

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И  
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**

**Ю.С. МИГУНОВА**

**С.В. КОРОЛЕВА**

## **ПСИХОЛОГИЯ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ**

**Учебное пособие**



Иваново 2020

**Мигунова Ю.С., Королева С.В.**

Психология экстремальных ситуаций: учебное пособие. – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2020. – 157 с.

Учебное пособие «Психология экстремальных ситуаций» предназначено для оказания помощи при подготовке обучающихся ФГБОУ ВО Ивановской пожарно-спасательной академии по дисциплине «Психология экстремальных ситуаций» и посвящено рассмотрению основополагающих вопросов психологии как науки и специфических аспектов психологии, касающихся поведению людей в экстремальных ситуациях, здоровью специалистов экстремального профиля и специфики взаимодействия в подразделениях ФПС МЧС России в процессе реализации повседневных служебных обязанностей. Впервые в пособии рассматриваются фундаментальные вопросы психологии экстремальных ситуаций с точки зрения специалиста пожарно-технического профиля, позволяя сформировать умения и навыки совместной работы, решения профессиональных задач на основе продуктивных коммуникаций и грамотного взаимодействия с различными контингентами, вовлеченных в профессиональные ситуации, в том числе в период необходимости быстрого реагирования на них. Предлагаемое пособие содержит общие вопросы дисциплины, включая базовые темы и понятия психологической науки.

Учебное пособие разработано в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 20.02.04 Пожарная безопасность. Предназначено для обучающихся очной формы обучения ФГБОУ ВО Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

*Издается по решению Редакционно-издательского совета  
Ивановской пожарно-спасательной академии  
(Протокол № 3 от 27.05.2020 г.)*

*Рецензенты:*

**Назаров В.И.** – профессор кафедры психологии ФГБОУ ВО Ивановского государственного университета, доктор психологических наук, профессор;

**Строкова М.А.** – начальник отделения психологического обеспечения отдела воспитательной работы ФГБОУ ВО Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

© ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия  
ГПС МЧС России, 2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ПСИХОЛОГИИ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ.....	6
ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ.....	7
1.1. Предмет изучения психологии .....	7
1.2. Основные формы проявления психики.....	14
1.3. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций.....	27
1.4. Психологическое сопровождение профессиональной деятельности..	32
Контрольные вопросы по главе 1.....	37
ГЛАВА 2. СТРЕСС И ПОСТТРАВМАТИЧЕСКОЕ СТРЕССОВОЕ РАССТРОЙСТВО .....	38
2.1. Общие понятия концепции стресса.....	38
2.2. Специфика стресса в работе спасателя и пожарного.....	46
2.3. Стратегии поведения при стрессе: психологические защиты и копинг-стратегии .....	52
2.4. Посттравматическое стрессовое расстройство .....	63
Контрольные вопросы по главе 2.....	70
ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ .....	71
3.1. Психическое реагирование в чрезвычайных ситуациях .....	71
3.2. Особенности общения с пострадавшими .....	75
3.3. Острые стрессовые реакции. Оказание психологической поддержки при острых стрессовых реакциях .....	88
Контрольные вопросы по главе 3.....	99
ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППОВОГО ПОВЕДЕНИЯ .....	100
4.1. Социально-психологические явления.....	100
4.2. Поведение людей в экстремальной ситуации .....	103
4.3. Психология толпы.....	105
4.4. Правила взаимодействия с толпой.....	110
Контрольные вопросы по главе 4.....	113
ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.....	114
5.1. Основные понятия конфликтологии.....	114
5.2. Особенности поведения в конфликтной ситуации.....	123
5.3. Коллектив. Социально-психологический климат коллектива.....	131
Контрольные вопросы по главе 5.....	134
ГЛАВА 6. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПСИХИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ.....	135
6.1. Эмоциональное выгорание.....	135
6.2. Понятие психологической устойчивости.....	138
6.3. Сущность и методы саморегуляции.....	141
Контрольные вопросы по главе 6.....	149

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	151
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	152

## ВВЕДЕНИЕ

Данное пособие разработано для обучающихся по специальности 20.02.04 «Пожарная безопасность», квалификации базовой подготовки «Техник» в помощь изучения дисциплины «Психология экстремальных ситуаций». Впервые в данном пособии рассматриваются фундаментальные вопросы психологии экстремальных ситуаций с точки зрения специалиста пожарно-технического профиля, позволяя сформировать умения и навыки совместной работы, решения профессиональных задач на основе продуктивных коммуникаций и грамотного взаимодействия с различными контингентами, вовлеченных в профессиональные ситуации, в том числе в период необходимости быстрого реагирования на них. Данное учебное пособие отвечает требованиям изучения дисциплины и разработано с целью помощи при подготовке к учебным занятиям и для самостоятельной работы обучающихся в процессе изучения данного предмета.

Дисциплина «Психология экстремальных ситуаций» входит в состав общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла обязательной части учебных циклов программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 20.02.04 Пожарная безопасность. Цель изучения дисциплины состоит в овладении обучающимися психологической составляющей профессиональной деятельности в экстремальной ситуации, в том числе формировании и развитии профессионально важных качеств.

Изучение психических механизмов реагирования пострадавших на ЧС позволяют прогнозировать поведение людей в ЧС, стабилизировать состояние человека, оказавшегося в чрезвычайной ситуации, и снижать риск появления отсроченных неблагоприятных последствий. Также данные знания в психологической области дают возможность специалистам эффективно взаимодействовать с пострадавшими, защищая от возможного негативного (и даже травматического) опыта при контакте с ними. Дисциплина «Психология экстремальных ситуаций» включает тематические блоки, направленные как на формирование фундаментальных знаний о психике и формах реагирования на стресс, так и «профессиональные блоки», ориентированные на формирование умений и навыков использования полученных знаний в профессиональной деятельности. Все это дает возможность обучающемуся провести анализ опасных факторов, воздействующих на него в процессе профессиональной деятельности, предупредить их, выбрать направление профилактики профессионального выгорания и обратить внимание на возможность применения методов саморегуляции для сохранения профессионального и психического здоровья на основе собственных фундаментальных знаний.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ПСИХОЛОГИИ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

**Копинг-стратегия /копинг-поведение / совладающее поведение** – это осознанная стратегия действий, направленная на лучшую адаптацию человека к требованиям ситуации и помогающая преобразовать ее в соответствие со своими намерениями, либо выдержать, вытерпеть те обстоятельства, изменить которые человек не может

**Острая реакция на стресс** (по МКБ-10) – это быстро проходящее расстройство значительной степени тяжести, которое развивается у лиц без видимого психического расстройства в ответ на психологический или физический стресс, исключительный по своей интенсивности.

**Паника** — это состояние, характеризующееся внезапным страхом, подавляющим рациональное восприятие действительности и проявляющееся в импульсивных действиях.

**Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)** – это специфическая, отсроченная во времени, форма нарушения психики, вызванная однократным или повторяющимся воздействием стрессового фактора, несоответствующего жизненному опыту личности, или субъективно воспринимаемого им как непреодолимая ситуация, и вызывающий, как правило, сильные эмоции.

**Психика** - системное свойство мозга, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении субъектом не отчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности.

**Психологическая защита** - это специальная система стабилизации личности, направленная на ограждение сознания от неприятных, травмирующих переживаний.

**Психологическая поддержка** – это целостная система краткосрочных мероприятий, направленная на оказание помощи одному человеку, группе людей или большому числу пострадавших после чрезвычайного события.

**Психологическая устойчивость** – это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики.

**Сознание человека** – это высшая форма психики, главный этап ее развития и продукт общественно-исторического развития.

**Стресс** - это неспецифическая реакция организма на физическое или психологическое воздействие, нарушающее его гомеостаз.

**Стрессор** — фактор, вызывающий состояние стресса.

**Толпа** – это скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, с отсутствием строгой организованности, но взаимно связанных схожим эмоциональным состоянием и общим объектом внимания.

**Экстремальная ситуация** - (от лат. *extremus* — крайний, критический) — внезапно возникшая ситуация, угрожающая или субъективно определяющаяся человеком как угрожающая жизни, здоровью, личностной целостности, благополучию.

# ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

## 1. 1. Предмет изучения психологии

Каждая конкретная наука отличается от других наук особенностями своего предмета. Так, геология отличается от геодезии тем, что, имея предметом исследования Землю, первая из них изучает состав, строение и историю Земли, а вторая - размеры ее и форму. Выяснение специфических особенностей явлений, изучаемых психологией, представляет значительно большую трудность. Понимание этих явлений во многом зависит от мировоззрения, которого придерживаются люди, сталкивающиеся с необходимостью постигнуть психологическую науку.

Трудность состоит прежде всего в том, что явления, изучаемые психологией, издавна выделялись человеческим умом и отграничивались от других проявлений жизни как особые явления. В самом деле, совершенно очевидно, что мое восприятие записной книжки - это нечто совершенно особое и отличное от самой записной книжки, реального предмета, который лежит передо мной на столе; мое желание пойти на лыжах - это нечто иное по сравнению с реальным лыжным походом; мое воспоминание о сдаче экзамена - это нечто отличающееся от того, что реально происходило во время сдачи этого экзамена, и т. п. Так сложились представления о различных явлениях внутреннего мира человека, которые стали именовать психическими (психическими функциями). Их особый характер определялся в принадлежности к внутреннему (субъективному) миру человека, отличающемуся от того, что человека окружает. Их относили к области душевной жизни, противопоставляемой реальным событиям и фактам. Сам термин «психическое» происходит от греческого слова «псюхе», что значит «душа».

Что же является предметом научного изучения в психологии? Это прежде всего конкретные факты психической жизни, характеризующиеся качественно и количественно. Так, исследуя процесс восприятия человеком окружающих его предметов, психология установила существенно важный факт: образ предмета сохраняет относительное постоянство и при изменяющихся условиях восприятия. Например, страница, на которой напечатаны эти строки, будет восприниматься как белая и на ярком солнечном свете, и в полутьме, и при электрическом освещении, хотя физическая характеристика лучей, отбрасываемых бумагой при столь различной освещенности, будет весьма различной. В данном случае перед нами качественная характеристика психологического факта. Примером количественной характеристики психологического факта может послужить величина времени реакции данного человека на воздействующий раздражитель (если испытуемому предлагают в ответ на вспышку лампочки нажать на кнопку как можно скорее, то у одного скорость реакции может быть 200 миллисекунд, а у другого 150, т. е. значительно более быстрая). Индивидуальные различия скорости реакции, наблюдаемые в эксперименте, являются психологическими фактами, устанавливаемыми в научном исследовании. Они позволяют количественно характеризовать некоторые особенности психики различных испытуе-

МЫХ.

### **Основные этапы становления психологии как науки:**

1. Психология как наука о душе (душа / учение).

Аристотель (IV до н.э.) – автор первого научного трактата «О душе». Именно душа являлась обоснованием всего того, что происходило с человеком.

Платон объяснял свободу души как возможности выбора пути, который приводит к высшему (телесному) миру.

Акмелеон, исходя из опыта врачевания, утверждал, что главный внутренний орган – мозг.

2. Психология как наука о сознании.

Возникает в XVII веке в связи с развитием естественных наук. В это время человек признается как естественное природное существо со своими индивидуальными особенностями, способностью думать, чувствовать, желать.

3. Психология как наука о поведении.

Конец XIX века – время развития производства. В связи с этим возрастают требования к человеку – работнику, его личностным особенностям, уровню развития и образования, качеству его деятельности.

Впервые психические процессы рассматриваются как отличные от физиологических и зависящие от нервной системы.

1879 г. – начало развития психологии как экспериментальной науки. Вильгельм Вундт основал в г. Лейпциге первую в мире лабораторию экспериментальной психологии.

1885 г. – В.М. Бехтерев после стажировки в г. Лейпциге основал пробную лабораторию в Казани, затем в 1908 г. – Психоневрологический институт (Санкт-Петербург) – первый в мире центр по комплексному изучению человека.

Все сказанное позволяет конкретизировать определение **предмета психологии.**

**Психология - наука о фактах, закономерностях и механизмах психики как складывающегося в мозгу образа действительности, на основе и при помощи которого осуществляется управление поведением и деятельностью, имеющей у человека личностный (субъективный) характер.**

Понятие «психология» может пониматься как в научном смысле, так и в житейском. В первом случае оно используется для обозначения соответствующей научной дисциплины, во втором — для описания поведения или психических особенностей отдельного человека и группы лиц. Поэтому в той или иной степени каждый человек имеет представление о «психологии» задолго до ее осознанного и целенаправленного изучения.

Ребенок уже в раннем детстве говорит «я хочу», «я думаю», «я чувствую», что свидетельствует о том, что он уже начинает исследовать свой внутренний мир. На протяжении всей жизни каждый человек, осознанно или неосознанно, изучает себя и свои возможности. Следует отметить, что познание своего внутреннего мира, своих особенностей очень важно. Уровень его познания во многом определяет то, насколько человек может понять других людей, насколько успешно может построить с ними взаимоотношения.



Современная наука насчитывает огромное количество отраслей психологии, например, психология труда, педагогическая психология, спортивная психология, космическая психология, судебная психология, детская психология, социальная психология, патопсихология, зоопсихология, медицинская психология и многие другие. Одной из отраслей психологии является психология экстремальных ситуаций.

**Психология экстремальных ситуаций** — направление психологической науки, изучающее общие психологические закономерности жизни и деятельности человека в непривычных условиях существования: во время авиационного и космического полетов, подводного плавания, пребывания в труднодоступных районах Земного шара (Арктика, Антарктика, высокогорье, пустыня), в подземелье, во время нахождения в зоне ЧС и работы в экстремальных ситуациях, требующих немедленного реагирования.

**Предмет психологии экстремальных ситуаций** — психика, определенным образом реагирующая на воздействие экстремальных факторов, механизмы воздействия экстремальных факторов на человека, процесс переживания этого воздействия, возможные последствия и способы его коррекции. Экстремальные условия характеризуются измененной афферентацией (специфическое реагирование организма при резко измененных условиях существования), измененной информационной структурой, социально-психологическими ограничениями и наличием фактора риска.

**Объектом психологии экстремальных ситуаций** являются люди, вовлеченные в экстремальные ситуации (военнослужащие, спасатели и члены их семей; пострадавшие, их родные и близкие, свидетели чрезвычайного происшествия).

Основная задача психологии экстремальных ситуаций как науки - совершенствование психологического отбора и психологической подготовки специалистов экстремального профиля для работы в условиях повышенного риска, а также разработка мероприятий, способствующих профилактики и защиты от травмирующего воздействия психогенных факторов.

### **Мозг и психика**

Психика является важнейшим регулятором поведения пожарного в служебной и боевой деятельности, так как она выполняет роль отражения реального мира. Успешная реализация профессиональных обязанностей в первую очередь зависит от способности пожарного правильно понять и оценить обстановку.

Психика отечественной психологической наукой рассматривается как продукт развития живой материи, порождаемый ею, и выполняет функцию ориентирования в свойствах предметной среды и управлении поведением.

Становление и развитие научных взглядов на сущность психики связаны с решением основного вопроса философии - вопроса о соотношении материи и сознания. Именно по этому вопросу с древних времен велись споры, и возникло два диаметрально противоположных философских направления: идеалистическое и материалистическое.

Представители идеалистической философии рассматривали психику как нечто первичное, существующее самостоятельно, независимо от материи.

Материалистическое понимание психики выражается в том, что психика рассматривается как явление вторичное, производное от материи, а материя - как носитель психики первична.

**Что же такое психика?** Она является продуктом работы головного мозга человека. Психика составляет духовный мир личности пожарного. Духовный мир находит внешнее выражение в поступках пожарного, в содержании высказываемых мыслей, в его жестах, мимике или же выступает только внутренне, как движение мыслей, переживания, намерения и др.

В основе теории отражения лежит положение о том, **что, во-первых, психика есть свойство высокоорганизованной материи (мозга), его специфическая функция; во-вторых, то, что эта функция носит характер отражения; в-третьих, правильность отражения проверяется практикой.**

Психическое отражение активно и характеризуется рядом особенностей:

- а) оно дает возможность правильно отражать обстановку на пожаре;
- б) актуализируется в деятельности;
- в) совершенствуется в процессе обучения;
- г) преломляется через индивидуальность;
- д) носит опережающий характер.

Психическое отражение обеспечивает целесообразность поведения и деятельности. Психический образ формируется в процессе предметной деятельности.

Таким образом, **психика - системное свойство мозга, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении субъектом не отчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности.** Следовательно, основными функциями психики пожарного, как и другого человека, является отражение и регуляция поведения и деятельности.

Выделяют четыре основных уровня развития психики живых организмов:

- раздражимость;
- чувствительность (ощущения);
- поведение высших животных (внешнеобусловленное поведение);
- сознание человека.

Высшей формой развития психики является **сознание**. Сознание возникло в процессе трудовой деятельности и неразрывно связано с языком, речью. Только человек является носителем сознания.

Наиболее важными признаками сознания являются:

- а) владение знаниями, ранее полученными человечеством;
- б) понимание человеком цели своей деятельности;
- в) наличие и применение речи, как материальной оболочки мысли; речь – это средство проявления сознания;
- г) наличие самосознания, то есть возможность определять самого себя, понимать свои физические и психические особенности.

Таким образом, **сознание человека – это высшая форма психики,**

**главный этап ее развития и продукт общественно-исторического развития. Сознание носит активный характер и является условием успешной деятельности человека.**

Психика отдельного человека формируется и развивается под влиянием социальных условий и той деятельности, которой он занимается.

Эти фундаментальные положения следует положить в основу воспитания и обучения пожарных. Психика пожарного проявляется во всех сферах его деятельности: в процессе первоначального обучения, в овладении профессиональным мастерством, во время исполнения обязанностей во внутреннем наряде дежурного караула, при работе в ЧС (спасении людей, тушении пожаров, ликвидации аварий, последствий стихийных бедствий и т. д.).

Для понимания психической деятельности необходимо иметь представление о строении нервной системы.

Вся нервная система делится на **центральную и периферическую**.

Центральная нервная система (ЦНС) состоит из спинного и головного мозга. К периферической нервной системе (ПНС) относятся нервные волокна, идущие от центральной нервной системы к органам чувств, мышцам и железам.

*Головной мозг* (находится в черепе) – один из элементов центральной нервной системы и является главным регулятором всех функций живого организма. Кора его больших полушарий регулирует различные психические функции (мышление, память, способности и т.п.), которые реализуются благодаря совместной работе разных зон мозга.

*Мозг* как саморегулирующаяся система *состоит из трех основных блоков*. Первый, *энергетический*, поддерживает тонус мозга; второй – обеспечивает прием, переработку и хранение информации, поступающей от органов чувств; третий отвечает за *программные действия и движения, регуляцию активных процессов и сравнение результата действий с начальными намерениями*. Все три блока принимают участие в психической деятельности человека, в регулировании его поведения. Нарушение работы одного из них приводит к различным нарушениям психики. Так, проблемы в первом блоке вызывают неустойчивость внимания, быструю утомляемость, сонливость, безразличие или сильную обеспокоенность, во втором - дефекты в приеме слуховой, зрительной, тактильной и другой информации, в третьем - сбои в организации поведения и деятельности (целенаправленные действия заменяются инертными стереотипами, бессмысленными повторами движений, не направленными на достижение поставленной цели).

*Полушария головного мозга* человека имеют определенную специализацию. Наблюдается их *функциональная асимметрия* - полушариями выполняются разные функции. Левое полушарие контролирует сенсорные и двигательные функции правой половины тела, а правое осуществляет контроль над левой половиной.

*Левое (логическое) полушарие* отвечает за речь, чтение, письмо, вербальную память и вербальное мышление, аналитическую и последовательную обработку информации. Оно способствует формированию внутренне непротиворечивой картины мира. Это полушарие также отвечает за позитивные эмоции.

Расстройства в деятельности левого полушария приводят к нарушениям речи, блокируют способность к нормальному общению, а также вызывают серьезные дефекты умственной деятельности.

*Правое (эмоциональное) полушарие* оперирует образной информацией, обрабатывает ее одновременно и целостно. Благодаря синхронному взаимодействию образов сразу в нескольких смысловых плоскостях они приобретают многозначность, которая, с одной стороны, создает условия для творчества, с другой, затрудняет понимание и осознание реальных связей между предметами и явлениями.

Это полушарие руководит навыками, связанными со зрительным и пространственным опытом. Оно обеспечивает: ориентацию в пространстве; невербальный, в частности, музыкальный слух; невербальную, в частности, музыкальную память; эмоциональное восприятие объектов, в частности, музыки.

Оба полушария взаимосвязаны и в определенной мере являются взаимозаменяемыми. Доминирование одного из них, вызванное как врожденными особенностями мозга, так и особенностями воздействия социума, в значительной степени определяет психологические характеристики людей. Пример. Известно, что у библиотекарей лучше развито левое полушарие, а у художников – правое.

Женщины имеют преимущества в вербальном мышлении, мужчины – в математическом и пространственном. При этом у женщин прослеживается более тесная, чем у мужчин, связь между полушариями. Выполняя определенную умственную работу, мужчины, как правило, ограничиваются лишь тем полушарием, которое имеет непосредственное отношение к ее содержанию (левое – вербальные задачи, правое – пространственные и т.п.). Женщины же обрабатывают полученную информацию обоими полушариями одновременно.

Доли головного мозга имеют свою специализацию. Височная доля головного мозга отвечает за слух и обоняние; затылочная – за зрение; теменная – за осязание; лобная – за речь, движение, мышление.

Вес головного мозга человека в среднем составляет около 1,5 кг. Мозг женщин несколько легче мозга мужчин. Однако вес как таковой не является показателем умственных способностей. Например, вес мозга двух великих писателей – И.С. Тургенева и А. Франса. В первом случае мозг весил 2120 г., во втором - 1170 г.

Уровень интеллекта зависит, во-первых, от строения мозга (гениальный А. Эйнштейн в участке, который отвечает за обработку информации, имел на 73% больше мозговых извилин, чем «среднестатистический» человек), во-вторых – от особенностей его развития и функционирования, условий воспитания и обучения и т. п.

В процессе эволюции человека произошло разделение функций периферической нервной системы. *Соматическая часть* – специализируется на восприятии информации, поступающей из окружающего мира, и координации движениями, а *вегетативная часть* – на управлении деятельностью внутренних органов (пищеварением, кровообращением, дыханием, обменом веществ и энергии, выделением), т. е. выполняет вегетативную функцию, связанную с

жизнеобеспечением организма.

Вегетативная нервная система включает два раздела – *симпатический* и *парасимпатический*, которые оказывают прямо противоположное влияние на внутренние органы.

Симпатический отдел активизирует деятельность внутренних органов, повышая тем самым функциональные резервы организма, но приводит к повышенному расходованию его энергетических ресурсов.

Парасимпатический отдел, наоборот, снижает уровень активности внутренних органов, способствует протеканию восстановительных процессов в органах и тканях.

**Структурной единицей нервной системы является нервная клетка (нейрон)**, который состоит из тела клетки, ядра клетки, дендритов (короткие отростки, по которым идут импульсы к телу клетки), аксона (длинный отросток, по которому идет нервный импульс к другой клетке). Обычно в нейроне бывает несколько дендритов и один аксон.

Короткие и длинные отростки двух соседних нейронов соединяются особым образованием – *синапсом*. Синапс исполняет роль фильтра, т. е. пропускает одни импульсы и задерживает другие.

Скопление тел нервных клеток вместе с дендритами составляет серое вещество головного и спинного мозга. Скопление нервных волокон – белое вещество. Поперечный разрез спинного мозга, который расположен внутри позвоночного столба, показывает, что по краям его находится белое вещество, а внутри – серое вещество.

Роль серого мозгового вещества заключается в накоплении, усилении и переработке возбуждения. Роль белого вещества – в передаче возбуждения от одних нервных клеток к другим.

Согласованность и регуляцию работы всех частей организма обеспечивает низшая нервная деятельность, а связь организма с окружающей средой, уравнивание его с внешними условиями – высшая нервная деятельность.

Основным нервным процессом, обеспечивающим целесообразную реакцию и уравнивание организма со средой, является *рефлекс*. **Рефлекс** (от лат. – отраженный) есть опосредованная нервной системой закономерная ответная реакция организма на какой-либо раздражитель, т. е. рефлекс представляет собой ответную реакцию организма или органа на воздействие раздражителей внешней или внутренней среды с участием центральной нервной системы.

Рефлексы подразделяются на **безусловные и условные**. Безусловные рефлексы не зависят от конкретных условий жизни и деятельности человека. Они передаются по наследству. Их особенностью является определенная система запрограммированных от рождения приспособленческих реакций. Безусловные рефлексы обеспечивают ритм сердцебиения и дыхания, терморегуляцию тела, сужение и расширение зрачка глаза, кровенаполнение сосудов и т. п. По их внешним проявлениям можно судить о психическом состоянии человека (испуге, страхе, возбуждении или угнетении и др.). Однако безусловные рефлексы не обеспечивают целесообразных реакций и поведения животного в экстремаль-

ных условиях боевых действий по спасению людей и тушению пожаров. Поэтому у пожарного в процессе жизни, учебы, профессиональной деятельности вырабатываются условные рефлексы (зависящие от соответствующих условий). Они лежат в основе его привычек, навыков и знаний. Например: четкое выполнение служебных обязанностей, строгое соблюдение техники безопасности на пожаре, дисциплинированное поведение и т. д.

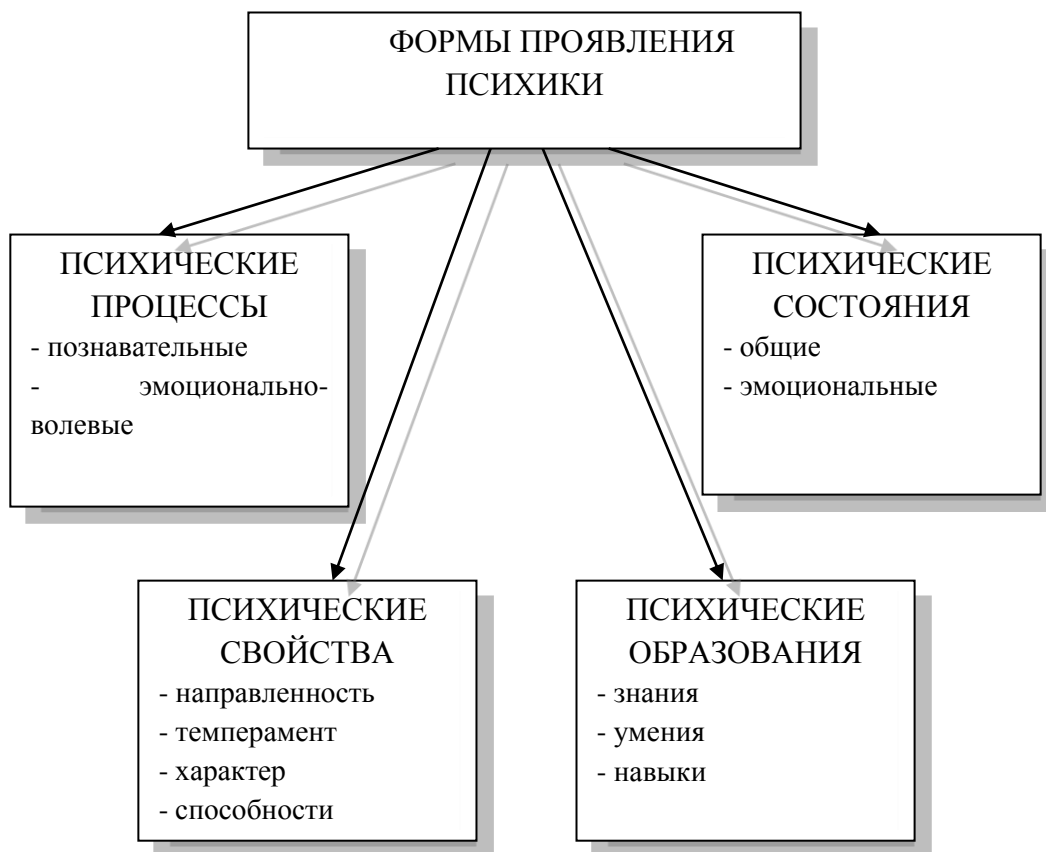
Условно-рефлекторные связи в коре головного мозга образуются закономерно на основе безусловных рефлексов, процессов возбуждения и торможения. Процессы возбуждения ведут к образованию временных нервных связей, лежащих в основе условных рефлексов, торможение - к их нарушению, угасанию.

Условные рефлексы образуются в коре головного мозга на уровне первой и второй сигнальных систем. Система условных рефлексов, которая обеспечивает правильное реагирование на непосредственные раздражители, называется первой сигнальной системой. На основе первой сигнальной системы возникают все непосредственные ощущения, восприятия и реакции организма. Вторая сигнальная система является выражением речи. То есть раздражителем, под воздействием которого образуется и функционирует вторая сигнальная система, является слово. Слово – это сигнал по отношению к непосредственному раздражителю. Причем, пожарный с помощью второй сигнальной системы реагирует не на звук, пламя, дым, а на смысл, содержащийся в приказании, распоряжении руководителя тушения пожара, т. е. на смысл, содержащийся в слове.

Важное значение в деятельности пожарных имеет понятие динамического стереотипа. При всей своей непредсказуемости и изменчивости, условия профессиональной деятельности пожарного имеют стабильный циклический характер и строго определены. В системе повторяющихся внешних воздействий (раздражителей) у пожарного формируется **система условных рефлексов**, называемая **динамическим стереотипом**. Динамический стереотип - это сложившаяся и укрепившаяся в результате повторений система временных нервных связей. Таким образом, динамический стереотип представляет собой прочное образование и трудно поддается изменениям. Когда пожарный попадает в новые условия жизнедеятельности (например, переходит в другой коллектив), с непривычной системой раздражителей, происходит трансформация старого динамического стереотипа и формирование нового.

## **1.2. Основные формы проявления психики**

Основными формами проявления психики являются: психические процессы, психические состояния, психические свойства, психические образования (рис. 1.1.).



**Рис. 1.1.** Формы проявления психики.

### ***Психические процессы***

Успех в учебной и боевой деятельности пожарных во многом зависит от того, насколько и как развиты у них органы чувств, совершенны и точны реакции на опасность и меняющуюся обстановку на пожаре, т. е. как развиты **познавательные психические процессы**: ощущения, восприятие, память, внимание, мышление. Отсюда вытекает важный практический вывод: в ходе учебной и боевой деятельности пожарным полезно развивать у себя познавательные, эмоциональные и волевые психические процессы. Но необходимо помнить, что каждый психический процесс подчинен не только общим законам, но и носит личностный характер, индивидуален. Знание особенностей протекания психических процессов у пожарного необходимо для успешного обучения и психологической подготовки.

Таким образом, *психические процессы* в психологии принято подразделять на:

- а) познавательные,
- б) эмоционально-волевые.

К эмоционально-волевым психическим процессам относятся: эмоции, чувства, воля.

Познавательные психические процессы позволяют пожарному правильно ориентироваться в окружающей обстановке. Но служебная и боевая деятельность пожарных - это не только познание действительности. Боевая деятель-

ность пожарного - это, прежде всего труд в экстремальных, опасных для жизни условиях. Между познавательными процессами, чувствами, эмоциями и практическими действиями пожарных лежит звено, которое их связывает. Этим звеном является *воля*.

Воля пожарного проявляется в волевом поступке, который складывается из следующих этапов: подготовительного (осознание цели, пути и средств ее достижения, принятие решения) и исполнительного (выполнение принятого решения).

Воля - психический процесс сознательного регулирования человеком своего поведения и деятельности, связанный с преодолением внутренних и внешних препятствий.

Воля обеспечивает выполнение двух функций: *побудительной* и *тормозной*.

Побудительная функция обеспечивается активностью человека. Активность порождает действия в силу специфики внутренних состояний субъекта. Пожарные идут в объятый пламенем дом, спасая жизнь людей.

Тормозная функция воли проявляется в сдерживании нежелательных проявлений активности. Например, пожарные не отвечают на провокационные возгласы толпы, оскорбляющие их (пожарных) достоинство.

**В любых проявлениях воли выделяются три ее структурных компонента:**

**а) познавательный, б) эмоциональный, в) исполнительный.**

Познавательный компонент выполняет осведомительную функцию. Она заключается в поиске правильных решений, в контроле за их выполнением и самооценке результатов волевых действий. Выдвигая вероятные решения, сверяя их со знаниями и опытом, пожарный убеждается в их правильности или ошибочности. Эффективность же принимаемых решений определяется практической их реализацией в боевых действиях.

Эмоциональный компонент усиливает познавательные и исполнительные процессы. С помощью, например, самообладания, самоубеждения, самоуспокоения, самопоощрения и других приемов пожарный создает положительное отношение к боевым действиям на пожаре. При этом он переживает чувства долга, чести, уверенности и т. д., усиливая тем самым энергию и активность поиска и исполнения решений и выполнения распоряжений своего начальника, руководителя тушения пожара.

Исполнительный компонент проявляется в регуляции фактического выполнения решений посредством сознательного принуждения.

Воля пожарного, как мы отмечали выше, проявляется в сознательных действиях с приложением волевых усилий и преодолением препятствий на пути к достижению выполнения боевого задания. Препятствиями в данном случае могут быть условия внешней среды и деятельности, мешающие достижению цели: различные преграды на пути прокладки рукавных линий и внешние помехи (дождь, снег и т. п.).

При преодолении этих препятствий возникают трудности: а) в боевой деятельности (огонь, дым, шум и т. д.); б) личного порядка (неуверенность в себе,



страх и т. д.).

Важнейшими характеристиками воли или волевыми качествами личности являются: сила (слабость), целеустремленность, самообладание, решительность, смелость, настойчивость и упорство, самостоятельность и риск.

Сильная воля пожарного означает, что он в состоянии сосредоточиться на каких-то определенных целях, длительное время напрягать усилия, преодолевать трудности и достигать цели. И наоборот.

Целеустремленность выражается в строгой определенности мотивов и целей деятельности пожарного.

Самообладание – это умение владеть собой, своими мыслями, чувствами, подчинять свои действия основной цели, вопреки трудностям условий, обстановки.

Решительность – способность своевременно принимать обоснованные решения и без колебаний выполнять их.

Смелость – готовность бороться с трудностями и преодолевать опасность.

Настойчивость и упорство – волевые качества, проявляющиеся в способности личного состава пожарных подразделений к достижению намеченной цели в условиях длительно и повторно возникающих трудностей.

Самостоятельность заключается в том, что пожарный действует согласно своим убеждениям, не поддаваясь посторонним влияниям.

Риск – волевое качество пожарного, характеризующее его деятельность при неопределенности ее исхода и наличии предположений о возможных неблагоприятных последствиях в случае неуспеха (травма, потеря престижа и т.п.).

### ***Психические состояния пожарных***

Под психическим состоянием пожарного понимается обобщенная характеристика эмоциональных, познавательных, поведенческих аспектов психики в определенный отрезок времени.

То есть *психическое состояние* - это функциональный настрой психики пожарного, который предопределяет его работоспособность, готовность к действию в экстремальных условиях, возможность быстро и точно реагировать на изменение обстановки, максимально мобилизоваться в нужный момент.

Психические состояния пожарного вызываются воздействием различных стрессогенных факторов, определяемых условиями профессиональной деятельности пожарных: высокая вероятность возникновения опасной ситуации; сложность и изменчивость обстановки на пожаре; климатические условия (жара, холод и т. д.) и факторы окружающей среды (загазованность вредными для организма веществами, задымленность и т. д.); осознание и переживание высокой личной и моральной ответственности и пр.

К психическим состояниям у пожарных в служебной и боевой деятельности можно отнести: проявления чувств, настроения, проявления позитивных (например, воодушевление) или негативных состояний (например, фрустрация – психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи); состояние внимания (сосредоточенность, рассеянность), воли (решительность, растерянность), мышления (сомнения), воображения (грезы) и т.д.

## *Психические свойства*

К психическим свойствам личности следует относить: направленность, темперамент, характер, способности.

Под *направленностью* личности подразумевается такое сложное образование в личности, которое должно очертить особенности тенденций его (пожарного) поведения и действий, определяющих в социальном плане его облик по существенным линиям: его отношения к другим людям, к себе, к своему будущему, т. е. это система целей, стоящих перед пожарным, целей, которые он преследует своими действиями, мотивов, в соответствии с которыми он действует.

К постановке перед собой определенных целей пожарный побуждается известными внутренними силами. Этими силами являются потребности.

Потребность – это нужда человека в чем-то, приводящая его к активности. Потребности бывают материальные – они лежат в основе жизнедеятельности (потребности в пище, еде, одежде, жилище, предметах быта и т. д.); духовные – это потребности в познании действительности, которые реализуются путем научения, приобретения всевозможных знаний (чтение книг, газет, просмотр спектаклей, кино, телепередач, слушание музыки и т. п.); социальные – потребности в общении, труде, общественной деятельности, персонализации.

**Темпераментом** называют свойство человека, определяющее динамику его психических процессов и поведения. Внешне темперамент проявляется в силе, скорости, ритме и темпе движений человека, в его речи, походке, мимике, манерах и т. д.

Особенности динамики психических процессов зависят от нервной системы человека. Нервная деятельность человека характеризуется различным соотношением двух основных нервных процессов – возбуждения и торможения. Эти процессы могут быть сильными или слабыми, уравновешенными или неуравновешенными, подвижными или малоподвижными (инертными).

В зависимости от сочетания этих особенностей нервных процессов различают четыре типа темперамента: сангвинический, холерический, флегматический и меланхолический.

Холерический темперамент развивается на основе сильных, неуравновешенных, подвижных особенностей нервных процессов с преобладанием процесса возбуждения. Сангвинический темперамент основывается на сильном, уравновешенном, подвижном типе нервных процессов. Нервные процессы флегматического темперамента характеризуются силой, уравновешенностью, малоподвижностью. Меланхолический темперамент определяется слабым типом нервных процессов, неуравновешенностью и их малоподвижностью.

Сила нервных процессов определяется способностью нервной системы выдерживать наибольшие нагрузки (воздействие раздражителей) без ущерба для нервной деятельности.

Уравновешенность нервных процессов означает соответствие состояния возбуждения состоянию торможения. Преобладание одного из этих процессов над другим говорит о неуравновешенности высшей нервной деятельности человека.

Подвижность означает легкость и быстроту перестройки условнорефлекторных связей, в частности, возможность быстро вырабатывать положительную или отрицательную реакцию на соответствующий раздражитель.

Однако указанные особенности нервных процессов человека не всегда однозначно соответствуют динамическим особенностям его личности. Например, пожарный, нервные процессы которого отличаются силой, может быть слабовольным. Это зависит от его воспитания или качества психологической подготовки.

**Холерик** – человек импульсивный, подвижный, полностью и страстно погружающийся в любимое дело, способен преодолевать трудности на пути к поставленной цели. Обладает инициативностью, устойчив в своих стремлениях и интересах. Однако при истощении сил или потере интереса, падает сила в свои возможности и снижается мотивация к выбранной деятельности. Резкие перемены настроения связаны с тем, что у холерика процессы возбуждения преобладают над процессами торможения. У холерика часто наблюдаются резкие смены настроения, бурные, эмоциональные вспышки, в такие периоды он отличается повышенной раздражительностью. В отношениях может быть вспыльчив, резок и прямолинеен, обидчив, но обида быстро проходит. Речь быстрая и эмоциональная.

Обучающийся с преобладанием холерического темперамента учебный материал запоминает быстро, проявляет сообразительность. На практических занятиях по пожарной тактике, пожарно-строевой подготовке проявляет излишнюю поспешность: не дослушав объяснения преподавателя, приступает к выполнению упражнения. В результате этого может допустить ошибки и потерять интерес к изучаемой теме. Требования к себе при выполнении заданий излишне строгие, значительно превышающие его возможности. Если желаемого не удастся достигнуть, холерик проявляет недовольство собой. Пожарные с холерическим темпераментом при реализации аварийно-спасательных работ могут проявлять невыдержанность, вспыльчивость по отношению к старшим начальникам и своим командирам. Такое же отношение могут проявить к другим субъектам экстремальной ситуации.

Руководители подразделений, зная особенности своих подчиненных, обладающих чертами холерического темперамента, должны проявлять к ним твердость и постоянство в требованиях, не оставлять без внимания проявления невыдержанности.

**Сангвиник** эмоциональный, но продуктивный деятель, для которого важно присутствие интереса к выполняемой деятельности. Ему нужно постоянно чем-то заниматься, иначе его настроение снижается, и он становится ленив.

Пожарный с чертами сангвинического темперамента отличается быстротой реагирования, легкой приспособляемостью к изменяющимся условиям жизни и деятельности, быстро находит контакт с товарищами по службе. В отношениях проявляет общительность, жизнерадостность, веселость. Его мимика живая и выразительная, выдающая истинное настроение. Способен быстро включается в работу и проявлять в ней энергичность и настойчивость, но может так же быстро «остыть», когда работа перестает его интересовать, и начинает

носить повседневный характер. При выполнении аварийно-спасательных работ пожарные с чертами сангвинического темперамента проявляют высокую работоспособность, быстро ориентируются в новой обстановке и легко освобождаются от влияния негативной обстановки. Они хорошо владеют собой в трудных ситуациях, быстро принимают решения и при необходимости гибко их корректируют. Принимают на себя разумную инициативу, при неудаче и не теряются. Руководителям в данном случае можно уделять меньше внимания, чем холерикам. Тем не менее, нужно иметь в виду, что сангвникам нужно рациональное и вполне корректное управление их самостоятельной работой, поддерживая их интерес.

Отличительная черта **флегматика** - медлительность. Это спокойный, настойчивый и упорный деятель. Пожарные с чертами флегматического темперамента отличаются невозмутимостью, их стремления и настроения устойчивы, внешнее выражение эмоций проявляется слабо. Им важна систематичность в жизни, в том числе и на работе. Свои силы распределяют равномерно, доводят дело до конца. В отношениях устойчивы, в меру общительны, мимика бедная. Материалом на учебных занятиях овладевают медленно, но настойчиво. При реализации аварийно-спасательных работ ведут себя спокойно, уверенно выполняя приказы, и поручения. Разведку пожара проводят медленно, но обстоятельно, оценку обстановки на пожаре дают обдуманно. Замечания старших начальников и командиров воспринимают спокойно. Приказания и распоряжения отдают медленно и четко. При неудачах проявляют хладнокровие. Отличаются выдержкой и самообладанием. В опасной обстановке работают уверенно до конца выполнения боевого задания.

Руководитель должен добиваться от пожарных с флегматическим типом темперамента большей активности в сложных боевых ситуациях. Их нужно поощрять, поддерживая и подбадривая, но не лишая самостоятельности.

**Меланхолик** глубоко переживает даже незначительные события. Обычно он погружен в себя, обидчив. Даже небольшая неудача может вызвать слезы. Процессы возбуждения и торможения у меланхолика слабые, неуравновешенные. Тормозные процессы преобладают над процессами возбуждения. Он замкнут, малообщителен, чувствителен к несправедливости, но переживает ее скрытно. Голос тихий и вдумчивый. Однако, стоит отметить, что меланхолики очень чувствительны как к своим переживаниям, так и к чужим, добры и благодарны. В обстановке не требующей быстрого принятия решений, проявляют большую работоспособность и исполнительность. Пожарные с чертами меланхолического темперамента склонны преувеличивать опасность и могут бояться высоты, быстро утомляются. Не уверены в своих силах, решения принимают медленно или воздерживаются от их принятия. Могут допускать ошибки в экстремальных условиях работы. При возникновении опасности на пожаре или при резком изменении обстановки могут растеряться. Руководителю такого сотрудника, главным образом, следует следить за его эмоциональным фоном и учитывать это при постановке задач.

Таким образом, у каждого типа темперамента есть свои достоинства и недостатки, которыми можно управлять, правильно подбирая для них задачи и

ставя на соответствующие должности. Нельзя сказать, что пожарный с меланхолическим темпераментом будет менее продуктивно выполнять свои обязанности, чем пожарный, обладающий сангвиническим темпераментом. Каждому сотруднику нужно найти соответствующее место в коллективе, поручать работы, которые он может делать наиболее эффективно.

Надо сказать, что людей с ярко выраженным типом темперамента можно встретить довольно редко, чаще всего личность характеризуется сложным переплетением темпераментов. В необычных, особенно в экстремальных, условиях черты одного из них проявляются более полно и отчетливо. Поэтому учет свойств нервных процессов (силы, уравновешенности, подвижности) имеет существенное значение для результатов боевой деятельности пожарных подразделений.

