частности, верхнего плечевого пояса.

Как известно, на этом основана работа детектора лжи: человека просят отвечать на различные вопросы и в это время регистрируют у него различные вегетативные показатели: глубину и частоту дыхания, частоту сердечных сокращений, величину артериального давления, паттерны мышечного напряжения, кожно-гальваническую реакцию; в момент, когда человек испытывает какую-то эмоцию, в этих показателях наступают заметные изменения; сопоставление этих изменений с тематикой вопросов позволяет определить события, эмоциогенные для человека.

Таким образом, эмоция — это сложный телесный процесс, который разворачивается по своим физиологическим законам, не подчиняющимся осознанному управлению. Мы не можем запустить процесс пищеварения усилием воли или отменить потребность сходить в туалет после того, как она актуализировалась. Все, что мы можем сделать, — это обеспечить приемлемую для данной культуры реализацию данного физиологического

процесса: в надлежащем месте и в соответствующей форме. Это означает трансформацию физиологического процесса в культурное поведение, осуществляемое в соответствии с культурными нормами.

Относительно эмоции выражение ее в приемлемой культурной форме имеет различные варианты. В общем виде, эмоция *выражается* в высказываниях, физических действиях или целенаправленных поступках. Эти выражения являются во многом (хотя и не вполне и не всегда) осознанными и подлежащими произвольному управлению.

Например, эмоция злости может быть выражена физическим нападением, ударом по лицу. Также это может быть вербальная агрессия — оскорбление или злобный упрек. Можно выразить злость символическим действием — ударить кулаком по столу или очень громко хлопнуть дверью. Но также можно написать эпиграмму и высмеять обидчика самым жестоким образом или реализовать многоходовый мстительный план.

Важно подчеркнуть, что мимика, пантомимика и интонация не являются *выражением* эмоции, это ее неотъемлемая часть, составляющая ее вегетативного сопровождения, поэтому мимика и интонации присутствуют даже тогда, когда человек не осознает своей эмоции (всем знакома картина, когда человек с налитыми кровью глазами возмущенно кричит: «Да я не злюсь!!! Я спокоен совершенно!!!»). Также мимика, пантомимика и интонация — пусть даже в неполном виде — наблюдаются в ситуациях, когда человек намеренно пытается скрыть свою эмоцию. В известном телесериале «Обмани меня» психолог доктор Лайтман в исполнении Тима Рота читает переживаемые людьми эмоции по лицам, жестам и интонациям даже в ситуациях, когда люди пытаются их скрыть или исказить; это становится возможным как раз благодаря тому, что эта часть эмоции не поддается произвольному управлению в полной мере.

**Тезис третий: когда эмоция выражена, она заканчивается.** Важнейшим аспектом понимания эмоциональных явлений является то, что эмоция заканчивается. Например, мы не смеемся над анекдотом всю жизнь:



когда мы услышали анекдот, мы смеемся, а потом перестаем. Если нам расскажут этот же анекдот второй раз, мы не станем смеяться над ним так же сильно, как в первый раз, — мы, возможно, хихикнем, но это не будет повторным переживанием эмоции, это будет воспоминанием о том, что этот анекдот смешной, воспоминанием об эмоции, пережитой в первый раз.

Но, чтобы закончилось, эмоция должна быть не просто выражена, а она должна быть выражена в социальное пространство. На собственном опыте нам известно, что облегчение приносят только «слезы в жилетку», а «слезы в подушку» бесполезны. Эмоция заканчивается тогда, когда она была не просто выражена, но выражена другому человеку, и этот человек на нее откликнулся, как-то отреагировал. Крики, всхлипы, стоны приносят облегчение, если есть рядом человек, кого это трогает, не оставляет равнодушным.

