



## **Тема 6. Психологическая подготовка к оказанию первой помощи**

Цель занятия: подготовить слушателей к грамотным действиям в условиях толпы и давки, ознакомить с определением толпы, этапами формирования толпы, с классификацией и характеристикой толпы, обучить способам управления толпой, принципам оказания помощи в толпе; подготовить слушателей к оказанию психологической поддержки пострадавшему, самопомощи в экстремальных условиях.

Вид занятия: групповое.

Метод: лекция, диалог, тренинг.

Продолжительность: 1 час.

### **Динамика и психология толпы**

Каждый человек регулярно сталкивается с феноменом толпы. В частности, именно в толпе приходится работать добровольцам, оказывающим помощь бригадам скорой помощи на спортивных или массовых мероприятиях. Толпа имеет свои ярко выраженные характеристики, опаснейшая из которых заключается в том, что, попав в толпу, человек в подавляющем большинстве случаев попадает под ее влияние и действует вместе с ней. В этой людской массе он движется куда-то, в ней он ощущает общие эмоциональные порывы, легко поддается общему настроению, будь то агрессия, паника или восторг. В толпе люди часто совершают действия, которые им не свойственны и нежеланны для них. Нередко, выйдя из толпы, человек не может понять, что двигало им – настолько толпа захватывает его и подчиняет себе.

Как противостоять этому захватывающему эффекту толпы и даже управлять ею?

Толпа — бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания. Весьма образное определение толпы дал Г. Лебон: «Толпа похожа на листья, поднимаемые ураганом и разносимые в разные стороны, а затем падающие на землю».



### ***Психологические свойства толпы:***

- Неспособность к осознанию. Людская толпа живет исключительно чувством. Вступает в действие неуправляемый стадный инстинкт, особенно когда ситуация экстремальная, когда нет лидера и никто не выкрикивает сдерживающие слова команд.
- Внушаемость. Самое опасное и самое существенное в психологии толпы — это ее восприимчивость к внушению. Как бы ни была нейтральна толпа, она все-таки находится в состоянии выжидательного внимания, которое облегчает всякое внушение. Толпе очень легко внушить, например, чувство обожания, заставляющее ее находить счастье в фанатизме, подчинении и готовностью жертвовать собой ради своего идола. А идея, овладевшая умом, стремится выразиться в действии.
- Категоричность. Толпа мыслит образами, не рассуждает и не обдумывает, она способна воспринимать лишь те идеи, которые упрощены до предела. Толпа не испытывает никаких сомнений относительно того, что есть истина и что есть заблуждение.
- Непостоянство. Мнение толпы непостоянно, оно легко меняется на диаметрально противоположное под влиянием, казалось бы, малосущественных факторов.
- Эмоциональность, эмоциональный резонанс. Участники толпы при обмене эмоциональными зарядами постепенно накаляют общее настроение до такой степени, что происходит эмоциональный взрыв, с трудом контролируемый сознанием.
- Импульсивность. Различные импульсы, которым повинуются толпа, могут быть великодушными или злыми, героическими или трусливыми, но они всегда настолько сильны, что никакой личный интерес, даже чувство самосохранения, не в состоянии их подавить. Односторонность и преувеличение чувств толпы ведут к тому, что она не ведает ни сомнений, ни колебаний.
- Безответственность. Сила чувств толпы еще более увеличивается из-за отсутствия ответственности. Уверенность в безнаказанности и сознание значительного (хотя и временного) могущества дают скопищам людей проявлять такие чувства и совершать такие действия, которые просто немыслимы и невозможны для отдельного человека. Безответственность позволяет толпе топтать слабых и преклоняться перед сильными.

### ***Психологические особенности индивида в толпе:***

Анонимность. Затерявшись в «безликой массе», поступая «как все», человек перестает отвечать за собственные поступки. Участник толпы



оказывается в ней как бы безымянным. Отсюда и та жестокость, которая обычно сопровождает действия агрессивной толпы.

**Инстинктивность.** В толпе у человека полностью утрачивается чувство ответственности, практически всегда являющееся сдерживающим началом для индивида. Способность к наблюдению и критике полностью исчезает в толпе, растворяется сознательная личность. Человек уже не осознает своих поступков, зато вступает в действие повышенная эмоциональность восприятия всего, что он видит и слышит вокруг себя. Человек отдает себя во власть таким инстинктам, которым никогда, будучи в иных ситуациях, не дает волю. У него, как у загипнотизированного, одни способности исчезают, другие же доходят до крайней степени напряжения.

