**Тема 2 Стратегии действий для выявления и решения проблемной ситуации**

1. Проблемная ситуация: понятие, классификация, типы проблем в психологической практике
2. Анализ психологической проблемы.
3. Психологическая помощь в преодолении последствий трудных и экстремальных ситуаций

1. **Понятия проблемной ситуации.**

В психологии **ситуация** – это совокупность внешних обстоятельств, событий и элементов среды, которые оказывают влияние на поведение и активность человека, а также субъективное восприятие человеком этих обстоятельств. Психологи рассматривают ситуацию как взаимодействие личности и среды, где человек не просто пассивно реагирует, но и активно интерпретирует, оценивает и изменяет ее.

Основные аспекты ситуации в психологии:

* ***Объективная сторона*:**

Фактические события, условия и среда, в которой находится человек.

* ***Субъективная сторона*:**

Оценка ситуации, ее интерпретация и эмоциональное отношение человека, его ресурсы для ее решения.

* ***Взаимодействие с личностью*:**

Ситуация всегда рассматривается в контексте конкретного человека, его потребностей и мотивов.

Виды ситуаций:

* ***Проблемная ситуация*:**

Возникает, когда у человека недостаточно знаний или способов поведения для достижения цели, что побуждает его искать новые решения.

* ***Трудная жизненная ситуация*:**

Ситуация, нарушающая привычный образ жизни и требующая адаптации к новым условиям, которые могут угрожать здоровью и благополучию.

* ***Конфликтная ситуация*:**

Объективно содержащая предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия.

* ***Экстремальная ситуация*:**

Внезапное, неконтролируемое изменение обстановки, сопряженное с опасностью для жизни, здоровья и благосостояния.

Значение ситуационного подхода:

* ***Объяснение поведения*:**

Помогает понять, как внешние обстоятельства влияют на поступки человека, а также почему люди в одинаковых условиях ведут себя по-разному.

* ***Динамика взаимодействия*:**

Изучает динамику взаимодействия человека с ситуацией и изменения, происходящие в его психике и поведении.

* ***Интеграция факторов*:**

Ситуация выступает как механизм, интегрирующий личностные и средовые детерминанты, влияющие на активность человека.

**Классификации ситуаций**

Так, Д. Магнуссон (1981) предлагает различать следующие уровни ситуации:

1) реальная ситуация в ее внешних объективных проявлениях, как часть тотального окружения, которая доступна сенсорному восприятию за определенный промежуток времени;

2) воспринимаемая ситуация – это реальная ситуация, которая воспринимается, интерпретируется, усваивается в значениях, или как она конструируется и репрезентируется в мозге участника ситуации. Тем самым объясняется существование разных воспринимаемых ситуаций, относящихся к одной и той же реальной ситуации, зависящих от того, как тот или иной индивид интерпретирует ситуацию;

3) жизненные ситуации («жизненное пространство» у К. Левина) - это часть мира, которую можно воспринимать, осваивать, интерпретировать как имеющую отношение к человеку и его поведению. С одной стороны, жизненная ситуация сконструирована реальными условиями, в которых он живет – тип профессии, организация работы, семейные связи и т.п., с другой – его собственным опытом и оценками этих условий.

Практика показывает, что для выявления проблемой ситуации (ПС) необходимо обратить внимание, в первую очередь, на необходимость более глубокого осмысления самого понятия «проблемная ситуация». В литературе даны различные определения данного понятия. Так, в приведено свыше сорока различных определений, приведем лишь несколько примеров.

**Проблемная ситуация** — это реально существующее в науке познавательное противоречие, способы (методы) разрешения которого в данный момент еще не известны (не ясны).

**Проблемная ситуация** — это ситуация затруднения, в процессе разрешения которой приобретаются знания, формируются новые умения и навыки.

**Проблемная ситуация** — это интеллектуальное затруднение человека, возникающее в случае, когда он не знает, как объяснить возникшее явление, факт, процесс действительности, не может достичь цели известным ему способом, что побуждает человека искать новый способ объяснения или способ действия.

Ключевые аспекты проблемной ситуации:

* ***Интеллектуальное затруднение*:**

Человек сталкивается с тем, что не может объяснить явление или достичь цели привычным способом.

* ***Недостаточность знаний и умений*:**

Наличие пробела в знаниях или неспособность применить существующие навыки в новых условиях.

* ***Потребность в новом*:**

Возникает необходимость в поиске новых знаний или способов действия для решения возникшей задачи.

* ***Противоречие*:**

Существует разрыв между желаемым состоянием (целью) и реальным, а также между имеющимися возможностями и необходимостью решения.

Примеры типов проблемных ситуаций (классификация М. И. Махмутова):

* ***Недостаточность прежних знаний*:**

Невозможность объяснить новый факт или решить задачу прежними знаниями.

* ***Применение знаний в новых условиях*:**

Необходимость использовать уже усвоенные знания и навыки в принципиально новой практической ситуации.

* ***Противоречие между теоретически возможным и практически реальным*:**

Идея, которая хорошо звучит в теории, оказывается невыполнимой на практике.

* ***Противоречие между результатом и теоретическим обоснованием*:**

Достигнут результат, но нет понимания, как он был получен.

Влияние проблемной ситуации: Стимулирует познавательную активность человека, Способствует развитию рефлексии и проектирования, Приводит к формированию новых знаний и навыков.

Проблемы дифференцируются по формам, типам, содержанию элементов и связей между ними.

"*Проблемная ситуация по форме*" означает тип проблемной ситуации, где неизвестное (то, что нужно найти или сделать) структурно связано с целью, способом или условиями действия. Этот термин описывает, что именно является неизвестным и требует поиска нового решения, что отличает одну проблемную ситуацию от другой по её "форме" или структуре.

