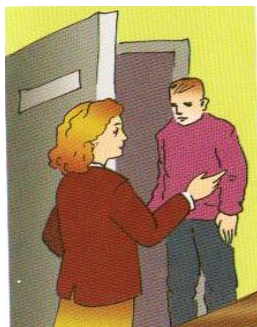


## Заключение


«Всё в жизни, что не убивает меня, делает меня сильнее» - это изречение древнего философа Фридриха Ницше как нельзя более точно описывает то, что происходит с человеком, переживающим психологическую травму. Кризисы после трагических событий, душевная боль, которую люди испытывают при потере близкого, это плата за то, чтобы быть человеком, они закаляют дух и характер.

Кто-то справляется с этим сам, а кто-то справиться не может. В этом случае нет ничего постыдного или неудобного в том, чтобы обратиться за помощью к специалистам: психологу, врачу, психотерапевту.

Мы надеемся, что наша информация поможет Вам понять те чувства, которые возникают у людей в ответ на кризисное событие, как оказать помощь этим людям, и как помочь себе пережить сложные жизненные моменты.



## Телефоны экстренных служб

 <b>Экстренные службы</b>	со стационарного телефона	сотовые операторы
		Мегафон Теле-2 МТС Билайн
пожарно-спасательная служба	<b>01</b>	<b>101</b>
полиция	<b>02</b>	<b>102</b>
скорая медицинская помощь	<b>03</b>	<b>103</b>
аварийная газовая служба	<b>04</b>	<b>104</b>



### 112

- единый круглосуточный номер вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации, позвонить на который можно бесплатно с любого телефона.

## ГКУ РК «УПРАВЛЕНИЕ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ И ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ»



## ЭКСТРЕННАЯ (ДО)ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ (САМО)ПОМОЩЬ ПРИ ОСТРЫХ РЕАКЦИЯХ НА СТРЕСС



*«Каждый обязан помочь и поддержать своего ближнего, если хочет, чтобы ему самому помогли в несчастье»*

*Мартин Лютер,  
нем.реформатор*

## Содержание

<b>Экстренная допсихологическая помощь</b> .....	3
Общие правила.....	4
Недопустимые действия.....	5
<b>Бред и галлюцинации. Помощь пострадавшему</b> .....	6
<b>Очерёдность оказания экстренной психологической помощи</b> .....	7
<b>Истерика. Помощь пострадавшему</b> .....	8
Недопустимые действия. Самопомощь.....	9
<b>Двигательное возбуждение. Помощь пострадавшему</b> .....	10
Недопустимые действия. Самопомощь.....	11
<b>Агрессия. Помощь пострадавшему</b> .....	12
Недопустимые действия. Самопомощь.....	13
<b>Ступор. Помощь пострадавшему</b> .....	14
Недопустимые действия. Самопомощь.....	15
<b>Тревога и страх. Помощь пострадавшему</b> .....	16
Недопустимые действия. Самопомощь.....	17
<b>Апатия. Помощь пострадавшему</b> .....	18
Недопустимые действия. Самопомощь.....	19
<b>Нервная дрожь. Помощь пострадавшему</b> .....	20
Недопустимые действия. Самопомощь.....	21
<b>Плач. Помощь пострадавшему</b> .....	22
Недопустимые действия. Самопомощь.....	23

## Заключение



### Недопустимые действия:

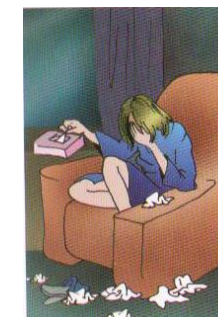
✗ Утешение плачущего словами «возьми себя в руки, не надо плакать, держись и т.д.». Обычно людей очень ранит это «не плачь», которое расшифровывается ими как «скорее перестань чувствовать то, что ты чувствуешь, а то мне некомфортно быть рядом с тобой».



✗ Переключение (отвлечение) внимания пострадавшего на менее эмоционально значимые темы. Например, расспрос о его профессиональной деятельности или фактах его биографии. Конечно, человека можно отвлечь на какое-то время, он перестанет плакать, ответит на вопросы, но вместе с тем лишается возможности выплакаться, получить необходимую поддержку, поговорить о том, что в данную минуту волнует его больше всего, - о своих переживаниях.

