МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

## ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«ЦЕНТР ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ МЧС РОССИИ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

# МЕТОДИЧЕСКИЕ СЦЕНАРИИ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ ДИСПЕТЧЕРОВ ЕДДС

МОСКВА 2013

УДК 159.9 ББК 88.8р *М 54*

М 54 Методические рекомендации «Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС». – М., 2013. – 224 с.

### Автор

Психолог Научно-исследовательского отдела психологической подготовки ФКУ ЦЭПП МЧС России

*Талмач М.С.*

### Под редакцией

Начальника Научно-исследовательского отдела психологической подготовки ФКУ ЦЭПП МЧС России *Елисеевой И.Н.*

Ведущего психолога Научно-исследовательского отдела психологической подготовки ФКУ ЦЭПП МЧС России *Пак Е.Т.*

Составитель слайд-программ: *Талмач М.С.*

Составитель видеоматериалов: *Талмач М.С.*

Методические рекомендации разработаны на основе изучения психологических и педагогических проблем профессиональной подготовки диспетчеров единых дежурно-диспетчерских служб, а также опыта составления и проведения занятий по психологической подготовке для данной категории специалистов. Данные рекомендации предназначены для проведения занятий по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС как при получении специальности, так и в рамках служебной подготовки.

В данных методических рекомендациях соблюдены методологические и методические принципы, являющиеся основополагающими для осуществления мероприятий по психологической подготовке специалистов МЧС России.

Методические рекомендации предназначены для специалистов психологической службы МЧС России.

©ФКУ ЦЭПП МЧС России

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 4](#_TOC_250022)

Раздел 1. Профессиональное здоровье специалистов Единой дежурно-диспетчерской службы.

[Психологическая составляющая деятельности ЕДДС. 6](#_TOC_250021)

[Стресс 16](#_TOC_250020)

[Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье. 32](#_TOC_250019)

[Профессионально важные качества специалистов ЕДДС. Психограмма. 37](#_TOC_250018)

[Профессиональное становление 42](#_TOC_250017)

[Система профилактики профессионального стресса 44](#_TOC_250016)

[Заключение к Разделу 1 71](#_TOC_250015)

Раздел 2. Особенности взаимодействия с пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.

[Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение. 72](#_TOC_250014)

[Активное слушание. 84](#_TOC_250013)

[Конфликтное и бесконфликтное общение. 89](#_TOC_250012)

[Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в ЧС. 104](#_TOC_250011)

Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное

с утратой. 118

[Взаимодействие с абонентом – суицидентом. 123](#_TOC_250010)

[Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством. 137](#_TOC_250009)

[Заключение к Разделу 2 146](#_TOC_250008)

Раздел 3. Элементы психологии управления.

[Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе. 147](#_TOC_250007)

[Социальные конфликты 154](#_TOC_250006)

[Стратегии поведения в конфликтных ситуациях 159](#_TOC_250005)

[Конструктивное общение в конфликтных ситуациях 168](#_TOC_250004)

[Разрешение конфликтов с участием третьей стороны 174](#_TOC_250003)

[Конфликт «личности и группы» 179](#_TOC_250002)

[Адаптация нового сотрудника 184](#_TOC_250001)

[Заключение к Разделу 3 189](#_TOC_250000)

Заключение 190

Приложение 1. 191

Приложение 2. 201

Приложение 3. 204

Приложение 4. 221

Приложение 5. 222

Приложение 6. 223

## Введение.

Для специалистов ЕДДС осуществляются мероприятия по психологической подготовке, которые являются составной частью как системы профессиональной подготовки, так и системы психологического сопровождения.

Данные методические рекомендации предназначены для психологов, которые проводят мероприятия по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС при получении специальности и в рамках служебной подготовки. Методические сценарии занятий представлены по трем инвариантным разделам психологической подготовки (профессиональное здоровье специалистов, особенности взаимодействия с пострадавшими и элементы психологии управления) и включают в себя слайд-программы, аудио– и видео-материалы, банк учебных задач.

Представленное в методических рекомендациях содержание адаптировано для данной категории специалистов и основывается на анализе специфики профессиональной деятельности диспетчеров ЕДДС, которая отличается от деятельности специалистов экстремального профиля. В данных методических рекомендациях представлено **полное содержание тем**, необходимых для усвоения знаний, формирования умений в области психологии, для эффективного осуществления профессиональной деятельности и сохранения профессионального здоровья. Психолог-преподаватель, в зависимости от возложенной на него задачи, может сконструировать свое занятие, используя обязательные для этого темы: в случае проведения занятий по психологической подготовке при получении специальности темы выбираются исходя из установленной Программы (Приложение 1), в случае служебной подготовки – исходя из тематического плана раздела. Следует обратить внимание на то, что последовательность изложения подтем и их названия в установленной Программе может отличаться от предложенных в данных Методических рекомендациях тем, поэтому для удобства психологов-преподавателей, проводящих занятия по психологической подготовке при получении специальности, предлагается сопоставление подтем Программы и тем Методических рекомендаций (Приложение 2).

Учитывая небольшое количество часов, выделенных на психологическую подготовку, содержание тем может быть незначительно сокращено психологом-преподавателем с соблюдением ключевых тем и подтем учебной программы.

Необходимо обратить внимание на то, что в случае проведения занятий по психологической подготовке при получении специальности, психологу-преподавателю следует видоизменить некоторые вопросы в содержании методических рекомендаций, которые апеллируют к профессиональному опыту уже действующего специалиста службы ЕДДС. Например, вместо вопроса: «Встречались ли вы с подобными случаями в вашей профессиональной деятельности?» – предложить вопрос: «Как вы считаете, часто ли такие случаи могут встречаться в профессиональной деятельности специалистов ЕДДС?».

Так как диспетчеры ЕДДС имеют незначительный опыт взаимодействия с психологами, а в некоторых случаях подобный опыт вовсе отсутствует, особую значимость представляет профессиональная позиция психолога, оказывающая влияние на формирование представлений у обучающихся о системе психологического сопровождения в целом и мотивации к дальнейшему сотрудничеству. Психолог должен способствовать формированию четкой и реалистичной картины того, как устроена система психологического сопровождения, каковы ее цели и задачи и для чего она необходима специалистам ЕДДС.

Психологу важно установить диалог с группой, задавать вопросы, которые помогают специалистам проявить активность и актуализировать свой опыт. Правильно сформулированные и своевременно заданные вопросы активизируют группу, помогают установить доверительное взаимодействие и способствуют эффективному усвоению знаний.

Во время занятий необходимо использовать активные методы обучения, которые позволяют проявлять гибкость при работе с различными группами специалистов, мотивировать их на дальнейшее взаимодействие, а также способствуют формированию и развитию необходимых знаний, умений.

Для проведения итогового контроля уровня знаний по психологической подготовке наряду с традиционными формами проверки уровня знаний используются вопросники множественного выбора, разработанные специалистами НИО ПП и ПК ФКУ ЦЭПП МЧС России. Вариант вопросника представлен в Приложении 3.

**РАЗДЕЛ 1.**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ЗДОРОВЬЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ЕДИНОЙ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ.**

## Психологическая составляющая деятельности ЕДДС.

Специалист экстремального профиля – это тот, кто действует непосредственно на месте возникновения экстремальной ситуации и предпринимает меры по ее ликвидации. Несмотря на то, что специалист единой дежурно-диспетчерской службы не находится на месте возникновения экстремальной ситуации, его деятельность является важнейшим звеном в системе обеспечения безопасности населения: диспетчер ЕДДС одним из первых узнает от населения о случившемся. Экстремальными ситуациями для населения считаются те ситуации, которые субъективно воспринимаются им как опасные. Такими могут стать как небольшие частные происшествия, так и чрезвычайные ситуации. Чрезвычайными являются ситуации, которые возникли в результате аварий, опасных природных явлений, катастроф, стихийных бедствий и влекут за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей, нарушение условий жизнедеятельности и значительные материальные потери. В зависимости от вида экстремальной ситуации диспетчер предпринимает быстрые действия по организации вызова необходимых экстренных служб. Его деятельность помогает максимально снизить организационную и техническую разрозненность существующих дежурно-диспетчерских служб, ускорить процесс сбора необходимой информации для разработки планов по предотвращению и ликвидации последствий различных ситуаций. Таким образом, диспетчер ЕДДС является важным участником организации мероприятий по оказанию помощи в экстремальных ситуациях и испытывает нагрузку, во многом сопоставимую с нагрузкой специалиста экстремального профиля.

Особенность деятельности МЧС состоит в том, что все сотрудники этой структуры так или иначе сталкиваются с чрезвычайными ситуациями. Внезапность возникновения таких ситуаций и их особенности требуют от сотрудников МЧС России высокой подготовленности и профессионализма во всех сферах. Это включает в себя высокую скорость реагирования, принятие быстрых и адекватных решений в сложных меняющихся условиях и их качественную реализацию с высокой эффективностью. Такая деятельность вынуждает находиться в постоянном физическом и психическом

напряжении. Последствия такой нагрузки отражаются на всех специалистах, вне зависимости от их стажа и направленности деятельности: будь это непосредственные участники ликвидации последствий ЧС (спасатели, пожарные, медики, психологи и др.) или специалисты, которые обеспечивают прием и обработку вызовов от населения в сторону экстренных оперативных служб. Результатом нагрузки могут стать снижение способности к критической оценке ситуации, снижение эффективности работы вплоть до возникновения недопустимых ошибок и т.д. Высокая психологическая нагрузка, характерная для деятельности, связанной с экстремальными ситуациями, оказывает влияние на многие аспекты поведения и состояния человека, поэтому возникает потребность в психологической подготовке для получения знаний, развития умений, навыков, индивидуальных качеств, необходимых для успешного выполнения профессиональной деятельности, сохранения профессионального здоровья и продления профессионального долголетия.

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *По вашему мнению, какую роль играет ЕДДС в системе оказания помощи?*
* *В чем специфика системы ЕДДС?*
* *Отличаются ли требования, представленные к специалистам данной службы, от требований к специалистам других диспетчерских служб?*

ЕДДС является новой структурой в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Требования к специалистам данной службы во многом отличаются от таковых у специалистов другого профиля дежурно-диспетчерских служб. Поступающая информация в такие службы как «01» (служба пожарной охраны), «02» (служба милиции), «03» (служба скорой медицинской помощи), «04» (аварийная служба газовой сети) в основном узко специализирована, и принимающий вызов специалист заранее готов к действиям, которые он должен в связи с ней предпринимать. Информация, поступающая в ЕДДС, не специализирована и предоставляется в большом объеме, что является основным отличительным условием в работе диспетчеров ЕДДС. В связи с этим к сотрудникам данной службы предъявляются высокие требования, в том числе касающиеся их психологических особенностей.

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать вопрос участникам:*

* *Как вы считаете, какие требования предъявляются к диспетчерам ЕДДС?*

Диспетчеры ЕДДС не работают непосредственно в экстремальных условиях (связанных с угрозой жизни своему здоровью или здоровью других людей), но при этом их деятельность проходит в **особых условиях,** которые определяют ее специфику. Можно выделить следующие особенности деятельности диспетчера ЕДДС:

1. Диспетчер сталкивается с высокой нагрузкой, вследствие колоссального информационного потока в условиях дефицита времени и необходимости вести совмещенную деятельность (слушать, вести диалог, находить необходимую информацию в базах данных, записывать информацию, соединять с другими службами и специалистами).
2. Диспетчер обрабатывает информацию о случившемся, проверяет ее достоверность и в обязательном порядке передает ее в соответствующие экстренные службы, которые должны быть задействованы для ликвидации последствий произошедшей ситуации.
3. Диспетчер не является очевидцем ситуации, которую описывает абонент – он не видит ее конкретных особенностей – в связи с чем, находится в ситуации большой информационной неопределенности, в условиях которой ему приходится принимать решение и организовывать дальнейшие действия.
4. В некоторых случаях, диспетчер выполняет неспецифические функции, характерные для специалиста справочной службы,

«Телефона доверия».

1. Диспетчер несет высокую ответственность за действия, которые он предпринимает.
2. Диспетчер взаимодействует с людьми, от которых поступает эмоционально насыщенная информация.

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Сталкивались ли вы с перечисленными особенностями деятельности?*
* *Какие из них в большей степени оказывают влияние на вас?*
* *Каким образом они влияют на вас?*

На основе рассмотренных особенностей становится очевидным то, насколько высоки требования к нервной системе диспетчеров (высокая динамичность и подвижность нервной системы), к функциям психики (высокая концентрация внимания, большой объем памяти и пр.), а также к особенностям эмоциональной сферы (эмоциональная устойчивость и пр.).

Стоит обобщить, какие именно **факторы** оказывают влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров:

**1. Объективные факторы,** т.е. особенности среды, в которой протекает работа, а именно:

* Технические условия деятельности: искусственное освещение, монитор компьютера (яркость, отражательная способность экранов), гарнитура (шумовые характеристики), микрофон.
* Физическая нагрузка, режим труда и отдыха: длительные смены, во время которых нужно воспринимать, анализировать большое количество разрозненной информации; недостаток сна; гипокинезия (недостаток физических движений) и гиподинамия (снижение мышечного тонуса, в связи с неподвижной деятельностью), большая нагрузка на слуховую и зрительную системы восприятия; монотония (напряжение, вызванное однообразием выполняемых действий) и политония (напряжение, вызванное необходимостью частого переключения внимания в различных направлениях).
* Особые условия работы: новизна (постоянное обновление разрозненной информации и появление ранее неизвестных элементов в условиях выполнения задачи или в самой задаче); внезапность (неожиданное появление изменений в информации об обстановке в ходе выполнения задачи); дефицит времени (сокращение времени на анализ информации и принятие решений); высокая цена ошибки; восприятие эмоционально насыщенной информации; выполнение неспецифических функций (справочной, «Телефона доверия»).

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Сталкивались ли вы с влиянием этих факторов?*
* *С какими из них вы сталкиваетесь в своей профессиональной деятельности чаще?*
* *Согласны ли вы с тем, что эти факторы могут негативно сказаться на состоянии специалиста?*

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется привести один из примеров.*

***Пример 1:*** *Эвакуация российских граждан из Ливии весной 2012 года (паромом через Черногорию, самолетом из Туниса). Напряженное дежурство, большой поток поступающей разрозненной информации, требующей быстрой обработки и дальнейшей передачи. Большое количество звонков от родственников эвакуируемых, которые нуждались в психологической поддержке, и которых необходимо было соединить с психологической службой.*

***Пример 2:*** *Террористический акт на Дубровке (Норд-Ост) 2002 год. Люди, оказавшиеся заложниками (до того, как у них были отобраны все коммуникационные средства) звонили в службу спасения, чтобы их соединили с родственниками. Они осознавали обреченность своего положения и звонили с целью попрощаться с близкими им людьми. Диспетчеры исполняли роль коммутатора, при этом должны были находиться на линии и слушать содержание разговора.*

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Какие объективные факторы вы можете выделить в этом примере?*
* *Как вы считаете, влияют ли индивидуально-психологические особенности диспетчера на выполнение описанной в данном примере деятельности?*
* *Какими особенностями должен обладать диспетчер для эффективного выполнения деятельности?*

**Индивидуально-психологические факторы,** включающие в себя:

* наличие и сформированность профессионально важных качеств, то есть качеств, способствующих надежному и эффективному выполнению профессиональной деятельности.
* мотивация профессиональной деятельности,
* функциональное состояние специалиста до смены и во время нее, связанное с его самочувствием, с тем, испытывал ли он недостаток сна или нет, здоров он или болен т.д.
* нагрузка на специалиста в период смены (количество вызовов, участие в различных по масштабности ситуациях и т.д.)

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Какие профессионально важные качества, необходимые диспетчеру, вы можете назвать?*
* *Как влияет на эффективность деятельности специалиста его неблагоприятное функциональное состояние?*
* *Как вы считаете, как может повлиять на специалиста такой фактор как нагрузка в период смены? Однозначно ли его влияние?*
* *Как вы думаете, какого рода мотивация может побуждать специалистов к выполнению профессиональной деятельности?*
* *Как вы считаете, существует ли у сотрудников ЕДДС специфическая мотивация к выполнению их деятельности? С чем это связано?*
* *Зависит ли от характера мотивации результат деятельности? Почему?*
* *Какого рода мотивация наиболее «выигрышная» в подобном роде деятельности?*
* *Влияет ли мотивация на устойчивость специалиста к различным стрессовым стимулам, характерным для данной деятельности?*

Следует отметить важность такого фактора, как мотивация. Она действительно оказывает влияние на многие аспекты профессиональной деятельности, особенно, когда профессия связана с экстремальными ситуациями и требует повышенной устойчивости к стрессовым стимулам.

**Социально-психологические факторы,** которые включают в себя особенности взаимодействия диспетчеров между собой, организационно-управленческие недостатки в ходе работы (плохо налаженная связь с ДДС, неточное управленческое решение руководителя смены и т.д.).

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется привести пример:*

*Существуют ситуации, в которых необходима помощь коллег. Например, при вызове, связанном с огнестрельным ранением в пределах города. В таких случаях, требуется вызов не менее 5-6 служб (скорая помощь, различные подразделения полиции и др.). Диспетчер не может самостоятельно быстро справиться с реализацией такого большого количества вызовов, так как при этом он еще взаимодействует с абонентом, который нуждается в помощи. В таких ситуациях диспетчер нуждается в участии коллег, которые могут подойти и помочь в осуществлении звонков. Диспетчер использует принятый условный знак: он начинает значительно громче разговаривать с абонентом, для того чтобы привлечь внимание сидящих рядом коллег.*

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как часто в вашей профессиональной деятельности вам приходилось сталкиваться с подобного рода ситуациями?*
* *Как они могут разрешиться, в случае если отсутствует возможность привлечения коллег?*
* *К чему это может привести?*
* *Как вы считаете, на какие группы факторов из вышеперечисленных может оказывать влияние диспетчер?*
* *Каким образом он может повлиять на них?*
* *Какие факторы диспетчер может только учитывать?*

Конечно, существуют факторы, на которые мы не можем в полной мере повлиять. К ним относят, например, особые условия работы, которые изначально определяют специфику выбранной профессиональной деятельности. Несмотря на это, даже среди объективных факторов имеются те, которые могут быть в большей или меньшей степени изменены при определенных действиях со стороны специалиста, например, улучшение характеристик рабочего места, технических условий деятельности (особенностей гарнитуры, компьютера). Также возможно выполнение упражнений, способствующих формированию устойчивости к физическим условиям деятельности, к особому режиму труда и отдыха.

Индивидуально-психологические факторы в большей степени поддаются влиянию со стороны человека, но для этого необходимо развивать навыки отслеживания своего состояния, формировать и развивать необходимые профессионально важные качества, находить собственные наиболее эффективные способы регуляции своего функционального состояния.

Негативное воздействие некоторых социально-психологических факторов можно также уменьшить за счет развития индивидуально-психологических качеств специалиста, например, улучшить взаимодействие диспетчеров между собой за счет формирования умений и навыков конструктивного взаимодействия друг с другом.

Все это является важными задачами психологической подготовки, которые разрешаются при активном включении специалиста в процесс обучения.

Таким образом, учитывая и изменяя по мере возможности перечисленные факторы, мы можем минимизировать их негативное воздействие на состояние специалиста ЕДДС (а значит сохранить профессиональное здоровье) и улучшить качество приема и обработки вызовов от населения.

Здесь необходимо отметить, что умение успешно простроить диалог с абонентом, задать необходимые вопросы, в некоторых случаях оказать элементы допсихологической помощи или подсказать, как себя вести в опасных ситуациях (например, если абонент оказался в толпе и не знает, как безопасно из нее выйти) – все это также является важными элементами работы сотрудников ЕДДС, которые требуют формирования и развития психологических знаний, умений и навыков.

Также значительную роль играет понимание диспетчером того, насколько адекватной является предъявленная абонентами информация, так как от степени ее достоверности зависит успешность оповещения и дальнейшая организация деятельности по ликвидации последствий ЧП и ЧС. На степень адекватности информации оказывает влияние то, в каком состоянии (психическом и физическом) находится абонент в связи с его вовлечением в экстремальную ситуацию, особенно когда она достигает уровня ЧС. Когда люди оказываются в чрезвычайной ситуации либо так или иначе соприкасаются с ней, они реагируют на происходящее различным образом – не всегда предсказуемо, однозначно и безопасно. В большинстве своем, встречаются нормальные реакции на ЧС, при которых человек способен относительно адекватно ориентироваться в окружающей его действительности. В таких случаях, предоставленная им информация является ценной и необходимой для дальнейшей реализации действий специалистов ЕДДС. Реже встречаются реакции, при которых человек не критичен к своему состоянию и нуждается в психиатрической помощи. Несмотря на это, он также способен совершить звонок в ЕДДС, но представленная им информация может не в полной мере соответствовать действительности. И хотя такие случаи менее распространены, их также следует учитывать.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Случалось вам встречаться с такими ситуациями в вашей практической деятельности?*
* *Какие действия вы предпринимали?*
* *Насколько легко вам было действовать в такой ситуации? С какими сложностями вы столкнулись?*

Другой параметр, оказывающий влияние на степень адекватности представленной информации – это мотивационная направленность человека, осуществляющего звонок. Обычно абоненты ЕДДС звонят с целью получения помощи: они заинтересованы в предоставлении адекватной информации и ответственно относятся к ней, поэтому говорят о том, что произошло на самом деле.

Иногда сотрудники ЕДДС сталкиваются с такими случаями, когда абонент не принимает активного участия в предоставлении подробной информации о случившемся. Приведем пример: абонент позвонил в ЕДДС и заявил: «тут вот произошло ДТП», диспетчер:

«где вы находитесь?», абонент: «давайте вы сами все определите по спутнику или как знаете! Я позвонил и все!».

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Встречались ли вы в вашей профессиональной деятельности с подобными реакциями абонента?*
* *Как вы думаете, с чем может быть связано такое поведение абонента?*

Подобная реакция абонента усложняет работу диспетчеров, так как им приходится выполнять свою деятельность в ситуации высокой неопределенности. В связи с этим могут появиться неприятные эмоции по отношению к звонящему человеку. В таких ситуациях важно понять, что действия абонента могут быть связаны с различными причинами: это не только открытое нежелание активно включаться в ситуацию, ведь в таком случае он вряд ли бы позвонил в службу. Возможно, человек действительно считает достаточным объем предъявленной им информации, в связи с тем, что причина, по которой он звонит, не касается его лично. Или же он действительно не имеет представления о том, какими возможностями обладает ЕДДС, или же, в связи с его индивидуальными особенностями реагирования на экстремальные ситуации, он находится в таком состоянии, когда не может больше ничего сказать, и т.д.

Встречаются ситуации иного характера. Сюда мы относим такие случаи, когда абонент предоставляет ложную информацию. Такой поступок может быть совершен целенаправленно – из «хулиганских побуждений». С другой стороны, подобный поступок может быть осуществлен абонентами, страдающими определенными психическими расстройствами и в связи с этим имеющими систему патологических мотивов. Специалистам ЕДДС необходимо уметь распознавать подобные случаи, для того чтобы адекватно на них реагировать.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы действуете в подобных случаях?*
* *Как вы думаете, насколько важно их быстрое распознавание?*
* *В каких ситуациях такое распознавание является наиболее важным?*

Еще одним важным аспектом, на который следует обратить внимание – это то, что в некоторых случаях диспетчерам ЕДДС необходимо взаимодействовать со специалистами, непосредственно участвующими в оказании помощи пострадавшим на месте ЧС. К ним относятся спасатели, пожарные, которые первые взаимодей-

ствуют с пострадавшими в зоне ЧС, а также сотрудники медицинской службы, психологической службы, которые взаимодействуют с пострадавшими уже после извлечения из зоны ЧС. Естественно, что эти специалисты обладают определенными профессионально важными качествами, благодаря которым они устойчивы к деятельности в чрезвычайной ситуации. Но даже качественная подготовка к подобной деятельности не всегда может окончательно снизить негативное воздействие некоторых существующих факторов ЧС.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, что влияет на специалиста, участвующего в оказании помощи пострадавшим на месте ЧС?*
* *Могут ли эти факторы повлиять на состояние и поведение специалиста?*

В любой чрезвычайной ситуации (техногенного, природного или антропогенного характера) можно выделить схожие факторы, которые оказывают влияние на специалиста, участвующего в ликвидации последствий ЧС. К ним относят как объективные факторы, характеризующие средовые особенности работы специалистов (неблагоприятный температурный режим в месте проведения работ, длительные 16-18 часовые смены без полноценного отдыха и без необходимых условий жизнедеятельности, эвакуация трупов, опасность повторных взрывов, работа в задымленном или загазованном помещении и т.д.), так и социально-психологические (особенности взаимодействия специалистов между собой, недостаток в информационном обеспечении и др.) и индивидуально-психологические факторы (значимость произошедшего для специалиста, его функциональное состояние и др.). Но каждая чрезвычайная ситуация характеризуется исключительным сочетанием этих факторов. Именно неповторимый комплекс этих факторов определяет то, как ЧС может повлиять на специалиста. Последствиями подобного влияния может стать снижение внимания, памяти, повышение раздражительности, конфликтности и т.д. Диспетчеру необходимо помнить об этих особенностях при взаимодействии с данной категорией специалистов и особенно учитывать их при подаче необходимой информации.

В данной теме мы рассмотрели особенности деятельности специалистов ЕДДС, в особенности те аспекты, которые требуют специальной психологической подготовки. Мы рассмотрели психологические особенности деятельности диспетчеров ЕДДС, обсу-

дили то, какие факторы влияют на состояние специалистов данной службы и на успешность их профессиональной деятельности. Эти факторы могут оказывать негативное воздействие и приводить к возникновению стресса. Что же такое стресс?

## Стресс.

Стрессовую реакцию вызывают различные ситуации, которые выходят за пределы привычного для человека опыта. Даже незначительные изменения в повседневной деятельности приводят к активации адаптивных механизмов, при этом мы не всегда это замечаем. **Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать не-*

*сколько вопросов участникам:*

* *Что вы понимаете под словом стресс?*
* *В чем он проявляется?*

Следует дать следующее определение понятию стресс: **стресс** – это неспецифическая реакция организма на любое предъявляемое ему требование. Неспецифическая реакция означает, что независимо от характера воздействия развивается реакция организма по одному механизму.

Существуют два компонента стресса:

1. стресс-фактор – «требование», то есть то, что воздействует на человека;
2. стресс-реакция – ответная неспецифическая реакция организма на воздействующий стимул (стресс-фактор).

Стресс сформировался у человека как один из важных и закономерных механизмов приспособления к различным условиям. От особенностей стресс–факторов, а именно: их интенсивности, длительности воздействия, значимости для человека – зависит и ответная реакция организма. В таких случаях в организме происходят изменения, которые помогают ему справиться с раздражающим стимулом и адаптироваться к нему.

Воздействие стресс-фактора вызывает в организме человека два взаимосвязанных процесса:

* активацию стандартных неспецифических реакций (например, повышение частоты сердечных сокращений, учащение дыхания, повышение тонуса мышц и т.д.), которые развиваются при воздействии любого необычного для организма стимула.
* мобилизацию физиологических систем, которые обеспечивают приспособление именно к данному фактору (голоду, холоду, недостатку воздуха, недостатку движений, искусственному осве-

щению и т.д.). Именно за счет мобилизации люди могут демонстрировать фантастические способности, например, неделями жить без пищи, переплывать реки, не умея плавать, в одиночку сдвигать с места крупные автомобили и т.д.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Приведите пример из своей жизни, когда вы испытывали стресс.*
* *Чем это состояние отличалось от обыденного?*
* *Какие изменения происходили с вами в данном состоянии? Менялось ли ваше поведение? Что вы чувствовали и переживали? О чем вы думали?*

Процессы активации и мобилизации составляют стрессреакцию, но интенсивность этой реакции зависит не только от особенностей стресс-фактора, но и от индивидуальных особенностей человека, его изначального функционального состояния до воздействия стресс-фактора:

* от физиологического состояния (состояние здоровья или болезни, активного бодрствования или полусна и т.д.),
* от физического состояния (физическая подготовленность, мышечное напряжение или расслабленность и т.д.)
* от психологического состояния (спокойствие, возбуждение и т.д.).

Что касается наших переживаний относительно стресс-фактора, который вызвал стресс-реакцию – они во многом связаны с субъективным восприятием и отношением к нему.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется обсуждение в группе. Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Могут ли стать причиной стресса следующие ситуации?:*
* *До окончания регистрации на ваш авиарейс осталось 20 минут. Вы стоите в пробке по дороге в аэропорт. Неизвестно, когда на шоссе восстановится нормальное движение.*
* *Житель тихого провинциального городка впервые становится участником дорожного движения в мегаполисе.*
* *Вы забыли в автобусе крупную сумму денег, собранных со всего коллектива для важных целей.*
* *Муж стал позже обычного возвращаться с работы. Ему постоянно кто-то звонит, в трубке слышны женские голоса.*
* *Сын не вернулся из школы вовремя. Телефон недоступен. Друзья на расспросы отвечают, что сегодня в школе мальчик не появлялся.*
* *Молодого физика выдвинули на Нобелевскую премию.*
* *70-летнего заслуженного преподавателя университета, вдовца, начальство деликатно готовит к уходу на пенсию. Мужчина считает, что работа – это всё, что у него есть.*

*•Чрезвычайная ситуация, количество вызовов в ЕДДС значительно увеличивается, а гарнитура, необходимая для приема вызова, «дает сбои» (шумит наушник – плохо слышно абонента).*

* *Вспомните ситуацию, когда в одном случае вы воспринимали ее как стрессовую, а в другой не воспринимали ее как таковую?*

Таким образом, мы видим, что одна и та же ситуация может восприниматься по-разному. Стресс-фактор – лишь повод для начала стресса, а причиной переживания чаще всего мы делаем его сами.