Иллюстрацией этому тезису может послужить достаточно распространенная коммуникативная ошибка, когда люди стараются унять гнев другого человека, демонстрируя полное спокойствие (а на самом деле, безразличие) к гневным проявлениям. Когда в ответ на наше выражение яростного возмущения мы получаем полное безразличие партнера по коммуникации, отсутствие отклика не только не утешит и не успокоит, но — напротив — раззадорит и заставит усилить воздействие. В то же время, выраженная реакция партнера по коммуникации на гневный крик, в виде, например, испуга, унижения, ответной агрессии, приносит удовлетворение. В связи с этим в некоторых источниках открыто выражаемый гнев (правда, что немаловажно, в чистом виде, без примесей других эмоций) рассматривается как положительная эмоция (см. Леонтьев А.Н. Лекции по общей психологии. — М.: Смысл, 2007. — С. 475).

Также распространенным и неверным является представление о том, что гнев можно «сбросить» путем физической активности — например, с помощью интенсивной пробежки или комплекса силовых упражнений. На самом деле, физическая нагрузка не является эквивалентом выражения гнева,

но она может на время отвлечь от его переживания, «забивая» телесные ощущения, связанные с гневом, яркими ощущениями от мышечной активности.

В некоторой степени сбросу эмоции может служить символическое действие, совершенное в одиночестве: удар кулаком в боксерскую грушу, или чашка, брошенная в стену, или проклятия в неотправленном письме могут частично снизить накал ярости, но это происходит за счет воображаемого отклика другого человека на подобное действие.

**Итак**, эмоция — это телесный процесс, который имеет динамику и интенцию; эмоция хочет быть выраженной в поведении, и при поведенческом выражении в социальном пространстве эмоция заканчивается.

Это понимание дает нам возможность определить сущность эмоциональной поддержки. Мы не можем остановить эмоцию у другого человека, но мы можем помочь ей закончиться поскорее, чтобы человек мог вернуться к другим делам. Для этого нужно помочь человеку эмоцию выразить— и речь идет о том, как помочь человеку выразить эмоции человеческим способом: средствами языка, высказывания, коммуникации.

#### 4. Первый шаг эмоциональной поддержки — выслушать

В целях обучения выделим в коммуникативном умении эмоциональной поддержки три шага, три коммуникативных действия.

Первый шаг — *выслушать человека*. Это простое коммуникативное действие чрезвычайно часто востребовано в современных реалиях, и одновременно, именно оно находится в крайнем дефиците.

Как же делается «выслушивание человека»?

Во-первых, мы создаем пространство, в котором человек может выговориться. Во-вторых, мы побуждаем его заговорить. В-третьих, поддерживаем его рассказывание невербально.

*Организация пространства* для поддерживающей коммуникации подразумевает обеспечение места для диалога, характеризующегося безопасностью и интимностью. Обычно мы приглашаем человека в помещение или отводим в сторонку – туда, где его не будут слышать и видеть посторонние люди, где ему в глаза не направлен поток света и где он будет хорошо видеть собеседника. Если человек хорошо ориентируется в окружающей обстановке и в реакциях партнера, то чувствует себя защищенным. Для коммуникации с ребенком нужно занять равноуровневую позицию (присесть на корточки или сесть на более низкий стул).

*Побуждающими к рассказу* являются вопросы: «Что с тобой произошло?», мы спрашиваем: «Что случилось?», «Как ты?», так запускается процесс высказывания. Более нейтральным и мягким способом побудить человека к рассказу является просьба: «Расскажи, что произошло. Расскажи все». Уточняющие вопросы позволяют человеку опираться на непрекращающееся внимание слушающего. Иногда при рассказе о сложных и сильно эмоционально насыщенных событиях от слушающего может потребоваться помощь в удержании темы. Уточняющие вопросы могут помочь не уйти в сторону от ситуации, сохранить фокус внимания и не «растечься по древу».

*Невербальная эмоциональная поддержка* — это трансляция нашего небезразличия, это сигналы непрерывности внимания слушающего. Не обязательно при этом выдавать свое отношение к происходящему: не обязательно разделять эмоции рассказывающего, не обязательно в деталях понимать, почему и как все происходило, не обязательно чувствовать то же самое. Основное — это дать человеку понять, что нам не все равно, что с человеком происходит. Об этом человеку сообщают наши взгляд, поза, выражение лица.

