

## **Психологическая поддержка. Цели оказания психологической поддержки. Общие принципы общения с пострадавшими, простые приемы их психологической поддержки**

Психологическая поддержка – это система приемов, которая позволяет людям, не обладающим психологическим образованием, помочь окружающим (и себе), оказавшись в экстремальной ситуации, справиться с психологическими реакциями, которые возникают в связи с этим кризисом или катастрофой.

Психологическая поддержка может быть направлена:

- на другого – помощь человеку, попавшему в беду;
- на результат – урегулирование ситуации, предотвращение возникновения сходных реакций у других людей;
- на себя – снятие собственной тревоги, связанной с тем как поступить, как вести себя в ситуации, когда другой нуждается в психологической поддержке.

Знание и понимание того, что происходит с человеком, как ему помочь и как помочь себе способствуют формированию психологической устойчивости.

Для оказания психологической поддержки людям необходимо знать следующие важные аспекты. Психическое состояние и поведение человека в экстремальной ситуации отличается от повседневного.

Чаще всего отмечается частичная или полная утрата:

- способности к целенаправленной деятельности (какие действия необходимы в данной ситуации, их планирование);
- способности к критической оценке окружающего и своего поведения (оценке собственной безопасности, степени угрозы, своих возможностей);
- способности вступать в контакт с окружающими (отстранение от контакта, замкнутость, либо наоборот, повышенная говорливость, которая на самом деле не имеет под собой задачу войти в контакт с другим человеком).

Подобные изменения – одни из самых распространенных последствий, наблюдаемые у тех, кто часто не имеет физических травм и повреждений, но кто тем или иным образом вовлечен в экстремальную ситуацию. Это люди, которые непосредственно пострадали или те, кто оказался рядом с ними.

Существуют некоторые ключевые моменты, которые необходимо учитывать при оказании психологической поддержки.

Стремление помочь – это естественное желание любого человека. Вовремя протянутая рука может помочь человеку справиться с самыми страшными событиями в жизни. Но необходимо помнить о следующем.

Прежде всего, позаботьтесь о собственной безопасности. Реально оцените внешние условия, свое состояние и силы, перед тем как принять решение, что вы готовы помочь.

Пострадавший может в первую очередь нуждаться в оказании первой помощи и медицинской помощи. Необходимо убедиться, что у человека нет физических травм, проблем со здоровьем, и только тогда оказывать психологическую поддержку.

Если вы чувствуете, что не готовы оказать человеку помощь, вам страшно, неприятно разговаривать с ним, не делайте этого. В случае если вы чувствуете неуверенность в том, что сможете помочь (либо в том, что вы правильно понимаете, какие конкретно действия необходимо предпринять) обратитесь за помощью к профильным специалистам.

Если вы решили подойти к человеку, который нуждается в помощи, вам необходимо в первую очередь представиться и сказать, что вы готовы ему помочь.

Необходимо внимательно относиться к тому, что и как вы собираетесь сказать:

- говорите спокойным и уверенным голосом, четкими и короткими фразами, в побудительном наклонении;

- стройте простые фразы и предложения, так пострадавшему будет проще вас понять;

- избегайте употребления слов с частицей «не», а также исключите такие слова как «паника», «катастрофа», «ужас» и т.п.

Сохраняйте самообладание. Будьте готовы к тому, что вы можете столкнуться с различными эмоциональными реакциями и поступками. Они могут быстро сменять друг друга, а некоторые слова и действия могут быть направлены на вас.

Кроме этого, многие реакции могут характеризоваться эмоциональным заражением. А значит, под их влиянием можете оказаться и вы. В данном случае особенно важно сохранять спокойствие.

### **Психологическая поддержка при различных острых стрессовых реакциях**

Различают следующие острые стрессовые реакции:

- плач;
- истероидную реакцию;
- агрессивную реакцию;
- страх;

– апатию.

Плач – это та реакция человека, которая позволяет в сложной кризисной ситуации выразить переполняющие его эмоции.

