# Лекция 2. Психологическая помощь в экстремальных ситуациях. Концепции, подходы, факторы, методы и методики работы с кризисными состояниями (4 ч.).

## ПОНЯТИЕ «ЭКСТРЕННАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ», ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Экстренная психологическая помощь - это нестандартный вид деятельности в определенных условиях. Это связано с особыми условиями, в которых психологу необходимо осуществлять профессиональную деятельность, необычность условий определяется следующими факторами:

1. Наличие психотравмирующей ситуации. Оказывать экстренную психологическую помощь приходиться сразу после события, имеющего сильнейшее эмоциональное воздействие на когнитивную и личностную сферы человека. Это могут быть и чрезвычайные ситуации техногенного или природного характера, и не менее стрессогенные факторы, обусловленные такими воздействиями на человека, как изнасилование, ДТП, смерть близкого человека.
2. Фактор времени - экстренную психологическую помощь всегда необходимо оказывать в короткие сроки.
3. Непривычные условия работы для специалиста-психолога (плохие бытовые условия, отсутствие специально оборудованных помещений для работы и т.д.).
4. Большое количество людей, нуждающихся в психологической помощи, в одном месте.

Таким образом,

**Экстренная психологическая помощь - это краткосрочная помощь людям, перенесшим сильное стрессогенное воздействие (дистресс).**

Выделяют основные задачи, на выполнение которых должен опираться психолог при оказании данного вида помощи:

- Поддержание состояния пострадавшего на оптимальном психологическом и психофизиологическом уровне (оказание помощи при острых стрессовых реакциях).

- Психологу-специалисту необходимо избавить человека от негативного эмоционального состояния, возникшего в результате психотравмирующего события, для предупреждения отсроченных неблагоприятных реакций.

* Прекращение и предупреждение проявления ярко выраженных эмоциональных реакций людей, в том числе массовых.
* Психоконсультирование об особенностях переживания стресса и методов борьбы с ним не только пострадавшим, но и их близким, родным, а также специалистам, работающих в условиях ЧС.
* Психологическая помощь профессионалам, принимающим участие в устранении последствий ЧС.

Экстренная психологическая помощь оказывается людям в остром стрессовом состоянии (или ОСР - острое стрессовое расстройство). В международном классификаторе болезней (МКБ-10) острое стрессовое расстройство определяется как быстро проходящее расстройство значительной степени тяжести у людей без психических отклонений в ответ на психологический или физиологический стресс, исключительный по своей интенсивности. Специалисты говорят об острой реакции на стресс в том случае, когда наблюдаются следующие симптомы:

* человек может находиться в состоянии оглушенности, могут также наблюдаться тревога, гнев, страх, отчаяние, гиперактивность (двигательное возбуждение), апатия и т.д., но ни один из симптомов не преобладает длительно;
* симптомы проходят быстро (от нескольких часов до нескольких суток);
* есть четкая временная связь (несколько минут) между стрессовым событием и появлением симптоматики.

Это состояние представляет собой переживание эмоциональной и умственной дезорганизации.

Малкина-Пых И. Г. выделяет следующие принципы оказания первой психологической помощи людям, перенесшим психологическую травму под влиянием экстремальной ситуации:

* Безотлагательность предполагает, что оказание психологической помощи необходимо осуществить в кротчайшие сроки: чем позже человек, перенесший психотравмирующую ситуацию, получит помощь, тем ниже вероятность возникновения хронических расстройств и ПТСР;
* Принцип приближенности выражается в том, что оказывать психологическую помощь лучше в привычной обстановке, не нарушая социальное окружение пострадавшего;
* Ожидание, что прежнее нормальное состояние восстановится. Необходимо поддержать уверенность людей перенесших воздействие ЧС в возможности скорого возвращения нормального психологического состояния.
* Единство психологического воздействия включает в себя обязательные условия: источником оказания помощи должен выступать один человек, или мероприятия по оказанию психологической помощи должна быть единообразной. Простота психологического воздействия выражается в необходимости отвлечь пострадавшего от психотравмирующей ситуации, предоставить отдых, воду, пищу, безопасное место и возможность быть выслушанным.