Как еще мы невербально транслируем вовлеченность и небезразличие? Что мы делаем, когда даем человеку понять, что нам важно?

#### *Взгляд глаза в глаза*

Взгляд глаза в глаза является обязательной частью невербального выражения внимания к человеку. Невозможно продемонстрировать вовлеченность, глядя в сторону или «в никуда». При этом имеет значение выражение глаз. «Мягкий взгляд» в противовес пристальному, изучающему, который невольно вызывает ощущение анализа и оценивания со стороны слушающего и актуализирует тревогу.

#### *«Выражение лица»*

Безусловно, взгляд, направленный человеку в лицо, должен сопровождаться сочувствующим выражением лица. Слушающему не нужно транслировать ту же эмоцию, которая на лице у говорящего. Необходимой является трансляция доброжелательного внимания.

#### *Телесный контакт, прикосновение или сокращение дистанции*

Если речь идет о профессиональной ситуации, обнять человека не всегда возможно. Большинство российских психотерапевтов редко обнимают клиентов, разве что, в ситуациях, когда клиент об этом просит. Комментарий «российские» обусловлен тем, что в некоторых западных

психотерапевтических традициях объятия входят в ритуал приветствия и прощания, а также является конвенциональным способом выражения невербальной поддержки.

Принятыми в профессиональном контексте могут быть действия, когда мы берем человека за руку, кладем руку на предплечье.

Эквивалентом прикосновения может стать сокращение дистанции. Оно может включать варианты, когда слушающий пересаживается со своего стула на диван к говорящему, чтобы оказаться рядом, а не напротив; просто пододвигает свой стул для сокращения расстояния между лицами. Даже простое движение корпусом вперед, всего на несколько сантиметров уже эквивалентно объятию, но в профессионально допустимых рамках. Когда речь идет о ребенке, нужно присесть или наклониться так, чтобы лица оказались на одном уровне. Уменьшение физической дистанции не осознается, однако неосознаваемо переживается как увеличение эмоциональной близости.

#### *«Подтверждающие междометия»*

В процессе рассказывания сигналами нашего непрекращающегося внимания могут служить междометия типа «Угу», «Ага», сопровождаемые киванием головы и визуальным контактом. Последняя деталь является определяющей – «угукание» вне соответствующего невербального поведения переживается как безразличие и формальное присутствие в диалоге.

Эти компоненты доброжелательного внимания нельзя сыграть, поскольку во-многом они состоят из очень маленьких мимических и пантомимических движений, которые мы производим и считываем неосознаваемо. Поэтому в невербальной поддержке отражается наше решение включиться в эту ситуацию. Если мы принимаем это решение — оказывать эмоциональную поддержку, — то наше лицо и тело сами примут правильное положение.

*Итак*, первым шагом эмоциональной поддержки является создание ситуации, в которой человек может выговориться. Метафорически это можно описать как действия, которыми мы «открываем кран»: мы создаем безопасное пространство, инициируем рассказ и поддерживаем его уточняющими вопросами и невербально.

Время, которое нужно человеку для того, чтобы «слить» острый аффект, варьируется в достаточно большом диапазоне. Если речь идет, например, о внезапной или повторяющейся конфликтной ситуации, то «конец текста» может наступать достаточно быстро, редко этот период превышает 20 минут. В некоторых случаях, имеет место необходимость удерживать человека в рамках темы – то есть конкретного события, мягко возвращая диалог в моменты обобщений, припоминания подобных ситуаций и ассоциаций.

Разумеется, в экстремальных случаях или многоаспектных кризисных ситуациях, например, в ситуации тяжелой болезни или потери близкого человека, выслушивание может занимать часы. В этих случаях, если эмоциональная поддержка является профессиональной задачей (или, что тоже возможно, осознанным решением с позиции друга) стоит дозировать этот поток. Это означает, что через 20-30 минут поток можно мягко останавливать, для этого необходимо дождаться паузы, и уже в ней переходить ко второму шагу.