Развитие стресса проходит по трем стадиям, на которых происходят характерные для них изменения:

1. **стадия «Общая реакция тревоги».** На этой стадии выделяют фазы шока и противошока. Как только организм воспринимает значимое изменение условий, в кровь в большом количестве выбрасываются «гормоны тревоги», сердце бьется быстрее, кровь от внутренних органов устремляется к тем частям тела, которым предстоит действовать (мышцам туловища, рук и ног). Эти, а также другие сложные изменения обычно возникают мгновенно и соответствуют фазе шока. Чрезмерный избыток гормонов, а также функционирование органов «на износ» могут стать опасными для организма, поэтому довольно быстро на смену шоковой фазе приходит фаза противошока, при которой активизируются механизмы, снижающие воздействие стресса. Таким образом, на этой стадии происходит максимальная мобилизация адаптационных ресурсов организма, быстрое приведение человека в состояние напряженной готовности.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется сопровождать описание стадий примером:*

*В Единую дежурно-диспетчерскую службу звонит человек, который говорит о пожаре в здании (очаг возгорания находится вне здания). При расспросе о том, есть ли пострадавшие, взволнованно рассказывает о «странном» поведении одного из жителей дома: он первый выбежал из дома, подбежал к загоревшемуся рядом автомобилю, «руками его толкал, причем смог это сделать сам, да еще и в горку». Затем начал что-то кричать, снял одежду и стал самостоятельно тушить автомобиль. Других на помощь не подпускал, причем, очевидно, сам находился в опасности. Машину отогнал, затем подошел к собравшимся у дома жителям и спросил, вызвали ли*

*они пожарных и есть ли те, кто пострадал. Удостоверившись, что пожарных вызвали и пострадавших нет, он отошел от всех, сел на землю и как будто перестал реагировать на окружающих. К нему подошли две женщины, чтобы узнать, как он себя чувствует, а он не отвечал на их вопросы, и «будто даже не дышал». В связи с этим абонент просит также вызвать этому человеку скорую медицинскую помощь.*

* *Какие признаки у описываемого абонентом человека характеризуют первую стадию развития стресса?*

1. **стадия «Резистентность».** На этой стадии происходит повышение общей сопротивляемости организма к стрессовым воздействиям. Она наступает, если стрессогенный фактор слишком силен или продолжает свое действие достаточно длительный промежуток времени. Задача данной стадии – приспособление к изменяющимся обстоятельствам. По сравнению с первой стадией активность физиологических процессов снижается, все ресурсы расходуются экономичнее – организм готов к длительному сопротивлению, его устойчивость к различным воздействиям повышена.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос относительно вышеизложенного примера:*

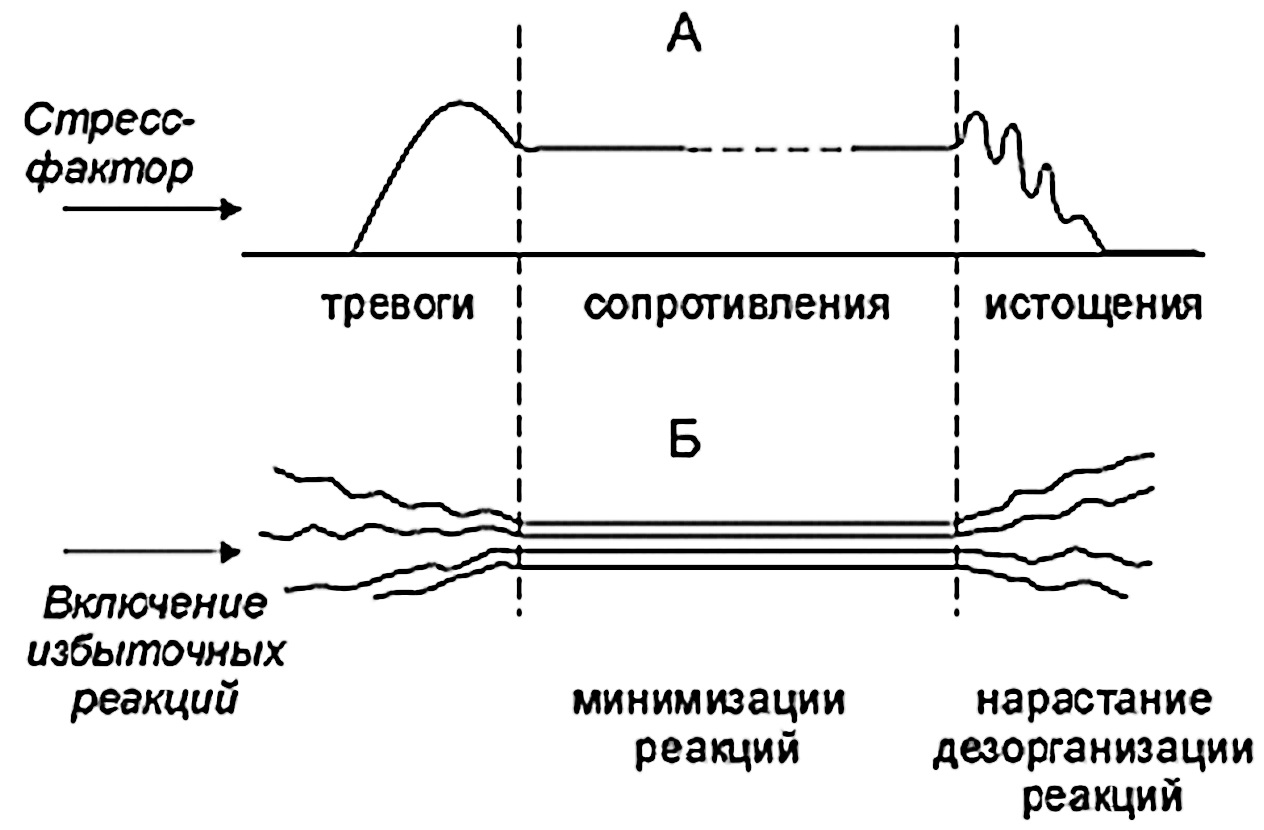
* *Возвращаясь к изложенному примеру, как вы считаете, несмотря на то, что произошедшая ситуация длилась не долго, какие проявления соответствуют стадии резистентности?*

1. **стадия «Истощение».** Происходит расстройство механизмов саморегуляции организма в связи с тем, что организм «измучен» борьбой. На физиологическом уровне нарушаются обменные процессы, что приводит к снижению общей сопротивляемости организма и его способности к адаптации при неблагоприятных условиях. Это может приводить к серьезным нарушениям в функционировании организма, именно поэтому стадия истощения так опасна.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопросы относительно вышеизложенного примера:*

* *В представленном примере, какие признаки указывают на стадию истощения?*
* *Какие могут быть дальнейшие последствия в случае не оказания помощи человеку в данном случае?*

**Рекомендации по ведению:** *При рассмотрении данного материала можно использовать схему, отражающую общий адаптационный синдром.*



**Схема 1. Стадии развития стресса по Г. Селье.**

*В данной схеме отображены стадии стресса. На рисунке А продемонстрированы изменения общего энергетического уровня на разных стадиях; на рисунке Б – динамика включения реакций и систем в ходе развития стадий стресса.*

В представленном примере мы рассмотрели стресс, возникающий в экстремальной ситуации. В таких случаях отчетливо видно, как организм перестраивает свое привычное функционирование и как много усилий ему для этого необходимо. Очевидно, что не всегда интенсивность воздействующих на человека стресс-факторов так высока. Но в случае если деятельность человека связана с экстремальными ситуациями, количество таких факторов резко возрастает.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы думаете, какие стресс-факторы характерны для экстремальных ситуаций?*
* *Какие стресс-факторы чаще всего встречаются в деятельности сотрудников ЕДДС? Насколько часто они встречаются?*

В зависимости от того, какой стресс-фактор в большей степени влияет на возникновение стрессовой реакции, различают физиологический и психологический стресс.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стресс | | |
| **Физиологический:** вызывается такими физическими стимулами, как жар, холод, голод, длительное неудобное положение тела и т.д.. Физиологический стресс возникает в результате излишнего или недостаточного воздействия различных факторов на наши ф и з и о л о г и ч е с к и е процессы. | **Психологический:** подразделяют на *информационный и эмоциональный.* | |
| *Информационный* стресс возникает при информационных перегрузках, при необходимости выполнять большое количество задач, работать с большим объемом информации, принимать множество решений. При этом человек высоко заинтересован в выполнении данной деятельности, но она превышает его возможности. | *Эмоциональный* стресс развивается в ситуации угрозы, горя, обиды и т.п. или же, наоборот, в ответ на чрезвычайно радостное событие, а также при внутриличностных конфликтах, когда сталкиваются противоречивые потребности и мотивы человека. |

**Таблица 1. Виды стресса в зависимости от характеристик стресс-факторов**

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *По вашему мнению, какой стресс в большей степени характерен для вашей профессиональной деятельности? Физиологический или психологический? Информационный или эмоциональный?*
* *Что может стать причиной физиологического стресса для специалистов ЕДДС?*
* *Как вы считаете, существуют ли какие-либо внешние признаки, по которым можно определить находится ли человек в состоянии стресса?*

Независимо от вида стресса (физиологического или психологического), стрессовая реакция всегда включает в себя изменение как физиологического, так и психологического состояния человека. Выше нами были описаны те изменения, которые происходят в организме во время стресса, теперь стоит более подробно рассмотреть, как проявляются эти изменения в состоянии и поведении человека. Сотрудники ЕДДС контактируют с абонентами, которые в различной степени испытывают стресс. Для того чтобы понимать в каком состоянии находится человек и успешно с ним взаимодействовать, диспетчеру важно знать какими являются внешние проявления стресса. Выделяют четыре субсиндрома (уровня проявления) стресса:

1. Эмоционально-поведенческий. Он состоит из большого диапазона эмоциональных и поведенческих реакций: от незначительных изменений в общем эмоциональном фоне и поведении до острых реакций (плач, истерика, агрессивное поведение, апатия и т.д).
2. Вегетативный уровень. Здесь происходит изменение физиологических реакций на уровне всего организма. К ним относят изменение частоты сердечных сокращений, глубины дыхания, возникновение неприятных ощущений в области сердца, изменение тонуса скелетных мышц. В общении с абонентом можно отметить объективные изменения в голосовых параметрах: голос становится более звонким, скорость речи увеличивается, дыхание может быть неравномерным и прерывистым, может наблюдаться дрожь в голосе и т.д.
3. Когнитивный уровень. Он проявляется в изменении динамических характеристик (то есть связанных с замедлением или ускорением) процессов внимания, памяти, мышления. Человек может быстро перескакивать с одной мысли на другую, быть неточным в описании ситуации или неспособным вспомнить значимые детали события. Стресс может влиять на восприятие себя (в том числе самооценку) и восприятие окружающей действительности, что может привести к неадекватному поведению, в связи с которым человек может стать опасным как для себя, так и для других.
4. Социально-психологический. На данном уровне происходит изменение стиля общения человека, находящегося в стрессовой ситуации, с другими. В некоторых ситуациях возрастает уровень сплочения людей, в других – возрастает потребность в самоизоляции, повышается уровень конфронтации с другими.

Социально-психологический компонент также важен в аспекте взаимодействия «абонент-диспетчер». Несмотря на то, что контакт является опосредованным (через телефон) и общение носит изначально формальный характер, диспетчеру необходимо наладить контакт с абонентом для того, чтобы получить от него необходимую информацию. Особенно это касается случаев, когда в ЕДДС обращаются по ошибке как в службу «Телефон доверия».

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы думаете, изменения какого уровня у абонента в большей степени влияют на взаимодействие «диспетчер-абонент»?*
* *Какие еще особенности проявления стресса на каждом уровне вы могли бы привести в пример, исходя из вашего личного профессионального опыта?*
* *Как вы считаете, стрессовое влияние может быть только негативным или может иметь и положительный эффект на организм?*

В действительности нельзя назвать влияние стресса на человека однозначно негативным. Существует два вида стресса: **эустресс** и **дистресс.**

**Эустресс** – это стресс, который мобилизует организм, активизирует внутренние резервы человека, улучшает протекание психических и физиологических функций. Человек чувствует прилив сил, который позволяет ему работать эффективно.

**Дистресс** – разрушительный процесс, который дезорганизует поведение человека, ухудшает протекание психофизиологических процессов. Дистресс несет в себе разрушительную силу для нашего организма. Он негативно сказывается на состоянии человека и может привести к тяжелым заболеваниям.

Существуют некоторые факторы, которые способствуют возникновению эустресса и дистресса.

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы, способствующие возникновению дистресса | Факторы, способствующие возникновению эустресса |
| Большая длительность воздействия стресс-фактора или его высокая интенсивность | Низкая длительность воздействия стресс-фактора или его низкая интенсивность |
| Негативная субъективная оценка ситуации | Положительная субъективная оценка ситуации |
| Отсутствие достаточных ресурсов, чтобы справиться со стрессфактором | Наличие достаточных ресурсов |
| Отсутствие опыта решения проблем в прошлом | Наличие опыта решения подобных проблем |

**Таблица 2. Факторы, способствующие возникновению эустресса и дистресса.**

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Приведите пример дистресса и эустресса из вашего личного и профессионального опыта.*
* *Как вы считаете, может ли у человека реакция на эустресс или дистресс возникнуть не сразу после воздействия стресс-фактора?*

Не всегда стресс-реакция проявляется сразу после воздействия стресс-фактора. В зависимости от проявления стресс-реакции различают несколько видов стресса:

**Острый стресс.** Это реакция организма, которая возникает непосредственно в ответ на воздействующий стресс-фактор (т.е. здесь и сейчас). Такой стресс непродолжителен и не несет серьезных последствий для здоровья.

**Отложенный стресс.** Характеризуется некоторой «отложенностью» переживаний на определенный период, что может быть связанно с разными причинами.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется привести пример:*

*В течение рабочего дня диспетчер ЕДДС принял вызов в рабочем порядке, из которого случайно выяснил, что в дорожном происшествии погиб его хороший приятель. Он продолжил свою работу, но через несколько часов почувствовал резкую усталость. Затем возникла сильная внутренняя тревога, сердце стало биться чаще, дыхание стало прерывистым, закружилась голова. Это состояние не проходило, и он не смог продолжать свою работу, в связи с чем, ему пришлось прекратить рабочую смену.*

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы думаете, с чем может быть связана подобная реакция диспетчера? Почему она возникла?*
* *Как вы считаете, что должен был сделать диспетчер, чтобы избежать такой реакции?*
* *Встречались ли вы со случаями отложенного стресса?*

Рассмотренный пример демонстрирует, что возникшие острые чувства должны быть прожиты, выплеснуты – отреагированы. Однако это не всегда согласуется с социальными нормами поведения, особенностями воспитания или другими факторами, в связи с чем, чувства сдерживаются, накапливаются и ведут впоследствии к нежелательным психологическим и физиологическим проблемам (с возникновением различных психосоматических расстройств и заболеваний). В случаях, когда чувства не могут быть выражены напрямую, важно дать им возможность «выйти» социально приемлемыми способами.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, какие это могут быть способы?*
* *Есть ли у вас свой способ, который помогает справляться с накопленными чувствами, переживаниями?*

В таких ситуациях могут помочь такие способы, как творческое самовыражение, беседы с близкими людьми, прогулки, занятия

спортом, помогающие снять напряжение. В случаях, когда переживания сильные и человек чувствует, что не способен справиться с ними самостоятельно, следует обращаться за помощью к специалисту.

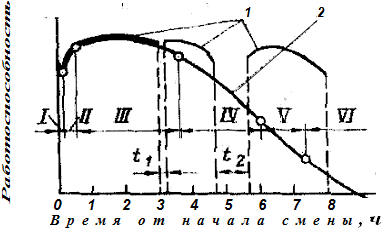
**Накопленный (хронический) стресс.** Накопленный стресс возникает при непрерывном или регулярном стрессовом воздействии, сила которого, как правило, невелика. Длительное протекание «несильного» воздействия, в сумме может привести к накоплению стресса, которое истощает организм и может стать причиной развития заболеваний, называемых болезнями адаптации (мочекаменная болезнь, диабет, сердечнососудистые заболевания, аллергические реакции, бронхиальная астма и т.д.).

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, что еще может привести к возникновению накопленного стресса?*
* *Какими могут быть причины накопленного стресса в вашей профессиональной деятельности?*
* *Может ли стать причиной его возникновения отсутствие четкости в организации трудового процесса?*
* *Как это может повлиять на работоспособность специалистов-диспетчеров?*

Причиной накопленного стресса могут стать не только эмоциональные переживания, но и другие факторы (объективные факторы деятельности, функциональное состояние человека, физическая нагрузка и т.д.), которые приводят к появлению неблагоприятных симптомов как на психическом (повышенная раздражительность, нервозность), так и на физическом уровне (хроническая усталость, снижение активности). Работоспособность специалиста является одной из характеристик, которая отражает психическое и физическое состояние человека, способного успешно выполнять свою деятельность в «комфортном» режиме, без повышенного напряжения организма.

Во время выполнения деятельности происходит изменение уровня работоспособности, другими словами, она имеет определенную динамику. Графически эту динамику можно изобразить следующим образом:



**Схема 2. Кривая работоспособности.**

***1 – при наличии перерывов на активный отдых,***

***2 – при отсутствии перерывов на активный отдых; t1 и t2 – перерывы в работе;***

***I-VI – фазы работоспособности.***

В динамике работоспособности отмечаются фазы, которые необходимо учитывать при построении деятельности для повышения ее эффективности и снижения влияния неблагоприятных объективных факторов, которые мы можем отследить:

* В начале рабочего дня человеку необходимо время, чтобы войти в работу, мобилизовать ресурсы своего организма (это происходит на I фазе). Первая фаза – фаза мобилизации организма, в которой происходит подготовка к предстоящей работе. Для эффективного и быстрого прохождения этой фазы важно, чтобы специалист включался в деятельность постепенно, не перегружая себя. Если деятельность требует быстрой мобилизации, то перед тем как приступить к ней стоит выполнить несколько простых упражнений, помогающих активизироваться (например, упражнения на регуляцию дыхания, несложные физические упражнения, о которых мы будем более подробно говорить в теме «Методы и приемы саморегуляции»).
* На второй фазе происходит «врабатываемость» в деятельность, то есть это период, в течение которого совершается переход от состояния покоя к рабочему состоянию. Это период нарастания работоспособности, и его длительность может быть различной (от нескольких минут до двух-трех часов). Например, утром после сна

скорость реакций значительно ниже, чем в дневные часы, в связи с чем, производительность труда также ниже. На скорость прохождения этой фазы влияют интенсивность работы, возраст, опыт, тренированность специалиста.

* Третья фаза является фазой максимальной эффективности, которая длится два – три часа. Человек начинает продуктивно функционировать в рабочем режиме. По окончании этой фазы следует сделать перерыв: если отсутствует пауза для отдыха, то работоспособность после своего пика начинает резко убывать примерно на третьем часу работы (кривая 2)*.*
* На четвертой фазе начинает нарастать утомление, но субъективно оно еще не сильно ощущается.
* На пятой фазе наблюдаются функциональные изменения, которые связаны со значительным нарастанием утомления и выражаются в возрастании количества ошибок в работе.
* На шестой фазе (она наступает не всегда) происходит полное рассогласование между тем, что от организма требует деятельность, и тем, что он может выполнить.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

*Давайте вспомним схему, отражающую общий адаптационный синдром и сопоставим ее со схемой динамики работоспособности.*

* *Как вы считаете, как соотносятся фазы работоспособности со стадиями стресса?*
* *Какие фазы соответствуют стадии тревоги?*
* *Какие фазы соответствуют стадии резистентности?*
* *Какие фазы соответствуют стадии истощения?*
* *Отличаются ли проявления стресса в случае, отраженном на кривой 1/ кривой 2? В чем это проявляется?*

Введение пауз и перерывов в работе радикально изменяет кривую работоспособности и значительно удлиняет период устойчивой и эффективной работы (кривая 1). В зависимости от того, насколько велика нагрузка на организм человека, время отдыха различается. Оно высчитывается в процентах от длительности смены. Деятельность диспетчеров ЕДДС требует повышенного напряжения внимания, высокой активности органов слуха и зрения. В подобных случаях время на отдых составляет 14-25 % от общей длительности смены. Важно, чтобы отдых был не пассивным, а активным. Для специалистов ЕДДС эффективны перерывы с выполнением упражнений на «разгрузку» органов слуха и зрения, с использованием приемов саморегуляции. Нерегулярные переры-

вы, которые осуществляются спонтанно и во время которых специалист не использует эффективные способы отдыха, незначительно снижают накопленное напряжение и малополезны.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется задать вопросы:*

* *Обращали ли вы внимание на существование таких фаз работоспособности при выполнении вашей профессиональной деятельности?*
* *Как они у вас проявлялись?*
* *Какие способы повышения работоспособности вы использовали?*
* *Чувствовали ли вы изменения после их использования?*
* *Как проходит ваш отдых? Построен ли он в соответствии с особенностями вашей деятельности?*

Таким образом, при организации трудового процесса необходимо учитывать специфику выполняемой деятельности, так как это является важным моментом для предупреждения накопления неблагоприятных симптомов и профилактики возникновения накопленного стресса.

Накопленный и отложенный стресс считаются наиболее неблагоприятными для человека. Это связано с тем, что их последствия проявляются не сразу, поэтому не всегда очевидна причина, которая привела к возникновению стресса, что усложняет возможность в дальнейшем предупредить его возникновение. Кроме этого, отложенный и накопленный стрессы действуют разрушительно, так как долго не наступает разрядка, а время в этих случаях работает против человека.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Мы рассмотрели, что может стать причиной накопленного стресса в вашей профессиональной деятельности. А что приводит к возникновению острого стресса в ней? Что приводит к возникновению отложенного стресса в ней?*
* *Какой стресс в большей степени характерен для вашей профессиональной деятельности?*
* *Могут ли острый или отложенный стресс появиться на фоне накопленного? Как они будут воздействовать друг на друга?*

Существует еще один вид стресса – травматический стресс, который является следствием воздействия на человека травматической ситуации. В чрезвычайных ситуациях риск возникновения травматического стресса значительно выше, чем в обыденных усло-

виях, так как ЧС характеризуются сильным психотравмирующим воздействием.

Травматический стресс возникает, если:

1. Человек оказывается в ситуации, которая выходит за рамки обычного человеческого опыта (например, угроза жизни, смерть, насилие, стихийные бедствия).
2. Эта ситуация не поддается контролю.
3. Возникают интенсивные переживания беспомощности, страха.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, в чем основное отличие травматического стресса от накопленного, острого?*
* *Сталкивались ли вы с травматическим стрессом в своей профессиональной деятельности?*
* *В каких ситуациях диспетчер ЕДДС может столкнуться с проявлением травматического стресса?*
* *Может ли диспетчер в своей профессиональной деятельности испытать травматический стресс?*

*Давайте вспомним с вами субсиндромы, которые характеризуют внешние проявления стресса.*

* *Как вы думаете, каковы внешние проявления травматического стресса?*
* *Как вы считаете, какие изменения происходят на каждом из субсиндромов при травматическом стрессе?*
* *Могут ли эти изменения помешать взаимодействию с абонентом, переживающим травматический стресс?*

Абонентами ЕДДС могут стать люди, пережившими или переживающими травматический стресс. Действительно, взаимодействие с человеком в подобной ситуации затруднено в связи с происходящими изменениями в его эмоциональном состоянии, в процессах восприятия, внимания, мышления, а также в оценке себя и происходящего вокруг, в процессах взаимодействия с другими.

Подобное взаимодействие может стать также причиной стресса для диспетчера и вызвать у него негативные переживания. И важным является вопрос о том, какие используются способы, для того чтобы совладать со стрессовыми ситуациями, и какие из них наиболее эффективны.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, каким образом человек может справиться со* стрессом?
* *Как вы обычно с ним справляетесь?*
* *Какие способы вы используете? В чем их эффективность?*

Способы, позволяющие человеку адаптироваться в стрессовой ситуации, могут быть как осознанными, так и неосознанными. Неосознанные способы называются **защитными механизмами.** Основная цель защитных механизмов – уменьшить силу и интенсивность переживаний, которые возникают как по внешним, так и по внутренним причинам. Защитные механизмы проявляются в отрицании или искажении некоторых фактов происходящего, нахождении оправданий или не соответствующих действительности объяснений своему и чужому поведению и т.д. Основная задача таких действий – временно облегчить состояние человека. Важно понимать, что защитные механизмы являются первичным этапом в механизме адаптации, но они не помогают качественно справиться с ситуацией, а лишь субъективно снижают степень ее воздействия. Часто при возникновении сильной травмирующей ситуации первой реакцией человека является произнесение слова «нет»: этим человек показывает, что он не соглашается со случившимся, он отрицает произошедшее. Это пример самого простого защитного механизма, который «срабатывает» автоматически.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы думаете, насколько часто люди используют этот способ защиты от неприятных переживаний?*

**Рекомендации по введению:** *Далее рекомендуется привести примеры с дальнейшим обсуждением:*

*Инструкция: Сейчас следует рассмотреть несколько примеров. Подумайте, в чем проявляются защитные механизмы в каждом случае.*

* *Хирург во время операции воспринимает своего пациента как объект, иначе, испытав весь комплекс чувств, он бы не смог осуществить свою деятельность.*
* *Диспетчер, отвечая на вызов, не всегда эмоционально вовлекается в случившееся, так как иначе, он бы не смог оценить ситуацию и выполнить свои дальнейшие профессиональные задачи.*
* *Мать узнает от правоохранительных органов о краже, совершенной ее сыном, которая зафиксирована на видеокамере, но не верит очевидным предъявленным фактам.*
* *На месте ЧП появляется очевидец, который настойчиво предлагает спасателям свою помощь, не осознавая степень опасности и сложности ситуации, он абсолютно уверен в своих силах.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы считаете, насколько действенным является использование этих способов защиты в данных примерах?*
* *Помогают ли они справиться с описанными ситуациями?*

Существуют также осознанные способы совладания со стрессом, которые называются **копингами**. Копинг-механизмы представляют собой активные, сознательные усилия человека, направленные на изменение ситуации и удовлетворение значимых потребностей. Человек признает имеющуюся проблему, осознает наличие причин ее появления и готов к их поиску, выполняет действия по разрешению проблемы.

Копинг-поведение бывает конструктивным и неконструктивным. К конструктивному относятся различные улучшения состояния без нанесения вреда здоровью, например, занятия спортом после тяжелого дня, контрастный душ и т.п. К неконструктивному – способы совладания со стрессом, которые могут негативно сказаться на состоянии человека.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется выполнить следующее упражнение.*

*Участники группы должны предложить несколько вариантов конструктивных способов совладания в приведенных ситуациях.*

### Карточка

*Молодой человек закончил писать свою научную работу. Его руководителем в течение 2х лет был знаменитый в этой области ученый, который мало был заинтересован в процессе и результатах этого научного труда, и по его словам «дал возможность молодому ученому работать самостоятельно, и предоставил полную свободу». На защите комиссия высоко оценила научные достижения молодого специалиста, но последнее слово оставалось за научным руководителем, который неожиданно заявил, что данная работа не достойна того, чтобы быть защищенной. Причину такого поведения он не объяснил. Молодой человек чувствовал сильную злость и обиду на своего научного руководителя.*

### Карточка

*До конца напряженной смены диспетчера Н. осталось несколько минут, и в этот момент его коллеге позвонил мужчина, который заявил, что «жена рожает». Коллега выполнил все необходимые действия по вызову экстренных служб, но оказалось, что роды*

*у женщины начались и помощь необходима немедленно, а скорая только в пути. Коллега знал, что диспетчер Н. имеет фельдшерское образование, и он может в случае необходимости взять на себя ответственность и помочь принять роды по телефону. Диспетчер Н. подключился к разговору, пошагово объясняя мужчине как себя вести и направляя его действия. Скоординированная деятельность оказалась эффективной, и роды прошли успешно. Разговор был очень эмоционально насыщен и длился около 20 минут. По его окончании диспетчер Н. ощущал беспокойство, что он не видит в каком состоянии ребенок сейчас. Он чувствовал сильную усталость и не мог расслабиться после такого напряженного разговора (чувствовал напряжение в теле, скованность дыхания, испытывал волнение).*

*– Как вы думаете, какие варианты конструктивного копингповедения можно предложить в данных ситуациях?*

Использование конструктивных копинг-механизмов позволяет в большей степени управлять стрессовой ситуацией, изменяя при этом свое поведение и становясь, таким образом, не пассивным, а активным участником своей жизни. Осознанное преодоление стрессовой ситуации приводит к тому, что человек лучше узнает себя, узнает свои сильные стороны, расширяет репертуар собственных действий, что может помочь ему справиться с самыми сильными переживаниями. В профессиональной сфере использование конструктивных копинг-механизмов позволяет оставаться эффективным при решении профессиональных задач и сохранить профессиональное здоровье.

