

ТЕМА ЛЕКЦИИ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ТРУДНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

Целями освоения темы «Характеристика социально-психологической помощи гражданам в чрезвычайных и трудных жизненных ситуациях» являются:

- характеристика понятия и особенностей чрезвычайных ситуаций
- характеристика особенностей трудной жизненной ситуации
- формирование представлений о технологиях социально-психологической работы с гражданами в чрезвычайных и трудных жизненных ситуациях

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Вопросы для обсуждения

1. Понятие и особенности чрезвычайных ситуаций
2. Характеристика трудных жизненных ситуаций
3. Технологии психосоциальной работы в чрезвычайных и трудных жизненных ситуациях

1. Понятие и особенности чрезвычайных ситуаций

Раньше не было принято учитывать, что, попадая в чрезвычайную ситуацию, человек, помимо физической, может получить еще и психическую травму. Считалось, что достаточно оказать медицинскую помощь, и на том все заканчивается. Сейчас пришло понимание того, что после чрезвычайной ситуации, после оказания медпомощи, поддержка и оздоровление не заканчивается, а напротив, только начинается.

Интенсивные эмоциональные переживания (страх, паника, ужас, отчаяние) могут затруднять адекватное восприятие действительности, правильную оценку ситуации, мешая принятию решений и нахождению адекватного выхода из стрессовой ситуации.

Психологическая помощь необходима для нормализации психического состояния с нивелированием негативных переживаний, предотвращения нарушений поведения и профилактики психосоматических расстройств.

Основной задачей психологической помощи является мобилизация психологического потенциала для преодоления негативных последствий чрезвычайных обстоятельств, актуализация адаптивных и компенсаторных ресурсов личности.

Следствием **эффективной психологической помощи** пострадавшим является оптимизация психического состояния и поведения человека в чрезвычайных ситуациях.

Одним из основных признаков **чрезвычайной ситуации**, отличающих ее от других явлений выступает **опасность этой ситуации** (стихийные бедствия, техногенные катастрофы и аварии, захват заложников, террористические акции создают ситуации, опасные для здоровья и благополучия человека).

Опасность может быть не только **реальной**, но и **потенциальной** (возможной), а также **неизбежной** (т.е. наступления которой неизбежно произойдет).

При этом, опасность возникает для **жизненно важных интересов личности и общества**.

Как объект опасности, **жизненно важные интересы** представляют **систему потребностей, удовлетворение которых обеспечивает существование и возможность прогрессивного развития личности, общества и государства в целом.**

К **жизненно важным интересам человека** можно отнести те блага, которые предоставляются ему от рождения, а именно: права и свободы, закрепленные в действующем законодательстве.

К **жизненно важным интересам общества и государства** можно отнести: конституционный строй, государственный суверенитет, территориальную целостность, материальные, культурные и духовные ценности.

Следующим признаком является **комплексность существующей опасности** для личности, общества, государства.

Чрезвычайная ситуация может характеризоваться большим количеством погибших и раненых, значительными экономическими убытками, разрушением жилых и социальных помещений, инженерных сооружений, промышленных объектов, незаконным переходом государственной границы значительным количеством лиц.

Продолжая характеристику признаков отметим, что при возникновении **чрезвычайной ситуации** происходит изменение системы государственного управления, то есть создаются **новые, временные органы управления**, а также, происходит перераспределение полномочий между органами государственной власти, местного самоуправления и органами, отвечающими за ликвидацию негативных последствий чрезвычайной ситуации.

Итак, **основными признаками чрезвычайной ситуации являются:**

- наличие реальной, возможной (потенциальной) или неизбежной опасности для человека, общества или государства;
- комплексность существующей опасности относительно личности, общества, государства;
- создание новых, временных органов управления, а также перераспределение полномочий;
- необходимость применения чрезвычайных, ограничительных мер, реорганизация системы государственного управления.

К типовым источникам чрезвычайных ситуаций природного характера отнесены:

- опасные геофизические явления (землетрясения, извержения вулканов, другие опасные геофизические явления);
- опасные геологические явления (оползни, обвалы, осыпи, карстовые и иные провалы, другие опасные геологические явления);
- опасные метеорологические явления (очень сильный ветер, ураган, шквал, смерч, очень сильный дождь, очень сильный снегопад, крупный град; сильный мороз, аномально жаркая погода, пыльные бури, другие опасные метеорологические явления);
- опасные агрометеорологические явления (заморозки, суховеи, засуха атмосферная, засуха почвенная, другие опасные агрометеорологические явления);
- опасные гидрологические явления (половодье, паводок, зажор, затор, сход снежных лавин, сель, другие опасные гидрологические явления);
- опасные морские гидрометеорологические явления (цунами, сильное волнение, интенсивный дрейф льдов, обледенение судов, отрыв прибрежных льдов с людьми на водных объектах, другие опасные морские гидрометеорологические явления); природные пожары;
- опасные космические явления (столкновение крупного метеорита, астероида, кометы или иного небесного тела с Землёй, другие опасные космические явления);
- источники чрезвычайных ситуаций природного характера, не вошедшие в выше установленный перечень.

К типовым источникам чрезвычайных ситуаций техногенного характера относятся:

- транспортные аварии и катастрофы (авиационные катастрофы, железнодорожные аварии и катастрофы, крушения поездов метрополитенов, кораблекрушения, аварии и катастрофы на автодорогах с количеством пострадавших 50 человек и более; при осуществлении массовой перевозки пассажиров на транспортном средстве, имеющем помимо сиденья водителя более восьми сидячих мест; аварии на трубопроводном транспорте; ракетно-космические катастрофы);

- аварии на потенциально опасных объектах (аварии на объектах промышленности, в том числе с выбросом опасных химических и биологических веществ, аварии на объектах ведения горных работ и/или на объектах обогащения полезных ископаемых, радиационные аварии, аварии на военных объектах);
- аварии на электроэнергетических системах;
- гидродинамические аварии;
- аварии на объектах жилищно-коммунального хозяйства, в том числе в жилом фонде, объектах газо-, тепло- и электроснабжения населения;
- аварии на объектах социально-культурной сферы;
- источники чрезвычайных ситуаций техногенного характера, не вошедшие в выше установленный перечень.

