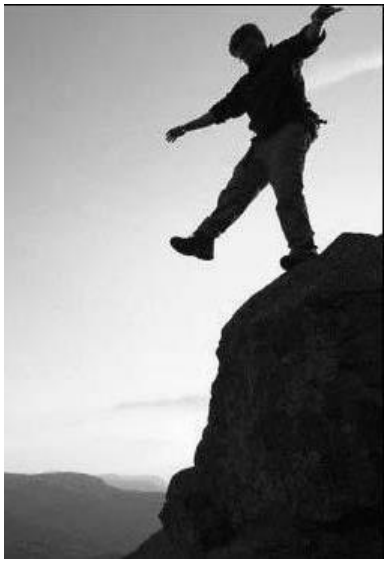
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ М. П. ДРАГОМАНОВА
Інститут соціальної роботи та управління

ПСИХОСОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА В РОБОТІ З КРИЗОВОЮ ОСОБИСТІСТЮ

Навчально-методичний посібник
Науковий редактор і керівник
проблемної групи – Л. М. Вольнова

КИЇВ-2012

Леся Вольнова



§ 1.1. Поняття, причини та особливості переживання кризових станів у житті людини

Все, що відбувається з нами, будучи правильно зрозумілим, повертає нас до самих себе; неначе якесь несвідоме керівництво прагне звільнити нас від цього і зробити здатними спиратися на самих себе.
К. Г. Юнг

ВСТУП. На сучасному етапі розвитку цивілізації людина досягла значних успіхів у різних сферах життєдіяльності. Але із найдавніших часів і до наших днів вона не перестає відчувати кризові стани, які можуть негативно позначатися на її можливостях, погіршувати працездатність та слугувати причиною виникнення психосоматичних розладів і порушень. Проте при правильному оцінюванні своїх переживань і знаходженні вивіреного рішення, людина здатна перенестися на інший ступінь свого розвитку, сприяючи своєму вдосконаленню. Саме для цього необхідно мати певну психологічну грамотність щодо розуміння кризових ситуацій, їх різновидів і причин їх виникнення.

ПОНЯТТЯ КРИЗИ. Зазначимо, що в життєвому побуті *криза* асоціюється, насамперед, із ситуацією, що залучає всю людську істоту до процесу радикальної зміни, прийняття якогось важливого рішення. Приблизно у такому ж значенні досить часто вживається і вираз «*критична ситуація».* З'ясуємо відмінності між цими поняття з наукової точки зору.

Нами встановлено, що під ***критичною ситуацією*** можна розуміти *украй складну, важку та небезпечну ситуацію, що «породжує дефіцит значення в подальшому житті людини»* [1], *коли неможливо реалізувати свої прагнення, мотиви, мету і цінності – все те, що може бути викликане внутрішньою необхідністю* [2].

Поведінка людини в критичній ситуації виявляє не тільки індивідуальні, але й соціально-психологічні якості, світогляд, етичні переконання та погляди, адаптаційні можливості суб'єкта. Як наголошує Ф. Ю. Василюк, існують ситуації, наприклад, втрата близької людини, які не можуть бути вирішені жодними предметно-практичними діями чи найдосконалішим віддзеркаленням, оскільки вони незворотні [1, с.56]. Саме критична ситуація ставить перед особистістю дилему: поразка, психологічна капітуляція або перемога. Однак вона ще не є кризою, хоча може її викликати. Сучасна психологічна наука пропонує чотири ключові поняття, якими можна описати **типи критичних ситуацій**: *стрес, фрустрація, конфлікт, криза*. Розглянемо коротко їхню сутність.

Стрес (англ. *stress* – напруга) можна визначити як неспецифічну реакцію організму на ситуацію, яка вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, відповідної адаптації до даної ситуації [2, с.18]. Важливо мати на увазі, що будь-яка нова життєва ситуація викликає стрес, але далеко не кожна із них буває критичною. Критичні ситуації викликає дистрес, який переживається як горе, нещастя, виснаження сил і супроводжується порушенням адаптації, контролю, перешкоджає самоактуалізації особистості.