**Состояние единения.** В толпе индивид чувствует силу человеческой общности. 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. Одухотворенная толпа представляет временный организм, слившийся из разнородных элементов, на одно мгновение соединившихся вместе.

**Социальная деградация.** Становясь частицей толпы, человек как бы опускается на несколько ступеней ниже в своем развитии. 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.

**Ощущение неодолимой силы.** Ввиду всех этих факторов индивид в толпе приобретает сознание неодолимой силы.

### ***Группы риска в толпе:***

- Дети (не важно, с родителями или без)
- Люди с инвалидностью (колясочники, слабовидящие, использующие трости)
- Прочие маломобильные граждане (полные, пожилые)
- Люди с большими пакетами/сумками/прочим крупногабаритным грузом
- Люди с низким вниманием (залипающие в телефоны/камеры)
- Люди, постоянно меняющие темп ходьбы
- Люди с животными
- Люди в алкогольном/наркотическом опьянении



Будучи аккредитованным сотрудником в униформе, вы имеете право взаимодействовать с людьми для предотвращения несчастных случаев, а также сообщать сотрудникам полиции обо всех случаях подозрительного поведения и подозрительных лицах.

### ***Поведение толпы***

С точки зрения потенциально угрожающих жизни и здоровью ситуаций для больших скоплений людей есть ряд особенностей:

- Низкое внимание отдельного человека к происходящему рядом;
- Общее направленное движение вынуждает всех участников двигаться с общей, не всегда комфортной, скоростью;
- При любом препятствии движению идущие сзади нажимают на остановившихся людей, что создает дополнительный риск давки.

Одним из видов поведения толпы, наиболее значимым с точки зрения добровольца, осуществляющего помощь в медицинском сопровождении спортивных и массовых мероприятий, является паника.

Факторы, способные вызвать панику, многообразны. При панике людьми движет безотчетный страх. Они утрачивают самообладание, солидарность, мечутся, не видят выхода из ситуации. Нередко в результате паники возникает давка.

### ***Поведение волонтера-медика в толпе.***

Работая в группе, волонтер должен:

- Четко знать свое местоположение и быть готовым описать его по ориентирам;
- Четко знать местоположение ближайшего члена команды с аптечкой и рацией;
- Следить за безопасностью потока на своем участке;
- Быть в удовлетворительном состоянии здоровья и немедленно сообщить о любом его ухудшении.

### ***Движение в толпе***

- Учитывайте направление движения толпы!
- Не двигайтесь против или перпендикулярно движению толпы!
- Дайте понять вашим соседям, куда вы направились.

Вызовите помощь, если не сможете эвакуировать пострадавшего сами!



- Если вывод пострадавшего не производится, несколько волонтеров могут выставить блок, чтобы пациента не задавили вместе с оказывающими помощь.
- Участники баррикады должны держать друг друга под локоть, чтобы не допустить разрыва.
- Постоянно голосом давайте команду потоку: «Обход слева/ обход справа!»

**Основная задача – своевременно эвакуировать пострадавшего из потока, обеспечить его безопасность, не допустить давки. Собственно медицинская помощь должна оказываться только после выполнения данных условий.**

### ***При возникновении давки:***

- В первую очередь обеспечьте свою безопасность.
- Сохраняйте спокойствие.
- Оповестите команду по радиосвязи о месте и возможной причине давки.
- Оповестите ближайших сотрудников полиции.
- Отследите маленьких детей. При обнаружении ребенка в опасности возьмите его на руки или спрячьте в нише (ниши в зданиях, между машинами, крупными деревьями).
- Упавшим людям в условиях давки помочь обычно не удастся. Не подвергайте себя излишнему риску и сосредоточьтесь на предотвращении.
- Какие-либо команды голосом в условиях давки обычно неэффективны.
- После очищения площади координируйте действия с руководством и командами СМП.

### ***Управление толпой***

При необходимости управления толпой помните: с ней очень сложно говорить голосом разума. Она воспринимает лишь две формы коммуникации: приказ и обещания.

### ***Лидер в толпе***

При наличии возможности завладеть вниманием толпы и при уверенности в собственной решимости и харизме вы можете попробовать обуздать толпу, заняв позицию лидера. Простые рекомендации по управлению толпой позволят вам возглавить происходящие в толпе процессы



хотя бы на время, достаточное для разрешения создавшейся критической ситуации.

Часто поведение толпы определяется наличием или отсутствием в ней лидера. Предоставленная самой себе, толпа скоро утомляется своими собственными беспорядками, инстинктивно стремится к подчинению авторитету и так же инстинктивно покоряется тому, кто объявляет себя ее лидером. Люди в толпе теряют свою волю и обращаются к тому, кто ее сохранил. Лидер в толпе может объявиться в результате стихийного выбора, а нередко — и в порядке самоназначения. Лидер обычно подстраивается под настроения и чувства людей толпы и сравнительно легко может побудить участников ее к поведению определенного типа.