Классификация чрезвычайных ситуаций

1. По скорости распространения:

внезапные;
стремительные;
умеренные;
плавные;
медленные.

2. По природе возникновения:

природного характера (геофизические, геологические, метеорологические, гидрологические опасные явления, природные пожары, инфекционные заболевания);

техногенного характера (транспортные аварии, пожары, взрывы, угроза взрывов, аварии с выбросом химических, радиоактивных и биологически опасных веществ, внезапное обрушение зданий, сооружений);

экологического характера.

3. По масштабам возможных последствий:

локального характера;
муниципального характера;
межмуниципального характера;
регионального характера;
межрегионального характера;
федерального характера.

4. По ведомственной принадлежности:

на транспорте;
в жилых зданиях;
на промышленных очистных сооружениях;
в сельском хозяйстве;
в жилищно-коммунальной сфере;
в строительстве;
в лесном хозяйстве морские порты, аэропорты.

Любая чрезвычайная ситуация связана с **угрозой для жизни человека**. Меняется образ мира, действительность представляется наполненной роковыми случайностями. Человек начинает делить свою жизнь на две части – «до» и «после». Возникает ощущение, что окружающие не могут понять его чувств и переживаний.

Необходимо помнить, что даже если человек не подвергся физическому насилию, он все равно получил сильнейшую психическую травму. Попадая в чрезвычайные ситуации, проходя жизненные кризисы, человек испытывает целую палитру чувств и эмоций – большинство из них – отрицательные.

Как же люди склонны реагировать на чрезвычайные ситуации, на тяжелые события, которые могут произойти в жизни любого.

Можно условно разделить всех людей на две категории по их реакциям на чрезвычайные ситуации, по их поведению.

Первая группа – это люди, **способные сохранять самообладание** в таких экстремальных кризисных ситуациях, которые сохраняют активность, понимают происходящее, участвуют в каких-то мероприятиях по ликвидации этих ситуаций, помогают другим людям, могут повести их за собой. Можно сказать, они являются своеобразным «костяком» спасения, сплочения и выведения людей из экстремальной ситуации.

Вторая группа – это люди, которые **теряются и демонстрируют так называемое дезадаптивное поведение**. Это люди, которые своим поведением никак не способствуют собственному выживанию и выживанию других людей, близких и просто рядом находящихся с ними.

В развитии чрезвычайной ситуации выделяют три периода.

Острый период - длится от начала воздействия ситуации до организации спасательных работ.

Основные травмирующие факторы: внезапно возникшая угроза собственной жизни; физические травмы самого пострадавшего; физические травмы или гибель близких родственников; сильное повреждение или гибель имущества и иных материальных ценностей.

Основные психические реакции участников:

- непатологическая невротическая реакция, в основе которой лежит страх, психическая напряженность, чувство тревоги; сохраняется адекватное поведение;
- острые реактивные психозы в форме аффективно-шоковых состояний с двигательным возбуждением или заторможенностью;
- потеря контроля над своими поступками;
- смена ступора (обездвиженности), бесцельными движениями, бегством, криками, состоянием паники.

Период организации спасательных работ - происходит налаживание жизнедеятельности в экстремальных условиях. Длится до окончания спасательных работ.

Основные травмирующие факторы: ожидание повторных физических и психических воздействий; опознание погибших родственников; потеря имущества; разобщение семьи; несовпадение ожидаемого с результатами спасательных работ.

Основные психические реакции участников:

- хаотичные движения;
- неадекватный характер поведения пострадавших;
- непатологические невротические реакции с преобладанием эмоциональной напряженности;
- проявления фобических неврозов;
- состояние онемения;
- сохранение адекватной самооценки и способности к целенаправленной деятельности.

Период эвакуации пострадавших в безопасные районы.

Основные травмирующие факторы: страх за состояние своего здоровья и здоровья близких; переживание утраты близких, разобщения семей, материальных потерь; изменение жизненного стереотипа.

Основные психические реакции участников:

- «соматизация» невротических состояний;
- заострение характерологических черт;
- затяжные реактивные психозы с депрессивным, паранойяльным синдромом;
- невротическое развитие личности;
- появление соматогенных психических нарушений; б) психопатизация личности;
- психоэмоциональное напряжение, сменяющееся астено-депрессивным состоянием;
- фобические неврозы.

Поведенческие реакции пострадавших: увеличение употребления алкоголя, табака, медикаментов; активизация межличностных контактов; нормализация эмоциональной окраски речи, восстановление сновидений; возрастание конфликтных ситуаций.

Посттравматические психопатологические последствия: бессонница, трудности с засыпанием и прерывистый сон; галлюцинаторные переживания; кошмарные сны; нарушения памяти и концентрации восприятия; непрошенные воспоминания, связанные с психотравмирующей ситуацией, сопровождаемые сильным чувством тревоги и страха; чувство вины по поводу того, что пострадавший выжил, а его родные погибли.

Для описания психологических состояний людей, испытывающих на себе действие **экстремальных факторов**, используют термин «стресс».

Стресс — неспецифическая реакция организма на изменение требований среды.

Неспецифичность реакции стресса проявляется в том, что:

- 1) реакция стресса присуща всем позвоночным животным;
- 2) реакция стресса не зависит от половой принадлежности особи;
- 3) реакция стресса происходит в любом возрасте (от стадии зародыша до смерти).

Стресс представляет собой особое состояние психики, организма в целом, определяемое широкой мобилизацией функциональных резервов для преодоления какого-либо экстремального воздействия.

Стрессовые реакции могут быть:

физиологическими (автономное возбуждение, нейроэндокринные изменения);

поведенческими (агрессия, бегство, дезорганизация поведения);

когнитивными (нарушения концентрации внимания, памяти, неверное истолкование);

эмоциональными (страх, гнев, тоска).