Фрустрація (лат. – *frustratio* – обман, марне очікування, розлад) визначається як стан, викликаний двома моментами: наявністю сильної мотивованості досягти мети (задовольнити потребу) і перепони, яка перешкоджає цьому досягненню [3, с.19]. Перешкодами на шляху до досягнення мети можуть виявитися зовнішні та внутрішні чинники різного характеру: фізичні (позбавлення волі), біологічні (хвороба, старіння), психологічні (страх, інтелектуальна недостатність), соціокультурні (норми, правила, заборони), матеріальні (гроші) [4, с.58]. В тому випадку, якщо людина втратила орієнтацію на початкову, фрустровану мету при зіткненні з певною перешкодою ми можемо говорити про появу кризової фрустраційної поведінки. Аналогом, семантично близьким

до цього поняття, є *кризовий стан* – тимчасова ситуаційна або внутрішньо обумовлена дезінтеграція особистості [1, с.3].

Конфлікт, як критична психологічна ситуація, припускає наявність у людини досить складного внутрішнього світу й актуалізацію цієї складності відповідно до вимог життя, тобто «витягання» цієї складності з метою подальшого використовування. Однак, як підкреслює І. Албегова, з критичною ситуацією ми маємо справу тоді, коли суб'єктивно неможливо ні вийти з даної конфліктної ситуації, ні знайти прийнятного рішення, внаслідок чого свідомість капітулює перед нерозв'язним завданням [2, с.19].

Враховуючи вище означене, І. Албегова вважає за можливе всі *критичні ситуації* розрізняти на два *типи*: *серйозне потрясіння та власне криза*. При цьому кризою першого типу дослідниця називає ситуації, що зберігають певний шанс виходу на колишній рівень життя (наприклад, людина, котра залишилася через певні причини без роботи, має шанс її знайти знову). Ситуація другого типу безповоротно перекреслює наявні життєві задуми, залишаючи у вигляді єдиного виходу зі становища модифікацію самої особистості та її значення життя [3, с.19-20].

Щодо ***власне кризи***, то в китайській мові це слово складається з двох частин – «небезпека» та «можливість» і тлумачиться як «повний небезпеки шанс» [4, с.18]; це слово несе в собі відтінок надзвичайності, загрози та необхідності у дії [5, с.123]. У грецькій мові поняття *crisis* означає «рішення, поворотний пункт, вихід» [6, с.172]. У зв’язку із цим, Ф. Ю. Василюк наголошує, що «криза – це поворотний пункт життєвого шляху, який виникає в ситуації неможливості реалізації наміченого життєвого задуму» [7, с.6].

Враховуючи все вище означене, ми будемо розуміти під **кризою** *стан, породжений проблемою, що постала перед індивідом, якої він не може уникнути і яку він не може вирішити за короткий час і звичним способом. Це стан, який виник унаслідок накопичення нерозв'язаних життєво важливих проблем, суперечностей або подій, що призвели до втрати сенсу попереднього стилю життя, поведінки й діяльності.*

В. М. Заіка розглядає *суб'єктивну модель кризи* як сукупність таких ***рівнів***:

1) *сенситивний*, заснований на відчуттях людини;

2) *емоційний*, пов'язаний із різними видами реагування на окремі симптоми кризи, на кризовий стан у цілому і його наслідки;

3) *інтелектуальний*, який є результатом тлумачення, уявлення про свій стан, роздуми про його причини і можливі наслідки;

4) *мотиваційний*, пов'язаний із певним ставленням до свого кризового стану, зі зміною поведінки і способу життя в умовах кризи й актуалізацією діяльності щодо подолання кризового стану [1].

Приклад

Клієнт звертається із запитом «сімейна проблема». На сенситивному рівні він відчуває порушення мислення і концентрації уваги, відчуття тягаря відповідальності, порушення сну, втрату апетиту і т.д. Емоційний рівень характеризується тривогою і депресією, роздратованістю, плачем без причини, соромом і почуттями вини, втрати і т.п. Мотиваційний рівень відзначається огидою до людини, яка була причиною кризи, уникненням контактів і спілкування, недовірою до людей, образою на інших, втратою інтересу до життя, втратою самоповаги, зниженням самооцінки, розчаруванням у собі і т.д. На інтелектуальному рівні суб'єктивної моделі кризи клієнт намагається тлумачити свій стан. Так, його причинами він вважає непорозуміння з одним із членів сім'ї, небажання йти на поступки з обох боків.