Выделяют цели и задачи экстренной психологической помощи: работа с адаптационным потенциалом человека; профилактика острых панических реакций, психогенных нервно-психических нарушений; психотерапия возникших в результате ЭС пограничных нервно-психических нарушений. (Психотерапия в очаге чрезвычайной ситуации, 1998).

Психотерапия и психопрофилактика в зоне ликвидации последствий ЧС осуществляются в 2 направлениях.

Профилактика со здоровой частью населения, при наличии острых панических реакций и отсроченных, нервно-психических нарушений.

Психотерапия и психокоррекция для людей с развившимися нервно-психическими нарушениями. Если пострадавшие в течении долгого времени пребывали в условиях полной изоляции от внешнего мира, рекомендуется психотерапевтическая помощь в виде экстренной «информационной терапии», целью которой является психологическое поддержание жизнеспособности тех, кто жив, но находится в полной изоляции от окружающего мира (землетрясения, разрушение жилищ в результате аварий, взрывов и т.д.). «Информационная терапия» реализуется через систему звукоусилителей и состоит из трансляции следующих рекомендаций, которые должны услышать пострадавшие:

1. информация о том, что окружающий мир идет к ним на помощь и делается все, чтобы помощь пришла к ним как можно быстрее;
2. находящиеся в изоляции должны сохранять полное спокойствие, т.к. это одно из главных средств к их спасению;
3. необходимо оказывать себе самопомощь;
4. в случае завалов пострадавшие не должны принимать каких-либо физических усилий к самоэвакуации, что может привести к опасному для них смещению обломков;
5. следует максимально экономить свои силы;
6. находиться с закрытыми глазами, что позволит приблизить себя к состоянию легкой дремоты и большей экономии физических сил;
7. дышать медленно, неглубоко и через нос, что позволит экономить влагу и кислород в организме, и кислород в окружающем воздухе;
8. мысленно повторять фразу: «Я совершенно спокоен» 5-6 раз, чередуя эти самовнушения с периодами счета до 15-20, что позволит снять внутреннее напряжение и добиться нормализации пульса и артериального давления, а также самодисциплины;
9. высвобождение из «плена» может занять больше времени, чем хочется потерпевшим. «Будьте мужественными и терпеливыми. Помощь идет к вам».

Целью «информационной терапии» является также снижение чувства страха у пострадавших, т.к. известно, что в кризисных ситуациях от страха погибает больше людей, чем от воздействия реального разрушительного фактора.

Еще одна группа людей, которым необходима психотерапия в условиях ликвидации последствий ЧС, родственники пострадавших и погибших людей. Для них применяют целый комплекс психотерапевтических методов:

* поведенческие методы психотерапии, помогающие снять эмоциональное возбуждение, тревогу, панические реакции;
* экзистенциальные методы психотерапии, позволяющие принять ситуацию утраты, устранить душевную боль и направить деятельность индивида на поиск резервных психологических возможностей.

Еще одна группа людей, которым необходима психотерапевтическая помощь в зоне ЧС, это спасатели, сотрудники правоохранительных органов, врачи и т.д. Сильнейший психологический стресс оказывает огромное воздействие на специалистов, работающих, в зоне ЧС. Поэтому к специалистам служб экстренной помощи предъявляюся очень жесткие требования. А именно умение определять у себя и у своих коллег симптомы психологических проблем, владение методами эмпатии, умение провести мероприятия по психологической разгрузке, снятию эмоционального напряжения и стресса. Владение такими навыками в условиях кризисных и экстремальных ситуаций имеет большое значение не только для предупреждения психической травматизации, но и для повышения устойчивости к стрессовым воздействиям и готовности быстрого реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Немецкие психологи Б. Гаши Ф. Ласогга разработали ряд рекомендаций для психологов, работающих в экстремальной ситуации.

