



# Общение с пострадавшими

Время изучения: 30  
мин

## Вы узнаете:

- Основные принципы общения с человеком в кризисной ситуации.
- Как использовать техники активного слушания и невербального общения.
- Что делать при панике, агрессии, суицидальных высказываниях или реакции горя.
- Как общаться с детьми в кризисных ситуациях.
- Когда и как перенаправлять человека к специалистам

## Зачем нужна первая психологическая помощь

**Первая психологическая помощь (ППП)** помогает людям справляться не только с повседневным стрессом, но особенно важна в кризисных ситуациях. Она необходима тем, кто оказался в эпицентре событий, чувствует себя подавленным и неспособным самостоятельно справиться с переживаниями.

То, как человек реагирует на трудные события, зависит от множества факторов:

- характера и жизненного опыта;
- уровня эмоциональной устойчивости;
- возраста и личности;
- системы поддержки и привычных способов преодоления трудностей;
- времени, прошедшего с момента кризиса.

## Важно помнить:

- реакции на кризис у всех разные и проявляются не одновременно;

- не каждый человек хочет или нуждается в ППП;
- свидетели события также могут испытывать сильный стресс и нуждаться в поддержке;
- некоторые сохраняют спокойствие во время происшествия, но дают острую реакцию позже;
- у других реакция может быть яркой сразу, но они способны справиться самостоятельно или с помощью близких.

Когда человек находится в стрессовом состоянии, он может проявлять широкий спектр эмоций — это нормально.

#### **Задача оказывающего помощь:**

- распознавать эмоциональные реакции без осуждения;
- реагировать с заботой и пониманием;
- дать пострадавшему почувствовать принятие, даже если его реакции отличаются от ожидаемых.

Важно учитывать культурные различия: способы выражения эмоций могут сильно отличаться, и помощнику необходимо быть к этому внимательным.

#### **Основы общения с пострадавшими**

Поведение и манера общения того, кто оказывает помощь, напрямую влияют на состояние пострадавшего. Если человек в панике видит перед собой такого же растерянного помощника, его тревога усиливается. Наоборот, спокойствие и сосредоточенность помогают вернуть ощущение безопасности.

#### **Главные правила общения:**

- Подходите осторожно и спокойно.
- Сохраняйте уверенный, но мягкий тон.
- Представьтесь: назовите своё имя и объясните, кто вы.

- Старайтесь быть на одном уровне с пострадавшим: если он сидит на земле, присядьте рядом.

### **Создание условий для контакта:**

- минимизируйте отвлекающие факторы;
- уберите телефон и не отвлекайтесь во время разговора;
- смотрите на лицо человека и поддерживайте зрительный контакт (без пристального взгляда);
- сосредоточьтесь на словах и поведении пострадавшего.

Такой подход показывает пострадавшему, что его слушают, принимают и готовы поддержать. Это формирует доверие и снижает уровень тревожности.

Все реагируют по-разному, когда проходят через тяжелые испытания.

Старайтесь не осуждать чью-либо реакцию или себя за свои чувства, даже если они отличаются от того, как вы обычно реагируете или как вы ожидаете, что кто-то будет реагировать.

**Помните, нет правильного или неправильного способа чувствовать.** Навыки оказания первой психологической помощи требуют открытой, не осуждающей позиции, при которой люди, испытывающие стресс, могут чувствовать и вести себя, не опасаясь быть неправильно понятыми.

### **Активное слушание**

**Активное слушание** — это не просто способность слышать слова. Оно означает быть «здесь и сейчас», уделять внимание человеку, понимать, что произошло, что он чувствует и чего нуждается.

### **Вербальные техники**

- задавайте уточняющие вопросы;
- перефразируйте сказанное своими словами, чтобы подтвердить понимание;
- подытоживайте услышанное;

- используйте ободряющие фразы («Я вас слышу», «Понимаю, это тяжело»).