### Самопомощь:

➤ Когда человек сдерживает слёзы, эмоциональной разрядки не происходит. Если ситуация затягивается, то психическому и физическому здоровью человека может быть нанесён урон. Не зря говорят: «сошёл с ума от горя». Поэтому не нужно сразу стараться успокоиться, «взять себя в руки». Дайте себе время и возможность выплакаться.



➤ Если Вы чувствуете, что слёзы уже не приносят облегчения и нужно успокоиться, то помогут приёмы: выпить стакан воды, медленно дышать, концентрируясь на выдохе.



➤ Если Вы плачете, то это не свидетельствует о том, что Вы «нытик». Особенно неприемлемыми считаются слёзы мужчины. Не стыдитесь своих слёз, не считайте их проявлением слабости.

## Плач

**Определение:** эмоциональное отреагирование человека в ответ на сильные переживания в виде слёз. При плаче выделяются вещества, обладающие успокаивающим действием, а вместе со слезами из организма выводятся не только вредные химические вещества, но и катехоламины (стимуляторы стресса) – таким образом, слёзы лечат и облегчают страдания.

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



### Помощь пострадавшему:

➤ Это самая адаптивная и желательная реакция человека в стрессовых ситуациях. Поэтому помощь направлена на то, чтобы дать человеку возможность выплакаться, помочь ему проявить свои чувства, выплеснуть негативные переживания, создав для этого безопасную и эмоционально комфортную обстановку.

➤ Не оставляйте пострадавшего одного, окажите ему эмоциональную поддержку, вербально и интонационно выразите своё сочувствие. Физический контакт, если он допустим, также может являться способом поддержки: взять за руку, положить свою руку на плечо или спину, погладить по спине.

➤ Необязательно в этот момент говорить какие-то важные и умные слова, достаточно просто быть рядом, выслушать и говорить с человеком о его переживаниях.

➤ Используйте приёмы «активного слушания»: периодически произносите «угу», «ага», «да», кивайте головой, повторяйте за человеком отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства. Можно предложить человеку медленно и глубоко дышать, выпить воды.



## Экстренная допсихологическая помощь

- это система приёмов, которая позволяет людям, не обладающим профессиональным психологическим образованием, помочь себе и окружающим справиться с острыми стрессовыми реакциями, которые возникают в экстремальных ситуациях.

**Острая стрессовая реакция (ОСР)** - быстро проходящее психоэмоциональное расстройство значительной степени тяжести у людей без психических отклонений в ответ на стресс, исключительный по своей интенсивности (травматический).

Источником такого стресса может быть психическая травма, угроза безопасности или здоровью человека и его близкого окружения (например, дорожно-транспортное происшествие, потеря близких, пожар в жилом доме).

### **При этом наблюдаются следующие особенности:**

- человек может находиться в состоянии психологического шока (оглушённости, «окаменения», отрицания происшедшего);

- наблюдаются острые эмоциональные и двигательные реакции (тревога, страх, отчаяние, гнев, агрессия, истерика, апатия, двигательное возбуждение или ступор, нервная дрожь, плач и т.д.);

- есть чёткая временная связь (несколько минут) между стрессовым событием и появлением симптоматики;

- симптомы проходят быстро (от нескольких минут до 2-3 дней).

*При условии сохранения данной симптоматики более 3 дней либо при возникновении подозрения на наличие у пострадавшего психиатрической симптоматики (бред и галлюцинации) требуется профессиональная психологическая или медицинская помощь.*



## Общие правила экстренной психологической помощи

➤ В первую очередь позаботьтесь о *медицинской помощи*. Убедитесь, что у человека нет физических травм и проблем со здоровьем. При необходимости вызовите скорую помощь. По возможности окажите первую помощь самостоятельно.



Своевременное прибытие и профессиональные, уверенные действия специалистов экстренных служб (пожарных, спасателей, медиков), обладают успокаивающим и поддерживающим воздействием на пострадавших.

➤ При общении с пострадавшим говорите чётким голосом, используя короткие фразы с утвердительной интонацией, избегайте глаголов с частицей «не», так как сознание человека в результате «внутреннего землетрясения» как бы «отключено» и не воспринимает частицы «не».