Признаки плача распознать довольно легко. Он проявляется в следующем типичном поведении:

- человек уже плачет или готов разрыдаться;
- подрагивают губы;
- наблюдается ощущение подавленности.

Если реакция пострадавшего на происшествие выражается в виде плача, нежелательно оставлять человека наедине с самим собой. В этот момент ему требуется забота, присутствие рядом близкого или знакомого человека.

Необходимо поддерживать физический контакт с пострадавшим (это поможет ему почувствовать, что кто-то находится рядом, что он не один), постараться выразить сочувствие. Не обязательно делать это словами, можно просто сесть рядом, создать ощущение сопереживания. Можно просто держать человека за руку, иногда протянутая рука помощи – значит гораздо больше, чем сотни сказанных слов.

Пострадавший должен иметь возможность поговорить о своих чувствах. Но давать советы нежелательно, так как во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны человека, получившего травму.

Если реакция плача затянулась, и слезы уже не приносят облегчения, следует немного отвлечь пострадавшего, например, сконцентрировав его внимание на глубоком и ровном дыхании с параллельным выполнением какой-либо несложной деятельности.

Истерика – это состояние крайнего нервного возбуждения, приводящее к потере самообладания.

Она характеризуется следующими признаками:

- чрезмерным возбуждением;
- множеством движений, театральными позами;
- эмоционально насыщенной, быстрой речью;
- криками и рыданиями.

Необходимо отметить, что довольно часто в разных источниках можно встретить информацию о том, что истероидная реакция не отражает истинных переживаний человека, а является симуляцией или грубой формой манипуляции, направленной на привлечение к себе внимания окружающих. В связи с этим человек не нуждается в помощи. Подобная точка зрения является некорректной.

При оказании помощи человеку в состоянии истероидной реакции выполняются следующие действия.

Если вы чувствуете готовность к оказанию помощи и понимаете, что это безопасно, постарайтесь отвести пострадавшего от зрителей и замкнуть его внимание на себе.

Если зрителей удалить невозможно, постарайтесь стать самым внимательным слушателем, оказывайте человеку поддержку, слушайте, кивайте, поддакивайте.

Проявляйте спокойствие и не демонстрируйте пострадавшему сильных эмоций. Говорите короткими простыми фразами, уверенным тоном. Не потакайте его желаниям и не вступайте в активный диалог по поводу его высказываний.

Переключите внимание пострадавшего, вызвав у него ориентировочную реакцию. Для этого задайте неожиданный вопрос (не имеющий негативного содержания) или произнесите имя пострадавшего, после чего задайте вопрос, требующий развернутого ответа.

После истерики возможен упадок сил. Предоставьте человеку возможность для отдыха, передав его специалистам, либо близким людям.

Агрессия – это поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, вплоть до уничтожения объекта агрессии.

Признаками такого состояния являются:

- возбуждение;
- раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);
- повышенное мышечное напряжение;
- нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;
- словесные оскорбления, брань.

При агрессивной реакции помощь пострадавшему оказывается по следующему алгоритму.

Четко оцените, насколько безопасно для вас будет оказывать помощь в данной ситуации, и что можно сделать для обеспечения большей безопасности.

Сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций. Воздержитесь от эмоциональных реакций даже в том случае, если вы слышите оскорбления и брань, обращенные к вам.

Демонстрируйте благожелательность, не вступайте с пострадавшим в споры и не противоречьте ему. Говорите с пострадавшим спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи.

Если вы чувствуете внутреннюю готовность и понимаете, что это необходимо, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться.

Привлеките пострадавшего к какой-нибудь деятельности, связанной с физической нагрузкой.

В некоторых случаях агрессию можно снизить, объяснив пострадавшему негативный исход подобного поведения. Такой прием действенен, если:

- у пострадавшего нет цели получить выгоду от агрессивного поведения;
- пострадавшему важно, чтобы подобный негативный исход не произошел;
- пострадавший понимает, что негативный исход действительно может последовать.

В случае если вы встретили пострадавшего, демонстрирующего агрессивное поведение, необходимо обратиться к нему внимание специалиста правоохранительных органов.

Страх – это внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием.