### **Невербальные техники**

- поддерживайте зрительный контакт (но не пристальный);
- используйте открытую позу, слегка наклоняйтесь вперёд;
- кивайте, показывая внимание;
- при культурной уместности — можно коснуться руки или плеча (обязательно с разрешения).

### **Важно:**

- иногда человеку не хочется говорить — уважайте его молчание;
- учитывайте культурные различия: где-то прикосновения приемлемы, а где-то нет;
- ваша задача — дать пострадавшему почувствовать, что его слышат и принимают без осуждения.

## **Поддержка в стрессовом состоянии**

Когда человек переживает кризис, у него часто возникают сильные физические и эмоциональные реакции: дрожь, затруднённое дыхание, учащённое сердцебиение, чувство растерянности или подавленности.

### **Как помочь в моменте**

- говорите спокойным и мягким голосом;
- сохраняйте собственное спокойствие — это передаётся пострадавшему;
- при необходимости поддерживайте зрительный контакт (не слишком пристально);
- напоминайте человеку, что он в безопасности и вы рядом.

## При панике или резких симптомах

- используйте короткие и простые фразы: «Дышите спокойно», «Я рядом», «Сейчас всё в порядке»;
- предложите описать, что он чувствует;
- мягко подведите к дыхательному упражнению: вдох через нос → живот наполняется воздухом → медленный выдох через рот;
- объясните, что симптомы пройдут, когда удастся успокоиться.

## Когда нужна медицинская помощь

Затруднённое дыхание, боль или дискомфорт в груди могут быть связаны не только со стрессом, но и с физическими проблемами (например, сердечным приступом или астмой).

В таких случаях важно как можно скорее вызвать врачей.

## Определение потребностей и ресурсов пострадавшего

Первая психологическая помощь направлена не только на снижение тревоги, но и на то, чтобы помочь человеку разобраться, что ему нужно прямо сейчас и какие ресурсы доступны.

### Как действовать

- задайте простые вопросы: «Что вам сейчас нужно?», «Что может помочь вам чувствовать себя лучше?»;
- уточните, как человек справлялся с трудными ситуациями раньше, и поддержите его уверенность в собственных силах;
- помогите расставить приоритеты — какие задачи нужно решить в первую очередь;
- поощряйте обращение за помощью к другим людям или службам.

## Полезные стратегии преодоления

- поиск поддержки у близких и друзей;

- выделение первоочередных дел;
- использование привычных здоровых способов успокоения (прогулка, дыхательные практики, молитва, разговор).

### **Нежелательные стратегии**

- употребление алкоголя или наркотиков;
- самоизоляция и отказ от контактов;
- избегание повседневных дел (например, человек лежит в постели и не выходит из дома).

### **Главная цель**

Помочь пострадавшему почувствовать, что он не один и способен справиться — с вашей поддержкой и при необходимости с помощью других людей или служб.

## **Информация и психопросвещение**

В кризисной ситуации людям важно не только эмоциональное участие, но и точная информация. Она помогает восстановить ощущение контроля и подготовиться к возможным реакциям в ближайшие дни и недели.

### **Что может быть полезно сообщить**

- практическая информация: где можно получить помощь, еду, жильё, медицинскую поддержку;
- сведения о безопасности близких и возможности связаться с ними;
- объяснение нормальных реакций на стресс («Ваши чувства естественны, это не признак болезни»);
- советы по самопомощи и здоровым способам преодоления стресса.

### **Зачем это нужно**

- информация снижает тревогу и чувство неопределённости;
- помогает человеку понять, что его реакции нормальны;
- поддерживает готовность справиться с трудностями.

## Особое внимание — связям с близкими

- при возможности помогите человеку связаться с семьёй или друзьями;
- найдите контакты служб, которые помогают восстанавливать семейные связи в ЧС;
- помните: общение с близкими — мощный ресурс для восстановления.

## Практическая поддержка

Иногда человеку в кризисе нужна не только эмоциональная помощь, но и конкретные действия, которые облегчают его ситуацию здесь и сейчас.

