

УДК 159.99

DOI: 10.34670/AR.2020.64.34.022

## Особенности запроса на психологическую помощь в эмерджентной ситуации пандемии COVID-19

**Цветкова Наталья Афанасьевна**

Кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии развития личности,  
Московский педагогический государственный университет,  
119991, Российская Федерация, Москва, ул. Малая Пироговская, 1–1;  
e-mail: na.tsvetkova@mpgu.su

**Покровская Светлана Викторовна**

Кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры пато-и нейропсихологии,  
Московский городской психолого-педагогический университет,  
127051, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 29;  
e-mail: lana\_f@mail.ru

### Аннотация

В статье рассмотрены основные три типа стрессов, вызванных эмерджентной ситуацией пандемии нового вируса COVID-19. Это стресс избыточного страха за здоровье, финансовую стабильность и отношения с близкими. А также стрессы ценностного кризиса и долговременной неопределенности. Описаны причины различия индивидуальных реакций на указанные стрессы. Указаны наиболее востребованные направления оказания психологической помощи с целью стабилизации эмоционального состояния. Остается неосознанным и такой инструмент перестройки реакции на кризис, как поиск и освоение новых форм поведения. «Залипание» на старых способах поведения опасно именно отсутствием ресурсности. Обстоятельства изменились — значит, появилась возможность освоить новые способы поведения. Однако, большинство людей (из обратившихся за консультативной помощью) этой возможностью не воспользовалась.

Анализ показал и дефицит развитых навыков саморегуляции. Монотонность ежедневных действий, отсутствие творческих идей – вот что подлежит осознанию и коррекции. Задача психолога – помочь клиентам развивать разнообразие и двигаться вперед необщими неизбитыми путями. Развивать креативность. Научиться генерировать новое, создавать свои варианты развития. С точки зрения личностного развития наступил удачный момент для того, чтобы выйти на следующий уровень

### Для цитирования в научных исследованиях

Цветкова Н.А., Покровская С.В. Особенности запроса на психологическую помощь в эмерджентной ситуации пандемии COVID-19 // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 4А. С. 159-164. DOI: 10.34670/AR.2020.64.34.022

### Ключевые слова

Консультативная психологическая помощь, стресс, ценностный кризис, избыточные страхи.

## Введение

Пандемия COVID-19 оказалась ситуацией эмерджентной, что потребовало от каждого человека достаточно быстрой адаптации к тому, с чем прежде сталкиваться не приходилось. В полном соответствии с идеей выдающегося психофизиолога Николая Бернштейна «задача рождает орган», ковидная и пост-ковидная жизнь требует от каждого человека самостоятельно или с помощью психолога осознать свои резервные возможности, которые были не осознаны и не востребованы, а теперь могут помочь найти выход из затяжного кризиса. Зачастую сделать это самостоятельно человек не может – отсюда и объясняется рост запросов на психологическую помощь. Будучи достаточно высоким в последние десятилетия [Цветкова, 2016], запрос существенно вырос как непосредственно в период самоизоляции, обусловленный угрозами пандемии вируса COVID-19, так и после его завершения.

## Основная часть

Наши наблюдения, получаемые в процессе консультативной практики, позволяют сделать вывод о том, что ковидная опасность принесла в жизнь три стресса.

Во-первых, это стресс избыточного страха относительно трех важнейших сфер жизни: страх потери здоровья, своего и близких; страх потери финансового благополучия; страх потери близких отношений в свете первого и второго страхов. Во-вторых, это стресс ценностного и когнитивного диссонанса. И, в-третьих, это стресс неопределенности.

Эти стрессы в той или иной мере испытали на себе все. Боялись даже те, кто говорил, что не боится. Самые отчаянные ковидные диссиденты, отрицатели ковидных угроз, не могли не реагировать на общий климат в социуме. Как известно, жить в обществе и быть свободным от него невозможно.

Но индивидуальные реакции были разные. Почему? С нашей точки зрения, различия в индивидуальных реакциях на стрессы ковидной опасности обуславливают три фактора: 1) фактор *психофизиологический* (уровень свойственной человеку психологической адаптивности, наличие врожденной способности нервной системы «держаться удар», не впадать в панику, не терять способность мыслить рационально и конструктивно); 2) фактор *психологический* (привычные копинг-стратегии, адекватность и устойчивость самооценки, навыки эмоциональной саморегуляции), 3) фактор *социальный* (наличие поддержки на уровне микросоциума – семьи и макросоциума – коллег по работе или бизнесу и представителей других значимых для индивидуума социальных групп).