*Силу нервных процессов* можно, например, определить, анализируя следующие данные:

- способен ли пожарный к длительному преодолению психологических препятствий на занятиях, в условиях пожара;
- боится ли трудностей;
- быстро ли восстанавливает силы после службы или работы на пожаре;
- как чувствует себя после самостоятельной работы на пожаре (энергичен, деятелен, подавлен, вял и т. п.);
- как осваивается в новой обстановке (быстро или медленно);
- сохраняет или теряет самообладание в опасных ситуациях в боевой обстановке;
- умеет ли сосредоточиться на выполнении каких-либо заданий при действии посторонних раздражителей (крика, грохота, треска и т. п.);
- общителен, замкнут или застенчив;
- насколько решителен и как ведет себя в напряженных ситуациях: сохраняет ли спокойствие, самообладание или теряется и совершает нецелесообразные действия;
- насколько впечатлителен, мнителен, длительно или нет, переживает перенесенные им ситуации, связанные с опасностью, быстро ли подавляет плохое настроение.

Тип нервной системы, определяемый *уравновешенностью нервных процессов*, можно установить, сопоставляя следующие показатели:

- работает пожарный рывком или равномерно;
- терпелив или нетерпелив в обстановке вынужденного ожидания;
- сдержан ли в общении с товарищами, коллективом;
- способен или нет сдерживать свои порывы, вспыльчивость;
- часты ли случаи, когда начатое дело не доводит до конца, хотя взялся за него с увлечением;
- какое обычно настроение: ровное, спокойное или часто колеблется;
- часто ли проявляет раздражительность.

*Подвижность нервных процессов* определяется по таким факторам:

- быстро или медленно входит в новую работу, мешают ли ему в новой работе старые навыки и привычки;

- проявляет ли на службе инициативу или стремится к постоянным, привычным формам поведения;
- быстро ли вырабатывает новые привычки и навыки;
- быстро или медленно реагирует на новую окружающую обстановку на пожаре, на службе, в коллективе, на спортивных состязаниях;
- быстро или медленно принимает решения на пожаре;
- как быстро обдумывает ответ на поставленный вопрос.

Сопоставляя данные, руководитель определяет меры воздействия на того или иного пожарного. Так, пожарные со слабой нервной системой нуждаются в большем внимании к ним. Они тяжело и долго переживают свои неудачи, болезненно относятся к наказаниям, медленно привыкают к новым условиям и коллективу, уединяются, часто пассивны. Этим пожарным следует активно привлекать к выполнению нормативов упражнений по пожарно-строевой и тактической подготовке, интенсивнее заставлять работать на занятиях, им необходимо внушать уверенность в собственных силах.

**Характер** (от греч. «печать») – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для личности способы поведения.

Характер человека не является врожденным (в отличие от темперамента) и постоянным свойством личности, он обуславливается его общественным бытием. Характер личности можно изменить в лучшую или худшую сторону, в зависимости от того, в какой социальной среде данная личность находится.

В структуре характера выделяют четыре группы черт.

Первая группа – отношение к окружающему миру. Выражается в направленности личности, которая проявляется в действиях, поступках, поведении и определяется мировоззрением человека, его потребностями.

Вторая группа – отношение к деятельности, труду, своему служебному долгу. При этом нужно учитывать и иметь в виду, что отношение к труду, к своему служебному долгу проявляется не только в мыслях и чувствах пожарного, но и воплощается в действии. Например, пожарный Викторов взял обязательство сдать зачет на специалиста первого класса. Однако мысли свои не реализовал, на классность не сдал. При анализе отношений пожарного к труду и служебному долгу начсостав должен учитывать следующие качества подчиненных: проявление трудолюбия, инициативы, аккуратности, дисциплинированности, настойчивости, решительности, умение преодолеть трудности, храбрость, самообладание, энергичность, исполнительность, сдержанность, вдумчивость, находчивость и т. д. Необходимо учитывать и то, что некоторые из названных черт характера могут быть производными. Например, нерешительность как черта характера у пожарных бывает зачастую производной от недостаточных знаний пожарным приемов и способов тушения, слабой психологической подготовки его к решению задач в боевой обстановке. Отрицательное отношение пожарных к своему служебному долгу проявляется в таких чертах, как лень, боязнь трудностей, недисциплинированность, равнодушие, неорганизованность, нерадивость и т. д. Черты характера подчиненного, относящиеся к этой группе, определяются изучением следующих моментов:

- тяготеет службой в пожарной охране или нет;
- настойчив ли в выполнении задач, поставленных перед пожарной охраной;
- старательно ли отрабатывает приемы и упражнения по пожарно-строевой подготовке, пожарной тактике и другим дисциплинам;
- с любовью ли относится к форме, боевой одежде и снаряжению;
- как относится к пожарной технике и т. д.

Третья группа – отношение пожарного к другим людям, товарищам по службе в отделении, карауле, части, отношение к начальникам. Отношение к людям проявляется в таких чертах, как чуткость, уважение к сослуживцам, откровенность, вежливость (грубость), замкнутость, скрытность, черствость, обладает ли способностью критиковать товарищей в их присутствии и быть принципиальным до конца или критикует только заочно.

Четвертая группа – отношение пожарного к самому себе. К этой группе черт характера относятся скромность, самокритичность, чувство собственного достоинства, застенчивость, а также отрицательные качества - заносчивость, эгоизм, мнительность и т. д.

**Способностями** называются такие психологические качества, благодаря которым человек сравнительно легко приобретает знания, умения, навыки и успешно занимается своей деятельностью. Способности проявляются только в деятельности.

Существует несколько теорий способностей. Одни зарубежные психологи считают, что способности врожденны и передаются по наследству; другие отрицают врожденные способности и считают, что все зависит от воспитания и от условий, в которых человек растет, развивается, работает. Отечественные психологи полагают, что способности зависят от строения мозга, от высшей нервной деятельности, они различны у людей. У каждого человека есть определенные задатки. Но природные задатки не являются определяющим фактором, их нужно развивать, а это может произойти только в процессе деятельности. В.Г. Белинский писал, что человека создает природа, но развивает и образует его общество.

В каждой пожарной части есть пожарные, которые обладают какими-либо способностями. Одни, занимаясь наравне с другими, быстрее овладевают пожарным мастерством, другие – медленнее или вообще оставляют службу. Но надо иметь в виду факторы, которые могут искажать проявление способностей, например, состояние здоровья, лень или нежелание (по материальным или другим причинам) осваивать профессию пожарного. Между тем, профессия пожарного требует не только хорошо развитой физической силы, психологической подготовки, но и врожденных психических качеств. Исследования показывают, что сила нервной системы играет существенную роль в профессии пожарного. Лица с сильной нервной системой в экстремальных (напряженных) условиях боевой обстановки успешнее справляются с тушением пожара, чем лица со слабой нервной системой. Однако если пожарные с сильной нервной системой не подготовлены психологически к выполнению определенных задач, то они могут показывать плохие результаты действий. Незнание или неумение

не являются определяющим фактором способностей, при желании и при хорошем обучении пожарные могут стать мастерами своего дела.

В целях более объективного и глубокого определения способностей пожарных необходимо исходить из оценки следующих групп качеств:

- 1) личностные качества (убеждения, идеалы, мотивы поступков);
- 2) профессионально важные психологические качества (ощущение, восприятие, внимание, память, представление, воображение, мышление, речь и др.);
- 3) боевые психологические качества (волевая устойчивость, способность к самоуправлению, готовность переносить психологические перегрузки на пожарах в экстремальных условиях, устойчивость к действию факторов среды - высокая температура, загазованность и задымленность, влажность, шум и т. д.);

Своевременное и объективное выявление этих качеств - важное условие правильного отбора и целесообразного назначения специалистов пожарного дела на соответствующую должность.

### ***Психические образования личности***

В отечественной науке принято считать, что **психические образования** – это изменчивые психические явления, которые формируются в ходе научения и определяют качество деятельности человека, в том числе профессиональной. Другими словами, это психические явления, которые складываются в процессе жизненного опыта. К таким явлениям относятся знания, умения, навыки, привычки и убеждения.

Процесс формирования психических образований наступает с момента субъективного восприятия человеком объективной информации, которая исходит от внешней среды. Знания образуются путем логического (понимание) или механического (заучивание) овладения информацией. Закрепление полученных знаний на практике ведет к образованию умений и навыков. В результате постоянного применения навыков и умений появляются соответствующие привычки. Когда человек проявляет интерес к получению определенных знаний, возникают личностные убеждения.

**Знания** представляют собой логически представленную информацию, которая фиксируется в памяти человека или хранится в материализованной форме (личные записи, книги, электронные документы и др.). Другими словами – это усвоенные сведения, понятия и представления о предметах и явлениях объективной действительности. Главное назначение полученных знаний – организация, систематизация и регулирование практической деятельности человека.

Физиологической основой знаний являются временные или постоянные связи между нервными клетками головного мозга, которые возникают в результате восприятия информации объективного мира или в процессе ее мыслительной обработки.

**Навык** – доведенное до автоматизма действие, которое выполняется под общим контролем сознания. Процесс формирования навыка проходит в три этапа: аналитический (отбор отдельных удобных для человека элементов действия), синтетический (объединение отобранных элементов в одно действие) и



автоматизация (многократное повторение действия с целью придания ему необходимой скорости и качества, а также снятия напряжения сознания).

Успешность реализации навыка обеспечивается числом повторений, их темпом, расчленением во времени и знанием его нормативных показателей (качественных, количественных, временных).

**Умение** – это комплексное психическое образование, которое позволяет выполнять многосложные действия под особым контролем сознания.

Навык и умение реализуются в деятельности человека. Однако навык оценивается сознанием после его реализации, а реализация умения изначально планируется сознанием. То есть умение – это более сложное психическое образование.

Физиологической основой формирования знаний и умений, также как и знаний, являются установленные временные связи между нервными клетками коры головного мозга. Однако здесь участвуют лишь те из них, которые управляют моторной деятельностью организма человека.

Существуют четыре вида навыков и умений, которые выделяются в зависимости от их уровня сформированности: начальные умения, простые навыки, сложные навыки и сложные умения.

1) *Начальные умения* - первичное применение знаний в практической деятельности, первый шаг от имеющихся знаний к практической деятельности человека.

2) *Простые навыки* - это несложные приемы и действия, которые человек совершает автоматически, то есть вначале происходит действие, правильность которого в последующем контролирует сознание. Простые навыки формируются в результате многократного выполнения определенного действия на основе сформировавшегося начального умения.

В основе формирования простого навыка лежит образование и закрепление условно-рефлекторных связей в коре головного мозга, что сокращает время реакции. Так происходит в результате исчезновения лишних движений и «разгрузки» сознания. При реализации простых навыков, человек может уже размышлять о чем-то другом, помимо процесса выполняемого действия.

3) *Сложные навыки* определяются как усвоенное автоматизированное действие, которое состоит из нескольких элементов (несколько простых навыков). Оно выполняется точно, легко и быстро при незначительном напряжении сознания и обеспечивает достаточную эффективность деятельности человека. Объединение нескольких простых навыков в одном сложном действии позволяет человеку высвободить свое сознание для решения других более важных задач своей деятельности.

4) *Сложные умения* – это комплексное действие, которое выполняется в любых условиях деятельности под особым контролем (планированием и оценкой результата) сознания. Их наличие говорит о том, что человек в процессе научения достиг возможности творчески применять сформированные навыки даже в сложных меняющихся условиях практической деятельности. Они являются своеобразной основой, на которой держится профессиональное мастер-

ство людей, позволяющее им в совершенстве овладевать конкретным видом деятельности, постоянно расширять свои знания и формировать новые навыки.

Для сохранения образованных навыков и умений их следует систематически применять. Если этого не происходит, то реализуется их деавтоматизация – снижение эффективности механизмов действия в результате ослабления условно-рефлекторных связей в коре головного мозга. Это ведет к уменьшению качества навыков. Однако, экспериментально доказано, что восстановление сформированных ранее навыков и умений происходит быстрее, чем их первичное образование.

Рассмотренные психические образования являются ведущими, именно они формируют комплексное психическое явление, называемое мастерством и проявляющееся в высоком уровне развития знаний, навыков и умений, а также профессиональных и моральных качеств личности.

Однако психические образования включают и другие явления, играющие не меньшую роль для человека, хотя они реализуются лишь в соответствующих условиях. К ним относятся привычки, убеждения и сознательность.

**Привычки** – способ поведения человека, который в определенной ситуации приобрел для него силу потребности (например, привычка мыть руки перед едой). При этом решающим значением для постоянной реализации привычки является ее положительно окрашенный фон. То есть человеку, либо нравится что-то выполнять, либо эти действия нужны ему для безопасности.

Привычки могут быть продуктом целенаправленного воспитания, но могут складываться совершенно стихийно. Реализуются привычки обычно в непроизвольном действии и являются подсознательной формой поведения человека.

Набор привычек человека во многом предопределяется его убеждениями. **Убеждения** - это осмысленные знания человека, органически слившиеся с его чувствами и получившие для него личностный смысл. Для формирования убеждений весьма важно единство знаний и особое отношение, к тому, что способно отражать сущность человеческой личности. Действенность убеждений обусловлена потребностью руководствоваться ими в повседневной деятельности. Это делает поведение человека целостным, логичным и целеустремленным. Элементарные формы убеждений складываются уже в дошкольном возрасте, а для старших школьников уже характерно сознательное и критическое отношение к тому, что они видят и слышат – они стремятся сами убедиться в истинности определенных положений.

К высшему уровню регуляции деятельности человека на основе реализации знаний, навыков, умений, привычек и убеждений относится сознательность. **Сознательность** – это интегральное психическое образование, выражающееся в ясном и отчетливом понимании человеком конечных целей своей деятельности и возможных ее последствий. Следовательно, сознательность выражается в способности человека понимать мотивы собственного поведения, ощущая их как внутреннюю потребность, и выбирать наиболее рациональный способ достижения поставленных им целей согласно принятым в обществе нормам.

Психические образования личностной сферы человека определяют качество выполняемой им деятельности. Однако могут быть случаи, когда субъект может выполнить какую-то деятельность, но не делает этого. А данный момент уже зависит от ранее рассмотренных психических свойств личности, которые заставляют человека вести себя определенным образом.

### **1.3. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций**

Работа специалистов экстремального профиля требует от них высокой профессиональной, физической и психологической подготовки. Профессиональная деятельность пожарных-спасателей отличается наличием огромного количества специфических стрессогенных факторов: работа в нестандартных условиях (высокая температура, задымленность, замкнутые пространства и пр.) высокая ответственность, необходимость быстро принимать решения, ненормированный режим работы и отдыха, дефицит времени в условиях нештатной ситуации, угроза жизни и здоровью и многое другое. Ситуации профессиональной деятельности специалиста могут характеризоваться как экстремальные, чрезвычайные и/или кризисные.

Рассматривая в своем своеобразии эти понятия, следует понимать, что чрезвычайные ситуации носят объективный характер, тогда как экстремальные и кризисные – это субъективные ситуации, масштаб которых зависит от личной оценки человеком происходящего.

Ситуация – это совокупность объективно и субъективно непривычных / привычных обстоятельств, объединяющихся в жизни субъекта в определенный временной период.

**Экстремальная ситуация** - (от лат. *extremus* — крайний, критический) — **внезапно возникшая ситуация, угрожающая или субъективно воспринимаемая человеком как угрожающая жизни, здоровью, личностной целостности, благополучию.**

Экстремальные ситуации подразумевают отсутствие у человека «опыта» взаимодействия с ней и наличие необходимости немедленно начать действовать.

Можно отметить, что жизнь на 10% состоит из того, что с нами происходит, и на 90% — из того, как мы на это реагируем.

Экстремальной ситуацией делает не только действительная угроза жизни для самого себя или значимых близких, но и наше восприятие происходящего. Таким образом, критерий «экстремальности» находится, скорее, во внутреннем психологическом плане личности.

Среди факторов, определяющих степень экстремальности, могут рассматриваться следующие:

1. Эмоциогенное воздействие, связанное с опасностью, новизной, повышенной трудностью и ответственностью ситуации.
2. Дефицит или избыток необходимой информации.
3. Чрезмерное психическое и физическое напряжение.

4. Воздействие неблагоприятных климатических условий: жары, холода, кислородной недостаточности и т.д.

5. Наличие голода, жажды.

6. Сила, продолжительность, масштаб, внезапность, стадия развития чрезвычайной ситуации и степень готовности к ней.

Экстремальные ситуации разрушительно воздействуют на базовое чувство безопасности человека. Личность теряет веру в организованность жизни с определенным порядком, что может приводить к развитию болезненных состояний (травматического и посттравматического стресса, других невротических и психических расстройств).

Вышеописанные особенности экстремальной ситуации определяют наличие общегрупповых изменений в работе коллектива в непривычных условиях деятельности. Их следует учитывать с точки зрения необходимости взаимодействия с специалистами экстремального профиля с подобными профессиональными ситуациями. Изменения могут носить как конструктивный, так и деструктивный характер. Обратимся к рассмотрению часто встречающихся деструктивных изменений, происходящих с коллективом в экстремальных условиях (Смирнов В. Н., 2007; Смирнов Б. А., Долгополова, 2007; Барабанщиков, Давыдов, Утлик, Феденко, 1986):

1. Нарастание эмоциональной напряженности, негативно влияющее на социально-психологический климат в коллективе. Эмоциональная напряженность может быть вызвана переживаниями тревоги, страха и пр. Высокий уровень напряженности оказывает влияние на характер взаимодействия в коллективе, а также может послужить пусковым моментом для появления иных негативных последствий работы в экстремальных условиях, сказываясь на различных аспектах профессиональной деятельности.

2. Резкие колебания общей работоспособности, либо ее сильный спад. Данная группа изменений может характеризоваться частным образом в следующих проявлениях: увеличение числа ошибок при выполнении действий, нарушение последовательности их выполнения, резкое замедление темпа выполнения работы и пр.

3. Несогласованность действий отдельных специалистов либо функциональных групп. Под влиянием экстремальных условий может снижаться уровень слаженности действий членов коллектива, что окажет влияние на общий результат совместной деятельности. В ряде случаев несогласованность может достигать того критического уровня, когда деятельность подразделения дезорганизуется. Несогласованность в действиях может появляться в результате утраты ощущения общей направленности (отсутствия коллективной мотивации), а также в результате недостаточного взаимодействия.

4. Дестабилизация структуры коллектива. Данная группа изменений может проявляться в нечеткости при распределении функциональных обязанностей, неадекватном распределении ролей внутри коллектива. Результатом дестабилизации структуры является появление отдельных членов коллектива и отдельных групп, имеющих разнонаправленные цели, достижение которых осуществляется в условиях несогласованного взаимодействия и отсутствия чет-

кой системы руководства и взаимной обусловленности действий.

5. Дезорганизация процесса взаимодействия. К числу данных изменений можно отнести сбой в процессе передачи информации специалистами или функциональными группами друг другу, потеря или искажение части содержания передаваемой информации, появление противоречий в содержании информации и пр. Экстремальные условия деятельности могут накладывать определенные ограничения на процесс взаимодействия, а также преумножать возможные барьеры процесса коммуникации, что негативно сказывается на деятельности в целом.

6. Негативные изменения во взаимоотношениях членов коллектива. В данном случае, в первую очередь, изменения проявляются в возникновении конфликтов, либо в их обострении. В силу наличия эмоциональной напряженности высокого уровня, высоких требований к реализуемой деятельности, а также необходимости выполнять слаженные командные действия, могут возникать ситуации, являющиеся потенциальными триггерами конфликтов.

Наличие перечисленных деструктивных изменений в деятельности коллектива в экстремальных условиях ее выполнения является необязательным, но достаточно вероятным. Их наличие, а также степень выраженности во многом зависит от особенностей организации руководителем процесса управления.

**Чрезвычайная ситуация (ЧС)** – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которое может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей («Закон о защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера от 21 декабря 1994 № 68-ФЗ (СЗРФ 94-35)»).

Чрезвычайная ситуация – это объективная обстановка на определенной территории, имеющая качественные и количественные характеристики.

**ЧС проходит следующие стадии:**

1. Стадия зарождения – постепенное накопление отрицательных эффектов, приводящих к возникновению неблагоприятной ситуации;
2. Стадия инициирования – начало развития ЧС;
3. Стадия кульминации – пик катастрофы, когда разрушающее воздействие наиболее высоко;
4. Стадия затухания;
5. Стадия ликвидации последствий.

**Классификация чрезвычайных ситуаций:**

*По природе возникновения:*

- техногенные;
- природные;
- социальные;
- экологические.

*По масштабу распространения:*

- локальные;
- объектовые;

- местные;
- национальные;
- региональные;
- глобальные.

*По степени внезапности:*

- внезапные (непрогнозируемые);
- ожидаемые (прогнозируемые).

*По скорости возникновения:*

- стремительные;
- быстро распространяющиеся;
- умеренные.

*По продолжительности действия:*

- кратковременные;
- затяжные.

*По характеру:*

- преднамеренные (национальные, военные конфликты);
- непреднамеренные (стихийные бедствия, техногенные аварии).

#### **Психологическая характеристика воздействия ЧС на человека:**

- 1) сильное психогенное воздействие, выходящее за пределы диапазона возможностей;
- 2) усложненные условия жизнедеятельности субъективно воспринимаются как непреодолимые;
- 3) «запускается» трудно контролируемое состояние психики;
- 4) от человека требуется максимальная мобилизация ресурсов организма;
- 5) снижается эффективность деятельности;
- 6) на фоне психического и физического напряжения может произойти активизация мыслительной (когнитивной) и поведенческой деятельности (притупляется чувство усталости, повышается работоспособность и выносливость, снижается порог ощущений, ускоряются чувствительные и двигательные реакции);
- 7) для решения проблемы мобилируются все психологические возможности человека и его специальные способности.

**Кризисная ситуация** (от греч. *krisis* — решение, поворотный пункт, исход) - это ситуация, которая требует от человека значительных перемен за короткий промежуток времени, главным образом в представлениях о мире и о себе. Эти перемены могут носить как позитивный, так и негативный характер.

Кризисы неизбежны и являются важной составляющей нашей жизни, которая движет человеком, ведет к его развитию. Кризис может затрагивать как конкретную личность, так и группу людей, общество или человечество в целом.

Кризис возникает в ситуациях, когда ранее приобретенные образцы поведения становятся недостаточны или «устарели» для преодоления сложных обстоятельств. Ситуация кризиса требует поиска новых поведенческих стратегий и смыслов жизнедеятельности. Кризис - это всегда момент принятия решения.

Кризис может возникать в результате *внешних обстоятельств*, какого-

либо травмирующего события (экстремальной ситуации). Последствием внешнего кризиса может быть возникновение посттравматического стрессового расстройства, психической травмы.

Кризис может возникать из-за внутренних обстоятельств, тогда это будет **внутриличностный кризис**. Чаще всего он возникает в момент необходимости перехода человека на новую ступень развития (например, духовный, экзистенциальный, возрастной). Внутренних кризисов избежать сложно, но можно более лояльно к ним относиться, они даже необходимы и желательны. Этот факт человечество знало всегда, и многие моменты из жизни были зашифрованы в сказках абсолютно всех народов (например, ситуация витязя на распутье). Однако выбор дальнейшего пути легко дается только герою из сказок. Важно принять ситуацию, что избежать принятия решений (выбора) невозможно, не нужно и даже опасно. Таким образом, кризис - это всегда выбор между развитием и регрессией, и от того, какой именно выбор делает человек или человечество, зависит вся последующая жизнь. Понимание кризисной ситуации в психологии разрабатывалось в рамках психологии личности и психологии развития.

Сила переживаний в период кризиса у разных людей существенно отличается и зависит от следующих факторов: уровень развития личности (чем выше, тем болезненнее кризис); социокультурные особенности; личностные особенности; вид кризисного состояния; социальный статус.

Внутренние кризисы, как правило, связаны с определенными возрастными этапами в жизни человека. К таким «переломным» периодам жизни можно отнести:

*Пубертат* (13 - 15 лет) связан с осознанием подростком своей уникальности и отражает вхождение человека в мир взрослых («Я ищу смысл»).

*Кризис самоопределения* (29 - 33 года) человек осознает свои цели и определяет меру их достижения, намечает пути дальнейшего роста и развития («Я меняю смысл»).

Для *кризиса второй половины жизни* (45 - 55 лет) характерно пребывание человека в сомнениях по поводу того, что не смог самореализоваться или достичь желаемого («Я теряю смысл»). Наиболее травматично переживается проблема конечности жизни, которая может усугубляться в этот период потерей родителей (возникает установка: «Между мной и смертью никого нет»).

В некоторых классификациях, так же отмечается *кризис пожилых*. Как показывает опыт работы телефонов доверия, люди пожилого возраста часто являются абонентами служб психологической помощи. Их переживания связаны с утратой смысла жизни, потерей родных, друзей, здоровья, профессии, ощущением ненужности и беспомощности. Наибольшую остроту для них приобретает проблема одиночества.

Таким образом, кризис может быть не связан с чрезвычайными обстоятельствами или катастрофами, а может являться естественным жизненным процессом человека. Кризис всегда связан с переходом на другую ступень существования, обретения нового смысла жизни.

#### **1.4. Психологическое сопровождение профессиональной деятельности**

Важным и самым первым этапом психологического сопровождения профессиональной деятельности специалистов экстремального профиля является профессиональный психологический отбор. Он осуществляется в органах внутренних дел и в системе МЧС России в целях обеспечения их качественного комплектования, профилактики преждевременной утраты здоровья под влиянием различных факторов профессиональной вредности и отклоняющихся форм поведения у сотрудников и курсантов.

**Профессиональный психологический отбор в системе МЧС России** представляет собой комплекс психодиагностических мероприятий, направленных на достижение качественного комплектования воинских должностей, структурных подразделений гражданских профессиональных контингентов МЧС России, а также высших и средних учебных заведений курсантами и слушателями с целью обеспечения соответствия профессионально важных социально - психологических и психологических качеств требованиям военно – профессиональной деятельности. Конечным итогом психологической диагностики в системе МЧС России является предварительный прогноз успешности учебной или профессиональной деятельности в области ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций и катастроф природного и техногенного характера.

Отбор представляет собой комплекс научно-методических, организационных и практических мероприятий, которые направлены на социально - психологическое изучение личности, активное выявление и оценку индивидуальных особенностей и психофизиологического здоровья человека.

Основными задачами профессионального психологического отбора являются:

1) установление соответствия личных, деловых качеств, физической подготовки и состояния здоровья возложенным на сотрудника МЧС России обязанностям;

2) выявление среди кандидатов на службу, учебу сотрудников с нервно - психической неустойчивостью и находящихся в состоянии дезадаптации;

3) оценка психологической пригодности к тем или иным видам деятельности кандидатов на службу, сотрудников при перемещении и составление прогноза успешности профессионального становления и обучения кандидатов на службу;

4) оценка уровня профессиональной адаптации кандидатов на службу, сотрудников при перемещении после прохождения испытательного срока;

5) выявление лиц с асоциальными установками, корыстно - утилитарной мотивацией, а также употребляющих психоактивные вещества.

При осуществлении профессионального отбора **выделяют следующие этапы:**

1. Социально – правовое изучение кандидата.
2. Медицинский отбор.
3. Профессиональный психологический отбор.



4. Этап принятия решения о зачислении на службу или направлении на учебу.

*Этап психологического отбора* состоит из предварительного, основного и заключительного этапа.

1. На предварительном этапе психологами подразделения проводится социально - психологическое изучение кандидатов. При положительных результатах кадровый аппарат подразделения оформляет и направляет на медицинское освидетельствование кандидата в военно - врачебную комиссию ОВД, являющейся основанием для проведения экспертизы его профессионально психологической пригодности.

2. На основном этапе психологического отбора проводят экспертизу профессиональной психологической пригодности кандидата, путем проведения комплексного психодиагностического обследования. Это обследование включает изучение психологических и психофизиологических качеств кандидатов на службу и оценку его результатов. При проведении психодиагностического обследования используется установленный набор основных и дополнительных методов и методик.

3. Последний этап - заключение для кадровых подразделений, которое должно содержать развернутую психологическую характеристику кандидата и выводы о его профессиональной пригодности к конкретному виду деятельности с указанием должности, группы предназначения, принадлежности кандидата к «группе риска» и кода факторов риска.

*Положительные аспекты психологического отбора:*

1. Защита как самого кандидата от непосильной по психоэмоциональным и психофизическим параметрам деятельности, так и общество от негативных последствий его профессиональной несостоятельности в случае обоснованного отказа в приеме на службу или учебу.

2. Обеспечение правовой обоснованности назначения на должность наиболее подходящего кандидата.

3. Определяет те качества и психологические характеристики кандидата, проявление которых следует учитывать, контролировать, корректировать в процессе профессионального становления, предотвращая профессиональную деформацию и эмоциональное выгорание.

Необходимость профессионального психологического отбора более очевидна в случаях, когда ошибочные действия, допущенные по причине несоответствия индивидуально - психологических качеств требованиям профессиональной деятельности, сопряжены с материальным, моральным ущербом или чреваты опасностью для жизни людей. Учитывая высокие расходы на подготовку курсантов высших и средних учебных заведений, профессиональный психологический отбор призван также обеспечить существенное снижение соответствующих затрат за счет сокращения числа лиц, которые в последующем оказываются профессионально непригодными или по причине недостаточной мотивации по окончании учебы отказываются от работы по выбранной специальности.

4. Прогнозирование успешности профессиональной или учебной деятельности, зависящей не только от общей и специальной подготовки специалиста, но и от степени развития у него ряда неспецифических профессионально значимых качеств (индивидуально – личностных особенностей, характеристик эмоциональной устойчивости, особенностей интеллектуальной и мотивационной сфер, показателей внимания, памяти, сенсомоторных функций и т.д.).

По результатам психодиагностического обследования выносятся одно из следующих заключений о профессиональной пригодности кандидатов: *«рекомендуется в первую очередь»*; *«рекомендуется»*; *«рекомендуется условно»*; *«не рекомендуется»*.

### **Особенности адаптации на рабочем месте**

Каждому человеку на протяжении всей жизни приходится адаптироваться в новой для него среде в связи со сменой места жительства, работы или жизненных обстоятельств.

Адаптация – это способность живого организма приспосабливаться под изменяющиеся условия внешнего мира. С помощью этого процесса регулируется поведение человека.

Рассматривая адаптацию специалистов на рабочем месте, можно выделить следующие ее виды:

1) по наличию опыта трудоустройства: первичная адаптация, приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности, и вторичная адаптация, приспособление сотрудников, имеющих опыт профессиональной деятельности;

2) по содержанию адаптации: психофизиологическая адаптация, приспособление к новым нагрузкам, условиям труда, социально-психологическая адаптация, встраиваемость в новый социум, нормы поведения и взаимоотношений в ином коллективе, профессиональная адаптация, постепенная доработка трудовых способностей (профессиональных навыков, дополнительных знаний, навыков сотрудничества и т. п.), организационная адаптация, усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре;

3) по характеру адаптации: активная адаптация – индивид сам стремится воздействовать на внешнее окружение, чтобы изменить его, и пассивная адаптация – индивид не стремится к такому воздействию и изменению;

4) по результатам адаптации: прогрессивные результаты адаптации – после завершения периода ознакомления с организацией наступает повышение производительности труда, уровня дисциплины и эффективные социальные коммуникации, и регрессивные результаты адаптации – в случае пассивной адаптации к среде с отрицательным содержанием.

**Трудовая адаптация персонала** – взаимное приспособление работника и организации, основывающееся на постепенном включении его в процесс производства в новых для него профессиональных, психофизиологических, социально-психологических, организационно-административных, экономических, санитарно-гигиенических и бытовых условиях труда и отдыха.

Выделяют следующие формы адаптации:

1) *Социальная адаптация*. Включает след. этапы: внедрение в среду; принятие и усвоение норм и ценностей этой среды; активное отношение субъекта к этой среде с целью наиболее полного удовлетворения обоюдных интересов.

2) *Производственная адаптация* – процесс включения работника в новую для него производственную сферу, усвоения им производственных условий, норм трудовой деятельности.

3) *Профессиональная адаптация* характеризуется дополнительным освоением возможностей, знаний и навыков, а также формированием профессионально необходимых качеств личности, положительного отношения к своей работе.

4) *Психофизиологическая адаптация* – приспособление к новым физическим и психическим нагрузкам, физиологическим условиям труда.

5) *Социально-психологическая адаптация* – работник вступает в процесс социально-психологической адаптации к коллективу организации.

6) *Организационная адаптация* – сотрудник знакомится с особенностями организационного механизма управления предприятием, местом своего подразделения и должности в общей системе целей и в организационной структуре.

7) *Экономическая адаптация*. Каждая профессия отличается особыми способами материального стимулирования, а заработная плата связана с его условиями и организацией.

Адаптационный период можно условно разбить на три стадии:

1. *Стадия ознакомления*. На этой стадии новый специалист узнает цели и задачи организации, микроклимат среды, сопоставляет их со своими целями, ожиданиями и представлениями о данной организации. По окончании этой стадии работник должен четко представлять – подходит ему данная организация и рабочее место или он ошибся.

2. *Стадия приспособления*. Период адаптации сотрудника может охватывать период от одного месяца до одного года. В этот период новичок должен «вписаться» в коллектив.

3. *Стадия ассимиляции*. В этот период работник проходит этап полного приспособления, полностью справляется со своими должностными обязанностями, может сам намечать дальнейшие целевые установки, становится полноправным членом коллектива.

### **Этапы профессионального становления личности.**

Путь становления в профессии, который проходит каждый специалист, является динамичным и многоуровневым процессом, который состоит из четырех основных этапов.

Первый этап правомерно обозначить как **этап формирования профессиональных намерений**. Развитие в период «выбора профессии», проектирования профессионального «старта» и жизненного пути определяется как осознанная подготовка к «жизни», к труду, этап планирования, проектирования профессионального жизненного пути.

Этот этап завершается формированием представления о некоторой профессиональной общности, в которую будущий специалист хотел бы быть вклю-

ченным, и на которую он будет ориентироваться в своем развитии. Таким образом, формируется образ «профессионала», принимаются соответствующие сознательные, самостоятельные, конкретные и достаточно твердые решения, определяющие переход на следующий **этап профессионального обучения**.

Этап профессионального обучения в разных случаях приходится на различный возрастной период. Как правило, это возраст 17 – 24 года, когда осуществляется базовая профессиональная подготовка в учебном заведении.

В течение этапа профессионального обучения происходят очень существенные изменения самосознания, направленности личности, информированности, умелости и других сторон индивидуальности; есть свои специфические «кризисы развития», и потребность в психологической поддержке становления профессионала.

Окончание этапа профессионального обучения завершается переходом к следующему этапу, этапу **профессиональной адаптации**.

Этот этап характеризуется двумя стадиями:

– стадией адаптации молодого специалиста в профессиональной среде, «привыкания» молодого специалиста к работе. На этом этапе происходит формирование копинг-стратегий, позволяющих справиться профессионалу с неизбежными сложностями и психотравмирующими обстоятельствами профессиональной деятельности. Как правило, стадия адаптации длится от года до трех лет. Этап вхождения в профессию является чрезвычайно опасным для профессионала с точки зрения формирования нарушений профессионального здоровья.

На этом этапе для молодого специалиста важным является наличие наставника.

– стадией «вхождение в профессию». На этой стадии профессионал стал уже весьма опытным специалистом, который уверен в правильности выбранного им профессионального пути, любит свою работу.

Дальнейшее профессиональное развитие переходит на этап **частичной или полной реализации личности в профессиональном труде** и представлено следующими стадиями:

– **стадия мастера, мастерства**, которая будет продолжаться и далее, а характеристики остальных стадий как бы суммируются с ее характеристиками. Необходимо отметить, что достижение расцвета характеризует не только высокое профессиональное мастерство, но обязательно и личностная зрелость. В дальнейшем профессиональное становление продолжается стадией **авторитета**, которая, как и стадия мастерства, суммируется с последующей.

Профессионала на этой стадии смело можно назвать мастером своего дела. Это хорошо известный в профессиональном кругу специалист, возможно, его известность выходит за рамки профессиональной деятельности. Необходимо отметить, что и на этой стадии может наступить период расцвета. Но на этой стадии это период расцвета не исполнителя, как было на предыдущей стадии, а расцвет организатора, управленца, руководителя. И на последующей стадии тоже возможно достижение расцвета, но уже в качестве учителя.

– стадия **наставника**, наставничества в широком смысле наступает, когда вокруг авторитетного мастера собирается круг единомышленников, осознанно

разделяющих подход к решению профессиональных задач мастером, возможно, что это специалисты других специализаций, представляют другие ведомства или других, смежных специальностей.

Так, для молодых спасателей характерно стремление к высоким профессиональным результатам, стремление занять достойное место в профессиональном сообществе. У более опытных спасателей акцент смещается в сторону «сберегающего» отношения к коллегам, пострадавшим, к самому себе.

**Профессиональное развитие** – это не только совершенствование, но и разрушение, деструкции, деформации. Это означает, что профессиональное развитие – и приобретения и потери. Развитие специалиста проходит через ряд кризисов развития, возникающих при переходе с одного этапа на другой. Успешное разрешение кризисов сопровождается нахождением новых смыслов профессиональной деятельности. Даже при осознании необходимости кризисов в развитии такие периоды сопровождаются переживанием напряженности, тревожности, неудовлетворенности и другими негативными состояниями. Безусловно, эти периоды описываются профессионалами как тяжелые, трудные, может снижаться эффективность профессиональной деятельности, повышаться конфликтность.

Неблагоприятное протекание профессионального развития проявляется внешне в снижении эффективности и надежности профессиональной деятельности, в негативных изменениях личностных качеств человека, в утрате смысла профессиональной деятельности. Нарушения могут затрагивать не только сферу профессиональной деятельности – личность профессионала, профессиональное общение, но и вторгаться в сферу личной жизни и здоровья. При неблагоприятном развитии профессиональных деструкций специалист может уйти из профессии, перестав видеть смысл в профессиональной деятельности или вследствие заболеваний, делающих невозможным дальнейшее осуществление профессиональной деятельности.

### **Контрольные вопросы по главе 1.**

1. Что является предметом изучения дисциплины «Психология экстремальных ситуаций»?
2. Чем экстремальная ситуация отличается от чрезвычайной?
3. Сущность психического отражения.
4. Какую роль играет физиология ВВД в понимании психики?
5. Раскройте содержание рефлекторной деятельности нервной системы и головного мозга человека.
6. Назовите отличительные особенности безусловных и условных рефлексов.
7. Какие существуют формы проявления психики? Охарактеризуйте каждую из них.
8. Для чего нужен профессиональный психологический отбор?
9. Стадии реализации личности в профессиональном труде.
10. В чем суть трудовой адаптации и какие стадии адаптационного периода вы можете назвать?

## ГЛАВА 2. СТРЕСС И ПОСТТРАВМАТИЧЕСКОЕ СТРЕССОВОЕ РАССТРОЙСТВО

### 2.1. Основные понятия теории стресса

Современный человек поставлен в такие условия существования, что испытывать на себе стрессовые воздействия стало нормой. Жесткий ритм городской жизни, нестабильность, финансовые кризисы и проблемы на работе или наоборот продвижение по карьерной лестнице, свадьба, рождение ребенка и т.д. Термин «стресс» давно вошел в наш повседневный лексикон. Этим словом мы обозначаем представления об изменениях своего поведения под воздействием той или иной нестандартной ситуации и целой гамме чувств и переживаний, сопутствующих этому событию.

Основным направлением развития физиологии и медицины середины XIX - начала XX вв. стало формирование представлений об интегрированном функционировании организма как единого целого во всем многообразии взаимодействий с внешней средой.

Заметный вклад в развитие данного направления внес известный немецкий врач и патологоанатом **Рудольф Вирхов**. Согласно разработанной им теории клеточной патологии, всякое заболевание представляет собой сумму нарушений на клеточном уровне, а болезнь - это целостный процесс, имеющий определенную локализацию и причинно-следственную цепочку последовательных изменений. Он впервые показал социальную природу многих распространенных заболеваний.

Непосредственное влияние на формировании концепции стресса оказал французский физиолог **К. Бернар**. Он экспериментально разработал принципы поддержания постоянства внутренних сред организма, лежащих в основе теории гомеостаза: для того чтобы выжить в постоянно изменяющихся внешних условиях, организм должен сохранять сбалансированный режим протекания жизненно важных функций в минимальном диапазоне допустимых изменений. Для нормальной жизнедеятельности у нас должна поддерживаться постоянная температура тела, кровяное давление и осмотическое давление в клетках, состав крови, содержание кислоты в желудочном соке и многое другое. Любой выход за пределы допустимого диапазона чреват срывом механизмов адаптации, возникновением болезней и даже летальным исходом. Так, мы все знаем, что нормальная температура тела человека колеблется в пределах 36-37°C, а ее понижение или повышение от 34°C до 40,5°C представляет реальную угрозу его жизни, тогда как температура среды обитания может изменяться в пределах нескольких десятков градусов. Для того чтобы организм мог пластично адаптироваться и активно действовать в столь изменчивом внешнем мире, природа снабдила нас сложнейшими регуляторными механизмами, включающими слаженную работу нейрогуморальных, барьерных и выделительных систем. Так и стресс возникает тогда, когда заканчиваются адаптационные резервы организма.

Естественным продолжением изучения природы адаптационных процессов стало создание концепции стресса, начало, которой положил крупнейший физиолог 20 века **Ганс Селье**. Он родился в 1907 г. в пригороде Вены, центре Австро-Венгерской империи, получил начальное медицинское образование в Праге, а затем в университетах Парижа и Рима. Освоив принципы целостности анализа явлений, развиваемых в европейском естествознании, он смог увидеть нечто общее и уникальное в побочных результатах своих опытов над грызунами, которых подвергал различным вредоносным воздействиям. Результаты исследований дали ему возможность сформулировать оригинальную концепцию общего адаптационного синдрома, для более сокращенного звучания обозначенного как стресс (от англ. stress - давление, напряжение, нажим).

Однако сам термин «стресс», впервые был введен в 17 веке английским ученым **Робертом Гуком** для характеристики технических объектов (например, мостов), испытывающих нагрузку и сопротивляющихся ей. Впервые основные положения концепции были опубликованы им в статье, вышедшей в журнале Nature в ноябре 1936 г. Для любого объекта есть определенный предел веса, которому он сможет сопротивляться.

### **Основные положения концепции**

Г. Селье определял стресс как «универсальную реакцию организма на различные по своему характеру раздражители». Это говорит о том, что и хорошие события (например, рождение ребенка), и плохие (например, смерть близкого человека) физиологически выражаются совершенно одинаково. Оба полюса событий требуют от человека переориентации и скорейшей адаптации для дальнейшего существования. Так, например, мать, которой сообщили о гибели сына, испытывает страшное потрясение. Но даже, если окажется, что информация ошибочна и сын неожиданно войдет в комнату, она почувствует сильнейшее стрессовое воздействие, вызванной сильной эмоцией радости. Специфические результаты двух событий — горе и радость — совершенно различны, но их стрессовое действие (неспецифическое требование приспособления к новой ситуации) может быть одинаково сильным.

Исследования Г. Селье оказались настолько важными, что у него появилась масса последователей. Исследователи изучали: влияние стресса на процессы, происходящие в организме; реакции организма на стресс; механизмы психологической защиты от стресса и т.п.

**Стресс** - это неспецифическая реакция организма на физическое или психологическое воздействие, нарушающее его гомеостаз.

Сам «Стресс», можно рассмотреть, как комбинацию стрессора и стрессовой реакции. Без этих двух компонентов стресс не существует. Стрессор обладает лишь способностью возбуждать стрессовую реактивность.

**Стрессор** — фактор, вызывающий состояние стресса.

В жизни мы сталкиваемся с различными стрессорами:

1. Физиологические стрессоры - чрезмерная физическая нагрузка, высокая и низкая температура, болевые стимулы, затруднение дыхания и т. д.

2. Психологические стрессоры - факторы, действующие своим сигнальным значением. Которые в свою очередь делятся на *эмоциональный* (появляется в ситуации угрозы, опасности, обиды и т. д.) и на *информационный* (возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда субъект не справляется с задачей, не успевает принимать решения в требуемом темпе, при высокой ответственности за последствия решений).

3. Социальные стрессоры – политическая и экономическая нестабильность, различные изменения в социальной жизни общества и т.п.

4. Философские стрессоры – временная потеря смысла жизни, целей, разочарование и т.п.

Любой стрессор, воздействуя на личность, подвергается первичной и вторичной, оценкам. Обе эти оценки связаны с познавательной деятельностью.

*Первичная оценка* является результатом взаимодействия трех факторов, таких как:

1. Свойства стрессора (т.е. сила продолжительность воздействия, скорость возникновения).

2. Психическая конституция индивида (побуждений, оценочных суждений, интеллектуальных и физических ресурсов, прошлого опыта).

3. Культурные нормы индивида.