### Виды практической помощи

- связаться с родственниками или друзьями, которые могут приехать;
- организовать транспорт до дома или медицинского учреждения;
- помочь с детьми: забрать из школы, организовать питание или присмотр;
- сопроводить в больницу или к другим службам;
- остаться рядом до приезда дополнительной помощи.

### Как правильно предлагать помощь

- вместе с пострадавшим определите, что ему нужно прямо сейчас;
- обсуждайте варианты и давайте человеку возможность выбора;
- действуйте только с согласия пострадавшего;
- сохраняйте приоритет его конфиденциальности и безопасности.

Практическая помощь не должна превращаться в давление или контроль. Главная цель — поддержать автономию пострадавшего и создать условия, чтобы он мог восстановить силы и справиться дальше.

## Когда нужно направлять к специалистам

Иногда поддержка близких и первая психологическая помощь недостаточны. Важно вовремя распознать состояния, требующие профессионального вмешательства.

### Признаки, что необходима помощь специалистов

- человек не спит уже несколько ночей подряд, дезориентирован и сбит с толку;
- не способен заботиться о себе или детях (не ест, не соблюдает гигиену, игнорирует базовые потребности);
- ведёт себя непредсказуемо и может быть опасен для себя или окружающих;
- угрожает причинить себе или другим вред;
- злоупотребляет алкоголем или наркотиками.

### Как действовать

- объясните человеку, что перенаправление — это забота о его благополучии, а не отказ от помощи;
- расскажите о возможных вариантах поддержки (психолог, психиатр, кризисные службы);
- всегда уточняйте согласие человека на обращение к специалисту, если ситуация не угрожает его жизни или жизни других;
- при угрозе жизни действуйте решительно: вызывайте скорую помощь, полицию или МЧС.

Золотое правило: при перенаправлении сохраняйте уважение, конфиденциальность и чувство безопасности пострадавшего.

## Сложные реакции на травму

У некоторых людей стресс проявляется особенно остро и требует особого подхода. Ниже описаны наиболее частые реакции и способы оказания помощи.

## **Панические атаки**

- возникают чаще всего после аварий или пугающих событий;
- симптомы: учащённое сердцебиение, одышка, потливость, головокружение, тошнота, страх смерти или потери контроля;
- действия помощника: говорить спокойно, предлагать дыхательные упражнения («дышите медленно через нос, выдыхайте через рот»), оставаться рядом;
- если физические симптомы не проходят — вызвать медицинскую помощь.

## **Агрессия и гнев**

- могут возникнуть из-за чувства беспомощности, больших потерь или пребывания в условиях насилия;
- действия помощника:
  - не оставаться с человеком наедине;
  - держать безопасную дистанцию, открытая поза, руки видны;
  - не спорить и не провоцировать, говорить спокойно;
  - поощрять человека рассказывать о причинах злости;
  - при угрозе вызвать полицию или спасателей.

## **Суицидальные мысли или самоповреждение**

- прямые вопросы не «внушают» мысль о самоубийстве, а наоборот, помогают человеку почувствовать понимание;
- если человек сообщает о намерении причинить себе вред: не оставлять его одного, срочно обращаться к специалистам (психиатр, кризисная служба);
- оставаться рядом до прибытия помощи.

## **Пролонгированное горе**

- характерно для людей, которым трудно принять утрату и вернуться к нормальной жизни;

- признаки: постоянная тоска по умершему, изоляция, чувство безнадежности, физические симптомы, схожие с болезнью покойного;
- если реакции не меняются более 6 месяцев — необходима консультация специалиста по психическому здоровью.

### **Проблемы со сном**

- бессонница несколько ночей подряд ведёт к истощению, перепадам настроения и дезориентации;
- чрезмерный сон также может стать проблемой, если нарушает повседневную жизнь;
- при длительных нарушениях сна направляйте человека к врачу.

### **Флешбэки**

- яркие воспоминания о событии, которые воспринимаются как реальность;
- могут сопровождаться физическими ощущениями страха или боли;
- если флешбэки повторяются и мешают жить — нужна помощь психиатра или психотерапевта.