## 5. Второй шаг эмоциональной поддержки — назвать эмоции

Второй шаг коммуникативной практики эмоциональной поддержки — это *назвать эмоции*. Этот шаг является частью нашей внутренней работы, образно говоря, «кухней» эмоциональной поддержки.

Задача заключается в том, чтобы по высказываниям человека, как относительно ситуации, так и относительно его переживаний, а также по невербальным признакам опознать переживаемые эмоции и подобрать слова для их названия.

Обычно, в сложных ситуациях человек переживает не одну эмоцию, а целый «букет», поэтому задача данного шага не тривиальна.

Решить эту задачу помогут списки слов для описания различной интенсивности эмоций нескольких основных спектров.

### Эмоции спектра гнева:

- *гнев*
- *досада*
- *раздражение*
- *недовольство*
- *обида*
- *злость*
- *возмущение*
- *негодование*
- *бешенство*
- *ярость*

Не вдаваясь здесь в нюансы определения и понимания природы гнева в различных психологических направлениях, обозначим самое главное. По одним определениям, гнев – это рефлексорная телесная реакция организма на ограничение свободы. По другим, - вторичная эмоция, под которой всегда есть боль или страх боли, ситуация потери или угрозы потери чего-то чрезвычайно ценного (например, в ситуации оскорбления речь может идти об

угрозе личному достоинству; в ситуации раздражения на несообразительного или опаздывающего сотрудника – о потере времени и т.д.). даже поверхностный анализ источника гнева позволяет отыскать ценность, которая подвергается угрозе. Эмоции спектра гнева вызывают в слушателе спонтанную волну ответной агрессии. Например, когда человек негодует в адрес поведения других людей, в нас практически немедленно может возникнуть импульс обвинить в происходящем его самого: «Но ты же сам виноват!!!» На этом этапе внимание важно затормозить собственный импульс. Также внимание к собственному эмоциональному отклику может нам помочь опознать эмоцию рассказчика.

#### **Эмоции спектра печали:**

- *огорчение*
- *грусть*
- *сожаление*
- *жалость*
- *скорбь*
- *разочарование*
- *тоска*
- *отчаяние*

Эти эмоции представляют собой непосредственную реакцию на потерю чего-то жизненно ценного. При этом ценностью может быть не обязательно реально существующая вещь, но, например, возможность, ценность, идеал, некое представление о себе. Эмоции спектра печали вызывают в слушателе невольное желание защищаться от боли. Наиболее часто возникает импульс обесценить значимость утраченного: «Не стоит оно твоих переживаний!»

#### **Эмоции спектра тревоги/страха:**

- *беспокойство*
- *настороженность*



- *растерянность*
- *неуверенность*
- *смятение*
- *тревога*
- *волнение*
- *опасение*
- *боязнь*
- *страх*
- *испуг*
- *паника*
- *ужас*

Это эмоции спектра тревоги и страха. Эти эмоции «выделяются» у нас в организме в ответ на неопределенность ситуации или явную угрозу. При этом неопределенность ситуации может переноситься даже более трудно, чем ясная и явная угроза, именно поэтому люди в ситуации тревоги обращаются к негативному фантазированию и рисуют в своем воображении самые трагичные исходы ситуации.

В поле этих эмоций также велик соблазн впасть в обесценивание: «Ничего страшного!» или попытаться внести определенность неоправданными обещаниями: «Все будет хорошо, вот увидишь!»

Для уверенного опознания эмоций у человека, который рассказывает о своем опыте, необходимо развивать свою чувствительность к невербальным компонентам эмоций и эмоциональный словарный запас. Тут нам могут помочь, во-первых, книги, в которых подробно описывается природа и телесная феноменология эмоциональных явлений (см., например, Изард К. Психология эмоций . — СПб.: Питер, 2012). Вторым важным моментом является развитие чувствительности к собственным эмоциональным проявлениям, внимание к процессам, происходящим в теле, и привычка интерпретировать их в том числе в терминах эмоций.