Распространенная классификация М. И. Махмутова выделяет четыре *типа проблемных ситуаций*:

недостаточность знаний для объяснения нового факта,

необходимость применить знания в новых условиях,

противоречие между возможным и практически неосуществимым решением,

несоответствие результата и теоретического обоснования

Проблемная ситуация *по содержанию элементов и связей между ними* представляет собой интеллектуальное затруднение, когда человек не может объяснить наблюдаемое явление или достичь цели, потому что недостаточно знаний о самих элементах или о том, как эти элементы взаимодействуют между собой. Такая ситуация возникает из-за противоречия между тем, что человек знает, и тем, что ему нужно знать, чтобы решить задачу или понять ситуаци

**Классификация проблемной ситуации при обучении (Л.М. Матюшкин)**

**Основное условие** возникновения проблемной ситуации — **потребность** человека в раскрываемом **новом отношении**, свойстве или способе действия. Потребность может определяться непосредственными практическими обстоятельствами выполнения действия и широкими общественными потребностями.

1. Первый тип. Неизвестное – цель. Возникновение проблемной ситуации при условии, что учащиеся не знают способа решения проблемы, дать объяснение новому факту в учебной или жизненной ситуации.
2. Второй тип. Неизвестное-способ действия. Возникает при столкновении учащихся с необходимостью использовать ранее усвоенные знания в новых практических условиях
3. Третий тип. Неизвестное – условия. Проблемная ситуация легко возникает в случае противоречия между теоретически возможным путем решения задачи и практической неосуществимостью избранного способа.
4. Четвертый тип возникновение проблемной ситуации. При противоречии между практически достигнутым результатом выполнения учебного задания и отсутствием у учащихся знаний для его теоретического обоснования.

**Типы проблем в психологической практике**

В психологической практике проблемы можно классифицировать по

 **уровню проявления** (личностные, межличностные, социальные),

 **структуре** (внутренние/внешние, объективные/субъективные)

**сфере жизни** (семейные, профессиональные, духовные).

К распространенным проблемам относятся тревожные расстройства, депрессии, зависимости, проблемы в отношениях, низкая самооценка, возрастные кризисы, а также нарушения сна, пищевого поведения и речи. Важно различать проблемы скрытые, явные и глубинные, а также понимать, что некоторые проблемы могут быть результатом как внешних обстоятельств, так и внутренних переживаний и убеждений человека.

**Типы проблем по уровню проявления и сфере жизни**

***Личностные проблемы***:

связаны с внутренними состояниями, чертами характера и самоощущением человека.

*Самооценка и уверенность*: неуверенность в себе, пониженная самооценка.

*Эмоциональные состояния*: тревожность, депрессивный фон настроения, чувство вины, гнев.

*Личностные расстройства и акцентуации*: психопатии, социопатии, отрицательные черты характера.

*Невротические и психотические состояния*: тревожные расстройства, фобии, психозы.

*Поведенческие проблемы*: зависимости (алкогольные, наркотические), пищевые расстройства, нарушения сна, агрессивное поведение.

***Межличностные проблемы***:

возникают во взаимоотношениях с другими людьми.

*Конфликты*: непонимание, конфликты в семье, в коллективе.

*Проблемы в отношениях*: любовные проблемы, охлаждение отношений, расставания, проблемы с родственниками, друзьями, коллегами.

***Социальные проблемы***: связаны с адаптацией к социальной среде и жизненным трудностям.

*Социальная дезадаптация*: плохое ориентирование или адаптация к определенной социальной среде.

*Профессиональные проблемы*: трудности в карьере или на работе.

***Духовно-нравственные проблемы***: связаны с ценностями, смыслом жизни и духовными кризисами.

*Ценностный конфликт*, моральное падение, духовный кризис .

***Трансгенерационные проблемы***: трудности, связанные с переносом негативного опыта или идентификацией с родственниками из прошлых поколений.

**Типы проблем по источнику и характеру**

***Внутренние и внешние***: внутренние проблемы связаны с самим человеком (например, его убеждения), а внешние — с внешними обстоятельствами (например, конфликты с другими людьми).

***Объективные и субъективные***: объективная проблема — это реальное затруднение в жизни, тогда как субъективная — это жизненное затруднение, воспринимаемое человеком через призму страха или тревоги.

***Явные, скрытые и глубинные***: явные проблемы очевидны, скрытые могут быть не сразу понятны, а глубинные проблемы имеют глубокие корни, связанные с травмами или длительными негативными установками.

**Распространенные примеры проблем**

***Тревожность***: постоянное чувство тревоги, тревожные расстройства.

***Депрессия***: пониженный фон настроения, потеря интереса к жизни.

***Зависимости***: химические зависимости, поведенческие зависимости.

***Возрастные кризисы***: трудности, возникающие на разных этапах жизни.

***Травмы и ПТСР***: посттравматическое стрессовое расстройство

В консультировании и терапии важно выделять два вида проблем, с которыми обращаются клиенты: **проблемы ситуативно обусловленные** и **личностно обусловленные**.

**Ситуативно обусловленные** проблемы являются результатом той социальной ситуации, в которой оказывается клиент в определенный период своей жизни. Этот тип проблем напрямую связан с этой ситуацией, она и определяет содержание и суть проблемы. Здесь мы чаще всего имеем дело с психологически здоровым, адаптированным человеком, который в своей жизни сталкивается со сложной для него ситуацией, которую он сам не в состоянии преодолеть, итогом чего является его дезадаптация.

Принципиальное значение здесь имеют такие *характеристики ситуации* как ее *новизна, неожиданность, высокая интенсивность*. Встречаясь с такого рода ситуациями, человек не имея опыта, ресурсов либо поддержки (а чаще всего этого вместе) оказывается дезадаптированным, переживающим себя как неспособным справится с проблемной ситуацией без профессиональной помощи. В случае идентификации данной проблемы как психологической, человек обращается за профессиональной помощью.