Запрос на преодоление избыточных страхов за свое здоровье в период март-июль текущего года был наиболее выражен в консультативной практике. Избыточными принято называть страхи, превышающие по своей выраженности те адекватные страхи, которые необходимы человеку в его повседневной жизни для обеспечения своей безопасности. Без адекватных страхов человечество просто не выжило в процессе своего эволюционного развития: они позволяют быстро и адекватно среагировать на опасность. Тогда как избыточные страхи мешают сориентироваться в ситуации, отвлекают восприятие ситуации от реальности, уводя в область фантазий. Их главная особенность - рождение неуверенности в будущем: а) в будущем вообще (иррациональная уверенность по типу «Так хорошо, как раньше, у меня в жизни уже не будет!»); б) в себе самом (иррациональные убеждения по типу «Мне еще никогда так трудно не было; во времена предыдущих кризисов я был моложе; я был более мотивирован; у меня были

связи другого, более высокого уровня»); в) в окружающих, поскольку многие значимые люди из микро- и макро- социума не проявили достаточно лояльности и поддержки.

Некоторые люди с особенно лабильной подвижной психикой испытали в период самоизоляции появление фобий – страхов, которые никак не соотносятся с реальной угрозой, сосредотачивая человека на одной теме или ситуации, и даже панических атак.

Надо отметить, что после выхода из режима самоизоляции резко уменьшилось количество проявлений фобических страхов и панических атак. Побеждают здоровые реакции адекватного страха, особенно в отношении страха за здоровье. Но вот в отношении работы или развития бизнеса (многие бизнесы получили в период самоизоляции тяжкие травмы и продолжают их получать) страхи зачастую остаются на уровне избыточных.

Стресс ценностного и когнитивного диссонанса во время периода самоизоляции был частично обусловлен тем, с какой амбивалентностью нашему обществу подавалась информация о режиме самоизоляции. С одной стороны, государство через СМИ говорило о смертельных опасностях пандемии и категорически утверждало, что в этом кризисе жить нельзя и от него необходимо самоизолировать. Но в то же время, с другой стороны, людям рассказывали о том, что вот наступили «каникулы», можно сидеть дома и расслабляться. То есть люди получали две взаимоисключающие команды: «Опасно, замрите в самоизоляции!» А, с другой стороны: «Не волнуйтесь и расслабьтесь!» Было похоже, что государственные СМИ предполагали наличие в каждом человеке двух разных личностей, утративших связи между собой. В ответ у потребителей такого двойного сигнала возникал когнитивный и ценностный диссонансы.

В результате по окончании самоизоляции появилось много людей, пересмотревших свои системы жизненных ценностей. Можно выделить две группы. Первая группа: это люди, которые осознали, что жизнь - это «миг между прошлым и будущим», и в нем надо больше заниматься собой; они не хотят оставаться трудоголиками и их запрос к психологу: «Как перестроить свою трудовую активность в сторону большей свободы для спорта, путешествий, отношений, секса, развлечений». Вторая группа: это люди, которые утвердились в мысли «будут деньги – мы все купим, здоровье в первую очередь»; они возвели в ранг главной незаменимой ценности деньги. Их запрос к консультанту «как перестроить свою трудовую активность в сторону большей доходности?» Вектор, указывающий направление консультативной помощи в этих случаях – побудить клиента оставаться честным с самим собой и не присваивать ценности окружающих.

Третий из упоминавшихся выше стрессов – это стресс неопределенности. Он был вызван отсутствием информации о длительности периода самоизоляции, о сроках окончания лок-дауна, когда закрыто перемещение через границы, приостановлена деятельность заведений общепита, закрыты для посетителей музеи, театры, выставки и парки. Особенность индивидуальной реакции по отношению к рискам, по отношению к неопределенности определялось характеристиками индивидуального психотипа. Их условно можно назвать «инноватор», «стабилизатор» и «консерватор».