## 6. Третий шаг— вербальное выражение эмоциональной поддержки

Когда мы про себя сформулировали гипотезу о чувствах другого человека, мы строим вербальную коммуникацию. В данном разделе будет рассмотрено формулирование *базового поддерживающего высказывания*, которое после его освоения можно модифицировать, развивать и применять в различных профессиональных и бытовых ситуациях. В живом диалоге выражение поддержки не обязано строиться по описываемой здесь жесткой схеме, однако, как и при освоении иностранного языка, сначала с помощью множества упражнений осваивается базовая лингвистическая конструкция, а затем уже при введении ее в коммуникативные ситуации осваиваются ее модификации, конструкция может быть адаптирована к личному коммуникативному стилю.

Базовая структура поддерживающего высказывания называется **«отраженное Я-сообщение»**.

Ее лингвистическим родителем является широко известная конструкция, называемая **«Я-сообщение»** (Подробнее о нем в книге Ю.Б. Гиппенрейтер «Общаться с ребенком. Как?»).

В «отраженном Я-сообщении» мы как бы формулируем за человека его «Я-сообщение», мы отражаем его эмоциональное состояние.

Отраженное Я-сообщение состоит из трех частей (см рис.1).

Рис.1. Структура «Отраженного Я-сообщения»

**«ОТРАЖЕННОЕ Я-СООБЩЕНИЕ»:**

**Я представляю,**

**как это бесит/мучительно/...**

**когда вынуждена вот так ждать!**

**Первая часть «отраженного Я-сообщения»**, выделенная синим цветом: «Я представляю», или «Я могу себе представить», или «Я даже представить себе не могу». Эта часть придает дальнейшему высказыванию *статус предположения*. Поскольку экспертом по своему внутреннему миру является только сам говорящий человек, и мы не можем знать, что он чувствует лучше, чем он сам, то мы подчеркиваем, что можем только строить предположения, фантазировать, выдвигать гипотезы. Косвенно, мы сообщаем, что сейчас думаем о нем, о его внутреннем мире, пытаемся представить, что происходит у него внутри.

Высказывания типа «я тебя понимаю» или «я знаю, что ты чувствуешь» не могут быть правдой. Мы не можем почувствовать чужие чувства, мы не можем в полной мере отражать ситуацию другого человека, потому что только ему она представлена во всех деталях и со всей своей историей. Однако мы можем пытаться понять, мы можем испытывать эмоциональный отклик, в виде сочувствия или какой-то иной, мы можем вспомнить собственный похожий опыт, или, если такого опыта нет, то пытаться представить, что имеет не меньшую ценность для оказания эмоциональной поддержки. Сообщение об этом в первой части «отраженного Я-сообщения» передают информацию о том, что наш внутренний мир сейчас занят событиями говорящего; что мы не просто находимся рядом, но вовлечены.

**Вторая часть «отраженного Я-сообщения»**, самая главная, выделенная красным, формулирует эмоциональное состояние человека. Мы вслух произносим, что он чувствует, здесь нам нужна информация, сконструированная на предыдущем шаге. Чем точнее вы опознали эмоцию и назвали ее, тем более мощный эффект окажет ваша поддерживающая интервенция.

Важный лингвистический нюанс заключается в том, чтобы в этой части «отраженного Я-сообщения» дать формулировку в безличной форме. Мы не говорим «ты бесишься» или «ты беспокоишься». Мы говорим, например:

«Какое это беспокойство ждать» или «Как это мучительно», «Как это волнительно», «Как можно волноваться». В этой части мы описываем эмоциональный опыт человека в обобщенной или в безличной форме, однако важно как можно точнее назвать слова модальность и интенсивность эмоций, которые переживает человек.