➤ Дайте понять пострадавшему, что он не один со своей бедой и находится в безопасности. Для установления *контакта* можно использовать лёгкое прикосновение, поглаживание по кисти руки, плечу, спине. Все эти бесхитростные приёмы помогают человеку расслабиться и почувствовать заботу.



➤ *Подбадривайте* пострадавшего, например: «Вы хорошо держитесь, молодец!».

➤ Оградите пострадавшего от случайных зевак и любопытных зрителей.



## Недопустимые действия:



✗ Воздействовать на пострадавшего физически:  
- крепко обнимать, прижимать к себе, фиксировать; в этом случае напряжение может остаться в теле и стать в дальнейшем причиной мышечных болей или привести к развитию психосоматических заболеваний;

- тряхи пострадавшего с целью усиления нервной дрожи и, как следствие, её прекращения. Например, взять пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясти. Такие действия являются потенциально опасными, так как мы не можем знать, были ли у пострадавшего какие-либо травмы (в том числе, о которых не подозревает и он сам, например, повреждение шейных позвонков у пострадавшего в ДТП).

✗ Успокаивать, говорить, чтобы пострадавший взял себя в руки.

✗ Пытаться «отогреть», напоить чаем, накрыть одеялами или тёплой одеждой (человека можно укрыть пледом или напоить горячим чаем, но только для того, чтобы создать ощущение комфорта, безопасности, то есть в большей степени как проявление заботы о нём).

## Самопомощь:

✓ Усилить дрожь. Тело сбрасывает лишнее напряжение — помогите ему. Допустимым способом в этом случае будет мягкое «покачивание» для снятия излишнего напряжения (например, в кресле-качалке).

✓ Не старайтесь прекратить это состояние, не пытайтесь силой удержать трясущиеся мышцы — так Вы достигнете обратного результата.

✓ Попробуйте не обращать на дрожь внимания, через некоторое время она прекратится сама собой.

## Нервная дрожь

**Определение:** частое судорожное сокращение мышц, неконтролируемая нервная мышечная дрожь, посредством чего тело «сбрасывает» напряжение при утомлении, стрессе, тревожных состояниях, возбуждении.

**Признаки:** дрожь начинается внезапно сразу после инцидента или спустя какое-то время, сильное дрожание всего тела или отдельных его частей (человек не может удержать в руках мелкие предметы, прикурить сигарету).



### Помощь пострадавшему:

- Необходимо объяснить пострадавшему причины и особенности его состояния, а также естественность такой реакции.
- Помощь должна быть направлена не на «борьбу» с реакцией нервной дрожи (это всего лишь симптом), а на нормализацию актуального психического состояния.
- Допустимым способом оказания помощи в этом случае будет мягкое «покачивание» пострадавшего (вспомните, как укачивают, «убаюкивают» ребенка, тем самым снимая излишнее напряжение).
- Для того чтобы помочь пострадавшему быстрее снять мышечное напряжение, необходимо усилить дрожь. Попросите пострадавшего максимально напрячь ту часть тела, которая дрожит на 10 – 15 секунд, а затем, резко расслабиться. Например, если у пострадавшего трясутся руки, попросите его сжать руки в кулаки так, чтобы костяшки пальцев начали белеть, когда вы увидите, что он смог это сделать, попросите его оставаться в этом напряжении пока вы не дадите команду разжать руки.
- После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть.



## Недопустимые действия:

### ❌ *Подумайте о собственной безопасности.*

Не пытайтесь помочь человеку, если не уверены в собственной физической безопасности. Переживая горе, человек часто не понимает, что делает, и поэтому может быть опасен.



### ❌ *Не теряйте самообладание.*

Поведение пострадавшего не должно Вас пугать, раздражать или удивлять. Его состояние, поступки, эмоции — это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства.



### ❌ *«Не навреди».*

Основной принцип оказания помощи в психологии такой же, как в медицине. Поэтому, если Вы не уверены в своих силах и в правильности того, что собираетесь делать — обратитесь к профильным специалистам.