ДИНАМІКА КРИЗИ. З психологічної точки зору криза розглядається як невдала спроба *подолання*, тобто низки дій чи реакцій на загрозливі проблеми або ситуації. Якщо спроба подолання є невдалою, то послідовно розвиваються три **фази кризи**. О. М. Александрова [2], В. М. Заіка [1], Д. Каплан [2],

О. П. Санникова [3] та деякі інші дослідники розкривають їх зміст таким чином:

1) ***фаза первинного зростання напруги***. При зіткненні з проблемною ситуацією людина спочатку спирається на минулий досвід для того, щоб справитися з нею; використовуються звичні для людини способи рішення і механізми захисту; залучаються знайомі та відпрацьовані ресурси, зберігається гнучкість у підході до проблеми; напруга і релаксація збалансовані;

2) ***фаза подальшого зростання напруги.*** У людини починають виникати і наростати почуття невпевненості, страху, розгубленості. На цій стадії випробуються нові способи вирішення проблеми, зменшується гнучкість, напруга переважає над релаксацією. Саме в цей період людина потребує допомоги зі сторони, вона готова до сприйняття нових ідей. Якщо із тих або інших причин вона не може отримати допомоги, наступає нова стадія;

3) ***фаза підвищення тривоги і депресії.*** Ця стадія характеризується емоційною та інтелектуальною дезорганізацією, відчуттям хаосу, людині починає здаватися в цей період, що всі ресурси вичерпані, вона не бачить виходу із ситуації, яка створилася. Тут може виникнути можливість несприятливого результату – це зловживання алкоголем, наркотиками, психічні порушення, кримінальна поведінка, суїцид. Якщо особа звернулася до консультанта на цій стадії, то він може допомогти їй знайти контроль над ситуацією, віднайти свої ресурси і, якщо не розв’язати проблему повністю (оскільки не всі проблеми у принципі вирішувані), то все ж таки побачити можливості вибору.

4) Враховуючи динаміку кризи, Л. В. Сафонова вважає за доцільне говорити також про ***фазу відновлення*** – прийняття рішення з подальшою стабілізацією. Дослідниця підкреслює, що перехід від однієї стадії розвитку кризи до іншої відбувається поступово, не різко; разом із тим кожна із них характеризується переважно їй властивими емоціями, думками, комунікативними і поведінковими особливостями [4, с.77].

Тривалість кризових станів варіює від трьох-чотирьох тижнів до двох-трьох місяців, після чого їх прояви редукуються, і встановлюється новий рівень соціально-психологічної адаптації, хоча часто і більш низький, аніж передуючий кризі.

ПРИЧИНИ КРИЗИ. У більшості випадків криза є результатом процесу, що відбувався тривалий час, або одночасної дії декількох чинників. Хоча іноді криза може виникати у відповідь на незначну подію, за принципом «останньої краплі».

Аналіз літератури дозволяє окреслити кілька **груп причин кризи**. Так, спираючись на погляди В. В. Нуркової та К. М. Василевської [1], ми вважаємо, що до ***суб'єктивних чинників*** можна віднести:

– *чинник вірогідного прогнозування* – виходячи з аналізу свого минулого досвіду, людина оцінює вірогідність настання певної події («яка смерть, коли ми такі молоді»);

– *вітальний чинник*, який виражається в суб'єктивному відчутті неможливості жити, існувати у певній ситуації; людині здається, що вона не перенесе цих умов, не зможе з ними змиритися («якщо у мене коли-небудь виявлять рак, то я покінчу життя самогубством»);

– *когнітивний чинник*, тобто відсутність необхідних знань, умінь і навичок для життя в даній ситуації, неможливість застосовувати існуючі когнітивні схеми (це стосується особливо вікових криз, а також, наприклад, народження дитини-інваліда тощо);

– *поведінковий чинник*, тобто відсутність сформованих моделей поведінки (при набутій інвалідності, розлученні тощо);

– *екзистенціальний чинник* або відчуття втрати сенсу, «екзистенціальний вакуум».

Згідно із дослідженнями Л. В. Сафонової [2, с.78], до головних ***об'єктивних чинників, що викликають стан напруги***, відносяться:

– *підвищене навантаження* – фізичне, фізіологічне, емоційне, інформаційне, робоче, підвищені вимоги до результатів діяльності, усвідомлення високої відповідальності;

– *вихід за межі комфортної або прийнятної для даного суб'єкта інтенсивності взаємодії із зовнішнім середовищем* (надмірна інтенсивність стимулів, потоку інформації, спілкування, що поступають із зовнішнього середовища);

– *перешкоди на шляху задоволення потреб*, досягнення мети та вирішення завдань (конфлікти, блокована потреба в стійких інтимних міжособистісних зв'язках і довірчих, емоційно насичених відносинах, а також неможливість періодично бути на самоті);

– *фізичні та психічні травми*, тривога за долю близьких, утрата близьких людей, позбавлення умов, необхідних для нормальної життєдіяльності або для повноцінної самореалізації, розкриття потенціалів особистості.