Клиенты с ситуативно-обусловленными проблемами идеально вписываются в модель психологического консультирования. Психолог-консультант в своей работе *создает условия* клиенту для успешного преодоления сложной для него ситуации. В качестве адекватных методов работы здесь будут следующие:

* Информирование клиента о сути проблемы;
* Расширение его фокуса видения проблемы;
* Вооружение его навыками и приемами совладания с ней.

**Личностно обусловленные** проблемы зависят не столько от ситуации, в которой оказался человек, сколько от особенностей структуры его личности, ее психологической организации. В этом случае не сама ситуация является причиной возникновения психологических проблем у человека, а особенности структуры и функционирования его личности. Негативный травмирующий опыт, хронические травмы развития могут сформировать дисгармоничную, дисфункциональную структуру личности, в результате чего у человека могут быть проблемы в адаптации. В этом случае можно буквально сказать, что сам человек – источник своих проблем.

Люди с личностно обусловленными проблемами – клиенты психотерапевта. Акцент в профессиональном взаимодействии здесь будет не на проблеме (хотя изначально проблема будет также в фокусе внимания), сколько на особенностях функционирования личности, создающей эти самые проблемы. Ведущим условием в терапии будет фокус на терапевтическом процессе, а именно формирование таких терапевтических отношений в которых у клиента создаются условия, позволяющие осмыслить, пережить прежний негативный опыт и сформировать опыт новый.

**По каким критериям мы определяем тип проблемы клиента?**

Пожалуй, важнейшим критерием здесь является повторяемость, воспроизводимость схожих проблем в жизни клиента. Ситуация в этом случае может выступать лишь в качестве триггера – пускового механизма возникновения проблемы. Причиной же будет специфическая конфигурация структуры его личности.

К примеру, женщина обращается с проблемными отношениями с зависимым мужем. В ходе исследования истории ее личной жизни обнаруживается, что такого рода отношения далеко не первые. Скорее, так было всегда. Она постоянно выбирает для отношений зависимых мужчин. Как она это делает и почему – ей непонятно. Но факт остается фактом. Здесь логично возникает терапевтическая гипотеза, что дело не в партнерах, а в ее созависимой структуре личности. (Это как том анекдоте – если третий муж бьет по морде – значит дело в морде).

Иногда работа может начинаться как консультативная, а потом переходить в терапевтическую. Это может случиться тогда, когда в процессе работы над ситуативной проблемой обнаружатся ее "более глубокие корни", и клиент будет готов идти глубже. Терапевт в этом случае, может "приглашать" клиента к другому уровню работы. Выбор же – следовать в более глубокий уровень осознавания и проработки проблемы всегда остается за клиентом.

**Проблемная ситуация** - одна из закономерностей процессов мышления, его начальный момент. Поэтому и рассмотрена она нами будет как психологическая категория.

Необходимость в мышлении наступает тогда, когда перед человеком возникают новая проблема, новые обстоятельства, новая цель. Например, так бывает, когда шофер сталкивается с неожиданной ситуацией при аварийной остановке двигателя автомобиля. Все, что он знал (помнил) о зажигании и питании двигателя, не помогло его запустить. Создается нестандартная ситуация, при которой на помощь должно прийти мышление (поскольку память подвела). Обычно это случается тогда, когда появляются *новые цели*, а известных *средств и способов* для их достижения недостаточно (хотя они необходимы). Такая ситуация называется проблемной.

Она возникает при каких-либо затруднениях (преградах) в деятельности, когда еще неясное и малоосознанное впечатление сигнализирует о необходимости осмыслить ситуацию. В процессе ее осмысления происходит переход из одной ситуации в другую, более близкую для решающего, но еще не решенную.

**2.Анализ психологической проблемы**

Противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения, расхождение между тем, что должно быть и тем, что реально имеется – это проблема

Б.Г. Литвак выделяет следующие этапы анализа проблем:

1.Предвидение проблем;

2.Выявление проблем;

3.Диагностика;

4.систематизация и классификация проблемы.

О.А.Кулагин выделяет два основных этапа:

 - выявление проблемы;

- диагноз проблемы.

В.С. Юкаева выделяет следующие этапы работы с проблемой:

- разделение проблемы на части;

- выделение основных и второстепенных характеристик проблемы;

- установление причинно-следственных связей по всем возможным вариантам решения проблемы;

- прогнозирование и анализ требуемых действий;

- разработка рекомендаций к действиям. Согласно ей же, руководитель, рассматривая возникшую проблему, должен:

 - определить круг лиц, способных разработать и реализовать способы ее решения и получения положительного исхода;

 - установить срок разрешения проблемной ситуации;

- оценить и утвердить способы действия;

- обеспечить выделение требуемых средств решения проблемы (трудовых, материальных, финансовых);

 - выявить внутренние элементы проблемы, установить степень их влияния на решение проблемы

Важнейшим аспектом при анализе проблемной ситуации является работа с информацией.

**При анализе проблемной ситуации следует помнить (в организации)**:

1) если имеется целый комплекс проблем, следует составить иерархию остроты проблем;

2) следует четко определиться в отношении факторов проблемы – симптом это или причина проблемы;

3) следует помнить, что как во внешней, так и во внутренней среде организации есть управляемые факторы, а есть неуправляемые (иначе поддающиеся управленческому воздействию и слабо или совсем не поддающиеся воздействию факторы), например, внутренние регламенты в организации изменяемы, а законодательство организация не может изменить под ситуацию;

4) при анализе проблемной ситуации и выявлении последствий ее существования, следует мыслить системно (системный подход – решение в одной области отражается, как правило, на всех элементах системы);

5) после окончания диагностики проблемной ситуации, следует сразу же установить ограничения по ее решению, в качестве ограничений могут выступать: время, ресурсы, недостаточная квалификация самого ЛПР и сотрудников; законодательство, ограничение финансовых средств и т.д.).