**Третья часть «отраженного Я-сообщения»**, выделенная зеленым. Эта часть описывает конкретную ситуацию, послужившую триггером для переживаемых эмоций. Эта часть имеет право быть и личной, и конкретной, и обобщенной. Степень конкретизации или объем подробностей при описании ситуации значения не имеет.

Мы с равным эффектом можем сказать:

- *«Я могу себе представить, как это раздражает, когда ты ждешь целый час, он опаздывает и даже не извиняется!»*
- *«Я могу себе представить, как это раздражает, когда он так себя ведет!»*
- *«Я могу себе представить, как это раздражает, когда такое происходит!»* (после того, как вам человек 20 минут рассказывал, что с ним было).

**Итак**, «отраженное Я-сообщение» — это три части, в которых сообщается о том, что мы вовлечены в ситуацию и фантазируем о ней; названы эмоции, которые, по нашим предположениям человек испытывает; и обозначена ситуация, которая эти эмоции вызывала.

При выражении эмоциональной поддержки имеет значение *интонация*, с которой произносится поддерживающее высказывание. Интонация должна отражать ту эмоцию, о которой вы говорите. Например, фразу *«Я могу себе представить, как это бесит»* следует произносить с большим напором, чем фразу *«Я могу себе представить, как это раздражает»*.

В начале освоения базового поддерживающего высказывания эта форма может казаться очень искусственной. Она действительно непривычна для нашей лингвистической интуиции. Однако, после некоторого количества упражнений, когда она автоматизируется, можно будет заметить и оценить ее терапевтический эффект.

Также стоит подчеркнуть, что ошибки в формулировках здесь не являются фатальными. Поскольку эта поддерживающая формула просто описывает представляет некую гипотезу об опыте другого человека, то ошибка с определением эмоции скорее всего лишь вызовет попытку уточнить со стороны переживающего человека. Например, в ответ на фразу: «Я представляю, как это обидно, что он все еще не позвонил», можно получить: «Да нет, это не обидно, я просто очень боюсь, что он не позвонит». Скорее всего, выговаривающийся человек поправит нас и продолжит высказываться.

Каков механизм терапевтического эффекта базового поддерживающего высказывания?

В такой фразе содержится несколько посланий.

Во-первых, мы сообщаем человеку, что вовлечены, участвуем в его ситуации, фантазируем о нем, нам не все равно.

Во-вторых, называя его эмоциональный опыт, мы увеличиваем понимание человеком самого себя. Теперь он может видеть, что с ним происходит, анализировать это, размышлять и говорить об этом.

В-третьих, мы даем человеку право чувствовать то, что он чувствует, не только понимание себя, но и право быть собой. Соединяя эмоцию человека с упоминанием о ситуации, в которой эта эмоция возникла, мы сообщаем о том, что в этой ситуации *нормально* чувствовать обиду, или быть неуверенным, или беспокоиться, или метаться. Мы как бы даем разрешение чувствовать свои чувства, и принимать себя вместе с ними, даже если они очень сильные или странные. Для того, чтобы человек ощутил принятие, не

обязательно прямо давать оценку: «Это нормально»; достаточно сообщить о своей готовности чувствовать эту эмоцию в подобных обстоятельствах.

В-четвертых, адекватная сообщению интонация передает человеку наше сочувствие без того, чтобы мы начали говорить о себе (мы при этом не говорим про себя: «Да, я такое же чувствую»).

Осуществление всех трех шагов эмоциональной поддержки реализуют помощь человеку в выражении эмоции в социальное пространство – то есть помощь в том, чтобы эмоция реализовала свою динамику и приблизилась к завершению. Образно говоря, эта коммуникативная практика представляет собой «тазик», который специалист подставляет для того, чтобы человек «слил эмоции» без неловкости и неудобства.

В острых ситуациях, после (или в ходе) продолжительного рассказа о сложной эмоциональной ситуации бывает необходимо сделать подряд несколько, от пяти до пятнадцати «отраженных Я-сообщений». В результате человек обычно «возвращается в ум» и способен переходить к конструктивным действиям по разрешению ситуации, их обдумыванию или реализации.