2. Характеристика трудных жизненных ситуаций

Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина (инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество и тому подобное), которую он не может преодолеть самостоятельно.

Вопрос о трудной для человека жизненной ситуации возникает тогда, когда внешние по отношению к человеку изменения в окружающей среде нарушают или угрожают нарушить его деятельность, отношения со значимыми людьми, привычный для него образ жизни в целом или в одном из жизненных пространств.

Под влиянием этих нарушений возникает рассогласование между внешним миром и миром внутренним (образом мира), а достигнутая человеком адаптация к жизни утрачивает свою эффективность, перестает «работать».

Трудной жизненной ситуацией называют такую ситуацию, в которой в результате внешних воздействий или внутренних изменений **происходит нарушение адаптации человека к жизни, в результате чего он не в состоянии удовлетворять свои основные жизненные потребности посредством моделей и способов деятельности (поведения), выработанных в предыдущие периоды жизни.**

Резкое нарушение относительного равновесия внешних и внутренних условий бытия (это равновесие ряд исследователей называют адаптацией к жизни) приводит к тому, что человек оказывается в ситуации актуальной или

потенциальной угрозы удовлетворению своих основных потребностей и своей жизни в целом. Возникает проблема, от которой он не может уйти и которую он не может разрешить при помощи имеющихся в его опыте способов адаптации.

Речь идет о нарушении достигнутого к этому моменту уровня адаптации к жизни, нарушении привычного образа жизни, а если говорить на более обобщенном уровне - о рассогласовании отношений «человек - мир».

Восстановление утраченного равновесия может потребовать от человека активности, направленной вовне (приложения значительных усилий, энергетических затрат), либо серьезных изменений во внутреннем мире - преобразования самого себя. Причем результат всех этих усилий неясен (ситуация неопределенности).

Итак, базовым, для того чтобы определить ситуацию как трудную, является **нарушение адаптации к жизни**; произошедшие изменения прямо или косвенно **нарушают относительно устойчивое динамическое равновесие внешних и внутренних условий бытия** человека, семьи или организации, создавая тем самым потенциальную или актуальную угрозу существованию и удовлетворению основных жизненных потребностей.

Сущностная особенность трудной жизненной ситуации и состоит в том, что эта ситуация нарушает привычный для человека образ жизни, ставит его перед необходимостью оценить внешние и внутренние аспекты ситуации с учетом содержательных признаков и определить возможность преобразования ситуации. А затем выбрать или принципиально новые стратегии поведения и деятельности, или новые основания жизни и способы согласования своих отношений с собой, другими людьми, миром в целом.

Для всех трудных жизненных ситуаций характерно **нарушение устойчивости привычного образа жизни** (в том или ином пространстве бытия) и **возникновение необходимости изменений**.

Трудные жизненные ситуации не однородны. Они различаются как объективными, так и субъективными факторами.

В числе **психопатологизирующих объективных факторов** выступают: сложное материальное положение семьи, бытовые трудности; аномальный тип родительской семьи, воспроизводимый в собственной семье; крайности в отношениях между членами семьи; потеря работы, близких; инвалидность, хроническая болезнь; адаптация после травм; возвращение из мест лишения свободы и т. п.

Совокупность субъективных причин составляют: психопатологические особенности личности (ипохондрия, депрессия, истерия и пр.); фрустрированность, сопровождающаяся коммуникативной интолерантностью, враждебностью, цинизмом, недоверием к людям, неприятием других; дезадаптированность; ограниченное саморазвитие (низкая самооценка, неадекватная агрессия, чрезмерная уступчивость, неприятие других и пр.).

Одно дело, ситуация, связанная с трудностями в предметно-практической (например, профессиональной) деятельности человека, и совсем другое - ситуация вынужденного беженца или эмигранта, в которой восстановление прежнего образа жизни становится невозможным. Но какую бы из трудных ситуаций мы ни рассматривали, необходимо выявить как объективные, так и субъективные ее аспекты. Даже если объективно ситуация оставляет шанс для преобразования, субъективно человек может определить эту трудную жизненную ситуацию как недоступную для преобразования. Он может посчитать, что у него недостаточно ресурсов для того, чтобы совладать с ней. На основе такого неверного определения уровня трудности ситуации и собственных возможностей человек может принять неверное решение. Это сделает ситуацию еще более трудной.

Различают **четыре варианта ответа на жизненные трудности в зависимости от ресурсов личности или группы людей** (Г. Бернлер и Л. Юнссон).

Субъективным результатом встречи с объективно трудной ситуацией могут стать отклонения в функционировании личности разной степени сложности:

1. Временное отклонение в поведении человека связано с недостатком ресурсов (материальных ресурсов, времени, усталостью, дефицитом или избытком информации и др.), которые необходимы для того, чтобы совладать с ситуацией. Адаптация человека к жизни в целом адекватна, но он не может эффективно функционировать в силу недостаточности ресурсов или их избыточности. Механизм адаптации в этом случае не нарушается.

2. Хронические отклонения – это более сложный и ярко выраженный ответ человека на трудную ситуацию (обычно в форме неврозов). К хроническому отклонению могут привести такие личностные особенности, снижающие адаптационные возможности человека, как излишнее стремление к стабильности, ригидность (косность) способов действия и поведения, внутренний запрет на обращение за помощью к другим людям.

3. Кризис – это преходящая функциональная недостаточность индивида или системы, вызванная радикальным изменением жизненной ситуации, а значит, и изменением требований к функционированию системы (резкие социальные изменения и личные катастрофы). В столь сложной ситуации индивид не видит возможностей перестройки, из-за этого начальная фаза кризиса носит печать покорности, обреченности.

4. Слом – состояние человека в длительной по времени трудной ситуации, которую можно охарактеризовать как хроническую. В такой ситуации человек утрачивает саму надежду на возможность изменений. Это состояние можно было бы назвать постоянным кризисом. Здесь необходимы как изменение внешних условий, так и внутриличностные изменения (изменения образа «Я» человека, его образа мира и др.). Это трудная жизненная ситуация второго типа.