### ❌ *Реально оценивайте свои возможности.*

Если вы чувствуете, что не готовы оказать человеку психологическую помощь, Вам страшно, неприятно разговаривать с человеком, не делайте этого. Знайте, это нормальная реакция и вы имеете на неё право. Человек всегда чувствует неискренность по позе, жестам, интонациям, и попытка помочь через силу будет неэффективной. Найдите того, кто может это сделать.



## Бред и галлюцинации

Стрессовая ситуация вызывает у человека мощный стресс, приводит к сильному нервному напряжению и может обострить уже имеющееся психическое заболевание.

### Определение:

Бред - ложные идеи, суждения, не соответствующие действительности, полностью овладевающие сознанием человека, в их ошибочности невозможно разубедить.



Галлюцинации - расстройства восприятия в виде ощущений и образов, произвольно возникающих без реального раздражителя (объекта) и приобретающих для человека характер объективной реальности.

Признаки: человек слышит голоса, видит людей, чувствует запахи и прочее, которых нет на самом деле.

### Помощь пострадавшему:

➤ Важно осознавать границы своих возможностей (профессиональной компетенции) и вовремя передать пострадавшего для оказания ему специализированной медицинской помощи. Обратитесь к медицинским работникам, вызовите бригаду скорой помощи.

➤ До прибытия медиков следите за тем, чтобы пострадавший не навредил себе и окружающим. Уберите от него предметы, представляющие потенциальную опасность.

➤ Изолируйте пострадавшего от других людей, но не оставляйте его одного.

➤ Говорите спокойным голосом. Соглашайтесь с человеком, общайтесь в рамках картины его мира, не пытайтесь переубедить. Помните, что в такой ситуации это невозможно.

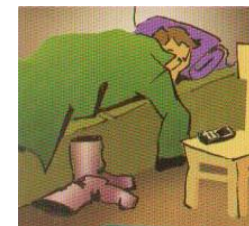


## Недопустимые действия:

✗ Пытаться побудить пострадавшего к каким-либо активным действиям, обращаясь к его чувству долга, ответственности и совести, вместо предоставления ему возможности отдыха.

### Самопомощь:

✓ Дайте себе возможность отдохнуть. Снимите обувь, поместите ноги в тепло. Примите удобную позу, постарайтесь расслабиться. Отдохните столько, сколько потребуется, или дайте себе короткий отдых, расслабьтесь хотя бы на несколько минут.



✓ Помассируйте мочки ушей и пальцы рук — это места, где находится большое количество биологически активных точек. Это поможет Вам немного взбодриться.



✓ Не злоупотребляйте напитками, содержащими кофеин (кофе, крепкий чай), это может только усугубить Ваше состояние. Выпейте чашку некрепкого сладкого чая.



✓ Сделайте несколько физических упражнений, но не в быстром темпе.

✓ После этого приступайте к выполнению необходимых дел. Выполняйте работу в среднем темпе, старайтесь сохранять силы. Например, если Вам нужно дойти до какого-то места, не бегите — передвигайтесь шагом. Не беритесь за несколько дел сразу, в таком состоянии внимание рассеяно и сконцентрироваться на нескольких делах трудно.



## Апатия

Определение: усталость, безразличие, безучастность, отрешённое и равнодушное отношение человека к происходящему вокруг, отсутствие стремления к какой-либо деятельности.

Признаки: упадок сил, опустошённость, отсутствие внешних эмоциональных проявлений, речь медленная, с большими паузами, в поведении вялость, заторможенность и пассивность.



### Помощь пострадавшему:

➤ Установите контакт с пострадавшим. Вопросы должны быть простыми, фразы понятными и короткими: «Как вас зовут?», «Как вы себя чувствуете?», «Хотите есть?». В разговоре подстраивайтесь под его сниженный темп и громкость речи человека, но Ваша речь должна быть чуть энергичнее, громче и чётче.



➤ Позаботьтесь о жизненных потребностях человека (он может сидеть без движения часами, не заботясь ни о еде, ни об отдыхе, ни о безопасности).



➤ Проводите пострадавшего в спокойное место, где есть возможность отдохнуть (присесть, прилечь), помогите удобно устроиться. Желательно не оставлять пострадавшего одного.