## Профессиональный стресс. Профессиональное здоровье.

Ранее нами были описаны те факторы, которые влияют на работоспособность и психологическое состояние специалистов ЕДДС. К ним относят объективные, индивидуально-психологические, а также социально-психологические факторы. Негативное влияние этих факторов может стать причиной возникновения неблагоприятных состояний у специалиста, приводящих к появлению профессионального стресса. Профессиональный стресс – это стресс, возникающий в процессе трудовой деятельности человека. Нельзя сказать, что профессиональный стресс имеет однозначно негативную окраску. Это естественное явление, возникающее вследствие появления новых или меняющихся профессиональных задач, особенностей взаимодействия с участниками коллектива и т.д. Про

фессиональный стресс приобретает негативную окраску тогда, когда человек не успевает или не может адаптироваться к особенностям выполняемой им деятельности. Эти особенности могут быть различными, например, изменения в профессиональной деятельности, которые происходят слишком быстро или слишком часто, или длятся слишком длительное время, или же они являются слишком значительными для человека. Порой изменения отсутствуют вовсе, что также может стать причиной возникновения профессионального стресса.

В зависимости от того, какова специфика данной профессии, механизм развития профессионального стресса может различаться.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос:*

*– Как вы считаете, исходя из рассмотренных ранее видов стресса (острый, отложенный, накопленный, травматический), по какому механизму идет развитие профессионального стресса у сотрудников ЕДДС?*

Деятельность в условиях постоянного напряжения, беспрерывного взаимодействия с абонентами может стать причиной накопления неблагоприятных состояний, способствующих формированию профессионального стресса. Исходя из этого, мы можем сказать, что у сотрудников ЕДДС развитие профессионального стресса идет по механизму накопления, что соответствует накопленному стрессу.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется привести пример.*

*Инструкция: Рассмотрим с вами ситуацию, в которой оказался один специалист.*

*Молодой сотрудник выездной бригады проживал по соседству с местом работы. Помимо дежурств на рабочем месте в некоторые дни он должен был находиться в оперативной готовности, будучи при этом дома. В случае вызова ему необходимо было оказаться в части в течение 5 минут.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы думаете, такой режим работы может каким-либо образом повлиять на специалиста? Если да, то почему?*
* *Могли ли подобные условия деятельности отразиться на его самочувствии, физиологическом состоянии? На качестве выполнения профессиональной деятельности? Каким образом это могло проявиться?*

*Продолжение: впоследствии оказалось (после медицинского и психологического обследования), что здоровье сотрудника ухудши-*

*лось, появились нарушения деятельности сердечнососудистой системы (резкие перепады артериального давления и др.). Психологическое обследование выявило повышенную тревожность. Оценка собственного самочувствия у сотрудника также была неудовлетворительной: через некоторое время специалист стал отмечать, что дома ему трудно расслабиться и он испытывает беспокойство. Он находился в напряженном ожидании вызова, даже не находясь в оперативной готовности, и стал более раздражителен при общении с близкими. Специалист отмечал, что даже в выходные дни был напряжен и в мыслях постоянно возвращался к работе.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Приведите пример активного ожидания в вашей профессиональной деятельности.*
* *Насколько сильно оно на вас влияет?*

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется задать вопросы:*

– *По вашему мнению, как еще может выражаться профессиональный стресс в вашей деятельности?*

*– Каковы его негативные последствия?*

Накопление усталости, утомление, повышение чувствительности к воспринимаемым стимулам, повышенная раздражительность – это лишь некоторые симптомы проявления профессионального стресса. Безусловно, у всех людей они могут проявляться по-разному, в зависимости от особенностей человека. В целом, выделяют следующие проявления накопленного профессионального стресса:

* снижение производительности труда;
* постоянное ощущение внутреннего дискомфорта;
* утрата ценностных мотивов к труду (изменение мотивации деятельности: нежелание выполнять свою деятельность, ощущение бесполезности и несерьезности собственной деятельности и т.д.);
* разочарование в результатах собственной деятельности и в себе;
* возникновение психосоматических заболеваний, устойчивых депрессивных состояний.

Если эти проявления возникают в комплексе, то в таком случае говорят о профессиональном выгорании. **Профессиональное выгорание** – выработанный личностью защитный механизм в ответ на воздействия, травмирующие психику, в сфере профессиональной деятельности.

На возникновение этого явления влияют объективные факторы (условия труда специалистов, особые условия деятельности),

социально-психологические (социальная значимость профессии, неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности), и индивидуально-психологические (эмоциональная сдержанность или чрезмерная эмоциональная вовлеченность, чрезмерная ответственность, повышенная потребность в признании и т.д.).

Процесс профессионального выгорания развивается поэтапно, в соответствии с механизмом развития стресса.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос:*

*– Назовите стадии развития стресса?*

Процесс профессионального выгорания также состоит из трех стадий: тревоги, резистентности и истощения. На каждой стадии проявляются свои симптомы.

Стадия тревоги характеризуется:

* повышением раздражения к травмирующим психику факторам профессиональной деятельности (например, постоянному взаимодействию с абонентами, гиподинамии, монотонии и т.д.);
* недовольством собой, своими обязанностями, занимаемой должностью и т.д. в связи с неспособностью повлиять на психотравмирующие обстоятельства;
* ощущением бессилия, безысходности. Стадия резистентности характеризуется:
* избирательной эмоциональной вовлеченностью по принципу

«захочу-не захочу» при взаимодействии с абонентами, коллегами;

* сокращением обязанностей, требующих профессиональной отдачи;
* «экономией» эмоций при взаимодействии с людьми и вне профессиональной сферы (при общении с близкими людьми, с друзьями и т.д.).

Стадия истощения характеризуется:

* ощущением, что человек не способен справляться со своей профессиональной деятельностью;
* потерей смысла выполнения своей профессиональной деятельности;
* значительным снижением производительности труда;
* сильным дискомфортом (снижение настроения, возрастание тревоги и т.д.), который возникает при выполнение профессиональной деятельности и даже мысли о ней.

Следствием профессионального выгорания может стать уход человека из профессии.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе рекомендуется просмотреть видеофрагмент «Выгорание».*

*Инструкция к просмотру: Постарайтесь отметить особенности поведения и эмоционального состояния специалиста.*

*Примерные вопросы для обсуждения после просмотра:*

* *Что происходит с данным специалистом? Как вы охарактеризуете его состояние?*
* *Отметили ли вы, каково его эмоциональное состояние?*
* *Как вы думаете, как повлияет его состояние на профессиональную деятельность?*
* *А может ли оно повлиять на его отношения с близкими людьми? Еще на какие-либо другие сферы его жизни (например, на сферу отдыха, увлечений и т.д.)?*

Мы видим, что накопленный профессиональный стресс может влиять и на нетрудовые сферы (то есть не связанные с профессиональной деятельностью). И часто происходит так, что человек не осознает, по какой причине он стал, например, более раздражительным, отчего у него возникают различные неприятные ощущения, некомфортные состояния. Развитие выгорания может происходить незаметно, и в этом состоит его основная опасность.

Отсюда следует, что умение справляться со стрессом, сохранение профессионального здоровья – один из важнейших аспектов жизни человека. Поэтому важно перейти к рассмотрению того, что мы можем сделать для того, чтобы сохранить профессиональное здоровье. Под **профессиональным здоровьем** понимается процесс сохранения и развития регуляторных свойств организма, его физического, психического и эмоционального благополучия, которые обеспечивают высокую надежность профессиональной деятельности, профессиональное долголетие и максимальную длительность жизни. Из этого следует, что от профессионального здоровья зависит качество жизни человека в целом. Это база, которая позволяет чувствовать себя компетентным и реализованным, в гармонии с

самим собой.

Исходя из факторов, влияющих на психологическое состояние специалиста, можно сформулировать три вопроса, ответы на которые помогают сформировать адекватное отношение к собственной деятельности и к возможности реализовывать себя в ней:

* Каковы особенности моей профессиональной деятельности и как они на меня влияют?
* Чем я обладаю, для того чтобы быть успешным в этой деятельности?
* Зачем я выполняю эту деятельность?

Честные ответы на эти вопросы помогают понять истоки возникновения профессионального стресса и, таким образом, определить «мишени», на которые следует воздействовать для изменения неблагоприятного состояния и предотвращения его усугубления. Фундаментальной же причиной профессионального стресса, не зависящей от той области, в которой он возникает, является несовпадение того, что происходит в реальности в данный момент времени с теми возможностями (физическими и психическими), которыми обладает человек, выполняющий деятельность.

Первый вопрос «каковы особенности деятельности и как они на меня влияют» касается рассмотрения аспектов, связанных с напряженностью, которая возникает вследствие производимых операций и постоянного контакта с абонентами. Второй вопрос подразумевает аспекты, связанные с развитием и формированием профессионально важных качеств. А третий вопрос затрагивает мотивационную сферу личности и ответ на него можно найти в поисках смысла деятельности, в понимании того, что дает человеку его работа. Мотивация деятельности изменяется, в том числе, в зависимости от этапа профессионального становления.

До этого мы преимущественно отвечали на первый вопрос, что позволило нам понять каковы основные особенности деятельности диспетчеров, как они влияют на состояние человека, по какому механизму идет основное развитие профессионального стресса. Теперь нам стоит ответить на следующие два вопроса, которые сформируют целостное представление о том, что влияет на профессиональное здоровье и как можно его сохранить, обеспечив профессиональное долголетие.

Перейдем к рассмотрению профессионально важных качеств, что поможет ответить на вопрос: «чем я обладаю, для того чтобы быть успешным в этой деятельности?»

## Профессионально важные качества специалистов ЕДДС. Психограмма.

**Профессиональная пригодность** человека является главным условием нормального профессионального развития и понимается как совокупность психологических (особенности личности, особенности протекания психических процессов и т.д.) и психофизиологических (особенности нервной системы, физиологической регуляции и т.д.) особенностей человека, необходимых ему для

успешного выполнения трудовой деятельности. В процессе обучения и овладения профессией формируются **профессионально важные качества** (ПВК), которые включают в себя как индивидуальнопсихологические особенности личности, так и отношения личности к своей профессии, к себе, другим, и т. д. От сформированности профессионально важных качеств зависит эффективность выполняемой деятельности, а также удовлетворенность ею. Совпадение этих двух показателей ведет к успешной реализации потенциала личности и ее гармоничному развитию.

Система требований профессии к психологическим, психофизиологическим качествам человека и мере их выраженности в научных психологических понятиях называется **психограммой**. Психограмма сотрудников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб включает в себя различные элементы:

1. **Свойства ощущений и восприятия:** устойчивость функций зрительной и слуховой систем.

В профессии диспетчера важно быстро воспринимать информацию, которая поступает преимущественно через слуховой канал. Известно, что все люди различаются по ведущему каналу восприятия: зрительному, слуховому или кинестетическому (т.е. восприятие через телесные ощущения). При совпадении ведущего канала восприятия с требованиями деятельности снижается психическое напряжение, увеличивается продуктивность.

1. **Особенности высших психических функций**: внимания, памяти, мышления.

Внимание является основополагающим психическим процессом в деятельности диспетчера. Основными требованиями к данной функции можно назвать:

* высокую концентрацию внимания (способность сосредотачиваться на одном объекте);
* быструю переключаемость внимания (способность к быстрому произвольному переключению внимания с одного объекта на другой);
* высокое распределение внимания (способность направлять внимание на два и более объекта, что дает возможность одновременно совершать несколько действий и следить за несколькими независимыми процессами).

**Рекомендации по введению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, можно ли сказать, что какое-то из этих свойств имеет большее значение в вашей деятельности?*
* *Приведите пример быстрой переключаемости внимания в вашей профессиональной деятельности?/высокого распределения внимания?*

Следующая функция – память. Диспетчеру необходимо запоминать и оперировать большим количеством информации, поэтому важным является наличие большого объема кратковременной памяти (вид памяти, позволяющий запомнить информацию на короткое время) и активное использование оперативной памяти (вид памяти, который проявляется в ходе выполнения конкретной деятельности и обслуживает эту деятельность благодаря временному сохранению информации). Кроме того, важно развивать приемы, позволяющие удерживать информацию в памяти.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Какие приемы запоминания вы знаете?*
* *Используете ли вы их своей профессиональной деятельности?*
* *Какие приемы чаще всего вы используете в своей деятельности?*

Следующая функция, представленная на втором уровне психограммы, – мышление. Одной из наиболее сложных для диспетчеров является ситуация, в которой информация поступает разрознено или недостаточно полно (в связи с различными причинами: состоянием абонента, условиями, в которых он находится и др.), что мешает принять решение о дальнейших действиях. В таких случаях важно умение выделять неочевидные на первый взгляд детали и на их основе сделать вывод о том, что происходит на самом деле. Иногда наоборот, следует абстрагироваться от переизбытка деталей, которые могут направить по ложному пути. То есть важны такие процессы мышления, как анализ, синтез, обобщение.

1. **Психомоторные свойства и физические качества**: высокая скорость реакций, хорошая дикция, способность к длительной речевой активности, устойчивость к гипокинезии, монотонии и политонии.

Гипокинезия – это недостаток физических движений. Монотония – это напряжение, возникающее при выполнении однообразных действий. Политония – напряжение, возникающее при частом переключении внимания в неожиданных направлениях. Умение справляться с монотонией и политонией позволяет снизить накапливающееся напряжение и быть эффективным в деятельности с минимальными потерями для здоровья.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов:*

**–** *Как проявляется монотония и политония в вашей профессиональной деятельности?*

* *Каковы негативные последствия монотонии? Как она сказывается на решении профессиональных задач?*
* *Как вы справляетесь с монотонией?*

1. **Личностные качества**: высокий уровень субъективного контроля (критичная оценка собственных действий), способность организовывать свою деятельность в условиях, где необходимо оперировать большим потоком информации, ответственность, стрессоустойчивость, уверенность в себе, способность к установлению контактов, принятие себя и других, самоуважение.
2. **Социально-психологические качества**: умение работать в коллективе, гибкость поведения в конфликтных ситуациях. Диспетчер ЕДДС осуществляет свою деятельность, являясь при этом частью коллектива. В любом коллективе могут возникать конфликты, которые важно уметь конструктивно разрешать. Гибкость поведения в конфликтных ситуациях и умение работать в коллективе являются важными составляющими психограммы.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, существуют ли противопоказания к выполнению вашей деятельности?*
* *Какие это противопоказания? Почему именно они? С чем они связаны?*

Противопоказаниями к профессиональной деятельности являются следующие особенности: нервно-психическая и эмоциональная неустойчивость; слабость таких функций, как внимание, память и мышление; выраженные акцентуации характера (т.е. усиление отдельных черт характера, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении некоторых психологических воздействий), психические отклонения; алкогольная, лекарственная или наркотическая зависимость; медицинские противопоказания и т.д.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, какие качества стоило бы еще добавить в имеющуюся психограмму, исходя из вашего личного профессионального опыта?*
* *Какие качества, из перечисленных в психограмме, кажутся вам наиболее важными? Можно ли сказать, что какие-то из них более значимы, а какие-то менее?*
* *По вашему мнению, как формируются профессионально важные качества?*
* *Возможно ли их развитие или они лишь предопределены генетически?*
* *Можно ли компенсировать недостаточную сформированность каких-либо профессионально важных качеств (например, какие-либо особенности психических функций, личностные качества, устойчивость функций восприятия и т.д.)?*
* *Как вы считаете, насколько это может быть эффективно?*

*За счет чего это можно сделать?*

* *Что будет происходить в том случае, если у специалиста некоторые качества развиты в большей степени, другие – в меньшей?*

*Представим себе,*

*Первый вариант: специалист обладает высокой устойчивостью к зрительным и слуховым нагрузкам, большим объемом кратковременной памяти, высокой способностью к концентрации внимания, но при этом ему сложно взаимодействовать с коллегами и в ситуации, где необходимо быстро принимать решения, становится конфликтным.*

*Второй вариант: у специалиста большой объем кратковременной памяти, для него характерно быстрое переключение, распределение и концентрация внимания, он способен быстро анализировать поступающую информацию в условиях дефицита времени, но он быстро утомляется, в связи с чем, его эффективность быстро падает. Еще одним мешающим фактором является то, что ему с трудом удается конструктивно выстраивать диалог с абонентом.*

*– Как вы считаете, как можно повысить эффективность специалиста в каждом из случаев?*

Действительно, мы можем влиять на развитие профессионально важных качеств, что является одной из ведущих задач профессиональной подготовки. Это влияние осуществляется либо компенсацией недостающих качеств за счет более развитых, либо тренировкой с акцентом на необходимые качества (что не освобождает от тренировки всех остальных качеств). Например, недостаточный объем кратковременной памяти можно скомпенсировать с помощью правильной организации своей деятельности, которая позволит фиксировать информацию в случае необходимости и не тратить время на ненужные действия. Но формирование и разви-

тие профессионально важных качеств не осуществляется в одночасье – это длительный процесс, требующий желания, активных действий и постоянных усилий со стороны специалиста.

## Профессиональное становление.

Такие компоненты, как профессионально важные качества, уровень профессиональной подготовки формируются постепенно: в процессе обучения и профессионального становления. **Профессиональное становление** – это процесс профессионального развития специалиста, который включает в себя несколько этапов. Он неизбежно соприкасается с другими сферами развития личности, не связанными с профессиональной деятельностью. Это означает, что влияние процесса профессионального становления на личность намного больше, чем кажется из его названия: он может влиять на систему взглядов и ценностей, на отношения человека к себе, к другим и с другими, к окружающему миру в целом. Таким образом, важно, чтобы профессиональное становление вело к благотворному развитию личности, а в этом случае многое зависит от того, какой смысл вкладывает человек в выполняемую им деятельность и насколько он ею удовлетворен.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе занятия рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, может ли изменяться смысл деятельности в процессе профессионального становления?*
* *Что, по вашему мнению, может влиять на изменение смысла деятельности в процессе профессионального становления?*

Смысл деятельности меняется в процессе профессионального становления и на это во многом влияет то, как человек проходит различные его этапы.

Рассмотрим основные этапы профессионального становления. Первый этап – **формирование профессиональных намерений.**

На этом этапе происходит выбор профессии: человек планирует то, как будет выстраиваться его профессиональный путь.

Следующий этап – **этап профессионального обучения**, на котором происходит овладение специальными знаниями, умениями, навыками, необходимыми для успешного профессионального старта, начинают развиваться профессионально важные качества, формируется профессиональная пригодность.

По окончании этого этапа начинается этап **профессиональной адаптации,** который включает в себя две стадии:

– **стадия адаптации молодого специалиста** в профессиональной среде, где он сталкивается с необходимостью вхождения в тонкости профессиональной деятельности, вхождения в профессиональный коллектив. Большую роль в адаптации молодого сотрудника играет участие и помощь со стороны более опытных коллег или руководителя, которые помогают успешно пройти эту стадию.

**– стадия «вхождения в профессию».** На этой стадии человек становится опытным специалистом, который обладает опытом для того, чтобы самостоятельно и с достаточной эффективностью решать основные профессиональные задачи.

При успешном прохождении этой стадии профессиональное становление переходит на **этап реализации личности в профессиональном труде,** состоящий из следующих стадий:

– **стадия мастера** (мастерства). На этой стадии специалист уже может решать сложные профессиональные задачи. Он обрел определенный индивидуальный стиль профессиональной деятельности, и получаемые им профессиональные результаты стабильны.

* **стадия авторитета**. Профессионала на этой стадии смело можно назвать виртуозом своего дела. Это хорошо известный в профессиональном кругу специалист, к которому обращаются за консультацией, поддержкой или советом.
* **стадия наставника**. Она наступает, когда вокруг специалиста собираются единомышленники, осознанно разделяющие его подход к решению задач, стремящиеся ознакомиться с опытом профессионала и перенять его. Имя специалиста неразрывно связано с профессиональным сообществом.

Таким образом, мы видим, что наступление каждого этапа, каждой стадии профессионального становления происходит благодаря значительным изменениям в жизни специалиста. Это касается не только развития его профессионализма, но и перестройки его «отношений» с профессией. Профессиональное развитие проходит через кризисы, возникающие при переходе с одного этапа на другой. Помощью в разрешении этих кризисов может стать нахождение ответа на вопрос «Зачем я выполняю эту деятельность?». Мотивация деятельности может сильно отличаться у разных специалистов одной профессии, но желательно, чтобы она помогала человеку справляться с естественно возникающими проблемами профессиональной деятельности.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов с дальнейшим обсуждением:*

* *Помните ли вы, как происходил у вас процесс профессионального становления?*
* *Соотносятся ли этапы профессионального становления с вашей профессиональной историей?*
* *Как вы считаете, какие сложности могут возникать на каждом этапе профессионального становления?*
* *Что может произойти, если специалист не может найти смысл в выполняемой им деятельности?*
* *Может ли это стать причиной возникновения профессионального стресса?*
* *Могут ли негативные последствия профессионального стресса помешать в профессиональном становлении?*

## Система профилактики профессионального стресса.

Мы говорили о том, каким образом происходит накопление профессионального стресса у сотрудников ЕДДС и о том, что в некоторых случаях он может негативно влиять на профессиональное здоровье. Для того чтобы снизить риск возникновения и развития негативных последствий профессионального стресса, необходимо, чтобы специалист стал активным участником системы профилактики профессионального стресса.

Во многих случаях, человек может справиться с проблемой самостоятельно, активизируя свои внутренние ресурсы, в других случаях для этого ему нужен профильный специалист.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе занятия рекомендуется задать вопросы:*

* *Как вы представляете себе, в чем заключается профилактика профессионального стресса?*
* *Как она должна осуществляться, исходя из особенностей вашей деятельности?*
* *Как вы считаете, кто участвует в системе профилактики профессионального стресса?*

В системе профилактики принимают участие психологи, медики, руководители службы. Руководители отвечают за формирование среды, в которой осуществляется профессиональная деятельность. На них возлагается большая ответственность, так как неправильная организация труда ведет, в том числе, к нарастанию напряженности в выполнении деятельности, что является одним из ведущих факторов, вызывающих стресс. Медицинские работники проводят мероприятия по диспансеризации специалистов, а также

совместные с психологом мероприятия по медико-психологической реабилитации специалистов.

Психолог проводит следующие мероприятия:

1. Психологическая диагностика, включающая в себя профессиональный психологический отбор, психологический мониторинг.

Профессиональный психологический отбор проводится для того, чтобы выявить людей, чьи психологические и психофизические особенности не позволяют работать в особых или экстремальных условиях.

Психологический мониторинг – это психодиагностическое мероприятие, которое проводится раз в два или три года, для того чтобы выявить у специалиста признаки накопления стресса в процессе профессиональной деятельности.

1. Психологическая подготовка.

Мероприятия по психологической подготовке проводятся для усвоения знаний, формирования умений и навыков в области психологии, формирования и развития профессионально важных качеств, необходимых для успешного выполнения профессиональной деятельности, сохранения профессионального здоровья и продления профессионального долголетия.

1. Психологическое консультирование.

Основная задача психологического консультирования – это помощь в разрешении психологических проблем, с которыми специалист не может справиться самостоятельно.

1. Мероприятия по реабилитации совместно с медицинскими работниками.

Подобные мероприятия проводятся для восстановления оптимального функционального состояния специалиста и минимизации психологических последствий, связанных с выполнением профессиональной деятельности.

Кроме этого, психологами МЧС в рамках чрезвычайных ситуаций оказывается экстренная психологическая помощь пострадавшим. **Экстренная психологическая помощь** – это система краткосрочных мероприятий, которая направлена на оказание помощи населению. Основной ее целью является регуляция актуального психологического и психофизиологического состояния и предупреждение последующих негативных последствий, которые могут быть вызваны кризисным состоянием, тяжелыми эмоциональными переживаниями.

Оказание ЭПП в чрезвычайных ситуациях регламентируется двумя нормативными документами:

1. Указ Президента от 17 декабря 2010 **№ 1577** «О внесении изменений в Указ Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» и в Положение, утвержденное этим Указом».
2. Приказ МЧС России от 20 сентября 2011 года **№ 525** «Об утверждении порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах».

Также, в случае чрезвычайной ситуации, одной из важных задач психологов становится оказание информационно-психологической поддержки родственникам погибших и пострадавших. Фактор неизвестности и информационной недостаточности оказывает одно из самых негативных воздействий на состояние пострадавших людей. Информационно-психологическая поддержка населению оказывается психологами, непосредственно работающими на месте чрезвычайной ситуации, а также психологами, работающими дистанционно на телефоне «Горячей линии». В рамках повседневной деятельности специалисты-психологи, работающие дистанционно, оказывают психологическую помощь в виде телефонного или интернет-консультирования.

Мы перечислили с вами основные мероприятия, которые проводятся психологами для оказания помощи пострадавшим, но в первую очередь обсудили те мероприятия, которые проводятся для оказания помощи специалистам, в случае влияния негативных проявлений профессионально стресса. Для того чтобы результат подобных мероприятий был эффективным, необходимо активное участие самого человека в них.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе занятия рекомендуется привести пример:*

*Сотрудник N во время перерыва сообщил своему коллеге M, что последнее время стал слишком сильно уставать на работе, излишне нервничать и «вообще пропало желание заниматься своим делом, которое когда-то радовало». Коллега M сказал ему, что сам испытывает нечто похожее, так как давно не ездил в отпуск, а сейчас никак не может его взять. Он предложил N вдвоем обратиться к психологу, чтобы «хоть как-то улучшить свое состояние». Психолог провел определенное количество занятий, на которых, в том числе, учил сотрудников применению методов и приемов саморегуляции. Он сообщил им, что для формирования устойчивого навыка саморегуляции*

*важно тренироваться самостоятельно в выполнении упражнений. После посещения занятий с психологом, у обоих сотрудников улучшилось состояние. Сотрудник N взял на вооружение предложенные ему методы и приемы саморегуляции, и у него сохранялось устойчивое благоприятное состояние. Сотрудник M после посещения занятий сразу же перестал выполнять упражнения. Через некоторое время он опять стал чувствовать усталость, повышенную раздражительность. В очередном перерыве он пожаловался сотруднику N:*

*«Ничего не дали эти занятия, зря я все это затеял и тебя в это ввязал». На что N ответил, что он чувствует себя хорошо.*

*Вопрос для обсуждения:*

* *Как вы думаете, с чем связаны такие разные реакции у одного и второго сотрудника?*
* *В чем еще может заключаться активное участие самого сотрудника в мероприятиях по профилактике негативных проявлений профессионального стресса?*

Даже самая эффективная система профилактики негативных последствий профессионального стресса не может быть успешной без активной включенности специалиста в эту систему. Существуют принципы, соблюдение которых ведет к повышению эффективности этой системы. Они также важны для формирования индивидуального подхода к профилактике негативных последствий профессионального стресса:

Ответственное отношение к собственному здоровью в целом: как к физическому, так и психическому. Ответственное отношение к себе предполагает постоянную заботу о себе, а также активную позицию по отношению к своему здоровью. Например, нахождение индивидуальных способов снятия напряжения, уменьшение количества вредных привычек, полноценный отдых и т.д. Важно понять, что забота о себе – это не слепое следование избитым правилам здорового образа жизни, а это выработка индивидуальных способов, которые подходят данному конкретному человеку.

Важно развивать навык самонаблюдения. Это подразумевает умение отвечать на вопрос «Что сейчас со мной происходит, каково мое состояние?» Если специалист вырабатывает навык следить за своим состоянием, своими ощущениями, то он без труда сможет определить, когда ему дискомфортно, когда напряжен, расстроен и т. д. Быстрое распознавание помогает не накапливать проблемы, а использовать приемы совладающего поведения на ранних этапах появления неблагоприятного состояния.

Для достижения результата недостаточно заниматься только телом (например, заниматься спортом, соблюдать диету) или только психологическим состоянием. Важно соблюдать баланс, отсутствие которого приводит к тому, что неблагоприятные последствия могут возникнуть вновь. Благоприятный результат достигается только при развитии в обоих направлениях.

Критерием успеха «заботы о себе» выступает осознание специалистом того, что он является хозяином самого себя: ощущает всю полноту жизни, может отслеживать и контролировать свое состояние, улучшать его и поддерживать на благоприятном уровне.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе занятия рекомендуется задать вопросы:*

* *Как вы считаете, почему так важен факт принятия ответственности за то, что происходит с собственным состоянием?*
* *Как вы понимаете фразу «соблюдать баланс» между заботой о своем теле и психологическом состоянии?*
* *Знаком ли вам навык самонаблюдения за своим состоянием?*
* *Как вы заботитесь о себе? (какие методы саморегуляции вам известны, какие вы используете?)*

Существуют различные приемы и методы, которые помогают регулировать свое состояние.

Ниже в таблице приведены приемы и методы саморегуляции, выполнение которых возможно самостоятельно или после предварительной подготовки с профильным специалистом (психологом), а также мероприятия, осуществляемые только со специалистом.

## Методы и приемы саморегуляции.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Самостоятельно | Самостоятельно, после подготовки с психологом | Только совместно с психологом |
| Элементы ароматерапии, музыкотерапии, самомассаж, самовнушение, управление вниманием и т.д.  Здоровый образ жизни. | Аутотренинг; Медитация;  Нервно-мышечная релаксация; Идеомоторная тренировка. | Тренировки с использованием биологической обратной связи. |

**Таблица 3. Методы и приемы саморегуляции.**

Простые приемы саморегуляции помогают справиться с негативными последствиями, которые возникли в данный момент времени, и обычно их результат непродолжителен. В отличие от них, более сложные методы обладают длительным эффектом, и могут благоприятно повлиять не только на конкретную ситуацию, но и на различные сферы жизни человека, например, могут положительно сказаться на отношениях с близкими людьми, с коллегами и т.д. Их эффективность возрастает при регулярной тренировке.