Трудные жизненные ситуации второго типа приводят к глубокому жизненному **кризису**. Человек (особенно в зрелом возрасте) не просто испытывает затруднение в реализации жизненного замысла, а переживает внутреннюю катастрофу, для него становится невозможным продолжать прежний образ жизни и самореализоваться. В такой ситуации «распадается» представление человека о самом себе, о своих возможностях; утрачивается смысл жизни.

В основе **кризиса**, как правило, лежат негативные причины, отрицательные события. В переводе с греческого, **кризис** – это решение, исход, поворот.

Кризис представляет собой **состояние длительного личностного дисбаланса, который является результатом сильного по степени воздействия или неожиданного события, а также связано с резким изменением социального статуса личности.**

На сегодняшний день существующие теории кризиса ориентированы на описание **трудных жизненных ситуаций на индивидуальном уровне**. Особый научный интерес представляет поведение личности в трудных жизненных обстоятельствах.

Кризисы, которые сопровождают человека по жизни, могут быть **различными по происхождению**.

Детерминантой любого кризиса выступает событие, которое приобрело для личности кризисный характер. Не всякое жизненное затруднение способно привести к кризису, для этого в событии должен присутствовать **«потрясающий основы существования человека вызов его представлениям о себе и своем месте в мире»**.

В качестве основных «кризис–факторов» (событий), способных привести к кризису, выделяют:

- 1) смерть родственников, близких и друзей;
- 2) тяжелое заболевание, в результате которого человек становится частично или полностью нетрудоспособным, остро ощущает беспомощность и зависимость от значимых других;
- 3) обособление детей от родителей, семьи, друзей;
- 4) половое созревание;
- 5) физические изъяны и последующее изменение внешности;
- 6) ряд предсемейных и семейных событий (женитьба и начало супружеской жизни, отцовство и материнство, самопроизвольное или искусственное прерывание беременности, менопауза, измена любимого (любимой), вынужденная разлука с любимым (любимой), развод и др.);
- 7) резкие изменения социального статуса (вынужденная смена места жительства, начало трудовой деятельности, повышение и понижение по служебной лестнице, потеря работы, выход на пенсию, старение и т.п.);

8) травматические события (изнасилование, дорожная катастрофа, потеря собственности, крупных сумм денег в результате стихийного бедствия или ограбления, публичное унижение, участие в боевых действиях и др.).

Таким образом, к **основным причинам, вызывающим возникновение кризиса** можно отнести следующие:

- 1) возникают весьма значительные (зачастую травматические) нарушения привычного хода событий (катастрофы, бедствия и др.);
- 2) значимый человек ведет себя не так, как мы ожидаем;
- 3) наше тело повергает нас в состояние болезни или травмы.

Процесс переживания кризиса усугубляется действием ряда факторов, к которым можно отнести следующие:

1. **Когнитивная ригидность**, т.е. нежелание человека изменить собственные представления. Каждый должен определенным образом реагировать на возможные изменения в окружающем мире, уметь приспособиться к этим изменениям, искать альтернативные варианты действий.

2. **Категоричность в восприятии альтернатив**. Чем их меньше, тем меньше пространства для маневра. Человек ограничен рамками имеющихся подходов и не может вырваться на простор творческой инициативы.

3. **Наличие неверных представлений и установок** («относительно безвредные в обычных обстоятельствах, они могут создавать проблемы на фоне сильного стресса»).

Что обычно понимается под такими представлениями и установками? Например, установка, гласящая, что стыдно быть счастливым, когда вокруг так много несчастья. У людей может возникать чувство психологического дискомфорта из-за того, что многие люди страдают и несчастны, в то время как тебе хорошо, и ты чувствуешь себя счастливым.

4. **Инерция мышления**. После кризисного события разум продолжает использовать старые схемы, былые представления и пытается заставить реальность соответствовать им.

5. **Стремление избежать болезненных эмоциональных переживаний**. Когда кризис поражает, то, изначально проявившийся как опасение, досада, печаль, перерастает в панику, ярость и отчаяние, то есть переживание, в значительно меньшей степени поддающееся управлению.

Типы кризисов. Это могут быть **естественные для нормального развития личности кризисы** (например, возрастные кризисы). Для них характерны физиологические сдвиги, изменения, которые обусловлены, прежде всего, природой. Однако в периоды возрастных кризисов происходит и качественная перестройка, отражающая индивидуально-психологические особенности, которые существенным образом сказываются на системе социальных отношений.

Кризисы могут быть связаны с **некоторой потерей кого-либо или чего-либо**. Такие кризисы рассматриваются не только в контексте

индивидуального развития личности. При таком виде кризиса анализируются и системные отношения. Например, семейные кризисы, кризисы производственные, экономические и политические кризисы и т. д.

Кризисы могут быть связаны и с **травмой**.

Причины психотравмирующих ситуаций могут быть обусловлены как природными обстоятельствами, так и человеческим фактором: аварии, терроризм, массовые беспорядки и т.д.

Существуют четыре ключевых понятия, которыми в современной практической психологии описывают критические жизненные ситуации: «стресс», «фрустрация», «конфликт», «кризис».

К **первому типу критической ситуации** относится **стресс** (англ. stress — напряжение) — **неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма, соответствующей адаптации**. То есть это такое состояние, когда организм оказывается в ситуации перенапряжения и человек не может полноценно восстановить свои силы, что может стать причиной истощения, а также снижения качества жизни людей

Г. Селье описывал стресс как «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование», а реакции организма, сопровождающие этот процесс, как универсальную формы ответа на различные по своему характеру экзогенные и эндогенные факторы (стрессоры)...

Существуют стадии стресса

1. **Тревога.** Меняется поведение, отношение к себе и людям, смена стереотипов, чувство беспокойства и смятения
2. **Противостояние.** Пропадает тревога и организм в достаточной степени удается противостоять стрессовому состоянию. Срабатывают приспособительные резервы организма.
3. **Упадок.** Продолжительная борьба с стрессовым состоянием ведет к истощению приспособительных сил организма. Далее наступает клиническое поражение органов или систем органов человека.