Крім того, на думку Л. М. Юр'євої [1, с.10-12], причиною виникнення кризового стану можуть бути також і ***чинники середовища***, зокрема:

– *зміни у соціокультурному середовищі*. Наприклад, у перші роки постсоціалістичного періоду в українців спостерігалося значне зростання тривожності, песимістичних установок, «екзистенціального вакууму», почуття соціальної непотрібності та втрати перспективи (ці стани знову актуальні в період економічної кризи);

– *гострі стресові ситуації, викликані подіями, небезпечними для життя.* Це ситуації, що виходять за рамки звичного людського досвіду. До них відносяться стихійні лиха (наприклад, повінь у Прикарпатті, катастрофи – як природні, так і техногенні (наприклад, Чорнобильська аварія), війни (хоча в Україні таких за останні роки не було, однак їх наслідки можна простежити за біженцями з Чечні, солдатами, які відбували строкову службу у «гарячих точка», вимушеними українськими мігрантами із Єгипту, Лівії та інших країн, де почалися активні військові дії).

– *фізичні бар'єри* (наприклад, стіни в'язниці для засудженого чи лікарні для важкохворого).

Звичайно перелічені чинники не можна вважати вичерпними, тим більше, що вони досить динамічні, оскільки залежать як від самої людини, так і він ситуації (економічної, соціальної, політичної, сімейної тощо), яка постійно змінюється.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КРИЗИ. Психологічний аналіз кризи вимагає звернення уваги на її основні параметри. Так, на думку Л. С. Виготського, можна виокремити такі **особливості кризи**: важко визначений момент виникнення; хворобливі, болісні переживання у внутрішньому плані, при цьому

зовнішні умови можуть визначати приватний характер протікання кризи, однак запуск механізму кризи залежить від внутрішньої логіки процесу розвитку; негативність характеру розвитку, переважання процесів відмирання, згортання і в той же час зародження нових якісних рис особистості [1].

С. В. Гризлов [2] теж розглядає низку особливостей психологічної кризи. Він стверджує, що психологічною *особливістю кризи є тісний зв'язок суб'єкта з подіями, що відбуваються*, високий ступінь значущості події, що відбулася, для людини. Саме ступінь значущості буде визначальним чинником у тому, чи приведе дана подія до яких-небудь переживань або залишиться майже непоміченою. Відомо, що часто події глобального характеру (такі як катастрофи, стихійне лихо, озброєні конфлікти та ін.), не знаходять видимого відгуку у внутрішньому світі людини тоді, якщо не зачіпають деяких основ її існування. В той же час, незначна для стороннього спостерігача подія здатна призвести до розвитку психологічної кризи, що супроводиться обтяжливими переживаннями і поведінкою з переважанням деструктивних тенденцій. Значна роль у цьому належить попередньому досвіду людини, суб'єктивній оцінці успішності подолання нею проблемних ситуацій у минулому.

Приклад

Олена (32 роки), пропрацювавши три роки з малолітніми злочинцями в колонії для неповнолітніх, відзначає: «Я зазвичай відчувала себе достатньо безпечно та впевнено. Я не думала про безпеку дитини, коли вона вдень повертається зі школи, сама вільно гуляла у будь-який час. Тепер я ніколи не виходжу увечері на вулицю одна. У своїй квартирі на вікна я поставила грати та укріпила двері».

Не можна не відзначити і таку особливість психологічної кризи, як *тривалість суб'єктивного відгуку на подію, що відбулася*. Є ситуації, коли подія, що спровокувала кризу, закінчилася, а переживання, які супроводжували критичну подію, продовжуються досить тривалий час. Прикладом можуть служити описані в учасників бойових дій посттравматичні стресові розлади (ПТСР), що

виявляються через симптоми наполегливого вторгнення у свідомість образів і спогадів, пов’язаних із травматичними обставинами. Вони можуть переслідувати людину впродовж всього життя і слугувати постійним джерелом психологічного дистресу, що веде до зловживання алкоголем, наркотиками, психотропними препаратами. В цьому випадку доводиться говорити про «суб’єктивну тривалість події», коли травма накладає відбиток на динаміку формування особистості, зумовлюючи явища посттравматичних особистісних змін.

