

Презентация
проведения занятия по дисциплине
«Психологическая подготовка»
по программе: «Первоначальная подготовка спасателей МЧС России к
ведению горноспасательных работ»

Тема 4.
Общение. Компоненты общения.
Бесконфликтное общение.
Приёмы конструктивного общения.
Общение с пострадавшими.

Разработал преподаватель
ФГКУ «Национальный горноспасательный центр»
Горбачева О.Н.

Вид занятия урок

Время занятия 2 (ч)

Цель занятия:

Сформировать представления о компонентах и приемах общения.

Учебные вопросы:

1. Общение. Виды общения.
2. Компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное.
3. Приёмы бесконфликтного общения.
4. Приёмы конструктивного общения.
5. Общие принципы общения с пострадавшими в ЧС.

Литература

1. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия») / Д. П. Зеркин. – Ростов-н/Д: «Феникс», 1998. – 480 с.
2. Кабаченко Т.С. Психология управления: уч. Пособие / Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2005. – 384 с.
3. Конфликт как среда и средство управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uprav.biz/materials/education/view/3267.html?next=1>
4. Составные компоненты конфликта и его характеристики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psyterra.spb.ru/moreinfo/conflicts/data/ic_moreinfoconflicts/3/
5. Психология управления конфликтными ситуациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.shkl.ru/psihologiya/psihologiya-upravleniya-konfliktnymi-situaciyami>

Введение:

В течение нашей жизни мы постоянно взаимодействуем друг с другом.

Взаимодействуем не только с помощью речи, но и с помощью прикосновений, мимики, жестов и т.п. Такое взаимодействие мы называем общением.

Общение – это процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для совместной деятельности и сотрудничества.

Существует два вида общения: **ЛИЧНОЕ И ДЕЛОВОЕ.**

Говорить об общении как о процессе конструктивного взаимодействия можно в том случае, когда оно включает в себя следующие этапы:

- ❑ Знакомство (при первой встрече) и установление контакта.
- ❑ Ориентировку в ситуации общения, осмысление происходящего.
- ❑ Обсуждение интересующей проблемы.
- ❑ Решение проблемы.
- ❑ Завершение контакта (выход из него).

ХОЧЕШЬ

ЖИТЬ -



УЧИСЬ

ОБЩАТЬСЯ

- **Общение** – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.
- **Субъектами общения являются живые существа, люди.**
 - **Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.**



Компоненты общения

Выделяют несколько компонентов общения: вербальное, невербальное и паравербальное.

Вербальным общением называют передачу информации с помощью произносимых нами слов. Другими словами - это словесное общение, необходимо для передачи содержания информации

Вербальное общение

Общение с помощью
слов



Монолог



Обмен
репликами



Диалог



В процессе общения мы:

- формируем идею;
- облачаем идею в слова;
- говорим или пишем слова;
- партнер получает сообщение;
- партнер его воспринимает:
 - выделяет и интерпретирует информацию;
 - оценивает и удерживает смысловую часть;
- партнер реагирует и посылает сообщение обратно.

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения. Другими словами – это язык жестов, который помогает нам передать образное и эмоциональное содержание информации.



Науки- изучающие невербальные средства общения:

Кинесика (др.-греч. κίνησις — движение) — совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата).