Существует несколько видов стресса.

1. **Стресс на уровне физиологии.** Сюда относят жажду, изнурительную жару, голод, экстремально низкие температуры, морально-физическое переутомление.
2. **Стресс, основанный на чувствах (эмоциях)** рождается как следствие социальных, а также культурных проблем человека: смута на работе, разлад в семье, конфликты в отношениях, недоверие обществу, отсутствие компетентности, помешательство на пунктуальности, ощущение вины, несоблюдение традиционных правил там, где это необходимо, отсутствие желания соответствовать статусу здесь и сейчас, и т.п.

3. Стресс от избытка информации появляется в том случае, когда человек получает много ненужной и абсолютно не относящейся к нему информации. Перенасыщенность информацией, влекущая за собой невозможность не то что принять ее на слух, а обработать и усвоить не представляется нужным. Более того такого рода информация никогда не понадобится и не несет в себе важность лично для этого человека. К такой категории людей можно отнести абсолютно всех диспетчеров, люди, ведущие контроль за вычислительными машинами, технического обслуживания, шаблонного набора инструкции и т.д.

4. Посттравматический стресс как следствие приобретенной психической травмы. Обстоятельства, связанные с насилием разного рода, террористическими атаками, вооруженными нападениями, пребыванием в местах лишения свободы, заболевания органического характера, сексуальным рабством, техногенной катастрофой, осознание неизлечимого смертельного заболевания.

Второй тип критической ситуации — фрустрация (лат. frustratio — обман, расстройство, тщетное ожидание) — определяется как **состояние, вызванное противоречием между сильной мотивацией удовлетворить потребность, с одной стороны, и преградой, невозможностью достичь ее — с другой.**

Человек, будучи фрустрирован, испытывает беспокойство и напряжение, безразличие, апатию, чувство вины, тревогу, ярость и враждебность, зависть и ревность и т.д.

Выделяют следующие **виды фрустрационного поведения**:

- двигательное возбуждение — бесцельные и неупорядоченные реакции;
- апатию;
- агрессию и деструкцию;
- стереотипию — тенденцию к слепому повторению фиксированного поведения;
- регрессию, которая понимается либо как обращение к поведенческим моделям, доминировавшим в более ранние периоды жизни индивида, либо как примитивизация поведения или падения качества исполнения.

К третьему типу критической ситуации относится **конфликт** (лат. konfliktus — столкновение) — 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).**

Особенно беззащитны и уязвимы в ситуации кризиса **социально депривированные и дезадаптированные люди.** Чаще всего это люди с

ограниченными возможностями, пожилые, безработные, подвергшиеся насилию, получившие психическую травму.

Психологическое воздействие специалиста подчинено определенной цели и направлено на изменение психологического состояния клиента, находящегося в критической ситуации при условии проявления у него признаков **социальной дезадаптации и депривации**.

Социальная дезадаптация связана с дисфункциональностью социальных процессов, дезорганизацией отношений индивида и социума, когда ситуация рассогласования их взаимных ожиданий приводит индивида к большому количеству внутренних и внешних конфликтов без нахождения механизмов, условий, необходимых для их разрешения. В этом случае разрешение подобных конфликтов, зачастую, реализуется с использованием патологических поведенческих реакций.

Суть явления **социальной дезадаптации** — в рассогласовании мироощущения и миропонимания с явлениями окружающей среды, ее традициями и нормами, в ослаблении и утрате социальных связей с семьей, и другими социальными институтами. Происходит вытеснение человека из ситуации личностного развития, стремление к самоутверждению общественно приемлемым способом не поддерживается и не стимулируется.

В зависимости от природы, характера и степени адаптации выделяются патогенная, психосоциальная и социальная дезадаптация.

Патогенная дезадаптация вызвана отклонениями, патологиями психического развития и нервно-психическими заболеваниями, в основе которых лежат функционально-органические поражения нервной системы. В свою очередь, патогенная дезадаптация по степени и глубине своего проявления может носить устойчивый, хронический характер (психозы, психопатии и др.).

Психосоциальная дезадаптация связана с половозрастными и индивидуально-психологическими особенностями человека.

По своей природе и характеру различные **формы психосоциальной дезадаптации** делятся на:

устойчивые (акцентуации характера, дефекты эмоционально-волевой и мотивационно-познавательной сфер и др.)

и **временные, неустойчивые** (половозрастные особенности кризисных периодов развития человека, психические состояния, спровоцированные различными психотравмирующими обстоятельствами).

Социальная дезадаптация проявляется в нарушении норм морали и права, асоциальных формах поведения и деформации системы внутренней регуляции, референтных и ценностных ориентаций, социальных установок. Речь идет о нарушении процесса социального развития, социализации индивида, когда имеет место нарушение как функциональной, так и содержательной стороны социализации.

Депривация трактуется как многоуровневое индивидуальное или групповое состояние вынужденного лишения, ограничения возможностей, недостаточного удовлетворения своих основных жизненных потребностей в течение длительного времени. Она проявляется в отклонении от реальных общепринятых норм и стандартов в сообществе, что вызывает ощущение собственной обездоленности в сравнении с другими индивидами (или группами).

По **сферам жизнедеятельности** различают пять ее форм: физическую, экономическую, этическую, эмоциональную, социальную (в узком смысле).

Экономическая депривация часто называется бедностью и подразумевает вынужденное ограничение потребления материальных благ и услуг, необходимых для удовлетворения основных потребностей личности.

Совладание с жизненными трудностями трактуется как «постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие усилия индивида с целью управления специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его ресурсы».

Понятие **совладание** – калька с английского «copingwith» (преодоление, совладание). Оно означает использование воли человека в ситуации, которая предполагает сконцентрированность и контроль над собой, т.е. над своими мыслями, желаниями, чувствами и т.д.

Цель совладания – такое приспособление к действительности, которое позволяет человеку удовлетворить свои жизненные потребности.