Иногда специалист может столкнуться с тем, что для изменения ситуации недостаточно лишь использования приемов и методов саморегуляции. Для таких случаев существуют мероприятия, которые осуществляются только совместно с психологом. Например, это тренировки с использованием приборов биологической обратной связи. Они помогают не только достичь временных позитивных изменений в функциональном состоянии, но и приобрести устойчивые навыки контроля физиологических параметров для сознательного управления своим состоянием. В некоторых случаях оправданным может стать обращение специалиста за консультацией к психологу. Простые приемы и методы саморегуляции могут облегчить состояние специалиста в различных ситуациях, но они не всегда дают тот результат, в котором нуждается человек.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*В ЕДДС позвонил человек, который жаловался на сильные острые боли в левой руке и просил вызвать ему скорую медицинскую помощь. На линии произошли некоторые сбои, в связи с чем, звонок прервался. Информация немедленно была направлена в дежурнодиспетчерскую службу 03. Для уточнения некоторых данных, которые не были получены из-за сбоя в связи, диспетчер ЕДДС повторно осуществил соединение с абонентом. Но телефон не отвечал…Скорая медицинская помощь выехала, но оказалось, что звонивший умер по причине острой сердечной недостаточности… Диспетчер ЕДДС захотел узнать как разрешилась ситуация и по собственному желанию связался с бригадой скорой помощи. Узнав о случившемся, диспетчер решил, что такой исход – результат его собственной ошибки, и стал винить себя в произошедшем.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы считаете, к каким последствиям может привести такая ситуация для человека?*
* *Легко ли ему справиться с ними самостоятельно?*
* *Как вы считаете, может ли человеку в такой ситуации понадобиться помощь психолога?*
* *Необходимо ли ему обратиться за ней? В каком случае?*

Очевидно, что в ситуации, когда человек испытывает чувство вины, вряд ли достаточно применение методов и приемов саморегуляции. Такое чувство вызывает сильные переживания и требует особого анализа для облегчения состояния. Справиться с такими ситуациями самостоятельно порой нелегко. Если специалист в течение продолжительного времени испытывает беспокоящие симптомы, при этом применение приемов и методов саморегуляции ему не помогает, то в таких случаях следует обратиться за помощью к психологу. Подобная помощь позволяет избежать негативных последствий.

Теперь перейдем к описанию различных приемов и методов саморегуляции.

Простые приемы являются базой для дальнейшего усвоения сложных методов. Они включают в себя изменение тонуса скелетных мышц и управление дыханием, управление вниманием, активное включение представлений и чувственных образов. Существует несколько видов приемов саморегуляции:

* регуляция дыхания,
* концентрация внимания,
* нервно-мышечная релаксация,
* заземление,
* визуализация,
* самовнушение.

## Регуляция дыхания.

Дыхание – важнейшая функция организма, которая обеспечивает нормальное течение обмена веществ и энергии в организме. Эта функция влияет на тонус мышц и на деятельность различных отделов мозга. Дыхание частично подается произвольному контролю человека, поэтому изменяя частоту и глубину дыхания, мы влияем на тонус мышц, деятельность головного мозга. Медленное и глубокое дыхание способствует мышечному расслаблению и успокоению. Частое дыхание, наоборот, способствует активизации.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Замечали ли вы эти особенности дыхания в своей жизни?*
* *Использовали ли вы их для изменения своего состояния?*

В повседневной жизни люди используют только поверхностное дыхание, при котором заполняются лишь верхняя часть легких.

Полное же дыхание включает заполнение всех частей легких. Изменяя вид, ритм дыхания, продолжительность вдоха и выдоха, человек может влиять на различные функции организма, в том числе и на функции психики.

Существуют два основных вида дыхания:

* нижнее (брюшное);
* верхнее (ключичное).

**Нижнее дыхание (брюшное)** используется, когда необходимо преодолеть излишнее волнение, побороть тревогу и раздражительность, расслабиться.

*Алгоритм выполнения брюшного дыхания: сидя или стоя необходимо «сбросить» напряжение с мышц и сосредоточить внимание на дыхании. Затем производится 4 этапа дыхания, сопровождаемые внутренним счетом. На счет 1-2-3-4 осуществляется медленный вдох. При этом живот выпячивается вперед, мышцы живота расслаблены, а грудная клетка неподвижна. Затем на следующие 4 счета производится задержка дыхания и плавный выдох на 6 счетов, сопровождаемый подтягиванием мышц живота к позвоночнику. Перед следующим вдохом следует пауза на 2-4 счета.*

*Следует помнить, что дышать нужно только носом и так плавно, как если бы перед вашим носом висела пушинка, которая не должна колыхнуться. Уже через 3-5 минут такого дыхания вы отметите, что ваше состояние стало более спокойным.*

**Рекомендации по ведению:** *С группой проводится 3-4 цикла брюшного дыхания для закрепления алгоритма выполнения.*

Техника построена на том, что вдохи и выходи должны быть глубокими, при этом выдох длиннее вдоха.

**Верхнее (ключичное) дыхание** применяется в тех случаях, когда необходимо взбодриться после монотонной работы, избавиться от усталости и подготовиться к активной деятельности.

*Алгоритм выполнения ключичного дыхания:*

*Данный вид дыхания осуществляется энергичным глубоким вдохом через нос, с поднятием плеч и резким выдохом через рот. При этом никаких пауз между вдохом и выдохом не производится. Уже после нескольких циклов такого дыхания появится ощущение «мурашек» на спине, свежести и прилива бодрости. Стоит подчеркнуть, что не стоит выполнять большое количество циклов такого дыхания в течение длительного времени, чтобы не произошла гипервентиляция легких.*

**Рекомендации по ведению:** *С группой проводится 3-4 цикла ключичного дыхания для закрепления алгоритма выполнения.*

На основе регуляции дыхания построено множество различных упражнений.

**Рекомендации по ведению**: *Далее предлагается выполнить одно из упражнений. Выбирая упражнение, необходимо опираться на наблюдаемую степень активности группы.*

### Упражнение «Жизненная сила».

*Цель: быстрое улучшение состояния.*

*Процедура выполнения упражнения: Сесть как можно удобнее. Расслабиться, закрыть глаза, установить медленное и ритмичное дыхание. Как можно ярче представить, что с каждым вдохом легкие наполняет жизненная сила, а с каждым выдохом она распространяется по всему телу. Через 1,5-2 минуты упражнения (по инструкции ведущего) необходимо медленно вернуться к обычному ритму дыхания и открыть глаза.*

### Упражнение, основанное на концентрации дыхания.

*Цель: расслабление после напряженной работы.*

**Рекомендации по ведению:** *Перед данным упражнением необходимо:*

* *представить надувной шар или мяч;*
* *вспомнить, как тоненькой струйкой выходит из них воздух – при развязывании шара или открытии мяча;*
* *постараться мысленно увидеть эту струйку воздуха.*

*Каждый свой выдох нужно будет представлять в виде такой же струйки воздуха, выходящей из точек на теле, которые мы будем*

*«открывать» и через которые мы будем условно выдыхать.*

*Содержание упражнения:*

1. *Сосредоточьтесь на своем дыхании. Дышите как обычно; отмечайте свой вдох и выдох. Можно внутренним голосом проговаривать: «Вдох», «Выдох» (30 сек).*
2. *Почувствуйте свои колени. Вдох. Выдох сделайте через точки, которые вы мысленно «откроете» на своих коленях (на самом деле, выдох делаем через нос, но представляем, что выдыхаем через колени). Вдох. Выдох – через точки, на своих коленях (30 сек).*
3. *Ощутите свой позвоночник. Мысленно «пройдите» по нему сверху вниз. Найдите мысленно точку в самом низу позвоночника. Вдох через нос. Выдох – мысленно через точку, которую вы сами определили на позвоночнике в самом низу. Представляем тонкую струйку воздуха, выходящую при выдохе из этой точки (30 сек).*
4. *«Поднимитесь» по позвоночнику вверх. Найдите точку на середине позвоночника. Вдох. Выдох – через точку на середине позвоночника (30 сек). Мысленно стараемся «нарисовать» свой выдох.*
5. *Поднимитесь мысленно к шейному отделу позвоночника. Вдох. Выдох через точку на шейном отделе позвоночника (30 сек).*
6. *Ощутите свои руки, кисти рук. Вдох. Выдох через точки на кистях рук (30 сек).*
7. *Мысленно поднимитесь к локтям. Вдох. Выдох через точки на локтях. Мысленно представляйте выходящий воздух (30 сек).*
8. *Поднимитесь мысленно к плечам. И на правом плече и на левом найдите точки, через которые будем «выдыхать». Вдох. Выдох через точки на плечах. Струйки воздуха уходят вверх. Дышим, представляя эти струйки (30 сек).*
9. *Находим точку между бровями. Вдох. Выдох через точку между бровями (30 сек).*
10. *Вдох. Выдох через точку на макушке (30 сек).*
11. *Вдох. Выдох сделайте через все точки, которые мы называли. Подышите так. Почувствуйте, как воздух проходит через все поры, через кожу (30 сек). Дышите спокойно.*

*Побудьте в таком состоянии столько, сколько вам нужно. После этого, вы будете чувствовать себя отдохнувшим.*

## Приемы концентрации внимания.

Умение произвольно переключать и концентрировать свое внимание на определенных объектах служит эффективным средством преодоления негативных состояний. Можно переключить внимание с того, что вызывает негативные эмоции, на то, что более приятно, что доставляет облегчение и даже удовольствие. Но внимание человека обладает непроизвольной переключаемостью с объекта на объект. Поэтому, для того чтобы научиться произвольно и эффективно переключать внимание с неприятного объекта или ощущения на приятные, необходимо сначала тренировать способность удерживания внимания на каком-либо объекте или ощущении. Важно постепенно доводить этот процесс до 4-5 минут, так как иначе во время занятий внимание будет постоянно переключаться, и успех станет сомнительным. Объектом концентрации может служить любой неподвижный предмет, собственный палец, ощущение своего дыхания, звуковой фон и т. д.

**Рекомендации по ведению**: *Далее группе предлагается выполнить упражнение с последующим обсуждением.*

*В зависимости от предлагаемой картинки (старушка и девушка или саксофонист и лицо девушки) инструкция варьируется.*

*Иллюстрация к упражнению:*



**Рисунок 1. Изображение «девушка или старушка».**



**Рисунок 2. Изображение «саксофонист или лицо девушки».**

*Инструкция: Посмотрите на иллюстрацию. Если не прилагать усилий, то иногда вы видите изображение старушки, иногда изображение молодой девушки. Все увидели оба изображения? Определите, на какое изображение Вам приятно смотреть. Давайте попробуем в течение 30 секунд удержать более приятное изображение.*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *На каком из изображений вы фиксировали внимание?*
* *Удалось ли справиться с задачей?*
* *Что мешало сосредоточению внимания?*
* *Что помогало удержать выбранное изображение?*

Использование приема концентрации внимания и формирование такого устойчивого навыка помогает быстро снизить напряжение, улучшить свое состояние и восстановить силы.

## Нервно-мышечная релаксация.

Неприятные ощущения в теле, напряжение в мышцах, которое тяжело ослабить, могут вызывать дистресс. Для того чтобы снизить мышечное напряжение, расслабиться, можно использовать такой прием, как нервно-мышечная релаксация.

Данный прием является базовым для последующих более сложных приемов: без овладения навыками расслабления мышц невозможно овладеть другими. Большую роль при этом играет внимание к дыханию: оно должно быть ровным и спокойным. Овладев этим приемом, можно сформировать привычку отслеживать тонус мышц. Это важно, поскольку осознание напряжения в мышцах может стать первым и самым надежным сигналом, говорящем о накоплении стресса, психологическом напряжении и т.д.

Одной из разновидностей данного приема является прогрессивная мышечная релаксация, которая используется для снижения напряжения, тревоги. Методика состоит из серии упражнений, направленных на напряжение и последующее расслабление различных групп мышц. Для того чтобы использование данного приема давало положительный результат, важно следить за тем, чтобы напряжение в мышцах было не чрезмерным. Существует разница между *нормальным* мышечным напряжением и *чрезмерным*. Нормальное напряжение характеризуется слабым чувством сжатия в мышце. Не должно возникать боли в мышцах, суставах и связках, неконтролируемого дрожания мышц.

Сеанс всегда начинается с нижних частей тела и заканчивается лицом. Мышцы лица наиболее подвержены повторному напряжению, поэтому мы расслабляем их в последнюю очередь.

Данный метод имеет противопоказания: наличие мышечных и нервно-мышечных расстройств (неврологические расстройства, повреждение мышц, костная патология).

Для выполнения упражнений требуется тихое, удобное место. Поэтому сотрудникам ЕДДС не следует выполнять его на рабочем месте, а оставить на время отдыха, который, таким образом станет более эффективным. Стоит ослабить тесную одежду, снять предметы, которые мешают (обувь, очки, ремень и пр.). Необходимо обеспечить максимально комфортные условия. Во время выполнения упражнений по нервно-мышечной релаксации тело должно иметь максимальную опору на сиденье, спинку стула, пол.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение.*

*Инструкция: Сейчас вы будете последовательно расслаблять основные группы мышц вашего тела для достижения состояния расслабления. В положении сидя, желательно откинуться назад. Можете ослабить или снять стесняющие вас детали одежды. Постарайтесь устроиться как можно удобнее. Для каждой мышечной группы я всегда буду сначала подробно описывать релаксационные упражнения – до того, как вы действительно начнете выполнять его. Поэтому не начинайте делать упражнение до тех пор, пока я не скажу: «Начали!».*

*Закройте, пожалуйста, глаза. Сначала направьте, пожалуйста, ваше внимание на дыхание. Дыхание – это метроном тела; давайте ощутим этот метроном. Ощущайте, как воздух входит через ноздри и поступает дальше в легкие, как ваши грудь и живот расширяются на вдохе и как они опадают на выдохе. Сосредоточьтесь на дыхании. (Здесь сделайте паузу 30 секунд).*

*Для каждой группы мышц, на которой мы будем сосредоточиваться, я буду подробно описывать релаксационное упражнение до того, как вы приступите к его выполнению. Поэтому не начинайте упражнение, пока я не скажу: «Готовы? Начали!».*

*Грудная клетка:*

*«Расслабление начнем с мышц грудной клетки, чтобы почувствовать, как наше дыхание становится свободным. По моему сигналу (но не раньше!) сделайте очень-очень глубокий вдох. Попытайтесь вдохнуть весь воздух, который вас окружает. Сейчас мы сделаем это.*

*Готовы? Начали! Сделайте очень глубокий вдох! Самый глубокий вдох! Глубже! Глубже! Задержите воздух... Теперь выдохните весь воздух из легких и с выдохом расслабьтесь… сбросьте напряжение… возвратитесь к нормальному дыханию…*

*Почувствовали ли вы напряжение в грудной клетке во время вдоха? Заметили расслабление после выдоха? Давайте запомним это ощущение, осознаем, оценим его, поскольку необходимо повторить это упражнение.*

*Готовы? Начали! Вдохните глубоко! Очень глубоко! Глубже, чем прежде! Глубже, чем когда-либо! Задержите вдох... и с выдохом расслабьтесь... Верните исходное дыхание.*

*Почувствовали теперь напряжение? Почувствовали расслабление? Попытайтесь сосредоточиться на разнице ваших ощущений, чтобы затем с большим успехом повторить все снова».*

*Пауза – 5-10 секунд. Нижняя часть ног:*

*«Давайте обратимся к ступням ног и икрам. Поставьте обе ступни плотно на пол, чтобы вся их площадь, начиная от пятки и заканчивая пальцами, была прижата к полу. Теперь я прошу оставить пальцы ног на полу и поднять обе пятки так высоко, насколько это возможно.*

*Готовы? Начали! Поднимите ваши пятки! Поднимите их обе очень высоко! Еще выше! Задержите их в таком положении... и с выдохом расслабьте... Пусть они мягко упадут на пол.*

*Вы должны были почувствовать напряжение в икрах. Давайте повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Поднимите пятки высоко! Очень высоко! А сейчас еще выше! Выше! Задержите! А теперь расслабьтесь... При расслаблении вы могли почувствовать покалывание в икрах, некоторую тяжесть, что соответствует расслабленному состоянию.*

*Оставьте обе пятки на полу, а пальцы поднимите как можно выше, стараясь достать ими потолок. Давайте попробуем.*

*Готовы? Начали! Поднимите пальцы ног! Выше! Еще выше! Задержите их! И с выдохом расслабьтесь...*

*Теперь давайте повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Поднимите пальцы ног высоко! Выше! Еще выше! Ну, еще чуть-чуть! Задержите! Расслабьтесь... Вы можете почувствовать покалывание в ступнях. Попытайтесь почувствовать это покалывание, а возможно и тяжесть. Ваши мышцы сейчас расслаблены. Пусть мышцы становятся все тяжелее и расслабленнее».*

*Пауза – 20 секунд. Бедра и живот:*

*«Теперь сосредоточим внимание на мышцах бедер. Это очень простое упражнение. По моей просьбе надо вытянуть прямо перед*

*собой обе ноги. Если это неудобно, то можно вытягивать по одной ноге. При этом помните, что икры не должны напрягаться. Давайте начнем.*

*Готовы? Начали! Выпрямляйте обе ноги перед собой! Прямо! Еще прямей! Прямее чем было! Задержите! И расслабьтесь... Пусть ноги мягко упадут на пол.*

*Вы должны были почувствовать напряжение в бедрах. Давайте повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Вытяните обе ноги перед собой! Прямо! Еще прямей! Прямее, чем до сих пор! Задержите! И расслабьтесь...*

*Чтобы расслабить противоположную группу мышц, представьте, что Вы на пляже зарываете пятки в песок.*

*Готовы? Начали! Зарывайте пятки в пол! Глубже! Еще глубже! глубже, чем было. Еще. И расслабьтесь...*

*Теперь в верхней части ваших ног должно чувствоваться расслабление.*

*Дайте мышцам расслабиться еще больше! Еще! Сосредоточьтесь на этом ощущении».*

*Пауза – 20 секунд. Кисти рук:*

*«Теперь перейдем к рукам. Сначала я прошу одновременно обе руки очень крепко сжать в кулаки. Сожмите вместе оба кулака настолько сильно, насколько это возможно.*

*Готовы? Начали! Сожмите кулаки очень крепко! Крепче! Еще крепче! Крепче, чем до сих пор! Задержите! И расслабьтесь...*

*Повторим еще раз.*

*Готовы? Начали! Сожмите кулаки очень крепко! Крепче! Еще крепче! Крепче всего! Задержите! И расслабьтесь...*

*Чтобы расслабить противоположную группу мышц, нужно просто развести пальцы настолько широко, насколько это возможно.*

*Готовы? Начали! Раздвиньте ваши пальцы широко! Шире! Еще шире! Задержите их в этом состоянии! Расслабьтесь...*

*Повторим еще раз.*

*Готовы? Начали! Разведите ваши пальцы! Шире! Еще шире!*

*Максимально широко! И расслабьтесь...*

*Обратите внимание на ощущение теплоты или покалывания в кистях рук и предплечьях».*

*Пауза – 20 секунд. Плечи:*

*«Теперь давайте поработаем над плечами. Мы несем на них большой груз напряжения и стресса. Данное упражнение состоит*

*в пожимании плечами в вертикальной плоскости по направлению к ушам, при этом мысленно старайтесь достать до мочек ушей вершинами плеч. Давайте попробуем.*

*Готовы? Начали! Поднимите плечи! Поднимите их выше! Еще!*

*Выше, чем было! Задержите! И расслабьтесь...*

*Повторим еще раз.*

*Готовы? Начали! Поднимайте ваши плечи как можно выше! Еще выше! Выше! Максимально высоко! И расслабьтесь... Очень хорошо. Сконцентрируйте внимание на ощущении тяжести в плечах. Опустите плечи, полностью дайте им расслабиться... Пусть они становятся все тяжелее и тяжелее...».*

*Пауза – 20 секунд. Лицо:*

*«Перейдем к лицевой области. Начнем со рта. Первое, о чем я вас прошу – улыбнитесь настолько широко, насколько это возможно. Это должна быть «улыбка до ушей».*

*Готовы? Начали! Улыбнитесь широко! Еще шире! Шире некуда!*

*Задержите! И расслабьтесь...*

*Теперь повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Широкая улыбка! Широчайшая улыбка! Еще шире! Шире! Задержите! И расслабьтесь...*

*Для расслабления противоположной группы мышц сожмите губы вместе, будто вы хотите кого-то поцеловать.*

*Готовы? Начали! Сомкните губы вместе! Очень крепко сожмите их! Еще! Крепче! Сожмите их максимально плотно и крепко! Расслабьтесь...*

*Повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Сожмите губы! Крепче! Вытяните немного вперед! Еще крепче! Задержите! И расслабьтесь... Снимите напряжение с мышц вокруг рта, дайте им расслабиться... Еще более и более расслабляйте их...*

*Теперь перейдем к глазам. Надо очень крепко зажмурить глаза.*

*Представьте, что в ваши глаза попал шампунь.*

*Готовы? Начали! Зажмурьте глаза! Очень крепко! Еще крепче!*

*Совсем крепко! Задержите! И расслабьтесь...*

*Повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Зажмурьте плотнее ваши глаза! Сильнее! Напрягите веки! Еще! Еще сильнее! И расслабьтесь...*

*Последнее упражнение. Оно заключается в том, чтобы максимально высоко поднять брови. Не забудьте, что ваши глаза должны быть при этом закрыты.*

*Готовы? Начали! Поднимите брови высоко! Как можно выше! Еще выше! Так высоко, насколько это возможно! Задержите! И расслабьтесь...*

*Повторим это упражнение.*

*Готовы? Начали! Поднимите брови! Еще выше! Как можно выше!*

*Еще! Задержите их! И расслабьтесь...*

*Сделайте паузу на несколько мгновений, чтобы почувствовать полное расслабление лица...»*

*Пауза –15 секунд.*

*Заключительная часть упражнения:*

*«Сейчас вы расслабили большинство мышц вашего тела. Чтобы была уверенность в том, что все они действительно расслабились, я буду в обратном порядке перечислять мышцы, которые вы напрягали, а затем расслабляли. По мере того, как я буду называть их, старайтесь расслаблять их еще сильнее. Вы почувствуете еще большее расслабление, как будто в ваше тело проникает теплая волна.*

*Начиная со лба, вы чувствуете еще большее расслабление, затем оно переходит на глаза и ниже – на щеки. Вы чувствуете тяжесть расслабления, охватывающего нижнюю часть лица, затем оно опускается к плечам, на грудную клетку, предплечья, живот, кисти рук. Еще больше расслабляются ваши ноги, начиная с бедер, достигая икр и ступней.*

*Вы чувствуете, что ваше тело стало очень тяжелым, очень расслабленным. Это приятное чувство. Задержите эти ощущения и насладитесь чувством расслабления, покоя и отдыха».*

*Пауза – 2 минуты. Переход к бодрствованию:*

*«Сейчас, пожалуйста, вновь сосредоточьте ваше внимание на себе и окружающем вас мире. Я буду считать от 1 до 10. С каждым счетом вы будете чувствовать, как ваш ум все более и более пробуждается, а тело становится все более и более свежим и активным. Когда я досчитаю до 10, вы откроете глаза и будете чувствовать себя лучше, чем когда бы то ни было за сегодняшний день. Вы ощутите бодрость, состояние заряженности энергией, готовность к возобновлению повседневной деятельности.*

*Давайте начнем: 1-2 – вы начинаете чувствовать себя бодрее; 3-4-5 – вы все более и более пробуждаетесь; 6-7 – теперь потянитесь кистями и стопами; 8 – потянитесь руками и ногами; 9-10 – сейчас откройте глаза! Вы чувствуете себя бодрым, проснувшимся. Ваш ум ясен, а тело – освеженное».*

## Заземление.

Заземление представляет собой работу с телесными опорами. Опора – это возможность плотно стоять на ногах, ощущение уверенности, базового доверия. Все, к чему мы прикасаемся, с той же силой прикасается к нам, поэтому, чем тверже мы стоим на ногах, тем большую опору дает нам земля. Часто, во время стресса возникает ощущение, что нет сил в ногах, что «земля уходит из-под ног». Это признак того, что мы теряем опору, теряем «контакт с землей». Чтобы «земля не уходила из-под ног» и в любой ситуации мы чувствовали уверенность и ощущали себя в безопасности, где бы мы не находились и чтобы не делали, следует всем телом почувствовать земное притяжение и опору под ногами.

**Рекомендации по ведению.** *На данном этапе занятия рекомендуется провести упражнение.*

*«Сейчас мы с вами почувствуем действие заземления. Для этого сядьте как можно удобнее, ноги поставьте плотно на пол. Руки положите на бедра или на подлокотники стульев так, как вам наиболее комфортно. А сейчас закройте глаза и дышите глубоко и ровно. Сконцентрируйте свое внимание на дыхании. Сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов. И, продолжая наблюдать за своим дыханием, вы начинаете еще лучше и полнее ощущать свое тело…, его вес…, давление, которое оно оказывает на кресло…, насколько тело расслабленное и тяжелое…ощутите мышцы спины, насколько они расслаблены или напряжены…, ощутите давление, которое оказывает тело на спинку кресла…, ощутите свои руки…, их вес…, давление, которое они оказывают на подлокотники кресла или на бедра…, насколько руки расслабленные или тяжелые…и так же, как вы ощущаете руки, вы можете ощутить свои ноги, их вес, давление, которое они оказывают на сидение кресла и пол…, насколько ноги расслаблены или напряжены…Ноги расслабленные, тяжелые и теплые, и все тело расслабленное, неподвижное тяжелое и теплое. Наступает приятное состояние покоя. Дыхание ровное, спокойное, свободное… Теперь, когда вы хорошо отдохнули у вас возникает желание сбросить неподвижность и скованность. Ваше дыхание становится легким, свободным и глубоким. Почувствуйте свои руки, как с каждым вдохом руки наполняются легкостью, энергией и силой. Как с каждым вдохом мышцы ног становятся все более сильными, упругими и легкими. И всё тело становится легким, энергичным, наполняется силой, бодростью, активностью. И, как всегда в таких случаях, голова становится ясной, чистой и свежей. И сейчас*

*ваше тело будет бодрым, голова свежей, сознание ясным. Вы будете чувствовать себя хорошо, спокойно и уверенно. Вы будете уравновешенным и спокойным. Хорошо. А теперь максимально глубоко и энергично вздохните…выдохните… И вместе со следующим глубоким вдохом потянитесь всем телом…задержите дыхание…быстро и энергично выдохните и откройте глаза. Хорошо».*

## Визуализация.

Визуализация – это важная составляющая саморегуляции, представляющая собой умение создавать яркий мысленный образ (зрительный образ, образ в ощущениях, образ в звуках). Прочувствовать эффект влияния образов на состояние достаточно просто.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение с последующим обсуждением.*

*Инструкция: Как можно ярче представьте себе, что у вас в руках свежесрезанный ломтик лимона: вы ясно ощущаете его запах, видите капельку янтарного сока, кладете ломтик на язык и ощущаете его пронзительно кислый вкус. Чем ярче и точнее образ, тем больше будет эффект.*

*Вопрос для обсуждения:*

*– Какие у вас возникли ощущения в ходе выполнения упражнения?*

Скорее всего, уже представляя образ лимона, вы почувствовали, что усилилось слюноотделение. Если образ лимона ассоциируется с определенным состоянием, например, бодростью, то, скорее всего, изменится и психическое состояние. Не у всех это может получиться с первого раза, но при регулярной тренировке можно достичь значительных результатов.

Данный пример показал нам, насколько тесно связано наше тело с нашей психикой. Точно так же, как тело отреагировало на представления о лимоне, словно он действительно был у нас на языке, оно соответствующим образом откликнется на любое яркое представление. Поэтому если вы находитесь в неблагоприятном состоянии и хотите из него выйти, вы можете как можно более ярко и подробно представить ситуацию, в которой вы испытывали покой, расслабление и положительные эмоции, и ваше тело примет сигнал и поможет вам достичь желаемого состояния. При визуализации важно помнить, что нужно мысленно воспроизводить не только зрительный образ, но и другие детали: звуки, запахи и пр.

## Самовнушение.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Использовали ли вы этот прием когда-либо в своей жизни?*
* *Ощутили ли вы какой-либо эффект? В чем он заключался?*

Самовнушение не требует усилий по анализу трудной ситуации, это процесс внушения уверенности в своих возможностях: «Я сделаю это! Эта ситуация мне по силам. Я полон сил. Я готов к этому!». Таким образом, это проговаривание определенных речевых формул, которые влияют на состояние человека. Самовнушение эффективнее, если его проводить на фоне мышечного расслабления.

Существует ряд требований для составления речевых формул.

Соблюдение этих правил делает метод эффективным:

* необходимо четко определить цель, которую вы хотите достичь во время самовнушения;
* речевая формула должна быть четкой, короткой, отражать самую суть;
* формула должна носить позитивный характер, без частицы

«не»;

* формула должна произноситься в ритм дыхания, при этом решающая ее часть проговаривается на выдохе;
* хорошо, если формула носит несколько иронично-веселый характер или зарифмована («я – довольный карапуз»; «я – силач»).