Один из важных факторов, определяющих влияние лидера на толпу, — это его обаяние. Обычно люди, жаждущие вести за собой толпу, интуитивно владеют приемами воздействия на нее. Они знают: чтобы убедить толпу, надо сначала понять, какие чувства ее воодушевляют, притвориться, что разделяешь их, а затем вызвать в воображении толпы прельщающие ее образы. Толпе надо всегда предъявлять какие-либо идеи в цельных образах, не указывая на их происхождение.

Оратор, желающий увлечь толпу, должен злоупотреблять сильными выражениями. Преувеличивать, утверждать, повторять и никогда не пробовать доказывать что-нибудь рассуждениями — вот способы аргументации для толпы.

Утверждение тогда лишь воздействует на толпу, когда оно многократно повторяется в одних и тех же выражениях: в таком случае идея внедряется в умы так прочно, что в конце концов воспринимается как доказанная истина, а затем и врывается в самые глубокие области бессознательного. Этот прием также вполне успешно применяется лидерами или вожаками толпы.

***Эффективными средствами расформировать сложившуюся толпу могут быть следующие:***

- переориентирование внимания людей, составляющих толпу. Как только внимание людей в толпе оказывается распределенным между несколькими объектами, сразу же образуются отдельные группы, и толпа, только что объединенная «образом врага» или готовностью к совместным действиям, тут же распадается. Каждый человек в отдельности начинает регулировать свое поведение. Толпа перестает быть активной, функционирующей и постепенно рассеивается;



- объявление по громкоговорителю о том, что скрытыми камерами осуществляется видеосъемка участников толпы;
- обращение к участникам толпы с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, наиболее распространенных в данной местности;
- применение мер по захвату и изоляции лидеров толпы. Если из-за какой-нибудь случайности вожак исчезает и не замещается немедленно другим, толпа снова становится простым сборищем без всякой связи и устойчивости. В этом случае легче проводить мероприятия по рассеиванию толпы.

В случае, если вам не удалось завладеть вниманием толпы, возглавить ее или рассеять, сконцентрируйте внимание на том, чтобы самому не поддаться ее гипнотизирующему влиянию и постараться вывести из него окружающих вас людей, а также помочь пострадавшим с применением техник, указанных выше. И помните: ваше собственное самообладание является залогом успешного поведения в толпе.

## **Психологическая поддержка. Цели оказания психологической поддержки. Общие принципы общения с пострадавшими, простые приемы их психологической поддержки**

В настоящее время не вызывает сомнения то, что люди, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации, могут нуждаться в психологической помощи и психологической поддержке.

Психологическая поддержка – это система приемов, которая позволяет людям, не обладающим психологическим образованием, помочь окружающим (и себе), оказавшись в экстремальной ситуации, справиться с психологическими реакциями, которые возникают, в связи с этим кризисом или катастрофой.

Психологическая поддержка может быть направлена:

- на другого – помощь человеку, попавшему в беду;
- на результат – урегулирование ситуации, предотвращение возникновения сходных реакций у других людей;
- на себя – снятие собственной тревоги, связанной с тем, как поступить, как вести себя в ситуации, когда другой нуждается в психологической поддержке.





Знание и понимание того, что происходит с человеком, как ему помочь и как помочь себе способствуют формированию психологической устойчивости.

Для оказания психологической поддержки людям необходимо знать следующее:

1. Психическое состояние и поведение человека в экстремальной ситуации отличается от повседневного.

Чаще всего отмечается частичная или полная утрата:

- способности к целенаправленной деятельности (какие действия необходимы в данной ситуации, их планирование);
- способности к критической оценке окружающего и своего поведения (оценке собственной безопасности, степени угрозы, своих возможностей);
- способности вступать в контакт с окружающими (отстранение от контакта, замкнутость, либо наоборот, повышенная говорливость, которая на самом деле не имеет под собой задачу войти в контакт с другим человеком).

Подобные изменения – одни из самых распространенных последствий, наблюдаемых у тех, кто часто не имеет физических травм и повреждений, но кто тем или иным образом вовлечены в экстремальную ситуацию. Это люди, которые непосредственно пострадали или те, кто оказался рядом с ними.

2. Ключевые моменты, которые надо учитывать при оказании психологической поддержки.