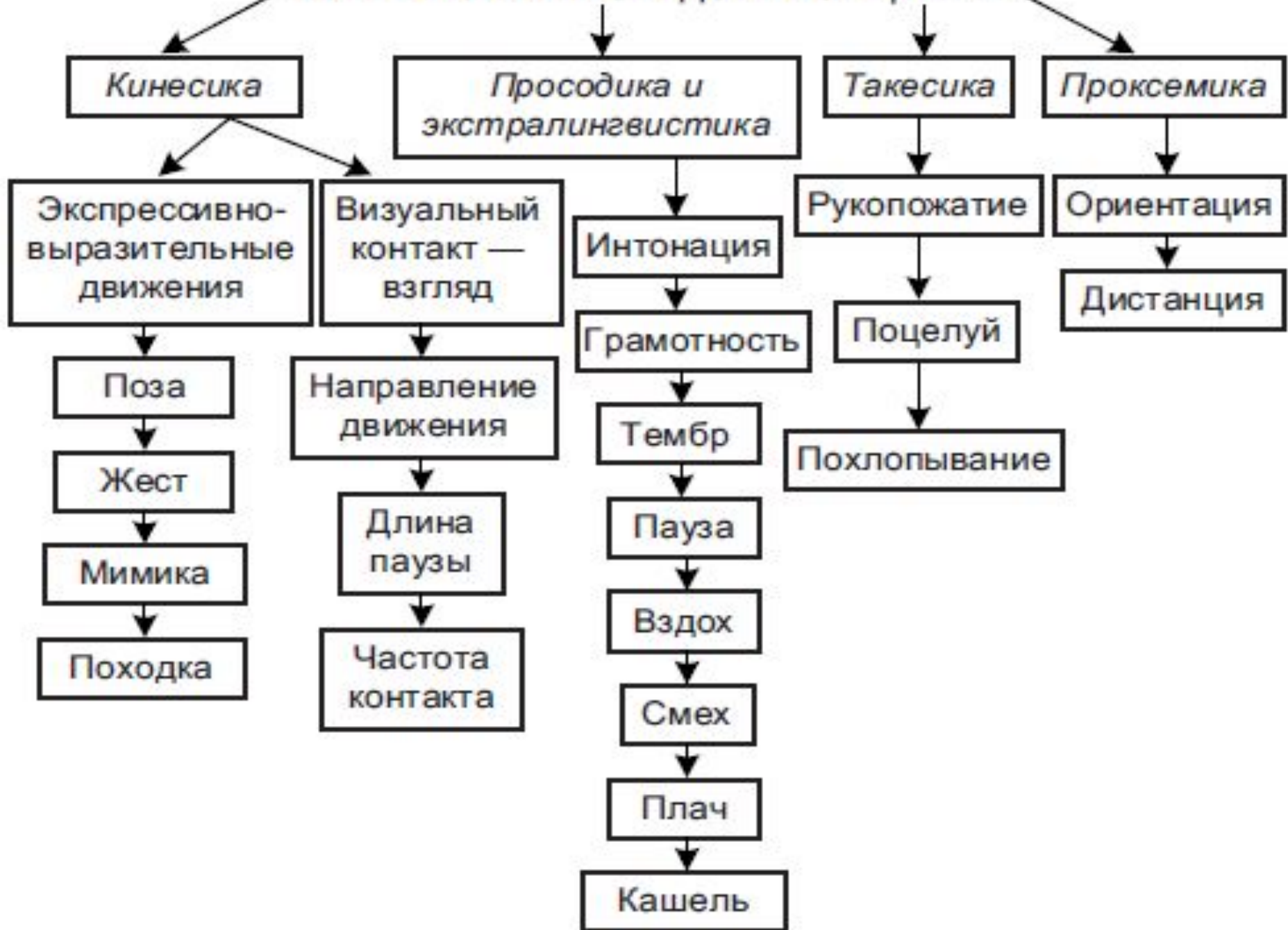
Такесика — невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.), а также область психологии, занимающаяся его изучением.

Проксемика (от англ. proximity — близость) — область социальной психологии, занимающаяся изучением пространственной закономерностью общения.

Зоны общения - проксемика



НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на 5 групп:



Жесты-регуляторы,
выражающие отношение
человека к кому-либо
или чему-либо



Жесты-аффекторы,
отражающие эмоции
человека



Жесты-иллюстраторы,
усиливающие
возможности
взаимопонимания



Жесты-эмблемы,
заменяющие слова
или фразы



Жесты-адапторы,
отражающие привычки
людей

Рис. 26. Группы жестов
(Аминов И.И. Психология делового общения. — М., 2006)

Невербальное общение

- Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.
- Почему же невербальные сигналы так важны в общении?
- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника.



Паравербальное общение - заключается в передаче информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов.

Например: фраза: «Я рад тебя видеть». Произнесённая с определённой интонацией и мимикой, в одном случае, она будет говорить нам, что человек действительно рад встрече. Но та же фраза, произнесённая по-другому (с другой интонацией, мимикой, тембром голоса, сопровождаемая другими жестами) для нас выразит совсем иной смысл сказанного.

Средства общения



- **Вербальные** (речевые)
- **Паравербальные.** раздел языкознания, изучающий невербальные (неязыковые) средства, передающие совместно с вербальными смысловую информацию в составе речевого сообщения, а также совокупность таких средств.
- **Невербальные**

● Люди пользуются письменной коммуникацией реже, чем устной. Но с приходом электронной почты важность письменного общения сильно возросла.