Правила первой помощи для психологов:

1. В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Оптимальным является средний уровень возбуждения. Сразу скажите пациенту, что вы ожидаете от терапии и как долго, продлится работа над проблемой. Надежда на успех лучше, чем страх неуспеха.
2. Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (помимо психологической) требуется, кто из пострадавших в наибольшей степени нуждается в помощи. Уделите этому секунд 30 при одном пострадавшем, около пяти минут при нескольких пострадавших.
3. Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Скажите пострадавшим, что помощь скоро прибудет, что вы об этом позаботились.
4. Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Не поворачивайтесь к пострадавшему спиной.
5. Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае.
6. Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о вашей квалификации и опыте.
7. Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте это, чтобы он убедился в собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля.
8. Дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его внимательно и активно, будьте внимательны к его чувствам и мыслям. Пересказывайте позитивное.
9. Скажите пострадавшему, что вы останетесь с ним. При расставании найдите себе заместителя и проинструктируйте его о том, что нужно делать с пострадавшим.
10. Привлекайте людей из ближайшего окружения пострадавшего для оказания помощи. Инструктируйте их и давайте им простые поручения. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины.
11. Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Давайте любопытным конкретные задания.
12. Стресс может оказать негативное влияние и на психолога. Возникающее в ходе такой работы напряжение имеет смысл снимать с помощью релаксационных упражнений и профессиональной супервизии.

При проведении мероприятий экстренной психологической помощи необходимо помнить, о некоторых особенностях жертв стихийных бедствий и катастроф, связанных с влиянием экстремальной ситуации:

1. Внезапность - означает, что немногие бедствия возникают постепенно, и об их наступлении успевают предупредить население, (шторм, наводнение, ураган). Чем более внезапно событие, тем оно оказывает более деструктивное воздействие на жертв.
2. Отсутствие подобного опыта - означает, что чрезвычайные ситуации редки и люди не бывают, готовы к подобным последствиям, учатся их переживать уже в момент стресса.
3. Длительность - у жертв некоторых длительных экстремальных ситуаций (например, в случаях угона самолета) травматические эффекты могут усиливаться прямо пропорционально прошедшему времени.
4. Недостаток контроля. Во время катастроф люди не в состоянии контролировать даже самые обычные дела повседневной жизни.
5. Горе и утрата. Жертвы катастроф могут потерять кого-то из близких или находиться в ожидании вестей пропавших родственниках, кроме того, жертва может переживать о потере из-за катастрофы своего социального статуса.
6. Постоянные изменения. Вновь создавшаяся ситуация, вызванная действием катастрофы, может оказаться для жертвы новой и враждебной.
7. Экспозиция смерти. При коротких угрожающих жизни ситуациях, могут возникнуть изменения личностной структуру человека. Длительное столкновение со смертью может привести к глубоким изменениям на регуляторном уровне, также вероятен тяжелый экзистенциальный кризис.
8. Моральная неуверенность. Пострадавшие в результате ЧС могут оказаться перед необходимостью принимать решения, связанные с системой человеческих (кого спасать, кого обвинять, насколько рисковать).
9. Поведение во время события. В повседневной жизни, человек стремиться выглядеть наилучшим образом, но в трудной ситуации это удается немногим. Вследствие этого мучительные воспоминания, что человек сделал или не сделал во время катастрофы, могут преследовать его очень долго.
10. Масштаб разрушений. Вследствие масштабных изменений после катастрофы, переживший ее, будет поражен тем, насколько изменился окружающий его мир и социальная структура. Изменения культурных норм заставляют человека адаптироваться к ним или остаться чужаком; в последнем случае эмоциональный ущерб сочетается с социальной дезадаптацией.

## ВИДЫ РЕАКЦИЙ НА ЭКСТРЕМАЛЬНУЮ СИТУАЦИЮ И ТЕХНИКИ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Крюкова М. А., Никитина Т. И. и Сергеева Ю. С. выделяют основные реакции человека на экстремальную ситуацию и виды первой психологической помощи:

Бред и галлюцинации

Главными признаками бреда являются ложные представления или умозаключения, полная уверенность пострадавшего в их истинности, невозможности разубедить его путем разъяснений, убеждений. Галлюцинации проявляются в том, что человек переживает присутствия воображаемых объектов, которые в данный момент отсутствуют в действительности, могут возникать спонтанно, без сенсорной стимуляции (слышит голоса, видит людей, чувствует запахи и прочее).