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется выполнить упражнение на отработку навыков составления формул самовнушения:*

*Каждому участнику группы раздается по листу бумаге.*

*Инструкция: Используя рассмотренные правила, составьте две-три формулы самовнушения, направленные на достижение желаемого состояния (спокойствия, уверенности и т.д.).*

*После того, как все участники составили формулы, каждый зачитывает то, что у него получилось (участники могут зачитывать не все формулы, а только те, которые они хотят произнести перед группой). Каждая формула обсуждается в группе.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *На достижение какого состояния направлена данная формула?*
* *Какие правила по составлению формул самовнушения были соблюдены?*
* *Какие правила не были учтены?*

Еще одним крайне полезным приемом саморегуляции является

## самоподкрепление.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вам кажется, каким образом можно осуществлять самоподкрепление?*
* *Почему это важно?*
* *Как самоподкрепление влияет на человека?*

Часто накоплению усталости способствует неумение человека позитивно относиться к самому себе, к своим целям, к своим успехам и неудачам. В этом случае нас поощряют или ругают сторонние люди: руководитель, коллеги, организация. Необходимо учиться самостоятельной оценке собственных достижений, мысленному проговариванию похвалы.

**Рекомендации по ведению:** *Далее предлагаются упражнение, направленное на формирование практических навыков самоподкрепления.*

*Инструкция: Вспомните, пожалуйста, что приносит вам приятные эмоции. Создайте список, включающий в себя как можно больше пунктов. Это могут быть вещи, занятия, все что угодно. Просмотрите весь список. Выберите те пункты, которыми вы наиболее часто пользуетесь для самоподкрепления. А теперь выделите те, которыми вы пользуетесь редко, хотя их реализация не составляет затруднений в нынешний период. Найдите в выделенных пунктах наиболее привлекательный пункт для вас сейчас, в данный момент. Максимально конкретно промоделируйте то, как вы будете реализовывать этот пункт. Определите для себя:*

* *Когда вы собираетесь это реализовать?*
* *Где, в каком месте бы будете это делать?*
* *Как вы будете это реализовывать?*
* *Будете ли вы одни, или при этом будет кто-либо рядом с вами.*

Далее мы кратко ознакомимся с более сложными методами саморегуляции, которые требуют **предварительной подготовки со специалистом**. Такая подготовка крайне важна. В настоящее время существует много литературы, посвященной данным методам, авторы которой утверждают, что после ее прочтения вы научитесь эффективному использованию этих методов в вашей жизни. Однако это не совсем так. В подобной литературе содержится лишь общая информация, не позволяющая выработать индивидуальный подход и обойти все имеющиеся подводные камни. В этом может помочь

лишь совместная работа с психологом. Подготовка с психологом позволяет выполнять упражнения верно, а значит, ощутить максимальный эффект и избежать разочарования после неправильного использования методов. К сложным методам относят: аутотренинг, медитацию, идеомоторную тренировку.

## Аутотренинг.

Аутотренинг – особая методика самовнушения на фоне максимального мышечного расслабления. С помощью аутотренинга можно сознательно снять у себя нервное напряжение, чувство тревоги, страха, беспокойства. Можно научиться быстро засыпать и просыпаться в заданное время. Аутотренинг дает возможность контролировать свои отношения с другими людьми, поведение, а так же свое состояние, восстанавливать свои силы под контролем сознания.

Это научно обоснованная и испытанная на практике методика, а не умозрительная гипотеза. Данная методика включает в себя формулы самовнушения (например – «Я спокоен»). Формулы содержат те мысли и чувства, которые мы хотим внушить себе. Они должны соответствовать требованиям, которые используются для составления речевых формул самовнушения: они должны быть короткими (например, «Я справлюсь»), носить позитивный характер и т.д. Лучше всего вырабатывать формулу совместно со специалистом-психологом. Формулы самовнушения проговариваются шепотом.

Оптимальным путем приобретения навыков аутогенной тренировки является посещение специального учебного курса или обучение при участии и под контролем специалиста-психолога. Для достижения эффекта необходимы регулярные самостоятельные занятия в течение 10-15 минут утром и вечером. Полученные навыки позволят специалисту владеть собой в любой обстановке, снижать действие неблагоприятного состояния на организм и повышать работоспособность.

**Рекомендации по ведению**: *Здесь рекомендуется привести специалистам пример некоторых формул аутотренинга. Важно отметить, что ведущий должен выбрать такую формулу, которая соответствовала бы актуальному состоянию группы. Кроме этого, следует узнать о том, что группа будет делать после данного занятия, для того чтобы не повлиять негативно на дальнейшее функционирование специалистов. Основным принципом, которым следует*

*руководствоваться – выбранная формула не должна иметь негативного воздействия.*

1. *«Дыхание». «Я спокоен. Я совершенно спокоен. Мое дыхание ровное и спокойное. Дыхание равномерное. Мне дышится легко и спокойно. Дыхание стало ровным и спокойным. Каждый вдох наполняет меня спокойствием и отдыхом. Я спокоен. Я совершенно спокоен».*
2. *«Отдых». «Отдыхает каждая клеточка моего организма. Отдыхает каждый нерв. Отдыхает каждый мускул. Мышцы приятно расслаблены. Мышцы лица вялые и спокойные. Расслаблены и спокойны мышцы бровей, глаз, носа, щек, губ, рта».*

*3. «Ситуационное представление». «Огромный чистый белый лист перед моим взором. На листе появляется вялое плоское изображение гор. Изображение становится четким, выпуклым. Контрастным. На самолете я парю над горами. Под моим самолетом огромная горная страна с заснеженными бело-голубыми вершинами. Самолет становится прозрачным. Вижу сине-фиолетовое небо, бело-голубые горы. Я поднимаю руки, я поднимаюсь в кресле, я парю в воздухе. Парю один в пространстве над огромной страной под сине-фиолетовым небом. Лечу над горами. Мне спокойно, приятно, безопасно. Полет. Парение над бездной. Я свободен. Холодные снежинки летят мне навстречу. Мне тепло, я хорошо одет. Снежинки падают на мой лоб. Летаю. Спускаюсь ниже. Опускаюсь к долине. Сине-фиолетовый цвет превращается в голубой. Вижу зеленый луч. Зеленая долина. Бурная река. Оранжевые цветы на лугу. Опускаюсь ниже. Чувствую запахи трав. Стою по колено в зеленой траве у куста с розами. Огромные розы на кусте. Дурманящий запах роз проникает в мои ноздри. Лежу на траве на лугу. Светло-зеленая долина. Зеленый луг, зеленые цветы. Красные розы. Контур заснеженных вершин на фоне голубого неба».*

*4. Специальная формула: «Я спокоен. Я совершенно спокоен. Я чувствую прилив сил, бодрости, энергии. У меня огромное желание работать. Моя работоспособность быстро растет. Моя работа приносит чувство удовлетворения. Я работаю четко, организованно, быстро. Я этому рад».*

*После выхода из аутогенного расслабления, необходимо сделать несколько физических и дыхательных упражнений (3–4 вдоха и выдоха). Это помогает тонизироваться, мобилизует на дальнейшую работу.*

## Медитация.

Медитация – это система приемов, предназначенных для вхождения в определенные необычные состояния сознания. Эффект данного метода достаточно силен, доказано, что медитация спо-

собствует повышению жизненного тонуса, развитию интеллектуальных способностей, изменению отдельных черт характера, улучшению работоспособности, снижению конфликтности при взаимодействии с другими людьми, предотвращению различных заболеваний. Таким образом, человек получает возможность осознанно и целенаправленно влиять на свою жизнь.

Медитация основана на управлении вниманием. В ходе занятий медитацией приобретается навык в определенное время концентрировать внимание на одном предмете, образе или процессе. Процесс медитации включает четыре стадии: расслабление, сосредоточение, собственно медитативное состояние и выход из медитации. Темы для медитаций первоначально подбираются совместно с психологом, в дальнейшем, совершенствуясь в этом ме-

тоде, возможен самостоятельный подбор образов и тем.

Этот метод требует осторожного обращения. Крайне важно заниматься медитацией под наблюдением специалиста, поскольку это вхождение в необычное состояние сознания. Кроме того, медитация оказывает мощное влияние на организм, психику. Опытный психолог поможет аккуратно и постепенно обучиться методу, чтобы это было безопасно для человека.

## Идеомоторная тренировка.

Идеомоторная тренировка – это мысленное проигрывание предстоящей деятельности. Она позволяет сократить время формирования сложных двигательных навыков, корректировать ошибки и снизить их вероятность. При этом особое внимание уделяется самовнушению уверенности, спокойствия, собранности.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать вопрос участникам:*

*– Как вы считаете, чем мысленная подготовка к предстоящему может помочь специалисту?*

Мысленная подготовка закрепляет требуемый стереотип действий и снимает элемент новизны.

Для того чтобы идеомоторная тренировка была эффективной, необходимо соблюдать семь основных принципов:

1. Необходимо создавать предельно точный образ движений, выполняемых мысленно, избегая представлений движения «вообще».
2. Мыслительный образ движений обязательно должен быть связан с мышечными ощущениями, только тогда это будет идеомоторным представлением.
3. Эффект заметно возрастает при сопровождении процесса словесными формулировками. Необходимо проговаривать про себя или шепотом действия.
4. Приступая к разучиванию нового элемента, нужно мысленно видеть его в замедленном темпе, что способствует более качественному его представлению, а затем постепенно увеличивать скорость.
5. Овладение новым техническим приемом целесообразно в позе по возможности близкой к той, в которой реально выполняется данное упражнение.
6. Не следует думать о результате, так как это вытесняет из сознания представления о том, **как** его нужно достигать. Мысли о уже конченом результате являются самой распространенной ошибкой.
7. Показателем успешности идеомоторной тренировки являются непроизвольные движения обучающегося.

***Рекомендации по ведению:*** *Ведущему предлагается вариант окончания всех занятий, посвященных теме: «Методы и приемы саморегуляции».*

*Итак, мы познакомились с вами с основными приемами и методами саморегуляции. С чего же следует начать практику заботы о себе? Поскольку спектр приемов достаточно широк, то целесообразно следовать принципу «от простого к сложному».*

*Обратите внимание на то место, в котором вы проводите много времени. Это может быть место, где вы работаете, а может быть место, где вы отдыхаете, ваш дом. Попробуйте внести некоторые изменения в этом месте, такие, чтобы вам было комфортно, безопасно, уютно в нем находиться. Возможно, это будут незначительные изменения: возможно, вы внесете изменения в режим питания, или в вашей среде появятся запахи или звуки, которые вы хотите чувствовать или слышать чаще, чем другие, возможно, вы чаще будете получать удовольствие от самых простых движений, которые дают почувствовать гибкость и эластичность мышц. А возможно, вы не захотите ничего изменять, но, самое главное, чтобы вы время от времени обращали внимание на то, что вас окружает, и вносили те изменения, которые позволят вам чувствовать себя более комфортно, уютно и безопасно.*

*Каждый взрослый человек в той или иной степени (иногда неосознанно) пользуется приемами и методами саморегуляции, среди которых сформировались уже «любимые». Найдите и вы те приемы, которые являются наиболее эффективными для вас, и совершенствуйтесь в них.*

*И самое важное – четко определите цель, которую планируете достичь с помощью приемов и методов саморегуляции: снизить напряжение, тревогу или волнение в каких-то ситуациях или, наоборот, мобилизоваться, активизировать свою деятельность. Цели должны быть важными для вас и достижимыми на самом деле. Им следует придать положительную формулировку (без частицы*

*«не»), поставить временные рамки по их достижению и определить критерии, по которым вы поймете, что достигли их. Важно также, чтобы вы осознавали, что достижение этой цели зависит от вас!*

Эффективное овладение приемами саморегуляции возможно при активной и регулярной тренировке, так, чтобы со временем эти приемы стали такими же естественными и необходимыми, как ежедневное умывание.

Мы поговорили о некоторых приемах и методах саморегуляции, позволяющих человеку противодействовать стрессу, управляя своим состоянием. Для того чтобы тренировать приемы саморегуляции может быть использовано специальное оборудование биологической обратной связи. Примером такого оборудования является программно-аппаратный комплекс **БОС-ЛАБ**.

Основные компоненты, необходимые для работы с ним:

* человек
* интерфейс
* компьютер

Датчики считывают физиологические показатели и выводят их на экран, за счет чего информация, которую мы в обычных условиях не воспринимаем, делается доступной для осознания. Это своего рода физиологическое зеркало, которое позволяет нам наблюдать измеряемые физиологические параметры (например, частоту сердечных сокращений, температуру и пр.).

Биоуправление разрабатывалось и применялось в рамках подготовки спортсменов, терапии и коррекции заболеваний. Оно с успехом может применяться здоровыми людьми для овладения навыками саморегуляции функционального состояния и отдельных физиологических параметров. Таким образом, человек из пассивного объекта вмешательства становится активным субъектом, самостоятельно контролирующим процесс.

Процедура тренировки выглядит следующим образом: датчики подсоединяются к человеку и фиксируют несколько физиологических параметров. Затем перед человеком ставится задача изменить эти показатели (например, уменьшить частоту сердечных сокращений или повысить температуру). Этого можно достичь за счет ис-

пользования приемов и методов саморегуляции. По мере того как человек справляется с поставленной задачей, на мониторе происходят определенные изменения (например, открывается изображение, повышается четкость видеофрагмента и т.д.).

**Рекомендации по ведению.** *Далее группе рекомендуется продемонстрировать возможности работы с прибором биологической обратной связи БОС-ЛАБ. Демонстрация проводится с одним-двумя участниками обучающейся группы.*

*В ходе данной практической части занятий выполняются следующие задачи:*

* *закрепление и практическая отработка сформированных знаний, умений и навыков по теме «Методы и приемы саморегуляции»;*
* *развитие мотивации к взаимодействию с психологом;*
* *актуализация потребности в приобретении устойчивых навыков регуляции собственного состояния;*
* *формирование представлений о системе психологического сопровождения как о технически оснащенной и научно обоснованной.*

*При проведении практической части важно учитывать следующие аспекты:*

* *психолог должен иметь навыки работы с программноаппаратным комплексом БОС-ЛАБ;*
* *необходимо проводить проверку оборудования перед проведением занятия;*
* *перед тем как начать тренировку специалистов, необходимо четко объяснить принципы работы оборудования и те задачи, которые достигаются в ходе тренировок;*
* *включение в тренировку специалиста стресс-фактора (внутренний счет, представление неприятных образов) необходимо осуществлять с осторожностью, не лишая его чувства безопасности на занятии;*
* *необходимо создать такие условия, в которых специалист может пережить ситуацию успеха, важно отмечать успехи специалиста;*
* *при необходимости психолог должен варьировать показатели порога, проговаривая свои действия вслух;*
* *для демонстрации возможностей прибора следует выбрать такую программу тренировки, которая хорошо знакома психологу: ведущий должен уметь анализировать показатели и объяснять их;*
* *в конце тренировки необходимо продемонстрировать и объяснить специалисту все показатели для создания общей картины;*
* *работу на приборе БОС-ЛАБ желательно проводить в заключительной части занятия.*

## Заключение к Разделу 1.

Данный раздел был посвящен рассмотрению профессионального здоровья специалистов Единой дежурно-диспетчерской службы. Мы обсудили психологическую составляющую деятельности данной категории специалистов, рассмотрели те факторы, которые могут оказать негативное влияние на их психическое состояние и работоспособность: объективные, индивидуально-психологические и социально-психологические. Также был рассмотрен вопрос о том, в каком состоянии могут находиться абоненты, которые звонят в ЕДДС, и как это влияет на достоверность представленной ими информации и на особенности взаимодействия с диспетчером.

Следующая тема данного раздела была посвящена изучению понятия «стресс». Были рассмотрены те изменения, которые стресс вызывает в организме человека, виды стресса, а также влияние стресса на жизнь человека. Также была рассмотрена динамика работоспособности диспетчеров и ее изменение в зависимости от правильной организации деятельности.

Мы коснулись вопроса о профессиональном стрессе, его проявлениях у специалистов ЕДДС, способах совладания со стрессом и системе профилактики профессионального стресса. Мы рассмотрели профессионально важные качества и характеристики процесса профессионального становления, от которых во многом зависит устойчивость к возникновению профессионального стресса. Во второй части данного раздела были изучены методы и приемы саморегуляции (такие как регуляция дыхания, приемы концентрации внимания, нервно-мышечная релаксация, заземление, визуализация, самовнушение, аутотренинг, медитация, идеомоторная тренировка), которые позволяют специалисту сохранить свое профессиональное здоровье и помогают ему в его профессиональ-

ном становлении.

*После подведения краткого итога цикла занятий ведущему необходимо обсудить оставшиеся у участников группы вопросы и комментарии по данным темам.*

**РАЗДЕЛ 2.**

**ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТРАДАВшИМ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ.**

## Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение.

Любой звонок в ЕДДС реализуется по стандартной схеме: абонент сообщает диспетчеру информацию о случившемся, а диспетчер, получив ее, предпринимает дальнейшие действия по вызову служб, направленных на ликвидацию возникшей ситуации. Между диспетчером и абонентом происходит взаимодействие, которое как по форме, содержанию, так и по способу осуществления отличается от привычного. Такое взаимодействие осуществляется посредством общения. Общение – это процесс установления контакта между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, необходимой для сотрудничества. Общение с абонентами ЕДДС по форме является формальным, по содержанию – направленным на получение конкретной информации о произошедшем, по способу осуществления – опосредованным через телефонный аппарат (без реально видимого собеседника).

Выделяют три компонента общения:

***Вербальный компонент –*** это передача информации посредством произносимых слов.

***Невербальный компонент*** – это неречевая форма общения, которая включает в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения.

***Паравербальный компонент*** – это передача информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов. В деятельности сотрудников ЕДДС взаимодействие осуществляется посредством телефонной связи, что определяет его специфику: присутствует вербальный и паравербальный компоненты и полностью отсутствует невербальный. Считается, что половина информации передается благодаря невербальным проявлениям, треть – благодаря паравербальным и всего лишь 1/6 – благодаря вербальным проявлениям. Поэтому отсутствие невербального ком-

понента во многом усложняет процесс восприятия информации.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, как изменяется восприятие информации при отсутствии невербального компонента?*
* *Что при этом становится более значимым?*

Когда мы взаимодействуем с человеком, то поступающая от него информация мгновенно нами считывается благодаря участию трех каналов восприятия: мы его видим (его мимику, жесты, позу, походку), мы его слышим (что он говорит и как он говорит), мы его ощущаем (его запах, тепло, прикосновения). На основе этого формируется целостный образ, помогающий воспринять информацию, которую нам преподносит человек. В телефонной коммуникации этот образ формируется на основе информации, получаемой через один канал восприятия. С одной стороны, это облегчает восприятие, так как сужает количество воздействующих стимулов и информация идет направленно по одному каналу. С другой стороны, повышается риск искажения воспринимаемой информации за счет содержательного аспекта сообщения и высокого влияния паравербальных особенностей речи. Например, в случае если звонит абонент с речевыми дефектами и говорит в быстром темпе, диспетчеру приходится прикладывать больше усилий для того, чтобы воспринимать содержание информации.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Приходилось ли вам в вашей деятельности сталкиваться со случаями, когда паравербальные особенности речи абонента усложняли восприятие информации?*
* *Легко ли было взаимодействовать с таким абонентом?*
* *Какие сложности возникали в подобных ситуациях?*
* *Существуют ли способы повышения эффективности телефонного взаимодействия в таких ситуациях?*
* *Для чего нужно учитывать вербальные и паравербальные особенности при общении с абонентом?*

В процессе обмена информацией участвуют двое: тот, кто предоставляет информацию, и тот, кто ее принимает. Причем на разных этапах взаимодействия эти роли чередуются: один и тот же участник выступает как в роли информирующего, так и в роли информируемого. Таким образом, отслеживание параметров взаимодействия касается обоих участников общения.

Отметим основные факторы, влияющие на успешность телефонного взаимодействия.

## Отслеживание паравербальных характеристик речи.

Содержание информации передается через вербальный компонент общения. При этом паравербальные характеристики создают изначальный фон для восприятия информации, который может оказать влияние на полноту получаемой и передаваемой инфор-

мации. Соответствие паравербального фона вербальному содержанию информации способствует ее восприятию в полной мере. В ином случае, для этого необходимо больше усилий со стороны слушающего.

Таким образом, чем точнее паравербальное сопровождение соответствует содержанию и форме вербальных высказываний, тем эффективнее осуществляется процесс обмена информацией. Паравербальные характеристики зависят как от объективных физиологических особенностей человека (особенностей построения связок, особенностей дикции), так и от состояния (психического и физического), в котором он находится в момент взаимодействия.

Паравербальные характеристики отражаются в манере речи.

Они включают в себя:

* темп речи,
* громкость речи,
* интонацию,
* артикуляцию,
* силу голоса,
* тембр голоса,
* наличие пауз.

Темп речи и ее громкость могут зависеть как от индивидуальных особенностей человека, так и от его актуального состояния. Для наилучшего восприятия информации темп и громкость должны быть адекватными возникшей ситуации: слишком быстрый или медленный темп речи, слишком громкий или тихий голос снижают эффективность восприятия информации. Поэтому со своей стороны диспетчеру необходимо учитывать эти особенности и отслеживать их у себя, для того чтобы не создавать звонящему человеку лишних сложностей. Спокойная и размеренная речь является залогом успеха.

Желательно подстраиваться под темп и громкость речи абонента. Совершая подобное действие, диспетчер становится для абонента «более понятным», что помогает установить с ним контакт. Важно, чтобы такая «настройка» была частичной –не нужно полностью копировать особенности речи абонента. Например, если абонент говорит быстро, то диспетчеру следует слегка ускорить свой темп речи, тем самым, демонстрируя абоненту, что он «понимает» его. Далее, постепенно замедляя скорость своей речи, он косвенно влияет на состояние абонента.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, насколько важен процесс подобной «настройки»?*
* *Почему не следует полностью копировать особенности темпа и громкости речи абонента? К чему это может привести?*
* *Использовали ли вы подобный прием в своей профессиональной деятельности?*

Следующей характеристикой речи является интонация. Вы наверняка согласитесь с тем, что эта характеристика в наибольшей степени влияет на восприятие информации. Одна и та же фраза, произнесенная с разной интонационной окраской, может коренным образом изменить смысл услышанного. Например, фраза «Я могу вам помочь» может прозвучать и как убеждение, в случае, если она произнесена уверенным, спокойным тоном, и как издевательство, в случае саркастического тона или излишнего высокомерия, апломба в голосе.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить небольшое упражнение:*

*Упражнение состоит из двух последовательных частей.*

*Общая инструкция: Как мы говорили, интонация несет в себе много информации. Важно уметь не только распознавать то, с какой интонацией человек произносит информацию, но и следить за своей собственной интонацией. Работа над интонацией позволяет достигать необходимого результата в разговоре с другим человеком или по крайней мере не вызывать негативных эмоций с его стороны, что обычно приводит и к негативному результату разговора. Сейчас давайте выполним упражнение.*

*Инструкция для первой части: Сначала я буду произносить одну фразу с различными интонациями. Ваша задача – угадать, что это за интонация.*

*Вопросы для участников группы:*

* *Легко ли было угадать интонацию?*
* *Что вам помогло угадать интонацию? На что вы ориентировались?*

*Инструкция для второй части: Теперь вам будет предложена простая фраза, которую будет необходимо каждому из вас по очереди произнести с различными интонациями, например уверенным тоном, веселым, грустным и т.д. Основная задача – произнести фразу с наибольшим количеством различных интонаций.*

*Примеры фраз для первой и второй части упражнения:*

* *В саду росли высокие яблони.*
* *Продолжительность жизни слона составляет 80 лет.*
* *По проселочной дороге двигалась телега.*
* *Жители деревни во время обеда пели песни.*
* *Курносые ребятишки лепят снежную бабу.*

*Подсказка для ведущего. Особенности тона: уверенный, робкий, веселый, грустный, побудительный, вопросительный, восклицательный, назидательный, снисходительный, истеричный, злобный, интимный, холодный, надменный, интересующийся, льстивый, строгий, поучающий, начальственный, нахальный, заискивающий, язвительный, сварливый, сухой, теплый, ласковый, издевательский, изумленный, наглый, ворчливый, бесстрастный, удивленный, рассерженный.*

*Пометка для ведущего: В случае если в группе большое количество участников, следует сформировать две группы, которые будут выполнять задание вне зависимости друг от друга. В таком случае необходимо двое ведущих, которые бы следили за выполнением заданий в обеих группах.*

*Вопросы после проведения упражнения:*

* *Легко ли было справиться с задачей?*
* *Всегда ли получалось придать голосу желаемую интонацию?*
* *Что вам помогло справиться?*

Артикуляция и ритм речи также имеют большое значение: хорошо артикулируемая и ритмичная речь ускоряет процесс восприятия и обработки информации абонентом, что является одним из важных факторов быстрого взаимодействия без потери времени. К тому же, особенности произнесения слов, артикуляции создают впечатление уверенности и силы, что вызывает доверие со стороны абонента и становится косвенным мобилизующим фактором для него.

Четкость произнесения слов во многом зависит от активности работы губ. Активная артикуляция при умеренном напряжении губ позволяет легко справляться с произнесением даже самых сложных слов. Из-за напряжения, которое возникает тогда, когда человек находится в стрессовом состоянии, он может сделать досадные оговорки, например, в произнесении имени и отчества человека. Иногда имена бывают очень труднопроизносимыми, особенно в сочетании с отчествами.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить небольшое упражнение:*

*Инструкция: Сейчас давайте вместе потренируемся в естественном и четком произношении следующих имен. Я буду по очереди называть имя и отчество, а ваша задача – всем вместе повто-*

*рять их за мной. В первую очередь необходимо произносить имена правильно и максимально четко. Не стоит спешить и убыстрять темп. Главное– произношение без ошибок, а не скорость.*

* *Александр Всеволодович*
* *Лариса Джумабековна*
* *Хонорат Ильясовна*
* *Георгий Владимирович*
* *Аэлита Олеговна*
* *Венера Габдельмазитовна*
* *Евгений Валентинович*
* *Генриетта Севастьяновна*
* *Александра Робертовна*
* *Борис Евгеньевич*
* *Георгий Ричардович*
* *Маргарита Станиславовна*
* *Ниязбек Алдабергенович*
* *Энгелина Зиновьевна*
* *Сепфория Трофимовна*
* *Альберт Абуязетович*
* *Элеонора Вениаминовна*

*После того, как мы произнесли имена максимально четко, давайте произнесем их еще раз, но немного в более ускоренном темпе.*

*Примерные вопросы:*

* *Составило ли трудность произнесение имен?*
* *Достаточно ли было одного раза четкого произнесения перед тем, как ускорить темп?*
* *Что помогло вам справиться с задачей?*

Для того чтобы произнесение сложных речевых конструкций не составляло трудность, необходимо тренироваться в их произношении с активной и четкой артикуляцией. Тренировку необходимо обязательно осуществлять в следующей последовательности: сначала сделать акцент на четкости и правильности произношения, а затем только ускорять темп произношения.

Тембральные характеристики сильно зависят от эмоционального состояния человека (такие как тревога, агрессия, радость). Например, в случае, когда необходимо донести до другого информацию, которая говорящему неприятна или он не хочет по какойлибо причине сообщать о ней, тембр голоса может повышаться, и как следствие голос становится визгливым. Для того чтобы голос звучал приятно и звонко, при разговоре следует сидеть прямо: расправленные легкие обеспечивают голосу хорошее звучание.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Какие из этих характеристик (интонация, артикуляция, тембральная окраска) мы в большей степени можем контролировать?*
* *Отмечали ли вы то, как изменяется ваш голос в зависимости от эмоционального состояния, в котором вы находитесь? Что вам помогает придать голосу привычное звучание?*
* *В каких случаях интонация имеет большее значение? Удается ли отслеживать эту характеристику?*
* *Как помогает вам хорошая артикуляция во взаимодействии с абонентом?*
* *Как вы считаете, нужно ли отслеживать паузы в разговоре? Может ли этот процесс стать полезным при взаимодействии с абонентом?*

Паузы в телефонном разговоре также являются важным паравербальным элементом, который несет в себе гораздо больше информации, чем кажется на первый взгляд. Увеличение в речи объема и количества пауз может происходить по разным причинам. Например, в случаях, когда человек испытывает сильное эмоциональное волнение. В некоторых случаях, увеличение пауз указывает на сопротивление озвучивать информацию, что может возникнуть в таких стрессовых ситуациях, как столкновение с насилием. Было также установлено, что при переходе к официальной речи объем пауз возрастает в полтора раза. Причиной этого является существенное расхождение между длительностью процесса формулировки мысли в обычном разговоре и деловом, в котором есть своя специфика употребляемых слов, построения фраз. Приведем пример: Пожилая женщина звонит в ЕДДС. На вопрос «Что случилось?» отвечает одно-два слова и умолкает, чувствуется напряжение и создается ощущение, что она не может высказаться. Потом она набирается смелости и говорит: «Ну милок, я не знаю как тут говорить-то надо…».