По нашим наблюдениям, инноваторы составляют самую малочисленную группу. Это люди, которые всегда пытаются найти новое, умеют жить в ситуации неопределенности и непредсказуемости, предлагают непривычные решения, не боятся рисковать и дают себе право на ошибку. Более того, комфортно они чувствуют себя только в движении. Они как будто едут по жизни на двухколесном велосипеде: стоит им остановиться, и они упадут. Инноваторы в ситуации самоизоляции наслаждались тем, как быстро они перевели свои офисы на работу в удаленном режиме, какие схемы придумали на будущее. Те инноваторы, чей бизнес принципиально не переводился в он-лайн формат, успели за период самоизоляции придумать

для себя новые бизнес идеи и воплотить их в жизнь.

Значительно более многочисленные группы составляют «консерваторы» и «стабилизаторы». Метафорически выражаясь, «консерваторы» едут по жизни на «трехколесном велосипеде», на котором очень удобно стоять на месте. Ключевая особенность их реакции на неопределенность – страх войти в новую дверь. Этот стресс действует на них губительно: они не хотят и очень боятся любых перемен. А «стабилизаторы» – это люди, у которых ярко выражена потребность все контролировать. В самоизоляцию они были озабочены, в основном, тем, что работа их сотрудников (учеников, студентов и т.д.) «на удаленке» уменьшает возможность контроля. А потому были сосредоточены, больше, чем раньше, на выстраивании новых систем контроля и новых мер наказания.

Анализ консультативных историй позволил сделать вывод, что большинство людей не использовали такой важный инструмент управления негативными эмоциями, как физическая нагрузка, несмотря на обилие советов в СМИ и в соцсетях заняться гимнастикой ци-гун, йогой, танцами – всем тем, что дает физическую активность, позволяющую эвакуировать стресс из тела.

Оставались мало использованы горизонтальные связи – семейные, личные, профессиональные. Поддержка близких не использовалась в полную силу. Это происходит, вероятно, потому что во многих современных семьях отсутствует атмосфера взаимопонимания и поддержки друг друга [Цветкова, 2018]. Создать ее в ситуации самоизоляции многие супруги не сумели.

## Заключение

Остается неосознанным и такой инструмент перестройки реакции на кризис, как поиск и освоение новых форм поведения. «Залипание» на старых способах поведения опасно именно отсутствием ресурсности. Обстоятельства изменились – значит, появилась возможность освоить новые способы поведения. Однако, большинство людей (из обратившихся за консультативной помощью) этой возможностью не воспользовалась.

Анализ показал и дефицит развитых навыков саморегуляции. Монотонность ежедневных действий, отсутствие творческих идей – вот что подлежит осознанию и коррекции.

Задача психолога – помочь клиентам развивать разнообразие и двигаться вперед необщими неизбежными путями. Развивать креативность. Научиться генерировать новое, создавать свои варианты развития. С точки зрения личностного развития наступил удачный момент для того, чтобы выйти на следующий уровень.

## Библиография

1. Цветкова Н.А. Консультирование семьи в трудных жизненных ситуациях. – Развитие личности, 2016. - №2, С. 157 – 178.
2. Зырянова Е.В., Цветкова Н.А. Консультативная работа с семьями в ситуации развода методом визуализации социально-психологических сетей. – Развитие личности, 2013 - № 4, С. 160 – 170.
3. Зырянова Е.В., Цветкова Н.А. Семья в ожидании ребенка: латентно-критический период // Теория и практика общественного развития// 2014. № 19. С. 238-240.
4. Бернштейн Н.А. Биомеханика и физиология движений. Избранные психологические труды. 3-е изд., стер. Бернштейн Н. А. (сборник) - Серия: Психологи России - Издательство: МПСИ, 2008.
5. Цветкова Н.А. Трансформация семейных ролей как ведущая тенденция современного этапа развития института семьи. - Школа будущего. – 2018. – №4. – С. 41–46.
6. Stefana A. et al. The COVID-19 pandemic is a crisis and opportunity for bipolar disorder //Bipolar Disorders. – 2020.

7. Zhou X. et al. The role of telehealth in reducing the mental health burden from COVID-19 //Telemedicine and e-Health. – 2020. – T. 26. – №. 4. – C. 377-379.
8. Labrague L. J., De los Santos J. A. A. COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support //Journal of nursing management. – 2020. – T. 28. – №. 7. – C. 1653-1661.
9. Marazziti D. et al. The psychosocial impact of COVID-19 pandemic in Italy: A lesson for mental health prevention in the first severely hit European country //Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy. – 2020. – T. 12. – №. 5. – C. 531.
10. Orrù G. et al. Psychological intervention measures during the COVID-19 pandemic //Clinical Neuropsychiatry. – 2020. – T. 17. – №. 2. – C. 76-79.