**Методы анализа и диагностики проблемной ситуации** **в организации**.

В процессе анализа и диагностики проблемной ситуации может быть использован широкий перечень методов, которые используются не только в процессе диагностики ситуации, но и в процессе выработки альтернатив решения. Среди них можно выделить:

- двухуровневое анкетирование; - факторный анализ, в том числе NPEST и SWOT-анализ;

- многомерное шкалирование;

- разработка сценариев возможного развития ситуации (метод прогнозных сценариев);

- метод «Дельфи»;

- метод коллективной генерации идей (мозговой штурм) и методики психологической активизации творческого мышления. Двухуровневое анкетирование: I тур: специалисты заполняют анкету, в которой указываются факторы и дается обоснование их значимости. Факторы ранжируют по степени важности их влияния на развитие ситуации; II тур – перекрестное рецензирование. Результаты обрабатываются специальной аналитической группой.

 Факторный анализ, в том числе NPEST и SWOT-анализ. Факторный анализ предполагает классификацию факторов на существенные и несущественные, основные и не основные, внутренние и внешние, управляемые и неуправляемые на основе обработки статистической информации, а также расчёта коэффициентов (нагрузок) влияния каждого из факторов на состояние и развитие ситуации.

Многомерное шкалирование: основная задача – уменьшить число факторов, которые необходимо принимать во внимание при анализе и оценке ожидаемых изменений ситуации в результате тех или иных управленческих решений. На основе математической обработки исходной информации устанавливаются факторы, действительно влияющие на развитие ситуации.

 Метод прогнозных сценариев - исследовательская процедура построения сценариев возможного развития социально-экономической системы с целью выбора наиболее подходящей альтернативы решения/управления

Метод Дельфи - метод групповых экспертных оценок, используемый для прогнозирования развития науки и техники, будущих открытий, изобретений, других явлений и событий, для которых отсутствует достаточная теоретическая база.

Метод коллективной генерации идей (КГИ/мозговой штурм). Метод принятия решения, предполагающий групповое обсуждение проблемы с целью получения новых идей и вариантов ее решения. Был определен А.Осборном в 1938 г. как групповой метод решения проблем, активизирующий творческую мысль.

Этапы организации КГИ:

1. Подбор экспертов – осуществляется в зависимости от ситуации, сложности решаемой проблемы. Численность – 7-9 человек, максимальное число – 25. В группу необходимо включать людей, занимающих примерно одинаковые статусные позиции, имеющие примерно одинаковый возраст и пр.

 2. Начало сессии КГИ: изложение проблемы, обеспечение группы необходимой информацией и ресурсами, введение ограничений по решаемой задаче, формирование цели работы, описание того, что уже сделано или что пытались сделать до экспертов. Все это обеспечивает ведущий сессии.

3. Высказывание идей: основная задача – непосредственная коллективная генерация идей: индивидуальная стадия (обдумывание), групповая стадия (высказывание идей), непосредственный мозговой штурм (обсуждение идей), брожение идей. На данном этапе недопустимы: критика идей, разъяснение и обоснование идей, поиск «правильных» решений.

4. Заключительный этап – отбор идей и подготовка их к исполнению – осуществляется ведущим или специально сформированной группой.

Как правило сессия КГИ/мозговой штурм разбивается на два этапа по 40-45 минут, между которыми может быть временной промежуток от 30 минут до нескольких дней.

Чтобы ее разрешить, необходимо проанализировать проблемную ситуацию, отделяя известное от неизвестного. В результате *проблема* приобретает *статус задачи*, в которой поставлен вопрос для поиска решения, а полученные данные — известные и неизвестные — статус вопроса, благодаря которому *процесс мышления* становится *целенаправленным*, выявляются все новые и новые, до того неизвестные условия и требования задачи. Эти новые факты могут явиться той подсказкой, которая поможет решить задачу.

Как известно, **задача прогнозирования** в зависимости от располагаемой информации может решаться **тремя способами**.

1. В первом х предполагается **наличие формальной модели процесса**, адекватно **описывающей события во времени**. На основе модели осуществляется прогнозирование событий.
2. Во втором способе **модель явления отсутствует**, но имеются статистические данные за некоторый предшествующий период времени.
3. в третьем способе отсутствуют как модель, так и статистические данные, поэтому используются экспертные оценки.

Во многих случаях **анализ проблемной ситуации** позволяет выявить целую совокупность **взаимосвязанных проблем**. При этом возникает необходимость классификации этих проблем **на главные и второстепенные**, **общие и частные**, **срочные и не срочные**.

При **анализе** проблемной ситуации необходимо установить возможные **взаимосвязи рассматриваемой проблемы** с другими известными **проблемами**. Определение таких взаимосвязей позволяет более четко и глубоко выявить причинно-следственную зависимость возникновения анализируемой проблемы и способствует выработке комплексного решения.

Еще философ Древнего Рима Квинтилиан утверждал, что любую сколь угодно сложную ситуацию можно полностью описать, руководствуясь следующими **семью вопросами**: что, где, когда, кто, почему, с какой целью, при каких условиях? Эти вопросы определяют структуру изложения информации и позволяют детализировать описание проблемной ситуации.

Основными **элементами описания проблемной ситуации** должны быть:

-сущность проблемы;

-возникновение и развитие проблемной ситуации;

-основные факторы и условия ситуации;

-актуальность и срочность решения проблемы;

-источники информации, их надежность;

-степень полноты и достоверности информации (насколько полны и точны данные).

Формирование множества гипотетических ситуаций является творческим процессом, требующим специальных знаний, широкой эрудиции и большого опыта в рассматриваемой области.

В зависимости от формулировки вопроса ситуации (задачи) определяется и *направление поиска ее решения*.