● Любое письменное сообщение имеет одно несомненное преимущество перед устным. Составляя его, вы имеете возможность подумать, привести в порядок свои мысли и в случае необходимости даже переписать набело.

● Однако нужно отметить и недостатки письменной коммуникации.

Письменное сообщение не может передать интонации вашего голоса и жестикуляцию .

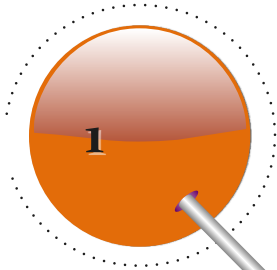


Виды слушания:

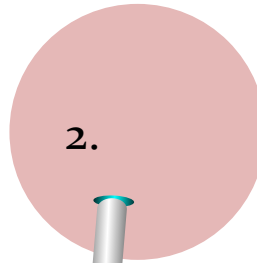
Можно выделить следующие виды слушания:
пассивное, активное, эмпатическое, критическое слушания.

• 1. Активное слушание

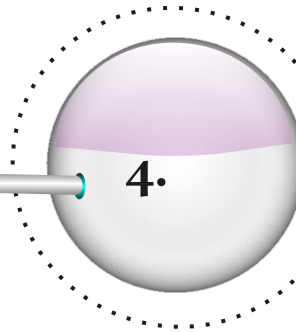
Характеризуется наличием обратной связи с оппонентом



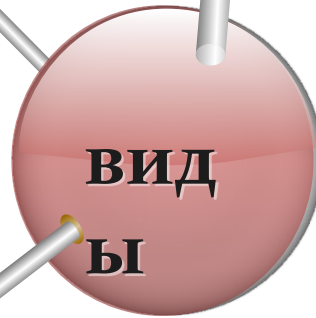
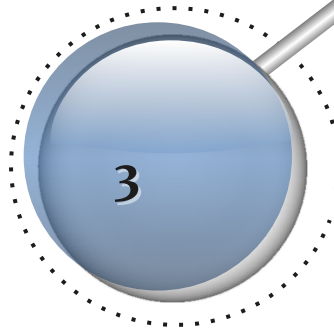
• 2. Пассивное слушание проводится без какого либо корректирующего вмешательства в речь говорящего, но с сохранением и демонстрацией своего полного внимания.



Критическое слушание – слушание при имеющейся заранее критической установке к говорящему, теме или тому и другому вместе - найти в ней уязвимые, слабые места.



• 3. Эмпатическое слушание при котором большее внимание уделяется не информационной составляющей послания, а эмоциональной, как позитивной так и негативной, а так же собственным эмоциональным реакциям на говорящего и/или тему.



«Приёмы активного слушания»

Приемы активного слушания	Цель	Характеристики
угу – поддакивание	дать понять собеседнику, что его слушают	кивки головой, «да», «угу», «ага»
пауза	помочь собеседнику собраться с мыслями и выговориться до конца	своевременно выдержанное молчание
закрытые вопросы	получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности	вопросы, подразумевающие ответы «да» или «нет»
открытые вопросы	получение от собеседника как можно больше информации	вопросы: «как», «какие», «когда» и т.п.
перефразирование	дать возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают	фразы: «другими словами...», «если я вас правильно понял, то ...»
резюмирование	выделение главной мысли (без сопровождения эмоций) из уже сказанного собеседником	фразы: «таким образом...», «если подытожить сказанное, то...»

Виды вопросов

- **Закрытый вопрос** — это вопрос, на который можно дать однозначный ответ ("да", "нет", назвать точную дату, имя или число и т.п.) Например: "Вы живете в Донецке?" — "Нет". "Вы водите машину?" — "Да". "Какой вуз окончили и когда?" — "МГУ, в 1992 году".
- **Открытый вопрос** — это вопрос, на который трудно ответить кратко, он требует какого-то объяснения, мыслительной работы. Такие вопросы начинаются со слов "почему", "зачем", "каким образом", "каковы ваши предложения", "каким будет ваше решение по поводу" и т. п., а это предполагает развернутый ответ в свободной форме.



Конфликт.

Приёмы бесконфликтного общения.