Первая помощь:

1. Вызвать медицинских работников, бригаду скорой психиатрической помощи.
2. Следите, чтобы потерпевший не нанес вреда себе или окружающим. Изолируйте пострадавшего от окружающих и опасных предметов. Не оставляйте его одного.
3. Старайтесь разговаривать с пострадавшим спокойным голосом, не спорьте, во всем соглашайтесь с ним, не пытайтесь переубедить.

Апатия может появиться, если человек испытывает длительное напряжение, но не достигает никаких результатов, или вследствие серьезной неудачи, перестает видеть смысл своей деятельности. В ЧС такое может произойти, если не удалось кого-то спасти или погиб близкий человек. В результате появляется ощущение усталости, человек находящийся в таком состоянии не хочет ни двигаться, ни разговаривать, нет сил даже на проявление чувств. В состоянии апатии человек может пребывать от нескольких часов до нескольких недель. Если не оказать необходимую психологическую помощь человеку в таком состоянии, апатия может перейти в депрессию. Основные признаки апатии проявляются в безразличном отношении к окружающему; вялостью, заторможенностью; медленной, с длинными паузами, речью.

Первая помощь:

1. Задайте пострадавшему несколько простых вопросов: «Как тебя зовут?»; «Как ты себя чувствуешь?»; «Хочешь есть?».
2. Помогите пострадавшего пройти к месту отдыха и комфортно устроиться (обязательно попросите снять обувь).
3. Постарайтесь наладить телесный контакт: взять пострадавшего за руку или дотронуться до плеча.
4. Помогите пострадавшему устроиться поудобней и заснуть или просто полежать. Если такой возможности нет, надо постараться вовлечь пострадавшего в совместную деятельность (прогуляться, помочь, нуждающимся в помощи), больше разговаривать.

Ступор - является одним из сильнейших защитных реакций организма. Ступор может наступить в результате сильнейших нервных потрясений (нападение, взрыв, жестокое насилие), если человек на выживание затратил большое количество энергии, и в результате этого сил на контакт с окружающими у него уже нет. Длительность ступора может варьироваться от нескольких минут до нескольких часов. Следовательно, помощь пострадавшему необходимо оказать, как можно раньше, в противном случае это приведет его к физическому истощению. Основные признаки ступора: мгновенное снижение или полное отсутствие движений и речи; нет реакции на раздражители извне (свет, щипки, прикосновения, шум); состояние оцепенения, полная неподвижность; напряжение в отдельных группах мышц.

Первая помощь:

1. Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу.
2. Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшему точки, расположенные на лбу, над глазами ровно посредине между линией роста волос и бровями, четко над зрачками.
3. Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Подстройте свое дыхание под ритм его дыхания.
4. Человек, находясь в ступоре, может слышать и видеть. Поэтому говорите ему на ухо тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные). Необходимо любыми средствами добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения.

Двигательное возбуждение. В результате воздействия стрессовой ситуации у пострадавшего может появиться двигательное возбуждение, которое может быть опасным как для самого пострадавшего, так и для окружающих. При оказании психологической помощи, в первую очередь убедитесь, что это не опасно для вас, что пострадавший отдает себе отчет в своих поступках. В этом случае найдите возможность остановить физическую активность человека. Основные признаки двигательного возбуждения: бессмысленные, резкие движения, часто бесцельные; слишком громкая речь либо повышенная речевая активность; человек не реагирует на реакции окружающих (на просьбы, приказы, замечания).

Первая помощь:

1. Постарайтесь отвлечь внимание пострадавшего какими-нибудь вопросами, или делами, которые заставили бы его задуматься. Интеллектуальная активность снижает уровень физической активности.
2. Совместная прогулка с выполнением простых физических упражнений или помощь в какой-либо физической работе поможет потерпевшему почувствовать физическую усталость.
3. Можно предложить выполнить вместе дыхательную гимнастику. Например, такую:

* Встаньте. Сделайте медленный вдох, почувствуйте, как воздух заполняет сначала грудную клетку, потом живот. Выдыхайте в обратном порядке - сначала нижние отделы легких, потом верхние. Сделайте паузу в 1-2 сек. Повторите упражнение еще 1 раз.
* Важно дышать медленно, иначе от переизбытка кислорода может закружиться голова.
* Продолжайте медленно и глубоко дышать. При этом на каждом выдохе постарайтесь почувствовать расслабление. Расслабьте руки, плечи, спину. Почувствуйте их тяжесть. Концентрируйтесь на дыхании, представьте, что выдыхаете свое напряжение. Сделайте 3-4 вдоха-выдоха.
* Некоторое время (примерно 1-2 минуты) дышите нормально.
* Снова начинайте медленно дышать. Вдыхайте теперь через нос, а выдыхайте через рот, сложив губы трубочкой. При выдохе представьте, что осторожно дуете на свечку, стараясь не погасить пламя. Старайтесь сохранять состояние расслабленности. Повторите упражнение 3-4 раза.
* Дышите как обычно.

1. Необходимо изолировать пострадавшего от окружающих.
2. Нельзя спорить с пострадавшим, не задавать лишних вопросов, желательно избегать фразы с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям («Не размахивай руками», «Не кричи», «Не беги»).
3. Следует разговаривать спокойным голосом о чувствах и переживаниях, которые он сейчас испытывает. («Тебе хочется что-то сделать, чтобы это прекратилось? Ты хочешь убежать, спрятаться от происходящего?»).
4. Не забывайте о том, что пострадавший способен безконтрольно причинить вред себе или другим.
5. Двигательное возбуждение длится непродолжительное время, и может сменяться плачем, нервной дрожью или агрессивным поведением.

Агрессия. Агрессивное поведение - с точки зрения психиатрии рассматривают как способ психологической защиты от психотравмирующей или неблагоприятной ситуации. Таким образом, организм человека стремиться снизить создавшееся внутреннее напряжение. Злоба или агрессия может сохраняться долгое время, мешая тем самым самому пострадавшему и окружающим его людям. Основные признаки агрессии: негативизм, раздражение, гнев, недовольство; нанесение физического вреда окружающим; брань, вербальная агрессия; повышение кровяного давления; мышечное напряжение.

Психологическая помощь:

1. Изолируйте пострадавшего от окружающих.
2. Дайте ему возможность выразить агрессию («избить» подушку или выговориться).
3. Попросите потерпевшего выполнить работу, связанную с повышенной физической нагрузкой.
4. Проявляйте доброжелательность. Ни в коем случае не обвиняйте пострадавшего, даже если вы не согласны с ним, в противном случае, вы станете объектом агрессивного поведения.
5. Чувство юмора в данной ситуации может разрядить обстановку.
6. Уменьшить агрессию можно страхом наказания: если от агрессии человек не преследует цель получить выгоду или если возможное наказание строго и существует большая возможность его получения.
7. Оказывать помощь таким людям необходимо, в противном случае это может привести к опасным последствиям.

Страх - это сильная отрицательная эмоция, которая появляется в результате воображаемой или реальной опасности и может представлять угрозу для жизни и здоровья человека.

Основные признаки страха: мышечное напряжение; учащенное сердцебиение; частое и не глубокое дыхание; контроль над собственным поведением снижен.

Панический страх и ужас являются крайними проявлениями страха, побуждают бегству или наоборот вызвать оцепенение.

Первая помощь:

1. Нельзя оставлять человека одного, т.к. в одиночестве страх переносить тяжелее.
2. Разговаривайте о том, чего человек боится, поддерживайте его. Не пытайтесь отвлечь пострадавшего фразами: «Это ерунда», «Это глупости», «Не думай об этом» и т.д.
3. Предложите пострадавшему сделать дыхательные упражнения:

Положите руку на живот; медленно вдохните, почувствуйте, как сначала воздухом наполняется грудь, потом живот. Задержите дыхание на 1-2 секунды. Выдохните. Сначала опускается живот, потом грудь. Медленно повторите это упражнение 3-4 раза;

Глубоко вдохните. Задержите дыхание на 1-2 секунды. Начинайте выдыхать. Выдыхайте медленно и примерно на середине выдоха сделайте паузу на 1-2 секунды. Постарайтесь выдохнуть как можно сильнее. Медленно повторите это упражнение 3-4 раза. Если человеку трудно дышать в таком ритме, присоединитесь к нему - дышите вместе. Это поможет ему успокоиться, почувствовать, что вы рядом.