Первичная оценка позволяет сделать вывод, к чему относиться стрессор или ситуация - к угрозе или благоприятному воздействию.

*Вторичная оценка* приводит к выработке механизмов защиты. Одним из них является стратегия совладания. По Лазарусу, процессы совладания - это те средства, при помощи которых личность осуществляет контроль над ситуациями: угрожающими, расстраивающими или доставляющими удовольствие. Процессы совладания протекают с эмоциональной реакцией и являются ее частью.

Обратимся более подробно к **источникам психологического стресса**.

В основе психологического стресса лежат как субъективные причины, так и объективные, рассмотрим их подробнее.

#### I. Субъективные причины возникновения стресса:

Можно выделить две группы субъективных причин, вызывающих стресс. Первая группа связана с относительно устойчивой составляющей личности человека, тогда как вторая группа причин стресса носит динамический характер.

1. *Стресс от реализации негативных родительских программ.* Часть программ поведения вкладывается в голову ребенка его родителями, учителями или другими референтными лицами, пока его сознание еще отличается повышенной внушаемостью. Эти программы называют «неосознанными установками», «жизненными принципами» или «родительскими сценариями», и они могут весьма существенно влиять на дальнейшую жизнь индивида. Эти установки могут быть вполне полезными для маленького ребенка, но по мере его взросления и изменения условий жизни они перестают удовлетворять реальной действительности, тем самым усложняя жизнь, делая поведение неадекватным. Данная ситуация может способствовать возникновению стрессов.



2. *Стресс, вызванный когнитивным диссонансом (рассогласованием субъективного образа действительности и объективной действительностью) и механизмами психологической защиты.* По мере освоения среды обитания в сознании каждого человека формируется определенная «картина» окружающего мира, которая описывает и объясняет все, что происходит с ним самим и другими людьми, а также со всей остальной природой. Если же реальность вступает в противоречие с нашим представлением о должном, то возникает стресс, причем достаточно сильный. Впервые это явление описал психолог Леон Фестингер, который ввел понятие *когнитивного диссонанса* – противоречия между двумя реальностями – объективной реальностью мира и виртуальной реальностью нашего сознания, описывающей мир. Если некоторое событие не может быть описано в системе существующих у человека представлений о мире, то он крайне редко меняет субъективно сформированную модель мира. Гораздо чаще человек или создает дополнительные конструкции, укрепляющие модель, или же игнорирует реальность.

3. *Стресс, связанный с неадекватными установками и убеждениями личности.* Это могут быть установки на оптимизм или пессимизм, политические и религиозные установки.

4. *Невозможность реализации актуальной потребности.* В настоящее время наиболее известной и в то же время простой схемой, описывающей организацию человеческих потребностей, является «пирамида» Абрахама Маслоу. В соответствии с «пирамидой Маслоу» выделим соответствующие ее строению основные стрессы:

1) Физиологические потребности – стресс, вызванный голодом, жаждой, нехваткой сна, неадекватной температурой, умственной и физической усталостью, чрезмерно быстрым темпом жизни или его резкой сменой.

2) Потребность в безопасности – стресс, связанный со страхами и тревогами: страхом потерять работу, страхом провалиться на экзамене, страхом смерти, страхом неблагоприятных изменений в личной жизни, страхом за здоровье близких и т. д.

3) Потребность в принадлежности – стресс от морального или физического одиночества, стресс при потере близких людей или их болезни. Стресс неразделенной любви.

4) Потребность в уважении – стресс крушения карьеры, от невозможности реализовать свои амбиции, стресс от потерн уважения со стороны общества.

5) Потребность в самореализации – стресс от невозможности реализовать свое призвание, стресс от занятия нелюбимым делом. Нередко человек отказывается от любимого дела потому, что на этом настаивают его родители, или под влиянием общественного мнения, которое всегда отличается консерватизмом.

5. *Стресс, связанный с неправильной коммуникацией.* Существует множество причин, вызывающих стресс во время общения. Важнейшие из них:

- 1) неправомерные требования;
- 2) завышенные ожидания;

- 3) негативные предубеждения;
- 4) критика;
- 5) непонимание ведущей мотивации другого.

6. *Стресс от неадекватной реализации условных рефлексов.* Осваивая среду обитания, наш мозг учится распознавать сигналы, свидетельствующие о наступлении важных для организма событий. Это могут быть полезные реакции, помогающие нам заранее готовиться к будущим событиям, но иногда условные рефлексы мешают людям жить. Социальные потрясения, измены и предательства близких людей – примеры подобных «ошибок» условных рефлексов.

7. *Неумение обращаться со временем (стресс и время).* В первом случае источником психического напряжения и негативных эмоций является навязчивое воспоминание о каком-то психотравмирующем эпизоде из прошлого. Другой вариант связан с тревогой и переживанием за еще не случившиеся будущие события. В этом случае человек также многократно конструирует в своем мозге образ будущего (причем нежелательного), наполняя его деталями и «оживляя» до такой степени, что он начинает все больше и больше верить в тот неблагоприятный прогноз, который и создает в своем воображении. Такой стресс опасен еще и тем, что часто он программирует будущие неудачи. При этом опасения человека фактически подтверждаются, что негативно сказывается на самооценке и уверенности личности.

## II. Объективные причины возникновения стресса:

1. Условия жизни и работы (постоянные компоненты существования): бытовые домашние проблемы (перебои в водоснабжении, плохое отопление, неработающий лифт и т.д.) тяжелая, изматывающая работа, транспортные проблемы; загрязнение окружающей среды и т.п.

2. Взаимодействие с другими людьми:

- 1) отношения с близкими людьми (эмоциональные);
- 2) деловые отношения (рациональные);
- 3) конфликты с незнакомыми людьми.

3. Политические и экономические факторы:

- 1) экономические – низкие доходы и высокие расходы;
- 2) политические – невыгодное экономическое законодательство и неэффективная политическая власть.

4. Чрезвычайные обстоятельства

- 1) природные, техногенные и социальные чрезвычайные ситуации;
- 2) криминал – экономический ущерб и ущерб здоровью и достоинству;
- 3) заболевания.

Стресс может развиваться, как при наличии реальных признаков угрожающих факторов, так и при представлении возможной угрозы, либо образа прошлого неблагоприятного события, так как психика человека одинаково реагирует как на реальную угрозу, так и на представление об угрозе.

### **Стрессовые реакции могут быть:**

1. Эмоциональными – стенические (гнев, злость) или астенические (страх, печаль, обида).

2. Поведенческими - реакция бегства или реакция нападения.
3. Физиологическими - тошнота, давление, головокружение и т.п.

Чем дольше мы находимся в измененном физиологическом состоянии (длительность) и чем больше это изменение отличается от нормы (степень), тем больше вероятность, что такое стрессовое состояние обернется для нас болезнью.

**Стресс – это не то, что на нас воздействует, а то, как мы на это реагируем.**

Состояние стресса – это нормальное состояние человека. Речь идет о совокупности стереотипных, филогенетически запрограммированных реакций организма, вызываемых воздействием различных интенсивных стимулов окружающей нас среды, трудными жизненными ситуациями. По своей начальной сути возникающие реакции организма имеют адаптационный характер. И в этом качестве стресс – неотъемлемое проявление жизни. Следовательно, дело не в наличии стресса как такового, а в его количестве (выраженности), перерастающем в качество.

### **Стадии развития стресса**

Рассмотрение физиологических фаз немаловажно для изучения причин появления стресса, но не стоит забывать об эмоциональных особенностях в поведении человека, при воздействии на организм стрессовых ситуаций и факторов. Психологическое состояние человека является показателем его общего состояния, и динамика стресса может быть настолько прогрессирующей, что приведёт к серьёзному заболеванию, при котором человек не сможет считаться здоровым и полноценным. Существует три эмоциональные стадии:

**I. Стадия тревоги.** Уже в этот период в организме происходят изменения – мобилизация энергетических ресурсов в ожидании какого-либо серьёзного события или воздействия на организм. Человек находится в состоянии напряженности и настороженности. Физически и психически может чувствовать себя хорошо (приподнятое настроение, улучшается память, ускоряется мыслительный процесс, проходят многие незначительные заболевания), повышается болевой порог.

**II. Стадия сопротивления.** На данном этапе организм начинает работать на износ, пытаясь решить трудности, сложности, возникшие перед ним, хотя все ресурсы расходуются достаточно сбалансировано. Стоит отметить, что в этот период можно наблюдать эффективную продуктивную работу человека – стремление добиться поставленной цели, преодолеть трудности, если эта фаза продолжится длительный период, это приведёт к переходу на следующую фазу.

**III. Стадия истощения.** Если организму не давать отдыхать, то рано или поздно, это спровоцирует неоднозначную реакцию организма, какой бы незначительной она ни была, в конечном итоге, она будет негативной. Наступает фаза дистресса, так назвал её Ганс Селье, или фаза истощения. На данном этапе развития стресса, человек уже чувствует подавленность, усталость, работоспособность снижается к нулю, это состояние можно назвать разбитостью. Физиологическая и психологическая защиты сломаны. С таким состоянием ещё мож-

но попытаться справиться самостоятельно, применив свою силу воли, но если попытки борьбы окажутся тщетными, впоследствии, получаем крайне сложные и негативные последствия. Если стрессор чрезмерен и продолжает действовать, то вслед за этой стадией возможна гибель организма.

Эмоциональные стадии стресса, описанные выше, объективно и полноценно показывают, как протекает развитие самого стресса в организме, во многом динамика данного процесса зависит от восприимчивости человека и возможности противостоять стрессовым ситуациям.

### Виды стресса

В критических ситуациях реакция организма на стресс спасает жизнь: помогает увернуться от пули, выскочить из горящего дома, оказать сопротивление обидчику. Стрессовая активация может иметь положительную мотивирующую силу, улучшающую качество жизнедеятельности, вызывающая положительные эмоциональные реакции - эти состояния обозначают как **эустресс**. Это - стресс, позволяющий организму мобилизоваться, почувствовать прилив сил, помогающий на высоком уровне работать. Все эмоционально-стрессовые состояния, связанные с неприятными, отрицательными переживаниями, и имеющие ослабляющую, деструктивную силу обозначают как **дистресс**. Это - стресс, который несет в себе разрушительную для нашего организма силу (рис. 2.1).

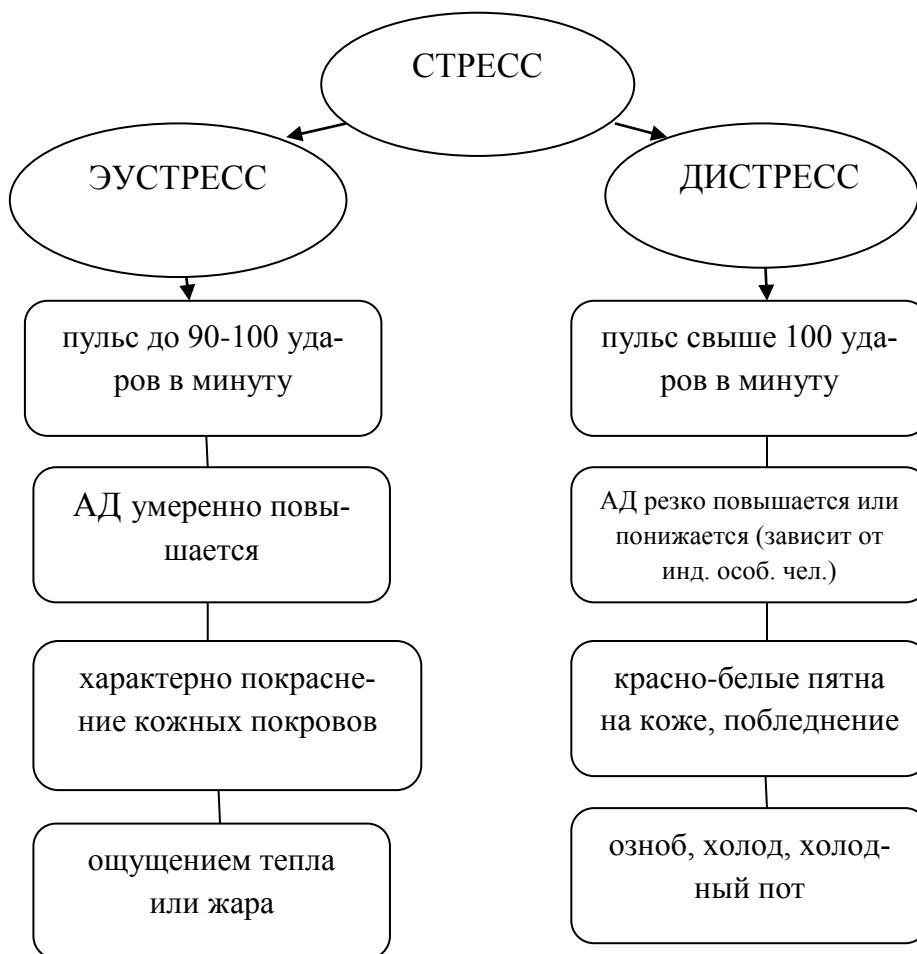


Рис. 2.1. Изменение физиологических параметров при эустрессе и дистрессе

Таким образом, благодаря такому разделению под эти понятия попадают почти все физиологические явления, в том числе и сон. Селье утверждает, что даже в состоянии полного расслабления спящий человек испытывает некоторый стресс. **Полная свобода от стресса означает смерть.** И поэтому, даже если это было бы возможно, мы не должны исключать из нашей жизни все виды стрессовых воздействий.

**Травматический стресс** – особая форма общей стрессовой реакции. Когда стресс перегружает психологические, физиологические, адаптационные возможности человека и разрушает защиту, он становится травматическим.

Были выделены следующие **четыре характеристики травмы:**

- 1) происшедшее событие осознается, то есть человек знает, что с ним произошло и из-за чего у него ухудшилось психологическое состояние;
- 2) это состояние обусловлено внешними причинами;
- 3) изменяется привычный образ жизни;
- 4) происшедшее событие вызывает ужас и ощущение беспомощности, бессилия что-либо сделать или предпринять.

**Травматический стресс** – это переживание особого рода, результат особого взаимодействия человека и окружающего мира. Это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства, состояние, возникающее у человека, который пережил нечто, выходящее за рамки обычного человеческого опыта, например, угрозу жизни, смерть или ранение другого человека, участие в боевых действиях, насилие, стихийные бедствия и катастрофы.

**Психологическая реакция** на травму включает в себя 3 относительно самостоятельные фазы, что позволяет охарактеризовать ее как развернутый во времени процесс.

**Первая фаза** – фаза психологического шока – содержит два основных компонента:

- угнетение активности, нарушение ориентировки в окружающей среде, дезорганизацию деятельности;
- отрицание происшедшего (своеобразную охранительную реакцию психики). В норме эта фаза достаточно кратковременна.

**Вторая фаза** – воздействие – характеризуется выраженными эмоциональными реакциями на событие и его последствия. Это могут быть сильный страх, ужас, тревога, гнев, плач, обвинение – эмоции, отличающиеся непосредственностью проявления и крайней интенсивностью. Постепенно эти эмоции сменяются реакцией критики или сомнения в себе. Она протекает по типу «что бы то бы, если бы...» и сопровождается болезненным осознанием неотвратимости происшедшего, признанием собственного бессилия и самобичеванием.

Рассматриваемая фаза является критической в том отношении, что после нее начинается либо процесс выздоровления (отреагирование, принятие реальности, адаптация к вновь возникшим обстоятельствам), то есть **третья фаза** нормального реагирования, либо происходит фиксация на травме и последующая хронификация постстрессового состояния.

Нарушения, развивающиеся после пережитой психологической травмы, затрагивают все уровни человеческого функционирования (физиологический, личностный, уровень межличностного и социального взаимодействия), приводят к стойким личностным изменениям не только у людей, непосредственно переживших стресс, но и у очевидцев, и у членов их семей.

**Профессиональный стресс** возникает в процессе профессиональной деятельности. Имеет свои особенности в зависимости от рода деятельности, которой занимается человек, от конкретной профессии

#### **Механизм накопления профессионального стресса**

Накопление профессионального стресса у специалистов имеет два различных по своей психологической сущности механизма в зависимости от режима деятельности (Таблица 2.1.).

*Таблица 2.1. Механизмы накопления профессионального стресса*

<b>Режим деятельности</b>	<b>Причины накопления профессионального стресса</b>
Суточные дежурства	Стресс связан с напряженным характером повседневной профессиональной деятельности.
Экстремальные ситуации, критические инциденты	Сотрудники сталкиваются с реальной опасностью для жизни, здоровья, системы ценностей, как собственных, так и других людей.

Таким образом, основными причинами возникновения профессионального стресса пожарных-спасателей являются повседневный напряженный режим деятельности и наличие реальной опасности для жизни при работе в ЧС.

## **2.2. Специфика стресса в работе спасателя и пожарного**

Всемирная организация здравоохранения относит профессию пожарного к числу десяти сложнейших профессий. Источники психической травматизации и непосредственные стрессоры, влияющие на психику личного состава и здоровье, могут быть самые разнообразные.

Наиболее характерные и часто встречающиеся стресс-факторы при выполнении пожарными своего профессионального долга связаны с:

- непрерывным нервно-психическим напряжением;
- постоянной угрозой жизни и здоровью;
- эмоциональными и стрессовыми расстройствами;
- значительными физическими нагрузками;
- высокой температурой окружающей среды и повышенной влажностью воздуха;
- недостатком кислорода в зоне тушения пожара;
- трудностями, обусловленными необходимостью проведения работ в

ограниченном пространстве;

-высокой ответственностью каждого пожарного при относительной самостоятельности действий и решений по спасению жизни людей

- наличием неожиданных и внезапно возникающих препятствий, осложняющих выполнение боевой задачи на пожаре

- дискомфортом состоянием из-за нахождения в боевой одежде и снаряжении.

**1. Высокая температура окружающей среды.** Это специфический стресс-фактор, который вызывает угнетение коры головного мозга, вызывает нарушение точности двигательных актов, дискоординацию и т. д.

Напряженная физическая работа, связанная с теплообразованием в организме, при высокой температуре окружающей среды на пожаре, сочетающаяся со значительной влажностью воздуха (влажность образуется в результате испарения огнегасительных средств: воды, смачивателей и т. д.) ставит организм пожарного в чрезвычайно трудные условия. Чаще всего такой микроклимат создается при тушении пожаров в подвалах жилых домов, подземных галереях, газопроводных и кабельных коммуникациях. Например, при пожаре в подвалах жилых домов через 20 минут после его возникновения температура окружающей среды достигает до +400°C, через 40 минут - +500°C. В 1 минуту выделяется до 200 м<sup>3</sup> продуктов сгорания.

В период работы в этих условиях ухудшается самочувствие, появляются головная боль, головокружение, «круги» перед глазами, стук в висках, ощущение жара и духоты, слабости, нежелание двигаться, повышается температура тела и т. д.

При повышении температуры тела до 40°C может наступить тепловой удар. **Тепловой удар - внезапное резкое расстройство центральной нервной системы.** Перегреванию организма пожарного способствует не только внешняя среда, но и защитная боевая одежда, которая затрудняет отдачу тепла. Сотрудниками ВНИИПОМВД РФ экспериментально доказано, что резкое ухудшение показателей, характеризующих состояние организма пожарных, наступает при массе индивидуального снаряжения 18-22 кг. Через 30 минут нахождения пожарного в защитном снаряжении массой 25 кг при температуре 45°C частота сердечных сокращений составляет 170 уд/мин, т.е. без других физических нагрузок достигает критического значения.

Задерживаясь в теле, тепло повышает его внутреннюю температуру. Она нарастает сначала медленно, потом быстрее. Первое время пожарный ощущает лишь нарастающую слабость, иногда головокружение. Вследствие пототделения организм теряет воду и соли. За 10-15 минут работы в теплодымокамере при температуре +50°C газодымозащитник теряет до двух литров влаги. Затем из-за обезвоживания организма уменьшается пото- и мочеотделение, кровь начинает сгущаться (рецидив подобного явления приводит к ишемической болезни сердца (ИБС), кровообращение затрудняется, ткани ощущают дефицит кислорода - нарушаются функции головного мозга.

При повышении температуры тела до 42-43°C **тепловой удар может произойти внезапно и возникнуть коллапс - острое расстройство кровообра-**

**ращения.** При *тепловом ударе* преобладают признаки нарушения деятельности центральной нервной системы, возможны судороги, бредовое состояние, галлюцинации и т. д. При *коллатсе* наблюдается боль в спине, ногах; могут случаться тошнота, понос, покраснение и одутловатость лица, учащение дыхания и пульса, потеря сознания.

В условиях боевой деятельности пожарных очень часто, а особенно в зимний период, бойцы и командиры подвергаются резкому чередованию воздействия то высокой, то низкой температуры, при этом они иногда «промокают до нитки». Поскольку влажная одежда утрачивает свои изолирующие функции, воздух, находящийся в одежде, подвергается сильному охлаждению, что ведет за собой охлаждение тела. Промерзанию тела способствует внешняя влажность воздуха, вызываемая разбрызгиваемой водой, что еще более ухудшается во время пребывания на сквозняках или в ветреных местах.

Пожарные, возвращающиеся с пожара в зимнее время, подчас бывают настолько промокшими, что оказываются не в состоянии снять с себя замерзшую одежду. В результате чего появляются функциональные нарушения организма, которые ведут к возникновению следующих заболеваний: простуда, боли в горле, грипп, кашель, озноб или ревматизм и т. д.

**2. Высокая плотность дыма** является вторым наиболее распространенным стресс-фактором в боевой деятельности пожарных, отрицательное воздействие которого в первую очередь осуществляется на органы чувств. Высокая плотность дыма ограничивает видимость и действия пожарных. *Дым вызывает сильное раздражение слизистой оболочки глаз и носоглотки, вызывает кашель, одышку, приводит к нарушению у пожарных функции дыхания и потере работоспособности. Вдыхание на пожаре дыма с оксидом углерода ухудшает здоровье пожарных, особенно лиц, предрасположенных к сердечным заболеваниям.* При работе в задымленной зоне пожарные чаще всего теряют ориентировку. Имеются случаи, когда пожарные, потеряв ориентировку, погибают.

**3. Новизна раздражителей.** Новизна обстановки пожара вызывает у пожарных *оборонительный и ориентировочный рефлекс*ы и тем самым усиливает двигательные реакции. Некоторые из них не вполне целесообразны и приводят к излишней беготне на пожаре, согласованию с администрацией объектов возможных последствий в ходе тушения пожара и т. д. Незнание характера и действительных размеров пожара, подлинного значения различного рода звуков, запахов и других явлений, которые могут быть на пожаре, вызывает у пожарных беспокойство, чувство тревожного ожидания, сковывает инициативу и активность. Так, при тушении пожара на Губахинском химическом заводе в цехе синтеза метанола инженерно-технический состав завода и пожарные покинули свои боевые позиции, убежали из цеха, так как послышался характерный шум выходящего газа из газопровода и ожидаемого возможного взрыва. Впоследствии оказалось, что прорыв линии газопровода произошел не на газопроводе со взрывоопасным газом, а на азотном газопроводе высокого давления, который предназначен для целей пожаротушения.

Таким образом, новая обстановка и неожиданность, даже тогда, когда нет прямой угрозы для жизни, нередко изменяет проявление воли, течение воспри-



ятия, мышления и памяти у личного состава пожарных подразделений.

**4. Воздействие шума.** Из практики тушения пожаров на промышленных объектах замечено, что всевозможные шумы - довольно распространенное явление. Установлено, что шум на одних пожарных мало влияет, у других же приводит к возникновению неприятных ощущений: *страха, тревоги, беспокойства, удрученности, недомогания*. Это, безусловно, приводит к снижению боевой деятельности, а иногда и к отказу выполнения боевой задачи некоторыми пожарными. Шум затрудняет речевой обмен, приводит к искажению приказов, распоряжений и поступающей информации. В условиях шума уменьшается сосредоточение внимания, снижается мыслительная способность пожарных. Под влиянием шума увеличивается время реакции пожарных на различные сигналы.

Существует прямая связь между степенью потери слуха и стажем работы в пожарной охране: после 20 лет службы теряется до 30% слуха, а после 25 лет - до 60%. При высоком уровне шума действия пожарного приобретают характер автоматических, появляется ощущение вибрации внутренних органов, диафрагмы; при шуме свыше 140 дБ человек может погибнуть.

**5. Действие ограниченного пространства.** Известно, что выполнять боевые задачи личному составу пожарных подразделений приходится в ограниченном пространстве (тоннелях, подземных галереях, кабельных коммуникациях и т. д.). Ограниченное пространство вызывает у пожарных трудности не только физического порядка, такие как изменение привычного способа действий, рабочей позы (продвижение ползком, работа лежа и т. д.), но и психического. При выходе пожарного из ограниченного пространства отмечается повышение артериального давления и частоты сокращений сердца, жалобы на головокружение, слабость и утомляемость при ходьбе.

**6. Стрессогенным фактором в работе пожарных является сигнал тревоги.** Установлено, что более 70% пожарных при получении сигнала тревоги испытывают *нервно-эмоциональный дискомфорт*, а более 50% *сдвигов частоты сердечных сокращений* связаны с эмоциональным компонентом кардиальной реакции.

**7. Опасность отравления ядовитыми химическими веществами.** Отравление пожарных парами и газами, выделяющимися в период тушения пожара, имеет реальную основу. Наиболее постоянным компонентом всех примесей является окись углерода (СО), которая образуется при неполном горении. Содержание окиси углерода в продуктах горения, выходящих, например, из подвала жилых домов, иногда может достигать до 1-2%, в то время как вдыхание воздуха с концентрацией СО в количестве 0,4-0,5% в течение нескольких минут может вызвать смертельное отравление. При отравлении окисью углерода, прежде всего, страдает высшая нервная деятельность, что выражается в нарушении процессов торможения: наступает общая слабость, сердцебиение, спутанность сознания и психическое возбуждение, нарушение ритма и глубины дыхания, потеря сознания.

**8. Влияние состояния пострадавших людей на психику пожарного.** Большое количество пострадавших людей бывает в результате катастроф, аварий и пожаров на промышленных предприятиях, в зданиях с массовым пребы-

ванием людей: театрах, кинотеатрах, гостиницах и т. д.

К прибытию пожарного подразделения на место катастроф открывается удручающая картина, вызванная последствиями взрыва: разрушения конструкций зданий, подвижного состава, крики о помощи пострадавших, стоны умирающих людей, обгорелые и расчлененные тела погибших. Все это, несомненно, влияет на психическое состояние личного состава пожарных подразделений.

Обследование показало, что наиболее существенные изменения в психическом состоянии наблюдались у большинства личного состава аварийно-спасательных подразделений. 98% обследованных отметили, что испытали *«страх и ужас от увиденного»*, 62% указали на *чувство растерянности, слабость в конечностях*. В 20% случаев собственное состояние по прибытии на место катастрофы характеризовалось как *предобморочное*. Все 100% опрошенных, ретроспективно оценивая свое самочувствие в период аварийно-спасательных работ, отмечали многочисленные соматические жалобы, сохранявшиеся и во время отдыха, в частности такие, как *головокружение, головная боль, боли в области желудка, тошнота, рвота, расстройство стула — «окопная болезнь»*, 54% обследованных в последующие дни жаловались на *нарушения сна (трудности засыпания, сонливость днем и бессонница ночью, прерывистый сон, сопровождавшийся кошмарными сновидениями), повышенную раздражительность и подавленное настроение*. Ориентировочная оценка снижения уровня работоспособности в первые часы после прибытия на место катастрофы составляла около 50%.

Экстремальные условия деятельности также могут оказывать воздействие на когнитивные функции специалиста. В привычной и экстремальной ситуациях человек мыслит (перерабатывает информацию) по-разному.

Допустим, структура мышления, в силу нейроанатомических особенностей человека, и в нормальной обстановке, и в экстремальной ситуации, останется одинаковой, но вот сам алгоритм поменяется.

Если опираться на работы П. Линдсея и Д. Норманна (1974), а также некоторые работы Воронова И.А. (2002, 2005), где рассматривается проблема переработки информации человеком, то в нормальных условиях модель переработки информации будет следующей:

1. Восприятие (объекта, процесса);
2. Квантование (на простые составляющие - анализ);
3. Распознавание (узнавание - синтез);
4. Принятие решения (первичное);
5. Обратная связь (коррекция первично принятого решения);
6. Принятие решения (вторичное и условно окончательное)

Но для экстремальной ситуации этот алгоритм, особенно его 2-5 шаги, недопустимы, так как они замедляют реагирования субъекта на внезапно изменившиеся обстоятельства и не гарантируют человеку выживания при возникшей угрозе. Цикл шагов 4-5-6-4 вообще характерен для обучения и занимает не то что доли секунды, а минуты, часы, сутки. В экстремальной ситуации все решают доли секунды. Как гласит пословица из единоборств *«Ты или быстрый, или мертвый»* (Таблица 2.2).

**Таблица 2.2. Алгоритм переработки информации человеком в привычных и экстремальных ситуациях**

Шаг	Общий случай (специфическая реакция)	При стрессе (неспецифическая реакция)
1	Восприятие	Восприятие - регистрация сигналов сенсорными системами и переработка их в данные
2	Анализ (фрагментирование)	Анализ (фрагментирование) - сравнение данных с имеющимися в памяти паттернами данных (знаниями)
3	Синтез (распознавание, узнавание)	Синтез (распознавание, узнавание) - распознавание воспринятых данных как «новые, неизвестные», а потому – потенциально опасные
4	Принятие решения (первичное)	Принятие решения (первичное) - включение защитных механизмов
5	Обратная связь	Обратная связь - включение адаптивных механизмов
6	Принятие решения (вторичное – условно окончательное)	Принятие решения (вторичное – условно окончательное) Завершение работы защитных механизмов и принятие решение на моторные действия

Таким образом, алгоритм переработки информации человеком при стрессе (неспецифическая реакция) выражается в следующей последовательности:

1. Восприятие (регистрация сигналов всеми сенсорными системами);
2. Сравнение (зарегистрированного сигнала с имеющимися в памяти данными – паттернами объектов и процессов);
3. Распознавание данных как «новые»;
4. Включение защитных механизмов;
5. Включение адаптивных механизмов (физиологических);
6. Завершение работы защитных механизмов и принятие решение на моторные действия.

Последний алгоритм по времени занимает доли секунды. И только адаптивные механизмы, включенные на 5-м шаге, могут теперь продолжаться достаточно долго, до момента полной адаптации организма к новой ситуации.

Безусловно, предложенные два алгоритма – только примерные модели алгоритмов переработки информации в различных ситуациях. Но они позволяют осознать разницу между специфической и неспецифической реакцией.

Очень важно и то, что эти алгоритмы позволяют более корректно дать определение экстремальной ситуации, условиям.

**Объективные экстремальные ситуации (условия)** – ситуации (условия), в которых под воздействием психогенных факторов психофизиологиче-

ские и социально-психологические механизмы, исчерпав резервные возможности, более не могут обеспечивать адекватное отражение и регуляторную деятельность организма (Лебедев В.И., 1989).

**Субъективная экстремальная ситуация (условия)** – ситуация (условия), которая оказывает на психику человека трансформирующее воздействие, выражающееся в изменении ценностных ориентаций субъекта.

В очаге поражения, в ходе спасательных работ необходимо решать тяжелые, трудоемкие задачи, в течение длительного времени переносить тяготы и лишения, переносить интенсивные экстренные и длительные физические нагрузки: эти факторы чрезвычайных ситуаций вызывают усталость, переутомление, и другие связанные с ним последствия. Усталость вообще свойственна всем видам действий и не представляет чего-то необычного. За пределами чрезвычайной ситуации, в обычной обстановке она, так сказать, дозирована, ограничена определенными гигиеническими нормами, режимом труда и отдыха. В чрезвычайной ситуации, в очаге поражения личному составу формирований ГОЧС часто необходимо мобилизовать и использовать даже критические запасы своей энергии, те, которые, как правило, не задействуются. Способность быстро перерабатывать информацию в экстремальных условиях - важное качество спасателя, которое должно целенаправленно формироваться заблаговременно в условиях каждодневной служебной, профессиональной и морально - психологической подготовки.

Таким образом, особенности работы, а также обучения специалиста пожарной охраны вносят специфические пункты в общую структуру стрессогенных факторов. Обучение в высшем учебном заведении - это стресс для многих студентов. Курсантам, помимо учебного стресса добавляется стресс, связанный со службой. Стресс, испытываемый курсантами, может сказываться на обучении (приобретении, применении и переработке знаний), что препятствует академической успеваемости. Трудности с успеваемостью и службой в свою очередь также создают дискомфорт, в результате чего общий стресс усиливается. Особое внимание стоит уделить влиянию стресса на формирование взаимоотношений (деловых и межличностных) в период адаптации первокурсников. Правильные реакции на стресс, вырабатываемые во время обучения, позволяют специалистам в своей профессиональной деятельности более продуктивно справляться с повышенными нагрузками и непредсказуемыми ситуациями.

### **2.3. Стратегии поведения при стрессе: психологические защиты и копинг-стратегии**

#### **Понятие психологической защиты**

**Психологическая защита** – это естественное противостояние человека окружающей среде. Она бессознательно предохраняет его от эмоционально-негативной перегрузки. Все кажущиеся разнообразными техники можно свести, в принципе, к единой функции: «Что бы ни делать, как бы ни делать, лишь бы достичь комфортного состояния, безопасности».

**Психологическая защита** - это специальная система стабилизации личности, направленная на ограждение сознания от неприятных, травмирующих переживаний.

Психологическая защита связана с изменением системы внутренних ценностей личности, направленной на снижение уровня субъективной значимости соответствующего переживания с тем, чтобы свести к минимуму психологически травмирующие моменты.

В человеке всегда есть «две силы»: с одной стороны, желание решить свою психологическую проблему (даже если она не осознается, тем не менее, душа стремится ее решить), а с другой стороны, сопротивление этому решению проблемы.

Дело в том, что любое решение проблемы часто сопровождается неприятными или даже болезненными душевными ощущениями. Чтобы уйти от таких ощущений, человек «включает» психологическую защиту.

Психологическая защита оберегает любого человека от психологической боли. Причина боли может находиться в прошлом, например, психотравма, тяжелые воспоминания, горечь утраты. Причина может лежать в настоящем: непосредственно происходящая ситуация вовне и актуальные процессы внутри психики человека. Причина может быть связана с будущим, например, ожидания плохого, гипотетические страхи, переживания за возможные события и последствия. Природа создала эти защиты для скорой психологической самопомощи (*примерно, как ответная реакция на физическую боль, болезнь или травму у организма*).

Понятие «психологической защиты» ввел в научный обиход Зигмунд Фрейд в 1894 году.

В процессе социализации защитные механизмы возникают, изменяются, перестраиваются под влиянием социальных воздействий. Например, защита может перейти в альтруизм или накопление ценностей и др. В конечном итоге психологические защиты становятся способом существования нереализуемых влечений, желаний, потребностей.

Когда складывается сложная жизненная ситуация, и возникают вопросы: «как быть?», «что делать?», «где выход?», разные люди по-разному ведут себя в схожих ситуациях. Одни люди отрицают наличие проблем у себя, другие - «забывают» о травмирующем их событии, третьи – начинают искренне считать, что происходящее не имеет к ним никакого отношения. Но к какому бы способу ни прибегал человек, ограждая свою психику от болезненных неприятных переживаний, опирается он в этом на свои защитные механизмы.

Начиная с раннего детства и в течение всей жизни, в психике человека возникают и развиваются механизмы, традиционно называемые «психологические защиты», «защитные механизмы психики» или «защитные механизмы личности».

Эти механизмы как бы предохраняют сознание человека от отрицательных эмоциональных переживаний, способствуют сохранению психологического равновесия, стабильности (*обиды от одноклассников, насмешки от ребят со*

двора, невозможность заниматься любимым делом из-за отсутствия времени).

**В широком смысле термин «психологическая защита» употребляется для обозначения любого поведения, устраняющего психологический дискомфорт, сводящего к минимуму чувство тревоги, связанного с осознанием внутреннего или внешнего конфликта.**

Причины возникновения психологической защиты:

1. Прошлая психологическая травма (стресс).
2. Неприятные воспоминания (например, горе от потери).
3. Страх перед любыми неудачами (боязнь возможной неудачи).
4. Страх перед любыми изменениями (негибкость в адаптации к новому).
5. Стремление к удовлетворению своих детских потребностей (женщина, выросшая без отца, ищет себе мужа, который мог бы его заменить (психологический инфантилизм у взрослых).
6. Невозможность / неспособность к удовлетворению своих актуальных потребностей.
7. Вторичная выгода от своей болезни или своего состояния – я не умею / не могу и что с меня взять? (несмотря на очевидный ущерб).
8. Слишком «жесткое» сознание, когда оно наказывает человека непрекращающимися невротическими страданиями за реальные и мнимые проступки – чувство совести (как правило, результат воспитания).
9. Нежелание менять «удобную» социальную позицию на «неудобную» – быть активным, работать над собой, быть сексуальным, быть социально адаптивным, больше зарабатывать, сменить партнера и прочее.
10. Повышенный уровень психологической чувствительности, тревожности и невротизма – нет сил сопротивляться обстоятельствам (может быть следствием слабого типа нервной системы).

**В этих и других случаях человек становится обостренно чувствительным к психологической боли и выстраивает хитроумные защиты, чтобы избежать психологической боли.**

**Только это не решает проблему.** Человек живет «в латах», часто на горе себе и на потеху окружающим. Хороший психолог помогает снять эти «латы» психологических защит максимально быстро и при этом безопасно.

**Конечная цель – научиться жить и радоваться свободной жизни без «лат», но сохранять свою защищенность.**

Психологическая защита связана с изменением системы внутренних ценностей личности, направленной на снижение уровня субъективной значимости соответствующего переживания с тем, чтобы свести к минимуму психологически травмирующие моменты. Р. М. Грановская считает, что **функции** психологической защиты по своей сути противоречивы: с одной стороны, они способствуют адаптации человека к собственному внутреннему миру, но при этом, с другой, — могут ухудшить приспособленность к внешней социальной среде.

**Виды психологических защит:**

**Отрицание**

Отрицание действует, когда человек не желает чего-то признавать,

например, наличия у себя тяжелого заболевания.

Эта психологическая защита начинает формироваться в очень юном возрасте, когда ребенок искренне говорит матери, что он не разбивал чашку, и смотрит ей честно в глаза.

Здесь возможны два варианта: или этот ребенок лжец и хороший актер, или в действие вступила психологическая защита отрицания, и ребенок в этот момент твердо убежден, что он не разбивал чашку, потому что его психика не примирилась с этим фактом.

При инфаркте миокарда человек лежит в отделении, где во всю стену вывеска – «Отделение острого инфаркта миокарда». Перед этим он несколько дней лежал в реанимации, где, приходя в себя, видел больных, вокруг которых хлопотали врачи. Больному постоянно делают капельницы, он лежит, опутанный проводами аппаратуры мониторинга, а рядом умирают люди от инфаркта. На двадцатый день лечения этот человек удивленно спрашивает своего врача: «Так что, у меня – инфаркт?» Врач отвечает: «У Вас был тяжелый инфаркт, а Вы уже разгуливаете по улице!».

И это откровение оказывается для него настолько тяжелым, что, придя в палату, он дает тяжелый приступ стенокардии, который заканчивается повторным микроинфарктом. Это произошло потому, что его психологическая защита была снята, и была снята грубо, резко.

Есть и другое следствие грубого обращения с психологической защитой. Один неверный нажим – и психологическая защита возрастает.

Пример: Классическая ситуация, когда подросток выбирает для себя будущую профессию, а родители находят в ней массу недостатков. И чем больше изъянов найдено у желаемой профессии, тем больше она ценится и желаемая подростком.

В случае сильного давления данная ситуация может сопровождаться отсутствием мотивации к обучению отрицаемой профессии, либо психологическая защита вырастает и подросток поступает на избранную профессию, хотя уже и понял, что она не соответствует его возможностям и задаткам.

### **Вытеснение**

Вытеснение – механизм психологической защиты, который вытесняет проблему из области сознания в область бессознательного, но не удаляет ее из психики человека, таким образом, эмоциональная напряженность и травмирующее влияние проблемы на организм сохраняется. Суть психоанализа как психотерапевтической техники заключается в «извлечении» проблемы из области бессознательного в сознание.

Например, девочка-подросток подверглась сексуальной агрессии. Это было столь травмирующее, столь невыносимо, что вытеснялось в бессознательное. Через многие годы врачи могут иметь дело с пациенткой с набором симптомов, болезненных проявлений этой сексуальной травмы, и не услышать откровений об этой травме, так как этого нет в сознании женщины. Важно понимать, что эта информация скрывается от врача не умышленно.

### **Интроекция**

Этот механизм в некоторых психологических теориях имеет доминирую-

щее значение. Интроекция – это присоединение к себе чужого «я» или чужой среды, «проглатывание», включение в себя чужого мира.

По этому механизму можно увидеть, что важно для человека, что он считает для себя ценным, что греет его душу.

Пример: Руководителю подразделения не надо спрашивать, кто как относится к нему, можно обратить внимание кто старается ему подражать в одежде, манере говорить, поступках и он получит ответ, для кого важен его образ.

На механизме интроекции построены законы моды. Могучая индустрия одежды движется на простых приемах: создание кумира, модели (механизм интроекции) и когда этот кумир рожден, люди начинают ему подражать – в употреблении косметики, походке, манере вести себя – перенимают образ жизни, насколько позволяют им средства. И только потом создается спрос на одежду, которую носит этот кумир.

### **Проекция**

Проекция - приписывание собственных слабостей, черт характера другим людям.

Механизм проекции довольно прост и иллюстрацией к нему может быть фраза, произнесенная с периодичностью в некоторое время: «Ох, как сегодня мерзко на душе!», – и через некоторое время, – «Господи, почему у всех сегодня такое мерзкое настроение?»

Проекция лежит в основе очень многих человеческих чувств, например, чувства неприязни.

Пример: Чаще всего неприязнь одного человека к другому строится по механизму проекции: человек не принимает в себе каких-то качеств – реальных или мифических – и переадресовывает эти неприятные качества другому. Не приемля в себе лень, человек может делать акцент на каких-либо неудачах другой личности ввиду его предполагаемой лени.

Субъект считает, что именно этими особенностями он и не обладает, а другой – обладает.

### **Рационализация**

Классическим примером механизма рационализации является логическое объяснение учеников, почему они не сделали задание. Обучающиеся составляют подробный аргументированный рассказ почему, ну никак нельзя было сделать.

Приведем еще один пример. Два приятеля ходят по магазинам, желая приобрести одному из них какую-то вещь. Сопровождающий искренне хочет, чтобы товарищу-покупателю удалась покупка. Но все, что рассматривается им, как вариант покупки, подвергается резкой критике с его стороны: там плохо пришита пуговица, там – неровная строчка, в другом месте – пятно, в третьем – пуговица не того цвета. В результате приятель остается без покупки.

Все это происходит потому, что этот молодой человек никогда не мог позволить себе покупать вещи такого качества, но на сознательном уровне он не признается себе в этом. Он не завидует своему приятелю, это защищается его психика. Механизм рационализации включается для того, чтобы прикрыть «слабое место».



## Сублимация

Это один из механизмов психологической защиты личности, который снимает психическое напряжение в стрессовой (конфликтной) ситуации путем превращения инстинктивных форм психики (например, агрессия, раздражительность, сексуальное влечение) в социально желательные для человека и общества проявления.

Агрессивная энергия, трансформируясь, способна сублимироваться (разрядиться) в спорте или в строгих методах воспитания (например, у слишком требовательных родителей и учителей), сексуальная энергия - в дружбе, в творчестве и т.п. Когда непосредственная разрядка инстинктивных (агрессивных, сексуальных) влечений невозможна, находится деятельность, в которой эти импульсы могут разрядиться.

Все защитные механизмы обладают двумя общими характеристиками:

1) они действуют на подсознательном (неосознаваемом) уровне и поэтому являются средствами самообмана;

2) они искажают, отрицают, трансформируют или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать ситуацию менее угрожающей для индивидуума.

Следует также заметить, что люди редко используют какой-либо единственный механизм защиты – обычно они применяют различные защитные механизмы для разрешения конфликта или ослабление тревоги.

Таким образом, **функции** психологических защит можно разделить на позитивные и негативные. **С одной стороны**, механизмы психологических защит предохраняют личность от негативных переживаний, восприятия психотравмирующей информации, устраняют тревогу и помогают сохранить в ситуации конфликта самоуважение.

**С другой стороны**, действие защит обычно непродолжительно и длится до тех пор, пока нужна "передышка" или время для адаптации к непривычной ситуации. Однако если состояние эмоционального благополучия, достигнутого путем психологических защит, фиксируется на длительный период и заменяет активные действия по устранению стрессора, то психологический комфорт достигается ценой искажения восприятия реальности или самообманом.