➤ Если нет возможности отдохнуть, то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность (прогуляться, выпить чаю, помочь окружающим людям, нуждающимся в помощи).



## Очередность оказания экстренной психологической помощи

### 1. истерика, двигательное возбуждение, агрессия -----▶

В первую очередь помощь оказывается при этих реакциях, так как именно они могут нанести вред как самому пострадавшему, так и другим людям - эмоциональное заражение и превратиться в массовую реакцию;



2. ступор -----▶ следующей в порядке оказания помощи следует эта реакция, так как данная реакция опасна для жизни и здоровья самого пострадавшего;



3. страх -----▶ далее следует обратить внимание на пострадавших, находящихся в состоянии страха. Эта реакция опасна вероятностью перехода в панику, которая также заразительна для других людей;



4. апатия -----▶ реакция апатии опасна тем, что у человека частично утрачена способность обеспечивать собственные жизненно важные потребности;

5. нервная дрожь -----▶ естественная реакция нервной системы, однако часто мешает человеку в совершении тех или иных действий, а в случае неоказания должной помощи, есть вероятность возникновения психосоматических заболеваний;

6. плач-----▶ данная реакция является самой адаптивной и полезной, так как способствует снижению интенсивности переживаний и выходу негативных эмоций.



## Истерика

Определение: бурная эмоциональная реакция с резким психомоторным возбуждением, бушеванием и криками.

Признаки: сознание сохранено, но почти невозможен контакт; яркое проявление эмоций; чрезмерное возбуждение; множество движений, театральные позы; речь эмоционально насыщенная, быстрая; крики, рыдания.

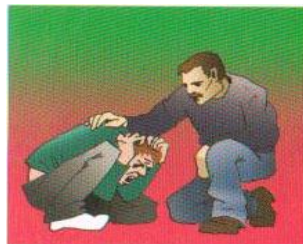


### Помощь пострадавшему:

➤ Изолируйте пострадавшего от людей и создайте спокойную обстановку; если это невозможно, постарайтесь «замкнуть внимание пострадавшего на себе», стать для него единственным собеседником.



➤ Минимизируйте свою вербальную активность, пассивно слушайте.



➤ Установите визуальный контакт: найдите такое положение, чтобы находиться перед пострадавшим (лицом к лицу).

➤ Когда взгляд пострадавшего сконцентрировался на Вас и Вы понимаете, что он Вас видит, добейтесь аудиального контакта («Слушайте меня»).

➤ Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном в побудительном наклонении, обращаясь по имени («Смотрите на меня»).



➤ Сделайте акцент на том, что Вы сделаете всё, для того чтобы помочь человеку (опишите шаги, которые Вы собираетесь предпринять).

➤ Предложите выполнить успокаивающие дыхательные упражнения или отвлечься от эмоций на простое мыслительное действие.

➤ Положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он ощутил Ваш спокойный пульс. Это будет для него сигналом: «Я сейчас рядом, вы не один!». Дышите глубоко и ровно. Побуждайте пострадавшего дышать в одном с вами ритме.

➤ Если пострадавший говорит, слушайте его, проявляйте заинтересованность, понимание, сочувствие.



### Недопустимые действия:

✗ Не оставляйте пострадавшего одного, страх тяжело переносить в одиночестве. Узнайте, есть ли кто-нибудь рядом, кто мог бы в дальнейшем поддержать пострадавшего.

✗ Будьте откровенны. Не скрывайте от человека правду о ситуации или плохие новости.

### Самопомощь:

✓ Сформулируйте про себя, а потом проговорить вслух, что вызывает страх. Если есть возможность, поделитесь своими переживаниями с окружающими людьми.

✓ Выполнение дыхательных упражнений. Дышите неглубоко и медленно — вдыхайте через рот, а выдыхайте через нос. Например: сделайте глубокий вдох, задержите дыхание на 1—2 секунды, выдохните. Повторите упражнение 2 раза. Потом сделайте 2 нормальных (неглубоких) медленных вдоха-выдоха. Чередуйте глубокое и нормальное дыхание до тех пор, пока не почувствуете себя лучше.

✓ Выполнение активных движений, физических упражнений. Особенно полезны упражнения на растяжку мышц.