Понятие «Конфликт»

- **Конфликт** (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

Конфликты происходят повсюду, где существуют люди и являются нормальным явлением существования социума.

"Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс" — говорит известный американский психолог Ч. Диксон, занимающийся конфликтами.



Виды конфликтов

- 1) В зависимости от вовлеченных в конфликт субъектов: **внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты между отдельным человеком и группой.**
- 2) При вовлечении в конфликт представителей одного организационного уровня говорят о **горизонтальном конфликте**, если же субъекты конфликтного взаимодействия относятся к различным организационным уровням - о **вертикальном.**
- 3) В зависимости от исхода: **деструктивные** (дисфункциональные) и **конструктивные** (функциональные) конфликты.
- 4) В зависимости от выраженности их внешних проявлений: **скрыто протекающие** и **явные.**

Структурные компоненты конфликта

**Объект
конфликта**

**Участники
конфликта**

**Конфликтная
ситуация**

Инцидент

Объект конфликта —

социальное явление (чаще всего спорный вопрос, проблема), которое вызвало данную конфликтную ситуацию. Борьба за право владеть этим явлением и приводит к конфликту.

Участники (оппоненты) конфликта – это отдельные личности, группы людей и даже организации. Наличие объекта и участников (оппонентов) конфликта создает **конфликтную ситуацию**.

Для того чтобы конфликт перерос из потенциального в реальный, необходим **инцидент**, то есть действия со стороны участников конфликта.

**Конфликт =
конфликтная
ситуация +
инцидент.**



Психологические компоненты конфликта:

1. мотивы, цели, потребности, которые движут участником конфликта;
2. способы и тактика поведения участника при конфликтном взаимодействии;
3. информационная составляющая моделей поведения участников.

Стадии развития конфликта

1) Этап предконфликтной ситуации.

Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2) Этап инцидента.

Характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. На этом этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и прочее.

3) Этап развития конфликта.

Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику»; открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.

4) Этап кульминации конфликта.

Это своего рода верхняя точка развития конфликта, выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно. Кульминация - вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей.

5) Этап разрешения конфликта.

На этой фазе конфликт завершается.

6) Этап постконфликтной ситуации.

Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать или закрепить деструктивные, негативные или наоборот позитивные, конструктивные последствия, изменения в организации, группе или личности такую ситуацию называют еще последствием конфликта.

Фазы реализации конфликта

Фазы отражают параметры интенсивности конфликта.

1) Начальная фаза;

2) Фаза подъема конфликта;

3) Пик конфликта;

4) Фаза спада (снижения) конфликта.



Стратегии поведения в конфликтных ситуациях



Стратегии

Соперничество

Уход

Уступка

Компромисс

Сотрудничество

Формы завершения



**Разрешение противоречия,
составляющего основу конфликта**

Урегулирование

Затухание

Перерастание в другой конфликт

Устранение конфликта

● Основные принципы бесконфликтного общения:

1. ***Не навешивать «ярлыки» на других*** (т.е. не бывает абсолютно одинаковых людей, а поэтому и не бывает абсолютно одинаковых ролей)
2. ***Не позволять навешивать ярлыки на себя.*** (например, на фразу «Ты постоянно опаздываешь», можно ответить «Я опаздывал последние три дня, но не постоянно»). Таким образом, вы даёте человеку понять, что эта роль не является вашей, и что вы не согласны с отождествлением вас с ней.
3. ***Ориентироваться на результат, а не на отношения.*** (Главный постулат профессии спасателя, и всей системы МЧС России – это ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ, СПАСЕНИЕ и ПОМОЩЬ. Таким образом, когда мы нацелены на результат работы, общение необходимо поддерживать в конструктивном русле, целью которого является максимально эффективное оказание помощи.

Игра **(Приложение №1; №2; №3)**

- 1. На формирование навыков «бесконфликтного взаимодействия».**
- 2. На отработку взаимодействия «ориентирование на получение результата»**
- 3. На разработку стратегии поведения конструктивного взаимодействия в случае «навешивания ярлыка».**



Практика:

**1. Провести опросник Методика
Определение психического выгорания**

2. Аутотренинг «Уверенность».



**Общие принципы общения
с пострадавшими в ЧС.**

**Приёмы конструктивного
общения *с пострадавшими во время
аварийно-спасательных работ.***

Любое сильное травмирующее событие оказывает влияние на человека. В ситуации переживания наступает неконтролируемое тревожное состояние, оно начинается после психологического стресса и продолжается определенное время.