Приклад

Зі спогадів Любов Захарівни Новік, старшини, санінструктора: «Коли я розкажу вам усе, що було, я знову не зможу жити, як усі. Я хвора стану. Я прийшла з війни жива, тільки поранена, але я довго хворіла, я хворіла, поки не сказала собі, що все це треба забути, або я ніколи не одужаю».

Кризові стани можуть виникати під впливом чинників, ініційованих зовнішнім середовищем, коли виявляється можливим у життєвому шляху особистості виокремити подію, яка привела до включення механізму кризового реагування. В той же час, *психологічні кризи можуть виникнути абсолютно несподівано для стороннього спостерігача*, коли причини і початок розвитку критичного стану залишаються непоміченими, а зовнішні прояви кризи виникають як наслідок внутрішніх переживань. У такій невідповідності між причинами, що викликали критичний стан, і його зовнішніми проявами полягає одна з особливостей цієї проблемної ситуації.

Приклад

Клієнтка, що звернулася в службу зайнятості за допомогою, пропрацювала на одному підприємстві 25 років. Страждаючи цукровим діабетом, вона практично не брала лікарняний і навіть не перебувала на обліку в ендокринолога, оскільки всі сили віддавала роботі. Вона вважала себе фахівцем у своїй галузі, тому, коли нове керівництво звільнило її, жінка пережила відчуття приниження, образи та розчарування.

Однак бесіди з жінкою показали, що у відносинах з начальством у неї і раніше не все було в порядку. Проблеми клієнтки накопичувалися впродовж років, але вона не помічала їх, вона визнала, що не займалася своїм здоров'ям, не збудувала близьких відносин із людьми, спрямувавши свою енергію та час тільки на роботу. Вона оцінювала себе в одній-єдиній якості: добросовісного працівника, ділову людину. Однак із приходом нового керівництва стали вводитися зміни, нові

технології і вона не зуміла пристосуватися до них. У неї був тільки один набір правил, і коли вона стала одержувати сигнали, які говорили про те, що ситуація нестабільна, то виявилася не в змозі змінити своє власне ставлення та поведінку. Криза, що вибухнула, застала її зненацька. Уявлення її про себе як про сильну, ділову, компетентну робітницю були непохитні, тому вона виявилася без ресурсів, які звикла використовувати, щоб відчувати себе упевнено.

Однією із суттєвих характеристик психологічної кризи як проблемної ситуації, на думку С. В. Гризлова, є *втрата контролю над ситуацією, що розгортається у внутрішньому, суб'єктивному світі людини* [1]. Втрата контролю приводить до неадекватної оцінки подій і самого суб'єкта, пов'язаного з цими подіями. Часто це виявляється у спотвореному сприйнятті свого «Я» і навколишнього світу, коли зі всього можливого спектру суб'єктивних оцінок домінують крайні, полярні значення. Формується суб'єктивне уявлення про ситуацію як про безвихідну, нерозв'язну. Подібний підхід до сприйняття особистої ситуації приводить до значного звуження діапазону ефективних стратегій поведінки, що, у свою чергу, приводить до нездатності відновити контроль над ситуацією і власними діями.

Приклад

Жінка виявила ущільнення в грудях, і лікар, до якого вона звернулася, запропонував їй пройти ретельне обстеження, а потім – лікування. Вона здогадалася, що ущільнення злоякісне, і відчула сильний страх. Пізніше їй була запропонована операція та подальше тривале стаціонарне лікування. Керівники фірми, в якій вона працювала, вирішили, що їм невигідно тримати співробітника, який постійно відсутній, та її звільнили.

Описана криза викличе сильний стрес практично у будь-якої людини, оскільки подібна подія в житті приводить до думки, що майбутнє може бути досить обмеженим і що безглуздо живити ілюзії щодо нескінченності часу власного життя. Однак для багатьох людей існує велика невизначеність з приводу їх кінця, оскільки навіть сам по собі діагноз їх захворювання може бути звісткою про смерть, яка наближається.