Механизмы психологических защит играют положительную роль при необходимости «экстренной блокировки» негативной информации для ее последующей постепенной переработки и адаптации к ней. Например, известие о смерти близкого человека изначально воспринимается как ложное («Этого не может быть!») и только потом начинает происходить осознание реальности происходящего, адаптация и построение картины будущего без этого человека.

**Каковы же последствия психологических защит, если не решать психологическую проблему?**

1. Сначала теряется адаптивность поведения, т.е. человек ведет себя неадекватно ситуации.

2. Затем дезадаптация нарастает. Могут возникать психосоматические заболевания (заболевания, первопричиной которых явились эмоциональные травмы). Нарастает внутреннее напряжение, тревожность. Образ жизни начина-

ет подчиняться психологической защите: определенный вид хобби, увлечения, профессия.

3. Образ жизни становится формой «безболезненной самопсихотерапии». Защитный стиль жизни становится единственно возможной формой жизни. Таким образом, идет постоянное отрицание проблем и усугубление дезадаптации и психосоматических заболеваний. Эти реакции не освобождают человека от психологической проблемы, а только временно защищают, дают возможность «психологически выжить» и принять критическую ситуацию.

В заключении данной темы, отметим существование **два стиля реагирования** на кризисную ситуацию, присущих всем людям (рис. 2.2):

**1. Проблемно-ориентированный стиль.** Человек анализирует возникшую проблему, планирует, как ее разрешить. Он может проводить анализ самостоятельно, собирать информацию по данной проблематике и/или обратиться за помощью к другим людям.

**2. Субъективно-ориентированный стиль.** Это эмоциональное реагирование на ситуацию, которое чаще всего не приводит к конкретным действиям, способным разрешить возникшую жизненную ситуацию. Человек будет стараться не думать о проблеме, будет пытаться отвлечься развлечениями, алкоголем или наркотиками или может начать «заедать» свои проблемы.

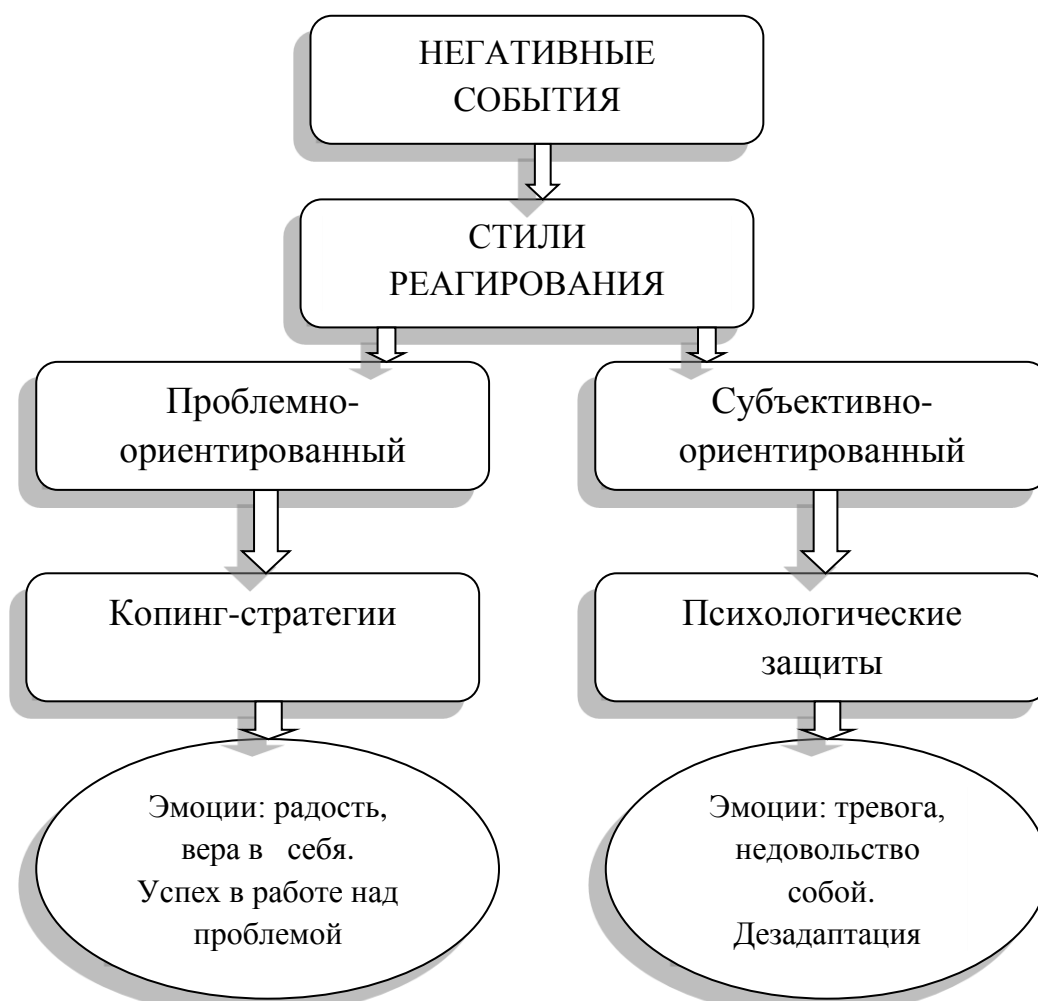


Рис 2.2. Сравнительная характеристика стилей реагирования на проблемную ситуацию

Исходя из стилей реагирования, можно условно описать два типа людей:

1. Люди, прибегающие к механизмам психологической защиты и воспринимающие мир как источник опасностей, характеризующиеся невысокой самооценкой, пессимистичностью.

2. Люди, использующие копинг-механизмы (совладание) - реалисты, оптимисты, характеризуются положительной самооценкой и сильно выраженной мотивацией достижения.

В психологии сложилось два противоположных взгляда на явление «психологическая защита».

Одни исследователи считают психологическую защиту однозначно непродуктивным явлением работы психики и вредоносным средством решения внутреннего или внешнего конфликта. Другие полагают, что имеются различия между патологической психологической защитой и нормальной, профилактической, постоянно присутствующей в нашей повседневной жизни.

Все механизмы психологической защиты помогают человеку свести до минимума чувство тревоги.

Проекция помогает понять, что чувствуют, думают и желают другие люди, без нее было бы невозможно сочувствие и сострадание.

Интроекция позволяет быстро без разъяснений и разбирательств передавать накопленный опыт от поколения к поколению через четкие сжатые высказывания.

Сублимация является наиболее адаптивным способом психологической защиты, так как она приводит к социально одобряемым результатам.

Согласно психоаналитической теории, художественное творчество представляет собой один из видов сублимации, когда фантазии творца сублимируются в творческие зрительные образы.

### **Характеристика копинг-поведения как сознательной защиты психики от стрессовых обстоятельств.**

Человек, подвергающийся стрессу, невольно вырабатывает методики борьбы с ним. Одним из методов выявления стратегии поведения при воздействии стрессогенных факторов профессиональной среды является определение копинг-стратегий или стратегий совладающего поведения.

Понятие «копинг» происходит от английского «to cope» (справляться, приспособливаться). Копинг был определен Р. Лазарусом как сумма когнитивных и поведенческих усилий, затрачиваемых индивидом для ослабления влияния стресса (1984, 1988). Основоположники исследования данного вопроса – психологи Фолкман и Лазарус, – называли копинг-стратегии «стратегиями совладания с трудностями и урегулирования взаимоотношений с окружающей средой».

Копинг и стресс – два нераздельных для человека процесса. В концепции стресса Г. Селье (1990, 1976) и его последователей основное внимание уделялось анализу внешнего (стресс) фактора, однако, психологи, и, прежде всего Р. Лазарус (1989, 2003), обосновали положение о том, что способность лично-

сти преодолевать стресс в большинстве случаев более важна, чем природа и величина стресса, частота его воздействия. Это явилось теоретической основой развития когнитивной теории стресса и копинг-поведения.

**Копинг-поведение** – это осознанная стратегия действий, направленная на лучшую адаптацию человека к требованиям ситуации и помогающая преобразовать ее в соответствии со своими намерениями, либо выдержать, вытерпеть те обстоятельства, изменить которые человек не может (Т.Л. Крюкова, 2004). В обычных жизненных ситуациях реакции людей рутинны, осуществляются, в основном, автоматически, без особого напряжения. Но в стрессовой ситуации нужно принимать неординарные решения, прилагать необычные усилия, чтобы справиться с угрозой или вызовом, потерей или ущербом. Совладание с жизненными трудностями, как утверждают Р. Лазарус (1988) и С. Фолкман (1984), есть «постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия индивида с целью управления специфическими внешними и (или) внутренними требованиями, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его ресурсы».

Для совладания со стрессом каждый человек использует собственные стратегии (копинг-стратегии) на основе имеющегося у него личностного опыта и психологических резервов (личностные ресурсы или копинг-ресурсы). Поэтому стресс-преодолевающее поведение стали рассматривать как результат взаимодействия копинг-стратегий и копинг-ресурсов.

Поведенческие копинг-стратегии подразделяются на активные и пассивные, адаптивные и дезадаптивные. К активным относят стратегию «разрешение проблем», как базисную копинг-стратегию, включающую все варианты поведения человека, направленные на разрешение проблемной или стрессовой ситуации, и стратегию «поиск социальной поддержки», включающую поведение, направленное на получение социальной поддержки от среды. К пассивному копинг-поведению относятся варианты поведения, включающего базисную копинг-стратегию «избегание», хотя некоторые формы избегания могут носить и активный характер. К личностно-средовым адаптивным ресурсам (копинг-ресурсам) относят уровень когнитивного развития, наличие социально-поддерживающей сети и ее эффективность, а также психологические особенности личности, обеспечивающие стрессоустойчивость.

Совладающее поведение позволяет субъекту справиться со стрессом или трудной жизненной ситуацией с помощью осознанных действий, адекватных личностным особенностям и ситуации. Оно направлено на активное взаимодействие с ситуацией – изменение (когда она поддается контролю) или приспособление (в случае, когда ситуация не поддается контролю). Если субъект не владеет этим видом поведения, возможны неблагоприятные последствия для его продуктивности, здоровья и благополучия.

Задачей совладания с негативными жизненными обстоятельствами является то, чтобы либо преодолеть трудности, либо уменьшить их отрицательные последствия, либо избежать этих трудностей, либо вытерпеть их.

Коэн и Лазарус (1979) выделяют пять основных задач копинга:

1) минимизация негативных воздействий обстоятельств и повышение

возможностей восстановления активности;

2) терпение, приспособление или регулирование, преобразование жизненных ситуаций;

3) поддержание позитивного, положительного «образа Я», уверенности в своих силах;

4) поддержание эмоционального равновесия;

5) поддержание, сохранение достаточно тесных взаимосвязей с другими людьми.

Крюкова Т.Л. (2004) отмечает, что успешность совладания зависит от реализации всех перечисленных задач.

Функции совладающего поведения заключаются в том, что оно не только охраняет субъекта от актуального воздействия стресса, служа буфером, но и поддерживает его чувство самооценности, целостности с прошлым и будущим, помогает восстановить дострессовый уровень активности. В этом смысле, совладающее поведение означает больше, чем простое приспособление и является центральным понятием в определении ценности процесса адаптации человека как самоорганизующейся системы и активности субъекта в трудных условиях.

К критериям совладающего поведения относятся:

1) осознанность, что отличает данное поведение от реактивного и защитного;

2) целенаправленность;

3) контролируемость (возможность устранить, преобразовать трудную ситуацию или приспособиться к ней);

4) неразрывная связанность с трудной (стрессовой) ситуацией и направленность на неадекватность ситуации и моменту времени (своевременность);

5) регуляция уровня стресса;

б) значимость последствий выбора данного поведения для психологического благополучия субъекта;

б) социально-психологическая обусловленность совладания;

7) возможность обучения этому виду поведения.

Таким образом, совладающее поведение – это адаптивное поведение, которое позволяет человеку, используя личностные особенности и понимая развитие ситуации, справиться с теми требованиями, которые предъявляет ситуация.

Как уже было подчеркнуто, работа специалистов экстремального профиля отличается особой кризисной насыщенностью, обусловленной действием постоянных стрессогенных факторов при выполнении разнообразных боевых задач, высокой физической и психологической напряженностью, опасностью для здоровья и жизни. Стресс-индуцированный психологический кризис у пожарных, спасателей может брать начало еще в период обучения и на ранних донологических (до развития стрессогенных заболеваний) этапах носить характер дезадаптивных состояний. Неполная реабилитация в динамике влияния экстремальных факторов профессиональной среды, желание сохранить профессию и ложное представление о «сильном характере» являются катализаторами проис-

ходящих изменений, а психологические сдвиги приобретают стремительный характер.

**Копинг-тест Лазаруса** предназначен для определения копинг-механизмов, способов преодоления трудностей в различных сферах психической деятельности, копинг-стратегий.

Тест определяет уровень выраженности (напряжения) по одной из шкал теста – вида копинг-стратегий.

#### **Виды копинг-стратегий по Лазарусу:**

**1. Конфронтационный копинг.** Разрешение проблемы за счет не всегда целенаправленной поведенческой активности, осуществления конкретных действий. Часто стратегия конфронтации рассматривается как неадаптивная, однако при умеренном использовании она обеспечивает способность личности к сопротивлению трудностям, энергичность и предприимчивость при разрешении проблемных ситуаций, умение отстаивать собственные интересы, а также подразумевает готовность к риску.

**2. Дистанцирование.** Преодоление негативных переживаний в связи с проблемой за счет субъективного снижения ее значимости и степени эмоциональной вовлеченности в нее. Характерно использование интеллектуальных приемов рационализации, переключения внимания, отстранения, юмора, обесценивания и т. п.

**3. Самоконтроль.** Преодоление негативных переживаний в связи с проблемой за счет целенаправленного подавления и сдерживания эмоций, минимизации их влияния на восприятие ситуации и выбор стратегии поведения, высокий контроль поведения, стремление к самообладанию.

**4. Поиск социальной поддержки.** Разрешение проблемы за счет привлечения внешних (социальных) ресурсов, поиска информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Характерны ориентированность на взаимодействие с др. людьми, ожидание поддержки, внимания, совета, сочувствия, конкретной действенной помощи.

**5. Принятие ответственности.** Признание субъектом своей роли в возникновении проблемы и ответственности за ее решение, в ряде случаев с отчетливым компонентом самокритики и самообвинения. Выраженность данной стратегии в поведении может приводить к неоправданной самокритике и самобичеванию, переживанию чувства вины и хронической неудовлетворенности собой.

**6. Бегство-избегание.** Преодоление личностью негативных переживаний в связи с трудностями за счет реагирования по типу уклонения: отрицания проблемы, фантазирования, неоправданных ожиданий, отвлечения и т. п. При отчетливом предпочтении стратегии избегания могут наблюдаться инфантильные формы поведения в стрессовых ситуациях.

**7. Планирование решения проблемы.** Преодоление проблемы за счет целенаправленного анализа ситуации и возможных вариантов поведения, выработки стратегии разрешения проблемы, планирования собственных действий с учетом объективных условий, прошлого опыта и имеющихся ресурсов.

**8. Положительная переоценка.** Преодоление негативных переживаний в связи с проблемой за счет ее положительного переосмысления, рассмотрения ее как стимула для личностного роста. Характерна ориентированность на надличностное, философское осмысление проблемной ситуации, включение ее в более широкий контекст работы личности над саморазвитием.

Знание своих особенностей позволить выявить необходимые для совершенствования направления и целенаправленно развивать в себе желательные социально-психологические и профессионально важные качества.

**Подводя итоги рассмотрения вопроса о копинг-стратегиях, мы обозначим, что все копинг-стратегии можно разделить на три группы:**

**1. Копинг, нацеленный на оценку проблемы.** Преодоление трудной ситуации включает в себя: анализ проблемы, ее причин и последствий для человека, поиск возможных решений ситуации, план по достижению цели и собственно реализация этого плана.

Человек применяет логическую оценку ситуации и переоценку их приоритетов, ценностей и/или причин и способов решения схожих ситуаций.

**2. Копинг, нацеленный на проблему (изменение отношения к сложившейся ситуации).** Совладание со стрессом происходит в результате уменьшения или устранения источника стресса, т.е. причины, возникшей трудной ситуации.

Человек использует все возможные средства, чтобы устранить причину сложной ситуации и вернуть свое положительное благосостояние.

**3. Копинг, нацеленный на эмоции.** Человек прикладывает когнитивные и поведенческие усилия для снижения эмоционального дискомфорта, возникшего напряжения и старается поддержать эмоциональное равновесие в сложившейся ситуации.

Данная классификация является наиболее общей и удобной для понимания сути данного психологического явления.

## **2.4. Посттравматическое стрессовое расстройство**

Много работ, посвященных этой проблеме, появляется после значительных военных конфликтов (Краснянский А.Н., 1993). Так, важные исследования появились в связи с первой мировой войной (1914-1918). Е. Краепелин (1916), характеризуя травматический невроз, впервые показал, что после тяжелых психических травм могут оставаться постоянные, усиливающиеся с течением времени расстройства.

По итогам Второй мировой войны можно выделить несколько обобщающих концепций и сложившихся на данную проблематику взглядов. Модель «болезни» - основана на наличии довоенного внутриличностного конфликта, который активизируется переживаниями войны и приводится к «травматическому неврозу» (Kardiner А.). Модель «выносливости» - согласно ей считается, что у человека, участвующего в военных действиях есть некий предел способности переносить военные действия. После этого предела следует психологиче-

ская декомпенсация, то есть невроз становится нормой и имеет название «боевого истощения» (Cameron N., 1963).

После второй мировой войны (1939-1945) над этой проблемой активно работали и русские психиатры - В.Е. Галенко (1946), Э.М. Залкинд (1946, 1947), М.В. Соловьева (1946) и др. Новый интерес к этой проблеме возник в отечественной психиатрии в связи с военными конфликтами, природными и техногенными катастрофами, постигшими нашу страну в последние десятилетия. Особенно тяжелыми по последствиям были авария на Чернобыльской АЭС (1986) и землетрясение в Армении (1988).

Изучение ПТСР началось с клинического наблюдения и анализа последствий влияния на человека экстремальных факторов, в основном военного стресса, а также последствий стихийных и антропогенных катастроф.

В ходе этих наблюдений было выявлено, что последствия войн и катастроф не исчерпываются видимыми жертвами, есть также и скрытые последствия – психическая травма, которая может принять форму патологического синдрома, называемого в данный момент в литературе как посттравматическое стрессовое расстройство.

**Травматический стресс** – особая форма стрессовой реакции, когда стресс перегружает психологические, физиологические, адаптационные возможности человека и разрушает защиту. *Это нормальная реакция человека на ненормальные события.*

**Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)** – это специфическая, отсроченная во времени, форма нарушения психики, вызванная однократным или повторяющимся (накопленным) воздействием стресс фактора, выходящего за пределы жизненного опыта личности, субъективно воспринимаемого как необычный, и вызывающий, как правило, необычайно сильные эмоциональные реакции.

ПТСР возникает, когда индивид пережил травматическое событие, в котором присутствовали оба следующих **аспекта**:

- человек пережил, или стал очевидцем события, связанного со смертью или серьёзным ранением – угрозой физической целостности, своей или других людей
- событие сопровождалось интенсивным переживанием страха, беспомощности, ужаса.

Полный синдром посттравматического стресса обычно развивается через некоторое время после травмы. Задержка может составлять всего одну неделю, но может быть и длительностью в 30 лет. Симптомы варьируют с течением времени и становятся более интенсивными в периоды стрессов.

По имеющейся на сегодняшний день статистике, приблизительно 30 % людей, страдающих ПТСР, выздоравливают, у 40% остаются незначительные нарушения, у 20% - умеренные нарушения, а в 10% случаев состояние не меняется или ухудшается. О хорошем прогнозе течения заболевания можно говорить, если наблюдалось быстрое начало заболевания, более короткая продолжительность проявления симптомов, благополучный статус до начала заболе-



вания (соматический, психический и социальный), сильная социальная помощь и поддержка и отсутствие других болезней – психических и соматических.

В общем, **динамика переживания травматической ситуации** включает в себя **четыре** этапа.

На первом этапе, наступающем сразу после действия травмирующего фактора, человек отказывается воспринимать случившееся. Это **фаза отрицания** или шока. Человек пытается убежать от слишком болезненных для него переживаний. Он знает о случившемся, но не может принять это на эмоциональном уровне. Этот этап, как правило, относительно непродолжителен.

Второй этап носит название "**фазы агрессии и вины**". Постепенно начиная переживать о случившемся, человек начинает обвинять в происшедшем тех, кто прямо или косвенно имел отношение к травматическому событию. Зачастую после этого человек обращает агрессию на самого себя и испытывает интенсивное чувство вины ("если бы я поступил иначе, этого бы не случилось"). Человек пытается таким образом найти справедливость в "несправедливом мире". "Я не хочу, чтобы было так" – этими словами можно выразить протест против реальности.

Третий этап – **фаза депрессии**. После того, как человек осознаёт, что обстоятельства сильнее его, наступает депрессия. Она сопровождается чувствами беспомощности, брошенности, одиночества, собственной бесполезности. Человек не видит выхода из создавшегося положения, ему кажется, что боль будет усиливаться день ото дня. В этот момент теряется ощущение цели, а жизнь становится бессмысленной. "Что бы я ни делал, ничего не изменишь". Часто бывает так, что в попытках обрести смысл человек начинает заниматься благотворительностью ("моя жизнь кончилась, буду жить для других"), становится религиозным до фанатичности человеком. Эти решения позволяют смягчить боль, но не избавляют от депрессии, которая становится хронической. На этой стадии очень важна ненавязчивая поддержка близких. Однако человек, переживающий травму, редко её получает, поскольку окружающие бессознательно боятся "заразиться" его состоянием. Кроме того, человек в депрессивном настроении быстро теряет интерес к общению ("никто меня не понимает"), собеседник начинает его утомлять, и общение прерывается. Люди не знают как себя вести, и избегают общения, что усиливает чувство одиночества.

Четвёртый этап - это **фаза исцеления**. Для неё характерно полное (сознательное и эмоциональное) принятие своего прошлого и обретение нового смысла жизни. "То, что случилось, действительно было, я не могу этого изменить; я могу измениться сам и продолжать жизнь, несмотря на травму". Человек оказывается способен извлечь из произошедшего полезный жизненный опыт.

Приведенное выше описание реакции является моделью благополучного протекания стресса. Если человек застревает в рамках второй или третьей фазы и у него развёртываются соответствующие, описанные выше симптомы, то в таком случае приходится говорить о посттравматическом стрессовом расстройстве.

Показатели распространённости ПТСР в контингентах лиц переживших

экстремальные ситуации, в литературе колеблются от 10% у свидетелей события до 95% среди тяжело пострадавших (в том числе с соматическими повреждениями).

### **Формы проявления негативных психологических последствий боевого стресса**

В настоящее время ПТСР определяется как синдромологический комплекс поведенческих реакций и особенностей функционирования психики, которые складываются в следующую **клиническую картину**:

1. **Травматическое событие переживается вновь и вновь (flashback)**. Это может происходить в различных формах.

- повторяющиеся и насильственно прорывающиеся, внедряющиеся в сознание воспоминания о событии, включая образы, мысли, представления.

- повторяющиеся кошмарные сны о событии.

- действия или чувства, соответствующие переживаниям во время травмы, "как если бы травматическое событие происходило вновь". Сюда относятся иллюзии, галлюцинации и "вспышки воспоминаний", когда перед мысленным взором, как в кино, проходят эпизоды травматического события, порой ещё ярче и отчетливее, чем если бы это было в действительности. Причем не важно, возникают эти явления наяву, или в просоночном состоянии, или же при интоксикации (под воздействием алкоголя, наркотиков или лекарств).

- интенсивные негативные переживания при столкновении с чем-то, напоминающим (символизирующим) травматическое событие. При этом может наблюдаться физиологическая реактивность: спазмы в желудке, головные боли и т.д.

2. **Упорно избегается всё то, что может быть связано с травмой**: мысли или разговоры, действия, места, люди, напоминающие о травме, что является сознательной или бессознательной защитной реакцией на возникающие флэшбэки.

3. **Неспособность вспомнить важные эпизоды травмы**, т.е. человек «забывает» подробности произошедшего травматического события.

4. **Выраженное снижение интереса к тому, что раньше занимало**, человек становится равнодушным ко всему, появляется апатия, его ничто не увлекает. Таким образом, травматическое событие и его болезненное переживание накладывает отпечаток на всю личность человека, в том числе и на мотивационно-потребностную сферу.

5. Появляется чувство отстраненности и отчужденности от других, **ощущение одиночества**. «Меня не могут понять те люди, которые не пережили такую же ситуацию». Происходит разделение людей на «нас», переживших «это», и «других», неспособных понять, что «это» такое. Поэтому происходит объединение людей в группы встреч, где их скрепляет вместе пережитое тяжелое событие. (На этой основе может проводиться групповая психотерапия, например дебрифинг, техника, которая будет подробнее описана ниже).

6. **Притупление эмоций**. Наблюдается уплощение эмоционального профиля, субъективно человек переживает это как неспособность испытать силь-

ные эмоции и серьёзные чувства, такие как любовь, ненависть и другие.

7. **Появляется чувство укороченного будущего**, короткая жизненная перспектива. Человек планирует свою жизнь на не очень длительное время, живёт скорее сегодняшним днём, не надеясь на радость и счастье в будущем.

8. **Раздражительность или вспышки гнева**. Человек становится конфликтным, при этом часто предпочитает разрешать ссоры с применением насилия. Даже когда индивид хочет контролировать своё поведение, у него ничего не получается. Помимо агрессии, направленной на других, может наблюдаться аутоагрессия и чувство вины.

9. **Устойчивые симптомы на физиологическом уровне**, не присутствовавшие до травмы:

- **проблемы со сном** – бессонница или прерывистый сон. Человека посещают ночные кошмары, в том числе, может быть, он сам противится засыпанию (так как его преследуют навязчивые кошмарные сновидения), и именно в этом причина его бессонницы. Регулярное недосыпание приводит к крайнему нервному истощению, и это дополняет картину ПТСР.

- **нарушения памяти и концентрации внимания**. Человек испытывает трудности, когда надо что-то запомнить, вспомнить или сосредоточиться. В некоторые моменты внимание может быть великолепным, но оно нарушается при сенсibilизации - стоит появиться хоть какой-нибудь помехе – как человек теряет способность сосредоточиться. При этом нарушаются все характеристики внимания – объём, переключение, распределение.

- **физическое напряжение, повышенный тонус мышц**, в виде которого часто проявляется сверхбдительность. Человек пристально следит за всем, что происходит вокруг, словно ему угрожает постоянная опасность. Человек напряжен, подтянут, словно готов в любой момент отразить внешнюю или внутреннюю угрозу, при этом реакция на стимул преувеличена и зачастую неадекватна. На психологическом уровне это также может быть представлено как постоянная тревога, тревожность может стать присуща человеку как черта характера.

Поддержание такого уровня напряжения требует постоянного внимания и энергии. Причем человеку начинает казаться, что это и есть его основная проблема, и как только напряжение удастся уменьшить, то всё будет хорошо. Но такая бдительность на психическом и физическом уровне может выполнять защитную функцию – оно защищает наше сознание, и нельзя убирать психологическую защиту, если не уменьшилась интенсивность переживаний, так как в этом случае устранение следствия не повлияет на причину, а состояние человека может ухудшиться напряжение, может соматизироваться, например, в виде эпилептических припадков. Когда будет проработана сама психологическая защита и стоящий за ней конфликт, то физическое напряжение уйдёт само. Поэтому любая помощь при таких состояниях должна быть последовательна, и направлена на причины, проработку травматической ситуации и отреагирование связанных с ней переживаний.

Феномены физиологической гипервозбудимости являются сложными психофизиологическими процессами, в которых, как представляется, постоян-

ная антиципация серьезной угрозы служит причиной такого, например, симптома, как трудности с концентрацией внимания или сужение круга внимания, которое направлено на источник предполагаемой угрозы.

- **преувеличенное реагирование.** При малейшем стуке, шуме, человек вздрагивает, бросается бежать, кричит. Такое преувеличенное реагирование приводит зачастую к новым жертвам после землетрясения. Тогда за самым сильным толчком следовали другие, более слабые и не опасные. Но люди, почувствовав толчки, выбрасывались из окон, разбиваясь насмерть.

### **Профилактика посттравматического стрессового расстройства**

Профилактика ПТСР является неотъемлемой частью системы профилактики негативных последствий профессионального стресса. Одним из методов работы, представляющим собой профилактику ПТСР, является **психологический дебрифинг.**

Психологический дебрифинг представляет собой организованную и четко структурированную работу в группе специалистов, совместно переживших одну и ту же травматическую ситуацию (участие в ликвидации последствий одной ЧС).

Целью психологического дебрифинга является минимизация отрицательных психологических последствий и предупреждение развития симптомов ПТСР, что достигается путем: проработки впечатлений и эмоций всех участников; уменьшения тревоги и напряжения каждого, за счет проговаривания собственных чувств; возможности обмена впечатлениями участников; осознанной организации опыта; мобилизации ресурсов для социальной поддержки; усиления групповой солидарности и сплоченности; подготовки участников к адекватному восприятию своего последующего состояния и возможности обращения за психологической помощью.

Считается, что проводить психологический дебрифинг необходимо не ранее чем через 48 часов после события, так как к этому моменту завершится период острых реакций, и участники событий будут в состоянии, в котором возвращается способность к рефлексии и самоанализу. Возможно проведение дебрифинга и в значительно более поздние сроки: от нескольких дней до нескольких недель после события. Считается, что эффективность в этом случае будет ниже.

Условия проведения психологического дебрифинга:

- удобное изолированное помещение;
- отключенные мобильные телефоны;
- участники располагаются вокруг;
- оптимальное количество участников в группе от 10 до 15 человек;
- проводится дебрифинг под руководством двух подготовленных специалистов;
- не допускается присутствие посторонних лиц, не имеющих непосредственного отношения к событию;
- длительность проведения дебрифинга четко обозначается вначале и составляет 2 – 2,5 часа без перерыва.

Психологический дебрифинг состоит из трех частей и семи фаз:

Первая часть направлена на проработку основных чувств и измерение интенсивности стресса и включает: вводную фазу, фазу фактов, фазу мыслей, фазу реагирования.

Часть вторая заключается в детальном обсуждении симптомов и обеспечение чувства спокойствия и поддержки и состоит из фазы симптомов и подготовительной фазы.

Часть третья направлена на мобилизацию ресурсов, обеспечение информацией и формирование планов на будущее и заключается в фазе реадaptации.

1-я ФАЗА – вводная: представление ведущего, объяснение целей и задач, обсуждение правил группового процесса.

Правила дебрифинга:

1. Участники группового обсуждения говорят только тогда, когда желают это делать. Никто не может принуждать их говорить, если они не хотят;

2. Соблюдение конфиденциальности: все, что будет сказано, не выйдет за рамки этого круга общения;

3. Процедура психологического дебрифинга не предполагает оценок, критики и приговоров;

4. Участников предупреждают, что они могут почувствовать себя несколько хуже во время группового обсуждения (во время сессии), но это нормальное явление, которое обычно происходит из-за прикосновения к болезненным проблемам;

5. Участник может тихо выйти, если необходимо, но он должен вернуться. Однако ведущего следует предупредить о своем состоянии, если уходящий находится в дистрессе, ему необходимо сопровождение;

6. Участники могут обсуждать проблемы, выходящие за рамки заданной темы, задавать любые вопросы.

2-я ФАЗА – фаза факторов, задачей которой является воспоминания травматической ситуации.

3-я ФАЗА – фаза мыслей, фокусируется на процессах принятия решения и мышления. В этой фазе необходимо проговорить о мыслях и впечатлениях участников, которые у них были на месте события.

4-я ФАЗА – фаза переживаний обычно одна из самых длительных. В процессе проведения этой фазы исследуются чувства.

5-я ФАЗА – фаза симптомов, в которой участники описывают симптомы (эмоциональные, когнитивные и физические), которые они пережили на месте действия.

6-я ФАЗА – завершения заключается в обобщении ведущим того, что было сказано участниками.

7-я ФАЗА – реадaptации образно называется «фазой закрытия прошлого и рождения нового», задачей, которой является установление связи между прошлым и будущим, нахождение позитивного опыта в травматической ситуации.

Дебрифинг заканчивается информацией о том, куда можно обратиться в случае ухудшения состояния.

В ряде случаев, дебрифинг может провести подготовленный и авторитет-

ный специалист не психолог, не участвующий в ситуации. Не стоит забывать, что к мерам по предотвращению ПТСР, можно отнести не только конкретные профилактические методы работы (например, дебрифинг), но и умение специалистов самостоятельно отслеживать изменения, происходящие, как в собственном состоянии, так и в состоянии других людей.

Вывод: Проблема стресса в современном мире приобретает все большее значение. Стресс как категория объединяет в себе широчайший круг сложных по своей сути феноменов: физиологических, психологических, социальных и др. Стресс затрагивает все сферы жизнедеятельности человека и взаимовлияет на них. Темп современной жизни не оставляет человеку возможности развести такие важные составляющие жизнедеятельности, как, например, семья и работа. Даже не задумываясь о том, что происходит с нами, мы переносим многие рабочие проблемы на семью и, наоборот, семейные заботы оказывают негативное влияние на нашу продуктивность в профессиональной сфере.

Особо остро данный вопрос стоит у специалистов экстремального профиля. Пожарные-спасатели выполняют спасательные работы, связанные с пожаротушением, с наводнениями, с природными катастрофами и другими непредвиденными несчастными случаями, а также занимаются ликвидацией последствий несчастных случаев (например, дорожно-транспортное происшествие или нефтяное загрязнение). Спасательная работа опасная и требует доверительного сотрудничества - неправильное решение или поведение может поставить под угрозу здоровье, жизнь или имущество самого спасателя, или же здоровье, жизнь или имущество других людей.

### **Контрольные вопросы по главе 2.**

1. Кто является основоположником концепции стресса? Какое определение этому термину он дал?
2. Перечислите возможные источники психологического стресса.
3. Дайте краткую характеристику стадиям развития стресса.
4. Какие специфические стрессовые факторы присутствуют в работе пожарного и спасателя?
5. Как отличается процесс переработки информации в обычных и экстремальных условиях деятельности?
6. Понятие копинг-стратегии. Оцените роль копинг-стратегий в поведении человека.
7. Чем психологическая защита отличается от копинг-стратегий?
8. Виды психологических защит и их краткая характеристика.
9. Что такое ПТСР и в каком случае оно может возникнуть у пострадавшего?
10. Динамика переживания травматической ситуации.

## ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ

### 3.1. Психическое реагирование в чрезвычайных ситуациях

Экстремальная ситуация имеет колоссальное влияние на человека, оказавшегося в ней. В значительной степени это связано с некоторыми факторами, характеризующими экстремальную ситуацию: внезапность ее возникновения и наличие реальной или субъективно воспринимаемой как таковой угрозы для жизни, здоровья, личностной целостности и благополучия человека (Шойгу, Елисеева, 2010).

В экстремальную ситуацию могут быть вовлечены, как один человек (если ситуация воспринята им угрожающая, хотя таковой и не является), либо целая группа людей.

Субъектами экстремальной ситуации могут являться:

I: Специалисты. Люди, оказывающие помощь пострадавшим, принимающие участие в ликвидации последствий ЧС. В ситуации выполнения профессиональных обязанностей, связанных с помощью другим людям, эмоциональные переживания ощущаются как приглушенные, специалист должен быть в первую очередь ориентирован на выполнение задачи. В основе этого явления часто лежит механизм психологической защиты — диссоциация (взгляд на ситуацию извне, со стороны, без личной эмоциональной вовлеченности), часто проявляющийся в том случае, если человек по роду своей профессиональной деятельности постоянно сталкивается с болью и страданиями других людей. Такая реакция считается нормой. Однако не всегда работа в экстремальных условиях проходит для специалистов бесследно.

II: Жертвы. Люди, пострадавшие, изолированные в очаге чрезвычайной ситуации (заложники, люди под завалами, на крышах затопленных домов и т.д.). Как правило, люди, пережившие чрезвычайную ситуацию, потратили много сил на борьбу за жизнь и уже сам факт того, что они остались живы, является для них огромным ресурсом для дальнейшего преодоления ситуации и возвращения к нормальной жизни.

III: Пострадавшие. Люди, потерявшие своих близких или не имеющие информации об их судьбе, лишившиеся своих домов, имущества и т.д. В этой группе наблюдаются наиболее тяжелые эмоциональные реакции, длительные негативные переживания. Пострадавшим особенно трудно смириться с постигшим их горем, адаптироваться к изменившимся условиям жизни. В этой группе выявляется наибольшее разнообразие психических реакций, как острых реакций на стресс, так и отсроченных.

IV: Очевидцы / свидетели. Люди, проживающие или оказавшиеся в непосредственной близости к зоне ЧС, которые видели, как произошло событие.

V: Зеваки. Люди, получившие информацию о происходящем и прибывшие на место. Либо проходившие мимо и заинтересовавшиеся событием (например, толпа людей около ДТП). Они скорее препятствуют работе специа-

листов.

Степень травматизации людей в этих двух группах во многом зависит от их личностных особенностей и наличия травматических ситуаций в прошлом. Для одних тушение пожара в жилом доме станет лишь любопытным, захватывающим зрелищем, у других может вызвать психические (страхи, неврозы) и соматические (обострение хронических заболеваний, бессонница, головные боли) нарушения.

VI: Телезрители. Люди, получающие информацию о ЧС и следящие за развитием ситуации с помощью средств массовой информации (СМИ). Неоспорим тот факт, что люди должны получать информацию о событиях. Однако специалистам известно немало случаев негативных психологических последствий освещения СМИ чрезвычайных ситуаций. Часто эмоциональная окраска репортажей носит чрезмерно негативный, трагичный, подчеркнуто пессимистичный характер. Необходимо отметить, что люди со слабой психикой и низкой психологической устойчивостью являются наиболее уязвимой категорией данной группы.

Как пример можно привести освещение СМИ террористического акта, совершенного в октябре 2002 г. в здании, где шло представление мюзикла «Норд-Ост». Миллионы людей были эмоционально включены в ситуацию практически круглосуточной трансляцией с места событий. Особенность этой ситуации состояла и в ее длительности (несколько суток). Мало кого события тех дней оставили равнодушными. Впоследствии люди обращались за помощью к специалистам с жалобами на страхи, тревогу за себя и за своих близких, нарушение чувства безопасности, подавленное состояние, плохое физическое самочувствие, актуализацию травматического опыта, полученного ранее

Как правило, у подавляющего числа людей во время возникновения экстремальной для них ситуаций наблюдаются:

- частичная или полная утрата способности к целенаправленной деятельности;
- частичная или полная утрата способности к критической оценке окружающего и своего поведения;
- частичная или полная утрата способности вступать в контакт с окружающими (Александровский, 2000).

Специалисты экстремального профиля помимо выполнения непосредственных действий по спасению людей, часто сталкиваются с необходимостью:

1. оценить психическое состояние пострадавшего для оказания ему необходимой и достаточной помощи;
2. определить качество, количество и форму помощи, в которой он может нуждаться в зависимости от своего состояния.

Изменение состояния и поведения пострадавших, в том числе не имеющих физических травмы, не раз становилось причиной усложнения проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ. Пострадавшие отказываются покидать опасные места, бурно и неадекватно реагируют на действия по их эвакуации, мешают работе по их спасению, вовлекают в свое эмоциональное состояние других пострадавших, а порой и самих специалистов, тем самым



увеличивая имеющееся напряжение и дестабилизируя состояние последних т.д. Кроме этого, некоторые реакции пострадавшего человека, которые могут на первый взгляд казаться угрожающими его здоровью или здоровью окружающих, быстро прекращаются, в то время как те реакции, которые не привлекают к себе внимания, могут оказаться наиболее опасными и повлиять на дальнейшую жизнь и здоровье человека. Известно, что не оказанная вовремя посильная психологическая поддержка пострадавшему человеку, вовлеченному в травматическую экстремальную ситуацию, ведет к значительному ухудшению его состояния в дальнейшем. Отсроченные последствия воздействий травматических событий стали одним из направлений медицинских, психологических и социальных исследований уже после первой мировой войны. Количество исследований в данной области резко выросло после второй мировой войны, а также после войн в Афганистане, Чечне, масштабных землетрясений в Армении, Нефтегорске, Чернобыльской катастрофы, значительного количества террористических актов (за рубежом - в США, в России - в Беслане, в Москве) и т.д. Существуют данные, в которых указывается, что в явной психолого-психиатрической помощи в очаге происшествия нуждаются 3-6% людей, в течение полугода обращаются за различными видами специализированной помощи уже 15-20% пострадавших людей, а на более поздних этапах зафиксировано обращений у 65-70% пострадавших (Коханов, Краснов, 2008). «Отголоски» травматического переживания могут проявиться в виде расстройств психического функционирования (посттравматических стрессовых расстройств (Brewin, 2000; Creamer, 2004), аффективных расстройств, фобических расстройств, патологического переживания горя и т.д.), соматического функционирования (Vanitalie, 2002) (болезней сердечнососудистой системы, желудочно-кишечного тракта, онкологического спектра и т.д.).

Данные последствия могут проявляться не только у людей, пострадавших в чрезвычайной ситуации, но и у тех, кто предпринимает действия по их спасению (Короленко, 1978). Это значит, что вопрос определения состояния человека и оказания ему психологической поддержки актуален для специалистов экстремального профиля в двух аспектах: с одной стороны – как элемент выполнения профессиональной деятельности по спасению другого человека, с другой - как элемент сохранения собственного здоровья.

Таким образом, данным специалистам необходима определенная психологическая подготовка, важными аспектами которой должны стать информирование о состоянии и поведении людей в экстремальной ситуации, обучение эффективному взаимодействию с ними и оказанию психологической поддержки.

На людей, находящихся в экстремальных условиях, наряду с различными поражающими факторами действуют и психотравмирующие обстоятельства, представляющие собой обычно комплекс сверхсильных раздражителей, вызывающих нарушение психической деятельности в виде дезадаптивных (непривычных, нарушающих адаптацию) реакций. Следует подчеркнуть, что психогенное воздействие экстремальных условий складывается не только из прямой, непосредственной угрозы жизни человека, но и опосредованной, связанной с ожиданием возможности ее реализации.

Вероятность возникновения и характер психогенных расстройств (анормальное поведение, вызванное преимущественно психологическими или эмоциональными факторами), их частота, выраженность, динамика зависят от многих факторов:

- 1) характеристики экстремальной ситуации (ее интенсивности, внезапности возникновения, продолжительности действия);
- 2) готовности людей к деятельности в неблагоприятных условиях, определяемой их личностно-типологическими качествами, профессиональной деятельностью, психологической устойчивостью, волевой и физической закалкой и наличием определенного опыта действия в подобных ситуациях;
- 3) организованности и согласованности действий в экстремальных условиях, поддержки окружающих;
- 4) наличия наглядных примеров мужественного преодоления трудностей.

Оценка переживания пострадавшими экстремальной ситуации позволяет выделить **три периода состояния и поведения пострадавших в очагах ЧС**, при которых наблюдаются различные психогенные нарушения.

**Первый период (Острый период)** продолжается от начала экстремального воздействия до организации спасательных работ. Мощное экстремальное воздействие затрагивает в этот период в основном инстинкты самосохранения и приводит к развитию психогенных реакций, основу которых составляет страх различной интенсивности. В ряде случаев возможно развитие *паники*. Частым явлением считается переживание пострадавшими острой стрессовой реакции.

**Во втором периоде (Подострый период)** («жизнь в экстремальных условиях»), протекающем при развертывании спасательных работ, в формировании состояний дезадаптации и психических расстройств большую роль играют особенности личности пострадавших. Немаловажное значение имеет также осознание пострадавшими продолжающейся в ряде случаев жизнеопасной ситуации в сочетании с новыми стрессовыми воздействиями, такими как утрата родных, разобщение семей, потеря дома, имущества. Важным элементом пролонгированного стресса в этот период является ожидание повторных воздействий, несовпадение ожиданий с результатами спасательных работ, необходимость идентификации погибших родственников. В начале данного периода наблюдается *психоэмоциональное напряжение, которое обычно в последующем сменяется повышенной утомляемостью и астено-депрессивными проявлениями*.

**В третьем периоде (Период отдаленных последствий)**, который начинается для пострадавших после их эвакуации в безопасные районы, у многих происходит сложная эмоциональная и когнитивная переработка ситуации, оценка собственных переживаний и ощущений, оценка понесенных утрат. В этом периоде актуальность приобретают психотравмирующие факторы, связанные с изменением жизненного стереотипа (проживание в разрушенном районе или в месте эвакуации, необходимость тесного общения с незнакомыми людьми и др.). Данный период может продолжаться для пострадавших вплоть до конца жизни.