К острым стрессовым расстройствам в настоящее время относят:

- *острую стрессовую реакцию (длительностью до 2-х дней),*
- *острое стрессовое расстройство (длительностью до 4-х недель).*
- Если симптомы сохраняются дольше, то диагностируют *посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)*. По этой причине человек, переживший тяжелое стрессовое воздействие, нуждается в профессиональной медицинской помощи.

Причины развития острых стрессовых расстройств:

- **природные бедствия, например, пожары и наводнения;**
- **дорожно-транспортные происшествия;**
- **несчастные случаи;**
- **террористические акты;**
- **насильственные действия и другие.**

Находясь в зоне ЧС, люди подвергаются негативным воздействиям, приводящим к сильным эмоциональным переживаниям и длительным нарушениям психического состояния и поведения. Кто-то из пострадавших пострадал физически, кто-то потерял близких, имущество, иные тоже в какой-то степени причастны к трагическому событию (видели, слышали и т.п.).

В зависимости от степени вовлеченности в ЧС выделяют несколько групп пострадавших.

Группы пострадавших в ЧС:

- Жертвы**
- Пострадавшие**
- Очевидцы (свидетели)**
- Наблюдатели (или зеваки)**
- Телезрители, радиослушатели, пользователи интернета.**

А так же:

- Специалисты, участвующие в аварийно-спасательных и других неотложных работах.**
- Родственники специалистов, участвующих в ликвидации последствий ЧС.**

Экстренная психологическая помощь

Ответственность за организацию и оказание помощи людям, попавшим в чрезвычайную ситуацию, несет на себе государство, создавая специальные службы психологической помощи: спасательные, пожарные, медицинские и пр.

Экстренная психологическая помощь –
*краткосрочная психологическая помощь человеку после
сильного негативного стрессогенного воздействия
(дистресса).*

Основные задачи Экстренной психологической помощи:

- ❑ *Поддержание на оптимальном уровне психологического и психофизиологического состояния человека, оказание помощи при острых стрессовых реакциях.*
- ❑ *Предупреждение отсроченных неблагоприятных реакций, в том числе и путем избавления человека от неблагоприятных эмоциональных состояний, возникших непосредственно в результате психотравмирующего события;*
- ❑ *Предупреждение и при необходимости прекращение проявления выраженных эмоциональных реакций, в том числе массовых;*
- ❑ *Консультирование пострадавших, их родных, близких, а также специалистов, работающих в условиях ликвидации последствий ЧС об особенностях переживания стресса, горя;*
- ❑ *Помощь специалистам, принимающим участие в ликвидации последствий ЧС.*

Экстренная *допсихологическая помощь* при острых стрессовых реакциях

Каждый человек может оказаться в экстремальной ситуации, но далеко не все обладают психологическим образованием.

Однако, при наличии определенных навыков и знаний, оказать

экстренную допсихологическую помощь
пострадавшему человеку может каждый.

Правила оказания экстренной допсихологической помощи

- Необходимо помнить, что в первую очередь пострадавший человек может нуждаться в медицинской помощи.
- При необходимости надо оказать первую помощь и (или) вызвать скорую помощь.
- Важно уважать того человека, которому хотите помочь и его состояние. Не обманывайте человека и не давайте ему ложных надежд, не манипулируйте.
- Основной принцип оказания помощи – «Не навреди», воздержитесь от каких-либо действий, если не уверены в их правильности.
- Необходимо сделать все возможное для обеспечения собственной безопасности - безопасность должна быть максимальной при имеющихся условиях.
- Вы можете столкнуться с различными эмоциональными реакциями и поступками, они могут быстро сменять друг друга, помните, что это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства .

- **По международному классификатору болезней (МКБ-10) острые стрессовые реакции характеризуются частичной или полной утратой:**
- - целесообразной деятельности;
- - критичной оценки ситуации;
- - контакта с другими людьми.

Острая стрессовая реакция (ОСР) является нормальной реакцией на ненормальные обстоятельства. Острая стрессовая ситуация наступает в момент критического инцидента и может продолжаться до двух – трех суток.