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Встречались ли вы с подобными случаями в вашей профессиональной деятельности?*
* *Как они сказывались на взаимодействии с абонентом?*
* *Как бы вы взаимодействовали с абонентом в представленном примере? Что помогло бы повысить эффективность этого взаимодействия?*
* *Как вы считаете, на что еще может указывать возрастание количества пауз в речи абонента?*

Встречаются ситуации, когда человек может осознанно сделать паузу для того, чтобы собраться с мыслями и четко сформулировать необходимую информацию. Таким образом, паузы являются «говорящими», и следует учитывать, что за ними может быть спрятана важная информация. В любом случае, если абонент затрудняется сообщить информацию, которая необходима вам в данный момент для принятия последующих решений, следует взять на себя активную роль, задавать точные вопросы, которые помогут абоненту легче сформулировать свои мысли.

## Отслеживание вербальных особенностей речи.

В деятельности диспетчерских служб общение с абонентом направлено на решение конкретной проблемы с получением определенных результатов. То, насколько конструктивным будет это взаимодействие, зависит от содержания разговора, изложение которого в условиях телефонной коммуникации имеет следующие этапы:

1. Установление контакта
2. Начало разговора
3. Развитие темы
4. Конец разговора.

На каждом этапе взаимодействия существуют свои особенности ведения диалога. Они во многом определяются целью телефонного взаимодействия, а также общими правилами ведения эффективного телефонного разговора.

На этапе установления контактов важным является приветствие абонента и уточнение информации о качестве связи. При этом необходимо, чтобы речь была вежливой и располагающей к контакту (тут мы непосредственно возвращаемся к паравербальным характеристикам речи): важно, чтобы абонент чувствовал интерес к своей проблеме и был уверенным, что ему хотят помочь. Следует иметь в виду, что в зависимости от состояния звонящего человека, контакт с ним может устанавливаться по-разному.

На втором этапе диспетчеру предъявляется основная тема (содержание) звонка, то есть то, в чем заключается проблема. У него формируется представление о случившемся, исходя из которого, он предпринимает дальнейшие действия. Обычно на этом этапе в течение 20-30 секунд абонент предоставляет наиболее ценную информацию, поэтому важно дать ему возможность высказаться и не прерывать его сообщение.

На третьем этапе наибольшее значение имеет умение точно задавать вопросы – здесь раскрывается «диспетчерский талант». Вопросы несут не только разъяснительную функцию, они также являются качественной «обратной связью» для абонента, который может удостовериться в том, что его сообщение понято правильно. Отмечено, что с нарастанием опыта деятельности диспетчера, количество вопросов, которые требуют односложного ответа от абонентов, увеличивается, так как диспетчер способен с максимальной точностью предугадать и мысленно смоделировать ситуацию и, таким образом, задавать четкие вопросы, требующие лишь подтверждения или отрицания.

Последний этап включает в себя некое обобщение ситуации, получение «обратной связи» от абонента (все ли он сказал; остались ли у него вопросы; правильно ли он понял, каковы будут дальнейшие действия диспетчера и как ему самому следует себя вести в случае необходимости), этичное завершение разговора.

Обобщение выполняет очень важную задачу – оно позволяет уяснить недостающие важные детали, которые могут появляться в течение разговора, особенно если он касается быстро изменяющихся ситуаций (например, увеличение численности количества пострадавших, необходимость дополнительной помощи с привлечением разных структур экстренного реагирования). Также в процессе обобщения уточняются и проверяются предъявленные данные, например, адрес, номер телефона и др. Абонент по ошибке может предоставить не те данные, которые относятся к случившемуся, а закрепившиеся в памяти данные (например, не адрес улицы, где произошло происшествие, а свой домашний адрес и др.). Иногда случается, что на данном этапе меняется тема разговора, так как выясняется, что описанная абонентом ситуация не отражает истинной причины звонка.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*Девушка позвонила в службу 112 и сообщила о том, что ее изнасиловали и избили. Диспетчер, учитывая стрессовое состояние абонента, аккуратно разузнал информацию, необходимую для вызова соответствующих служб. На финальном этапе разговора неожиданно выяснилось, что девушка на самом деле не подверглась изнасилованию, а лишь вообразила себе, что это могло случиться, исходя из ситуации, в которой она оказалась. Ситуация заключалась в том, что будучи в не совсем трезвом состоянии, она подошла к группе молодых людей, которые также были не трезвы, за-*

*вязался спор и один из участников группы толкнул девушку. Она упала и ударилась.*

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, отличались бы дальнейшие действия диспетчера по вызову экстренных служб, если бы он простраивал их в соответствии с ситуацией, которая была описана в начале разговора, и ситуацией, которая произошла на самом деле?*
* *Случалось ли вам сталкиваться с подобными случаями, когда выяснялось, что реально существующая ситуация не соответствует тому, что предъявляет абонент?*
* *Какие действия вы предпринимали?*
* *Менялось ли отношение к абоненту? В чем это выражалось?*

Рассмотрим еще один аспект последнего этапа конструктивного взаимодействия. Решение о завершении разговора должно исходить от абонента – по правилам диспетчер не имеет право заканчивать разговор принудительно (за исключением отдельных случаев). Но состояние абонента бывает разным: иногда он не может самостоятельно прекратить разговор, в других случаях он не знает, как это правильно сделать. В таких ситуациях, вступают в силу специально проработанные фразы, помогающие этично завершить разговор. Например, «Простите, у Вас больше **нет** вопросов? Спасибо, от Вас я получил достаточно информации, чтобы сделать все возможное для оказания помощи Вам». Встречаются случаи, когда абоненту необходима помощь специалистов-психологов, и тогда подобные фразы могут не оказать воздействия. В таких случаях можно предложить абоненту связаться с телефонной психологической службой. Здесь важно суметь правильно предложить абоненту подобный вариант, объяснив ему, что специалисты данной службы действительно могут помочь ему в возникшей ситуации.

Независимо от того, как проходит этот этап, основная задача – сформировать у абонента ощущение, что он услышан и помощь будет оказана.

Таким образом, правильно простроенный разговор с учетом содержательного аспекта каждого этапа в разы повышает эффективность взаимодействия с абонентом и снижает психическое напряжение диспетчера, который знает как вести разговор и готов к различным его исходам.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Давайте вспомним этапы конструктивного телефонного взаимодействия.*
* *Каковы особенности прохождения каждого этапа для сотрудников ЕДДС?*
* *На какие особенности прохождения данных этапов можно влиять в большей степени, на какие – в меньшей?*
* *Что может повысить эффективность телефонного взаимодействия на каждом этапе?*
* *Какие еще значимые параметры влияют на успешность взаимодействия с абонентом?*

Форма вербального сообщения также влияет на успешность взаимодействия. Специфика ЕДДС требует от диспетчера четкости формулировки вопросов, лаконичности изложения, но при этом без излишней краткости – диспетчеру следует расположить абонента к себе и настроить на нужный характер взаимодействия (уметь выделять действительно важную информацию). При этом важно говорить на языке, доступном для абонента.

**Рекомендации по ведению**: *На данном этапе занятия рекомендуется прослушать аудио – фрагмент «В лесу» с последующим обсуждением.*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Как диспетчер взаимодействовал с абонентом?*
* *Отличается ли форма построения разговора от рассмотренной схемы?*
* *Какие особенности вербального сообщения у абонента вы отметили? Какие особенности паравербального сообщения вы отметили?*
* *Учитывал ли их диспетчер? Как именно он это делал? Какие способы он использовал?*
* *Было бы взаимодействие таким же эффективным, если диспетчер не учел бы индивидуальные особенности абонента?*

При взаимодействии с абонентом следует избегать в речи часто повторяемых слов, слов-паразитов (например: как бы, ну, вот, это самое, так сказать), которые перегружают слуховое восприятие, а также профессионально-специфических выражений, которые могут быть незнакомы абоненту. Кроме этого существуют определенные слова и фразы, произнесение которых может быть неуместно или вызвать неоднозначную реакцию со стороны абонента. Примером такого слова может быть слово «нет». Естественно, что в определенных ситуациях произнесение слова «нет» необходимо, например, в случае, когда диспетчер предостерегает абонента от чего-либо («нет, вам не следует этого делать»). Но стоит учиты-

вать, что частое произнесение этого слова во время разговора не способствует установлению эффективного взаимодействия и может вызвать порой парадоксальные реакции у абонента.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример для дальнейшего обсуждения в группе:*

*Представим себе, что любопытная женщина оказалась свидетелем квартирной кражи у соседа. Она возвращалась домой после работы и на лестничной площадке увидела открытую дверь в квартиру соседа: все вещи разбросаны, разбита посуда. Она успела зайти, посмотреть, что там произошло, поднять разбившиеся предметы открыть двери в ванную комнату (чтобы посмотреть нет ли там кого-то), а затем только поняла, что делать ей этого не стоило. Она звонит в службу и сообщает о случившемся, а также о том, что она находится в квартире и уже успела «потрогать» некоторые вещи. Женщина взволнованна и спрашивает диспетчера, как ей дальше себя вести и «что дальше будет». Диспетчер ей отвечает:*

*«Нет, ничего не трогайте. Нет, оставьте все как есть! Нет, вы не должны там находиться».*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы думаете, какова будет реакция женщины на такие фразы?*
* *Повлияют ли они на состояние женщины, на ее поведение?*

*Если да, то как?*

* *Как следовало бы диспетчеру переформулировать сказанные им фразы, чтобы смягчить их воздействие на состояние абонента?*
* *Согласны ли вы с тем, что подобные фразы могут негативно сказаться на взаимодействии с абонентом?*
* *Приведите пример фраз, которые также могут быть не всегда уместными при взаимодействии с абонентом? Как их можно переформулировать?*

Примером могут стать фразы по типу «мы не можем этого сделать» или «я не знаю». Если такие фразы прозвучали без предложения абоненту вариантов, куда ему следует обратиться в подобном случае, то дальнейшие его действия становятся непредсказуемыми и потенциально неблагоприятными для него или его окружения. Поэтому при разговоре с абонентом стоит избегать слов и не злоупотреблять фразами, которые могут быть неверно восприняты и вызывать негативные реакции с его стороны.

Таким образом, мы рассмотрели основные аспекты эффективного телефонного взаимодействия. Стоит добавить лишь то, что в целом неизменными являются следующие правила:

* демонстрация заинтересованности в предмете разговора;
* доброжелательность по отношению к абоненту;
* отслеживание в ходе разговора собственного эмоционального состояния.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать вопросы:*

* *Согласны ли вы с тем, что эти правила являются залогом эффективного взаимодействия с абонентом? Всегда ли это так?*
* *Какое из этих правил легче всего выполнить?*
* *Соблюдение какого из этих правил может вызвать наибольшее затруднение?*
* *С чем это связано?*

Зачастую именно последний элемент является наиболее сложным в работе диспетчеров. Необходимо, чтобы разговор велся в вежливом тоне и как минимум не вызывал негативных эмоций, которые могут привести к нарушению логических связей (и в мыслях, и в словах) и создают условия для неверной оценки происходящего. Участники телефонного разговора могут «заразиться» состоянием друг друга (например, состоянием агрессии, страха), что ведет к снижению эффективности взаимодействия. Поэтому, отслеживание своего эмоционального состояния и его регуляция является важной психологической задачей для эффективной деятельности и сохранения профессионального здоровья.

Теперь нам предстоит рассмотреть приемы, позволяющие установить доверительный контакт с абонентом, создать атмосферу доброжелательности и максимально повысить эффективность взаимодействия с абонентом.

## Активное слушание.

Нередко в общении с кем-либо, создается впечатление, что тебя не слушают или не понимают. В связи с тем, что в телефонном взаимодействии участники не видят друг друга, такое ощущение может усиливаться. В общении между абонентом и диспетчером важно сформировать доверительную атмосферу, а значит необходимо уметь внимательно «слушать».

Слушание – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным. Слушание бывает пассивным и активным. При пассивном слушании создается субъективное ощущение, что собеседник не включен в процесс

взаимодействия (в случае общения по телефону – он просто молчит на другом конце провода), в то время как при активном слушании создается впечатление непосредственного участия собеседника. Приемы активного слушания не только помогают слушателю понять, оценить и запомнить получаемую информацию, но и побуждают собеседника к ответам, направляя беседу в нужное русло. Умение слушать также важно, как умение правильно задавать вопросы.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать вопросы группе:*

* *Встречались ли вы в жизни с тем, что вас невнимательно слушают?*
* *Как вы это понимали – по каким признакам?*
* *Как вы считаете, насколько важны навыки активного слушания в вашей профессиональной деятельности?*

Таким образом, мы можем с уверенностью сказать, что умение слушать является важным не только в будничной жизни, но и непосредственно в профессиональной деятельности.

Существуют следующие основные приемы активного слушания:

1. Поддакивание: «угу», «ага».
2. Своевременная пауза.
3. Особенности постановки вопросов.
4. Перефразирование полученной информации.
5. Резюмирование полученной информации. 6.Раппорт – присоединение к особенностям речи.

7. Отражение чувств, эмпатия.

**Рекомендации по ведению:** *Участникам рекомендуется раздать материал, предоставленный в Приложении 4.*

**«Угу» – поддакивание.** Это самый простой прием активного слушания. Почти любой человек им интуитивно пользуется. Во время разговора рекомендуется периодически говорить «да»,

«угу», «ага» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нем.

**Пауза.** О важности пауз мы упоминали с вами ранее, теперь рассмотрим их в качестве осознанного целенаправленного метода эффективного взаимодействия. Пауза необходима в разговоре для того, чтобы помочь собеседнику высказаться. Во время пауз абонент успевает сформулировать свои мысли и донести ту информацию, которая по-настоящему значима, что освобождает разговор от лишней и не нужной информации (что особенно важно в случае взаимодействия «диспетчер-абонент»).

**Особенности постановки вопросов.** Существуют вопросы открытого и закрытого типа. Вопросы закрытого типа важны для уточнения, подтверждения или опровержения информации, и их постановка требует от абонента ответов «да» или «нет». Вопросы открытого типа необходимы для получения подробной развернутой информации от абонента. Такие вопросы начинаются со слов:

«Что…», «Кто…», «Как…», «Где…», «Сколько…».

**Перефразирование.** Перефразирование – это формулировка мысли говорящего, но иными словами. Перефразирование дает возможность абоненту удостовериться в том, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании следует ориентироваться на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.

Перефразирование можно начать следующими фразами:

* «Если я Вас правильно понял, то…»;
* «Поправьте меня, если я ошибаюсь, Вы говорите что…»;
* «Другими словами…».

**Резюмирование.** Резюмирование подытоживает основные идеи говорящего – выделяется главная мысль. Этот метод позволяет осуществить процесс обобщения информации, который важен как для диспетчера, так и для абонента. Абонент получает в обратной связи целостное представление о случившемся, которое он с трудом может самостоятельно сформировать, в связи с собственным актуальным состоянием в экстремальной ситуации (не всегда соответствующее реальным событиям). Резюмирование помогает стабилизировать мышление абонента и нормализовать его состояние.

Резюмирование: – «Если подытожить сказанное, то…».

Стоит заметить, что перефразирование и резюмирование не уместны, в случае если абонент не успел до конца описать происходящую ситуацию.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример.*

*В ЕДДС звонит женщина, которая потеряла ключи и не может открыть дверь. Она рассказывает о том, что ключи потеряны и дверь железная. Хочет добавить, что в квартире дети, а дверь открывается только ключами, которых у них нет. Не дав донести женщине информацию, которая является для нее самой важной и эмоционально заряженной, диспетчер отвечает: «Другими словами, в квартиру вы попасть не можете».*

*Рекомендуемые вопросы для обсуждения:*

* *Как вы думаете, какова будет реакция абонента?*
* *Повлияет ли она на дальнейшее взаимодействие?*
* *Предложите вариант конструктивного взаимодействия с абонентом в таком случае.*

В подобных случаях не следует перебивать абонента, это приведет лишь к утере важной информации и раздражению с его стороны.

**Раппорт.** Раппорт представляет собой подстройку к человеку по паравербальным (интонации, темпу, громкости) и по вербальным (словам) речевым характеристикам.

Присоединение по интонации имеет огромное значение, так как эта характеристика наиболее ярко проявляется в телефонном взаимодействии. Интонация способна передать как частные эмоции (радость, грусть, страх, гнев), так и состояния человека (любопытство, равнодушие, раздражение, умиротворенность и т.д.). Особенное значение присоединение по интонации приобретает тогда, когда диспетчер взаимодействует с пострадавшим в ЧС. Подобное действие становится формой допсихологической помощи, так как у пострадавшего создается впечатление родства, понимания, что в значительной степени облегчает взаимодействие с ним. О присоединении по темпу и громкости речи мы также говорили ранее – подстраиваясь к темпу и громкости речи собеседника можно в дальнейшем вести его «за собой» (немного ускоряя ее через повышение скорости своей речи, в случае если речь абонента слишком медленная, и наоборот). В некоторых случаях, для повышения эффективности взаимодействия с абонентом необходимо говорить

«его словами». То есть, если человек назвал вам слово, которое вы не употребляете, но оно синонимично тому, что вы используете, то лучше при разговоре с абонентом при необходимости произносить названное им слово.

**Отражение чувств.** Такой метод довольно редко используется в деятельности диспетчера, так как разговор редко переходит в

«зону чувств». Но о нем следует знать и в некоторых отдельных случаях уметь использовать. Это касается случаев, когда абонент нуждается в допсихологической помощи (например, в случае сильных эмоциональных переживаний), но по различным причинам связать его с психологом вы не можете, или когда для соединения с ним следует подождать. Когда вы озвучиваете чувства, которые испытывает человек, собеседник ощущает «родственность душ», начинает больше доверять вам. Говоря в ответ о своих чувствах, вы

делаете беседу более искренней, что также благотворно влияет на состояние собеседника.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*В ЕДДС позвонила женщина, которая рассказала, что ее соседка не открывает дверь. Соседка – пожилая женщина, которая почти всегда находится дома. Как только диспетчер поднял трубку, абонент очень тревожным голосом ему сообщает:*

*Абонент: – Дочка, у меня соседка дверь не открывает. Я так переживаю. Что это она так вдруг…*

*Диспетчер, уловив волнение в голосе абонента: – Я вас понимаю, вы действительно переживаете, что она дверь не открывает.*

*Абонент: – Да, очень, страшно как-то. Диспетчер: – И вы сильно встревожены. Абонент:– Да…*

*Диспетчер: – Назовите тогда адрес, чтобы можно было приехать и разобраться, что же произошло.*

*Абонент: – Да, да, спасибо, сейчас!*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *В чем заключалось «отражение чувств» абонента?*
* *Как вы думаете, зачем диспетчер использовал прием «отражение чувств» в данном случае?*
* *Способен ли был абонент в такой ситуации сразу назвать необходимый адрес?*
* *Как могло измениться взаимодействие с абонентом, если бы диспетчер не использовал этот прием активного слушания?*
* *Использовали ли вы этот прием интуитивно?*
* *Что при этом происходило с абонентом?*
* *Что вы при этом чувствовали? Насколько тяжело было «отражать» чувства другого?*

***Рекомендации по ведению:*** *На данном этапе работы рекомендуется провести упражнение на отработку приемов активного слушания.*

*Упражнение проводится в парах, при этом участники пары сидят спиной друг к другу. Один из них рассказывает какую-либо историю из своей жизни второму (история должна быть довольно короткой и не значимой для рассказывающего). Задача второго участника – активно слушать, уместно применяя рассмотренные приемы, а в конце максимально точно пересказывать историю первому и резюмировать ее.*

*После этого возможен вариант, когда слушающий и говорящий меняются местами. Теперь второй участник рассказывает свою историю, а первый – активно слушает, затем пересказывает историю и резюмирует ее.*

*После работы в парах, участники делятся своими впечатлениями с ведущим и другими участниками.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы считаете, справились ли вы с заданием?*
* *Какие трудности вы испытали при выполнении задания?*
* *Правильно ли понял слушающий говорящего?*
* *Легко ли было выделить основную мысль и ведущие эмоции человека?*
* *Что было особенно трудно?*

*Комментарий для ведущего: данное упражнение можно выполнить и другим образом: ведущий выбирает одну пару, которая выполняет задание перед группой. Остальные являются наблюдающими. Их задача – отслеживать применение приемов активного слушания в паре. Порядок опроса после выполнения задания: сначала делятся впечатлениями тот, кто говорил в паре, затем тот, кто слушал, а затем наблюдающие.*

Использование приемов активного слушания может помочь предотвратить возникновение конфликтных ситуаций, противостоять манипуляциям, а также взаимодействовать с абонентами, находящимися в различных состояниях, в том числе эмоционально тяжелых.

Рассмотрим эти случаи поочередно. Начнем с основных особенностей бесконфликтного общения с абонентом.

## Конфликтное и бесконфликтное общение.

Для того чтобы результаты телефонного взаимодействия были успешными, необходимо рассмотреть еще один важный элемент, который может возникнуть в этом взаимодействии, а именно конфликт.

Тема конфликтов очень обширная. Она касается всех сфер человеческого существования. Конфликт затрагивает систему взглядов (суждений, ценностей) и чувства, он может быть связан как с внутренними переживаниями и противоречиями человека, так и с переживаниями и противоречиями, возникающими по отношению к социальной среде, в которой человек существует и с которой он взаимодействует. В данном случае, нам интересно рассмотреть

конфликт в отношении межличностного взаимодействия, а именно в системе «диспетчер-абонент».

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, почему эта тема актуальна в рассмотрении взаимодействия «диспетчер-абонент»?*
* *Как часто вам приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями во взаимодействии с абонентами?*
* *Какие действия вы предпринимали?*
* *Как вам кажется, всегда ли удается эффективно разрешить конфликт?*

Эта тема важна, так как приобретение навыков предотвращения конфликтных ситуаций позволяет повысить эффективность телефонного взаимодействия, что в случае работы сотрудников ЕДДС особенно актуально, так как цена неудачи подчас может быть слишком высокой.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Зависит ли возникновение конфликтной ситуации от состояния, в котором находится абонент? От состояния, в котором находится диспетчер?*
* *Какие действия со стороны диспетчера в большей степени провоцируют конфликт? Сложно ли избежать подобных действий?*

Возникновение конфликтной ситуации в системе «диспетчерабонент» зависит от особенностей состояния как абонента, так и диспетчера. Поэтому в разговоре с абонентом нужно учитывать то, что провоцировать конфликт может не только абонент, но и сам диспетчер. Из этого следует, что важным в профилактике конфликта является отслеживание своего состояния: как эмоционального, так и физического. Известно, что физический дискомфорт во многом влияет на чувствительность к воздействующим стимулам, следствием чего является повышение раздражительности. Пребывание в негативном эмоциональном состоянии также приводит к неадекватному восприятию окружающего, что также отражается на взаимодействии с другими.

Для того чтобы возник конфликт, необходимо присутствие двух составляющих:

1. Противодействие между участниками конфликта.
2. Возникновение негативных эмоций.

Исходя из того, как соотносятся эти компоненты между собой, можно оценить на каком этапе развития находится конфликтная

ситуация. Конфликтная ситуация развивается во времени и проходит несколько стадий. В разговоре с абонентом она разворачивается очень быстро из-за специфики телефонного взаимодействия, но все же не мгновенно, что позволяет проследить эти стадии.

Стадии развития конфликта:

1. Предконфликтная стадия характеризуется тем, что между участниками взаимодействия существуют осознаваемая ими проблема и одна из составляющих конфликта: противодействие или негативные эмоции. Это значит, что если участники конфликта не испытывают негативных эмоций при противодействии, или у них возникают негативные эмоции, но они не вступают в противодействие, значит они находятся на предконфликтной стадии.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется привести два примера:*

* *В ЕДДС звонит мужчина в нетрезвом состоянии, у которого вызывает недовольство то, что ответивший ему диспетчер женского пола. Диспетчеру дискомфортно взаимодействовать с абонентом, в связи с тем, что тот говорит нечленораздельно.*
* *Женщина звонит в ЕДДС по причине возникновения неприятного запаха газа в коридоре и настойчиво просит диспетчера сообщить ей, когда точно приедет к ней сотрудник газовой службы, так как ей нужно срочно уйти из дома. Диспетчер отвечает, что сотрудники газовой службы оповещены и уже в пути, но более точная информация у него отсутствует.*

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать вопрос группе:*

* *Как вы считаете, присутствует ли в этих ситуациях предконфликтная стадия?*
* *В каком примере представлено противодействие/негативные эмоции между участниками взаимодействия?*

1. Стадия непосредственного конфликта начинается тогда, когда одномоментно возникают и противодействие, и негативные эмоции. Участники осуществляют свое взаимодействие в рамках конфликтной ситуации, но затем возникает желание разрешить конфликт, так как эта ситуация усиливает состояние дискомфорта.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы думаете, возвращаясь к описанным примерам, что может стать причиной перехода в стадию непосредственного конфликта?*
* *Как эти ситуации могут разрешиться? Что дальше может произойти?*

1. В постконфликтной стадии отражается успешность преодоления конфликта – в идеале должна происходить стабилизация взаимодействия. В телефонном разговоре этого может не произойти, если абонент, например, бросит трубку. Такой вариант развития событий в наибольшей степени негативно влияет на диспетчера, так как отсутствует возможность получения разрядки напряжения, которое появляется на первой и возрастает на второй стадии. Подобная ситуация приводит к появлению негативных последствий, которые могут отразиться на психологическом и физиологическом состоянии человека. Для снижения негативного воздействия таких явлений важно применять приобретенные навыки саморегуляции. **Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать не-*

*сколько вопросов группе:*

– *Отмечали ли вы наличие таких последовательных стадий в развитии конфликта?*

* *Как вы считаете, всегда ли необходимо предотвращать конфликт, если вы чувствуете, что он назревает?*
* *Как можно предотвратить развитие конфликта?*

Основная задача со стороны сотрудников ЕДДС – по возможности не допустить возникновение конфликта.

Важно постараться уловить предконфликтную стадию и не допустить одновременного появления и противодействия, и негативных эмоций (понять их причину и к какому результату они могут привести). Не всегда назревающий конфликт выражается в конкретных словах или поведении. Часто появляются некие сложно уловимые ощущения, которые сигнализируют о том, что конфликт может сейчас произойти. В случае если подобные ощущения уже появились, необходимо отследить этот момент и вовремя обратиться к себе с вопросом «Что сейчас происходит?». Осознание своих чувств и эмоций позволяет достичь эмоциональной устойчивости, при которой человек способен более трезво анализировать ситуацию, обдумывать то, на какие уступки он может пойти, какие дальнейшие действия предпринять. Определение этих условий помогает сформировать ту основу, на которую можно будет опираться при взаимодействии с абонентом. При этом важным становится и понимание того, что вкладывает абонент в ситуацию и каковы его представления о ней.

Ситуации, которые чаще всего провоцируют конфликтное взаимодействие, связаны:

* С приписыванием жестко заданных ролей (навешивание «ярлыков»),
* С концентрацией на противодействии, а не на результате,
* С использованием манипуляций.

Для эффективного разрешения предконфликтной стадии и, таким образом, создания возможности дальнейшего бесконфликтного взаимодействия важно следовать принципам бесконфликтного общения.

Основные принципы бесконфликтного общения:

1. Общение без ярлыков,
2. Ориентация на результат сотрудничества,
3. Избегание манипуляций.

Навешивание «ярлыков» – это приписывание человеку определенных суждений и выводов, которые основаны на частных случаях, стереотипах, наблюдениях. Это происходит из-за особенностей нашего восприятия: когда мы видим человека, то формируем о нем представления, основываясь на прежнем опыте. Этот процесс помогает экономить время и силы при изучении и познании чего-то нового. Таким образом, сам по себе «ярлык» не всегда плохо. Например, скорее всего мы будем доверять тому, кто ранее продемонстрировал свою ответственность, или обращаться за помощью к тому, кто ранее смог помочь. Но отрицательным в процессе формирования «ярлыка» является то, что он сужает возможности настоящего взаимодействия с людьми, которые еще «не зарекомендовали» себя или «зарекомендовали» себя не так, как хотелось бы. Поэтому, общаться без «ярлыков» намного интереснее и информативнее – мы даем себе шанс увидеть перед собой реального человека с его индивидуальными особенностями, а не ограничивающий «ярлык» вместо него. В случае если некоторые особенности человека нам неприятны, стоит сделать акцент не на самом человеке в целом, а на том действии, которое нас задевает «здесь и сейчас» в поведении человека, на том чувстве, которое оно вызывает: сказав вместо «ты – плохой» – «твое поведение в данной ситуации мне неприятно, потому что…». Умение так формулировать свои высказывания во многом повышает эффективность взаимодействия с людьми, снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций с противодействием и негативными чувствами.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение, направленное на развитие навыков бесконфликтного взаимодействия, с последующим обсуждением.*

*Слова ведущего: Каждый неосознанно склонен оценивать, одобрять или осуждать то, что он слышит от других. Вы не раз, скорее всего, замечали, что как только вас начинают оценивать, поправлять и корректировать, вы занимаете оборонительную позицию, что становится барьером в общении. То же самое происходит и с вашим собеседником в подобной ситуации.*

*Инструкция: Сейчас вы услышите присваиваемые людям «ярлыки», которые распространены в нашем обществе. Вам необходимо описать этих людей без «ярлыков», без оценок, личного мнения и критики:*

* *«гламурная блондинка»;*
* *«БОМЖ»;*
* *«серая мышка»;*
* *«ботаник».*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Сложно ли было описывать человека, не опираясь на «ярлыки», сложившиеся в ходе общения с похожими людьми?*
* *Что вам помогало описывать этих людей без навешивания*

*«ярлыков»?*

В общении с абонентом навешивание «ярлыков» может иметь неблагоприятные последствия. Например, если звонит человек, у которого «речь несвязанная, язык заплетается». Высок риск принятия его за человека в нетрезвом состоянии – пьяницу, наркомана или др. Но стоит учитывать, что такие симптомы могут быть показателем острого заболевания, например, инсульта головного мозга. Несмотря на то, что любой входящий вызов диспетчер принимает как истинный, у него формируется впечатление о человеке, с которым он разговаривает. Отрицательное впечатление может сформировать негативное отношение к абоненту, которое, даже при высоком профессионализме, может привести к тому, что у диспетчера возникает избирательность восприятия, снижается концентрация внимания к принимаемой информации, вовлеченность в нее, и таким образом, снижается эффективность деятельности.