Важным для психологического состояния пострадавших является качество оказанной помощи специалистами экстремального профиля. Ведь именно они прибывают на место ЧС самыми первыми и именно им приходится столкнуться с первыми реакциями и состояниями пострадавших.

### **3.2. Особенности общения с пострадавшими**

Включение изучения психологических особенностей взаимодействия с пострадавшими в образовательные программы подготовки специалистов экстремального профиля продиктовано требованиями времени – востребованности высококлассных специалистов, решающих профессиональные задачи на высоком уровне. Изменение состояния и поведения человека или группы людей, оказавшихся в экстремальной ситуации, может в значительной мере повлиять на ход выполнения поставленных задач. Правильная оценка психического состояния пострадавших людей и профессиональная реакция на эти состояния позволяют держать под контролем ситуацию в целом (в части касающейся работы с реакциями задействованных в ней людей) и процесс осуществления взаимодействия с родственниками погибших/пострадавших.

Чрезвычайная ситуация, любая авария и катастрофа оказывает непосредственное влияние на психическое состояние и поведение пострадавших, их родственников, свидетелей происшествия. Внешние проявления данной категории людей под воздействием стрессогенных факторов может резко отличаться от нормы и быть непредсказуемы. Причем этим изменениям подвержены не только те люди, которые пострадали физически, но и те, кто не получил травм.

Психические реакции людей на чрезвычайную ситуацию могут быть очень разными: в одной ЧС могут быть люди, сохраняющие способность адекватно действовать, люди, на небольшой промежуток времени утратившие способность к адекватному поведению и люди, поведение которых зачастую опасно для них самих или окружающих.

**Психологическая поддержка** – это целостная система краткосрочных мероприятий, направленная на оказание помощи одному человеку, группе людей или большому числу пострадавших после кризисного или чрезвычайного события (ранее - экстренная психологическая помощь, Шойгу, 2009).

Основными целями психологической поддержки являются:

- оптимизация актуального психического состояния пострадавших, снижение интенсивности острых стрессовых реакций,
- снижение рисков возникновения массовых негативных психических реакций у пострадавших,
- профилактика отдаленных негативных последствий, которые могут быть вызваны кризисным состоянием, тяжелыми эмоциональными переживаниями,
- создание психологической обстановки, обеспечивающей оптимальные условия для проведения аварийно-спасательных и других неотложных работ.

## **Понятие, виды, функции и компоненты межличностного общения**

Прежде чем перейти к особенностям общения с пострадавшими, обозначим, что мы понимаем под общением, какие функции оно выполняет, и какие виды общения существуют.

Основной целью общения можно назвать достижение взаимопонимания.

Цели общения можно разделить на функциональные и объектные.

Объектные цели связаны с выбором партнера по общению.

Для нас важнее являются именно функциональные цели, которые связаны с оказанием помощи другому человеку; получением помощи; поиском человека, от которого можно получить понимание, сочувствие, эмоциональный отклик, похвалу; изменением мнения, намерения, поведения другого человека и пр.

Рассмотрение сущности понятия «общение» можно начать с цитаты У. Джеймса, который сказал: «...Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным». Данное высказывание, как нам кажется, очень точно характеризует роль общения в жизни человека, поскольку это один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей, вне реализации которого замедляется, тормозится, а иногда и деформируется развитие личности, ее взаимоотношения с обществом.

Общение является сложным и многогранным процессом. Данное понятие разрабатывалось многими исследователями, и вследствие этого оно имеет разнообразные трактовки. Так, например, в словаре по педагогике (под редакцией Г.М. Коджаспировой и А.Ю. Коджаспирова) общение рассматривается как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

По мнению В.С. Кукушина «общение - процесс непосредственных взаимоотношений, обращения людей друг к другу, основанный на разумном понимании и намеренной передаче знаний, мыслей и переживаний в соответствии с социальными нормами и условиями осуществляемой деятельности».

Очевидно, что общение выступает важнейшим фактором регуляции психических процессов человека.

По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить следующие функции общения:

- 1) *контактная функция* — заключается в состоянии обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи;
- 2) *информационная функция* — обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- 3) *побудительная функция* — направление активности партнера на выполнение определенных действий;
- 4) *координационная функция* — взаимное ориентирование действий при

организации совместной деятельности;

5) *функция понимания* — адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, и взаимное понимание — намерений, установок, переживаний, состояний;

6) *эмотивная функция* — активизация в партнере по общению нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

7) *функция установления отношений* — осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид;

8) *функция оказания влияния* — изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

Как мы видим, общение можно использовать для управления эмоциями, мыслями и поведением пострадавшего. Знание принципов общения с пострадавшими способствует продуктивному воздействию на их эмоционально-поведенческую и когнитивную сферу.

Однако следует помнить, что слово является средством передачи информации, но не всегда происходит ее полная передача необходимой информации от одного человека другому.

При передаче информации частично искажается ее смысл, частично происходит ее потеря.

Можно заметить, что сам процесс словесного оформления мысли и их понимание с неизбежностью порождает деформацию смысла сообщения. Понимание передаваемого сообщения может искажаться ввиду личностных особенностей спасателя и пострадавшего, а также непосредственно под воздействием стрессогенных обстоятельств. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение – это не просто передача информации (знания, фактических сведений, указаний, приказаний, деловых сообщений), а обмен информацией, предполагающей обратную связь.

Высказывание без ориентации на собеседника (пострадавшего, участника, свидетеля ЧС и т.п.) носит форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом сообщении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% от объема исходной информации. Исследования же показывают, что наиболее эффективной формой общения является диалог. Поэтому, вступая в контакт с пострадавшими, необходимо (если есть такая возможность) добиться обратной реакции, которая может быть как в словесной форме, так и в форме невербального выражения.

### **Особенности применения вербальных и невербальных средств общения с пострадавшими в ЧС**

Общение осуществляется разными средствами. Выделяют **вербальные и невербальные средства общения.**

#### **Вербальное общение**

Это общение с использованием человеческого языка в качестве знаковой системы, то есть системы фонетических знаков, которая включает три принци-

па: лексический (словарный запас) и синтаксический (структура слов в предложении) и интонация.

Прежде чем начать общение с пострадавшим, необходимо вспомнить, что нужно быть готовым к любой ситуации, так как в большинстве случаев, пострадавший ведёт непривычным для себя образом. Также можно себя представить на месте пострадавшего и сделать попытку понять то, что чувствует человек, находящийся в непривычных условиях существования.

Выделим **основные принципы использования вербальных средств общения с пострадавшими.**

1. После установления речевого контакта с пострадавшим, ему необходимо сразу же, сообщить своё имя, должность и цель взаимодействия с пострадавшим, тем самым мотивируя его к диалогу;

2. Обращаться следует только на «Вы» либо имени;

3. Речь спасателя должен быть ясной, четкой, излагаться доступным темпом (усиление темпа языка мало экономит время, но зато вредит разборчивости и пониманию сказанного);

4. Следует контролировать употребление в речи слов «паразитов», которые перегружают речевую фразу, не несут смысловой нагрузки («так сказать», «знаешь», «понимаешь», «вот» и так далее).

5. Следует иметь в виду, что у человека, находящимся в стрессовом состоянии значительно сужено восприятие и в этом случае, в речи необходимо употреблять конкретные понятия, нежели абстрактные, не употреблять частичку «НЕ»;

6. Употреблять короткие предложения;

7. Делать паузы между предложениями, для того, чтобы дать пострадавшему воспринять и отреагировать на информацию;

8. Нужно внимательно не перебивая выслушать все жалобы пострадавшего;

9. Важно детально разъяснить все предпринимаемые вами действия и аргументировать их конечную цель;

10. Ни в коем случае, нельзя отвечать на оскорбление или агрессию со стороны пострадавшего. Следует помнить, что слова и действия пострадавшего в действительности направлены на сложившуюся ситуацию, а не на конкретного специалиста.

11. Люди, мешающие вести диалог должны быть отведены от пострадавшего, для этого им необходимо дать мини-указания: оградить место ЧС, принести аптечку из автомобиля, оказать посильную помощь другим пострадавшим, отвести в безопасное место женщин и детей и т.п.;

12. Диалог (по возможности) с пострадавшим должен продолжаться непрерывно до момента приезда скорой помощи;

13. По возможности нужно оказать фактическую помощь (позвонить родственникам пострадавшего, тщательно расспросить о его текущем физическом самочувствии и т.п.), так как проявление одного самочувствия для построения диалога мало;

14. Не давать обещаний пострадавшим, если вы их не в состоянии выполнить;

15. Запрет на фразу «**Все будет хорошо!**», которая у пострадавших может вызвать эффект обратный ожидаемому и подорвать их доверие;

16. По возможности говорить правду (ориентируясь на состояние пострадавших), которая должна быть актуальной, дозированной и уместной;

17. Рекомендуется строить ее в побудительном наклонении и с элементами внушения: «Я с тобой, помощь пришла!», «Слушай меня!», «Встань...», «Выпей воды...»;

Необходимо внимательно слушать пострадавшего, не перебивая. Нужно стараться быть терпеливыми, выполняя свои обязанности. Говорить желательно спокойным тоном, даже если пострадавший теряет способность целесообразно действовать, не проявлять нервозности избегать упреков. Можно обратиться к пострадавшему с вопросом: «Могу ли я что-либо для вас сделать?»

Вступать в контакт с пострадавшим необходимо в том случае, если пожарный-спасатель чувствует в себе силы вести конструктивный диалог. Необходимо контролировать свои эмоции, не поддаваясь негативному психическому состоянию пострадавших, говорить уверенно, четко, целенаправленно и быть готовым к любой ответной реакции. Главное помнить о том, что пострадавшие – это заложники ситуации, и их реакция – это ответ на нетипичные для них обстоятельства.

### **Невербальное общение**

«Имеющий глаза, чтобы видеть, ... может убедиться:  
ни один смертный не способен ничего сохранить в секрете.  
Если запечатаны его уста, проболтаются кончики пальцев».  
Зигмунд Фрейд

Невербальная коммуникация – это бессловесная система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания.

Жесты, мимика, микроимика (микро мимика), интонации – всё это важнейшая часть общения. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения. Все мы бессознательно жестикулируем и принимаем различные позы в зависимости от конкретной жизненной ситуации и так же бессознательно, но весьма точно, оцениваем невербальное поведение других людей.

Этот тип общения не только дополняет вербальный, но нередко является и при работе с пострадавшими. Невербальное общение — это “язык тела”. И зачастую он дает более правдивую информацию о чувствах того, кто с вами говорит.

Необходимо особенно внимательно относиться к невербальному компоненту общения при вступлении в контакт с пострадавшим, так как при рассо-

гласованности невербальной составляющей с вербальной сообщением становится нецельным и может возникнуть ощущение фальши, что усилит недоверие к спасателю. Вследствие чего может последовать отказ пострадавшего от общения, что усугубит его состояние и, в некоторых случаях, может помешать проведению АСДНР.

Таким образом, невербальная коммуникация, включающая такие системы, как кинесика, проксемика, такесика и просодика заслуживает в процессе общения с пострадавшими особого внимания (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Виды невербальных средств общения.

Кинесика – включает в себе жесты (информация передается при помощи рук), мимику (выражение лица), пантомимику (позы). Благодаря ней можно объясняться даже без слов, реакция человека на любое слово или действие становится вполне понятной.

Определенный смысл несет *визуальный контакт* глаза в глаза. Взгляд приходит на помощь, когда речь идет о достижении взаимопонимания с пострадавшим, убеждения его принять нужную информацию. Продолжительность визуального контакта может рассказать о желании пострадавшего идти на контакт, а также о его отношении к вам.

Самая эффективная концентрация взгляда: 70% от времени общения взгляд должен быть направлен на собеседника. Установлено, что в случае, если человек обманывает либо скрывает важную информацию, его взгляд встречается с взглядом собеседника менее одной трети всего времени разговора. Если же



визуальный контакт продолжается более двух третей времени беседы, то это указывает на то, что партнер по общению «принят» (в этом случае зрачки расширяются), либо он вызывает негативные и даже враждебные чувства (в этом случае зрачки сужаются).

При общении с пострадавшим визуальный контакт должен быть естественным, так как слишком продолжительный взгляд может восприниматься пострадавшим как агрессивный настрой. В то время, когда спасатель постоянно отводит глаза в сторону, пострадавший может отнестись к нему с недоверием (показатель обмана).

Принимаемая во время диалога *поза* также может подсказать реакцию собеседника на происходящее.

Поза ярко свидетельствует об уверенности, либо неуверенности человека. Сутулость; вытянутая шея; голова, опущенная вниз и другие, будут нивелировать смысловую составляющую вербального сообщения. Чем меньше нагружена поза положением рук и ног, тем эффективнее и легче восприятие сообщения. К примеру, если спасатель во время взаимодействия с пострадавшим руки и ноги не перекрещивает, смотрит прямо открытым взглядом, то это невольно заставляет пострадавшего также расслабиться, успокоиться, адекватно воспринимать действительность. Иначе пострадавший начнет нервничать, что мешает ему воспринять сообщение, а еще хуже, вызовет негатив, тем самым снизит эффективность всего взаимодействия. Руки у рта, носа, глаз, скрещивания рук на груди и т. п. – все это может вызвать отрицательное отношение.

Кроме этого, установлено, что до 1/3 части информации не воспринимается человеком, находящимся в закрытой позе. Самый простой способ исправить ситуацию – предложить человеку что-нибудь взять в руки.

Если корпус человека повернут к собеседнику, а руки и ноги не перекрещиваются, то он открыт для общения и настроен благодушно. Психологи рекомендуют для налаживания контакта зеркально отображать, то есть повторять позу, жесты и мимику собеседника. Таким образом, вы настраиваетесь на «одну волну» и вам становится легче общаться.

*Жест* (от лат. *gestus* — движение тела) — движение человеческого тела или, имеющее определенное значение, то есть являющееся символом.

Соотношение жестов с вербальным сообщением различно:

- 1) жесты выражают то же, что и речь;
- 2) значение жестов противоречит смыслу вербального сообщения;
- 3) жесты акцентируют ту или иную часть вербальной информации;
- 4) жесты сохраняют контакт между партнерами по общению;
- 5) жесты полностью заменяют отдельное слово или фразу.

Интенсивность *жестикуляции* может говорить об эмоциональном состоянии, как спасателя, так и пострадавшего. Большое количество резких движений говорит о перевозбуждении и большом желании донести определенную информацию до собеседника. Однако здесь необходимо учитывать и национальные особенности характера – представители некоторых наций, например, финны, не столь активно жестикулируют.

С большой осторожностью следует использовать жесты при общении с пострадавшими. Следует обращать на соответствие вербального сообщения и жестов. Необходимо толковать жесты только в контексте сложившейся ситуации и в совокупности с другими сигналами, подаваемыми человеком одновременно, так как в противном случае неизбежны ошибки в интерпретации жестов. Во взаимодействии в системе «спасатель-пострадавший», важным представляется не только избегать ошибки в интерпретации жестов пострадавшего, но и контролировать свои.

Не следует использовать в данной системе такие жесты, как поглаживание подбородка, прикрывание рта рукой, потирание щеки, бровей, поглаживание волос, потягивание за мочку уха. Психологи считают, что наиболее часто эти движения встречаются у лжецов. Касание рукой носа характерно для неуверенных в себе людей в состоянии задумчивости и пассивности. Если кисть руки обрамляет лоб козырьком, то это означает, что человек отгораживается от раздражителей и старается сконцентрироваться. Поглаживание лба рукой свидетельствует о желании изгнать тягостные мысли. Все это необходимо использовать с осторожностью и применительно к каждой конкретной ситуации. Иначе возникнет обратный эффект.

*Мимика* – выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств, настроений человека.

Мимика также помогает понять чувства собеседника. Установлено, что при неподвижном лице не передается до 10-15% информации. Поэтому иногда бывает сложно понять настроение собеседника в телефонном разговоре, или если он находится в другой комнате. Основными “передатчиками” информации являются губы и брови.

Так как сокращение лицевых мышц изменяет выражение лица и сигнализирует об эмоциональном состоянии человека, особое внимание следует уделять согласованности мимики и смысла речи. Это обусловлено тем, что несогласованность мимики с вербальным сообщениемстораживает собеседника, затрудняет установление взаимопонимания. Следует помнить о том, что положительные эмоции распознаются собеседниками легче, чем отрицательные.

*Пантомимика* включает в себя и походку. Ведь даже по ней можно охарактеризовать человека, определить его настроение. Человек в плохом расположении духа чаще идет, ссутулившись, не поднимая взгляда, смотрит под ноги. Люди в состоянии гнева двигаются быстро и резко, у них тяжелая походка, у уверенных в себе людей обычно широкий шаг.

*Проксемика* определяет радиус зоны общения. В интимную (от 45 до 15 см) человек допускает только близких людей. Вторжение в нее постороннего человека может расцениваться как опасность. Личная зона (45-120 см) предполагает общение с друзьями и коллегами. Социальная и публичная зоны подразумевают дистанцию, подходящую для ведения переговоров. Здесь следует ориентироваться на состояние пострадавших. Не рекомендуется резко вторгаться в интимную зону пострадавших, даже если они позитивно настроены.

*Такесика* – еще одна форма невербального общения, основывающаяся на роли прикосновений. Неверное их применение (не в соответствии с разницей в

социальном положении, возрасте, полом) может спровоцировать возникновение конфликтных ситуаций.

Легкий телесный контакт обычно успокаивает пострадавших. В случае общения с пострадавшими допустимо прикосновение к руке, похлопывание по плечу или поглаживание по спине пострадавшего в том случае, если пострадавший не находится в состоянии агрессивной реакции. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший.

В любом случае, необходимо ориентироваться на готовность пострадавшего к взаимодействию.

Интонация, высота, громкость голоса (*просодика*) и дополнение речи паузами, смех, вздохи (*экстралингвистика*) позволяют оценить эмоциональное состояние человека.

Таким образом, благодаря информации, которую дает сочетание невербального и вербального общения, можно узнать о человеке очень многое. Для спасателя эта информация также полезна – знание этих нюансов может способствовать конструктивному взаимодействию с пострадавшими во время проведения работ по спасению.

### **Приемы активного слушания**

Отдельно следует отметить роль приемов активного слушания. Иногда пострадавшему ничего не следует говорить, просто дать возможность выговориться, пока специалистом проводятся необходимые манипуляции. Бывает так, что специалист молодой и еще не имеет должных навыков взаимодействия с пострадавшими или не чувствует в себе силы для психологической поддержки пострадавших, оказавшихся в сложных жизненных ситуациях. Тогда предлагается ряд правил под общим названием «приемы активного слушания», которые могут помочь взаимодействовать специалистам с пострадавшими во время проведения аварийно-спасательных работ.

**Активное слушание (эмпатическое слушание)** - это такое взаимодействие с пострадавшими в вербальном и невербальном плане, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают его проблему и разделяют его чувства (гнева, разочарования, беспомощности, тревоги, усталости, безвыходности и другие). В результате пострадавший чувствует, что его слышат и понимают, чувствует доверие и поддержку и гораздо больше идет контакт, раскрывая свои чувства, переживания, переключаясь с болезненных ощущений (объективных, если речь идет о травме, или субъективных, если речь идет о переживании горя и утраты).

Обратимся к следующим **приемам активного слушания**:

1. Поощрение, одобрение, активизация собеседника. Кивание головой в такт речи, контакт глаз.

- Угу... ага... да...

- Это важно...

- Понятно...

2. Пауза. Это своевременное выдержанное молчание, которое помогает

собеседнику сформулировать мысль и выговориться до конца. Умение отстраниться от себя и переключиться на внутренний процесс собеседника способствует созданию доверительного контакта с пострадавшими, находящимися в состоянии острого стресса.

### 3. Особенности постановки вопросов.

В этом контексте можно выделить два типа вопросов: *закрытые* и *открытые*. Каждый тип вопросов имеет свои особенности и преследует свои цели при общении с пострадавшими.

Закрытые вопросы подразумевают ответы «да» или «нет». Они уместны в ситуациях взаимодействия с пострадавшими, когда спасатель хочет ускорить получение согласия, подтвердить / опровергнуть какую-то версию или подтвердить ранее достигнутую договоренность.

- Ты меня видишь?
- Ты здесь давно?
- Ты был один?
- У тебя что-то болит?
- Ты сегодня ел?

Открытые вопросы нужны тогда, когда необходимо от собеседника получить, как можно больше информации, либо, чтобы «запустить» у пострадавшего когнитивный (мыслительный) процесс. На открытые вопросы нельзя ответить «да/нет», они требуют развернутого ответа. Обычно такие вопросы начинаются с вопросительных слов «что», «как», «сколько», «кто».

- Что ты ел сегодня?
- Как ты себя чувствуешь?
- Что именно у тебя болит?
- Как давно ты здесь?
- Что сейчас находится вокруг вас?

4. Уточнение. Это просьба об уточнении сказанного для правильного восприятия информации. Уточнение позволяет сохранить понимание мыслей и эмоций собеседника в сложной для него ситуации.

- Расскажите, пожалуйста, подробнее...
- Вы могли бы уточнить, что означает для вас...
- Правильно ли я понял...
- Что вы имели в виду...

5. Пересказ (парафраз). Это попытка слушателя повторить только что изложенную собеседником мысль. Собеседник, таким образом, получает сигнал о том, что он понят и его слушают.

- Как я вас понял...
- Другими словами...
- Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- то есть...

6. Раппорт (ударение на второй слог). Это «присоединение» к человеку по интонации, по темпу речи, по невербальным сигналам (поза, жесты, дыхание).

При общении с пострадавшим присоединение, например, по интонации, дает продуктивный результат взаимодействия. Происходит как бы отождеств-

ление его и вас, создается впечатление схожести и понимания состояния пострадавшего, что в значительной степени облегчает с ним дальнейшее взаимодействие.

«Присоединение» к дыханию собеседника позволяет значительно проще разговаривать в одном темпе (так как темп речи зависит от дыхания), а также появляется возможность изменить его эмоциональное состояние, изменив как темп, и как следствие - его дыхание. После того, как вы понимаете, что взаимодействие налажено, необходимо уменьшить (если пострадавший испытывает агрессию, истерику) / увеличить частоту своего дыхания (если пострадавший испытывает апатию) и изменить эмоциональный фон речи. Через некоторое время можно увидеть, что собеседник разговаривает с вами в таком же режиме.

7. Отражение чувств, эмпатия. Это способность отражать те чувства, которые испытывает ваш собеседник.

Когда специалист может обозначить те чувства, которые испытывает пострадавший и «попадает» в его ощущения, то человек ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам и общение переходит на качественно новый уровень. Если даже вы совершаете ошибку, то это подтолкнет собеседника к прояснению его истинных чувств.

- Я чувствую, что вы рассержены...
- Вы имеете право на подобные эмоции в данной ситуации...
- Я вижу, что вы не знаете, что делать и поэтому...

8. Логическое следствие. Предполагает формулирование следствия из высказываний пострадавшего. Такой прием можно использовать для прояснения ситуации или для согласия с одной частью информации собеседника, для оказания влияния на другую часть информации.

- Таким образом, вы хотите сказать...
- Значит, вы хотите сейчас пойти туда, где сейчас может быть очень опасно...
- Я правильно вас понял, вы хотите...
- Я понял, что вы хотите..., давайте я вам помогу это сделать, но для начала...

Подобные техники общения можно использовать, как в своей профессиональной деятельности, так и в повседневной жизнедеятельности.

### **Общение с жертвой в очаге ЧС**

Как было отмечено выше, жертвы – одна из групп пострадавших, к которой относятся люди временно изолированные в очаге ЧС (пострадавшие, находящиеся под завалами обрушенной конструкции, заблокированные в автомобиле, на крыше горящего дома и т.п.). Взаимодействие с данной группой пострадавших подчиняется основным правилам общения с пострадавшими, а так же имеет определенную специфику. Общение с временно изолированными людьми предполагает общение с ними до начала АСДНР и в течение их, включает в себя 3 этапа (рис. 3.2.):

1 этап. Работа с «жертвой» до приезда спасателей. Этот этап включает в себя информирование людей о том, что они не одни, их не бросают, помощь идет. Как правило, на данном этапе с жертвой общаются родственники, свиде-

тели и очевидцы события.

2 этап. Работа с «жертвой» в течение аварийно-спасательных работ. На этом этапе общение с жертвой берут на себя специалисты, участвующие в проведении АСДНР.

3 этап. Работа с «жертвой» после ее извлечения. Завершающий этап работы с жертвой, имеющий свои сложности и предполагающий «правильную» передачу медицинским работникам или родственникам.

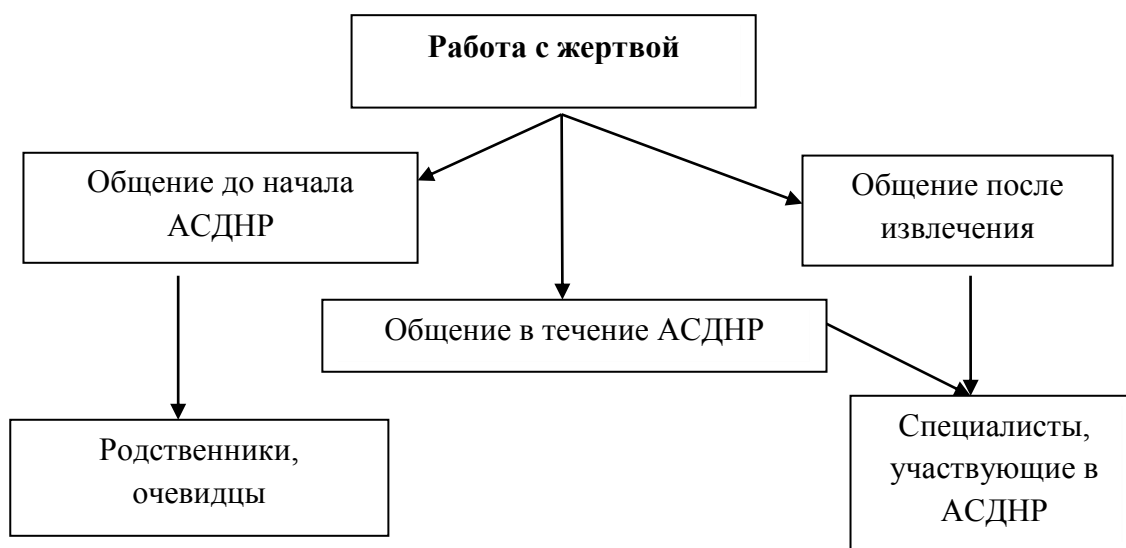


Рис. 3.2. Этапы работы с временно изолированными людьми.

### **Основные принципы работы с жертвой (без тяжелых физических травм, в сознании) в течение АСДНР.**

1. Если пострадавший находится в сознании, старайтесь удержать его в этом состоянии. Что такое потеря сознания? Это защитная реакция организма, таким образом, организм человека экономит ресурсы. Но на данном этапе часто необходимо, чтобы пострадавший находился в сознании и мог помочь вам его спасти.

2. Для этого, один из группы работающих спасателей является – «заговаривающим», тем человеком, который поддерживает связь с пострадавшим. Теоретически, это психологическая работа, но практически данным видом деятельности приходится заниматься кому-то из спасателей. Следовательно, вам необходимо знать, как вести себя в подобной ситуации оптимальным образом.

3. Стараться поддерживать физический контакт с «жертвой», например, держать человека за руку. Беседуя с ним, «заговаривающий», преследует определенную цель - ориентирует пострадавшего на борьбу.

4. Сбор информации о пострадавшем:

- имя пострадавшего;
- информацию о его физическом самочувствии (что болит, как дышит);
- информацию о том, что вокруг (звуки, запахи, свет, температура);
- информацию о том, кто был с ним во время трагедии;
- информацию о том, кто может находиться поблизости с ним.

- информация о самом пострадавшем: есть ли близкие и родные? чем занимается? что любит? и т.д. Именно эта информация позволит помочь пострадавшему найти ресурс и построить перспективу на будущее.

5. Построение перспективы на будущее представляет собой не столько настрой на выживание, сколько настрой на желание жить дальше. Нахождение ресурса осуществляется благодаря информации, предоставленной пострадавшим в процессе общения (учитываются ценности, мечты, взгляды и отношение к различным явлениям). Например: наличие семьи для одного будет являться ресурсом, а для другого – нет.

б. Информация для «жертв» включает в себя:

- информацию о том, что специалисты прибыли и делают всё для его спасения;

- информацию о том, что изолированному человеку необходимо сохранять спокойствие, т.к. это одно из главных средств к его спасению;

- информацию о том, что пострадавший не должен принимать каких-либо физических усилий к самостоятельной эвакуации;

- информацию о необходимости максимальной экономии собственных сил, что можно достичь с помощью: закрытых глаз для большей экономии физических сил; медленного, неглубокого и через нос дыхания, что поможет сэкономить влагу и кислород в организме и кислород в окружающем воздухе;

- информацию о том, что высвобождение из «плена» может занять больше времени, чем хочется пострадавшему. («Будьте мужественными и терпеливыми, вы не один!»);

- комментирование действия спасателей по извлечению пострадавшего, что необходимо для понимания человеком, что происходит вокруг;

- комментирование состояния самого пострадавшего.

**Основные принципы общения (работы) с «жертвой», после извлечения:**

1. Не оставлять человека одного до передачи медикам.

2. Дать понять пострадавшему, что вы его не бросаете, а передаете другим специалистам, которые сделают все, чтобы ему помочь.

Для пострадавшего, на данном этапе, это очень важно. Передачу другим специалистам необходимо осуществлять таким образом, чтобы у пострадавшего оставалась уверенность в том, что он не один, что он кому-то нужен. Самое главное, чтобы пострадавшего не покидало желание жить.

Конечно, в повседневной практике спасателей часты случаи, когда нет возможности уделить внимание пострадавшему. Однако если есть возможность, постарайтесь уделить еще немного времени человеку, с которым на протяжении определенного времени вы не просто общались, а были для него единственным звеном, связывающим с внешним миром.

Таким образом, хотелось бы подчеркнуть значимость навыка общения с людьми, находящимися в особом психическом состоянии в момент переживания острой психической травмы. Учитывая их состояние, можно значительно эффективнее выстраивать свою работу, при этом сохраняя собственные силы и ресурсы для продолжения профессиональной деятельности.

### 3.3. Острые стрессовые реакции. Оказание психологической поддержки при острых стрессовых реакциях

**Острые стрессовые реакции (далее ОСР)** – это кратковременные выраженные изменения в когнитивной, эмоциональной, поведенческой и соматической сферах человека, в ответ на воздействие физических или психологических стрессоров, носящие адаптивный характер.

В выраженности и характере проявлений острых стрессовых реакций большую роль играют индивидуальные особенности человека (Наров, Семке, Аксенов, 2006). Для некоторых людей преимущественно свойственны реакции с понижением уровня психической активности, для других – с повышением. Нельзя однозначно сказать являются ли гипоактивные или гиперактивные проявления фазами одного явления, либо двумя независимыми явлениями. Некоторые авторы указывают, что каждый пострадавший, проявляющий острые стрессовые реакции проходит сначала стадию гипоактивности, а затем стадию гиперактивности.

На данный момент условно выделяют **восемь различных острых стрессовых реакций**. Разнообразие видов острых стрессовых реакций более удобно классифицировать по динамическому компоненту, который выражен в большей степени – гипоактивному или гиперактивному.

При гипер-реакциях (выраженный гиперактивный компонент) ведущим является процесс возбуждения, который отмечается как на психическом, так и на физиологическом уровне. Повышается скорость протекания психических процессов, повышается моторная активность и т.д. Гипо-реакции (выраженный гипоактивный компонент) характеризуются снижением энергетического уровня, интенсивности эмоциональных реакций и скорости психических процессов (Таблица 3.1.).

*Таблица 3.1. Виды острых стрессовых реакций, сопоставленные по выраженности гипер- и гипоактивного компонентов*

Выраженность гиперактивного компонента	Выраженность гипоактивного компонента
истероидная реакция	апатия
агрессивная реакция	ступор
психомоторное возбуждение	
нервная дрожь	
плач	
страх	

**Задачами работы специалистов экстремального профиля с пострадавшими с ОСР являются:**

- оптимизация актуального состояния пострадавших;



- профилактика возникновения отдаленных последствий;
- профилактика массовых негативных реакций, препятствующих оперативному выполнению специалистами экстремального профиля непосредственных задач.

Согласно Приказу МЧС РФ от 20 сентября 2011 г. № 525 «Об утверждении Порядка оказания психологической поддержки пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах»: «Ответственность за организацию и проведение мероприятий по оказанию психологической поддержки пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах возлагается на психологическую службу МЧС России». Пожарные-спасатели имеют право оказывать психологическую поддержку.

Любой алгоритм оказания психологической поддержки пострадавших начинается со следующих действий:

- оценки обстановки, проверка спасателем безопасности для себя и пострадавшего;
- вызова скорой помощи, если у пострадавшего имеются травмы;
- представления себя (Например, «Я спасатель, меня зовут Иван»);
- уточнения имени пострадавшего.

Далее алгоритм оказания психологической поддержки зависит от вида переживаемой пострадавшим реакции. Рассмотрим кратко основные признаки каждой острой стрессовой реакции и основные опорные правила оказания психологической поддержки при них.

### **Истероидная реакция**

Истероидная реакция (истерика) – это активная энергозатратная поведенческая реакция человека. Так бурно он выражает свои эмоции, выплескивая их на окружающих. Она характеризуется чрезмерным возбуждением, в связи с которым значительно усложняется возможность контактировать с пострадавшим.

Отмечается большое количество утрированных («наигранных») движений, эмоционально насыщенная быстрая речь, крики, рыдания. Истероидная реакция имеет свойство усиливаться в случае присутствия рядом других лиц. К тому же, в связи с ярковыраженным гиперактивным компонентом, данная реакция легко «передается» окружению. Накопленный практический опыт позволяет сделать вывод о существовании гендерных различий в частоте проявлений истероидной реакции: она в большей степени характерна для женского пола. Отмечено также, что лица, проявляющие истероидную реакцию, изначально характеризуются наличием более выраженных истероидных черт в структуре личности. Это значит, что в нормальных условиях жизнедеятельности у них наблюдаются некоторые демонстративные тенденции (стремятся быть в центре внимания), а также отмечается тенденция к быстрому переходу в состояние возбуждения.

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

этим человек не нуждается в помощи. Подобная точка зрения является некорректной. Действительно человек для достижения своих целей может в некоторых случаях демонстрировать поведение, наблюдающееся при истероидной реакции. Но в данном случае, он делает это осознанно, целенаправленно, в отличие от истинной истероидной реакции.

К истероидным иногда также относят реакции, которые могут наблюдаться у лиц, переживающих острое горе. Нельзя однозначно говорить о том, что данные реакции можно интерпретировать как истинно истероидные, но их внешние проявления во многих случаях совпадают. В отличие от истинной истероидной реакции, реакция переживания острого горя, как правило, не усиливается при появлении окружения – человек, наоборот, стремится к уединению.

#### **Психологическая поддержка при истероидной реакции:**

1) если вы чувствуете готовность к оказанию помощи и понимаете, что это безопасно, постарайтесь отвести пострадавшего от зрителей и замкнуть его внимание на себе;

2) узнать имя, обращаться четкими короткими фразами с нотками директивного тона («Маша! Слышишь меня?»), после чего можно «дать команду» для проверки, насколько человек пошел на контакт («Сядь», «Выдохни», «Встань»);

3) проявляйте спокойствие и не демонстрируйте пострадавшему сильных эмоций;

4) говорите короткими простыми фразами, уверенным тоном;

5) не потакайте желаниям пострадавшего и не вступайте в активный диалог по поводу его высказываний;

6) переключите внимание пострадавшего, вызвав у него ориентировочную реакцию. Для этого задается неожиданный вопрос (не имеющий негативного содержания) или вновь произносится имя пострадавшего. После чего пострадавшему задается вопрос, требующий развернутого ответа («Как звали / зовут твоего самого любимого учителя?»);

7) на том моменте, когда установился контакт, реакция истерики пошла на спад;

8) после истерики возможен упадок сил, поэтому необходимо предоставить человеку возможность для отдыха, передав его специалистам либо близким людям.

#### **Недопустимо:**

1) говорить шаблонные фразы: «успокойся», «возьми себя в руки», «так нельзя»;

2) совершать неожиданное физическое воздействие на пострадавшего (дать пощечину, облить водой, потрясти);

3) вступать с человеком в активный диалог по поводу его высказываний, спорить, активно доказывая, что он не прав;

4) считать, что человек делает это намеренно, чтобы привлечь к себе внимание.

Истероидные проявления – это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства.

## **Агрессивная реакция**

Агрессивная реакция или гнев, злость – это активная энергозатратная реакция, которая бывает нескольких видов: вербальная (человек высказывает слова угрозы) и невербальная (человек совершает какие-то агрессивные действия).

Агрессивная реакция, как и истероидная реакция, характеризуется повышенным возбуждением. Довольно часто присутствующее повышенное мышечное напряжение реализуется в ударах, нанесении физического вреда окружающим людям и объектам.

Экстремальная ситуация – это такая ситуация, при которой внезапно и существенно нарушается привычный уклад жизни, поэтому любой человек имеет право в такой ситуации испытывать злость, гнев и раздражение.

В ЧС агрессивная реакция опасна своим эмоциональным заражением и возможным массовым распространением и, как следствие, увеличением интенсивности ее проявления.

Существуют различия в характере проявления данной реакции у мужчин и женщин. Представители мужского пола в большинстве своем открыто проявляют физическую силу и используют в своей речи нецензурные слова, брань. В отличие от них, представители женского пола более сдержаны.

Необходимо отметить, что агрессивная реакция у женщин довольно часто «сцеплена» с истероидной реакцией.

Другими словами, агрессия – это накопившееся напряжение, которое не имело выхода (Например, беспомощность мужчины в какой-либо ситуации).

### **Психологическая поддержка при агрессивной реакции:**

1) оцените, насколько безопасно для вас будет оказывать помощь в данной ситуации, и что вы можете сделать для обеспечения большей безопасности;

2) сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций: воздержитесь от эмоциональных реакций даже в том случае, если вы слышите оскорбления и брань, обращенные к вам;

3) необходимо говорить тише, медленнее и спокойнее, чем человек, который испытывает эту реакцию. Говорите с пострадавшим спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи;

4) демонстрируйте благожелательность, не вступайте с пострадавшим в споры и не противоречьте ему;

5) обращайтесь к человеку по имени, задавайте вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: «как вы считаете, что будет лучше сделать: это или вот это?».

6) если вы чувствуете внутреннюю готовность и понимаете, что это необходимо, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться;

7) чтобы оказать человеку поддержку, примите его право на эту реакцию и то, что она направлена не на вас и не на окружающих, а на обстоятельства;

8) согласиться с человеком. Но часто бывает, что мы не можем согласиться с содержанием действий и требований пострадавшего, но можем согласиться с теми чувствами, которые он испытывает. Это согласие должно быть естественным и содержать обозначение конкретных чувств, с которыми вы проявляете согласие («Я понимаю, что вы злитесь / рассержены / чувствуете себя виновным в случившемся / не знаете, как поступить» и т.п.);

9) включите пострадавшего в какую-нибудь деятельность, связанную с физической нагрузкой (но только при условии, что реакция пошла на спад).

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

- у пострадавшего нет цели получить выгоду от агрессивного поведения;
- пострадавшему важно, чтобы подобный негативный исход не произошел;
- пострадавший понимает, что негативный исход действительно может последовать;
- если никакие варианты воздействия на пострадавшего в состоянии агрессии не помогают, необходимо обратиться к нему внимание специалиста правоохранительных органов.

#### **Недопустимо:**

- 1) спорить и говорить контраргументы;
- 2) пытаться помочь человеку, если не уверены в своей безопасности (неуравновешенный человек может оказаться агрессивным и представлять опасность);
- 3) угрожать и запугивать;
- 4) считать, что человек, выражающий агрессию, по характеру злой.

#### **Психомоторное (двигательное) возбуждение**

Психомоторное возбуждение – одна из наиболее опасных реакций, наблюдаемых у людей в экстремальных ситуациях. Она характеризуется значительным снижением ориентации человека в пространстве, времени и собственной личности, а также критичности к происходящему. В результате чего человек перестает понимать то, что происходит с ним и вокруг него. При психомоторном возбуждении человек беспорядочно и бесцельно двигается, иногда полностью не осознавая совершаемые им действия (не в силах находиться на одном месте). На фоне повышенного возбуждения может отмечаться быстрая бессвязная хаотичная речь. Часто данная реакция возникает у людей, попавших в ДТП (пострадавший может выйти из машины и пойти в неопределенном направлении).

В исследованиях, относящихся к началу 20 века, можно найти информацию о том, что психомоторное возбуждение – это «примитивная» форма поведения, свойственная любому живому существу, которому угрожает опасность (Александровский, 1991). Такая реакция связана с филогенетически старыми механизмами (витальными инстинктами) и филогенетическими особенностями нервной системы.

### **Психологическая поддержка при психомоторном (двигательном) возбуждении:**

- 1) обеспечьте безопасность пострадавшего;
- 2) привлечите внимание пострадавшего к себе, не причиняя ему при этом вреда (например, с помощью вызова ориентировочной реакции, называя пострадавшего по имени или задавая ему неожиданный вопрос, не имеющий негативного содержания);
- 3) по возможности постарайтесь отвести пострадавшего от окружающих;
- 4) если человек бесцельно идет, нужно его догнать, установить контакт, идти рядом, можно сменить направление его движение, аккуратно направляя его;
- 5) фразы и указания при общении с таким пострадавшим формулируйте четко и коротко. Если ему удастся выполнить ваши указания – это необходимо поощрить;
- 6) можно спросить, что он делает (для активизации мыслительного процесса);
- 7) помните, что психомоторное возбуждение может смениться другими реакциями.

### **Недопустимо:**

- 1) резкие действия по отношению к пострадавшему, так как может последовать агрессивная реакция.

### **Апатия**

Апатия – это вид острой стрессовой реакции, который характеризуется значительным снижением психической и физической активности. Данная реакция может произойти вследствие истощения ресурсов организма.

Апатия выражается в ощущении непреодолимой усталости, снижении или отсутствии проявления эмоций, снижении волевой активности, безразличии к происходящему, отсутствии стремлений и сил к выполнению каких-либо действий. Наблюдается замедленная речь с присутствием большого количества пауз.

Любой контакт с окружающим миром стоит для пострадавшего с реакцией апатии больших усилий.

Зачастую, когда человек попадает в экстремальную ситуацию, это оказывается для него настолько тяжелым переживанием, что он не в состоянии сразу осознать то, что случилось, и апатия в данном случае выступает как психологическая анестезия.

### **Психологическая поддержка при апатии:**

- 1) если это возможно, дайте такой реакции состояться, постарайтесь обеспечить человеку те условия, в которых он мог бы отдохнуть;
- 2) если это по каким-то причинам невозможно, то необходимо помочь человеку мягко выйти из этого состояния. Для этого вы можете предложить ему самомассаж (или помочь ему в этом) активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук;

3) говорите с пострадавшим мягко, медленно, спокойным голосом, постепенно повышая громкость и скорость речи;

4) можно дать стакан сладкого крепкого чая, предложите пострадавшему какую-либо незначительную умеренную физическую нагрузку (пройтись пешком, сделать несколько простых физических упражнений) или вовлеките его в посильную для него совместную деятельность (например: оказать посильную помощь другим пострадавшим: принести чай или воду и т.д.).

5) постепенно задавайте пострадавшему вопросы, на которые он может ответить развернуто («Как ты себя чувствуешь?»);

6) скажите человеку, что испытывать апатию – это нормальная реакция на сложившиеся обстоятельства.

Когда мы даем реакции состояться, то это позволяет человеку в комфортном для него режиме осознать произошедшее. В случае, если человеку необходимо активно действовать, вы помогаете ему прийти в рабочее состояние щадящим способом.

#### **Недопустимо:**

1) Не «выдергивайте» человека из этого состояния и не прекращайте течение этой реакции без крайней на то нужды.

2) Не нужно призывать человека собраться, «взять себя руки», апеллируя к моральным нормам, не нужно говорить, что «так нельзя», «ты сейчас должен».

#### **Ступор**

Ступор (диссоциативный) – двигательное расстройство, возникающее на фоне психической травмы. Как и психомоторное возбуждение, диссоциативный ступор можно отнести к одной из наиболее филогенетически древних реакций на спонтанно изменившиеся привычные условия жизнедеятельности. Диссоциативный ступор характеризуется выраженным снижением или отсутствием произвольных движений, а также естественных ответных реакций на внешние раздражители (свет, звук, шум, прикосновение). Иногда пострадавший может передвигаться, но не реагировать. При этом медицинский осмотр и обследование не обнаруживают явной физической причины подобных проявлений.