В совладании принято различать более активный вариант – преодоление и более пассивный – приспособление.

Преодоление – это стратегия преобразования трудных жизненных ситуаций посредством материальных или символических действий (коммуникации, языка) в пространстве внешнего мира.

Цель преодоления – привести мир в соответствие со своими жизненными потребностями. Используя стратегию преодоления, человек активно действует во внешнем мире. Он «разрешает проблему» или преобразует трудную жизненную ситуацию в процессе предметно-практической или познавательной деятельности. Действия человека здесь ориентированы на достижение, на успех, на практическое изменение трудной ситуации. Они предполагают высокий уровень саморегуляции, поиск информации, интенсивные раздумья, вовлечение других людей в орбиту своих действий.

Для **преодолевающего поведения** свойственны четко поставленная цель и сознательные рациональные способы, которые позволяют преодолеть трудности и справиться с возникающей в связи с ними тревогой.

Однако стратегия преодоления имеет свои ограничения. Если говорить о внешних ограничениях, то данная стратегия эффективна лишь для тех трудных ситуаций, которые возможно разрешить в ходе предметно-практической деятельности (ситуации первого типа).

Для ситуаций второго типа преодоление непригодно. К примеру, его бесполезно использовать при утрате близкого человека. Если же говорить о внутренних ограничениях, то для использования этой стратегии необходимо обладать определенными личностными особенностями: личностной зрелостью, уверенностью в себе и способностью принимать жизненные трудности как вызов, как возможность испытать свои силы.

Приспособление - это стратегия совладания, направленная на изменение человеком собственных характеристик и/или своего отношения к ситуации. В отличие от преодоления, она пассивна.

Приспособление может быть как основной, так и вспомогательной стратегией совладающего поведения.

Одни люди начинают применять ее сразу, как только определяют ситуацию как трудную для себя, другие прибегают к приспособлению лишь после того, как стратегия преодоления не приносит желаемых результатов.

Восприятие трудной жизненной ситуации и определение «уровня ее трудности» зависит от возраста человека, его пола и социально-групповой принадлежности. Свое влияние оказывает и текущее психофизиологическое состояние (при заболеваниях, переутомлении, истощении человек может переоценивать уровень трудности жизненной ситуации). Большое влияние на оценку уровня трудности жизненной ситуации оказывает мировоззрение человека, в том числе и его религиозная ориентация.

Противостоять трудной жизненной ситуации возможно, если индивиду присущи: физиологическая устойчивость благодаря физическим и физиологическим качествам организма; психическая устойчивость, обусловленная профессиональной подготовкой и общим уровнем качеств личности (специальные навыки действий в напряженной ситуации, наличие положительной мотивации, чувство долга); психологическая активность (активно-деятельное состояние, мобилизованность всех сил и возможностей на предстоящее действие).

3. Технологии психосоциальной работы в чрезвычайных и трудных жизненных ситуациях

В момент чрезвычайной ситуации спокойная жизнь большого числа людей оказывается разрушенной. Этим людям требуется помощь специалистов социальной работы, и в том числе специалистов-психологов.

Оказание экстренной психологической помощи — это самостоятельная область психологической практики.

Под экстренной психологической помощью понимается **система краткосрочных мероприятий, направленных на регуляцию актуального психологического, психофизиологического состояния и негативных эмоциональных переживаний человека или группы людей, пострадавших в результате кризисного или чрезвычайного события при помощи профессиональных методов, соответствующих требованиям ситуации.**

Ответственность за организацию и оказание помощи людям, попавшим в чрезвычайную ситуацию, берет на себя государство, создавая специальные службы: спасательные, пожарные, медицинские.

Крайне важно, чтобы сотрудники данных подразделений представляли себе, как должна быть организована работа по оказанию профессиональной психологической помощи на месте чрезвычайной ситуации.

При оказании психологической помощи в чрезвычайной ситуации выделяют наличие следующих факторов.

1. Наличие психотравмирующего события. Оказание экстренной психологической помощи происходит после события, имеющего сильнейшее воздействие на эмоциональную, когнитивную, личностную сферы человека. Это могут быть масштабные чрезвычайные ситуации природного или техногенного характера, или менее масштабные события, также являющиеся мощными стрессогенными воздействиями на человека.

2. Фактор времени - экстренная психологическая помощь всегда оказывается в сжатые сроки.

3. Непривычные для работы специалиста психолога условия (нет или недостаточно отдельных помещений для работы, плохие бытовые условия и т.д.).

4. Сконцентрированность в одном месте большого числа людей, нуждающихся в психологической помощи.

Экстренная помощь специалиста-психолога — это краткосрочная помощь после сильного негативного стрессогенного воздействия.

Задачами специалистов психологической службы при оказании экстренной психологической помощи в режиме чрезвычайной ситуации являются:

создание психологической обстановки, обеспечивающей оптимальные условия для проведения аварийно – спасательных и других неотложных работ;

снижение интенсивности острых реакций на стресс у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших в результате ЧС, оптимизация их актуального психического состояния;

снижение риска возникновения массовых негативных реакций;

профилактика возникновения у пострадавших, а также у родственников и близких погибших и пострадавших в результате ЧС отдаленных психических последствий в результате воздействия травмирующего события.

В целях реализации поставленных задач специалистами психологической службы обеспечивается:

экстренная психологическая помощь пострадавшим, а также родственникам и близким погибших и пострадавших в результате ЧС при наличии у них острых реакций на стресс;

психологическое консультирование пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в результате чрезвычайной ситуации;

информационно-психологическое сопровождение пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в результате ЧС; организация взаимодействия со службами, осуществляющими работы по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации и оказанию помощи пострадавшим, а также родственникам и близким погибших и пострадавших в результате ЧС, в том числе, информирование специалистов этих служб о специфике психического состояния указанных лиц и ее учете при проведении необходимых мероприятий с участием пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в результате ЧС;

способствование обеспечению минимальных условий жизнедеятельности пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС;

сопровождение массовых мероприятий в целях снижения риска возникновения массовых негативных реакций;

психологическое сопровождение специалистов, принимающих участие в ликвидации ЧС.