К острым стрессовым реакциям относятся следующие виды:

- 1. Плач;
- 2. Агрессия;
- 3. Истероидная реакция;
- 4. Апатия;
- 5. Страх;
- 6. Психомоторное возбуждение;
- 7. Ступор;
- 8. Нервная дрожь.

Памятка

Очередность оказания экстренной психологической помощи пострадавшим при острых стрессовых реакциях

1. реакции опасные эмоциональным заражением (т.к. именно эти реакции могут нанести вред, как самому пострадавшему, так и другим людям)	истерика
	психомоторное возбуждение
	агрессия
2. ступор	является опасным для здоровья и жизни самого пострадавшего
3. страх	эта реакция опасна вероятностью перехода в панику.
4. апатия	частично утрачена способность обеспечивать <u>витальные</u> потребности (<u>латинского vitalis – жизненный</u> , т.е. жизненно необходимые потребности)
5. нервная дрожь	высока вероятность развития психосоматических заболеваний
6. плач	считается самой адаптивной реакцией и способствует выходу негативных эмоций

Из всех вышеперечисленных реакций - реакция плача является самой адаптивной и способствует выходу негативных эмоций.

При оказании экстренной психологической помощи есть ключевые моменты, которые соблюдаются специалистами при работе с острыми стрессовыми реакциями:

- * не оставлять человека одного;
- * оградить от посторонних зрителей;
- * помочь почувствовать пострадавшему, что он не остался один на один со своей бедой;
- * постараться свести реакцию к плачу;
- * избегать в своей речи употребления частицы «не».

Однако есть и специфика работы с каждым из видов ОСР.

Истероидная реакция (истерика) – активная энергозатратная и эмоционально «заразительная» поведенческая реакция.
Как правило, происходит в присутствии зрителей.



Истероидная реакция (истерика)

Истероидная реакция является одной из самых опасных реакций, т.к. она очень заразительна для окружающих.

Истероидная реакция характеризуется следующими признаками:

сохраняется сознание, но почти невозможен контакт; чрезмерное возбуждение; множество движений, театральные позы; речь эмоционально насыщенная, быстрая, крики, рыдания.

Помощь :

- постарайтесь отвести пострадавшего от зрителей;
- проявляйте спокойствие;
- говорите короткими фразами, уверенным тоном, обращайтесь по имени;
- не нужно шаблонных фраз «успокойся», «возьми себя в руки», «так нельзя»;
- при необходимости пострадавшего надо передать врачам.

Агрессивная реакция или гнев, злость – активная энергозатратная и эмоционально «заразительная» реакция, которая может быть вербальной (словесные угрозы) и невербальной (агрессивные действия)



Агрессивное поведение.

Агрессия - реакция опасная, т.к. при агрессии пострадавший может нанести вред себе и окружающим его людям.

Агрессивное поведение характеризуют:

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

Помощь:

- сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций, говорите тише, медленнее и спокойнее, чем человек, переживающий эту реакцию.
- не вступайте с пострадавшим в спор и не противоречьте ему.
- не демонстрируйте эмоциональных реакций в том случае, если вы слышите оскорбления и брань, обращенную в вашу сторону – реакция направлена не на вас, а на ситуацию.
- если вы чувствуете внутреннюю готовность, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться.
- при необходимости передайте пострадавшего врачу.

Психомоторное возбуждение



Психомоторное (двигательное) возбуждение.

Пострадавший перестает понимать, что происходит вокруг него.

Единственное, что он может делать – это двигаться.

Признаки:

- резкие движения, часто бесцельные и бессмысленные действия;
- ненормально громкая речь или повышенная речевая активность (человек говорит без остановки, иногда абсолютно бессмысленно);
- часто отсутствует реакция на окружающих (на замечания, просьбы, приказы).

ПОМНИТЕ! Пострадавший может причинить вред себе и другим.

Помощь:

- Необходимо привлечь внимание пострадавшего к себе.
- Говорить необходимо спокойным голосом, не спорьте с пострадавшим, не задавайте вопросов, в разговоре избегайте фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям («Не беги», «Не размахивай руками», «Не кричи»).
- Указания пострадавшему должны формулироваться четко и коротко. Если ему удастся выполнить их – это необходимо поощрить.
- используйте прием «захват»: находясь сзади, просуньте руки пострадавшему под мышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя (рис. 3.1);
- изолируйте пострадавшего от окружающих.
- При необходимости передать пострадавшего врачу.