Необходимо отметить, что существуют состояния ступора различной природы. Для ступора характерна психогенная этиология, то есть он возникает вследствие воздействия экстремального травматического события у человека, не имеющего психических заболеваний. Но существует также другой вид ступора – кататонический, который является формой психического расстройства. Он может проявиться у больного вне зависимости от воздействия внешних факторов. При этом внешние признаки кататонического и диссоциативного ступора практически неотличимы, в связи с чем, определить вид ступора может только врач с помощью специального медицинского обследования.

Диссоциативный ступор может переходить в другой вид острых стрессовых реакций. В исследованиях воздействия факторов экстремальной ситуации на состояние и поведение человека был выявлен некоторый специфический устойчивый комплекс последовательных реакций, характерный для пострадав-

ших при землетрясениях (В.М. Гарнов, Александровский, 1991). Одним из элементов данной последовательности является реакция моторной заторможенности, доходящая, в том числе, до диссоциативного ступора, и сменяющаяся затем двигательным возбуждением.

### **Психологическая поддержка при ступоре:**

Помощь пострадавшим при ступоре оказывается медиками. Ваша задача – вызвать медицинских сотрудников данному пострадавшему. Даже в том случае, если у подобного пострадавшего не наблюдаются физические травмы, для него необходимо организовать медицинскую помощь.

В случаях если медик отсутствует, а состояние пострадавшего становится угрожающим для его жизни и здоровья, можно попробовать вывести его из диссоциативного ступора. Это можно сделать посредством вызова у пострадавшего сильной эмоциональной реакции. Необходимо отметить, что негативная эмоция для данной цели более эффективна (она с большей вероятностью выведет пострадавшего из «оцепенения»).

### **Страх**

Страх – это естественное базовое чувство, возникающее у человека при столкновении с опасностью. Оно направлено на то, чтобы предохранить человека от существующей угрозы и мобилизовать организм на осуществление избегающего поведения, целью которого является спасение. Страх сопровождается конкретными физиологическими проявлениями: напряжением мышц, сильным сердцебиением, учащенным поверхностным дыханием.

При страхе как острой стрессовой реакции наблюдается снижение, а иногда и полное отсутствие контроля собственного поведения. Последнее может произойти, в ситуации, когда уровень страха достиг апогея. В таком случае можно говорить о панической реакции – максимальной точки страха. Паническая реакция может внешне напоминать реакцию психомоторного возбуждения: отмечается повышенное возбуждение, отсутствие критичности к своему поведению, беспорядочные движения. Но в отличие от психомоторного возбуждения паническая реакция вызвана оценкой угрожающей ситуации и переживанием в связи с этим сверхсильного страха.

Страх сочетает в себе комбинацию проявлений как гипер, так и гипореакций: с одной стороны, при страхе отмечается высокий мышечный тонус, характерный для гипер-реакции, с другой стороны – психические процессы замедлены, что характерно для гипо-реакции.

### **Психологическая поддержка при страхе:**

- 1) необходимо быть рядом с человеком, дать ему ощущение безопасности (страх тяжело переносить в одиночестве);
- 2) если страх настолько силен, что «парализует» человека, то предложите ему выполнить несколько простых приемов (например, задержать дыхание, а затем сосредоточиться на спокойном медленном дыхании; осуществить простое интеллектуальное действие (например, отнимать от 100 по 7). Этот

прием основан на том, что страх – эмоция, а любая эмоция становится слабее, если включается мыслительная деятельность;

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

4) постараться «перевести» эмоции пострадавшего в слова;

5) снизить интенсивность переживания эмоции страха можно с помощью объективных объяснений и выводов;

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

Если страх испытывает ребенок, то важно его материализовать (если это возможно, попросить нарисовать страх; рассказать, на кого / чего он похож).

#### **Недопустимо:**

1) Даже если вы считаете, что страх неоправданный или нелепый, то не нужно пытаться убедить в этом человека фразами: «Не думай об этом», «Это ерунда», «Это глупости». Когда человек находится в таком состоянии, для него страх серьезен и эмоционально болезнен.

#### **Нервная дрожь**

Нервная дрожь – это самостоятельная острая стрессовая реакция, которая проявляется в неконтролируемой дрожи. С помощью этого феномена организм через тело сбрасывает накопившееся чрезмерное напряжение, поэтому данный вид ОСР считается одним из наиболее адаптивных форм реагирования. Дрожь может охватывать как все тело, так и отдельные его участки. Она возникает вне зависимости от температурных условий, то есть не является следствием переохлаждения.

Довольно часто нервная дрожь возникает в совокупности с другими острыми стрессовыми реакциями.

#### **Психологическая поддержка при нервной дрожи:**

1) спросить у пострадавшего, не холодно ли ему;

2) можно накрыть одеялом (или чем-то другим), чтобы человеку стало комфортнее (но не для того, чтобы согреть);

3) рассказать человеку, что с ним происходит; проинформировать, что нервная дрожь – это нормальная реакция, которая возникает у многих людей в случае сильных переживаний; временная реакция, которой нужно дать состояться и тогда она пройдет самостоятельно;

4) для того, чтобы попытаться ослабить мышечное напряжение можно: обеспечить максимальное напряжение дрожащей части тела в течение 5-15 секунд с последующим расслаблением; сесть рядом, слегка обхватив руками пострадавшего (если он расположен к этому) и покачаться с ним.



### **Недопустимо:**

1) резко трясти человека (отсутствие точной информации о травмах пострадавшего).

### **Плач**

Плач – это самая адаптивная острая стрессовая реакция. При плаче происходит высвобождение накопившихся эмоций, снижение напряжения. Данная реакция является самой продуктивной, так как она максимально снижает риск возникновения отсроченных последствий. Таким образом, реакция плача не просто естественна, но и желательна. К проявлениям плача относят подрагивание губ, ощущение подавленности. Подобные признаки часто могут наблюдаться и при истероидной реакции, но в отличие от нее, при плаче отсутствует повышенное возбуждение.

Несмотря на то, что острые стрессовые реакции могут сильно различаться в своих проявлениях, все они направлены на адаптацию человека к спонтанно изменяющимся или уже изменившимся сложным условиям жизнедеятельности.

### **Психологическая поддержка при плаче:**

- 1) нужно дать этой реакции состояться;
- 2) по возможности не оставляйте пострадавшего одного, необходимо позаботиться о том, чтобы рядом с ним кто-то находился, желательно близкий или знакомый человек;
- 3) поддерживайте физический контакт с пострадавшим (это поможет человеку почувствовать, что кто-то рядом, что он не один);
- 4) дайте пострадавшему возможность говорить о своих чувствах. Часто пострадавшие, особенно мужчины, сдерживают себя в проявлении данной реакции, например, по причине стеснения перед окружающими или из-за опасения показать свою слабость. В этом случае можно уединиться, постараться с ним проговорить эмоциональное состояние;
- 5) воздержитесь от советов, во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны пострадавшего;
- 6) если реакция плача затянулась, и слезы уже не приносят облегчения, помогите пострадавшему немного отвлечься: сконцентрировать свое внимание на глубоком и ровном дыхании, вместе с этим выполнять какую-либо несложную деятельность.

Острые стрессовые реакции имеют некоторые особенности, которые могут привести к неблагоприятным последствиям:

! ОСР могут привести к истощению ресурсов организма.

! ОСР могут переходить из одного вида в другой.

! ОСР могут быть опасны для человека, проявляющего их, а также для окружающих.

! ОСР могут напугать человека, проявляющего их.

! ОСР обладают эффектом заражения и могут «передаваться» другим людям.

Оказание психологической поддержки пострадавшим – это важная часть психологической составляющей деятельности специалистов экстремального

профиля. Знания и умения в этой области позволяют специалисту эффективно выполнять свою профессиональную деятельность, а также понять специфику деятельности специалистов–психологов. Подобная информация позволяет рассмотреть систему оказания помощи пострадавшим с разных сторон, способствуя формированию более глубокого понимания социально-психологических процессов, происходящих во время ЧС и после нее.

Кроме перечисленных реакций, у пострадавших могут случаться и реакции, когда психологическая поддержка не будет являться важным составляющим работы специалиста.

### **Бред и галлюцинации**

Экстремальная ситуация всегда вызывает у человека определенную реакцию. Бывает такое, что она вызывает у пострадавшего сильный стресс, к которому его психика не готова. Нарушенное равновесие с окружающей действительности может привести к негативным последствиям для здоровья человека, не только физического, но и психологического, обостряя уже имеющиеся психические недомогания. В таких случаях могут возникнуть явления бреда и галлюцинации.

**Галлюцинации** – это патологическое изменение восприятия в виде ощущений и образов, которые могут произвольно возникать у пострадавшего без наличия реального объекта их вызывающих. Галлюцинации могут возникать в виде обмана чувств в области слуха (слышит голоса), зрения (видит образы), осязания (чувствует запахи) и др. Они могут принимать различную форму и вызывать непредсказуемую реакцию у человека их испытывающего.

Психические реакции также могут проявляться в виде бреда. **Бред** – это совокупность умозаключений, идей, которые не соответствуют действительности. Такие суждения полностью овладевают пострадавшим, его нельзя разубедить в их истинности. Бред может выражаться в иллюзорном восприятии обстановки, событий, поведения окружающих, с выраженным чувством страха и тревоги, импульсивными действиями и высказываниями; может в виде иллюзорных идей (идея наличия у пострадавшего врагов, стремящихся постоянно его уничтожить (бред преследования), идея отрицательности, предубежденного отношения к пострадавшему окружающим, ущемляющих его интересы в различных вопросах (бред отношения), бред отравления, бред обвинения, бред ущерба и т.п.).

Специалисты экстремального профиля оказывают психологическую поддержку только лицам психически сохранным. Бред и галлюцинации относятся к более глубоким расстройствам и требуют специализированной помощи.

### **Алгоритм действий при реакциях бреда и / или галлюцинации:**

- 1) обратиться за помощью к медицинским работникам; вызвать бригаду скорой психиатрической помощи;
- 2) до прибытия медицинских работников наблюдать за пострадавшим, чтобы он не причинил вред себе и окружающим; по возможности держитесь отдаленно от предметов, которые могут быть потенциально опасны;
- 3) если есть возможность, отвести пострадавшего в безлюдное место и не оставлять его без присмотра;

4) говорите с пострадавшим спокойным, уверенным голосом; не пытайтесь с ним спорить или переубеждать.

Знание общего алгоритма оказания ЭПП и умения наладить продуктивный диалог с пострадавшим в ЧС, позволит коренным образом увеличить его шансы выживаемости в критической ситуации, а также будет способствовать более продуктивному выполнению спасателями своих непосредственных обязанностей. Последнее связано с тем, что реакции людей, попавших в нетипичные обстоятельства, может быть непредсказуемыми и носить агрессивный характер. Активный диалог уберезит пострадавшего от совершения неверных действий.

Вывод: Чрезвычайная ситуация оказывает непосредственное влияние на психическое состояние и поведение пострадавших, их родственников, свидетелей происшествия. Внешние проявления данной категории людей под воздействием стрессогенных факторов может резко отличаться от нормы и быть непредсказуемы. Причем этим изменениям подвержены не только те люди, которые пострадали физически, но и те, кто не получил травм.

Так, при разрушительном землетрясении в г.Скопле (Югославия), психогенные расстройства различной тяжести наблюдались у всех жителей города. В Ивановской области психогенные расстройства отмечались практически у всех находившихся в зоне действия сильнейшего урагана.

Психические реакции людей на чрезвычайную ситуацию могут быть очень разными: в одной ЧС могут быть люди, сохраняющие способность адекватно действовать, люди, на небольшой промежуток времени утратившие способность к адекватному поведению и люди, поведение которых зачастую опасно для них самих или окружающих.

### **Контрольные вопросы по главе 3.**

1. От каких факторов зависит особенность психического реагирования пострадавших в ЧС?
2. Перечислите основные периоды развития состояния и поведения пострадавших в очагах ЧС.
3. Понятие острого стрессового расстройства и его признаки.
4. Виды острых стрессовых реакций.
5. Кратко охарактеризуйте каждую из названных острых стрессовых реакций, а также особенности оказания психологической поддержки.
6. Цели и задачи оказания психологической поддержки пострадавшим в ЧС?
7. Назовите субъекты экстремальной ситуации.
8. Общие функции общения.
9. Каковы правила общения с пострадавшими?
10. Виды невербальных средств общения, и каким образом они применяются при работе с пострадавшими?

## ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

### 4.1. Социально-психологические явления

Человек всегда является частью социума. Он выполняет свою социальную роль и окружает себя различными взаимоотношениями. Данный аспект жизнедеятельности человека изучает социальная психология. Главный объект ее исследования это социально-психологические явления. Нам это понятие нужно освоить, для того, чтобы перейти к особенностям функционирования толпы, как социально-психологического явления. Ведь спасателям порой приходится работать в сложных условиях взаимодействия с огромным количеством пострадавших, испытывающих различные реакции, способных трансформироваться в массовую панику.

**Социально-психологические явления** - закономерности поведения и деятельности людей, связанные фактом их включения в социальные группы, а также психологические особенности самих этих групп. Социально-психологические явления представлены в различных формах. Приведем краткую их классификацию для более полного понимания сути явления.

Классификация социально-психологических явлений:

**1. По принадлежности к разным общностям и субъектам:**

1) Социально-психологические явления, возникающие в организованных общностях:

а) в больших группах представлены в виде наций (этносов), социальных классов, религиозных конфессий, политических и общественных институтов.

б) в малых группах представлены в виде межличностных отношениях, групповых устремлений, настроений, мнений и традиций.

2) Социально-психологические явления, возникающие в неорганизованных общностях (слабо организованных). К этой группе явлений можно отнести толпу и другие виды скопления людей.

3) Личность, как субъект, порождающий особый вид взаимодействия. Личность в отличие от индивида, всегда включена в различные общественные и межличностные отношения.

**2. По отнесенности к различным классам психологических феноменов социально-психологические явления можно выделить:**

1) рационально осмысленные социально-психологические явления: социальные взгляды, мнения, традиции, представления, убеждения, интересы, ценностные ориентации;

2) эмоционально-упорядоченные социально-психологические явления, которые включают социальные чувства и настроения, социально-психологический климат;

3) стихийные социально-психологические явления.

**3. По устойчивости социально-психологических явлений:**

1) динамичные (различные виды общения);

- 2) динамико-статичные (мнения и настроения);
- 3) статичные (обычай, традиции).

**4. По степени осознанности:**

- 1) осознанные;
- 2) неосознанные.

В процессе социального взаимодействия могут возникать различные интересные феномены, называемые в социальной психологии «групповые эффекты». **Групповые эффекты** – это механизмы функционирования социальных групп, посредством которых достигается интеграция индивидуальных действий в совместной групповой деятельности и общении. Групповые эффекты, как правило, выражаются в определенных устойчивых закономерностях реагирования человека на других присутствующих рядом и влияния их принадлежности к какой-либо общности.

Виды групповых эффектов:

1. **Эффект социальной фасилитации.** Присутствие других людей оказывает сильное влияние на поведение человека. Оно побуждает к более энергичным действиям. Например, в ситуации соревнования человек способен на лучшие результаты, чем выполнение тех же действий без необходимости доказывать свое первенство. Этот эффект был открыт Норманом Триплетом в 1897 году. Его эксперимент продемонстрировал, что скорость велогонщика была выше, если он соревновался, и снижалась, если не было соперников.

Эффект присутствия других может как усиливать, так и негативно влиять на мотивацию человека. Например, присутствие других снижает продуктивность деятельности человека при решении сложных примеров на умножение или при прохождении лабиринта.

Социальный психолог Д. Майерс полагает, что факторами, влияющими на деятельность человека, являются:

- количество окружающих людей (воздействие других возрастает с увеличением их количества; человек гораздо сильнее возбуждается в окружении большого количества людей);
- взаимоотношения симпатии или антипатии внутри группы;
- значимость окружающих людей для человека;
- степень пространственной близости между людьми.

2. **Эффект принадлежности к группе (групповая идентификация).** Человек всегда отождествляет себя с какой-либо группой, при этом оценка этой группы всегда выше других групп (например, «наша учебная группа самая лучшая»).

Такой феномен был описан МакДугалл в 1908 г. в своей книге «Социальная психология».

3. **Эффект Рингельмана.** По мере то, как происходит увеличение количества членов рабочей группы, происходит уменьшение среднего индивидуального вклада в общегрупповую работу. Данный эффект был открыт Максом Рингельманом. Он увидел, что коллективная работоспособность группы не превышает половины от суммы работоспособности ее членов. М. Рингельман проводил эксперимент, связанный с поднятием тяжестей группой и отдельными

людьми. Пришел к выводу, что если продуктивность одного человека принять за 100%, то двое вместе в среднем поднимут вес, который не в два раза больше, а составляет лишь 93% суммарного веса, поднятого двумя отдельно работающими людьми. «Коэффициент полезного действия» группы из трех человек составляет уже 85%, а из восьми человек — только 49%.

Было определено, что факторами «социальной лени» являются:

- наличие индивидуальной ответственности за результаты своего труда снижает социальную лень;
- групповая сплоченность и дружеские отношения способствуют улучшению работоспособности каждого члена группы;
- увеличение численности группы отрицательно влияют на работоспособность, увеличивая социальную лень;
- гендерные различия в проявлении данного эффекта: женщины в меньшей степени проявляют социальную лень, чем мужчины.

**4. Эффект конформизма.** Этот эффект заключается в пассивном принятии человеком каких либо взглядов или мнений (приспособленчество). Данный эффект открыл в 1956 году Соломон Эш.

Было выделено несколько условий возникновения конформизма:

- тип личности: люди с заниженной самооценкой больше подвержены групповому давлению, нежели люди с завышенной самооценкой;
- численность группы: наибольшую степень конформизма люди проявляют тогда, когда сталкиваются с единодушным мнением трех и более человек;
- состав группы: конформность повышается, если группа состоит из экспертов, члены группы являются значительными людьми для человека и принадлежат к одной социальной среде;
- статус, авторитет: люди, имеющие наибольший статус, обладают и наибольшим влиянием, им легче оказывать давление, им чаще подчиняются;
- публичный ответ: более высокий уровень конформизма люди показывают тогда, когда они должны выступить перед окружающими, а не тогда, когда они записывают свои ответы на бумажные носители. Высказав мнение публично, люди, как правило, продолжают его придерживаться.

**5. Эффект «ореола».** Это распространение единичного мнения об одном объекте / субъекте на более обширный круг объектов / субъектов.

Эффект ореола может возникать в следующих условиях:

- дефицита времени. Например, у человека нет времени, чтобы обстоятельно познакомиться с другим человеком, и он распространяет на него свое мнение о людях с похожей внешностью;
- перегруженность информацией. Человек настолько перегружен информацией о различных людях, что у него нет возможности и времени подумать детально о каждом в отдельности;
- стереотип восприятия возникает на основе обобщенного представления о большой группе людей, к которой данный человек по тем или иным параметрам принадлежит;
- яркость, неординарность личности. Одна какая-то черта личности бросается в глаза окружающим и оттесняет на задний план все ее другие качества.

Физическая привлекательность часто является именно такой характерной чертой.

Это не весь аспект социальных эффектов, которые существуют. Имеются и еще такие интересные эффекты, как эффект «группового эгоизма», «маятника», «волны», «бумеранга», эффект «мы — они».

#### **4.2. Поведение людей в экстремальной ситуации**

Индивидуальное поведение людей под воздействием экстремальной ситуации мы рассмотрели выше, теперь обратимся к массовому сознанию во время возникновения сложной жизненной ситуации.

**Толпа** – это бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

Существует две основные **разновидности** толпы: пассивная (выжидательная) и активная (действующая).

К пассивной толпе относятся следующие виды: случайная, конвенциональная и экспрессивная.

Случайной толпой называется неорганизованная общность людей, возникающая в связи с каким-либо неожиданным событием, например дорожно-транспортным происшествием, пожаром, дракой и т.д.

К конвенциональной относится толпа, поведение которой основывается на явных или подразумеваемых нормах и правилах поведения – конвенциях. Такая толпа собирается по поводу заранее объявленного мероприятия, например митинга, политической демонстрации, спортивного состязания, концерта и т.д.

Общность людей, отличающаяся особой силой массового проявления эмоций и чувств (любви, радости, грусти, печали, горя, негодования, гнева, ненависти и т.д.) называется экспрессивной толпой. Экспрессивная толпа обычно является результатом трансформации случайной или конвенциональной толпы

Наиболее характерными примерами экспрессивной толпы являются футбольные или хоккейные болельщики.

Стяжательская толпа – скопление людей, находящихся в непосредственном и неупорядоченном конфликте между собой из-за обладания теми или иными ценностями, которых недостаточно для удовлетворения потребностей или желаний всех участников этого конфликта.

Экстатическая толпа – вид толпы, в которой люди, ее образующие, доводят себя до исступления в совместных молитвенных, ритуальных или иных действиях. Чаще всего это случается с молодежью во время ярмарок-концертов, с верующими, представителями некоторых религиозных направлений или религиозных сект.

Паническая толпа – скопление людей, охваченных чувством страха, стремлением избежать некой воображаемой или реальной опасности.

В основе паники лежит страх, возникающий как результат переживания

беспомощности перед реальной или воображаемой опасностью, стремление любым путем уйти от нее вместо того, чтобы бороться с ней.

Для превращения толпы в паническую необходимо наличие совокупности социально-психологических, физиологических, общепсихологических и социальных факторов.

Агрессивная, паническая, стяжательная и экстатическая – это разновидности активного вида толпы. Агрессивной толпой называется скопление людей, стремящихся к уничтожению, разрушению и даже убийству. Люди, составляющие агрессивную толпу, не имеют рациональной основы для своих действий и, находясь в состоянии фрустрации, часто направляют свой слепой гнев или ненависть на совершенно случайные объекты, не имеющие никакого отношения ни к происходящему, ни к самим погромщикам.

Толпа не возникает произвольно, в образование толпы участвуют следующие **механизмы: слухи и эмоциональное заражение.**

Эмоциональное заражение – это взаимное заражение, то есть передача эмоционального состояния на психофизиологическом уровне.

В самом общем виде психическое заражение представляет собой невольную подверженность человека к определенным психическим состояниям, возникающим в толпе. В связи с тем, что схожие психические состояния (гнев, испуг и т.д.) возникают у большинства участников толпы, срабатывает механизм многократного эмоционального усиления, ускорения эмоционального воздействия. Это приводит к общему настроению и решимости. Разумеется, циркулировать может не только веселье, но и скука, страх, ярость.

Эмоциональное заражение стирает индивидуальные различия. Ситуативно снижается роль личного опыта, индивидуальной и ролевой идентификации, здравого смысла. Индивид чувствует и поведенчески реагирует, «как все». Происходит эволюционная регрессия: актуализуются низшие, более примитивные пласты психики. Регрессия способна подчас достигать невероятных глубин.

**Слух** – это информационное сообщение, которое распространяется между людьми, как правило, в устной форме, без предоставления доказательств его достоверности. При передаче слуха подразумевается, что он представляет собой достоверную информацию, даже если рассказчик предваряет свое повествование словами «по слухам».

Высокая степень обобщенности отличает слух от сплетни, доноса, дезинформации; привязка ко времени и к среде своего возникновения – от байки, поверья; наличие свежей новости – от легенды, анекдота; неофициальность – от официальной информации. Слухи подразделяются на слух-желание, слух-пугало и агрессивные слухи. Искажение слухов при их циркуляции возможно по трем основным принципам: сглаживание, заострение и приспособление.

Для того чтобы слух возник, необходима совокупность некоторых социально-психологических особенностей. К ним относятся:

- тревожная, напряженная, сложная обстановка, содержащая проблемы, угрозы, опасности, в которой люди ищут пути обезопасить себя и своих близких.



- стремление предупредить наступление неприятных событий, заблаговременно к ним подготовиться и уменьшить возможный урон, если избежать его невозможно.

- наличие эмоционального заражения, подражания, группового давления, стремления обезопасить себя вместе со всеми.

- уверенность в достоверности сообщения. Не зная, откуда исходит слух, люди склонны предполагать, что информация представлена из надежных источников.

- психологические особенности людей, предрасполагающие к восприятию слухов: высокая внушаемость большей части пострадавших, их неспособность самостоятельно и критически оценить правдоподобность и обоснованность слуха;

- социально-психологические особенности групп и совместной деятельности. Слухи активнее распространяются в группах, в которых царят бездеятельность, однообразие, скука.

### ***Состав толпы***

Человек в действующей толпе ощущает себя единым целым с другими участниками. Это происходит под воздействием социально-психологического механизма массовой силы. Чем больше участников этого массового действия, тем больше силы ощущает толпа. Состав участников неоднороден. Люди в ней могут исполнять следующие роли:

- «ядро толпы» - это наиболее активная часть, источник групповых идей. Именно от ядра толпы идет распространение психологического влияния и эмоциональное заражение;

- «поддерживающие» - это лица, примкнувшие к ядру толпы и одобряющие их позицию, они готовы следовать их примеру;

- «добросовестно заблуждающиеся», которые поддались эмоциональному заражению, но не до конца осознают ключевую идею массового мероприятия;

- к толпе могут примыкать обыватели и повышено внушаемые лица, находящиеся в относительной близости от действующей толпы;

- «зеваки» и сочувствующие – это пассивная часть толпы, которые влияют на ее численность и массовую силу, а также могут придавать уверенность ядру толпы и поддерживающим.

### **4.3. Психология толпы**

Социальные психологи отмечают ряд психологических особенностей толпы. Они свойственны всей психологической структуре этого образования и проявляются в различных сферах:

- когнитивной;
- эмоционально-волевой;
- темпераментальной;
- моральной.

В когнитивной сфере толпа высказывает разнообразные странности своей психологии.

**Неспособность к осознанию.** Важными психологическими характеристиками толпы являются ее бессознательность, инстинктивность и импульсивность. Если даже один человек довольно слабо поддается посылам разума, а потому большую часть поступков в жизни делает благодаря эмоциональным, порою совершенно слепым, импульсам, то людская толпа живет исключительно чувством, логика противна ей. Вступает в действие неуправляемый стадный *инстинкт*, особенно когда ситуация экстремальная, когда нет лидера и никто не выкрикивает сдерживающие слова команд. Разнородное в каждом из индивидов — частице толпы — утопает в однородном, и берут верх бессознательные качества. Общие качества характера, управляемые бессознательным, соединяются вместе в толпе. Изолированный индивид обладает способностью подавлять бессознательные рефлексy, в то время как толпа этой способности не имеет.

**Особенности воображения.** У толпы сильно развита способность к воображению. Толпа очень восприимчива к впечатлениям. Образы, поражающие воображение толпы, всегда бывают простыми и ясными. Вызванные в уме толпы кем-либо образы, представление о каком-нибудь событии или случае по своей живости почти равны реальным образам. Не факты сами по себе поражают воображение толпы, а то, как они предъясняются ей.

Еще один очень важный эффект толпы — коллективные галлюцинации. В воображении людей, собравшихся в толпе, события претерпевают искажения.

**Особенности мышления.** Толпа мыслит образами, и вызванный в ее воображении образ, в свою очередь, вызывает другие, не имеющие никакой логической связи с первым. Толпа *не отделяет субъективное от объективного*. Она считает реальными образы, вызванные в ее уме и зачастую имеющие лишь очень отдаленную связь с наблюдаемым ею фактом. Толпа, способная мыслить только образами, восприимчива только к образам.

Толпа не рассуждает и не обдумывает. Она принимает или отбрасывает идеи целиком.

Толпа никогда не стремится к правде. Она отворачивается от очевидности, которая не нравится ей, и предпочитает поклоняться заблуждениям и иллюзиям, если только они прельщают ее.

Для толпы, не способной ни к размышлению, ни к рассуждению, не существует ничего невероятного, однако невероятное-то и поражает всего сильнее.

В толпе нет предумышленности. Она может последовательно пережить и пройти всю гамму противоречивых чувствований, но всегда будет находиться под влиянием возбуждений минуты. Ассоциация разнородных идей, имеющих лишь кажущееся отношение друг к другу, и немедленное обобщение частных случаев — вот характерные черты рассуждений толпы. Толпа постоянно подпадает под влияние иллюзий. Некоторые важные особенности мышления толпы следует выделить особо.

**Категоричность.** Не испытывая никаких сомнений относительно того, что есть истина и что есть заблуждение, толпа выражает такую же авторитетность в своих суждениях, как и нетерпимость.

**Консерватизм.** Будучи в основе своей чрезвычайно консервативна, толпа питает глубокое отвращение ко всем новшествам и испытывает безграничное благоговение перед традициями.

**Внушаемость.** Фрейд выдвинул весьма продуктивную идею для описания феномена толпы. Он рассматривал толпу как человеческую массу, находящуюся под гипнозом. Самое опасное и самое существенное в психологии толпы — это ее восприимчивость к внушению.

Всякое мнение, идею или верование, внушенные толпе, она принимает или отвергает целиком и относится к ним либо как к абсолютным истинам, либо как к абсолютным заблуждениям.

**Заражаемость.** Психологическое заражение способствует образованию в толпе особых свойств и определяет их направление. Человек склонен к подражанию. Мнения и верования распространяются толпе путем заражения.

Для эмоционально-волевой сферы толпы характерны также многочисленные психологические особенности.

**Эмоциональность.** В толпе имеет место такое социально-психологическое явление, как эмоциональный резонанс. Люди, участвующие в эксцессе, не просто соседствуют друг с другом. заражают окружающих и сами заражаются от них. Термин «резонанс» к такому явлению применяется потому, что участники толпы при обмене эмоциональными зарядами постепенно накаляют общее настроение до такой степени, что происходит эмоциональный взрыв, с трудом контролируемый сознанием. Наступлению эмоционального взрыва способствуют определенные психологические условия поведения личности в толпе.

**Высокая чувственность.** Чувства и идеи отдельных лиц, образующих целое, именуемое толпой, принимают одно и то же направление. Рождается коллективная душа, имеющая, правда, временный характер. Толпе знакомы только простые и крайние чувства.

**Экстремизм.** Силы толпы направлены лишь на разрушение. Инстинкты разрушительной свирепости дремлют в глубине души почти любого индивида. Поддаваться этим инстинктам опасно для изолированного индивида, но находясь в безответственной толпе, где ему обеспечена безнаказанность, он может свободно следовать велению своих инстинктов. В толпе малейшее пререкание или прекословие со стороны какого-либо оратора немедленно вызывает яростные крики и бурные ругательства. Нормальное состояние толпы, наткнувшейся на препятствие, — это ярость. Толпа никогда не дорожит своей жизнью во время возмущения.

У толпы отсутствует критическое отношение к себе и присутствует «нарциссизм» — «мы» безупречны, во всем виноваты «они». «Они» отливаются в образ врага. Толпа считается только с силой, и доброта ее мало трогает, для толпы доброта — одна из форм слабости.

**Мотивация.** Личный интерес очень редко бывает могущественным двигателем в толпе, в то время как у отдельного человека он стоит на первом месте. Хотя все желания толпы бывают очень страстными, они все же продолжа-

ются не долго, и толпа так же мало способна проявить настойчивую волю, как и рассудительность.

**Безответственность.** Она порождает нередко невероятную жестокость агрессивной толпы, подстрекаемой демагогами и провокаторами. Безответственность позволяет толпе топтать слабых и преклоняться перед сильными.

В темпераментальной сфере психологические особенности толпы проявляются в физической активности и диффузности.

**Физическая активность.** Стремление немедленно превратить в действия внушенные идеи — характерный признак толпы.

**Диффузность.** Отсутствие ясных целей, отсутствие или диффузность структуры порождают наиболее важное свойство толпы — ее легкую превращаемость из одного вида (или подвида) в другой. Такие превращения часто происходят спонтанно. Знание их типичных закономерностей и механизмов позволяет умышленно манипулировать поведением толпы в авантюристических целях либо в целях сознательного предотвращения ее особо опасных действий.

В моральной сфере психологические особенности толпы чаще всего обнаруживаются в моральности и религиозности.

**Моральность.** Толпа может иногда демонстрировать очень высокую нравственность, очень возвышенные проявления: самоотверженность, преданность, бескорыстие, самопожертвование, чувство справедливости и др.

**Религиозность.** Все убеждения толпы имеют черты слепого подчинения, свирепой нетерпимости, потребности в самой неистовой пропаганде, что присуще религиозному чувству.

Толпа нуждается в религии, так как все верования усваиваются ею лишь в том случае, если они облечены в религиозную оболочку, не допускающую оспаривания. Верования толпы всегда имеют религиозную форму.

### ***Психологические особенности индивида в толпе***

В толпе индивид приобретает ряд специфических психологических особенностей, которые могут быть ему совершенно не свойственны, если он пребывает в изолированном состоянии. Эти особенности оказывают самое непосредственное влияние на его поведение в толпе.

Человека в толпе характеризуют следующие черты.

**Анонимность.** Немаловажная особенность самовосприятия индивида в толпе — это ощущение собственной анонимности. Затерявшись в «безликой массе», поступая «как все», человек перестает отвечать за собственные поступки. Отсюда и та жестокость, которая обычно сопровождает действия агрессивной толпы. Участник толпы оказывается в ней как бы безымянным. Это создает ложное ощущение независимости от организационных связей, которыми человек, где бы он ни находился, включен в трудовой коллектив, семью и другие социальные общности.

**Инстинктивность.** В толпе индивид отдает себя во власть таким инстинктам, которым никогда, будучи в иных ситуациях, не дает волю. Этому способствует анонимность и безответственность индивида в толпе. У него уменьшается способность к рациональной переработке воспринимаемой ин-

формации. Способность к наблюдению и критике, существующая у изолированных индивидов, полностью исчезает в толпе.

**Бессознательность.** В толпе исчезает, растворяется сознательная личность. Преобладание личности бессознательной, одинаковое направление чувств и идей, определяемое внушением, и стремление превратить немедленно в действие внушенные идеи характерно для индивида в толпе.

**Состояние единения (ассоциации).** В толпе индивид чувствует силу человеческой ассоциации, которая влияет на него своим присутствием. Воздействие этой силы выражается либо в поддержке и усилении, либо в сдерживании и подавлении индивидуального поведения человека. Известно, что люди в толпе, ощущая психическое давление присутствующих, могут сделать (или, напротив, не сделать) то, чего они никогда бы не сделали (или, напротив, что непременно сделали бы) при иных обстоятельствах. Например, человек не может оказать, без ущерба для собственной безопасности, помощь жертве при враждебном отношении к этой жертве самой толпы.

Г. Лебон отмечает самый поразительный факт, наблюдающийся в толпе: каковы бы ни были индивиды, составляющие ее, их образ жизни, занятия, характеры, ум, одного их превращения в толпу достаточно для того, чтобы у них образовался род коллективной души, заставляющей их чувствовать, думать и действовать совершенно иначе, чем чувствовал, думал и действовал каждый из них в отдельности. Существуют такие идеи и чувства, которые возникают и превращаются в действия лишь у индивидов, составляющих толпу. Одухотворенная толпа представляет временный организм, слившийся из разнородных элементов, на одно мгновение соединившихся вместе.

**Состояние гипнотического транса.** Индивид, пробыв некоторое время среди действующей толпы, впадает в такое состояние, которое напоминает состояние загипнотизированного субъекта. Он уже не осознает своих поступков. У него, как у загипнотизированного, одни способности исчезают, другие же доходят до крайней степени напряжения. Под влиянием внушения, приобретаемого в толпе, индивид совершает действия с неудержимой стремительностью, которая к тому же возрастает, поскольку влияние внушения, одинакового для всех, увеличивается силой взаимности.

**Ощущение неодолимой силы.** Индивид в толпе приобретает сознание неодолимой силы, благодаря одной только численности. Это сознание позволяет ему поддаться скрытым инстинктам: в толпе он не склонен обуздывать эти инстинкты именно потому, что толпа анонимна и ни за что не отвечает. Чувство ответственности, сдерживающее обычно отдельных индивидов, совершенно исчезает в толпе — здесь понятия о невозможности не существует.

**Заражаемость.** В толпе всякое действие заразительно до такой степени, что индивид очень легко приносит в жертву свои личные интересы интересу толпы. Подобное поведение противоречит самой человеческой природе, и потому человек оказывается способен на него лишь тогда, когда он составляет частицу толпы.

**Аморфность.** В толпе полностью стираются индивидуальные черты людей, исчезает их оригинальность и личностная неповторимость.

Утрачивается психическая надстройка каждой личности и вскрывается и выходит на поверхность аморфная однородность. Поведение индивида в толпе обуславливается одинаковыми установками, побуждениями и взаимной стимуляцией. Не замечая оттенков, индивид в толпе воспринимает все впечатления в целом и не знает никаких переходов.

**Безответственность.** В толпе у человека полностью утрачивается чувство ответственности, практически всегда являющееся сдерживающим началом для индивида.

**Социальная деградация.** Становясь частицей толпы, человек как бы опускается на несколько ступеней ниже в своем развитии. В изолированном положении — в обычной жизни он скорее всего был культурным человеком, в толпе же — это варвар, т.е. существо инстинктивное. В толпе у индивида обнаруживается склонность к произволу, буйству, свирепости. Человек в толпе претерпевает и снижение интеллектуальной деятельности.

Для человека толпы также характерна повышенная эмоциональность восприятия всего, что он видит и слышит вокруг себя.

#### **4.4. Правила взаимодействия с толпой**

В поведении толпы проявляются как идеологические влияния, с помощью которых готовятся определенные действия, так и изменения в психических состояниях, происходящие под воздействием каких-либо конкретных событий или информации о них. В действиях толпы происходит стыковка и практическая реализация влияний и идеологических, и социально-психологических, их взаимопроникновение в реальное поведение людей.

Совместные чувства, воля, настроения оказываются эмоционально и идеологически окрашенными и многократно усиленными.

Обстановка массовой истерии служит фоном, на котором разворачиваются нередко самые трагические действия.

Как уже говорилось, одним из видов поведения толпы является паника. **Паника** — это эмоциональное состояние, возникающее как следствие либо дефицита информации о какой-то пугающей или непонятной ситуации, либо ее чрезмерного избытка и проявляющееся в импульсивных действиях.

Паника может возникнуть и в небольшой группе людей и в толпе. Она может выражаться и в легком массовом волнении (например, при задержке транспорта) и в полной массовой панике — крайне опасном явлении. Сильнейший страх активизирует инстинктивные процессы самосохранения, подавляя необходимость следовать социальным нормам и правилам. Люди перестают контролировать своё поведение, мысли, поступки. Им всё равно, как они выглядят, что делают, что возможно, что нет. Возрастает уровень агрессии. Во время стихийных бедствий, катастроф, всегда есть жертвы не только в результате самого происшествия, — землетрясения, пожара, наводнения. Полностью теряя самоконтроль и способность ориентироваться, люди погибают в давке.

### **Правила безопасного поведения в толпе.**

Опасность толпы заключается в ее непредсказуемости и спонтанности поведения участников. Если возникла непредсказуемая ситуация, приведшая к возникновению толпы, и вы не являетесь ее непосредственным участником, необходимо позаботиться о своей безопасности и безопасности своих близких и окружающих. Для этого существуют следующие простые правила поведения в толпе:

- 1) Необходимо избегать большого скопления людей, если вы знаете, что могут произойти непредсказуемые ситуации.
- 2) Если вы собираетесь посетить мероприятие с массовым скоплением людей, продумайте свой внешний вид (если там не предполагается дресс-код). Одежда должна быть удобной, без удушающих элементов (шарф, например), обувь – без высокого каблука и без шнурков.
- 3) Не проявляйте любопытство во время образования действующей толпы, постарайтесь выйти в безопасную зону.
- 4) Оказавшись в месте массового пребывания людей, заранее посмотрите место нахождения запасных выходов.
- 5) Самыми опасными местами в зданиях, относящихся к культурно-зрелищным объектам, относятся: рекреация рядом с раздевалкой и зеркалами, пространство у сцены, узкие коридоры и пр.
- 6) Если толпа перешла в разряд активной, старайтесь идти по направлению движения толпы и находиться ближе к ее краю.
- 7) Чтобы грудная клетка не оказалась сдавлена, нужно развести согнутые в локтях руки чуть в стороны.
- 8) Необходимо любыми способами удержаться на ногах.
- 9) Не следует держать руки в карманах.
- 10) Если ситуация приняла угрожающий характер, необходимо освободиться от любой ноши, особенно, если она сковывает движения и может вам грозить удушением.
- 11) Если Вы что-то потеряли, не отвлекайтесь, чтобы найти это.
- 12) Контролируйте свое эмоциональное состояние, не поддавайтесь общей панике.

### **Профилактика возникновения толпы**

Работа в местах массового пребывания людей проводится с целью профилактики возможности возникновения действующей толпы. Обозначим следующие профилактические рекомендации:

1. Работа с населением:
  - 1) Переключение внимания людей с целью отвлечения их от источника опасности. Для этого действенным является вовлечение людей в активные действия (борьба с источником массового беспорядка или паники, спасательные работы, оказание помощи и поддержки уязвимым слоям населения).
  - 2) Использование четких и простых указаний по действиям в сложившейся ситуации.
  - 3) Проведение информационно-разъяснительной работы.

4) Разделение образовавшейся толпы на малые группы.

5) Если опасная ситуация возникает в здании или помещении в помещении с большим числом людей, необходимо сразу открыть запасные выходы.

2. Работа спасательных подразделений и информационно-разъяснительная работа:

1) Обеспечение подготовки руководящего состава формирований, спасателей к действиям в подобных ситуациях.

2) Организация информационно-разъяснительной работы с предоставлением необходимой своевременной, достоверной информации об источнике ЧС. Переизбыток различной информации или ее недостаток порождают слухи, которые, как мы обозначали ранее, являются механизмом образования действующей толпы. Информационно-разъяснительная работа может оказать эффективное профилактическое воздействие образования толпы. Важную роль играют содержание информационного сообщения, уверенность и тон говорящего.

3) Своевременное определение очагов скопления людей и причину этого.

4) Своевременное обеспечение передачу медицинским работкам лиц с явными психическими отклонениями, оказание психологической поддержки лицам с острыми стрессовыми реакциями, которые влияют на распространение эмоционального заражения.

5) При взаимодействии с пострадавшими, стараться не употреблять таких слов, как «катастрофа», «паника», «Спасайся, кто может!».

3. Использование директивных методов взаимодействия с толпой должно быть обоснованным и проводиться с учетом социально - психологических характеристик лиц, составляющих толпу. К таким методам могут относиться использование специальных технических средств, применение силы и пр.

Если толпа возникла, то специалист экстремального профиля может воспользоваться следующими способами управления ею:

- переориентирование внимания участников толпы (для разделения действующей толпы на малые группы);

- объявление по громкоговорителю о том, что ведется видеонаблюдение;

- обращение к толпе с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, которые наиболее распространены в конкретном регионе;

- применение более сильного эмоционального воздействия;

- использование ритма, ритмичной музыки;

- обращаться к толпе лучше мужчине, обладающим низким и громким голосом.

Работа с действующей толпой крайне сложна. Минимальной задачей специалистов в данном случае - вывести максимально возможное количество людей.

Вывод: Необходимо помнить, что в любой момент пассивная толпа, может перейти в разряд действующей толпы. Обычно этот процесс начинается с образования «ядра» толпы. В толпе всегда имеются такие процессы как эмоциональное заражение, циркулирование слухов и возникновение различных объектов внимания, на котором сосредоточены интересующие лица. Важно помнить простые правила поведения в толпе и особенности профилактической ра-



боты с целью снижения ее эмоционального напряжения.

#### **Контрольные вопросы по главе 4.**

1. В чем суть социально-психологических явления?
2. Что такое «групповые эффекты», и какие их виды вы можете назвать?
3. Чем характеризуется поведение людей в экстремальной ситуации?
4. Что такое толпа, и какие виды толп существуют?
5. Какая структура толпы?
6. Механизмы образования толпы.
7. Какими психологическими особенностями отличаются люди в толпе?
8. Какая эмоция лежит в основе паники?
9. Как нужно себя вести в толпе, чтобы обезопасить себя?
10. Какие существуют методы профилактики возникновения толпы?

## ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

### 5.1. Основные понятия конфликтологии

В разных сферах деятельности конфликт определяют по-разному. Если суммировать все точки зрения и исходить из распространенного понимания конфликта, то можно дать следующие определения:

Конфликт (от лат. *conflictus*) - столкновение или борьба, враждебное, отношение.

Конфликт - это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.).