Важным вопросом является вопрос об эмоциональной поддержке человека, который выражает гнев в адрес специалиста. Как быть с гневом, который направлен на нас? Ответ – точно так же. Задача заключается в том, чтобы удержать возникающий спонтанный ответ (чаще всего это ответная агрессия) и прокомментировать гнев в том же ключе: «Я могу себе представить, как это бесит, когда ты пришел на консультацию, а она вовремя не началась». «Я могу себе представить, как это бесит, когда кто-то разговаривает, как я сейчас». В этом случае мы даем человеку понять, что считаем нормальными его чувства и способны понимать их.

Описанная технология в несколько иной форме представлена в книге Юлии Борисовны Гиппенрейтер «Общаться с ребенком. Как?». Юлия Борисовна не использует термин «отраженное Я-сообщение», но

представленные здесь способы оказания эмоциональной поддержки основаны и на принципах, сформулированных ею.

## 7. Разбор примеров

Для закрепления материала рассмотрим несколько примеров «отраженных Я-сообщений», сформулированных на тренингах для примера из раздела 1.

*«Мама находится в сильном стрессе, она истощена, ей не хватает ресурсов работать, одновременно сопровождать дистанционное обучение ребенка и выполнять всю работу по дому, она злится на школу, на ребенка, на мужа, очень боится за успеваемость сына и свои профессиональные результаты, не видит никакого просвета, жалуется на свою ситуацию».*

- *«Я представляю, как это выматывает, когда все сваливается на тебя одну!»*

Высказывание сформулировано точно по предложенной форме: обобщенная, безличная средняя часть и личная, персональная третья часть.

- *«Я представляю, как это сводит с ума, когда день за днем нужно с утра до вечера сидеть с уроками, а потом еще работать!»*

Выражение «сводит с ума» прекрасно описывает интенсивный эмоциональный опыт неопределенной модальности. Оно, с одной стороны, обобщенное, при этом оно подходит очень для многих переживаний и состояний. Если в третьей части «отраженного Я-сообщения» описывается конкретная ситуация, то человек действительно может чувствовать себя понятым.

- *«Я представляю, как это невыносимо и больно, когда ты вынуждена жить в такой ситуации!»*

Данное высказывание сформулировано точно по предложенной форме, однако оно содержит риск неточного описания испытываемых эмоций.



Подобное рассогласование не противоречит цели эмоциональной поддержки. Как было сказано выше, с большой вероятностью оно не прервет поток выражения эмоции.

- *«Я могу себе представить, как тебе тяжело»*

В данной формулировке название эмоции подменяется оценкой пережитого опыта. Оценка предполагает некоторую экспертную позицию, отстраненное положение «свысока», что превращает поддерживающие высказывания в оценочные суждения. Оценка не всегда производит токсичный эффект, но, поскольку такой риск существует, есть смысл избегать ее при формулировании «отраженных Я-сообщений».

- *«Я могу себе представить, как это невыносимо жить в такой ситуации»*

В этом примере слово «невыносимо» обозначает высокую интенсивность эмоции, но не описывает ее модальность. В этом смысле пример аналогичен предыдущему.

- *«Я представляю, каково это – тянуть все это в одиночку»*

В данном варианте опущено название эмоции, зато вносится ясность в причину переживания — в обобщенном виде описывается источник страдания. Подобное высказывание может принести облегчение за счет вклада в понимание человеком того, что с ним происходит. Также оно демонстрирует, что слушающий очень точно схватил суть происходящего. В случае, если человек видит свою ситуацию иначе, он внесет поправку, например, скажет: «Да нет, не в одиночестве дело, дело в несправедливости», но потока выражения эмоции такое высказывание скорее всего не остановит. Если с опознанием эмоции или интерпретацией ситуации не получилось в первый раз, как правило, в коммуникации обычно предоставляется шанс попробовать еще и еще.