Вопросы, направленные на:

1) анализ ситуации (задачи) («В чем смысл...?», «Почему важно...?»,

«Объясните, почему...?», «Объясните, как...?» и т. д.);

2) анализ (заключение) («В чем слабые и сильные стороны (фактов,

явлений)...?»);

3) выдвижение гипотез («Предположите развитие ситуации...», «Что

будет, если...?», «Что случится, если...?»);

4) рассмотрение других точек зрения («Как, по вашему мнению, могут считать другие?»);

5) активизацию ранее приобретенных знаний («Каким образом повлияет...?», «С чем это связано?», «Дайте характеристику (охарактеризуйте)», «Приведите пример», «Как можно применить

в жизни...?», «Каким образом можно использовать…?»);

6) аргументацию и контраргументацию («Какой аргумент можно

привести “за” и “против”? Обоснуйте свое мнение», «Выскажите

аргументы “за” и “против” решения»);

7) сравнение — противопоставление («В чем разница между ... и ...?»,

«Какие могут быть похожие случаи?», «Сравните похожие результаты»);

8) поиск альтернативных решений («Какие еще могут быть решения?», «Какие могут быть похожие случаи?»);

9) оценку и ее обоснование («Установите соответствие...»).

Задача понимания учебной ситуации и направления поиска ее решения облегчается соответствующей постановкой вопроса. В зависимости от того или иного вопроса и определяется направление поиска ее решения.

Обратимся к конкретным ситуациям (задачам).

*Ситуация*. Из разговора двух молодых мам: «Я считаю, что раз моя дочь растет очень активной, самостоятельной, то с нее и спрашивать надо». «А я думаю, — говорит вторая, — что моя девочка все равно еще дитя. Подрастет, тогда будет делать все сама».

Сравните подходы двух мам к воспитанию своих детей.

*Для решения данной проблемы* необходимо провести *содержательный анализ разных стилей воспитания* и *сделать вывод о роли активности ребенка* и о его самостоятельности.

*Решение.* Не правы обе мамы. В ситуации с первой мамой надо иметь

в виду, что активным детям в большей степени присуща самостоятельность. Мама ориентируется на это, а также и на то, что с таких детей можно спрашивать, как со взрослых. А ведь дошкольники остаются детьми, их эмоционально-волевое развитие такое же, как у сверстников. Завышенные требования не могут быть ими выполнены. На первом месте остается личная заинтересованность. Активность и любознательность — вот что движет развитием ребенка.

Такие высказывания мам говорят также и о разных стилях общения с детьми. В одном случае дочка может не чувствовать эмоционального тепла, что приведет или к замкнутости, или к равнодушию, а может быть, и к некоторой жесткости. А в другом случае у ребенка не разовьются самостоятельность, ответственность

*Ситуация*. Представим себе ситуацию, предложенную французским психологом А. Пьероном. Вообразим, что нашу планету постигла катастрофа. Остались в живых только маленькие дети, а все взрослое население погибло. Все материальные и культурные ценности сохранились.

Что в этом случае стало бы с человечеством, с его историей?

Как будет проходить психическое развитие детей?

Для решения этой проблемы необходимо выдвинуть гипотезу о важности передачи общественно-исторического опыта с помощью обучения и воспитания.

*Решение*. Хотя род человеческий и не прекратится, но история человечества будет прервана. Хотя материальная и духовная культура останется, все же дети не смогут воспользоваться ею, оценить по достоинству, поскольку *необходима активная передача опыта старшего поколения младшему*. Передача общественно-исторического опыта должна осуществляться через обучение и воспитание.

Задачи, используемые в учебных целях, принято разделять на конкретно-практические и учебные (табл.).

Задачи учебные и конкретно-практические

|  |
| --- |
| Задачи |
| Конкретно-практическая | Учебная |
| Ориентация |
| На получение частного и конкретного результата | На раскрытие общего принципа связи элементов учебной ситуации |
| Усвоение знаний и умений |
| Происходит в той форме, которая применима для частных случаев; через решение практических задач | Отделено от их применения в конкретных условиях. Продуктом решения задачи являются обобщенные знания, умения, которые используются при решении конкретных задач |

Конкретно-практические задачи имеют непосредственно жизненное содержание, и их решение приводит к столь же жизненно значимым результатам. К этому типу задач можно отнести такие, которые связаны с поисками ответов, требующих разрешить конкретную ситуацию.

*Ситуация 1*. В среднюю группу детского сада недавно поступил Сережа (4 года), до этого детский сад не посещавший. Поиграв с машинкой, он оставил ее посреди комнаты.

Как должна поступить воспитательница в данной ситуации?

*Решение*. В этой ситуации воспитательница должна учесть, что мальчик — новичок, он пока еще не знает правил детского сада. Необходимо учесть и его тревожное состояние. Ей нужно спокойно, доходчиво рассказать о правилах поведения в детском саду, затем с доброжелательной интонацией предложить: «Давай мы с тобой отвезем машинку туда, где она должна быть, то есть в гараж». Мальчик охотно выполнит это требование.

*Ситуация 2*. В другой раз в этой же группе Маша (4 года 2 месяца), которая постоянно ходит в детский сад к этой же воспитательнице, после рисования оставила на столе и карандаши, и бумагу. Обычно Маша убирает сама, без напоминаний. В этот раз она торопилась на прогулку.

Как в подобной ситуации вести себя воспитательнице?

*Решени*е. Безусловно, воспитательница удивлена, что Маша допустила оплошность. Ей придется в очередной раз напомнить о существующих в группе правилах, выразить надежду на то, что Маша в следующий раз все выполнит без напоминаний.

Полезно сравнивать подобные ситуации (задачи), их решения. Правильные ответы на *конкретно-практические задачи* такого типа можно получить, решая их в большом количестве. При этом будет накапливаться информация о способах и приемах выхода из подобных ситуаций.

Решая задачи, необходимо развивать способность анализировать конкретные жизненные ситуации на эмоциональном и рациональном уровнях. К тому же навыки сопереживания с действующими лицами раз от раза будут совершенствоваться за счет:

а) получения новой информации о развитии ребенка, которая помогает в осмыслении каждого конкретного случая;

б) лучшего понимания своих собственных реакций на жизненные

ситуации.