О наличии конфликтных отношений могут свидетельствовать следующие признаки:

- 1) наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной;
- 2) неделимость объекта конфликта, то есть предмет конфликта не может быть поделен справедливо между участниками конфликтного взаимодействия;
- 3) желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей.

Возникновение конфликта зависит от трех параметров: сущности противоречия, сопутствующих обстоятельств и внешнего повода для конфликта (рис. 5.1.).

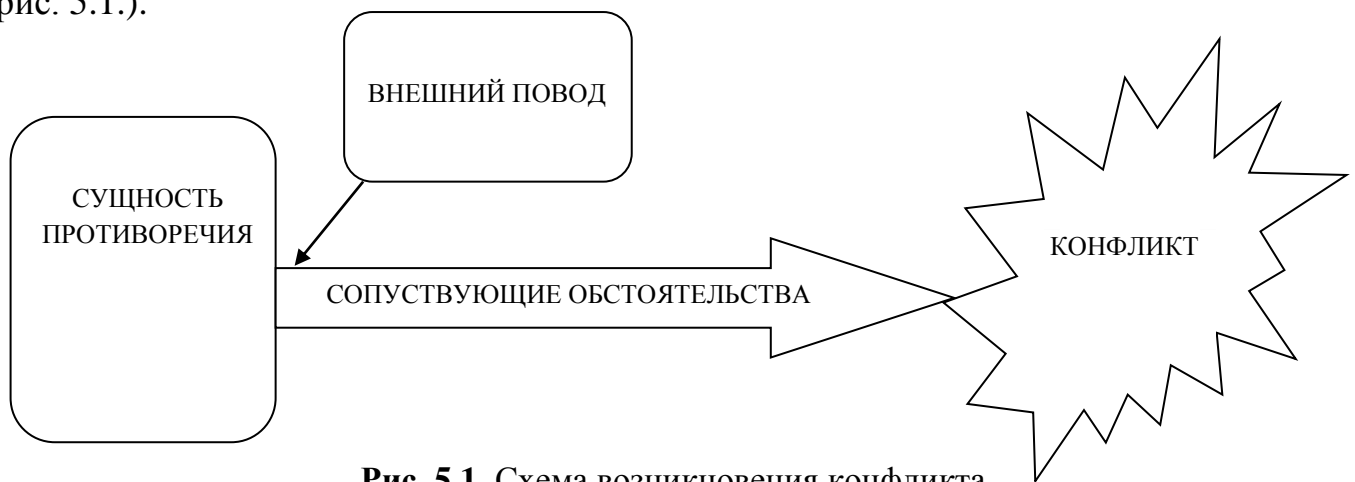


Рис. 5.1. Схема возникновения конфликта

Сущность *противоречия* является истинной причиной для конфликта, причем не всегда она бывает осознанной. Такие негативные чувства, как зависть, соперничество, личная неприязнь, жадность и др., могут лежать в основе столкновения людей. В то же время повод – «пусковой механизм» внешнего проявления конфликта. Повод вскрывает внутренние противоречия между конфликтующими сторонами. Поводом могут служить незначительные события (взгляд, насмешка, намек, ошибочные действия оппонента и пр.). В западной психологии этот момент часто называют *триггером* (спусковым крючком).

Противоречия накапливаются постепенно, достигая в определенный момент «критической массы», которая уже может привести к эмоциональному взрыву.

*Сопутствующие обстоятельства* могут видоизменять время начала и характер конфликта, не затрагивая его сущности. Например, два сотрудника, испытывающие взаимную неприязнь друг к другу, могут сдерживать свои эмоции в присутствии начальника или третьего лица и начать конфликт, оказавшись наедине.

Полностью разрешить конфликт можно только, урегулировав сущность противоречий на сознательном или бессознательном уровне.

### **Причины конфликта.**

Причины возникновения конфликтов могут быть объективными и субъективными. Рассмотрим *объективные* причины и факторы конфликтов (по А.И. Шпилову).

1. Недостаточная обеспеченность подразделения всем необходимым для нормальной жизнедеятельности и выполнения служебных задач;

2. Нарушения социальной справедливости при распределении материальных и духовных благ;

3. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения межличностных противоречий, возникающих во взаимоотношениях профессиональных контингентов;

4. Субординационный тип отношений, продиктованный укладом службы в подразделениях ГПС МЧС России;

5. Сложность и динамичность деятельности;

6. Несоответствие нормативного (закрепленного уставом) характера отношений тому типу отношений, которые возникают в процессе служебной деятельности;

7. Сложность социальной и профессиональной адаптации командиров к своему должностному статусу.

Среди *субъективных* причин возникновения конфликтов на рабочем месте можно выделить управленческие и психологические.

Управленческие причины:

- принятие необоснованных или ошибочных решений;

- излишняя опека или подмена старшими начальниками младших в выполнении ими своих должностных обязанностей;

- слабая забота некоторых руководителей о престижности командных должностей;

- несоответствие между функциями и средствами, которые имеются в распоряжении для выполнения функций командира;

- примерное равенство ряда категорий военнослужащих-начальников по возрасту с подчиненными (диады «офицер-прапорщик», «сержант-курсант»);

- недостаточная профессиональная подготовка ряда военнослужащих.

Психологические причины:

- существование в некоторых подразделениях противоречащих уставным требованиям традиций и обычаев, выражающихся в перекладывании отдельными сотрудниками своих обязанностей на сослуживцев;

- низкая культура общения, грубость и нетактичность, нетерпимость к чужому мнению;
- стремление командира утвердить свой авторитет любой ценой;
- отрицательная установка на подчиненного, на начальника;
- напряженные, сложные взаимоотношения между сотрудниками (чем напряженнее межличностные отношения, тем чаще возникают конфликты между военнослужащими);
- предвзятое отношение некоторых начальников к своим подчиненным;
- неадекватная самооценка своих возможностей и способностей (завышенная или заниженная), она может противоречить адекватной оценке окружающих;
- стремление нечестным путем добиться лидерства в коллективе;
- негативизм в поведении отдельных сотрудников;
- преобладание эмоциональных качеств личности: агрессивность, раздражительность и т.п.;
- консерватизм мышления, взглядов, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
- излишняя прямолинейность в высказываниях;
- эмоциональная неустойчивость, излишняя тревога, низкое самоуважение;
- ярко выраженные акцентуации характера.

Ориентируясь в причинах конфликтов и зная их, заместитель командира курса или другое лицо, отвечающее за воспитательную работу, может стратегически правильно организовать свою деятельность по профилактике конфликтных отношений среди профессиональных контингентов ГПС МЧС России.

Появление противоречий и их превращение в конфликт, связано с особенностями личности самих участников. Новосибирские ученые Ф. Бородкин и Н. Коряк выделяют шесть типов «конфликтных» личностей, которые могут провоцировать столкновения людей:

- 1) демонстративные, стремящиеся быть в центре внимания, являющиеся инициаторами споров, в которых они проявляют излишнюю эмоциональность;
- 2) ригидные, обладающие завышенной самооценкой, не считающиеся с мнением других, некритически относящиеся к своим поступкам, болезненно обидчивые, склонные вымещать зло на окружающих;
- 3) неуправляемые, отличающиеся импульсивностью, агрессивностью, непредсказуемостью поведения, слабым самоконтролем;
- 4) сверхточные, характеризующиеся излишней требовательностью, подозрительностью, мелочностью;
- 5) целенаправленно конфликтные, рассматривающие конфликт как средство достижения собственных целей, склонные манипулировать окружающими в своих интересах;
- 6) бесконфликтные, которые своим стремлением всем угодить только создают конфликты.

Таким образом, причинами конфликта в служебном коллективе могут служить особенности труда, сложившиеся взаимоотношения в коллективе, лич-

ностные особенности сотрудников.

### **Функции конфликтов.**

Конфликт в любом коллективе неизбежен. Несомненно, это негативное социально-психологическое явление, но, с другой стороны, он имеет положительные эффекты.

Конфликт может выполнять следующие функции:

- конструктивные;
- деструктивные;
- интеграции;
- активизации связей;
- сигнальную;
- инновационную;
- информационную;
- трансформации.

Конструктивность и деструктивность конфликта.

*Деструктивные функции конфликтов* (по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову):

- 1) Оказывает выраженное негативное воздействие на психические состояния его участников;
- 2) Неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психическим и физическим насилием, травмированием оппонента;
- 3) Всегда сопровождается стрессом;
- 4) Конфликт формирует негативный образ другого;
- 5) Негативно отражаются на эффективности деятельности оппонентов;
- 6) Отрицательно влияют на развитие личности;

Негативное воздействие на группу проявляется в различных аспектах:

- 1) Сопровождается нарушением системы коммуникации, взаимодействий в коллективе;
- 2) Ослабляют ценностно-ориентационное единство группы, ведут к снижению групповой сплоченности;
- 3) Ухудшается качество совместной деятельности коллектива.

*Конструктивные функции конфликтов* (по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову):

- 1) Устраняет полностью или частично противоречие, возникающее в силу несовершенство организации деятельности, ошибок управления;
- 2) Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей;
- 3) Позволяет ослабить психическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;
- 4) Служит источником развития личности, межличностных отношений;
- 5) Может улучшить качество индивидуальной деятельности.

*Интеграция.* Конфликт влияет на устойчивость и стабильность социальной системы. Разрешение конфликта способствуют сплочению участников конфликта, соотношению индивидуальных и коллективных интересов в различных подразделениях.

*Активизация связей.* Сказывается на темпах развития коллектива, определяет ту или иную степень делового настроения внутри любого подразделения. Конфликт поддерживает социальную активность сотрудников, способствует предотвращению «застоя», служит источником нововведений и развития.

*Сигнальная.* Конфликтное столкновение позволяет обнаружить нерешенные проблемы в служебном коллективе, а также предоставляет возможность для открытого выражения потребностей, интересов и устремлений сослуживцев, их неудовлетворенности или протеста. С помощью конфликта командир подразделения регулирует поведение подчиненных. Конфликт часто улучшает эффективность совместной деятельности коллектива.

*Инновационная.* Конфликт стимулирует инициативу, творческую активность, мобилизацию созидательных сил, поиск нестандартных подходов к решению сложных проблем и т.д.

*Информационная.* Конфликт расширяет возможности получения информации о состоянии организации, качествах людей, занятых совместной деятельностью. Конфликтная ситуация создает дополнительные возможности для предания огласке более полных и достоверных сведений как о проблемах, требующих решения, так и о людях, от которых зависит принятие надлежащих мер.

*Трансформация.* Конфликт способствует преобразованию межличностных и межгрупповых отношений. Конфликт, поляризуя противоположные силы, одновременно создает предпосылки для их объединения и сплоченности на новой основе, способствует укреплению взаимного уважения и доверия.

### **Классификация конфликтов.**

В рамках социально-конфликтологического анализа интересно рассмотреть взаимосвязи людей в рамках их отношений в производственном коллективе.

Во-первых, это взаимосвязи функционального характера, определенные совместной трудовой деятельностью. Данные взаимосвязи носят как непосредственный, так и опосредованный характер.

Во-вторых, это взаимосвязи, вытекающие из принадлежности работников к одному производственному коллективу.

В-третьих, это взаимосвязи психологического характера, вызванные потребностями людей в общении.

Исходя из указанных взаимосвязей, которые в норме должны иметь согласованный характер, выделены следующие основные типы конфликтов, нарушающих успешное осуществление соответствующей связи:

- конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности;
- конфликты, возникающие как реакция на препятствия достижению личных целей работников в рамках их совместной трудовой деятельности;
- конфликты, вытекающие из восприятия поведения членов коллектива как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности;
- сугубо личные конфликты между работниками, обусловленные несовме-

стимостью индивидуальных психологических характеристик - резкими различиями потребностей, интересов, ценностных ориентаций, уровня культуры в целом. В реальной деятельности коллективов чаще встречаются конфликты, представляющие собой сочетания нескольких из указанных типов.

По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними. К первым относятся внутриличностные конфликты; ко вторым: межличностные; между личностью и группой; межгрупповые.

Возникновение *внутриличностных* конфликтов обусловлено противоречием человека с самим собой, которое может порождаться такими обстоятельствами, как необходимость выбора между двумя взаимоисключающими вариантами действий, каждый из которых в одинаковой степени желателен; несовпадением внешних требований и внутренних позиций; неоднозначностью восприятия ситуации, целей и средств их достижения, потребностей и возможностей их удовлетворить; влечениями и обязанностями; различного рода интересами и т.п.

Показатели внутриличностного конфликта

В когнитивной сфере: противоречивость «образа Я»; снижение самооценки; осознание состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов.

В эмоциональной: психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.

В поведенческой: снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью; негативный эмоциональный фон общения.

Интегральными показателями являются: нарушение нормального механизма адаптации; усиление психологического стресса.

Основные виды внутриличностного конфликта

1. Мотивационный конфликт. Один из часто изучаемых видов внутриличностного конфликта, в частности, в психоаналитическом направлении. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями (З. Фрейд), между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни), между двумя положительными тенденциями - классическая дилемма «буриданова осла» (К. Левин), или как столкновение различных мотивов;

2. Нравственный конфликт. В этических учениях его часто называют моральным или нормативным конфликтом. Рассматривается как конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями (В. Мясищев). А. Спиваковская выделяет конфликт между стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями взрослых или общества. Иногда рассматривается как конфликт между долгом и сомнением в необходимости следовать ему (Ф. Василюк, В. Франкл).

3. Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Ю. Юрлов) это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и невозможностью это реализовать

(А. Захаров). Конфликт может возникать не только тогда. Когда действительность блокирует реализацию желания, но и в результате физической невозможности человека его осуществить. Это конфликты, возникающие из-за неудовлетворенности своей внешностью, физическими данными и способностями. К данному виду относятся и внутриличностные конфликты, в основе которых лежат сексуальные патологии (С. Кратохвил, А. Свядош, А. Харитонов);

4. Ролевой конфликт. Выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также в связи с различным пониманием требований самой личности к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт). К этому виду относятся внутриличностные конфликты между двумя ценностями, стратегиями или смыслами жизни;

5. Адаптационный конфликт. Понимается как в широком смысле - возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой. Так и в узком смысле - при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека - профессиональными, физическими, психологическими. Несоответствие возможностей личности требованиям среды или деятельности может рассматриваться как временная неготовность, так и неспособность выполнить предъявляемые требования.

6. Конфликт неадекватной самооценки. Адекватность самооценки личности зависит от её критичности, требовательности к себе, отношениями к успехам и неудачам. Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведёт к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы и др. среди конфликтов неадекватной самооценки выделяют конфликты между завышенной самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности, между заниженной самооценкой и осознанием объективных достижений человека, а также между стремлением повысить притязания, чтобы избежать неудачи (Д. Хекхаузен).

Кроме того, выделяют невротический конфликт как результат длительно сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта.

Приведем пример внутриличностного конфликта в служебном коллективе. Сотрудник знает о случаях неуставных взаимоотношений в подразделении и понимает, что для успешной борьбы с ними необходимо доложить о нарушениях командиру. Однако одновременно он опасается неправильной оценки такого доклада со стороны сослуживцев. Если он в этой ситуации колеблется, не знает, как ему поступить, то его состояние является внутриличностным конфликтом.

#### *Межличностный конфликт.*

В любом воинском коллективе складываются и одновременно сосуществуют два вида отношений. Одни из них определены законами, уставами, должностными инструкциями. Эти отношения называются формальными, поскольку они определены нормативными документами.

Формальные отношения всегда реализуются в виде реальных, жизненных отношений. Такие отношения конкретных людей в конкретной ситуации назы-



вают межличностными или неформальными. Оставаясь личностями в системе безличных общественных отношений, люди неизбежно проявляют свои индивидуальные характеристики. То есть формальные и неформальные отношения существуют вместе.

Поскольку условия жизнедеятельности воинского коллектива (экстремальный вид деятельности, высокие нагрузки, жесткая система управления, различные ограничения) заметно отличаются от прочих трудовых групп, взаимоотношения между военнослужащими имеют свою специфику. Обозначим их:

- иерархичность, влияние на взаимоотношения статусно-ролевой структуры. Сотрудники очень часто вступают во взаимоотношения старший - младший (по воинскому званию, должности, специальным обязанностям, сроку службы и уровню подготовки и т.д.);

- категоризация является еще одной особенностью межличностного взаимодействия. Сотрудники часто общаются как представители различных категорий, относящихся к одной или различным возрастным, половым, должностным и другим группам;

- интенсивность и теснота общения. Нахождение в постоянном тесном общении предъявляет весьма непростые требования по их психологической совместимости и умению общаться;

- специфические нормы и ценности служебного коллектива проявляются во взаимоотношениях. Особой ценностью у сотрудников ГПС МЧС России обладают такие качества, как способность мужественно преодолевать трудности, не выставлять напоказ свои переживания, готовность жертвовать своими интересами ради товарищей, внутренняя собранность, уверенность в себе, внимание к своему внешнему виду и физической форме и др.

В воинском коллективе, помимо соединяющих, положительных взаимоотношений всегда возникают и отношения негативные, что и называется межличностным конфликтом. Негативные эмоции возникают, прежде всего, из-за неудовлетворения потребностей и интересов людей. Люди различны по своим интересам, и часто бывает так, что эти интересы вступают в противоречие.

Взаимопереплетение внутриорганизационных отношений (формальных и неформальных) на практике приводит к тому, что многие конфликты являются смешанными, содержащими в себе те и другие элементы.

*«Конфликты между личностью и группой в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения».*

В *межгрупповых конфликтах* в качестве противоборствующих сторон выступают не отдельные сотрудники, а их группы. Типичным межгрупповым конфликтом в подразделении является конфликт между учебными группами курсантов или различными факультетами обучающихся.

Необходимо выделить некоторые особенности межгрупповых конфликтов как особого вида конфликтного взаимодействия в служебном коллективе:

- Каждый участник конфликта действует не в одиночку, преследует групповые цели;

- В конфликт вовлечено большое количество участников на личностном уровне, причем одним конфликтом может охватываться весь личный состав подразделения или значительная его часть;

- При возникновении и эскалации межгруппового конфликта наблюдается четкое противостояние сторон по линии «мы - хорошие» - «они – плохие»;

- Происходит деиндивидуализация конфликтных действий сторон, то есть объектом негативных эмоций в конфликтном противодействии становится не конкретный индивидуум, а целая группа людей, более или менее ограниченная в коллективе, кроме того, негативное отношение к людям может распространяться лишь по факту принадлежности их к противостоящей группе.

Кроме того, межгрупповой конфликт, в силу гораздо большего количества участников, имеет значительно большую продолжительность, в том числе и постконфликтных процессов.

Активно проявляясь в межличностном общении, межгрупповой конфликт становится гораздо более заметным в служебном коллективе, чем межличностный.

В сфере изучения межгрупповых конфликтов в воинском коллективе существует свой подход. Рассмотрим ряд причин возникновения таких конфликтов:

1) групповой фаворитизм - осознание человеком своей принадлежности к какой-либо группе, порождает приписывание к ней самых наилучших качеств, даже в тех ситуациях, когда на это нет абсолютно никаких оснований;

2) ограниченность и необходимость распределения общего для нескольких социальных групп ресурса. Нехватка ресурса возбуждает недовольство, которое, в свою очередь, запускает процесс поиска виноватого;

3) давняя межгрупповая враждебность, ненависть, злоба и другие негативные эмоции;

4) появление новых враждебных действий между группами. Причем это проявление может не иметь к жизни подразделения ровным счетом никакого отношения;

5) неадекватное восприятие и социальные сравнения положения групп, здесь в основе возникновения конфликта лежит субъективная оценка членов одной группы другой;

6) амбиции и высокомерие лидеров социальных групп;

7) наличие межгруппового общения высокой интенсивности можно рассматривать как благоприятный знак, способствующий скорейшему развитию коллектива в подразделении;

8) нарушение внутрисистемных связей и плохая коммуникация в подразделении. Особенно часто это становится причиной межгрупповых конфликтов на стадии укомплектования, пополнения и адаптации подразделения к предстоящей деятельности;

9) групповая атрибуция, при субъективной оценке она может вызвать межгрупповой конфликт.

С точки зрения организационных уровней, к которым принадлежат стороны, конфликты можно разделить на горизонтальные и вертикальные. К пер-

вому виду можно отнести конфликт между сотрудниками одного подразделения. Ко второму виду принадлежат конфликты между различными уровнями иерархии.

По сфере возникновения и развития конфликты можно разделить на деловые, связанные с официальной деятельностью профессиональных контингентов, выполнением ими должностных обязанностей, и личные, затрагивающие его неофициальные отношения.

По характеру конфликты принято делить на объективные и субъективные. Первые связаны с реальными проблемами и недостатками, возникающими в процессе функционирования и развития подразделения. Вторые обусловлены различием индивидуальных оценок тех или иных событий, отношений между людьми и пр. Таким образом, в одном случае у конфликта существует объект; в другом - таковой отсутствует.

Таким образом, знание особенностей протекания внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов в служебных коллективах является необходимым для лиц, занимающихся воспитательной работой в подразделениях ГПС МЧС России в целях улучшения продуктивности его работы.

## 5.2. Особенности поведения в конфликтной ситуации

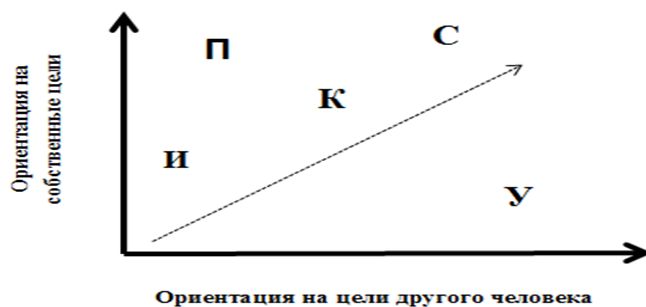
### Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Чтобы разрешить конфликт, участникам необходимо изменить условия, в которых они взаимодействуют, и устранить действие причин возникновения конфликта. Так же важное значение имеет, каким образом происходит взаимодействие в процессе конфликта

Стратегия - это программа и план действия удовлетворения своей конкретной потребности или своего конкретного интереса в данном конфликте.

Выделяют пять основных стратегий: противоборство, компромисс, сотрудничество, избегание и уступка.

Процесс взаимодействия людей в конфликтной ситуации можно представить в двухмерной системе координат, где по оси У отражена нацеленность на собственные цели, а по оси Х — стратегии, ориентированные на достижение целей партнера по общению (рис. 5.2).



**Рис. 5.2.** Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (П – противоборство, И – избегание, У – уступчивость, К – компромисс, С – сотрудничество)

К стратегиям поведения в конфликтных ситуациях можно отнести следующие:

1. *Стратегия противоборства (П)* соответствует мотиву максимизации собственного выигрыша. Человек ориентирован только на свои интересы и цели без учета целей партнеров по общению. Эту стратегию еще обозначают как «соперничество» или «конкуренция», и она заключается в силовом решении проблемы.

Тактические действия оппонента:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

Качества личности:

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

Стратегию соперничество рекомендуется использовать:

- 1) в том случае, если Вы, обладая неопределенной властью, уверены в правильности своего решения данной ситуации;
- 2) исход очень важен для Вас, и Вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;
- 3) решение необходимо принять быстро и Вы имеете для этого достаточно авторитета и возможностей;
- 4) если Вы чувствуете, что Вам нечего терять, и у Вас нет иного выбора.
- 5) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

2. *Стратегия избегания (И)* соответствует мотивам миролюбия или выживания. Смысл этой стратегии состоит в уходе от конфликта в надежде, что конфликтная ситуация разрешится сама собой.

Избегание является попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. В данном случае речь идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Существует высокая вероятность, что если участник конфликта постарается проигнорировать действия противоположной стороны, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам со-

бой. Если это не произойдет, то полученное время можно использовать для тщательной подготовки к решению проблемы.

Тактические действия оппонента:

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

Эта стратегия рекомендуется когда:

- 1) напряженность ситуации слишком велика и ощущается необходимость ослабления накала;
- 2) исход не очень важен для Вас;
- 3) ситуация слишком сложна для Вас;
- 4) необходимо выиграть время;
- 5) недостаточно власти для решения этой проблемы.

3. *Стратегия уступчивости (У)* ориентирована на реализацию мотива альтруизма. В этом случае человек жертвует собственными целями ради достижения цели партнером. Он приспосабливается к другому человеку и к ситуации в целом.

Приспособление, или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные обстоятельства. Это может быть осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него по служебным или личным интересам, незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе конфликта, угроза еще более значительных негативных последствий, отсутствие любых шансов на другой исход, давление третьей стороны;

Тактические действия оппонента:

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация непритязания на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

Качества личности:

- отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и

столкновений;

- идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;

- преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

Эту стратегию рекомендуется применять когда:

1) Вас не особенно волнует происходящее;

2) Ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;

3) лучше сохранить в данной ситуации хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы;

4) правда не на вашей стороне;

5) у Вас мало шансов победить.

4. *Стратегия компромисса* (К) состоит в поиске взаимных уступок, в результате которых снижается острота противоречий и создается видимость справедливого разрешения конфликта.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом отчасти ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными.

Тактические действия оппонента:

- «торгуется», любит людей, которые умеют «торговаться»;

- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;

- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

Качества личности:

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;

- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;

- ожидание мягких формулировок, красивых слов;

- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Стратегию рекомендуется использовать когда:

1) необходимо найти наиболее быстрое и наиболее экономичное решение;

2) обе стороны хотят одного и того же, но понимают, что одновременно это невыполнимо;

3) Вас может устроить временное решение;

4) другие подходы к решению проблемы кажутся неэффективными;

5) компромисс позволяет сохранить значимые для Вас взаимоотношения.

5. *Стратегия сотрудничества* (С) направлена на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих социальных потребностей. Данная стратегия позволяет реализовать один из двух мотивов социального поведения человека — мотива кооперации. Она является наиболее эффективной во взаимодействии лю-

дей, однако достаточно трудна в реализации, так как требует от партнеров по общению значительных психологических усилий.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Она предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Тактические действия оппонента:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается определить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности:

- в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

- 1) необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- 2) у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- 3) основной целью является приобретение совместного опыта работы;
- 4) стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- 5) необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность;
- 6) обе стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- 7) у Вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- 8) обе вовлеченные в конфликт стороны обладают одинаковыми возможностями для решения проблемы.

**Способы и методы управления конфликтами в коллективе**

Управление конфликтом – это сознательная целенаправленная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на этапах его развития, как самими оппонентами, так и с участием третьей стороны. Более эффективно управление конфликтом на ранних стадиях его развития. Предупредить возникновение конфликта легче, чем конструктивно разрешить его. Работа командиров по предупреждению конфликтов может осуществляться по двум основным направлениям. Во-первых, это создание объективных условий, препят-

ствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Во-вторых, это субъективные способы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны командира подразделения по отношению к конкретному конфликту.

Руководитель подразделения несет непосредственную ответственность за социально-психологическую атмосферу коллектива. В целях предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, руководителю рекомендуется обращать на следующие организационные моменты служебной деятельности коллектива:

1. Разъяснение требований к работе. Заключается в разъяснении того, какие результаты ожидаются от сотрудника или от подразделения. Здесь должны быть упомянуты: уровень результатов, источники информации, система полномочий и ответственности, определены политика, процедуры и правила. Причем руководитель уясняет все эти вопросы не для себя, а с тем, чтобы его подчиненные хорошо поняли, чего от них ждут в каждой ситуации.

2. Принцип единства распорядительства облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчиненный прекрасно знает, чьим распоряжениям он должен подчиняться.

3. Координация совместных усилий сотрудников для достижения совместных целей. Установление таких целей, которые являются общими для всех работников, может служить методом предотвращения конфликта. Например, если четыре учебной группы курса конфликтуют между собой, следует формулировать цели для всего курса, а не для каждой группы в отдельности. Аналогичным образом, установление четко сформулированных целей всей организации в целом также будет способствовать тому, что руководители подразделений будут принимать решения, благоприятствующие всей организации, а не только их функциональной области.

4. Структура системы вознаграждений. Система вознаграждений (материальных и нематериальных) может, как способствовать возникновению конфликтов, так и уменьшать возможность их возникновения. Система вознаграждений должна быть организована так, чтобы поощрять тех сотрудников, действия которых способствуют осуществлению целей подразделения, стараются подойти к решению проблем комплексно.

Своевременное разрешение конфликта выгодно всем противоборствующим сторонам и служебному коллективу в целом. Рассмотрим основные условия успешного разрешения конфликтов.

1. Прекращение конфликтного взаимодействия является первым и очевидным условием начала разрешения любого конфликта. До тех пор пока конфликтующие стороны будут предпринимать какие-то меры по усилению своей позиции или ослаблению позиции оппонента с помощью психического или физического насилия, речь о разрешении конфликта идти не может.



2. Следующим условием является поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов.

3. Постараться снизить интенсивность негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту. Конфликтующие стороны обычно находятся в состоянии высокой психической напряженности, стресса.

К настоящему времени психологами разработаны различные приемы и способы регуляции эмоциональных состояний: аутотренинг, медитация, регулярные упражнения и тренировки, многократное использование тренингов, участие в деловых и ситуационных играх и т.д. Чем больше человек повторяет упражнения, тем совершеннее и прочнее будут его навыки, тем увереннее он станет чувствовать себя в разных непредвиденных конфликтных инцидентах. Каждый из приемов, используемых для регуляции своих состояний, преследует одну цель – снизить влияние эмоциональной сферы на рассудочную, повысить адекватность восприятия стрессогенной ситуации. В связи с этим весьма существенной выглядит роль психолога в подразделениях ГПС МЧС России. Обращение к нему за помощью и советом в случае затруднений во взаимоотношениях с сослуживцами – наиболее верный путь.

4. Посмотреть на ситуацию «глазами» оппонента, перестать видеть в нем врага. Важно понять, что проблему, из-за которой возник конфликт, предпочтительнее решать сообща, объединив усилия.

5. Большое значение имеют меры, направленные на снижение негативных эмоций противоположной стороны: положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на уступки или сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для него, критичное отношение к самому себе, прерывание под значимым предлогом общения на некоторое время, уравновешенное поведение и др.

6. Когда стороны в той или иной степени интегрируют свои усилия по завершению конфликта, необходимым является учет статусов (должностного положения) друг друга. Сторона, занимающая в конкретной ситуации взаимодействия подчиненное положение или имеющая статус младшего, должна четко осознавать пределы тех уступок, которые может себе позволить ее оппонент.

7. Важно знать еще одно немаловажное условие – выбор оптимальной стратегии разрешения, соответствующей данным обстоятельствам. Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе.

Таким образом, управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Разрешить конфликт - означает устранить причины его вызвавшие.

### **Правила бесконфликтного поведения**

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте. Ознакомимся с некоторыми правилами:

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее

напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

3. *Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.* Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.

5. *Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы быть взаимно удовлетворены (частично удовлетворены) конечным результатом.

6. *Дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства («больные места») партнера. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

7. *Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.* Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает оппонента и вызывает у него уважение и доверие.

9. *Ничего не надо доказывать.* В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность объективно воспринимать сложившуюся ситуацию в комплексе всех обстоятельств.

10. *Замолчите первым.* Не от оппонента требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть сделано, чтобы разозлить партнера или вывести его на более агрессивные действия.

11. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.* Выразите свое уважение и расположение оппоненту и подтвердите наличие объективных трудностей.

Таким образом, управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

Предупреждать конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение оппонента.

Каким бы способом командир не разрешал конфликт, он должен опираться на: правовые нормы; нравственные принципы; мнение авторитетных сослуживцев; прецеденты решения аналогичных проблем в прошлом; традиции данного коллектива.

### **5.3. Коллектив. Социально-психологический климат коллектива**

Слово коллектив образовано от латинского *collido*, означающего «объединяю», а *collectivus* в переводе – «собираТЕЛЬный». Таким образом, слово «коллектив» означает некоторую целостность, единство.

**Коллектив** – это группа людей, объединенных единой целью, действием, а также организованная и снабженная органами управления целостность, подразумевающая дисциплину и ответственность каждого ее участника.

Отличительными особенностями коллектива можно назвать:

- 1) наличие общей социально значимой цели (которая поддерживается обществом и государством);
- 2) организована совместная деятельность для достижения поставленной цели;
- 3) высокая личная ответственность каждого участника коллектива за результаты совместной деятельности;
- 4) единство переживаний, идей и суждений, зависящих от общей цели;
- 5) единый руководящий орган.

Характеризуя качество коллектива, следует обращать внимание на его социально-психологические параметры, к которым относятся:

1. Микроклимат, который объединяет обстоятельства в рамках деятельности людей.

2. Сплоченность, характеризующаяся стремлением людей совершать совместную деятельность.

3. Психологический климат – характеристика межличностных отношений в коллективе и их неформальный аспект, взаимное уважение и доверие.

Обратимся к особенностям становления коллектива. Каждая группа на пути своего развития проходит несколько этапов. Социальная психология в лице Л.И. Уманского, А.В. Петровского выделяют следующую иерархию групп, исходя из уровней их развития:

1. Конгломерат – это объединение ранее незнакомых людей, которые по

определенным причинам оказались в одно время в одном месте; их отношения носят ситуативный характер; формирование коллектива находится на низком уровне (отряд в лагере, учебная группа в начале первого года обучения). Стартом развития является получение названия и цели деятельности, назначение руководителя.

2. Ассоциация – если, например, учебная группа приняла цели деятельности, требования педагогов, то началось образование коллектива; изменяются межличностные отношения, которые приобретают характер взаимовлияния и взаимодействия.

3. Кооперацию характеризует успешная деятельность, наличие организационных структур и внутригруппового общения. Вырабатывается единое отношение к целеполагающей деятельности.

4. Автономия предполагает достижение внутреннего единства в деятельности и в отношениях; появляется характеристика «мы» («наша учебная группа»); активно развиваются межличностные отношения.

5. Коллектив характеризуется высоким уровнем внутригрупповой сплоченности; появляются межгрупповые связи; возникает коллективистская направленность.

В зависимости от целей, размеров, степени развитости группы и других критериев выделяют разные виды групп. Социальные группы разделяют по следующим основаниям:

- по численному составу: большие и малые;
- по основе существования: официальные и неофициальные группы;
- по типу взаимодействия: совместно действующие, взаимодействующие;
- по наличию контактов: реальные (контактные), условные;
- по уровню развития: развитые и недостаточно развитые группы.

Любую социальную группу отличает наличие следующих признаков:

1. групповые интересы, потребности, нормы, ценности, мнение;
2. ролевая структура;
3. динамика групповых процессов;
4. целей и задач.

Качественные и количественные показатели коллектива объединяются понятием «социально-психологический климат коллектива». **Социально-психологический климат (СПК)** коллектива отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий фон группового настроения, связанный с удовлетворением условиями деятельности, стилем руководства и другими факторами.

К факторам, определяющим социально-психологический климат коллектива, относят:

**1. Обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и др. условий (глобальная макросреда).**

**2. Организация, в структуру которой входит коллектив (локальная макросреда).**

**3. Физический микроклимат** и санитарно-гигиенические условия существования коллектива. Например, жара, плохая освещенность или постоянный

шум могут стать источником повышенной раздражительности и снизить качество социально-психологических отношений.

#### **4. Удовлетворенность работой.**

**5. Характер выполняемой деятельности.** Монотонность деятельности, ее высокая ответственность, наличие риска для здоровья и жизни сотрудника, эмоциональная насыщенность - это стрессогенные факторы, которые могут негативно сказаться на СПК.

**6. Способ организации совместной деятельности,** который подразумевает способ распределения полномочий, наличие единой цели и пр.

**7. Психологическая совместимость** членов коллектива, которая определяется личностными качествами участников и способностью к совместной деятельности.

#### **8. Характер коммуникаций в организации.**

**9. Стиль руководства** коллективом и организацией в целом (демократический стиль, авторитарный или попустительский).

Независимо от стиля руководства руководитель, как правило, обладает широким арсеналом приемов воздействия на СПК, которые реализуются в процессе взаимодействия руководитель-подчиненный, руководитель-группа, руководитель-коллектив:

- формирование устремленности на достижение успеха;
- повышение единства мнений, оценок, желаний и общей целеустремленности на достижение максимально возможного положительного результата;
- своевременное определение новых целей;
- активизация коллективного творческого потенциала, совместный поиск наилучших способов действия;
- укрепление организованности, дисциплины, исполнительности, более точное и успешное выполнение своих обязанностей;
- улучшение согласованности действий, повышения ответственности перед коллективом и коллегами;
- урегулирование межличностных конфликтов, которые могут повлиять на эффективность деятельности;
- формирование и развитие коллективных традиций.

Под **взаимоотношениями в учебном коллективе** мы понимаем внутренние психологические связи между штатными и неформальными группами, а также отдельными обучающимися, включающие в себя: отношения субординации – регламентируемые уставами и принятые (в той или иной степени) коллективом, взаимоотношения подчиненных и начальников, возникающие в ходе выполнения профессиональных и учебных задач; формы коммуникации – как механизмы передачи информации в коллективе.

Вывод: На состояние психологического климата оказывают влияние как факторы макросреды и микросреды, так и личностные качества членов коллектива и особенности стиля руководства.

Важнейшими признаками благоприятного психологического климата коллектива являются: доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собствен-

ного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива (*будь это учебная группа или трудовой коллектив*); отсутствие давления; достаточная информированность членов коллектива о его задачах и состоянии дел при их выполнении; удовлетворенность принадлежностью к коллективу; высокая степень эмоциональной включенности и взаимопомощи.

Благоприятный социально-психологический климат является условием повышения производительности труда, удовлетворенности работников, трудом и коллективом. Социально-психологический климат возникает спонтанно. Но хороший климат не является простым следствием провозглашенных девизов и усилий отдельных руководителей. Он является итогом систематической воспитательной работы с членами коллектива, осуществления специальных мероприятий, направленных на организацию отношений между руководителями разных уровней и подчиненными. Формирование и совершенствование социально-психологического климата - это постоянная практическая задача руководителей любого ранга. Создание благоприятного климата является делом не только ответственной, но и творческой, требующей знаний его природы и средств регуляции, умения предусматривать достоверную ситуацию во взаимоотношениях членов коллектива.

#### **Контрольные вопросы по главе 5.**

1. Понятие и основные признаки конфликта.
2. Назовите известные вам причины конфликта.
3. Всегда ли конфликт носит деструктивный характер? Почему?
4. Сущность сигнальной функции конфликта.
5. Какие существуют виды конфликтов?
6. Что собой представляет внутриличностный конфликт? Каковы его виды?
7. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
8. Какие способы управления конфликтами в коллективе можно обозначить?
9. Какова динамика развития группы?
10. Что такое социально-психологический климат и каковы его факторы?

## ГЛАВА 6. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПСИХИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ

### 6.1. Эмоциональное выгорание

Напряженная профессиональная деятельность, при определенных условиях, может приводит к такому негативному состоянию специалиста, как эмоциональное выгорание. Рассмотрим данное понятие и причины его возникновения и способы его профилактики.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это личностные негативные изменения, связанные с нарушениями и сложностями, которые возникают в организме человека в процессе его профессиональной деятельности. Это реакция организма на ситуацию, вызывающую продолжительный стресс. Такие негативные изменения характеризуются психическим утомлением и разочарованием, снижением работоспособности. Чаще всего эта проблема возникает у людей, так называемых помогающих (хелперских) профессий (профессий типа «человек-человек»: спасатель, учитель, врач, социальный работник и пр.)

Симптомы, которыми характеризуется СЭВ, можно разделить на три группы:

1. Связанные с физическим состоянием: физическое недомогание, частые простуды, тошнота, головная боль; повышенная утомляемость, апатия; боли в сердце, повышенное или пониженное давление; боли в области живота, нарушение аппетита и режима питания; приступы удушья, астматические симптомы; увеличение потливости; покалывания за грудиной, мышечные боли; нарушения сна, бессонница.

2. Связанные с отношениями с социумом: появление тревоги; раздражительность в общении с окружающими; нежелание работать, перекалывание ответственности; нежелание улучшать качество работы; сопротивление переменам, активное неприятие любого творческого начала; циничное отношение коллегам, к своей работе; отвращение к пище или переедание; злоупотребление химическими веществами, изменяющими сознание (алкоголь, курение, таблетки и др.); вовлечение в азартные игры (казино, игровые автоматы).

3. Внутрличностные переживания человека: повышенное чувство жалости к себе; ощущение собственной невостребованности; чувство вины; ощущение загнанности; заниженная самооценка; ощущение бессмысленности всего происходящего, пессимизм; разрушительное самокопание, проигрывание в голове ситуаций; психическое истощение; сомнение в нужности эффективности работы.

Каждый человек по-своему переживает синдром выгорания. Наиболее очевидно, что наиболее склонными к синдрому эмоционального выгорания являются люди, которые много лет проработали в помогающих профессиях. Однако, как показывает практика, многие из них адаптируются к профессии и вырабатывают собственные способы профилактики синдрома сгорания. Более уязвимыми в этом отношении являются молодые специалисты, которые с большим рвением берутся за все и, не успевая, приходят к эмоциональному вы-

горанию.

Исследования проблем эмоционального выгорания показали, что существуют две группы причин, играющих важную роль в развитии этого синдрома: причины внутреннего и внешнего характера.

Причины внутреннего характера связаны с социально-психологическими особенностями человека: характерологические особенности, возраст, самооценка, уровень ожиданий, готовность к трудностям и экстремальным ситуациям, мотивация к профессиональной деятельности и т.д.

Причины внешнего характера связаны с факторами профессиональной деятельности: окружающие люди (коллеги, начальство, подчиненные), напряженная деятельность, тяжелые условия труда, не соответствующие способностям человека требования руководства, неблагоприятный психологический климат коллектива и т.д.

Эмоциональное выгорание приобретает в процессе профессиональной деятельности человека и является защитным механизмом психики в виде полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие обстоятельства.

Эмоциональное выгорание возникает последовательно и проходит следующие фазы, схожие с динамикой развития стресса:

1. Нервное напряжение (стадия тревоги). Возникает при работе в сложной для психики человека атмосфере, с отсутствием стабильности и присутствием ситуации риска и неопределенности.

2. Резистенция (стадия сопротивления). Формируется защитный механизм, когда человек пытается оградить себя от негативных переживаний

3. Истощение (стадия истощения). Психические ресурсы заканчиваются, происходит снижение эмоционального тонуса. Это возникает в случае, когда механизм психологической защиты оказался неэффективным. Каждый этап сопровождается «своими» признаками, по которым можно определить наличие у сотрудника проблем.

Нервное напряжение сопровождается постоянным переживанием своих неудач, неудовлетворенностью собой, загнанностью в проблемы («нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации»), возникновением чувств тревоги и страха.

На фазе резистентности сотрудник «привыкает» к постоянным стрессам на фоне продолжающихся недовольств собой и своей работой. Человеку становится труднее справиться со своими эмоциями (он либо бывает излишне раздражительным, либо отстраняется от своих коллег и знакомых), он защищает свое безразличие к происходящему («это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться»). Трудности на работе могут сказываться на личной жизни и взаимоотношениях с близкими. Сотрудник старается облегчить свою работу, особенно, если она требует больших эмоциональных затрат.

Фаза истощения характеризуется ослаблением нервной системы. В этот период проявляющиеся негативные симптомы эмоционального выгорания ста-



новятся частью личности сотрудника. К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может взаимодействовать с другими контингентами профессиональной деятельности, не в состоянии соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную и волевую отдачу. В этот период часто возникают психосоматические расстройства: порой даже мысль о работе вызывает плохое настроение, негативные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Таким образом, каждая профессиональная деятельность накладывает отпечаток на личности человека, изменяя его личностные особенности. По мере освоения выбранной профессии, успешность специалиста начинает определяться наличием профессионально важных качеств. Чаще всего «опорными» в профессиональной деятельности становятся несколько качеств специалиста (усидчивость, настойчивость, интеллектуальные возможности, креатив, способность быстро реагировать, стрессоустойчивость, развитые коммуникативные способности и прочее), которые человек постоянно «эксплуатирует». Но все ресурсы бывают истощаемы, поэтому возможно такое явление, как деформация личности специалиста. Сенситивными периодами образования профессиональных деформаций являются кризисы профессионального становления личности.

Каждому человеку, который находится долго в своей профессии, важно самому определять первые признаки профессиональных негативных изменений, и своевременно принять необходимые меры, пока эти деформации не стали «достоянием» окружающих.

Есть определенные рекомендации общего характера, соблюдая которые можно снизить вероятность возникновения негативного состояния:

1. Задавайте себе вопросы, позволяющие провести рефлексию своей деятельности: «Зачем я работаю?» Составьте список причин и реальных, и абстрактных, которые заставляют Вас работать; определите мотивацию своей профессиональной деятельности. «Я действительно хочу этим заниматься?» Перечислите то, чем Вам нравится заниматься в рамках своей профессиональной деятельности. Затем вспомните, когда Вы последний раз этим занимались.