Этапы психологической помощи в экстренных ситуациях

Подготовительный этап. Целью работы на подготовительном этапе является подготовка развернутого плана действий по оказанию экстренной психологической помощи. Для этого необходимо осуществить:

1. Сбор информации о психологической ситуации, сложившейся в результате ЧС. Если же информации такого рода нет, необходимо собрать ее самостоятельно для того, чтобы организовать работу специалистов наиболее оптимальным образом.

Сбор информации производится по следующей схеме.

- Определение мест, где предстоит работать психологам: места дислокации пострадавших и их родственников, пункты проведения массовых мероприятий (паникиды, опознания, встречи с представителями властных структур). Часто таким местом является также и само место ЧС (если ЧС произошло на территории населенного пункта).
- Приблизительный подсчет людей, нуждающихся в помощи.
- Выяснение числа специалистов, которые уже работают или приступят к работе и ближайшее время.

- Уточнение времени, мест и примерного количества участников массовых мероприятий.

- Выяснение порядка, времени и места действий, которые необходимо совершить пострадавшим или их родственникам (выплата компенсаций, процесс опознания, получение свидетельств о смерти и т.д.).

2. Определение места и порядка работы каждого специалиста — вторая важная задача, решаемая на подготовительном этапе, поскольку от успешности ее решения часто зависит эффективность оказания помощи. Каждый специалист должен знать, что ему предстоит делать на конкретном участке, работы.

3. Составление ориентировочного плана работ. Решение этой третьей задачи происходит на подготовительном этапе, однако на протяжении всего периода оказания экстренной психологической помощи этот план может изменяться и корректироваться в зависимости от изменяющихся условий деятельности.

Основной этап. На основном этапе работ по оказанию экстренной психологической помощи специалисты-психологи работают по двум основным направлениям: помощь специалистам, участвующим в ликвидации последствий ЧС, нацеленная на обеспечение условий профессиональной деятельности, и помощь пострадавшим в результате ЧС. **Завершающий этап.** На завершающем этапе работ по оказанию экстренной психологической помощи решаются такие задачи, как:

- Оказание помощи тем лицам, кому это необходимо. Как правило, на завершающем этапе количество пострадавших, находящихся в районе ликвидации последствий ЧС, невелико, однако нуждающиеся в психологической помощи есть.

- Мероприятия по оказанию психологической помощи специалистам, участвующим в ликвидации последствий ЧС. Такие мероприятия возможны и целесообразны на данном этапе, так как интенсивность работ по ликвидации последствий ЧС, оказанию социальной помощи пострадавшим и т.д. снижается, а усталость специалистов, осуществляющих такую помощь, накапливается.

- Обобщение и анализ информации, полученной в ходе работ по оказанию экстренной психологической помощи.

- Составление прогноза развития ситуации на основании обобщения и анализа данных.

Виды психологической помощи

Два основных вида психологической помощи: кризисное консультирование и кризисная психотерапия.

Кризисное консультирование производится тогда, когда трансформации подконтрольны человеку, и он в силах самостоятельно справиться с ними. Кризисное консультирование, как правило, не долгосрочно, и чаще всего основывается на тактиках информирования. Если же негативные изменения приобретают длительный, затяжной характер и оказываются вне зоны самостоятельного контроля, то возникает необходимость в **профессиональной психотерапевтической помощи**.

Кризисная психотерапия в отличие от консультирования более долгосрочна, включает работу с состоянием обратившегося, оценку психической динамики его состояния на протяжении всего курса встреч.

Основные принципы кризисной психологической помощи.

1. Эмпатический контакт. Под **эмпатией** понимается способность сопереживать, чувствовать то, что чувствует другой человек, видеть мир его глазами. **Эмпатия** не допускает формального отношения к человеку. Развитие **эмпатии** предполагает возможность выйти за пределы традиционных взаимоотношений и проникнуть в глубину человеческого страдания. Когда **эмпатия** объединяется с искренним стремлением усилить веру пострадавшего в себя, в свои собственные возможности, возникают изменения.

2. Слушание и понимание. Оказывая кризисную помощь, важно не просто придерживаться схемы консультирования. Профессионалу очень важно не только разобраться в психологических проблемах пострадавшего, но и оценить его потенциал прежде, чем применять ту или иную методику работы.

3. Объективность и реалистичность. Прежде чем оказывать какую-либо помощь, важно понять структуру кризисной ситуации, определить потребности обращающегося за помощью.

4. Высокий уровень активности психолога. Психологу важно проявлять активность в установлении контакта с человеком, переживающим кризис. Важно обнаружить тот способ и уровень контакта, который доступен пострадавшему.

5. Ограничение целей. Ближайшая цель кризисной психологической помощи – предотвращение катастрофических последствий. Поэтому психологу важно поддержать восстановление психологического равновесия пострадавшего.

6. Экологичность. Оказывая помощь, важно помнить принцип «не навреди». Важно тщательно выбирать техники и приемы кризисной работы, не провоцируя и не усиливая тяжести состояния. Кроме того, важно помнить, что кризисная помощь представляет собой частичный вклад в восстановление психического здоровья пострадавшего. В связи с

этим, необходимо взаимодействовать с другими помогающими специалистами, учитывая их вклад.

7. Ориентация на личностный рост и развитие.

Кризисное состояние должно рассматриваться не как болезнь, а как нормальная реакция на ненормальные обстоятельства. Кризис – это процесс личностного развития, в том случае, если он будет преодолен позитивно, то личность перейдет на качественно новую ступень. Следовательно, реабилитационную работу следует рассматривать как помощь процессу личностного развития, а не как лечение.

8. Уважение. Человек, переживающий кризис, воспринимается как знающий, вполне компетентный, независимый, стремящийся обрести уверенность в себе, сделать самостоятельный выбор.

9. Поддержка. При работе по преодолению кризиса психологу важно в первую очередь сосредоточиться на восстановлении системы поддержки и самоподдержки пострадавшего.