## **8. Эмоциональная поддержка как профессиональная задача. Вместо заключения**

Описанные шаги оказания эмоциональной поддержки составляют значительную долю стандартной психотерапевтической сессии. Когда к специалисту приходит человек в остром эмоциональном состоянии, специалист создает пространство для «слива аффекта»: расспрашивает, поддерживает и одно за другим формулирует «отраженные Я-сообщения». В случае удачной формулировки специалист получает «Да!» - и продолжение рассказа. В случае неудачной формулировки специалист получает «Нет, не так!» и снова продолжение рассказа. Как правило после некоторого времени, проведенного в этой работе, достигается «конец текста», интенсивность эмоции падает. Человек, как правило, после пяти, шести (редко больше) «отраженных Я-сообщений» может сам сменить тему и перейти к анализу сложившейся ситуации, ее причин или поиску выхода.

Бывает, что полное завершение эмоции за одну сессию невозможно; но хорошо сделанная коммуникативная работа все равно на несколько шагов продвигает человека к окончанию эмоции.

Таким образом, описанная технология представляет собой помощь в реализации интенции эмоции; помощь в ее выражении в социальном пространстве.

Оказание эмоциональной поддержки означает преодоление собственной коммуникативной инерции, усилие, направленное на то, чтобы остановить спонтанный ответ и найти слова, от которых другому человеку действительно станет легче.

В известном анекдоте человек, устроившийся работать в пожарную команду, расхваливает свою работу: «Зарплата огромная, премии, тренажерный зал, питание, медицинское обслуживание и т.д. и т.п. Но! Как пожар – так хоть увольняйся!!!». Для психолога, воспитателя, учителя,

руководителя, – специалиста, работающего с живыми людьми, а еще родителя, аффект – это «пожар для пожарного», то есть не катастрофа, а профессиональная задача. Она требует специального костюма, кислородной маски, шланга, – то есть профессиональной позиции, мобилизации, усилия остановить спонтанный ответ и совершения трех шагов по оказанию эмоциональной поддержки.

Существуют ситуации, в которых оказать эмоциональную поддержку невозможно. Это ситуации, когда мы не на работе, не в защитном костюме, и аффект прилетает от близкого человека. Даже самый высококвалифицированный и опытный профессиональный психолог является человеком, который дает импульсивные эмоциональные реакции в ответ на эмоциональные реакции других людей.

*Итак*, оказывать эмоциональную поддержку *означает* выслушивать человека, провоцировать его говорить о том, что с ним происходит, называть и описывать ему его эмоциональный опыт, невербально и словами выражая сочувствие и согласие с тем, что происходит в его душе. Оказывать эмоциональную поддержку *не означает* помочь разрешить проблему, дать совет, поделиться опытом, объяснить, что человек сделал не так, чтобы попасть в свою трудность.

## **Литература:**

- Василюк, Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). — М: Изд-во МГУ, 1984. - 200 с.
- Гиппенрейтер, Ю. Б. Общаться с ребенком. Как?—М.: ЧеРо, 2004. — 240 с.
- Дарвин Ч., Экман П. О выражении эмоций у человека и животных. — СПб., 2013. — 315 с.
- Изард, К. Эмоции человека. — М.: Изд-во МГУ, 2006. — 385 с.
- Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования. — М.: Гардарики, 2005. — 320 с.
- Леонтьев А.Н. Лекции по общей психологии. – М.: Смысл, 2007. – 511 с.
- Роджерс, К. Становление личности: Взгляд на психотерапию. — М.: Эксмо-Пресс, 2001. — 415 с.
- Симонов П. В. Эмоциональный мозг. Физиология. Нейроанатомия. Психология эмоций. — М.: Наука, 1981. — 215 с.
- Эванс Д. Эмоции. Очень краткое введение. — М.: Астрель; АСТ, 2008. – 189 с.
- Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. — СПб.: Питер, 2013. – 333 с.