## **Features of a request for psychological assistance in an emergent situation of the COVID-19 pandemic**

**Natal'ya A. Tsvetkova**

PhD in psychological sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of psychology of personality development,  
Moscow Pedagogical State University,  
119991, 1–1, Malaya Pirogovskaya str., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: na.tsvetkova@mpgu.su

**Svetlana V. Pokrovskaya**

PhD in psychological sciences,  
Associate Professor,  
Associate Professor of patho-and neuropsychology,  
Moscow City University of Psychology and Education,  
127051, 29, Sretenka street, Moscow, Russian Federation;  
e-mail: lana\_f@mail.ru

### **Abstract**

The article considers the main three types of stress caused by the emergency situation of the new COVID-19 virus pandemic. This is the stress of being afraid for your health, financial stability, and relationships with your neighbors. As well as the stresses of a value crisis and long-term uncertainty. The reasons for differences in individual responses to these stresses are described. The most popular areas of psychological assistance for the purpose of stabilizing the emotional state are indicated. The search for and development of new forms of behavior remains an unconscious tool for restructuring the response to the crisis. "Sticking" to the old ways of behavior is dangerous precisely because of the lack of resources. Circumstances have changed – which means that it is possible to learn new ways of behavior. However, most of the people who applied for advice did not take advantage of this opportunity.

The analysis also showed a lack of developed self-regulation skills. The monotony of daily actions, the lack of creative ideas-this is what is subject to awareness and correction.

The goal of a psychologist is to help clients develop diversity and move forward in non-shared, unbroken ways. To develop creativity. Learn how to generate new things, create your own

development options. From the point of view of personal development, this is a good time to reach the next level

### For citation

Tsvetkova N.A., Pokrovskaya S.V. (2020) Osobennosti zaprosa na psikhologiche-skuyu pomoshch' v emerdzhennoi situatsii pandemii COVID-19 [Features of a request for psychological assistance in an emergent situation of the COVID-19 pandemic]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 9 (4A), pp. 159-164. DOI: 10.34670/AR.2020.64.34.022

### Keywords

Psychological, counseling, stress, value crisis, excessive fears.

### References

1. Tsvetkova N. A. family Counseling in difficult life situations. - Development of personality, 2016. - no. 2, P. 157-178.
2. Zyryanova E. V., Tsvetkova N. A. Consultative work with families in the situation of divorce by visualization of social and psychological networks. - Development of personality, 2013-No. 4, Pp. 160-170.
3. Zyryanova E. V., Tsvetkova N. A. Family waiting for a child: latent-critical period // Theory and practice of social development // 2014. no. 19. Pp. 238-240.
4. Bernstein N. A. Biomechanics and physiology of movements. Selected psychological works. 3rd ed., ster. Bernstein N. A. (collection) - Series: Psychologists of Russia-Publisher: MPSI, 2008.
5. Tsvetkova N. A. Transformation of family roles as the leading trend of the modern stage of development of the family Institute. - School of the future. - 2018. - no. 4. - P. 41-46.
6. Stefana, A., Youngstrom, E. A., Jun, C., Hinshaw, S., Maxwell, V., Michalak, E., & Vieta, E. (2020). The COVID-19 pandemic is a crisis and opportunity for bipolar disorder. *Bipolar Disorders*.
7. Zhou, X., Snoswell, C. L., Harding, L. E., Bambling, M., Edirippulige, S., Bai, X., & Smith, A. C. (2020). The role of telehealth in reducing the mental health burden from COVID-19. *Telemedicine and e-Health*, 26(4), 377-379.
8. Labrague, L. J., & De los Santos, J. A. A. (2020). COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *Journal of nursing management*, 28(7), 1653-1661.
9. Marazziti, D., Pozza, A., Di Giuseppe, M., & Conversano, C. (2020). The psychosocial impact of COVID-19 pandemic in Italy: A lesson for mental health prevention in the first severely hit European country. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(5), 531.
10. Orrù, G., Ciacchini, R., Gemignani, A., & Conversano, C. (2020). Psychological intervention measures during the COVID-19 pandemic. *Clinical Neuropsychiatry*, 17(2), 76-79.