ПЕРЕЖИВАННЯ КРИЗИ. Психологічні особливості кризи як стану обумовлюють і найбільш типові реакції людей на неї. Хоча

В. М. Заіка зауважує, що *суб'єктивне переживання кризи залежить від впливу низки чинників*, зокрема, характеристики самої життєвої кризи (вид кризи); обставин, в яких протікає криза (наявність або відсутність сім'ї, близьких, роботи, матеріального забезпечення і т.д.); особливостей особистості того, хто переживає кризу (вік, життєвий досвід, темперамент, здібності, структура відносин людини, ієрархія цінностей, акцентуації характеру і т.д.); соціального статусу особистості (статус людини в суспільстві, виконувані ролі, визнання, авторитет, влада, досягнення) [1].

Разом із тим особистість, яка знаходиться в стані кризи, розглядається як неврівноважена система. Саме тому О. М. Александрова вважає за можливе назвати кілька ***типових ознак (а іноді наслідків) кризи*** [2, с.224-230]. Зокрема, дослідниця вказує, що загальновідомим проявом є *порушення картини сну:* наприклад, деякі люди відносно швидко засинають, але прокидаються вночі або зовні звичайний нічний сон може не давати освіжаючого ефекту. Можуть *порушуватися також апетит і травлення, загострюватися хронічні захворювання.* Люди, котрі не відвідували лікарів до моменту кризи, активно починають лікуватися, знаходити у себе різні захворювання. Інші ознаки кризи – *фізична та психічна утомленість без особливих на це причин*, апатія, млявість відчуттів, м'язова напруга та хворобливі відчуття, викликані нею, часті мігрені, болі в спині, шиї і плечах.

Розлад функцій уваги і пам'яті, а також *зниження або втрата інтересу до сексуальних відносин* майже неминуче супроводжують протікання кризи, хоча у деяких людей інтерес до сексу і потреба в ньому загострюються, оскільки несуть захисний, компенсаторний характер.

Найтиповішими *емоційними реакціями в стані кризи є тривога, гнів, сором, вина, депресія.* Найхарактернішими *поведінковими реакціями* можуть бути названі *нав'язливі думки та активізація примітивних захисних механізмів особистості*, в першу чергу таких як проекція, витіснення, заперечення, ізоляція. Високий рівень тривожності заповнює свідомість людини, примушуючи вірити страхітливим думкам, які при звичайних ситуаціях просто не сприймаються. Подібний процес відбувається, коли людина

пригнічена або розгнівана. У зв'язку із цим, іноді саме реакція на вихідну подію викликає більшу шкоду, ніж подія сама по собі.

Описуючи *стан тривоги*, деякі люди згадують про переживання сорому або вини, що супроводяться тимчасовою нездатністю мислити логічно та ефективно, а нерідко й відчуттям невдачі, поразки. Сором породжує особливого роду відчуженість, оскільки він викликає в людини відчуття, що якась непристойна або просто недосконала частина її особистості виставлена на загальний огляд.

Особливим є і *переживання часу в період кризи*, оскільки події уявляються людині не в звичайній послідовності, а безладно, час не піддається управлінню. Люди, котрі знаходяться в кризовому стані, практично не орієнтовані на майбутнє. Вони не можуть ставити мети, планувати, в основному всі їх помисли спрямовані в минуле, а теперішній час лякає; з'являється байдужість до всього, ініціативність поступово змінюється апатією, остання ж часто робить людей нездатними навіть приймати допомогу.

ВИСНОВОК. Підсумовуючи, можна сказати, що криза, як правило, несподівана та неконтрольована. Вона може бути пов'язана з утратою, неприємним відкриттям, приниженням, образою, принісши невизначеність і порушення в повсякденне життя. Часто криза загрожує індивідуальному уявленню про себе, ідеальному образу «Я» та особистим планам на майбутнє. Разом із тим, поняттям «криза» в житті людини позначають одночасно як ненадійну ситуацію, так і потенційну можливість піднятися до більш високого рівня буття, оскільки ті шляхи, які використовує суб'єкт для подолання кризи, надалі визначають його долю. Саме тому так важлива підтримка людини у ситуації кризи.

Питання для самоконтролю

В чому суттєва відмінність між критичною та кризовою ситуацією?

Які чинники є найбільш актуальними при виникненні кризи у сучасної людини?

Яке значення має аналіз динаміки кризи для її подолання?

На які особливості (параметри протікання) кризи фахівець повинен звернути свою увагу перш за все?

Якими проявами характеризується переживання кризи особистістю і як їх враховувати у роботі з клієнтом?