Определить страх можно по следующим признакам:

- напряжение мышц (особенно лицевых);
- сильное сердцебиение;
- учащенное поверхностное дыхание;
- сниженный контроль собственного поведения.

Страх – это проявление базового инстинкта самосохранения. Он оберегает нас от рискованных, опасных поступков. Переживание чувства страха знакомо каждому человеку.

В некоторых случаях страх становится опасным для человека. Это происходит тогда, когда он:

- не оправдан (переживание страха слишком интенсивно в сравнении с опасностью, по отношению к которой он возник);
- настолько силен, что лишает человека способности думать и действовать.

Иногда страх может перерасти в панику. Панический страх (ужас) может побудить к бегству, вызвать оцепенение, агрессивное поведение. Человек в страхе может вцепиться в какие-либо опасные предметы, забираться в небезопасные места, лишая себя возможности спастись в экстремальной ситуации. При этом он плохо контролирует свои действия и не осознает происходящее вокруг, что уже опасно для самого пострадавшего и

окружающих его людей. Велика вероятность эмоционального заражения паникой.

Для избавления от страха можно применить следующие приемы.

Необходимо быть рядом с человеком, дать ему ощущение безопасности. Страх тяжело переносить в одиночестве.

Если страх настолько силен, что парализует человека, то предложите ему выполнить несколько простых приемов, например, задержать дыхание, а затем сосредоточиться на спокойном медленном дыхании; осуществить простое интеллектуальное действие (этот прием основан на том, что страх – эмоция, а любая эмоция становится слабее, если включается мыслительная деятельность).

Когда острота страха начинает спадать, говорите с человеком о том, чего именно он боится, не нагнетая эмоции, а наоборот, давая возможность человеку выговориться. Когда человек «проговаривает» свой страх, он становится не таким сильным.

При необходимости предоставьте человеку информацию о том, что происходит вокруг, о ходе работ, если вам кажется, что сказанная информация будет полезна для человека и поможет улучшить его состояние (информационный голод провоцирует усиление страха).

Апатия – это симптом, выражающийся в безразличии, безучастности, в отрешённом отношении к происходящему вокруг, в отсутствии стремления к какой-либо деятельности, отсутствии отрицательного и положительного отношения к действительности, отсутствии внешних эмоциональных проявлений.

Апатию можно распознать по следующим признакам:

- непреодолимая усталость, когда любое движение, любое сказанное слово дается с трудом;
- равнодушие к происходящему;
- отсутствие, каких бы то ни было, эмоциональных проявлений;
- заторможенность;
- снижение темпа речи или полное ее отсутствие.

Помочь пострадавшему выйти из состояния апатии можно следующими способами.

Создайте для пострадавшего условия, в которых он мог бы отдохнуть и набраться сил, почувствовать себя в безопасности, например, проводите его к месту отдыха, по возможности помогите ему удобно устроиться.

Если это по каким-то причинам невозможно, то необходимо помочь человеку мягко выйти из этого состояния. Можно предложить ему самомассаж

(или помочь ему в этом) активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук.

Говорите с пострадавшим мягко, медленно, спокойным голосом, постепенно повышая громкость и скорость речи. Постепенно задавайте вопросы, на которые он может ответить развернуто.

Предложите пострадавшему какую-либо незначительную физическую нагрузку, например, пройтись пешком, сделать несколько простых физических упражнений, или вовлеките его в посильную для него совместную деятельность, например, оказать посильную помощь другим пострадавшим (принести чай или воду и т.д.).

### **Принципы передачи пострадавшего бригаде скорой медицинской помощи, другим специальным службам, сотрудники которых обязаны оказывать первую помощь**

Передача пострадавшего бригаде скорой медицинской помощи и другим службам осуществляется в любой момент по их прибытии, как правило, после устного распоряжения сотрудника прибывшей бригады.

При передаче пострадавшего желательно:

- сообщить медицинским работникам информацию о происшествии, выявленных травмах, оказанной первой помощи;
- ответить на их вопросы;
- оказывать содействие, например, помогать в переноске пострадавших.