Требования к личности специалиста-психолога при оказании помощи в кризисных ситуациях

1) Профессиональная компетенция. Важно, чтобы консультант обладал высокой компетенцией, хорошо разбирался в механизмах возникновения кризисной ситуации, мог дифференцировать вид кризиса, его тяжесть и этап, замечать его феноменологию.

2) Личностная компетенция. Предполагает способность консультанта сохранять эмоциональную устойчивость при взаимодействии с пострадавшим, уметь слушать, вовремя замечать изменения своего состояния. Отмечать у себя как излишнюю включенность, так и отстраненность от чувств обращающегося за помощью. Важно, чтобы консультант был достаточно зрелым и имел свой собственный опыт совладания с кризисными ситуациями.

3) Профессиональность консультанта определяется так же его способностью и открытостью для собственных обращений за психологической и супервизионной помощью.

В рамках трудной жизненной ситуации возникает необходимость обращения к специалистам социальной работы. В задачу специалиста социальной работы **не входит существенное изменение личности**, ее межличностных и социальных отношений, тем не менее, социальный работник должен помочь человеку преодолеть трудную жизненную ситуацию.

Основными технологиями психосоциальной работы и психологической помощи в трудных жизненных ситуациях являются:

- **психосоциальная диагностика** (мониторинг, экспертная оценка, экспертный прогноз, социологический опрос, интервью, биографический метод и т. д.);
- **психосоциальная профилактика** (превентивный метод, социальная терапия, социодрама, группы социальной поддержки и т. д.);
- **психосоциальный контроль** (социальный надзор, социальная опека, социально-медицинский уход, социальное обслуживание и т. д.);
- **психосоциальная реабилитация** (трудотерапия, статусное социальное перемещение, социотерапия, психодрама, профессиональная реабилитация и т. д.).

Во всех этих четырех психосоциальных технологиях в данном контексте проявляются три основополагающих компонента смыслового содержания психосоциальной работы:

1. Целенаправленное влияние на формирование и реализацию социально-экономической политики на всех уровнях государственного и муниципального управления и регулирования, от федерального до муниципального, с целью обеспечения здоровой психосоциальной среды жизнедеятельности человека, создания системы реальной поддержки людей.
2. Психосоциальное инициирование потенциала самопомощи (человек, семья, группа) в трудной (сложной, кризисной) жизненной ситуации.
3. Оказание профессиональной психосоциальной помощи человеку, семье, группе в трудной (критической) жизненной ситуации путем поддержки, консультирования, реабилитации, патронажа и через оказание других видов психосоциальных услуг.

Источники:

1. Барияк И. А. Социально-психологические аспекты кризисных ситуаций // Вестник ЛГУ им. А.С. Пушкина. 2008. №2 (Психология). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-aspekty-krizisnyh-situatsiy>.
2. Басова Ю.Ю. Гносеологическая характеристика понятия "чрезвычайная ситуация" // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Юридические науки. 2022. №3. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gnoseologicheskaya-harakteristika-ponyatiya-chrezvychaynaya-situatsiya>.
3. Донцов Д. А., Москвитина О. А., Орлова И. Н. Технологии психосоциальной работы и психологической помощи в кризисных и экстремальных ситуациях // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2010. №1. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-psihosotsialnoy-raboty-i-psihologicheskoy-pomoschi-v-krizisnyh-i-ekstremalnyh-situatsiyah>.

4. Егоров А.А., Комолова Э.В. Психология экстремальной ситуации // Современные технологии обеспечения гражданской обороны и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. 2014. №1 (5). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-ekstremalnoy-situatsii>
5. Медицина чрезвычайных ситуаций. Том 2 : учебник : в 2 т. / под ред. С. Ф. Гончарова, А. Я. Фисуна. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2021. - 608 с. - ISBN 978-5-9704-6233-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. — URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970462331.html>
6. Попова Р.Р. Психологическая помощь в кризисных и чрезвычайных ситуациях: Учебное пособие. – Казань: Издательство Казанского ун-та, 2013.— URL: https://dspace.kpfu.ru/xmlui/bitstream/handle/net/21266/20_219_000306.pdf
7. Приступа Е. Н. Понимание трудной жизненной ситуации в социальной работе / Е. Н. Приступа // Психология трудного детства : Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 15-летию научной школы доктора психологических наук, профессора, академика АПСН и РАЕ, заслуженного деятеля науки и образования, заслуженного работника высшей школы РФ Р.В. Овчаровой, Курган, 18 марта 2014 года. – Курган: Курганский государственный университет, 2014. – С. 113-119. – EDN YJYXKH. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=28965072>
8. Психологическая устойчивость в чрезвычайных ситуациях : учебное пособие / С. В. Мещерякова, Е. Е. Орлова, А. Е. Швецов, Е. В. Швецова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 96 с. — ISBN 978-5-8265-2398-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123039.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Психология социальной работы: учебное пособие. - Т.В. Казакова – Лесосибирск — Красноярск, СФУ, 2014. — URL: https://lpi.sfu-kras.ru/files/psihologiya_socialnoy_raboty_2014.pdf
10. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний : учебное пособие / И. В. Белашева, А. В. Суворова, И. Н. Польшакова [и др.]. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 262 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/66099.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
11. Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы: Составители: Щенникова С.В., Алешенькина Е.Е.: Учебное пособие. - Арзамас: Арзамасский филиал ННГУ. – 2013. - 106 с. — URL: http://www.unn.ru/books/met_files/Psychosocial.pdf
12. Станишевская Ж. Стресс, индивид, личность. От дистресса к эустрессу // Studia Humanitatis. 2020. №1. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stress-individ-lichnost-ot-distressa-k-eustressu>

13. Толкачева О. Н. Структурно-временная модель социально-психологической поддержки посттравматического роста личности // Интерактивная наука. 2017. №21. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturno-vremennaya-model-sotsialno-psihologicheskoy-podderzhki-posttravmaticheskogo-rosta-lichnosti>