Еще одним важным принципом бесконфликтного взаимодействия является ориентация на сотрудничество. Основная задача специалистов ЕДДС при взаимодействии с абонентом – собрать необходимую информацию для оказания эффективной помощи. Таким образом, диспетчеры нацелены на результат работы, и поэтому им важно поддерживать взаимодействие в конструктивном русле. И даже, если внешние условия таковы, что провоцируют возникновение конфликта (например, абонент требует от диспетчера то, что

он не может объективно выполнить, или выражает необоснованные претензии), важно не поддаваться их воздействию.

В телефонном взаимодействии часто приходится встречаться с манипуляциями со стороны абонента. Навешивание «ярлыков» и концентрация на противодействии обычно встречаются в качестве компонентов манипулятивных действий со стороны абонентов.

**Манипуляции** – скрытое психологическое воздействие на человека с целью побудить его к определенным действиям, переживаниям и желаниям, которые не соответствуют тому, чего хочет сам человек, и совершаемое ради выгоды того, кто воздействует. Как правило, манипулятор (то есть тот, кто осуществляет воздействие):

* относится к человеку, как к средству достижения целей;
* стремится получить односторонний выигрыш;
* пытается скрыть свое воздействие;
* играет на слабостях человека.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Встречались ли вы когда-нибудь в своей профессиональной деятельности с манипуляциями со стороны абонента?*
* *Как это влияло на эффективность вашего взаимодействия?*
* *Какие чувства вы испытывали?*
* *Как вы считаете, чем опасны такие манипуляции?*

Манипуляции опасны тем, что они не осознаются теми, к кому они применяются. Человек попадает под их влияние, вследствие чего воспринимает объективную реальность не такой, какая она есть, а во многом исходя из навязанных манипулятором представлений. Для диспетчеров очень важно уметь отслеживать манипулятивные действия абонента, так как иначе он втягивается в

«игру» манипулятора, теряя время и направляя свою деятельность по ложному пути.

Рассмотрим некоторые виды манипуляций и способы защиты от них, которые могут встречаться в деятельности диспетчера:

1. **Побуждающие обвинения**. Манипулятор пытается навесить

«ярлыки» на другого, обвиняет в чем-либо. К нему обращены формулировки по типу «Ты…, потому что…» или «Я знаю, что ты…». В таком случае необходимо сохранить спокойствие. Опровергать утверждения, с которыми вы не согласны, нужно аргументировано и спокойно. Важно не переходить на взаимные обвинения и навешивание «ярлыков».

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется привести пример*:

*Мужчина звонит в ЕДДС. Соседи сверху (молодые ребята) устроили вечеринку и по его высказываниям «что-то там взрывают». Он очень возмущен, сильно ругается, в связи с чем, мало, что понятно с его слов о происходящем. Голос диспетчера ему кажется*

*«молодым», и он начинает смещать свое недовольство на него: «Вы*

* *тоже такой, наверняка. Из-за таких как вы люди потом сердечные приступы получают. Ничего не делаете, не думаете ни о ком! Я знаю, что вы и сейчас ничего не будете делать! Только вид делаете, что работаете! И трубку не сразу взяли! Конечно, вам не до людей, чего уж там, пусть дохнут!!!»*

*Вопросы для обсуждения:*

* + *Предположите, как диспетчер может простроить взаимодействие с этим абонентом, чтобы не допустить развитие конфликта?*
  + *Давайте вспомним этапы телефонного взаимодействия (установление контакта, начало разговора, развитие темы, конец разговора). Каковы будут особенности взаимодействия на каждом из этапов в рассмотренном примере?*

1. **Запутывание.** Введение человека в заблуждение с помощью ложной либо не до конца сказанной информации. Случается и так, что человек очень много говорит, переходит с одной темы на другую, ускользая от основной темы разговора. В таком случае необходимо направлять беседу в нужное русло. Следует быть внимательным к противоречиям, четко задавать вопросы, которые относятся не только к основным моментам, но и к мелочам – часто в случае подобной манипуляции абонент слегка замедляет темп речи (или меняются другие ее особенности (интонация, высота)), в связи с тем, что он начинает задумываться. Не всегда информация, сказанная в таком случае – ложная, поэтому важно избегать предвзятости в своих выводах.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать вопросы группе:*

* *Встречались ли вы с таким видом манипуляции во взаимодействии с абонентом?*
* *Приведите пример подобной манипуляции из вашего личного или профессионального опыта, опыта ваших коллег?*
* *Всегда ли полученная таким образом информация являлась ложной?*
* *Как вы действовали в подобной ситуации?*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе занятия рекомендуется просмотр видеофрагмента «Мороженое».*

*Инструкция к просмотру: Следующий ролик демонстрирует то, как может происходить «запутывание» и какие мотивы в таких случаях может преследовать человек.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *В чем заключается манипуляция?*
* *Чего хочет добиться манипулятор?*
* *Добился ли манипулятор своей цели?*
* *Как можно было бы противостоять подобной манипуляции?*

1. **Эмоциональная провокация.** Такая манипуляция направлена на вызов различных эмоциональных реакций у собеседника. Чаще всего, она осуществляется в виде большого количества жалоб, преувеличения страданий с желанием вызвать жалость по отношению к себе.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется просмотр видеофрагмента «Жалоба».*

*Инструкция к просмотру: Следующий ролик демонстрирует слегка в утрированной форме то, как может проявляться подобная манипуляция.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *В чем заключается манипуляция?*
* *Чего хочет добиться манипулятор?*
* *Добился ли он своей цели?*
* *Как можно было бы противостоять подобной манипуляции?*

В случаях эмоциональной провокации, важно отслеживать свое эмоциональное состояние, не предпринимать быстрых действий, задавать вопросы, касающиеся непосредственно ситуации. Если при расспросе происходит уклонение от темы, возврат к ранее сказанному, то, скорее всего, осуществляется манипуляция. Здесь важно исходить из особенностей ситуации и понимать, что за таким поведение абонента всегда скрывается определенная причина. Стоит высказать пару слов сочувствия, но постараться не вовлекаться эмоционально в дальнейший разговор. В случае если абонент предельно настойчив в своих жалобах, скорее всего ему нужна психологическая помощь, поэтому вы можете предложить ему такой вариант, как обращение в психологическую службу. Необходимо отметить, что этот вид манипуляции, как и следующий, может использоваться людьми, которые говорят о намерении свести счеты с жизнью.

1. **Запугивание, ультиматум**. В некоторых ситуациях абонент может скрыто или явно требовать выполнения некоторых действий, которые вы не обязаны осуществлять (или осуществление

которых может привести к ошибкам). Этот вид манипуляций может содержать в себе интонации угрозы. Могут проскальзывать фразы, построенные по принципу «Если ты…, то я…». В таких случаях следует сделать все возможное, чтобы сохранить спокойствие. Важно оценить насколько угрозы собеседника имеют реальные обоснования. Необходимо отстоять свои позиции, но сделать это без обвинений. Стоит определить для себя на какие уступки вы готовы пойти, а какие уступки совершенно неприемлемы, и дальнейшие действия предпринимать, опираясь на эти представления, а не на возможные действия со стороны звонящего.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется привести пример:*

*Абонент звонит в ЕДДС и заявляет, что «не может понять, где он находится». Он повелительно требует от диспетчера, чтобы тот немедленно определил, где абонент находится территориально по «спутнику». Диспетчер объясняет ему, что такая возможность недоступна на данный момент. На что абонент отвечает: «Ну всё, мне всё понятно. Вы не собираетесь мне помогать…что ж, придется связаться с вашим руководителем! Видимо, мне придется написать вашему руководителю о своем возмущении и негодовании!!! Вы уже завтра не будете тут работать!»*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Предположите, как диспетчер может простроить взаимодействие с этим абонентом, чтобы не допустить развитие конфликта?*
* *Каковы будут особенности взаимодействия с абонентом на каждом этапе телефонного взаимодействия?*

1. **Похвала.** На первый взгляд этот вид манипуляций наиболее приятный, но цель его не отличается от целей предыдущих видов манипуляций. Фразы строятся, как правило, по принципу

«похвала»-«просьба», но иногда просьба неочевидна. Здесь важно четко оценить свои ощущения – если вы почувствовали, что требуемые от собеседника действия – это ваш «долг» перед ним, то следует помнить, что это может быть ошибочным представлением, – избегайте попадания в подобные ловушки «долженствования».

**Рекомендации по ведению**: Далее рекомендуется привести пример:

*Звонит женщина в ЕДДС: «Ой, миленькая, как же хорошо, что я дозвонилась до вас. Знаю, что только вы мне можете помочь, мне рассказали, как вы хорошо выполняете свою работу. Ну хоть одна хорошая служба у нас есть. А то ведь, ни от кого больше помощи не*

*дождешься. Помоги мне, моя хорошая. Свяжись с ЖЭКом нашим, а то уж второй день не могу до них дозвониться, а у меня к ним дело есть…»*

*Далее рекомендуется задать вопросы группе:*

* *Встречался ли в вашей профессиональной практике такой вид манипуляции? Что вы испытывали при этом?*
* *Предположите, как в ситуации, описанной в примере, диспетчер мог бы простроить свое взаимодействие с абонентом, чтобы не поддаться на манипуляцию?*
* *Отмечали ли вы еще какие-нибудь виды манипуляций, о которых мы не упомянули? Если да, то какие?*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести ролевую игру с последующим обсуждением.*

*Для выполнения упражнения ведущему необходимо выбрать двух участников из группы, один из которых будет выступать в роли манипулятора, другой – в качестве человека, по отношению к которому направлена манипуляция.*

*Для каждого вида манипуляции представлена ситуация, которая разыгрывается в паре. Для разыгрывания каждой ситуации из группы выбирается новая пара.*

*В карточке «манипулятора» ситуация описана кратко, но представлены фразы, которые он использует в разговоре с другим участником. «Манипулятор» может не ограничиваться приведенными фразами, но его слова должны отражать способ манипуляции. Его цель – получить от второго участника желаемое. В карточке второго участника ситуация описана более подробно. Его задача – противостоять манипуляции, отстаивать свои позиции, но при этом не довести ситуацию до конфликта. Участники в паре проигрывают роли, остальные обучающиеся выступают в качестве наблюдателей.*

*При разыгрывании ситуации, описанной на карточках, участники стоят (или сидят) спиной друг к другу.*

*Для проигрывания следующей ситуации выбирается другая пара участников.*

*После разыгрывания каждой ситуации проводится обсуждение. Примерные вопросы:*

* *В чем выражалась манипуляция в данном случае?*
* *Какой тактики придерживался манипулятор?*
* *Легко ли было противостоять манипуляции?*
* *Удалось ли второму участнику противостоять? За счет чего?*

### Комплекты заданий: Комплект 1

***Карточка 1. Старший по подъезду (женщина).***

***Манипулятор.***

*Старший по подъезду собирает деньги с жильцов на установку нового домофона. Так как многие соседи не открывают двери, она решает вначале их обзвонить. В одной из квартир трубку берет мужчина. Она просит у него деньги, но мужчина говорит, что сейчас у него денег нет.*

*Фразы, которые она использует:*

* *Как это нет денег?! Я же видела, как вы шли домой с новым компьютером!*
* *Да у Вас денег – куры не клюют, Вы просто не хотите сдавать их!*
* *Деньги нужны сейчас! Хватит ломать комедию.*
* *Не прикидывайтесь простачком, все люди как люди, один Вы такой. Что Вы за человек!*
* *Да Вы просто хотите, чтобы домофон за чужой счет установили.*
* *Есть у тебя деньги, не ври. Просто ты – жадный! (Переходит на «ты»)*
* *Вечно в обновках ходишь, компьютеры покупаешь, а в общее дело не хочешь вкладываться. Знаю я таких, как ты!*

### Карточка 2. Жилец.

*Мужчина очень долго копил деньги, чтобы купить новый компьютер, который ему необходим для работы. Вчера вечером, наконец, он осуществил эту покупку. Сейчас у него ровно столько денег, сколько ему хватит на 2 недели (до следующей зарплаты). Мужчина понимает, что «дотянуть» до зарплаты будет очень сложно. На оставшиеся деньги он может позволить себе только минимальный набор продуктов питания. Он слышал, что жильцы хотят установить домофон в подъезде и очень поддерживает эту идею, поскольку это повысит безопасность в подъезде. Он готов сдать деньги сразу, как только получит зарплату. Ему звонит по телефону старший по подъезду и просит сдать деньги сейчас.*

### Комплект 2

***Карточка 1. Соседка сверху. Манипулятор.***

*Женщина затопила соседку снизу. Урон нанесен несущественный, но требуется побелка потолка. Женщина обещала соседке выплатить материальную компенсацию, которая к тому же оказалась небольшой. Соседка позвонила ей по телефону и попросила вернуть ей обещанную сумму денег. Но теперь женщина не хочет отдавать соседке свои деньги, поэтому постоянно перебивает ее и пытается сменить тему.*

*Фразы, которые она использует:*

* *Да, бывает же такое. Ну, ты не расстраивайся, всякое случается. Вот помню, был случай в соседнем подъезде, так там ремонт в копеечку влетел. Аппаратура дорогая, мебель – все пострадало. Сколько разбирательств было. По судам, между прочим, ходили.*
* *Ну, что ты все о деньгах. Кстати, ты слышала, что в нашем районе собираются сносить детскую площадку? Уж кому-кому, а тебе надо заволноваться – у тебя же ребенок маленький, играет на ней, я же видела. Куда он теперь ходить будет? А ведь детям свежим воздухом дышать нужно, чего весь день в четырех стенах.*
* *А рабочих ты где нашла? Не в соседнем квартале? Если там, то это зря. Жаловались на них. Сама лично слышала, как их прораб орал. Они там понастроили – жить невозможно. Куда катимся.*

### Карточка 2. Соседка снизу.

*Женщину затопила соседка сверху. Происшествие случилось по вине соседки, она выразила готовность оплатить ремонтные работы по побелке потолка. Для женщины это очень важно, потому что она живет одна с ребенком и с деньгами очень «туго». Она нашла рабочих «подешевле», материалы, назначила день, когда они придут, и договорилась об оплате. После этого она позвонила соседке сверху, чтобы напомнить ей про обещанные деньги, которые сейчас ей очень нужны.*

### Комплект 3

***Карточка 1. Старший брат. Манипулятор.***

*Молодой человек назначил вечером девушке свидание в квартире, где он живет вместе с семьей. Родители уехали в отпуск, дома осталась младшая сестра. Из университета он звонит сестре, для того чтобы уговорить ее уйти на весь вечер к подружкам.*

*Фразы, которые он произносит:*

* *Если ты не уйдешь, наши отношения испортятся. Ты этого хочешь?*
* *Ты сначала дай свое согласие, а потом уже об остальном разговаривать будем.*
* *Не уйдешь сегодня из дома, можешь забыть о моей помощи.*
* *Если даже ты не уйдешь – заниматься твоими делами я тебе не дам.*
* *Пока не договоримся, я от тебя не отстану. И потом еще надолго это запомню. Попросишь у меня что-нибудь в будущем – не дождешься.*
* *Ты учиться собралась тут? Выбирай, тебе что дороже – брат родной или какая-то учеба?*
* *Ты ведь потом жалеть будешь, что не уступила. Я тебе это устроить могу запросто.*

### Карточка 2. Младшая сестра.

*Девушка учится в университете. Сейчас у нее очень сложный период – сессия. Она хочет сдать все зачеты и экзамены на высоком уровне, чтобы в дальнейшем получить повышенную стипендию и грант на обучение за рубежом. Поскольку она совмещает работу с учебой, времени на подготовку у нее совсем мало. Каждую свободную минуту она проводит дома за книгами. Завтра ее ожидает сложный зачет, на подготовку остался один вечер. Она пришла домой с работы и только села заниматься, как ей позвонил старший брат, который просит ее покинуть квартиру на вечер, так как запланировал свидание.*

### Комплект 4

***Карточка 1. Мать. Манипулятор.***

*Женщине позвонил сын, который давно живет отдельно. Сын приезжает к родителям раз в месяц, звонит два раза в неделю. На этой неделе ему удалось позвонить родителям всего один раз. Матери хотелось бы общаться с сыном чаще. Мать начинает высказывать сыну претензии.*

*Фразы, которые она использует:*

* *Ты не ценишь нас! Мы же так много для тебя сделали.*
* *То, что ты редко к нам приезжаешь, значит, что ты нас не уважаешь. А еще и звонить перестал!*
* *Мы тебя воспитывали, одевали, обували, а ты так с нами поступаешь.*
* *Мы с отцом не заслужили такого обращения.*
* *С родителями так не поступают.*
* *То, что ты не находишь возможности даже звонить нам чаще, многое говорит о тебе.*
* *Все твои слова – это отговорки и оправдания.*

### Карточка 2. Сын.

*Мужчина позвонил родителям. Он уже несколько лет живет отдельно со своей семьей в съемной квартире. Они с женой много работают, для того чтобы купить квартиру и помогать родителям. На работе он сильно «загружен», дома двое детей. Обычно он приезжает к родителям раз в месяц, а звонит два раза в неделю. Неделя выдалась тяжелой, и ему не удалось позвонить родителям как обычно дважды. Он немного освободился, набрал номер телефона родителей, а мать начала высказывать ему свое недовольство случившимся.*

### Комплект 5

***Карточка 1. Женщина. Манипулятор.***

*Женщина попросила свою подругу прийти к ней вечером в гости, для этого ей нужно купить продуктов. Хоть она сама и затеяла эту встречу, выходить на улицу за продуктами она не хочет, потому что очень холодно. Она не сказала об этом подруге с самого начала, потому что побоялась, что та может отказаться прийти, а ей очень хочется в этот вечер поболтать по душам, «посплетничать». Женщина решила сообщить подруге об этом по телефону, когда та выйдет из метро, но немного не рассчитала время и та уже подходила к ее дому.*

*Фразы, которые она использует:*

* *Дорогая, ты такая умница, что все-таки выбралась ко мне. Откуда у тебя столько сил! Зайди, пожалуйста, в магазин по пути.*
* *Да ведь тут совсем не далеко! Ты же спортсменка, комсомолка, красавица, как про тебя наш учитель из университета говорил, помнишь? Бегала ты всегда лучше всех!*
* *У тебя отличный вкус. Я всегда восхищалась им, и ты же знаешь, как я тебе доверяю. Ты всегда выбираешь все самое лучшее! Настоящая женщина! Сходи все-таки в магазин.*
* *Ну почему ты не хочешь пойти? Ты же моя лучшая подруга и всегда меня поддерживаешь! Как же ты часто меня выручала! Всем бы иметь таких друзей!*
* *У тебя отличный иммунитет! Ты же вообще не болеешь!! А тут закаляться будешь!*
* *Но ты же такая добрая, отзывчивая. Тебе ничего не стоит сделать это ради нас. Хороший вечер проведем!*

### Карточка 2. Женщина.

*Женщину позвала подруга в гости. Она очень устала на работе, дома куча забот и решила, что такое предложение очень кстати – хоть немного отдохнет. Единственное, что ее останавливает, это погода – на улице холодно, она не очень тепло одета, и от метро до дома подруги необходимо прилично идти пешком. Взвесив все «за» и*

*«против», она принимает решение все-таки пойти. Она вышла из метро, уже практически добежала до дома подруги и в этот момент та ей позвонила по телефону и попросила купить по дороге продуктов. Женщина не ожидала такого поворота событий. Она не раз помогала своей подруге, выручала порой даже в ситуациях, когда та могла бы справиться самостоятельно. Но сейчас она так поступать не хочет.*

Манипуляции не всегда имеют категорично отрицательный оттенок. Каждый в своей жизни использует манипуляции во взаимоотношении с другими людьми как в своей профессиональной деятельности, так и в других сферах жизни, и часто такие манипуляции даже приятны, например, тогда, когда тебя хвалят, подбадривают, помогают. Главное, о чем следует помнить, чтобы манипуляции не стали единственным способом взаимодействия между людьми. Особенно важно помнить об этом при общении с абонентом, так как от честности подобного взаимодействия во многом зависит успешность выполнения деятельности, а значит быстрота и качество оповещения необходимых служб экстремального профиля и своевременное оказание помощи.

Мы поговорили о том, как можно избежать конфликта при общении с абонентом и, таким образом, максимально конструктивно с ним взаимодействовать. Состояние абонента, его конфликтное поведение может зависеть от многих факторов, одним из которых является ситуация, в которой он находится.

## Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в ЧС.

В ЕДДС могут обращаться абоненты, которые различным образом вовлечены в чрезвычайную ситуацию. Отметим, что не каждый из них находится в одинаковых условиях (кто-то находится непо-

средственно в очаге произошедшего, кто-то является случайным очевидцем), а значит, чрезвычайная ситуация по-разному на них влияет. В зависимости от этого, степень адекватности и полноты представленной ими информации также может быть неодинакова. Следует выделить основные группы людей, вовлеченных в ЧС,

которые могут стать потенциальными абонентами ЕДДС.

1. Жертвы – это пострадавшие, изолированные в очаге ЧС (например, люди, находящиеся в очаге землетрясения, в машине при автомобильной катастрофе или находящиеся на крыше затопленного дома, на дереве при наводнении). Несмотря на то, что эти люди находятся в ограниченных условиях, они также могут стать абонентами ЕДДС, если будут иметь доступ к телефонным коммуникациям. Как правило, они испытывают сильные негативные переживания, в связи с чем, могут демонстрировать эмоциональную нестабильность. Вследствие этого, предоставленная ими информация может не отражать в полной степени истинную ситуацию: могут наблюдаться большие потери информации или привнесение элементов, которые не существуют в реальности (или их сильное преувеличение) – тем не менее, это люди, которые в большей степени нуждаются в помощи.
2. Пострадавшие. К этой группе относятся люди, которые пострадали физически или материально, но уже не находящиеся в самом очаге ЧС. Это люди, у которых разрушен дом, имущество, а так же те, кто потерял своих родных, близких или не имеет информации об их судьбе.
3. Очевидцы (свидетели) – это люди, оставшиеся невредимыми (как физически, так и материально), но являющиеся очевидцами трагического события (падение самолета рядом с местом их проживания, взрыв в соседнем доме). Данная категория лиц также может подвергнуться негативному воздействию от увиденного, так как люди в подобных обстоятельствах часто примеряют произошедшее на себя и своих близких, ставя себя на место пострадавших людей.
4. Зеваки – эти люди, непосредственно не участвовавшие в чрезвычайной ситуации, но прибывшие на место события, получив информацию о произошедшем из различных источников (СМИ, знакомые).

Последние три группы как раз являются теми, кто чаще всего и осуществляет звонок в ЕДДС. Существуют и другие группы людей, которые тоже вовлечены в ЧС, но о которых мы не будем говорить, в связи с тем, что они в меньшей степени взаимодействуют с ЕДДС

(телезрители) или не звонят вообще, так как ведут деятельность по оказанию помощи (спасатели, пожарные, медики и др.).

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

– *Отмечали ли вы, что именно эти группы пострадавших обращаются чаще в ЕДДС?*

*– Существуют ли какие-либо отличительные особенности каждой группы?*

* *Отличалась ли информация, предъявленная ими?*
* *Насколько сложно было с ними взаимодействовать?*

Чрезвычайная ситуация является очень серьезным испытанием для людей, оказавшихся в ней. Зачастую реакции на стресс столь сильные, что поведение и состояние человека может стать опасными как для него, так и для окружающих его людей. Яркими проявлениями подобных реакций являются острые стрессовые реакции (ОСР). Это естественные реакции, возникающие при психологическом или физиологическом стрессе, исключительном по своей интенсивности. То есть необходимо понимать, что это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства. Специалисты указывают, что при ОСР наблюдаются следующие особенности:

* человек может находиться в состоянии оглушенности (сужение сознания, вследствие чего затруднено восприятие происходящих событий и информации, затруднен их анализ и реагирование на них), могут также наблюдаться гиперактивное (то есть с увеличением активности, например, двигательное возбуждение) или гипоактивное (то есть со снижением активности, например, апатия) поведение, крайние проявления таких чувств как тревога, гнев, страх, отчаяние.
* симптомы проходят быстро (от нескольких минут до нескольких суток);
* существует четкая временная связь (несколько минут) между стрессовым событием и проявлением симптоматики.

Человек, находящийся в подобном состоянии, нуждается в экстренной психологической помощи. В этом состоянии он может позвонить в ЕДДС (за исключением некоторых наиболее тяжелых реакций), и это значит, что сотрудникам данной службы необходимо уметь с ними взаимодействовать и в некоторых случаях косвенным образом оказать допсихологическую помощь. Естественно, что существует возможность соединить пострадавшего с психологом, но на это уходит время, и при этом пострадавшие не всегда могут осо-

знавать, что им действительно нужна помощь. Поэтому, сотрудникам ЕДДС важно быть готовым к подобным случаям.

Отметим основные моменты, которые необходимо учитывать диспетчеру при взаимодействии с абонентом, который проявляет ОСР:

1. Нужно сохранять самообладание – эмоциональное состояние абонента может передаваться и негативно сказаться на вас, таким образом, снизив эффективность вашей деятельности.
2. Необходимо применять известные приемы активного слушания, при этом изначально сформировать атмосферу доверия. В данном случае, это очень важно. Постарайтесь подстроиться под особенности речи абонента и затем немного их изменить (вовлекая в более удобный для восприятия ритм, снижая громкость или повышая – в зависимости от типа реакции). Делать это нужно не спеша, внимательно.
3. Говорить нужно спокойным и уверенным голосом, четкими и короткими фразами, в побудительном наклонении.
4. Важно избегать произнесения фраз с частицей «не». Даже будучи в состоянии покоя, человек не всегда воспринимает частицу

«не» в услышанных им словах. В стрессовом состоянии подобная особенность может проявляться еще ярче. Кроме того, когда мы говорим человеку не делать чего-либо, то мы не указываем при этом, что ему следует сделать. ЧС не является привычной ситуацией, и человек, оказавшийся в ней, не знает, как воспринимать подобную ситуацию, как вести себя, как реагировать. Вместо слова «не плачь», лучше сказать «успокойся».

1. Следует максимально внимательно выслушать абонента и дать ему обратную связь, в том числе, сообщив ему **достоверную** и актуальную для него информацию (если вам что-либо известно о ЧС).
2. Не произносить фразу «Все будет хорошо». Не следует давать пострадавшемуобещаний, которые вы не способны выполнить, так как не известна какова будет дальнейшая реакция абонента, в случае, если ситуация произойдет не так, как вы ему обещали. Кроме того, фраза «все будет хорошо» является шаблонной, и часто не воспринимается как искреннее сочувствие и может вызывать негативную реакцию у пострадавшего.
3. В случае необходимости следует подсказать абоненту, как необходимо себя вести для снижения возможных негативных последствий (например, как безопасно выйти из толпы, если человек в ней оказался и не знает, как из нее выйти; как правильно дышать, в случае если он испытывает сильное волнение и т.д.)
4. Основным принципом, которым стоит руководствоваться – не навреди. Если вы не уверены в правильности своих действий, лучше от них воздержаться.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Почему, на ваш взгляд, важно соблюдать эти правила?*
* *Как вы считаете, почему важно руководствоваться принципом «не навреди»?*
* *Что может повлечь за собой несоблюдение этих правил?*

Одним из главных отличительных факторов острых стрессовых реакций является характер их активности: ОСР в большинстве своем могут сопровождаться либо повышением активности (по гипер– типу, например: истерика, агрессия, нервная дрожь, психомоторное возбуждение), либо понижением (по гипо– типу: апатия).

Гипер-реакции очень эмоционально насыщены. Отмечается возбуждение, которое отражается как на психическом состоянии (появление большого количества несвязанных мыслей, перескакивание с одной мысли на другую), так и на физическом состоянии (повышение моторной активности), в связи с чем, речь также ускоряется, и в ней часто может отсутствовать логическая последовательность изложения.

К подобным реакциям можно отнести:

* истероидную реакцию (истерику),
* агрессивную реакцию,
* нервную дрожь,
* психомоторное возбуждение.

В отличие от гипер-реакций, гипо-реакции характеризуются снижением энергетического уровня, снижением интенсивности эмоциональных реакций и снижением скорости психических процессов (внимания, мышления). Вследствие этих особенностей, такие абоненты встречаются намного реже, чем абоненты с гиперреакцией. К гипо-реакицям можно отнести апатию и условно отнести некоторые проявления реакции страха.