***Общая схема использования метода сопереживания ситуации***

*I. Уровень первых реакций.*

А. Прочтите описание ситуации и расскажите о своих впечатлениях от прочитанного.

Б. Опишите те моменты из собственного жизненного опыта, которые помогли бы объяснить свою первую реакцию.

*II. Уровень эмоциональной реакции.*

А. Постарайтесь почувствовать себя в роли действующего лица данной ситуации.

Б. Последовательно поставьте себя на место каждого из действующих лиц и проникнитесь его чувствами.

В. Будьте осторожны с оценками: не порицайте, не осуждайте.

Только описывайте ощущения.

*III. Уровень рационального постижения.*

А. Определите основные, ключевые моменты в описании ситуации.

Б. Познакомьтесь с соответствующей научной информацией, содержащейся в литературе по аналогичной проблеме.

В. Используйте полученную информацию для осмысления рассматриваемой ситуации и объяснения поведения ее участников. Попробуйте спрогнозировать поведение каждого из них в иной ситуации. Избегайте осуждения поступков. Стройте прогноз на основе всей имеющейся у вас информации.

Г. Подумайте, как бы вы вели себя в такой же или аналогичной ситуации. Что в вашем жизненном опыте обусловило бы именно такое поведение?

*Информация*. В исследованиях выяснено: если взрослые жестко контролируют поведение детей и не поощряют их самостоятельность, то, вероятнее всего, те станут послушными, замкнутыми, пассивными, безразличными и менее активными, чем дети, воспитывающиеся в свободной атмосфере. Последние, как правило, более любознательны. Если какие-то формы поведения поощряются, то, скорее всего, дети предпочитают именно их.

*Ситуация*

1. Объясните поведение Коли (произвольно выбранное имя), не прибегая к помощи оценки, ориентируясь лишь на полученную информацию, в ситуации, когда воспитательница не поощряет самостоятельность детей. Она добивалась от Коли (5 лет), чтобы он рисовал то же, что и другие дети. Коля стал послушным, замкнутым и менее любознательным.

Как вы думаете:

а) почему это произошло;

б) какую роль сыграла воспитательница;

в) что можно сказать о влиянии родителей на Колю;

г) каково влияние сверстников на изменение его поведения;

д) какова собственная роль Коли в этих изменениях?

Используя вторую часть информации, посмотрим на ситуацию с другой стороны. Воспитательница благожелательно относилась к тем детям, которые рисовали на заданные ею темы. Коле это не нравилось. Но он заметил, что воспитательница хвалит других детей, выполнявших все ее задания. Он пересмотрел свое поведение, став таким же послушным, как все.

2. Эту же информацию можно использовать при анализе поведения воспитательницы. Она, предположим, молодой педагог. В педагогических учебных заведениях учат предоставлять детям больше свободы для творчества на занятиях. Когда же воспитательница начала работать, то, возможно, столкнулась с непониманием со стороны других воспитателей, администрации. Могло быть иначе. Руководство хвалило ее за порядок в группе. Родители восхищались рисунками своих детей. На характер поведения воспитательницы в группе повлияла окружающая социальная среда.

*Прогнозирование поведения на основе полученной информации*

Постарайтесь найти дополнительную информацию, которая помогла бы точнее спрогнозировать поведение Коли и воспитательницы в других ситуациях. Выбранный воспитательный способ разрешения ситуации привел к тому, что Коля стал замкнутым, пассивным, равнодушным, нелюбознательным. В случае же поощрения самостоятельности Коли в выполнении рисунков из него в будущем мог бы выйти, например, дизайнер.

Подумайте, какие еще прогнозы можно сделать на основе полученной информации.

*Значение жизненного опыта*. Имея в виду жизненный опыт Коли, воспитательницы и свой собственный, смоделируйте линию поведения в подобной ситуации. В какой мере и каким образом ваш жизненный опыт влияет на ваше поведение?

Путь решения конкретно-практических задач довольно трудоемкий: возможны ошибки из-за незнания общих закономерностей, влияющих на развитие того или иного явления.

Совершенно иначе будут формироваться знания, умения студентов при решении ими специально составленных так называемых *учебных задач*. В. В. Давыдов пишет: «...существенной характеристикой *учебной задачи* служит овладение школьниками теоретически обобщенным способом решений некоторого класса конкретно-частных задач. Поставить перед школьниками *учебную задачу* — это значит ввести их в ситуацию, требующую ориентации на общий способ ее разрешения во всех возможных частных и конкретных вариантах условий».

Итак, при решении учебной задачи нужно усвоить общий способ решения некоторого класса конкретно-практических задач. Например: «Что должен делать воспитатель, если возникают ситуации, когда ребенок не убирает за собой игрушки, пособия и т. п.?».

Чтобы решить данную задачу, надо провести *содержательный анализ* всех возможных причин этого явления, индивидуально-психологических особенностей ребенка и ситуации, в которой он находится. А именно: новичок ли ребенок в группе, каково его психическое состояние, обычно ли его поведение, место этой ситуации и время в режиме дня, характер предыдущей и последующей деятельности, интерес, состояние здоровья и др. В содержательный анализ надо включить основные характеристики ситуации, их взаимосвязь и взаимозависимость. Необходимо проследить, как изменение каждого параметра ситуации будет влиять на остальные параметры, выяснить, в какой зависимости они находятся.

Во всех ситуациях воспитатель должен быть внимательным, уважать личность ребенка, решать вопрос конструктивно, приучая ребенка соблюдать правила поведения, контролировать и поощрять усилия ребенка.

Следует подчеркнуть, что каждая *конкретно-практическая задача* может быть переведена *в учебную с тем*, чтобы можно *было осуществить ее содержательный анализ и найти общий способ решения*. Решение *учебной задачи* осуществляется с помощью учебных действий, среди которых необходимо использовать преобразование ситуаций, обнаружить условия и отношения рассматриваемой задачи. Очень важно применять моделирование как учебное действие в графической или знаковой форме, что придаст содержательному анализу ситуации более наглядный характер.