2. Начните заботиться о своем физическом здоровье: физические упражнения, питание, борьба с вредными привычками; нормализация режима отдыха; разгрузочно-диетическая терапия; витаминотерапия; лечебная физкультура.

3. Начните заботиться о своем психологическом здоровье: тренинги релаксации, ведения переговоров, управления временем и асертивности; ароматерапия, психотерапия, свежий воздух (природа), аутогенные тренировки, нормализация психоэмоционального фона, музыкальная и танцевальная терапия, терапия при помощи животных - дельфины, лошади, собаки, кошки.

4. Используйте смену обстановки и смену деятельности: полезно чередование физического, эмоционального и интеллектуального труда.

5. Делайте каждый день что-нибудь приятное (улыбнитесь, посмотрите любимую передачу) и не воспринимайте себя слишком серьезно.

6. Не нужно часто ставить перед собой сверхзадачи, не старайтесь всегда, везде и во всем быть первым и любой ценой.

7. Используйте тайм-менеджмент (качественное планирование своего времени)

8. Дробите проблемное поле и откладывайте на завтра негативные мысли, эмоции, беспокойства, когда чувствуете, что сегодня они вам уже не по силам.

9. Посильно помогайте другим, проявляйте заботу. Помощь и сочувствие другим людям помогает ощущать свою нужность, силу, решительность.

10. Каждый человек неповторим, любите себя и помните, вы сами вправе решать, какое будет завтра.

Чаще вспоминайте о подобных методах самопомощи, однако существуют и профессиональные направления работы с эмоциональным выгоранием сотрудников. Большая ответственность возложена в этом плане на руководителей и штатных психологов.

Если говорить об обобщенном опыте работы с эмоциональным выгоранием. То существует два направления:

**Первое направление** – профилактика возникновения синдрома эмоционального выгорания. Это направление подразумевает взаимодействие и работу психологов, кадрового аппарата и руководителей в области смягчения действия профессиональных и организационных факторов риска выгорания на уровне всей организации или отдела.

**Второе направление** – восстановление психоэнергетических ресурсов и повышение мотивации сотрудников к профессиональной деятельности. Данное направление представляет собой работу психолога и непосредственных руководителей с сотрудниками, уже имеющими признаки эмоционального выгорания.

Формы психологической помощи могут быть как индивидуальными, так и групповыми – в виде лекций, практических семинаров, профессиональных консультаций, тренингов, ролевых игр и т.д. Стратегия психологической работы против профессионального выгорания рассматривается как часть корпоративной программы по психологическому обеспечению здорового труда и отдыха сотрудников учреждения. В целях сохранения «человеческих ресурсов» учреждения специализированные программы «антивыгорания» должны включаться в общую (корпоративную) концепцию управления и развития организации.

## **6.2. Понятие психологической устойчивости**

Поведение человека в экстремальных ситуациях всегда непредсказуемо и во многом зависит от его личностных особенностей и опыта поведения в подобных обстоятельствах. Важным представляется его психологическая устойчивость как личностная характеристика. Обучение специалиста экстремального профиля невозможно без формирования у него психологической устойчивости. Особые условия его деятельности требуют наличие определенных профессионально важных качеств и способности к их постоянному совершенствованию.

Психологическая устойчивость к неопределенности, стрессу, кризису, конфликту определяет психическое и соматическое здоровье человека, охраняет его от личностных расстройств и создает основу внутренней гармонии.

**Психологическая устойчивость** — это социально-психологическая характеристика личности, заключающаяся в способности переносить ситуации повышенной физической и эмоциональной сложности, без какого-либо ущерба для своего здоровья. Эта характеристика тесно связана с адаптационным потенциалом личности. Доктор психологических наук Никифоров Г.С. считает, что психологическая устойчивость проявляется в профессиональной деятельности специалиста и в его надежности во время выполнения должностных обязанностей. По его мнению, данная характеристика связана также с уравновешенностью, стойкостью, стабильностью и сопротивляемостью личности.

Если рассматривать противоположное понятие «психологическая неустойчивость», то можно увидеть, что оно связано со следующими особенностями восприятия человеком трудностей:

- 1) осознание задачи как трудной вызывает резко негативное эмоциональное состояние;
- 2) желание быстрее избавиться от этой задачи подталкивает человека к хаотичному и необдуманному поиску ее решения.
- 3) появление устойчивых негативных эмоций приводит к ухудшению психического состояния.

Данное состояние и поведение человека в период появления сложных задач, говорит о том, что психологическая устойчивость, прежде всего, связана с самоконтролем человека.

Психологическая устойчивость зависит от многих факторов. Перечислим некоторые из них.

1. Факторы социальной среды, выражающиеся в психологической поддержке социального окружения (родственники, друзья, коллеги и др.), а также их помощи в делах. Данные факторы поддерживают самооценку, способствуют самореализации и адаптации.

2. Личностные факторы:

- оптимизм и активное отношение к жизненной ситуации;
- философское отношение к трудным обстоятельствам;
- уверенность и независимость в отношениях с другими людьми;
- удовлетворенность своим статусом и социальными ролями;
- высокая самооценка и наличие веры в свои силы;
- наличие и понимание смысла своей деятельности;
- самореализация;
- присутствие эмоционально насыщенного общения;
- рациональные интерпретации жизненной ситуации;
- адекватная оценка соотношения величины нагрузки и своих ресурсов;
- приобретение опыта преодоления трудных ситуаций и использование эффективных способов преодоления трудностей.

Таким образом, психологическая устойчивость — это личностная характе-

ристика человека, которая зависит, прежде всего, от его самого, его желания справляться с трудностями, настойчивостью и особенностей восприятия проблемной ситуации.

Психологическая устойчивость спасателей тесно связана с их **эмоционально-волевыми качествами личности**, которые проявляются при осуществлении им профессиональных задач.

Волевой акт реализуется посредством следующих действий:

- 1) осознание цели и ее необходимости;
- 2) осознание возможных действий для достижения цели;
- 3) появление мотивов, которые подтверждают или опровергают пути достижения цели;
- 4) борьба мотивов и анализ приемлемых способов достижения целей;
- 5) принятие способа решения;
- 6) осуществление принятого решения;
- 7) преодоление внешних обстоятельств, препятствующих достижению цели выбранным способом до тех пор, пока цель не будет реализована.

Чтобы пройти достойно все эти этапы, человек должен обладать соответствующими эмоционально-волевыми качествами.

Бесспорно, для специалиста экстремального профиля важно наличие психологической устойчивости, о которой мы говорили ранее.

Рассмотрим, теперь те эмоционально-волевые качества, которые подкрепляют психологическую устойчивость специалиста:

**Уравновешенность** выражается в способности контролировать уровень эмоционального напряжения, не доходя до разрушительного стресса.

**Стойкость** - способность противостоять трудностям.

**Стабильность** это возможность человека продолжительный период удерживать на определенном уровне свои психические процессы и состояния.

**Сопротивляемость** выражается в способности противостоять неприемлемым формам поведения, чуждым идеям и мнениям, сложным объективным обстоятельствам.

**Обязательность** — готовность доводить до конца свою деятельность в соответствии со своими обязанностями.

**Контроль** — уверенность в том, что человек может влиять на ход событий, способность воспринимать любую сложную стрессогенную ситуацию как преодолимую.

**Способность принять вызов** - способность воспринимать и переживать ситуации, как предающих стимул для внутреннего развития и роста.

Таким образом, мотивационно-волевые качества являются неотъемлемой частью профессиограммы специалиста экстремального профиля. Только полагаясь на свои внутренние силы, работоспособность и уверенность в своих действиях, спасатель может быть высококвалифицированным специалистом, не подрывая при этом свое здоровье. А для того, чтобы сохранять свой функциональный настрой на работу, можно использовать методы саморегуляции.

### 6.3. Сущность и методы саморегуляции

**Профессиональный стресс** представляет собой стресс, возникающий в процессе трудовой деятельности человека. Данный вид стресса имеет свои особенности, зависящие от рода деятельности, которой занимается человек, от профессии в целом.

Спецификой служебной деятельности профессиональных контингентов ГПС МЧС России является работа в экстремальных условиях, которые, несомненно, оказывают разрушающее воздействие на психологическое здоровье специалистов.

Профессия специалистов сил постоянной готовности сопряжена с действием различных стрессогенных факторов. Неопределенность складывающейся обстановки, постоянное ожидание опасности, необходимость непрерывного анализа быстроменяющихся ситуаций, необходимость быстро принимать решения, от которых могут зависеть жизни людей, напряженная работа внимания, работа с человеческим горем – оказывают мощное и неоднозначное влияние на психику специалиста, требует мобилизации всех его физических и психических возможностей для эффективного решения стоящих задач. Чрезвычайно ответственные и опасные условия могут привести к различным психическим реакциям: от состояния тревожности до развития неврозов и психоза и привести к дезорганизации профессиональной деятельности. Таким образом, негативные психические состояния, возникающие у специалистов экстремального профиля при выполнении задачи повышенной трудности, влияют не только на исполнения им непосредственных профессиональных обязанностей, но и оказывают разрушающее действие на здоровье специалиста.

Проявление этих реакций могут последовать за событием сразу или отсрочено, через определенный промежуток времени. Здесь важна помощь психологов, медиков, сослуживцев, но многое зависит и от самого специалиста экстремального профиля.

Система профилактики профессионального стресса в МЧС России обеспечивается работой следующих специалистов:

- медицинские работники (диспансеризация, медицинская реабилитация и пр.);
- психологическая служба (психологическая и психофизиологическая диагностика, психологическая подготовка, коррекция и реабилитация и пр.);
- руководитель подразделения (на нем лежит ответственность за создание среды и условий профессиональной деятельности подчиненных);
- профессиональное сообщество (корпоративная культура, традиции, наставничество и пр.);
- сам специалист и его активное включение в заботу о себе и участие в этой системе.

Регуляция и саморегуляция психических состояний до начала деятельности в экстремальной ситуации, обеспечивающая психологическую защищенность профессиональных контингентов. Она достигается высококвалифицированной психологической подготовкой, которая является составной частью про-

фессиональной подготовки.

Психологическая подготовка личного состава позволяет противостоять психотравмирующему воздействию экстремальных условий деятельности, решая следующие основные задачи:

1) формирование высокой эмоционально-волевой психологической устойчивости, то есть способности не поддаваться отрицательным разрушающим психическим состояниям (страх, тревога, беспокойство, неуверенность в себе и своих сослуживцах и т.д.), сохранять самообладание в опасных для жизни ситуациях;

2) формирование психологической готовности к выполнению поставленных задач и осуществлению активных, решительных, эффективных действий.

3) формирование устойчивой установки на выживание, которая ведет к развитию разумного и мотивированного риска, преодолению чувства страха.

Навыки уверенного выхода из стрессовых ситуаций с минимальными потерями помогают привить психотерапевтические тренинги, моделирующие представления о возможных стрессовых ситуациях и реакции на эти ситуации.

Мероприятия, направленные на регуляцию и саморегуляцию психических состояний профессиональных контингентов, возникающих в условиях экстремальных ситуаций, могут иметь как краткосрочный характер, так и оказывать пролонгированное профилактическое действие.

В качестве стабилизирующих факторов психических состояний специалистов экстремального профиля могут выступать: благоприятный психологический климат в семье и в рабочем коллективе; наличие устойчивых дружеских связей; наличие возможности заниматься деятельностью, приносящей удовольствие (хобби, например); здоровый образ жизни; занятия спортом и т.п.

Специалист сил постоянной готовности должен уметь контролировать себя и свое поведение во время действия экстремальных факторов, своевременно определять симптомы психологических проблем у себя и у своих товарищей, а также быть готовым к помощи своим сослуживцам при возникновении у них неблагоприятных психических состояний (раздражительность, внезапные слезы, беспокойство, отчаяние и т.п.).

Целями регуляции неблагоприятных психических состояний в момент воздействия стрессогенных факторов, могут выступать: стабилизация состояния; снятие или уменьшение острых симптомов стресса; восстановление независимого функционирования.

Для оптимизации и управления своим функциональным состоянием в сложных условиях деятельности специалистами экстремального профиля применяются методы психической саморегуляции (ПСР).

К приемам психической саморегуляции относятся: управление дыханием и тонусом скелетных мышц, самовнушение, визуализация и т.д.

С целью оказания эмоциональной поддержки сослуживцам в период воздействия стрессогенных факторов можно использовать такие простые приемы стабилизации состояния, как визуальный и тактильный контакты, ободряющие слова, уместные шутки.

Психическая саморегуляция в экстремальных условиях – средство повы-

шения эффективности деятельности специалиста, минимизирующее негативные последствия стресса. Овладение навыками ПСР происходит во время психологической подготовки до наступления экстремальной ситуации.

Для профилактики стрессовых состояний также могут использоваться: рефлексотерапия, релаксационная музыка, библио-, аромато -, ландшафтотерапии, электрофизиологическая, физиолого-гигиеническая, физиологической регуляции (массаж, душ).

### **Приемы восстановления специалистом экстремального профиля своего функционального состояния на рабочем месте**

Любой человек хотя бы раз в жизни нуждался в изменении своего психологического состояния в кратчайшие сроки. Люди стремятся это сделать с помощью различных нехитрых средств, способствующих улучшению своего состояния. Кто-то, например, предаётся воспоминаниям о положительных событиях, произошедших в жизни, кто-то пытается дышать глубже и медленнее. Каждый ищет «свой» способ, и кто-то находит его самостоятельно.

Длительное пребывание во власти негативных эмоциональных состояний (состояние ожидания, тревоги, неизвестности, вины, неудовлетворенности, злости и т.д.), неумение снизить остроту переживания неблагоприятных воздействий чревато еще и тем, что оказывает разрушающее воздействие на организм, физическое и психическое состояние.

Острота проблемы саморегуляции функционального состояния в экстремальных условиях выполнения сложных видов профессиональной деятельности связана с тем, что развивающиеся в этих условиях неблагоприятные и трудные для субъекта функциональные состояния могут приводить к дезорганизации (расхолаживанию) профессиональной деятельности вплоть до отказа от нее, потери здоровья, разрушения личности, депрофессионализации.

Для успешного применения приемов психической саморегуляции необходимо иметь четкое представление о том, что вы хотите достичь. Однако одного представления о цели бывает недостаточно. Необходимо, чтобы выбранная цель имела все шансы быть реализованной.

Критерии правильной цели:

1. Концентрируйтесь на положительной стороне ситуации, а не на проблеме.

*Плохо.* Сдать преподавателю все долги по дисциплине.

*Хорошо.* Сделать так, чтобы узнавание нового материала по дисциплине приносило удовольствие.

2. Сначала думайте о цели, потом ищите средства.

*Плохо.* Отчитаться преподавателю по долгам по дисциплине.

*Хорошо.* Получить максимум удовольствия от мысли, что вы смогли это сделать.

3. Разделяйте глобальные цели на маленькие достижимые шаги.

*Плохо.* Я всегда должен получать оценки «отлично».

*Хорошо.* Постараюсь получить отличную оценку завтра на занятии.

4. Ставьте перед собой достижимые цели.

*Плохо.* Я должен быть самым успешным обучающимся в вузе (может быть недостижимо и приводит к разочарованиям и стрессам).

*Хорошо.* Получить максимум удовольствия от своих достижений завтра (достижимо и зависит только от меня).

5. Концентрируйтесь на целях с максимальной свободой собственных действий.

*Плохо.* Одногоруппник должен помочь мне справиться с заданием (зависит от воли другого человека).

*Хорошо.* Получать максимум удовольствия от своих самостоятельных действий (зависит только от собственной инициативы).

6. При возможности устанавливайте временные и количественные критерии достижения цели.

*Плохо.* Исправить все неудовлетворительные оценки по изучаемым дисциплинам как можно скорее.

*Хорошо.* Исправить все неудовлетворительные оценки по изучаемым дисциплинам в двухдневных срок.

Критерии цели, не приносящей удовольствие:

1. Постоянно думать о проблемах, которым трудно найти решение.

2. Концентрироваться на отсутствующих у вас средств.

3. Ставить перед собой глобальные цели.

4. Ставить перед собой труднодостижимые цели.

5. Концентрироваться на том, на что вы не имеете никакого влияния.

6. Не утруждать себя определением сроков и критериев.

### **Способы саморегуляции эмоциональных состояний**

1. Управление дыханием

Дыхание - не только важнейшая функция организма, но и эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные средства воздействия на центры мозга.

Медленное и глубокое дыхание понижает возбудимость нервных центров и способствует мышечному расслаблению. Частое дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма.

Для начала необходимо отличать два вида дыхания: нижнее и верхнее.

Нижнее дыхание (брюшное) используется, когда необходимо преодолеть излишнее волнение, побороть тревогу и раздражительность, максимально расслабиться для быстрого и эффективного отдыха. Нижнее дыхание является самым продуктивным, т. к. в нижних отделах легких расположено наибольшее количество легочных пузырьков (альвеол).

*Как выполнять брюшное дыхание?*

Проводиться брюшное дыхание следующим образом: сидя или стоя необходимо сбросить напряжение с мышц и сосредоточить свое внимание на дыхании. Затем производится 4 этапа единого цикла дыхания, сопровождаемые внутренним счетом для облегчения обучения. На счет 1-2-3-4 осуществляется медленный вдох, при этом живот выпячивается вперед, мышцы живота рас-



слаблены, а грудная клетка неподвижна. Затем на следующие 4 счета производится задержка дыхания и плавный выдох на 6 счетов, сопровождаемый подтягиванием мышц живота к позвоночнику. Перед следующим вдохом следует пауза на 2-4 счета. Следует помнить, что дышать нужно только носом и так плавно, как если бы перед вашим носом на расстоянии 1 - 15 см висела пушинка, то она не должна колыхнуться. Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Верхнее (ключичное) дыхание применяется в тех случаях, когда вам необходимо взбодриться после монотонной работы, скинуть усталость, подготовиться к активной деятельности, то рекомендуется

*Как выполнять верхнее дыхание?*

Оно проводится энергичным глубоким вдохом через нос с поднятием плеч и резким выдохом через рот. При этом никаких пауз между вдохом и выдохом не производится. Уже после несколько циклов такого дыхания появится ощущение «мурашек» на спине, свежести, прилива бодрости.

## 2. Упражнения, направленные на концентрацию внимания

Состояние эмоциональной напряженности, которой сопровождается любая экстремальная ситуация, характеризуется рядом изменений психофизиологических процессов, в том числе и концентрации внимания. Поведение теряет свои адаптивные черты, утрачивает пластичность, гибкость, свойственные ему в эмоционально адекватной обстановке.

При этом поведение характеризуется ослаблением сознательного контроля, что в крайних ситуациях эмоциональной напряженности может приводить к панике, которая в аварийных условиях является быстро распространяющейся, массовой психической реакцией.

Предлагается освоить несколько видов упражнений, направленных на концентрацию внимания:

### Упражнение 1.

1. На белом листке бумаги нарисуйте тушью кружок диаметром 1-1,5 см и повесьте на стену. Сядьте, напротив, на расстоянии 1,5 метра и постарайтесь сконцентрировать на нем внимание. При усталости - моргнуть несколько раз и продолжать концентрацию.

2. Наблюдая кружок, одновременно следите, чтобы не только взгляд, но и мысли не «растекались» в разные стороны. Попробуйте мысленно «ощупать» кружок, почувствовать его границы, насыщенность цвета.

3. Продолжительность выполнения постепенно нарастает от 1 до 5 минут. Проанализируйте динамику ощущений.

### Упражнение 2.

1. Сидя, с закрытыми глазами. Даете себе команду: «Правая кисть!» и пытаетесь сосредоточить внимание на правой кисти.

2. Через 10-15 сек следующая команда: «Левая кисть!», затем: «Правая стопа!» и т. д., сосредотачиваясь на различных объемах тела.

3. Постепенно переходите к более малым объемам – палец, ногтевая фаланга – и к более тонким ощущениям, например, биение пульса в кончике пальца.

4. В завершении – в поле внимания все тело целиком, наблюдаемое спокойно, на фоне общего расслабления.

Упражнение 3.

Разведите руки на уровне груди, а затем медленно сведите их, держа ладони параллельно. После нескольких повторений ладони начинают «пружинить», наталкиваясь на упругое сопротивление среды. Нужно «слепить» из этой невидимой «полевой субстанции» шарик и, помогая руками, «вобрать» его в себя в районе солнечного сплетения. Оценить различие в состояниях: до и после упражнения.

Упражнение 4.

Выполняется в парах. Один из участников закрывает глаза, а второй, взяв его за руки, медленно водит по комнате. Очень важно, чтобы «слепой» ощущал себя в безопасности, полностью доверяя своему «поводырю».

«Поводырь» ведет своего ведомого вдоль стены, предлагая ему оценить различие в восприятии пространства: слева и справа от него.

Поменяться ролями в парах. Сделайте акцент на взаимокompенсирующей роли зрительного, слухового и кинестетического анализаторов (органы чувств).

Примечание: все упражнения на концентрацию внимания нужно делать на свежую голову, желательно через 2-3 часа после приема пищи. При любом дискомфорте - головная боль, ухудшение эмоционального состояния - выполнение упражнения прекратить.

3. Управление тонусом мышц

Умение расслабиться, снимать мышечные зажимы, возникающие под воздействием психических перегрузок, позволяет организму получать полноценный отдых, быстро восстановить силы и снять нервно-эмоциональную напряженность. Добиться полноценного расслабления сразу всех мышц тела, как правило, не удастся. Поэтому рекомендуется последовательное расслабление различных групп мышц с соблюдением ряда правил:

*Во-первых*, задача упражнения – осознать и запомнить ощущение расслабленной мышцы по контрасту с ее напряжением.

*Во-вторых*, каждое упражнение состоит из 3-х фаз: «напрячь - прочувствовать - расслабить».

В начальной фазе напряжение избранной группы мышц нарастает плавно, затем несколько секунд держится максимальное напряжение до дрожания мышц, а сбрасывание напряжения (фаза расслабления) осуществляется резко. Нужно учитывать, что полностью расслабленная мышца как бы «провисает», и в ней возникает ощущение тяжести.

*В-третьих*, медленному напряжению соответствует и медленный вдох, расслабление синхронно со свободным полным выдохом.

Каждое из упражнений повторяется 3-4 раза.

Скелетная мускулатура является одним из самых сильных источников стимуляции мозга. Мышечные импульсы способны в широких пределах изменять его тонус. Доказано, что произвольное напряжение мышц способствует повышению и поддержанию психической активности, торможению нежелательных реакций на действующий или ожидаемый стимул. Для снятия неакту-

альной или чрезмерной психической активности, напротив, необходимо мышечное расслабление (релаксация). Испытывая негативные влияния, организм максимально мобилизуется для интенсивной мышечной работы. Вот и нужно представить ему такую работу. Иногда снятию психического напряжения помогут 20-30 приседаний или максимально возможное число отжиманий от пола.

В других случаях более эффективным окажется дифференцированный аутотренинг по типу «экспресс-метода». Он заключается в максимальном расслаблении тех мышц, работа которых в данный момент не требуется. Так, если при ходьбе напрягаются преимущественно мышцы ног, то нужно расслабить мышцы лица, плеч, рук. В положении сидя следует расслабить мышцы лица, рук, плеч, ног.

### **Идеомоторная тренировка как способ регуляции психического состояния.**

Идеомоторная тренировка – мысленное проигрывание предстоящей деятельности. Мысленное представление движений сопровождается очень незначительными реальными колебательными движениями (например, кисти). Поэтому способность двигательных представлений вызывать в ослабленном виде все те реакции, которые имеют место при выполнении реальных движений, легла в основу использования идеомоторной тренировки при овладении отдельными двигательными навыками и заданными действиями в целом. Мысленная подготовка к возможным экстремальным обстоятельствам, с одной стороны, закрепляет требуемый стереотип действия в этой ситуации, а с другой стороны, снимает элемент новизны и снижает силу ее эмоционального воздействия. При этом особое внимание обращается не только на профессиональные действия, но и на самовнушение при этом чувства уверенности, спокойствия, собранности. Таким образом, идеомоторная тренировка является и средством профилактики негативных последствий профессионального стресса.

Последовательность проведения идеомоторной тренировки следующая:

#### **1. Разминка**

Необходимо на основании собственного опыта или со слов наставника сформировать предельно точное мысленное представление о каждом необходимом для движения физическом качестве и их метафорическое описание. Показателем качественно проведенной разминки является появление определенных телесных ощущений для активных и неактивных частей тела: (пальцы и стопы – легкие, спина – пружинистая, плечи – легкие и т.п.).

#### **2. Диссоциированное представление движения**

Наблюдение со стороны за демонстрацией высококвалифицированным специалистом или замедленный просмотр видеозаписи идеального выполнения движения. Пошаговое описание, показ движения. Обучающийся мысленно повторяет всю последовательность движений, запоминает трудные места. Далее обучаемый с закрытыми глазами представляет себя со стороны выполняющим движение в идеальном варианте. Для проверки устойчивости представлений можно попросить представить выполнение задания несколько раз подряд, со-

храня качество выполнения, в другое время года, суток, местности и т.д., не ошибаясь. При качественном выполнении наставник может заметить микро-движения обучающегося. Необходимо достичь совпадения по времени и повторить несколько раз.

### **3. Ассоциированное представление движения**

Обучающийся сначала очень медленно переводит «образ движения», мысленно подключая только те группы мышц, которые активно участвуют в движении. При успешном выполнении можно постепенно ускорять до реального времени, при неточностях - вернуться к прежнему медленному темпу. Далее необходимо выделить основной элемент этого движения, определяющий успешность всего движения. Также важно подобрать точную словесную формулировку, позволяющую быстро перейти к оптимальному для этого движения состоянию. Мысленно повторить все движение слитно, произнося про себя найденную формулу. При успешном завершении этого этапа у обучающегося должно возникнуть чувство слитности мысленного образа с включенными в движение мышцами, целостности, слитности движения. При уже сформированном навыке необходимо его поддерживать.

Для того чтобы идеомоторная тренировка была эффективной необходимо соблюдать семь основных принципов:

1. Необходимо создавать предельно точный образ движений, выполняемых мысленно, избегая представлений движения «вообще», без отчетливой картины. Прежде чем что-то сделать, необходимо точно представить свое действие. На начальном этапе овладения идеомоторной тренировкой обучающийся должен представить свою предстоящую деятельность. Поэтому перед началом занятия важно выполнить несколько раз реальные изучаемые действия под руководством наставника.

2. Мыслительный образ движений обязательно должен быть связан с мышечными ощущениями, только тогда это будет идеомоторным представлением. Если мыслительные представления будут только «зрительными», то работа будет происходить, как бы в холостую, без достаточной активности в соответствующих мышцах.

3. Эффект воздействия мысленных представлений заметно возрастает при сопровождении его точными словесными формулировками. Необходимо не просто представлять то или иное движение, а одновременно проговаривать его суть про себя или шепотом.

4. Приступая к разучиванию нового двигательного элемента, нужно мысленно видеть его исполнение в замедленном темпе, что способствует более качественному его представлению, а затем постепенно увеличивать скорость.

5. Овладение новым техническим приемом целесообразно в позе по возможности близкой к той, в которой реально выполняется данное упражнение. В дальнейшем при достаточном овладении методом, удастся отчетливо представить все реальные движения, находясь в одном из трех стандартных положений, рекомендуемых в саморегуляции: лежа, полулежа и в позе кучера.

6. В ряде случаев идеомоторное представление настолько сильно, что обучающийся начинает невольно двигаться. В случаях затруднений можно ре-

комендовать сознательно идеомоторные представления с соответствующими движениями. В такой ситуации необходимо сознательно связывать выполняемые движения с их мыслительным образом, в противоположном случае имитирующие движения не принесут пользы.

7. Самой распространенной ошибкой являются мысли о уже конечном результате непосредственно перед выполнением задания. Непосредственно перед реальным выполнением задания не следует думать о его результате, так как результат вытесняет из сознания представления о том, как его нужно достигать.

Идеомоторная тренировка может быть полезна и при формировании навыков работы и сохранения самообладания во внештатных ситуациях. В этом случае, при соблюдении выше описанных принципов, сценарий может быть следующим:

1. Войти в состояние релаксации;
2. Представить себя в рабочей ситуации. Например: за рулем автомобиля, работающим со сложным оборудованием и т.п.;
3. Мысленно представить свои действия в штатной ситуации и изменения, которые происходят в самой ситуации. Например: рука переключает режим работы оборудования, меняются показатели датчиков, кто находится рядом и т.п.;
4. Представить возникновение нештатной ситуации и свои действия до нормализации обстановки;
5. Привести мысленные представления в соответствие с требуемым темпом.

Профессиональное становление специалиста экстремального профиля – динамический процесс, который предполагает формирование у личности не только профессиональной компетентности, но развитие профессионально-важных качеств и способности противостоять стрессовым ситуациям, которые сопровождают деятельность специалиста ГПС МЧС России.

Вывод: профилактика развития негативных последствий профессионального стресса у специалиста это многоуровневый процесс, в который включены не только медики, психологи, руководители подразделений, но и коллективы, подразделения МЧС России, профессиональное сообщество. Необходимо подчеркнуть, что без активного и сознательного включения в систему профилактики самого специалиста невозможно добиться успеха в этом направлении.

Забота о собственном физическом и психологическом благополучии является профессиональной обязанностью специалиста экстремального профиля. Есть мероприятия, которые специалист может осуществлять самостоятельно, после предварительной подготовки с психологом или другим специалистом и мероприятия, только вместе с психологом или другим специалистом.

### **Контрольные вопросы по главе 6.**

1. В чем суть эмоционального выгорания?
2. Какие причины возникновения эмоционального выгорания у специалистов экстремального профиля?
3. Какие профилактические мероприятия эмоционального выгорания существуют?

4. Что такое «психологическая устойчивость»?
5. Перечислите факторы психологической устойчивости.
6. Какие эмоционально-волевые качества спасателей влияют на их психологическую устойчивость?
7. Для чего существуют имеющиеся методы саморегуляции?
8. Какие существуют приемы восстановления специалистом экстремального профиля своего функционального состояния на рабочем месте?
9. В чем суть управления дыханием как метода саморегуляции?
10. Как реализуется идеомоторная тренировка?

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебное пособие «Психология экстремальных ситуаций», разработанное для профессиональной подготовки специалистов по специальности 20.02.04 «Пожарная безопасность», квалификации базовой подготовки «Техник», актуально в связи с ростом кризисных и чрезвычайных ситуаций, имеющих место в современной ситуации социально-экономической и общественной жизни. Настоящий период развития общества является кризисным с соответствующими экономическими, социальными, морально-ценностными и другими трудностями. В связи с этим возрастает потребность в профессиях экстремального профиля. Областью профессиональной деятельности выпускников по специальности 20.02.04 «Пожарная безопасность», квалификации базовой подготовки «Техник» является организация и проведение работ по предупреждению и тушению пожаров, проведению аварийно-спасательных работ в очагах пожаров, техническому обслуживанию и устранению неисправностей пожарного вооружения и аварийно-спасательного оборудования. В рамках изучения дисциплины «Психология экстремальных ситуаций» важными для специалистов представляются следующие знания: особенностей динамики психического состояния и поведения пострадавших в чрезвычайных ситуациях; факторов риска развития психогенных реакций и расстройств в чрезвычайных ситуациях; особенностей влияния средств массовой информации на психическое состояние пострадавших в чрезвычайных ситуациях; понятия экстренной психологической помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях, ее целей и задач; классификаций групп пострадавших в чрезвычайных ситуациях; основных направлений работы с различными группами пострадавших; общих принципов и особенностей общения с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях; алгоритмов общения с пострадавшим, находящимся в очаге чрезвычайной ситуации; признаков, алгоритмов помощи при острых реакциях на стресс; механизмов образования толпы; принципов профилактики образования толпы; основных принципов ведения информационно-разъяснительной работы; принципов профилактики негативных последствий профессионального стресса.

Результатом освоения учебной дисциплины «Психология экстремальных ситуаций», должны стать следующие умения обучающихся: оценивать психическое состояние пострадавших и прогнозировать динамику; оказывать экстренную психологическую помощь пострадавшим в чрезвычайных ситуациях; вести информационно-разъяснительную работу с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях.

Материалы, вошедшие в состав учебного пособия «Психология экстремальных ситуаций», представляют собой систематизированные знания особенностей взаимодействия профессиональных контингентов в процессе реализации служебных обязанностей, механизмов сохранения и технологий поддержания психологического здоровья человека в экстремальных и чрезвычайных ситуациях.

Желаем успехов в изучении дисциплины «Психология экстремальных ситуаций»!

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александровский Ю.А. Психогении в экстремальных условиях / Ю.А. Александровский, О.С. Лобастов. - М., 1991. – 115 с.
2. Александровский Ю.А. Пограничные психические расстройства / Ю.А. Александровский. – М., 2000. – 301 с.
3. Александровский Ю.А. Психические расстройства во время и после чрезвычайной ситуации // Психиатрия и психофармакотерапия. - 2001. - т. 3. № 4. - С. 32-39.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2000 г. – 551 с.
5. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
6. Бурмистрова Е.В.. Организация и основные направления деятельности службы экстренной психологической помощи в системе образования // Медикобиологические и социально-психологические проблемы безопасности в чрезвычайных ситуациях. 2009. № 4. – С. 26-29.
7. Вельтищев Д.Ю. Острые стрессовые расстройства: факторы прогноза и профилактики затяжного течения // Социальная и клиническая психиатрия. 2010. Т.20, вып. 2. – С. 48-51.
8. Воронов И.А. Восточно-Азиатская психотелесная теория личности в отечественной системе спортивных единоборств: дисс. ...докт. психол. наук: 13.00.04: защищена 23.03.05 / Воронов Игорь Анатольевич; СПбГУФК им. П.Ф. Лесгафта. - СПб., 2005. - 499 с.
9. Гибсон Д.Г., Иванцевич Д., Донелли Д.Х.-мл. Организации, поведение, структура, процессы. - М., 2000. - 459с., с.135.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: Питер, 2000. – 544 с.
11. Гуренкова Т.Н. Психология экстремальных ситуаций: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений / [Т.Н. Гуренкова, И.Н. Елисеева, Т.Ю. Кузнецова и др.]: Под общ. ред. Ю.С. Шойгу. – М.: Смысл; Академия, 2009. – 320 с.
12. Елисеева И.Н., Лернер Т.В., Соколова А.А. Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке специалистов МЧС России (на примере психологической подготовки спасателей в рамках повышения классности). Методические рекомендации – М., 2011. – 496 с.
13. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии учебное пособие, 2е издание Питер: - 2005г. – 384 с.
14. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
15. Казаковцев Б.А. Психические расстройства и расстройства поведения (F00-F99). (Класс V МКБ-10. Адаптированный для использования в Российской Федерации) / Под редакцией Б.А. Казаковцева, В.Б. Голланда. – М.: Минздрав России, 1998. – 512 с.
16. Калюжный А.С.. Психология личности военнослужащего, 2004 г. – 38 с.



17. Клиническая и судебная психиатрия в научном наследии профессора Т. П. Печерниковой // Сборник научных работ / Под редакцией академика РАМН Т. Б. Дмитриевой и доктора медицинских наук А. Ю. Березанцева — М.: ФГУ «ГНЦССП Росздрава», 2009. — 216 с.
18. Коджаспирова Г. М., Коджаспиров А. Ю. Педагогический словарь: Для студ. высш. и сред. пед. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2003. — 176 с.
19. Козырев В.А., Калинин Р.В. Поражение людей на пожарах в замкнутых пространствах (комплексный подход или прокрустово ложе из ожогов и отравлений продуктами горения): обзорно-аналитическая статья // Пожарная безопасность и защита в ЧС: сборник материалов международной научно-практической конференции, 2010. — С.3-9.
20. Коханов В.П., Краснов В.Н. Психиатрия катастроф и чрезвычайных ситуаций. — Москва, 2008. — 432 с.
21. Кроть В.М. Психология и педагогика: Учебное пособие для технических вузов/ 2-е изд., переработанное и дополненное, М.: Высшая школа, 2004. - 325 с.
22. Крюкова М.А. и др. Экстренная психологическая помощь // Центр экстрен. психол. помощи МЧС России. — М. : ЭНАС, 2001. — 64 с.
23. Крюкова Т.Л. Методы изучения совладающего поведения: три копинг - шкалы. — Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова – Авантитул, 2010. — 64 с.
24. Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. — М.: Феникс, 2010. — 368 с.
25. Куликова Л. В. Психические состояния - СПб.: Питер, 2000. - 512 с.
26. Леонова А., Костикова Д. На грани стресса // В мире науки. Психология. - № 10, октябрь 2004, с. 63-71.
27. Малкина-Пых И.Г. Стратегии поведения при стрессе / И.Г. Малкина-Пых, «Московский психологический журнал», №12 - 2005. — С. 15-25.
28. Маслова Н.Ф. Искусство невербальной диагностики. — Орел, 1993. — 298 с.
29. Мигунова Ю.С., Назаров В.И. Анализ поведенческих маркеров командиров младшего звена образовательных организаций высшего образования ГПС МЧС России и их взаимосвязь с особенностями выполнения служебной деятельности // Научное мнение: научный журнал / Санкт-Петербургский университетский консорциум. - Спб., 2017. - №3. — 110 с. (Педагогические, психологические и философские науки.), с. 35-40.
30. Методические рекомендации «Психологическая подготовка специалистов МЧС России (на примере психологической подготовки спасателей в рамках повышения классности)» / Под общей ред. Ю.С. Шойгу. — М., 2009. — 389 с.
31. Методические рекомендации по организации и проведению занятий по психологическим дисциплинам в ФГБОУ ВПО МЧС России / Под редакцией И.Н. Елисевой. — М., 2014. — 224 с.

32. Наров М.Ю. Особенности клинических соотношений острой и затяжной реакций на стресс / М.Ю. Наров, В.Я.Семке, М.М.Аксенов // Сибирский вестник психиатрии и наркологии. - 2006. — №4. С.21 -24.
33. Набиуллина Р.Р., Тухтарова И.В. Механизмы психологической защиты и совладания со стрессом (определение, структура, функции, виды, психотерапевтическая коррекция) / Р.Р. Набиуллина, И.В. Тухтарова, - Казань: «ИП Тухтаров В.Н.», 2003. - 94 с.
34. Немов Р.С. Психология: Учебник для студентов высших педагогических заведений в 3 кн. - 4-е изд. - М.: Владос, 2003. – 688 с.
35. Немчин Т.А. Состояние нервно-психического напряжения. – Л.: Изд.-во ЛГУ, 1983.- 152 с.
36. Нидзий А.О. Психологическая устойчивость как интегративное качество специалиста экстремального профиля // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. XXX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 3(30). URL: [http://sibac.info/archive/guman/3\(30\).pdf](http://sibac.info/archive/guman/3(30).pdf)
37. Обухова Н. Человек в экстремальной ситуации: теоретическая интерпретация и модели психологической помощи // Развитие личности, 2006. - №3. - С. 45-55.
38. Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992 – 402 с.
39. Правдина Л.Р., Васильева О.С. Экстремальные и кризисные ситуации в контексте психологии здоровья // Северо-Кавказский психологический вестник. 2008. № 6/3. – С. 78-85.
40. Прибутько П.С., Михайленко Р.В., Дубчак Л.М., Роговенко М.М. Конфликтология. - К.: КНТ, 2010. - 136 с.
41. Психологическая устойчивость человека в чрезвычайных ситуациях: учебное пособие / сост. Д. Р. Мерзлякова. – Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2014. –205 с.
42. Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г С. Никифорова. — СПб.. Питер, 2006. — 607 с: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).
43. Психология и педагогика. Военная психология / Под ред. А.Г. Маклакова. — СПб.: Питер, 2007. – 464 с.
44. Психология травматического стресса : учеб. пособие / Е. В. Пятницкая. — Балашов : Николаев, 2007. — 140 с.
45. Психология экстремальных ситуаций: учебник / О.В. Заварзина. – М.: КУРСК, 2018. – 176 с. – Пожарная безопасность.
46. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / Под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007. - 319 с.
47. Радугин А.А. Психология и педагогика: Учебное пособие для вузов. - М.: Центр, 2003. - 256с.
48. Родионова Е.А. Психология и педагогика социально-психологические основы делового общения. – СПб.: Издательство Политехнического университета, 2007. – 67 с

49. Румянцева Г.М., Чинкина О.В., Левина Т.М. Психосоматические аспекты развития психических нарушений у ликвидаторов аварии на ЧАЭС // Психиатрия и психофармакотерапия. 2002. Т. 4. № 3. С. 12-18.
50. Русаев Э.С. Психология человека в чрезвычайных ситуациях: Учебное пособие. – Уфа., 2003.- 183 с.
51. Самарец А.В. Система педагогических взаимодействий, обеспечивающая военно-профессиональное самоопределение курсантов военного вуза: Автореферат дис. канд. пед. наук. - Омск., 2009. - 26 с.
52. Сельчёнок К.В., Тарас А.Е. Психология экстремальных ситуаций. Хрестоматия. – Мн.: 2000. - 480 с.
53. Сидоров И.П., Мосягин И.Г., Маруняк С.В. Психология катастроф: Под ред. Академика РАМН П.И. Сидорова. – Архангельск: Издательский центр СГМУ. 2007.- 184 с.
54. Слостенин В.А., Каширин В.П. Психология и педагогика: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - М.: Академия, 2001. – 480 с.
55. Смирнов В.К. Психическое здоровье и пограничные состояния. – Горький, 1983. – С. 5-12.
56. Столяренко А.М. Психология и педагогика: Учебное пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 423 с.
57. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология и педагогика в вопросах и ответах. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. – 576 с.
- Туголукова Е.В. Чтение мыслей по жестам. – М.: Омега, 2005 – 206 с.
58. Уткин Э.А. Конфликтология [Текст]: Учебное пособие / Э.А. Уткин; - М.: Экмос, 2002. – 272 с.
59. Федунина Н.Ю. Экстренная психологическая помощь: законы жанра // Московский психотерапевтический журнал (теоретико-аналитическое издание). Специальный выпуск: экстренная психологическая помощь. – М., 2006. №4 (51). – С. 6-25.
60. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса = A theory of cognitive dissonance / Леон Фестингер; [Пер. А. Анистратенко, И. Знаешева]. - СПб. : Ювента, 1999. - 317 с.
61. Франкл В. Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990. – 368 с.
62. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен. — 2-е изд. — СПб.: Питер; М.: Смысл, 2003. — 860 с.
63. Шойгу, Ю.С. К вопросу об истории развития экстремальной психологии / Ю.С. Шойгу, И.Н. Елисеева // Вестник СПбГУ. – 2010. – Сер. 12, вып. 1. – С. 59-64.
64. Шойгу Ю.С., Пыжьянова Л.Г., Портнова Ю.М. Особенности организации и оказания экстренной психологической помощи в чрезвычайной ситуации (на примере работы психологов при ликвидации пожара в торговом центре «Адмирал» г. Казань). // Национальный психологический журнал. – 2015. – № 3(19). – С. 67-73.
65. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых, - СПб.: «Питер», 2006. - 256 стр.

66. Чейда, И.И. Экстремальная психология: психические нарушения при катастрофах: учебное пособие. – Иваново: ООНИ ИВИ ГПС МЧС России, 2012. – 150 с.

67. <http://www.fsb.ru/fsb/supplement/advice/instros.htm> (официальный сайт ФСБ).

68. <http://xrl.ru/ru/faq/crowd.htm> (сайт Аварийно-спасательной службы)

Нормативная:

1. Федеральный закон от 22 июля 1993 г. № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» (в действ. редакции).

2. Федеральный Закон от 21 ноября 2011г №323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ» (в действ. редакции).

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 августа 2007 г. № 522 «Об утверждении Правил определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека».

4. Постановление Правительства РФ от 16 октября 2000 г. № 789 «Об утверждении правил установления степени утраты профессиональной трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» (с изм., внесенными определением Верховного Суда РФ от 08.04.2003 № КАС 03-132).

5. Приказ МЧС России от 20.03.2011г. № 525. «Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожаре».

Мигунова Юлия Станиславовна  
Королева Светлана Валерьевна

## **Психология экстремальных ситуаций**

Учебное пособие  
по специальности 20.02.04 «Пожарная безопасность»,  
квалификация базовой подготовки «Техник»

Подготовлено к изданию 29.05.2020 г.  
Формат 60×84 1/16. Усл. печ. л. 9,8. Уч.-изд. л. 9,1.  
Отделение организации научных исследований  
научно-технического отдела Ивановской  
пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России  
153040, г. Иваново, пр. Строителей, 33