1. Если вы оказываете помощь ребенку, поговорите о его страхах, предложите поиграть, полепить, порисовать. Чтобы ребенку было легче выразить свои чувства.
2. Привлеките человека к занятию каким-нибудь делом, это поможет ему отвлечься от переживаний.

Нервная дрожь. Неконтролируемая нервная дрожь может появиться после стрессовой ситуации. Таким образом, организм борется с внутренним напряжением, если эту реакцию приостановить, напряжение вызовет мышечные боли, и даже развитие таких серьезных заболеваний, как язва, гипертония и др. Основные признаки дрожи: начинается внезапно сразу после стрессовой ситуации или спустя время; появляется дрожь во всем теле или в отдельных его частях; реакция может, продолжается достаточно до нескольких часов; по окончанию дрожи человек испытывает сильную усталость и ему требуется спокойствие и отдых.

Первая помощь:

1. Необходимо усилить дрожь, для этого пострадавшего надо сильно потрясти за плечи около 10-15 секунд.
2. При этом необходимо все время разговаривать с ним, иначе он воспримет ваши действия как попытку нападения.
3. Когда дрожь прошла, дайте пострадавшему возможность отдохнуть, поспать.
4. Нельзя: стараться обнять или прижимать к себе пострадавшего; укрывать его чем-то теплым; успокаивать, просить, чтобы он взял себя в руки.

Плач. При помощи слез человеку легче выплеснуть свои чувства, поэтому не следует сразу успокаивать человека, если он плачет. Выразите человеку свое сочувствие и поддержку. Эмпатический контакт можно наладить как при помощи вербальных способов, так тактильных. Приобнимите человека, сядьте рядом, погладьте по голове и спине, помогите пострадавшему почувствовать, что вы сопереживаете ему. Если пострадавший сдерживает слезы, то не происходит эмоциональная разрядка, облегчение, напряжение может нанести вред физическому и психическому здоровью человека. Основные признаки плача: человек плачет или готов разрыдаться; наблюдается ощущение подавленности; подрагивают губы; нет признаков возбуждения.

Психологическая помощь:

1. Не оставляйте пострадавшего одного.
2. Установите физический контакт с пострадавшим (возьмите за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, погладьте его по голове). Дайте ему почувствовать, что вы рядом.
3. Применяйте приемы «активного слушания»: периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете; повторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства; говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего.
4. Не старайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» из себя горе, страх, обиду.
5. Не задавайте вопросов, не давайте советов. Ваша задача - выслушать.

Истерика. В отличие от слез, истерика - это то состояние, которое необходимо постараться прекратить. В этом состоянии человек теряет много физических и психологических сил. Истерический припадок длится несколько минут или несколько часов. Основные признаки истерики: сохраняется сознание; чрезмерное возбуждение, множество движений, театральные позы; речь эмоционально насыщенная, быстрая; крики, рыдания.

Психологическая помощь:

1. Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Останьтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для вас.
2. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего).
3. Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном («Выпей воды», «Умойся»).
4. После истерики наступает упадок сил. Уложите пострадавшего спать. До прибытия специалиста наблюдайте за его состоянием.
5. Не потакайте желаниям пострадавшего.

Тревога. Вполне естественно волноваться и чувствовать себя напряженным под давлением стрессовой ситуации. Тревога является естественной реакцией организма на опасность, когда мы чувствуем себя под угрозой, автоматический включается сигнал тревоги. Основные признаки тревоги: чувство опасности, эмоциональная напряженность, предположение худшего, раздражительность, опустошенность, учащенное сердцебиение, головокружение, одышка, дрожь, мышечное напряжение, головные боли, усталость.