Стремление помочь – это естественное желание любого человека. Вовремя протянутая рука может помочь человеку справиться с самыми страшными событиями в жизни. Но необходимо помнить о следующем:

- Позаботьтесь о собственной безопасности. Реально оцените внешние условия, свое состояние и силы, перед тем как принять решение, что вы готовы помочь.
- Пострадавший может в первую очередь нуждаться в оказании первой помощи и медицинской помощи. Необходимо убедиться, что у человека нет физических травм, проблем со здоровьем, и только тогда оказывать психологическую поддержку.
- Если вы чувствуете, что не готовы оказать человеку помощь, вам страшно, неприятно разговаривать с ним, не делайте этого. В случае если вы чувствуете неуверенность в том, что сможете помочь (либо в том, что вы правильно понимаете, какие конкретно действия необходимо предпринять) обратитесь за помощью к профильным специалистам.





- Если вы решили подойти к человеку, который нуждается в помощи, вам необходимо в первую очередь представиться и сказать, что вы готовы ему помочь.

- Необходимо внимательно относиться к тому, что и как вы собираетесь сказать:

- говорить нужно спокойным и уверенным голосом, четкими и короткими фразами, в побудительном наклонении;

- в речи не должно быть сложно построенных фраз, предложений;

- следует избегать в речи частицу «не», а также исключить такие слова как «паника», «катастрофа», «ужас» и т. п.

- Сохраняйте самообладание. Будьте готовы к тому, что вы можете столкнуться с различными эмоциональными реакциями и поступками. Они могут быстро сменять друг друга, а некоторые слова и действия могут быть направлены на вас. Кроме этого, многие реакции могут характеризоваться эмоциональным заражением. А значит, под их влиянием можете оказаться и вы. В данном случае особенно важно сохранять спокойствие.

3. Приемы оказания психологической поддержки в случае проявления той или иной реакции у пострадавшего.

Различают плач, истероидную реакцию, агрессивную реакцию, страх, апатию.

## **Плач**

### ***Признаки:***

- человек уже плачет или готов разрыдаться;
- подрагивают губы;
- наблюдается ощущение подавленности.

Плач – это та реакция, которая позволяет в сложной кризисной ситуации выразить переполняющие человека эмоции.

Нужно дать этой реакции состояться.

### ***Помощь при плаче:***

– По возможности не оставляйте пострадавшего одного, необходимо позаботиться о том, чтобы рядом с ним кто-то находился, желательно близкий или знакомый человек.



– Поддерживайте физический контакт с пострадавшим (это поможет человеку почувствовать, что кто-то рядом, что он не один). Постарайтесь выразить человеку свою поддержку и сочувствие. Не обязательно делать это словами, можно просто сесть рядом, дать почувствовать, что вы вместе с ним сочувствуете и сопереживаете. Можно просто держать человека за руку, иногда протянутая рука помощи — значит гораздо больше, чем сотни сказанных слов.

– Дайте пострадавшему возможность говорить о своих чувствах.

– Воздержитесь от советов, во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны пострадавшего.

– Если реакция плача затянулась, и слезы уже не приносят облегчения, помогите пострадавшему немного отвлечься: сконцентрировать внимание на глубоком и ровном дыхании, вместе с этим выполнять какую-либо несложную деятельность.

## **Истероидная реакция (истерика)**

### ***Признаки:***

- чрезмерное возбуждение;
- множество движений, театральные позы;
- эмоционально насыщенная, быстрая речь;
- крики, рыдания.

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.

### ***Помощь при истероидной реакции:***

- Если вы чувствуете готовность к оказанию помощи и понимаете, что это безопасно, постарайтесь отвести пострадавшего от зрителей и замкнуть его внимание на себе.

- Если зрителей удалить невозможно, постарайтесь стать самым внимательным слушателем, оказывайте человеку поддержку, слушайте, кивайте, поддакивайте.



- Проявляйте спокойствие и не демонстрируйте пострадавшему сильных эмоций.
- Говорите короткими простыми фразами, уверенным тоном.
- Не потакайте желаниям пострадавшего и не вступайте в активный диалог по поводу его высказываний.
- Переключите внимание пострадавшего, вызвав у него ориентировочную реакцию. Для этого задается неожиданный вопрос (не имеющий негативного содержания) или произносится имя пострадавшего. После чего пострадавшему задается вопрос, требующий развернутого ответа.
- После истерики возможен упадок сил, поэтому необходимо предоставить человеку возможность для отдыха, передав его специалистам, либо близким людям.