Необходимо помнить, что психомоторное возбуждение может смениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением.



Рис. 3.1. Оказание помощи при двигательном возбуждении

Эмоциональный ступор или оцепенение



Ступор.

Ступор – одна из самых сильных защитных реакций организма. Происходит после сильнейших нервных потрясений, когда человек затратил столько энергии на выживание, что сил на контакт с окружающим миром уже нет.

Ступор может длиться от нескольких минут до нескольких часов. Поэтому, если не оказать помощь и пострадавший пробудет в таком состоянии достаточно долго, это приведет к его физическому истощению. Так как контакта с окружающим миром нет, пострадавший не заметит опасности и не предпримет действий, чтобы ее избежать.

Признаки:

- резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи;
- отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, прикосновения, щипки);
- «застывание» в определенной позе, оцепенение, состояние полной неподвижности.

Помощь таким пострадавшим оказывается медиками.

Важно помнить о том, что данная реакция на выходе может переходить в другую.

- Если возможно, то согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу (рис. 3.2);



Рис. 3.2.

Оказание помощи при ступоре

Страх – сильная отрицательная эмоция, возникающая в результате реальной или воображаемой опасности



Страх.

Чувство страха - это проявление инстинкта самосохранения, и поэтому реакция страха нормальна, однако страх может перерасти в панику.

Панический страх, ужас может побудить к бегству, вызывать оцепенение, агрессивное поведение. При этом человек плохо контролирует свои действия и не осознает, что происходит вокруг, что уже опасно для самого пострадавшего, окружающих, велика вероятность эмоционального заражения окружающих.

Страх характеризуется:

- ❖ напряжением мышц (особенно лицевых):
- ❖ сильным сердцебиением;
- ❖ учащенным поверхностным дыханием;
- ❖ сниженным контролем собственного поведения.

Помощь пострадавшему в состоянии страха:

- Положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он ощутил Ваш спокойный пульс - это сигнал: «Я сейчас рядом, ты не один». Дышите глубоко и ровно, тем самым пострадавший будет дышать в одном с Вами ритме.
- не оставлять человека одного – страх тяжело переносится в одиночестве.
 - поговорить о том, чего он боится, дать понять, что страх в такой ситуации – это нормально, что даст возможность человеку поделиться своими переживаниями и снизить интенсивность страха.
 - не употреблять фраз «это глупости», «не думай об этом» – для человека его страх серьезен и эмоционально болезнен.

Апатия.



Апатия.

Апа́тия — симптом, выражающийся в безразличии, безучастности, в отрешённом отношении к происходящему вокруг, в отсутствии стремления к какой-либо деятельности.

Апатия может возникнуть после длительной напряженной, но безуспешной работы; или в ситуации, когда человек терпит серьезную неудачу, перестает видеть смысл своей деятельности; или когда не удалось кого-то спасти, и попавший в беду человек погиб.

Наваливается ощущение усталости — такое, что не хочется ни двигаться, ни говорить, движения и слова даются с большим трудом.

В душе — пустота, безразличие, нет сил даже на проявление чувств. Если человека оставить без поддержки и помощи в таком состоянии, то апатия может перейти в депрессию (тяжелые и мучительные эмоции, пассивность поведения, чувство вины, ощущение беспомощности перед лицом жизненных трудностей, бесперспективность и т.д.).

В состоянии апатии человек может находиться от нескольких часов до нескольких недель.

Основными признаками апатии являются:

- **безразличное отношение к окружающему;**
- **вялость, заторможенность;**
- **медленная, с длинными паузами, речь.**

Психологическая помощь в данной ситуации:

1. Поговорите с пострадавшим. Задайте ему несколько простых вопросов: “Как тебя зовут?”; “Как ты себя чувствуешь?”; “Хочешь есть?”.
2. Дайте пострадавшему возможность поспать или просто полежать.
5. Если нет возможности отдохнуть (происшествие на улице, в общественном транспорте, ожидание окончания операции в больнице), то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность (прогуляться, сходить выпить чаю или кофе, помочь окружающим, нуждающимся в помощи).
6. По возможности передайте пострадавшего врачу.

Нервная дрожь.



Нервная дрожь.