Подводя итоги изложению содержания анализа проблемной ситуации, перечислим основные рекомендации по его проведению:

1. Описание проблемной ситуации должно быть полным, точным, кратким и носить аналитический характер.

2. Дать описание проблемы: место, время и сущность проблемы (ответы на вопросы: где, когда, что?).

3. Описать комплекс условий и провести анализ причин возникновения и развития проблемной ситуации (при каких условиях, почему?).

4. Определить принадлежность проблемы (кто?).

5. Оценить актуальность, срочность и новизну проблемы ( с какой целью, когда нужно решать, было ли раньше?).

6. Определить взаимосвязь с другими проблемами (на что влияет?).

7. Оценить степень полноты и достоверности информации о проблемной ситуации (насколько полны и точны данные?).

8. Оценить возможность решения проблемы с учетом существующих условий (можно ли решить?).

**Цели и ограничения в процессе принятия решений**

Важной процедурой процесса принятия решений является формирование целей, которые должны быть достигнуты в результате реализации решения. **Цели** – это выражение желаемого результата деятельности. Категория цели – одна из самых древнейших в философии. Многие выдающиеся философы, начиная с Аристотеля, рассматривали эту категорию в связи с деятельностью человека.

Множество возможных целей можно разделить на два класса: **финитные** (конечные, терминальные) и **инфинитные** (бесконечные). Финитные цели характеризуют определенный результат, который должен быть получен во времени и в пространстве.

Большинство проблем являются краткосрочными, оперативными. Цели решения этих проблем должны быть конкретными, вполне определенными и, следовательно, конечными.

Результатом декомпозиции генеральной цели является построение «дерева целей», представляющего собой наглядную и удобную для анализа форму представления совокупности частных целей, реализующих достижение генеральной цели. **Дерево целей** – это многоуровневый граф, отражающий упорядоченную совокупность целей, их соподчиненность и взаимосвязь. Цели каждого последующего уровня подчинены соответствующим целям предыдущего уровня.

 0 уровень (генеральная цель)

 1 уровень целей

 2 уровень целей

Дерево целей является инструментом программно-целевого планирования и оперативного управления. Отметим, что далеко не всегда удается выделить единственную генеральную цель – цель 0-го уровня. Таким образом, каждому уровню, начиная с 0-го, могут принадлежать несколько целей.

Цели, принадлежащие одному уровню, могут быть взаимно **нейтральными, кооперироваться или конкурировать.**

В случае кооперирующихся целей управленческие воздействия, необходимые для их реализации, подкрепляют друг друга, так что одно из них способствует и реализации другого.

Если имеются конкурирующие цели, то должна быть определена оптимальная последовательность их реализации. В этом случае достижение одной из целей может означать отказ от другой.

Процедура формирования целей решения проблемы выполняется путем логического мышления.

Цели определяются содержательно и должны быть выражены в четкой и компактной форме.

**3Психологическая помощь в преодолении последствий трудных и экстремальных ситуаций**

Психологическая помощь в кризисных и экстремальных ситуациях включает экстренную помощь, направленную на стабилизацию состояния человека, и посткризисную помощь, призванную справиться с отдаленными негативными последствиями травмы. Важно помнить о спокойном, уверенном поведении спасателя, установлении контакта и предоставлении пострадавшему возможности выразить свои эмоции, но при этом четко понимать, когда требуется помощь специалиста-психотерапевта или психиатра.

Типы психологической помощи

* [**Экстренная психологическая помощь**](https://www.google.com/search?cs=0&sca_esv=ce44fb6aa5ce43e4&sxsrf=AE3TifOxguOA3X823bOK3WRvMvQk-cY97A%3A1755854077560&q=%D0%AD%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F+%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F+%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%89%D1%8C&sa=X&ved=2ahUKEwi0n6CUip6PAxVOPhAIHQU-E6QQxccNegQIDhAB&mstk=AUtExfACx1LmzI2mfusqAcAEs2-V-XLhy37vxpuZJSjQI8OsjweOweGWhRREZVk05BSs7SVHiuCGo8Q6mrlu6IAAcftOxWIR51S_pYR55OqRdAnwEWV2dAQ_xDP7P1omqQZrThsd-2OYV461ny20LEbxOVfloqGbiggynnYXRYWB6RfON4w&csui=3)

— это первичная поддержка в момент кризиса, помогающая справиться с острыми эмоциональными переживаниями, такими как страх, чувство вины или беспомощность.

* [**Посткризисная психологическая помощь (ПКПП)**](https://www.google.com/search?cs=0&sca_esv=ce44fb6aa5ce43e4&sxsrf=AE3TifOxguOA3X823bOK3WRvMvQk-cY97A%3A1755854077560&q=%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%81%D0%BD%D0%B0%D1%8F+%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F+%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%89%D1%8C+%28%D0%9F%D0%9A%D0%9F%D0%9F%29&sa=X&ved=2ahUKEwi0n6CUip6PAxVOPhAIHQU-E6QQxccNegQIERAB&mstk=AUtExfACx1LmzI2mfusqAcAEs2-V-XLhy37vxpuZJSjQI8OsjweOweGWhRREZVk05BSs7SVHiuCGo8Q6mrlu6IAAcftOxWIR51S_pYR55OqRdAnwEWV2dAQ_xDP7P1omqQZrThsd-2OYV461ny20LEbxOVfloqGbiggynnYXRYWB6RfON4w&csui=3)

— система мероприятий, направленных на преодоление долгосрочных негативных последствий кризиса, которые могут проявиться позже.

Принципы оказания помощи

* **Спокойствие и уверенность**

— сохраняйте спокойное выражение лица и уверенный голос, не показывайте собственную растерянность или панику.