✓ Выполнение сложных умственных операций. Например: поочередно в уме отнимать от 100 то 6, то 7, перемножать двузначные числа, посчитать, на какое число приходился второй понедельник прошлого месяца.





## Тревога и страх

### Определение:

**Тревога** - ощущение неопределенности, ожидание негативных событий, трудноопределимые предчувствия.

**Страх** - эмоциональное состояние, обусловленное реальной или воображаемой опасностью. Страх отличается от тревоги тем, что, когда человек испытывает страх, он боится чего-то конкретного (поездок в метро, болезни ребёнка), а когда тревожится, то не знает, чего боится. Страх мобилизует организм для избегающего поведения, убегания, обеспечивает самосохранение индивида и становится непродуктивным лишь при наиболее интенсивных и длительных проявлениях. Панический страх, ужас может вызвать оцепенение, агрессивное поведение.

**Признаки:** учащённое или прерывистое дыхание, дрожание голоса, возбуждённое или подавленное состояние, сам человек отмечает у себя сильное сердцебиение, тремор рук и дрожь в ногах, напряжение мышц (особенно лицевых).

### Помощь пострадавшему:

- Создайте атмосферу безопасности, комфорта и доверия (обращайтесь по имени, используйте приёмы активного слушания, подстройку по дыханию).
- Начинать диалог целесообразно с вопросов закрытого типа, требующих простых ответов, а затем переходить на открытые вопросы, требующие развёрнутых ответов.
- Постарайтесь «разговорить» человека и понять, что именно его тревожит. Это поможет осознать источник тревоги и превратить её в страх, а со страхом справиться проще.
- Если тревога связана с дефицитом информации о происходящих событиях, проанализируйте, какая информация необходима, когда и где ее можно получить, составить план действий.
- Скажите ему, что страх в такой ситуации - это нормально.

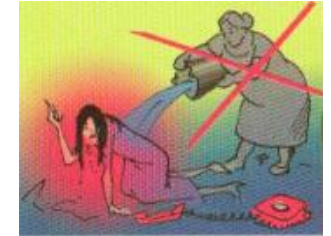


- Дальше можно дать указания совершить простое, необходимое для вас действие («Выпейте воды», «Дышите глубже», «Сядьте», «Умойтесь»).
- После истерики наступает упадок сил. В этом случае необходимо дать возможность пострадавшему отдохнуть.
- Помните, что не следует идти на поводу у пострадавшего.



### Недопустимые действия:

- ✗ Не совершайте неожиданных действий (например, плеснуть пострадавшему в лицо воды, дать пощёчину или с громким звуком уронить что-нибудь на пол).
- ✗ Избегайте шаблонных фраз: «успокойтесь», «возьмите себя в руки», «так нельзя».



### Самопомощь:

Истерика — это состояние, когда очень трудно чем-то помочь самому себе, потому что в этот момент человек находится в крайне взвинченном эмоциональном состоянии и плохо понимает, что происходит с ним и вокруг него. Если у человека возникает мысль о том, что следует прекратить истерику, это уже первый шаг на пути ее прекращения.

В этом случае можно предпринять следующие действия:

- ✓ Уйти от «зрителей», свидетелей происходящего, остаться одному.
- ✓ Умыться ледяной водой — это поможет прийти в себя.
- ✓ Сделать дыхательные упражнения: вдох, задержка дыхания на 1—2 секунды, медленный выдох через нос, задержка дыхания на 1—2 секунды, медленный вдох и т.д. — до того момента, пока не удастся успокоиться.



## **Двигательное возбуждение**

**Определение:** реактивное психогенное возбуждение, характеризуется внезапно наступившим хаотическим, бессмысленным двигательным возбуждением и сопровождается обычно состоянием помрачённого сознания с последующей амнезией (потерей памяти).

**Признаки:** резкие и непрогнозируемые движения; бесцельные и бессмысленные действия; ненормально громкая речь; часто отсутствует реакция на окружающих, человек мечется, совершает массу ненужных движений, бесцельно размахивает руками, кричит, просит о помощи, внезапно бросается куда-то бежать без всякой цели, не замечая подчас при этом реальных путей к спасению.