Наверное, вы наблюдали когда-нибудь такую картину: человек, только что переживший аварию, нападение или ставший свидетелем происшествия, участником конфликта, сильно дрожит. Со стороны это выглядит так, будто он замерз. Однако причина в другом.

После экстремальной ситуации появляется неконтролируемая нервная дрожь (человек не может по собственному желанию прекратить эту реакцию). Так организм «сбрасывает» напряжение. Если эту реакцию остановить, то напряжение останется внутри, в теле, и вызовет мышечные боли, а в дальнейшем может привести к развитию таких серьезных заболеваний, как гипертония, язва и др.

Признаки:

- дрожь начинается внезапно – сразу после инцидента или спустя какое-то время;
- возникает сильное дрожание всего тела или отдельных его частей (человек не может удержать в руках мелкие предметы, зажечь сигарету);
- реакция продолжается достаточно долго (до нескольких часов). Потом человек чувствует сильную усталость и нуждается в отдыхе.

Помощь:

- Необходимо усилить дрожь, возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите в течение 10–15 с. (рис. 3.2). Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение;
- после завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть. Желательно уложить его спать.

Запрещается:

- обнимать пострадавшего или прижимать его к себе;
- успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.



Рис. 3.2.
*Оказание помощи при
нервной дрожи*

Плач.



Плач.

Плач - это самая адаптивная реакция человека на стрессовую ситуацию.

Плач является реакцией, которая позволяет отреагировать негативные эмоции, поэтому реакцию плача можно рассматривать как нормальную и даже желательную реакцию в ситуациях тяжелого стресса. Поэтому крайне важно дать реакции плача состояться.

Если человек плачет, его не надо успокаивать и стараться остановить плач.

Признаки:

- ❖ человек уже плачет или готов разрыдаться;
- ❖ подрагивают губы;
- ❖ наблюдается ощущение подавленности;
- ❖ в отличие от истерики нет возбуждения в поведении.

Помощь при реакции плача, заключается и следующем:

- не оставляйте пострадавшего одного;
- 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 (рис. 3.3);
- применяйте приемы «активного слушания» (они помогут пострадавшему выплеснуть свое горе). Периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего;
- не старайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» из себя горе, страх, обиду;
- не задавайте вопросов, не давайте советов.

ПОМНИТЕ! Ваша задача – выслушать.



Рис. 3.3. Оказание помощи при плаче

ВЫВОД по теме:

Приёмы конструктивного общения с пострадавшими во время аварийно-спасательных работ:

1. Не должно быть сложных предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например: «Извините, пожалуйста, ..., не могли бы Вы...», т.к. пострадавшим трудно будет уследить за ходом ваших мыслей.

2. При работе в зоне ЧС необходимо давать людям короткие, четкие команды, избегая в речи употребления частицы «не».

3. Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить (даже если вы обещаете из хороших побуждений, например, чтобы успокоить человека), потому что в случае не выполнения их, человек вряд ли вам поверит во второй раз, а контакт, состоявшийся между вами ранее – скорее всего, будет разрушен.

4. Общаясь с пострадавшими необходимо говорить правду, однако, подавая информацию надо помнить следующее.

Информация должна быть:

- Дозированная;

- Актуальная;

- Достоверная;

5. Специалистам, работающим с пострадавшими, необходимо также контролировать свое эмоциональное состояние, которое отражается в речи (тембр, громкость голоса, интонация) и в мимике и жестикуляции. Голос не должен отражать неуверенность и сомнение. Речь должна быть с уверенной интонацией. Рекомендуются строить речь в побудительном наклонении и с элементами внушения: «Я с тобой, помощь пришла!», «Слушай меня!», «Встань...», «Выпей воды...»

6. Общаясь с пострадавшими, важно помнить о выражении своего лица. Оно должно быть спокойным и уверенным. Нельзя показывать пострадавшим, что Вы сами в растерянности, а тем более в панике.

7.Поиск ресурса, как важная составляющая конструктивного общения с пострадавшими.

Ресурс можно найти в любой, даже в самой тяжелой ситуации. Ресурс – не представляет собой решение самой проблемы. Это то, что может помочь человеку в конкретной ситуации, и что поможет ему найти силы для того, чтобы справиться с ситуацией.

Практика:

- 1. Упражнения (1-7) на формирования навыков оказания ЭПШ при ОСР.**



Спасибо за внимание!