* **Установление контакта**

— аккуратно установите телесный контакт, говорите мягко и постепенно увеличивайте скорость речи.

* **Признание эмоций**

— дайте пострадавшему возможность «выпустить пар», например, выговориться.

* **«Я с тобой!»**

— используйте простые, побудительные фразы, которые демонстрируют вашу поддержку и помощь: «Слушай меня!», «Помощь пришла!».

* **Избегайте обвинений**

— никогда не обвиняйте пострадавшего и не поддерживайте обвинения в адрес других, так как это может привести к панике или агрессии.

* **Безопасное пространство для чувств**

— предложите пострадавшему найти безопасное место для своих эмоций, например, записать их в дневник.

* **Поощрение действий**

— предложите выполнять простые и эффективные действия, например, связаться с родственниками, чтобы уменьшить чувство беспомощности.

Когда нужна помощь специалиста

* Если реакции пострадавшего выходят за пределы психической нормы, необходима помощь профессионала — психотерапевта или психиатра.
* При агрессивной реакции будьте осторожны, не спорьте, а говорите тихим, вкрадчивым голосом, обращаясь по имени.

Рассмотрим психологическую помощь при экстремальной ситуации.

**Экстремальная ситуация** — это резкое нарушение привычного хода жизни, вызванное неблагоприятными условиями, которые представляют угрозу жизни, здоровью или благополучию человека и выходят за пределы обычной нормы. Она может быть природного (землетрясение), техногенного (взрыв) или биолого-социального (терроризм) происхождения и характеризуется чувством непреодолимых трудностей и психической напряженностью

Согласно МКБ-10 вслед за травмирующими событиями, которые выходят за рамки обычного человеческого опыта, может развиваться посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). Под «обычным» человеческим опытом понимают такие события, как утрата близкого человека, произошедшая в силу естественных причин, тяжелая хроническая болезнь, потеря работы или семейный конфликт. К стрессорам, выходящим за рамки обычного человеческого опыта, относятся те события, которые способны травмировать психику практически любого здорового человека: стихийные бедствия, техногенные катастрофы, а также события, являющиеся результатом целенаправленной, нередко преступной деятельности (диверсии, террористические акты, пытки, массовое насилие, боевые действия, попадание в «ситуацию заложника», разрушение собственного дома и т. д.).

ПТСР представляет собой комплекс реакций человека на травму, где травма определяется как переживание, потрясение, которое у большинства людей вызывает страх, ужас, беспомощность. Это, в первую очередь, ситуации, когда человек сам пережил угрозу собственной жизни, смерть или ранение другого человека. Предполагается, что симптомы могут появиться сразу после пребывания в травматической ситуации, а могут возникнуть спустя много лет – в этом особая каверзность посттравматического стрессового расстройства. Описаны случаи, когда у ветеранов Второй мировой войны симптомы ПТСР проявились спустя сорок лет после окончания военных действий.

**Возникновение, продолжительность и глубина формирования пострессовых нарушений (Ромек, 2004)**.

1. Травматический стресс. Во время критического инцидента и сразу после него – до 2 суток
2. Острое стрессовое расстройство. В течение 1 месяца после критического инцидента – от двух суток до 4 недель.
3. Посттравматическое стрессовое расстройство. Спустя более месяца после критического инцидента – более 4 недель.
4. Посттравматическое расстройство. На протяжении последующей жизни человека, пережившего травму.

**Психотерапия посттравматического стрессового расстройства (птср)**

Психотерапия посттравматического стрессового расстройства (ПТСР) фокусируется на травматическом опыте, помогая пациентам принять и переосмыслить произошедшее, справиться с негативными мыслями и чувствами, а также научиться контролировать симптомы. Наиболее эффективными методами считаются когнитивно-поведенческая терапия (КПТ) и экспозиционная терапия, включающая работу с воспоминаниями и ситуациями, вызывающими тревогу. В ряде случаев эффективна также терапия десенсибилизации и переработки движениями глаз (ДПДГ/EMDR.

Основные направления психотерапии при ПТСР:

* **Когнитивно-поведенческая терапия (КПТ)**

:

* + **Работа с мыслями:** Пациент учится распознавать и изменять негативные мысли и убеждения, связанные с травмой.
	+ **Работа с поведением:** Развиваются навыки управления стрессом и тревожностью, например, через релаксационные техники, дыхательные упражнения и медитацию.
	+ **Работа с воспоминаниями:** Осторожная проработка травматических воспоминаний с целью уменьшения страха и беспокойства, связанных с ними.
* **Экспозиционная терапия**

:

* + **Внутренняя экспозиция:** Пациент постепенно возвращается к травматическим воспоминаниям в безопасной обстановке, что со временем снижает страх и дискомфорт.
	+ **Ситуационная экспозиция:** Пациент сталкивается с ситуациями, которые он старается избегать из-за травмы, и учится справляться с вызываемой ими тревогой.
* **Десенсибилизация и репроцессинг движениями глаз (ДПДГ/EMDR)**

:

* + Метод, в котором пациент следит за движениями пальцев терапевта, пока он вспоминает травматическое событие.
	+ Это помогает переработать травму и уменьшить интенсивность связанных с ней переживаний.

Цели психотерапии:

* **Интеграция травмы:**

Помощь пациенту принять травмирующий опыт, не избегая его, и научиться жить с ним без навязчивых мыслей.

* **Обретение контроля:**

Развитие навыков управления эмоциями, что позволяет почувствовать себя в безопасности.

* **Улучшение качества жизни:**

Позволяет человеку вернуться к полноценной жизни, несмотря на пережитое.

Важные аспекты:

* **Поддержка близких:**

Важно иметь поддержку со стороны семьи и друзей.

* **Постепенное улучшение:**

Ожидайте постепенного улучшения симптомов, а не мгновенного результата.

* **Физическая активность:**

Легкая физическая активность и упражнения могут помочь снизить уровень стресса.