### **Помощь пострадавшему:**

Если пострадавший, находясь в состоянии двигательного возбуждения, куда-то стремительно уходит, нужно предпринять попытку это предотвратить:

- Догнать пострадавшего, пройти какое-то время рядом с ним.
- Убедиться, что его движение действительно является следствием описываемого состояния.
- Попытаться установить контакт, назвать по имени, окликнуть. В случае отсутствия адекватной реакции постараться остановить или мягко, но настойчиво развернуть в нужном направлении. Лучше, если рядом с вами будет находиться помощник.
- Попробовать удержать человека с помощью приёма «захват», находясь сзади. Просуньте свои руки подмышку пострадавшему, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя. Пострадавший может быть гораздо крупнее вас и сильнее физически, в этом случае использовать рекомендуемый прием «захват» будет просто невозможно.



## **Помощь пострадавшему:**

- Если не оказать помощь, и пострадавший пробудет в таком состоянии достаточно долго, это приведёт к его физическому истощению. Опасность заключается в том, что происходит замедление жизненно-важных процессов (дыхания, сердцебиения), вплоть до летального исхода. Поэтому необходимо добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения. При этом важно помнить о том, что данная реакция на выходе может переходить в другую острую реакцию, к этому необходимо быть готовым.
- Настойчиво попытаться установить контакт с пострадавшим: несколько раз окликнуть его по имени (слуховой), прикоснуться (тактильный), пытаясь привлечь его внимание, поймать взгляд (визуальный).
- При полном отсутствии реакций на внешние раздражители, необходимо позаботиться о безопасности пострадавшего до прибытия медиков, так как он сам не способен оценивать окружающую обстановку (например, переместить пострадавшего из опасной зоны, при холоде позаботиться о согревании, при жаре обеспечить тень).



### **Недопустимые действия:**

- ✗ попытка вывести пострадавшего из этого состояния такими способами, как: сообщением ему какой-либо эмоционально значимой информации, в том числе и резко негативной, в целях «возвращения» пострадавшего к действительности (даже если эти действия дадут положительный эффект, они идут вразрез с этическими нормами);
- ✗ попытка физического воздействия на пострадавшего, причинения ему боли или стимуляции биологически активных точек (без соответствующего уровня подготовки и опыта эти действия выходят за границы компетенции и могут привести к ухудшению состояния).



## Ступор

Определение: состояние обездвиженности, оцепенения с отсутствием или снижением реакции на внешние раздражители. Человек как бы «оцепенел от горя» или «от ужаса остолбенел». Несмотря на смертельную опасность, он не трогается с места, не может сделать ни одного шага, ни одного движения, не в силах произнести ни одного слова.



*Ступор* – одна из самых сильных защитных реакций организма. Она наступает после сильнейших нервных потрясений (взрыв, нападение, жестокое насилие), когда человек затратил на выживание столько энергии, что сил на контакт с окружающим миром уже нет. Существует гипотеза, что ступор может наступить, если нагрузка на психику настолько колоссальна по силе воздействия, что организм израсходовал все жизненные ресурсы; либо сила воздействия травмирующего фактора значительно превышает адаптивные возможности индивида.

При шоковой реакции страдает эмоциональная сфера, наступает так называемый «эмоциональный паралич», когда все чувства на какой-то момент как бы атрофируются, человек становится безучастным и никак эмоционально не реагирует на происходящее вокруг. В то же время мыслительные способности почти полностью сохраняются, человек все видит, все замечает, за всем наблюдает как бы со стороны.

Длится ступор от нескольких минут до нескольких часов и часто переходит в другой тип психогенной реакции, обычно в депрессию. После выхода из ступора человек может не помнить всего происшедшего.

Признаки: резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи; отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, прикосновение, боль); «застывание» в определённой позе; оцепенение, состояние полной неподвижности; возможно напряжение отдельных групп мышц; часто ограниченные координированные движения глаз.

- Изолировать пострадавшего от окружающих.
- Говорить с пострадавшим необходимо спокойным голосом, не вступать в споры, в разговоре избегать фраз с частицей «не»: «Тебе хочется что-то сделать, чтобы это прекратилось?», «Ты хочешь убежать, спрятаться от происходящего?».
- Помните, что пострадавший может причинить вред себе и другим.