## **Агрессивная реакция**

### ***Признаки:***

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

### ***Помощь при агрессивной реакции:***

- Четко оцените, насколько безопасно для вас будет оказывать помощь в данной ситуации, и что вы можете сделать для обеспечения большей безопасности.
- Сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций.
- Воздержитесь от эмоциональных реакций даже в том случае, если вы слышите оскорбления и брань, обращенные к вам.
- Говорите с пострадавшим спокойным голосом, постепенно снижая темп и громкость своей речи.
- Демонстрируйте благожелательность, не вступайте с пострадавшим в споры и не противоречьте ему.
- Если вы чувствуете внутреннюю готовность и понимаете, что это необходимо, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться.



- Включите пострадавшего в какую-нибудь деятельность, связанную с физической нагрузкой.

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.

В случае если вы встретили пострадавшего, демонстрирующего агрессивное поведение, необходимо обратиться к нему внимание специалиста правоохранительных органов.

## **Страх**

### ***Признаки:***

- напряжение мышц (особенно лицевых);
- сильное сердцебиение;
- учащенное поверхностное дыхание;
- сниженный контроль собственного поведения.

Страх – это проявление базового инстинкта самосохранения. Он оберегает нас от рискованных, опасных поступков. Переживание чувства страха знакомо каждому человеку.

В некоторых случаях страх становится опасным для человека. Это происходит тогда, когда он:

- не оправдан (переживание страха слишком интенсивно в сравнении с опасностью, по отношению к которой он возник);
- настолько силен, что лишает человека способности думать и действовать.

Иногда страх может перерасти в панику. Панический страх, ужас может побудить к бегству, вызвать оцепенение, агрессивное поведение. Человек в страхе может вцепиться в какие-либо опасные предметы, забираться в небезопасные места, лишая себя возможности спастись в экстремальной ситуации. При этом он плохо контролирует свои действия и



не осознает происходящее вокруг, что уже опасно для самого пострадавшего и окружающих его людей. Велика вероятность эмоционального заражения паникой.

### ***Помощь при страхе:***

- Необходимо быть рядом с человеком, дать ему ощущение безопасности: страх тяжело переносить в одиночестве.

- 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 (этот прием основан на том, что страх – эмоция, а любая эмоция становится слабее, если включается мыслительная деятельность)).

- 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).

- 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).

## **Апатия**

### ***Признаки:***

- непреодолимая усталость, когда любое движение, любое сказанное слово дается с трудом;
- равнодушие к происходящему;
- отсутствие, каких бы то ни было, эмоциональных проявлений;
- заторможенность;
- снижение темпа речи или полное ее отсутствие.

### ***Помощь при апатии:***

- Создайте для пострадавшего условия, в которых он мог бы отдохнуть, набраться сил, чувствовал себя в безопасности (например, проводите его к месту отдыха, по возможности помогите ему удобно устроиться).



- Если это по каким-то причинам невозможно, то необходимо помочь человеку мягко выйти из этого состояния. Для этого можно предложить ему самомассаж (или помочь ему в этом) активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук.

- Говорите с пострадавшим мягко, медленно, спокойным голосом, постепенно повышая громкость и скорость речи.

- Постепенно задавайте пострадавшему вопросы, на которые он может ответить развернуто.

- 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.).

## **Способы самопомощи в экстремальных ситуациях**

Если вы оказались в ситуации, когда вас одолевают сильные чувства — душевная боль, злость, гнев, чувство вины, страх, тревога. В этом случае очень важно создать себе условия для того, чтобы быстро «выпустить пар». Это поможет немного снизить напряжение и сохранить душевные силы, которые так нужны в экстренной ситуации.

Можно попробовать один из универсальных способов:

- займитесь физическим трудом;
- дайте волю слезам, поделитесь своими переживаниями с людьми, которым вы можете доверять;
- можно попробовать дыхательные упражнения, например, сделайте глубокий вдох, задержите дыхание на 1—2 секунды, выдохните, повторите упражнение 2 раза, потом сделайте 2 нормальных (неглубоких) медленных вдоха-выдоха;
- чередуйте глубокое и нормальное дыхание до тех пор, пока не почувствуете себя лучше;
- умственные операции тоже помогают снизить уровень эмоционального напряжения. Можно считать, например: поочередно в уме отнимать от 100 то 6, то 7, перемножать двузначные числа, и т. д.;
- умойтесь холодной водой, помассируйте мочки ушей и пальцы рук.

Оказание психологической поддержки пострадавшим — это важная часть оказания первой помощи. Знания и умения в этой области позволяют



**Волонтеры  
медики**

Всероссийское  
общественное движение

оказывающему помощь создать максимально возможную психологически безопасную обстановку, что значительно повышает общую безопасность и эффективность мероприятий первой помощи.