Психологическая помощь:

1. Очень важно постараться разговорить человека и понять, что именно его тревожит. В этом случае, возможно, человек осознает источник тревоги и сможет успокоиться.
2. Часто человек тревожится, когда у него не хватает информации о происходящих событиях. В этом случае можно попытаться составить план, когда, где и какую информацию можно получить.
3. Попытайтесь занять человека умственным трудом: считать, писать и т.д. Если он будет увлечен этим, то тревога отступит.
4. Физический труд, домашние хлопоты тоже могут быть хорошим способом успокоиться. Если есть возможность, можно сделать зарядку или совершить пробежку.

Чувство вины или стыда. Стыд является формой гнева по отношению к самому себе. В критических случаях он может переполняться и парализоваться стыдом. Стыдящийся человек чувствует себя подвергнутым опасности, часто реагирует ненавистью к себе, осуждением себя вслед за воображаемым осуждением со стороны других.

Психологическая помощь:

1. Если с вами рядом человек, который мучается от стыда или от чувства вины, постарайтесь убедить его в необходимости получения психологической помощи.
2. Поговорите с человеком, выслушайте его. Дайте понять, что вы слушаете и понимаете его (кивайте, поддакивайте, говорите «угу», «ага»).
3. Не осуждайте человека, не старайтесь оценивать его действия, даже если вам кажется, что человек поступил неправильно. Дайте понять, что принимаете человека таким, какой он есть.
4. Не пытайтесь переубедить человека («Ты не виноват», «Такое с каждым может случиться»). На этом этапе важно дать человеку выговориться, рассказать о своих чувствах.
5. Не давайте советов, не рассказывайте о своем опыте, не задавайте вопросов - просто слушайте [1].

## ПРИНЦИПЫ И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СПЕЦИАЛИСТА-ПСИХОЛОГА ПРИ РАБОТЕ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

Принцип защиты интересов клиента. Особенность применения этого принципа в экстремальных условиях состоит в том, что в отличие от обычных условий деятельности с клиентом чаще всего не заключается психотерапевтический договор (как это бывает при консультационной или психокоррекционной работе), то есть не проговариваются границы работы с проблемой. Это происходит потому, что помощь, как правило, направлена на актуальное состояние клиента. Однако, несмотря на это, защита интересов клиента является ведущим принципом работы специалиста-психолога.

Принцип не навреди. Своеобразие условий оказания помощи делает возможным вывести несколько следствий из этого принципа. Первое следствие: краткосрочность оказания помощи, то есть помощь должна быть направлена на коррекцию актуального состояния, вызванного данной ситуацией, одновременно обеспечивая экологичность проводимых мероприятий для будущей жизни клиента. Принципиально неверно проводить психологическую работу с давними, застарелыми проблемами клиента, так как такая работа должна быть пролонгированной.

Принцип добровольности. В обычных условиях специалист часто занимает пассивную позицию (ждет, пока клиент обратиться за помощью). Этот принцип в условиях экстренной психологической помощи трансформируется в особое поведение - специалист-психолог активно и ненавязчиво предлагает свою помощь пострадавшим. Такая позиция позволяет, с одной стороны, обеспечить необходимую помощь людям, которые находятся в особом состоянии и зачастую не могут адекватно оценить потребность в помощи, с другой стороны - не нарушает личных границ человека.

Принцип конфиденциальности. При оказании экстренной психологической помощи принцип этот сохраняет свою актуальность, однако конфиденциальность может быть нарушена в случае получения психологом информации о том, что действия клиента могут быть опасны для самого клиента или для окружающих (такая ситуация может сложиться в том случае, если психолог, например, узнает о готовящейся попытке самоубийства).

Принцип профессиональной мотивации. Этот принцип принят для любого вида психологической помощи. В экстремальной ситуации соблюдение его становится особенно важным, так как существует большая вероятность того, что, помимо профессиональной мотивации, у специалиста могут присутствовать другие, иногда более сильные мотивы (мотив самоутверждения, мотив получения социального признания и т.д.).

Принцип профессиональной компетентности предполагает, что специалист, оказывающий помощь, должен быть достаточно квалифицирован, иметь соответствующее образование и специальную подготовку для работы в чрезвычайных ситуациях.

Соблюдение этих принципов необходимо. Это своего вода этический кодекс специалиста-психолога при работе в чрезвычайных ситуациях.