### **Депрессия**

- признаки: длительная грусть, потеря интереса к жизни, усталость, чувство вины, проблемы с концентрацией, мысли о смерти;
- это заболевание, требующее лечения (психотерапия, иногда медикаменты);
- направляйте к специалистам в области психического здоровья.

### **Вредные стратегии преодоления**

- алкоголь, наркотики, агрессия, изоляция;
- задача помощника — мягко показать их вред и предложить более здоровые способы справляться.

## **Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)**

- развивается после тяжёлых травмирующих событий;
- симптомы: повторное переживание событий (воспоминания, сны), избегание напоминаний, постоянная тревожность, проблемы со сном, раздражительность;
- требует профессиональной диагностики и лечения.

## **Общение с детьми в кризисных ситуациях**

Дети особенно уязвимы в условиях стресса и кризиса. Их реакция зависит от возраста, уровня развития и поведения взрослых рядом.

### **Основные принципы общения**

- давайте честные и понятные объяснения: дети должны знать, что произошло и почему;
- отвечайте на вопросы простыми словами, соответствующими возрасту;
- создавайте возможность для выражения чувств (через разговор, рисунки, игры);
- разговаривайте на уровне ребёнка: присядьте рядом, говорите мягким тоном;
- слушайте внимательно, поддерживайте зрительный контакт, не перебивайте.

### **Поддерживающее поведение**

- признавайте чувства ребёнка («Ты имеешь право грустить/злиться/бояться»);
- благодарите за вопросы и попытки рассказать о своём опыте;
- поощряйте положительное поведение и усилия справляться;
- используйте вежливые формы («Пожалуйста», «Спасибо») — это помогает сохранить атмосферу уважения.

## Чего стоит избегать

- не кричите и не применяйте оскорбления;
- не критикуйте реакцию ребёнка — она естественна для его возраста;
- не приписывайте ребёнку мысли или чувства («Ты же не боишься»);
- не перегружайте лишней информацией, которую он пока не способен понять.

В кризисной ситуации дети становятся более уязвимыми и могут вести себя агрессивно или, наоборот, чрезмерно привязываться к взрослым. **Задача помощника** — поддерживать их и помогать справляться, а не наказывать или обвинять.

## Заключение

Первая психологическая помощь — это не терапия и не расследование событий. Её главная цель — **поддержать человека в кризисе, снизить уровень стресса и помочь ему восстановить чувство безопасности.**

### Ключевые принципы:

- сохранять спокойствие и уважение;
- внимательно слушать и принимать эмоции пострадавшего без осуждения;
- предлагать практическую помощь и ресурсы, сохраняя автономию человека;
- вовремя распознавать тяжёлые состояния и перенаправлять к специалистам;
- учитывать особенности детей и культурные различия в выражении эмоций.

Первая психологическая помощь создаёт основу для восстановления: человек получает поддержку здесь и сейчас, а также понимание, куда обратиться дальше.

## Полезные контакты

### Экстренные службы

- Единый номер вызова экстренных служб — **112**
- Пожарно-спасательная служба МЧС — **101**
- Скорая медицинская помощь — **103**
- Полиция — **102**

### Телефоны доверия

- Единый общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей — **8-800-2000-122** (круглосуточно, анонимно, бесплатно).
- Телефон доверия МЧС России — **+7 (495) 400-99-99**
- Справочная МЧС Россиию (номер также используется как телефон доверия для обращений граждан и психологической помощи) — **+7 (495) 983-79-01**

### Психологическая помощь

- [Интернет-служба Экстренной психологической помощи МЧС России.](#)
- Центры экстренной психологической помощи в регионах (адреса и телефоны — на сайте МЧС вашего региона).
- Круглосуточная служба «[Московская служба психологической помощи населению](#)» — **+7 (499) 173-09-09** (для Москвы).
- Чат-бот психологической поддержки Красного креста: [Telegram](#), [ВКонтакте](#).
- Телефоны горячей линии Красного креста — 8 800 250 18 59.