### Недопустимые действия:

- ✗ Не нужно использовать грубые, резкие приёмы для того, чтобы остановить человека - двигательное возбуждение может смениться агрессивным поведением, направленным на Вас.

### Самопомощь:

- Если двигательное возбуждение возникает у Вас, то:
- ✓ попробуйте направить активность на какое-нибудь дело. Можно сделать упражнения, пробежаться, прогуляться на свежем воздухе. Вам помогут любые активные действия;
  - ✓ попытайтесь снять лишнее напряжение. Сосредоточьтесь на своем дыхании, дышите ровно и медленно. Представьте, как вместе с воздухом Вы выдыхаете напряжение. Поместите в тепло ноги и руки, можно активно растереть их до появления ощущения тепла. Положите руку себе на запястье, почувствуйте свой пульс, попробуйте сосредоточиться на работе своего сердца, представить, как оно размеренно бьется. Современная медицина утверждает, что звук биения сердца позволяет почувствовать себя спокойно и защищенно. Если возможно, включите спокойную музыку, которая вам нравится.



## Агрессия

**Определение:** активная разрушительная реакция, приносящая физический, моральный ущерб людям или вызывающая у них дискомфорт.

**Признаки:** раздражение, недовольство, гнев; словесные оскорбления, брань, обвинения и угрозы, повышенная двигательная активность, буйство, резкие движения, нанесение ударов по окружающим предметам.

### Помощь пострадавшему:

➤ Постарайтесь найти такое положение по отношению к агрессивному человеку, чтобы не оказаться с ним в позиции конфронтации, «лицом к лицу». Лучше встать рядом, так, чтобы смотреть в одну сторону («мы вместе»).

➤ Разговаривайте с человеком спокойно и благожелательно, постепенно снижая темп и громкость своей речи.

➤ Обращайтесь к пострадавшему по имени, задайте вопросы, которые помогут ему сформулировать требования к ситуации: «Как вы считаете, что будет лучше сделать: это или вот это?»

➤ Для установления контакта необходимо найти «точку согласия» с пострадавшим, при этом не следует соглашаться с содержанием его речи, но надо признать право человека на чувства, которые он испытывает по отношению к ситуации (гнев, раздражение, отчаяние). Можно сказать: «Ты ужасно злишься, тебе хочется всё разнести вдребезги. Давай вместе попытаемся найти выход из этой ситуации». Поддержка, понимание и участие являются «ключом» к диалогу.

➤ Агрессия может быть погашена страхом наказания, если у человека нет выгоды от агрессивного поведения, а наказание является для него актуальным и реальным.



➤ Специфика данного состояния в том, что человек не имеет конструктивных (социально-приемлемых) путей «выплеска» переполняющей его энергии, и она «выходит» через агрессию.

Можно предложить следующие варианты:

- дать возможность человеку выговориться и «выпустить пар»;
- привлечь к полезной деятельности для повышения собственной значимости и возвращения контроля над ситуацией;
- поручить работу, связанную с высокой физической нагрузкой.



### Недопустимые действия:

❌ Не нужно вступать в спор, переубеждать и доказывать что-либо, даже если считаете, что человек не прав.

❌ Не стыдите и не вешайте ярлык «злой». Не обвиняйте пострадавшего, а высказывайтесь только по поводу его чувств и действий «здесь и сейчас». Иначе агрессивное поведение будет направлено на Вас.

❌ Неуверенность в своих силах или отсутствие «внутренней готовности» помогать человеку, чье поведение является потенциально опасным, могут только ухудшить состояние пострадавшего и усложнить ситуацию.



### Самопомощь:

Если вы испытываете гнев, необходимо дать ему выход таким образом, чтобы это не шло во вред Вам и окружающим.

✓ Громко топните ногой (стукните рукой) и с чувством повторите: «Я злюсь», «Я взбешён» и т.д. Можно повторить несколько раз, пока не почувствуете облегчение.

✓ Постарайтесь высказать свои чувства другому человеку.

✓ Дайте себе физическую нагрузку, почувствуйте, сколько физической энергии вы затрачиваете, когда злитесь.