При **истероидной реакции (истерике)** на фоне чрезмерного возбуждения появляются крики, рыдания, и, несмотря на то, что сознание сохранено, контакт с абонентом затруднен. Истерика направлена на привлечение внимания, соответственно, при разговоре с такими людьми учитывайте то, что их реакции преувеличены. В этом случае лучше не применять такой элемент активного слушания как поддакивание: подобное «включение» в разговор с вашей стороны лишь усилит истероидную реакцию. Эффективнее

пассивно слушать (то есть молчать – реакция абонента не получит подкрепления и постепенно утихнет), говорить уверенным тоном, короткими фразами в побудительном наклонении (например, успокойтесь). Также результативным является вызов ориентировочной реакции абонента. Это можно осуществить задаванием абоненту неожиданного вопроса (или произнесением имени человека, или неожиданного слова или фразы, не несущие в себе негативную информацию), после которого сразу должен последовать вопрос открытого типа (на который требуется развернутый ответ). Такой прием способствует переключению внимания и дает возможностьполучить необходимую информацию.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Встречались ли вы с подобной реакцией?*
* *Как вы с ней справлялись?*
* *Какой способ вы находите более эффективным?*
* *Какие слова, фразы, могут вызвать ориентировочную реакцию у абонента с истероидной реакцией?*
* *Какие вопросы открытого типа можно задать абоненту, чтобы переключить его внимание?*

Рассмотрим **агрессивную реакцию**. Агрессивная реакция выражается в виде сильного раздражения и гнева, большого количества словесных оскорблений и брани. Абонент при этом находится в чрезмерном возбуждении и, таким образом, может быть опасен для себя или окружающих. В общении с человеком в таком состоянии следует дать ему возможность «выпустить пар», не противоречить тому, что он говорит, демонстрировать благожелательность. Важно понять, что его агрессивная реакция – это реакция на ситуацию, в которой он вынужденно находится, а не реакция на вас. Сам факт того, что абонент, находясь в таком состоянии, позвонил, указывает на потребность быть услышанным и найти выход из ситуации, в которой он оказался.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Сталкивались вы с подобной реакцией со стороны абонента?*
* *Как она повлияла на ваше состояние, поведение, настроение?*
* *Как вы справлялись с подобной реакцией? Что вы предпринимали?*

В некоторых случаях агрессию абонента можно снизить, объяснив ему негативный исход подобного поведения. Такое решение действенно, если:

* у абонента нет цели получить выгоду от агрессивного поведения,
* абоненту важно, чтобы подобный негативный исход не произошел,
* абонент понимает, что негативный исход действительно может последовать.

Примером реакции диспетчера в таком случае может быть следующая фраза: «Если вы будете продолжать ругаться, я останусьбез необходимой информации, а значит вы не сможете получить необходимую помощь». Желательно перед этим назвать имя абонента для привлечения его внимания.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, почему важно учитывать эти три условия при объяснении негативного исхода агрессивного поведения?*
* *В каких случаях лучше воздержаться от этого способа? К чему это может привести?*

Если вы не уверены в том, что предпринимаемое вами действие правильно, лучше его не совершать. В противном случае агрессивная реакция может усилиться.

Следующая рассматриваемая реакция – **психомоторное возбуждение.** Пострадавший с психомоторным возбуждением в редких случаях становится абонентом. Дело в том, что в таком состоянии, человек перестает понимать то, что происходит с ним и вокруг него. Единственное, что он способен делать – это беспорядочно и бесцельно двигаться. Отмечается ненормально громкая бессвязная речь, что отражает недостаточную адекватность восприятия реальности. Такой пострадавший может позвонить в ЕДДС в том случае, если реакция психомоторного возбуждения выражена не сильно. Важно помнить, что среди возможного несвязанного потока слов, он может произнести ценную информацию. Такой абонент много говорит, перескакивая с одной мысли на другую, и его может быть очень сложно остановить. Поэтому говорить с ним следует спокойным голосом, избегая в своей речи частицы «не». Для получения информации от подобных абонентов действенным является четкое произнесение неожиданной фразы или слова, чтобы привлечь внимание абонента, и затем почти мгновенно задать интересующий вас вопрос (например, какой адрес?). Необходимо помнить, что психомоторное возбуждение может смениться другими реакциями (например, агрессией, нервной дрожью, плачем).

Теперь остановимся на реакции **апатии.** Апатия выражается в непреодолимой усталости, когда любое движение, любое сказанное слово дается с большим трудом. Отмечается полное равнодушие к окружающему, что также снижает вероятность того, что люди в таком состоянии смогут обратиться за помощью. В других вариантах, наблюдается не полное безразличие, а сильное снижение мотивации, заторможенность, снижение темпа речи, и при этом взаимодействие с человеком частично возможно. Нередко встречаются такие ситуации, когда абоненту хватает сил лишь для того, чтобы совершить одно волевое усилие и набрать номер телефона – сил на взаимодействие с диспетчером не остается. В таком случае для сбора информации необходимо взаимодействовать с абонентом определенным образом: целесообразно начинать разговор с закрытых вопросов, для того чтобы абонент смог ответить хотя бы «да» или «нет», а затем переходить на открытые вопросы. С ним нужно говорить спокойно, мягко, подстраиваясь под темп речи, и затем, немного его ускоряя, активизировать состояние абонента. Также, для улучшения состояния абонента диспетчеру важно по возможности чаще обращаться к нему по имени.

**Рекомендация по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Встречались ли вам подобные абоненты в вашей профессиональной деятельности?*
* *Как вы с ними взаимодействовали? Какие основные сложности возникали при этом?*

Рассмотрим такую острую стрессовую реакцию как **страх.** Состояние страха нельзя категорично относить к гипо-реакции:

с одной стороны, при страхе мышечный тонус очень высокий, что отражается в сильном напряжении (что характерно для гиперреакции), но с другой стороны – все психические процессы замедлены (показатель гипо-реакции). Если абонент позвонил в ЕДДС и на первый план выступает чувство страха, то при взаимодействии с ним стоит сделать основной акцент на формировании чувства безопасности, так как страх – проявление базового инстинкта самосохранения. Необходимо задать несколько вопросов закрытого типа, чтобы войти во взаимодействие с абонентом. Важно узнать у абонента как его зовут и в дальнейшем чаще называть его по имени – это помогает создать более доверительное взаимодействие, а также способствует привлечению внимания абонента. В некоторых ситуациях важно узнать, есть ли кто-нибудь рядом, кто мог бы его поддержать. Таким абонентам во время разговора необходимо го-

ворить, что вы сделаете все, для того чтобы ему помочь, для того чтобы он оказался в безопасности. При этом можно ему подробно описать те шаги, которые вы для этого предпримите. При необходимости, вы также можете сообщить абоненту достоверную информацию о ЧС, в случае, если вы уже ею обладаете из официальных источников и если вам кажется, что сказанная информация будет полезна для абонента и поможет улучшить его состояние.

**Рекомендация по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы думаете, какую информацию следует сообщать подобным абонентам?*
* *Может ли подобная реакция перейти в другие виды острых стрессовых реакций?*

Теперь рассмотрим самую адаптивную острую стрессовую реакцию – реакцию **плача.** Плач позволяет высвободить эмоции и, таким образом, снизить накопившееся напряжение, поэтому подобную реакцию можно рассматривать как нормальную и даже желательную. В отличие от истерики при плаче нет ярко выраженного возбуждения. Поэтому крайне важно дать реакции плача состояться. Все ОСР имеют свойство перетекать одна в другую. Самое лучшее, если они будут переходить в реакцию плача. Если, разговаривая с вами по телефону, абонент заплакал, не нужно стараться его успокоить и остановить плач. Постарайтесь узнать, есть ли кто-нибудь рядом, кто мог бы его поддержать – человеку в таком состоянии важно чувствовать, что он не один. Разговаривая с абонентом, применяйте известные вам приемы активного слушания, в данном случае они очень эффективны: поддакивание, раппорт, отражение чувств (разговор о чувствах пострадавшего наиболее уместен в рамках этой реакции) и др. Воздержитесь от советов – во многих случаях они могут вызвать негативную реакцию со стороны абонента.

Следующая реакция – **нервная дрожь**. Это самостоятельная реакция, хотя она часто сопровождает реакцию плача и может выражаться в дрожании голоса. Нервная дрожь – это неконтролируемая нервная мышечная дрожь, которая может проявляться и в речи человека (так как она также является моторным актом). Если у абонента во время разговора дрожит голос,и он говорит о том, что это его беспокоит, то важно дать ему понять, что подобная реакция – нормальная реакция, возникающая у многих людей в случае сильных переживаний. Так организм снимает излишнее напряжение. Важно дать этой реакции состояться, и тогда она пройдет.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести упражнение на формирование навыков взаимодействия с абонентом с различной острой стрессовой реакцией.*

*Для выполнения упражнения ведущему необходимо выбрать одного участника из группы для взаимодействия с «пострадавшим». Роль пострадавшего исполняет соведущий (в других случаях эту роль может исполнить также участник из группы), придерживаясь легенды. Ведущий наблюдает за выполнением упражнения и сохранением атмосферы безопасности. Остальные участники – наблюдатели. «Пострадавший» и диспетчер сидят спиной друг к другу.«Пострадавшему» выдается карточка с описанной ситуацией. Диспетчер и остальные участники заранее не знают содержания карточки.*

*Для каждой разыгрываемой ситуации из группы выбирается новый участник для взаимодействия с «пострадавшим». В случае если роль пострадавшего также исполняет участник группы, то тогда для каждой ситуации выбирается новый участник.*

***Инструкция для диспетчера:*** *Определить реакцию, оказать помощь при данной острой реакции и получить информацию, необходимую для осуществления вызова оперативных служб.*

***Инструкция для «пострадавшего»****: Играть роль пострадавшего, придерживаясь легенды. В случае если действия диспетчера будут положительно влиять на состояние «пострадавшего», то это необходимо будет продемонстрировать.*

***Инструкция для наблюдателей:*** *Наблюдать за процессом, в конце оценить изменение состояния абонента-«пострадавшего» и диспетчера, а также правильность действий диспетчера, который взаимодействует с «пострадавшим».*

### Легенда для истероидной реакции.

*Женщина, 41 год. Жительница микрорайона. Она подходила к светофору. Недалеко от светофора на ее глазах обрушился надземный пешеходный переход. Позвонила в ЕДДС сразу же после увиденного, стоит недалеко от места происшествия. Кричит в трубку, плачет, говорит: «Там же могла быть моя дочь!», «Кто же нас спасет!». На вопрос диспетчера «Назовите адрес?» – вместо адреса места, где произошла ЧС, называет свой домашний адрес.*

### Легенда для агрессивной реакции.

*Девушка, 25 лет. Водитель автомобиля «Citroen». Стояла на красном сигнале светофора. Надземный пешеходный переход обрушился на пересекающейся улице – он находился в «нескольких метрах» от нее. Девушка набрала номер ЕДДС, будучи в автомо-*

*биле. Когда стала говорить с диспетчером, она вышлаиз автомобиля. Девушка громко ругается, звучат крайне агрессивные высказывания в адрес администрации города, правительства. Слышно, по нарастанию шума, что вокруг нее начинают собираться очевидцы, зеваки, которые также крайне не лестно высказываются по поводу*

*«властей»: «Как можно было такое допустить?», «Люди – самое ценное!!», «Никому нельзя доверять!».*

### Легенда для реакции «нервная дрожь».

*Мужчина, 47 лет. Пострадавший при обрушении надземного пешеходного перехода. В момент, когда переход «рухнул», он спускался по его последним ступенькам. Физических травм не получил, успел выбежать. Позвонил в ЕДДС сразу, голос его сильно дрожит, и тяжело разобрать то, что он говорит.*

### Легенда для реакции «психомоторное возбуждение».

*Мужчина, 30 лет. Очевидец обрушения пешеходного надземного перехода. В момент, когда переход обрушился, он был практически у входа в надземный переход. Позвонил в ЕДДС через несколько минут после обрушения. Вначале молчит в трубку, но диспетчер слышит его шаги – он быстро двигается. Затем начинает что-то громко и бессвязно говорить: «Мост...работа, чуть-чуть, умер, повезло… трупы, помогите..».*

### Легенда для реакции «апатия».

*Женщина, 52 года. Покупала цветы в киоске недалеко от надземного пешеходного перехода, возле которого договорилась встретиться с мужем, чтобы пойти с ним в гости. Взрыв произошел за 5 минут до их встречи. Когда переход «рухнул», она стала громко рыдать, названивать мужу, но телефон был недоступен. Звонила около 20 раз подряд. После этого решила позвонить в ЕДДС, чтобы узнать «что же будет». Силы ее резко иссякли, она с трудом набрала номер и тихим голосом сообщила: «Тут переход рухнул, что делать…», потом замолчала. На вопросы диспетчера не отвечает.*

### Легенда для реакции «страх».

*Девушка, 20 лет. Очевидец обрушения надземного пешеходного перехода. Она живет в доме, который стоит вдоль дороги, на которой был установлен наземный пешеходный переход. В момент обрушения она стояла на балконе и старалась «поймать сеть» мобильного телефона: она ждала звонка от друга из-за границы, но телефон плохо «ловил» сеть. Увиденное обрушение и громкий звук обрушившегося моста сильно ее напугали, она забилась в угол балкона и вцепилась в телефон. На экране телефона, в связи с тем, что сеть так и не была найдена, было написано «только экстренный вы-*

*зов 112». Девушка долго и бессмысленно смотрела на экран, а потом практически машинально набрала «112». Услышав голос диспетчера, она немного оживилась, сказала: «Мне страшно…я сильно боюсь».*

**Рекомендации по ведению:** *После каждой разыгранной ситуации проводится обсуждение. Примерные вопросы:*

*К диспетчеру:*

* *Как вы считаете, справились ли вы со своей задачей?*
* *Какие трудности вы испытали при выполнении задач?*
* *Что вы предпринимали?*
* *Как изменялось ваше состояние при оказании помощи? К «пострадавшему»:*
* *Оцените, насколько эффективно с вами взаимодействовал диспетчер?*
* *Удалось ли диспетчеру получить от вас необходимую информацию для осуществления дальнейшего вызова оперативных служб?*
* *Как изменялось состояние «пострадавшего» при взаимодействии с диспетчером?*
* *Как вы считает, что явилось ключевым моментом в изменении состояния «пострадавшего»?*

*К наблюдателям:*

* *Насколько эффективно осуществилось взаимодействие диспетчера и абонента?*
* *Чтобы вы могли добавить для повышения его эффективности?*

Таким образом, мы рассмотрели основные особенности общения с абонентами-пострадавшими ЧС и увидели, что нельзя выстроить одну единственную схему, которая бы могла подойти на все случаи жизни. Несмотря на то, что взаимодействие с абонентом (по принятым правилам) формальное, оно все равно должно меняться в зависимости от ситуации. Даже самый формальный контакт требует вашей включенности в него и определенных усилий.

Существует еще один важный момент, о котором следует знать и который необходимо учитывать при взаимодействии с абонентами-пострадавшими. Речь идет об особенностях психологического состояния людей, оказавшихся в толпе. Мы говорили с вами, что зачастую на месте происшествия по разным причинам собираются люди. Ими могут быть как очевидцы, так и мимо проходящие зеваки. Довольно часто такое скопление людей может привести к негативным последствиям, а значит, является фактором риска как для них самих, так и для специалистов, оказывающих помощь.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, какие негативные последствия имеются в виду?*
* *Почему большое скопление людей является фактором риска?*
* *Бывали ли случаи в вашей профессиональной деятельности, когда вы взаимодействовали с абонентом, который оказался в толпе и нуждался в помощи?*

Существуют особенности психологического состояния и поведения людей в толпе. В некоторых ситуациях, эти особенности действительно могут угрожать здоровью и жизни ее участников, поэтому важно знать основные принципы поведения в толпе, для того чтобы суметь обезопасить себя. Для диспетчеров ЕДДС знание этих принципов позволит в случае необходимости подсказать абоненту, как себя вести в такой ситуации и как максимально избежать негативных последствий.

**Толпа –** это бесструктурное скопление людей, которые не имеют ясной и осознанной общей цели, но которые имеют сходное эмоциональное состояние и общий объект внимания. Существуют различные виды толпы, но в целом ее разделяют на пассивную и активную. Примером пассивной толпы может быть неорганизованная общность людей, которая возникает в связи с неожиданным событием (например, ДТП, пожар, драка) или скопление людей на политической демонстрации, концертах, спортивных мероприятиях. Примером активной толпы может быть:

* толпа, охваченная стремлением к разрушению (агрессивная толпа);
* толпа, которая стремится любым путем избежать воображаемой или реальной опасности;
* толпа, внутри которой участники борются за ограниченные блага (например, за место в общественном транспорте, когда их фиксированное количество);
* толпа, в которой люди доводят себя до исступления в совместных ритуальных или иных действиях (например, представители некоторых религиозных сект, скопление молодежи во время концертов).

Толпа может перейти из пассивной в активную за счет слухов и эмоционального кружения. Эмоциональное кружение – это процесс, благодаря которому человек становится подверженным эмоциям и состояниям, возникающим в толпе. В связи с тем, что схожие эмоции возникают у большинства участников толпы, сра-

батывает механизм их многократного усиления.За счет таких механизмов стираются индивидуальные различия участников толпы, снижается роль личного опыта и здравого смысла каждого отдельного человека. Каждый участник чувствует и реагирует в своем поведении «как все». Поведение человека может кардинально отличаться от привычного. Человек в толпе способен совершить такие действия, которые он сам от себя не ожидает и которые противоречат его нравственным установкам.

Особенности поведения и состояния человека в толпе характеризуются следующими признаками:

1. снижение вербального общения;
2. подражание движениям и поведению активных участников толпы, быстрое присоединение к ним;
3. высокая восприимчивость к импульсам изнутри толпы – быстрое улавливание и заражение этими импульсами;
4. эмоциональное возбуждение или частая смена эмоций;
5. снижение способности критично оценивать собственное поведение и поведение окружающих и его соответствие социальным нормам.

**Рекомендации по ведению.** *Далее рекомендуется задать вопрос участникам:*

* *Как вы думаете, уместно и безопасно ли будет пытаться образумить людей, находящихся в толпе, приводя логические аргументы?*

За счет захваченности эмоциональным кружением человек очень чувствителен к тому, что происходит **внутри** толпы, и при этом не замечает происходящего **вне** толпы. Именно поэтому участники толпы настолько невосприимчивы к любым рациональным доводам или призывам от сторонних лиц, не входящих в толпу. По этой причине попытки оказать воздействие на скопление людей за счет логических аргументов, доводов могут оказаться недейственными, а иногда даже опасными. Участники толпы могут в активной форме проявить свое негативное отношение к человеку, приводящему логические аргументы, несмотря на всю рациональность его слов.

Таким образом, в случае если толпа превращается в действующую, основная задача человека – выйти из толпы безопасно.

Существуют некоторые принципы безопасного поведения для людей, которые оказались в толпе. В случае если вам позвонил абонент, находящийся в толпе, и из разговора с ним вы понимаете, что он нуждается в помощи, вы можете исходя из ситуации, озвучить ему эти принципы.

1. Если вы оказались в толпе, сохраняйте спокойствие и не предпринимайте необдуманных действий. Оцените обстановку, осмотритесь и выберите направление, в котором будет легче двигаться и куда следует идти, для того чтобы выбраться из толпы.
2. Застегните наглухо всю одежду, снимите шарфы – уберите все, за что можно зацепиться. При давке надо освободить руки от всех предметов, согнуть их в локтях.
3. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.
4. Старайтесь выбраться из центра толпы к периферии. Это необходимо, поскольку именно в центре толпы наблюдается более мощный эффект эмоционального заражения. Оказавшись там, вы еще сильнее испытаете на себе влияние эмоционального заражения. Кроме того, именно в центре толпы находятся наиболее активные и готовые к решительным действиям участники толпы.
5. Если вы выходите из толпы с ребенком – возьмите его на руки.
6. Двигайтесь только по ходу толпы. Не влезайте на ограды, будьте дальше от витрин, не хватайтесь за деревья, столбы. Старайтесь избегать тех мест, где вас может зажать толпа.
7. Помните о том, что в толпе существует эмоциональное кружение, которое влияет на каждого человека, оказавшегося в ней – если у людей, пытающихся выйти вместе с вами из толпы, негативно изменяется состояние, то можно использовать директивные указания или юмор.
8. Вы, как человек, находящийся в толпе, тоже подвержены эмоциональному кружению. Лучшее средство этому противостоять – четко следовать вашей цели – выйти из толпы.
9. Не воздействуйте на людей в толпе какими-либо доводами. Состояние людей в толпе таково, что они чувствуют и думают «как все», не опираясь на логику или свой предшествующий опыт. Поэтому доводы и аргументы, сколь бы разумными они не были, могут вызвать негативные чувства (или даже действия) в ваш адрес.

Следование этим несложным принципам значительно снижает риск негативных последствий для человека, оказавшегося в толпе.

## Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой.

Большинство людей, вовлеченных в чрезвычайную ситуацию, так или иначе сталкиваются с потерей имущества, пропажей род-

ственников, и самое тяжелое – утратой близких людей. Позвонив в ЕДДС, для того чтобы информировать о случившемся, они могут сообщить диспетчеру и о своем личном горе. Часто подобные сообщения застают диспетчера врасплох, и он не знает, как вести себя с абонентом: успокаивать, жалеть или отстраниться и никак не реагировать на сказанное.

Для того чтобы быть более готовым к подобным ситуациям и понимать какие действия можно предпринять, важно понимать, что происходит с человеком в ситуации утраты и в чем он нуждается.

**Утрата –** это безвозвратная потеря значимого для человека объекта. Объектом может выступать имущество, работа, семья, домашнее животное, социальный статус. Но самым значимым объектом является близкий человек, утрата которого является одним из самых тяжелых событий, с которым сталкивается человек в течение жизни. Именно об этой утрате мы будем говорить дальше. Ведущим чувством переживания утраты является горе. Поэтому часто процесс переживания утраты иначе называют процессом горевания.

Тяжесть и глубина горевания зависит от многих факторов: особенностей объекта утраты, взаимоотношений горюющего с объектом утраты, личности горюющего человека и т.д. Несмотря на все эти факторы, человеку важно пережить случившееся, пройти через все сложности и принять мир, в котором уже нет объекта утраты. Процесс горевания – это длительный многоэтапный процесс, прохождение которого помогает:

* признать факт и обстоятельства потери;
* пережить боль утраты, пережить все сложные чувства, которые сопутствуют утрате;
* наладить взаимоотношения с тем окружением, в котором произошла утрата;
* выстроить новое отношение к объекту утраты и продолжать жить.

Продолжительность и интенсивность процесса горевания в целом и его отдельных фаз весьма индивидуальны. Наиболее сложным является для человека первый год после случившегося, тогда, когда человек сталкивается со всеми важными датами, связанными с умершим близким человеком. При «нормальном» переживании утраты в дальнейшем боль утраты стихает.

Различают четыре фазы горевания.

1. **Фаза шока** (иначе оцепенения).

Чаще всего информация об утрате воспринимается следующими фразами: «нет», «не может быть».

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* Давайте вспомним, что значит это «нет»?
* О каком способе совладания идет речь?

Это естественный защитный механизм, который проявляется в виде отрицания происходящего и возникает как реакция на сверхсильное для человека переживание. Состояние отрицания может длиться от нескольких секунд до нескольких недель (в среднем около девяти дней). Чем дольше оно будет длиться, тем более болезненным может быть прохождение дальнейших фаз горевания.

На этой фазе внешне человек может вести себя как прежде. Это, как правило, вызывает у окружающих противоположные реакции: некоторые восхищаются стойкостью страдающего, некоторые удивляются его «бесчувственности». Человек не проявляет какихлибо ярких эмоций, занимается процессом организации похорон, продолжает вести повседневные дела и т.д. Отмечается некоторая механистичность в движениях, амимичное лицо (не выражающее эмоций), тихая, мало интонированная речь, общая медлительность. У человека создается впечатление нереальности происходящего, как будто «это происходит не с ним», как будто он просматривает происходящее со стороны.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, если человек находится в таком состоянии, нужна ли ему помощь?*
* *Необходимо ли быть с человеком рядом или важно дать ему побыть наедине со своими переживаниями? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.*

На этом этапе важно находиться рядом с человеком, так как ему необходима постоянная психологическая поддержка. Здесь важно понять, что состояние оцепенения указывает на то, что человек понимает факт потери, но еще не осознает, что она на самом деле произошла. И обманчивое внешнее благополучие может в любой момент превратиться в острое состояние, которое может проявляться в виде острых стрессовых реакций, таких как истерика, агрессия, апатия, плач и т.д.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы считаете, что следует сделать в подобной ситуации?*
* *Необходимо ли останавливать реакцию плача, если она возникла?*

В первую очередь необходимо вспомнить, что острые реакции являются нормальными для человека в подобном состоянии. Дальнейшая помощь человеку может быть оказана по схеме работы с ОСР, желательно с переходом этих реакций в адаптивную реакцию плача. Плач помогает выйти из состояния оцепенения, встретиться с горем «лицом к лицу» и начать осознавать потерю. Только таким образом можно перейти на следующую фазу горевания и справиться с трагической ситуацией.

## Фаза страдания, острого горя.

Она длится около двух-трех месяцев после утраты. Эта фаза наибольших страданий, острой душевной боли. Человек переживает сильное чувство вины по отношению к умершему, у него появляется ощущение бессмысленности существования, отчаяния. Типичным является полная поглощенность образом умершего, его идеализация (то есть избегание негативных воспоминаний об умершем, его отрицательных черт и т.д.). Иногда горюющий начинает перенимать привычки умершего, становится внешне похожим на него (меняется мимика, походка, в лексике появляются слова, которые употреблял умерший). Отмечается потеря интереса к какимлибо занятиям, человек с трудом выполняет свою профессиональную деятельность. В отношениях с окружающим становится более отстраненным, раздражительным, появляется сильное желание к уединению.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос участникам:*

* *Как вы считаете, нужно ли давать возможность человеку побыть одному в данной ситуации?*

В отличие от первой фазы, где важно, чтобы с горюющим человеком постоянно кто-то находился рядом, на этой фазе важно дать человеку возможность побыть наедине с собой, прочувствовать свою боль, научиться самостоятельно пережить утрату. На данном этапе у человека может появиться желание выговориться, и в этом случае важно позволить ему это сделать, выслушать его и поддержать, используя приемы активного слушания. В случае реакции плача, как и на прежней фазе не нужно стараться ее прекращать – через слезы происходит сильнейшая эмоциональная разрядка.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется демонстрация видеофрагмента «2 стадия горя».*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *К какой фазе горя вы можете отнести переживания героини?*
* *По каким признакам вы это поняли?*
* *Была ли героине оказана помощь?*
* *Что для этого было сделано?*

*– Что можно было бы еще сделать в этой ситуации? Предложите различные варианты.*

## Фаза остаточных толчков.

Эта фаза наступает после переживания фазы острого горя и длится около года. Человек постепенно возвращается в повседневную жизнь. Теперь переживание горя проявляется в виде редких отдельных «приступов», которые чаще всего возникают при столкновении с личными вещами умершего, при праздновании дат, которые отмечались совместно, встрече с различными ситуациями, в которых особенно остро ощущается отсутствие умершего (например, когда хочется поделиться переживаниями, идеями «как раньше»). Годовщина смерти является одним из наиболее болезненных событий, провоцирующих болезненные переживания. Затем утрата постепенно «входит» в жизнь. Появляются все больше воспоминаний об умершем, в которых отсутствуют разрушающая боль, чувство вины и обиды.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос участникам:*

* *Как вы думаете, что важно для человека на этой фазе переживания горя?*

Человек начинает «разрешать» себе строить будущее без умершего человека, но со светлыми и ценными воспоминаниями о нем. На этом этапе человеку важно помочь обратиться к этому будущему, помочь найти силы и строить дальнейшие планы.

## Фаза завершения.

Это последняя фаза горевания, иначе фаза принятия смерти. Она длится до двух лет. Во время этой фазы человек отпускает обиду, прощает себя, принимает утрату, а также принимает ответственность за свою жизнь.

В ЕДДС могут позвонить люди, переживающие утрату на разной фазе горевания. В связи с тем, что на каждой фазе человек нуждается в различных видах помощи, диспетчеру важно определить фазу горевания. Естественно, что чаще всего абонентами являются люди, которые встретились с утратой «сейчас». А это значит, что человек находится на фазе оцепенения или на фазе острого горя. При взаимодействии с таким абонентом важно:

* помнить об особенностях переживания горя на этих фазах;
* дать ощущение поддержки, искреннего участия. Спросить абонента, есть ли с ним кто-то рядом, кто мог бы его поддержать;
* избегать фраз «я вас понимаю», «я вам сочувствую», если они говорятся без искреннего участия. Человек в состоянии острого горя не может представить себе, что другие также могут испытывать подобное. Они нуждаются в участии, поэтому ощущают любую неискренность;
* выслушать абонента, в случае если у него возникло желание высказаться, используя знакомые приемы активного слушания, воздерживаясь от оценок, высказывания собственных суждений;
* быть готовым к возникновению острых стрессовых реакций, с которыми необходимо работать по схеме работы с ОСР. Желательно, чтобы острые стрессовые реакции перешли в адаптивную реакцию плача, которой важно дать состояться.
* не принимать на свой счет любые проявления агрессии – это реакция абонента на случившееся с ним трагическое событие, а не на вас.

Иногда в ЕДДС могут позвонить люди с переживаниями, соответствующим более поздним фазам горевания. Как мы отметили выше, на более поздних фазах люди также нуждаются в помощи, и если они позвонили и сообщили об этом, значит они не чувствуют сил, что могут самостоятельно справиться со случившимся, хоть, возможно, и прошло значительное количество времени. В таких случаях желательно предложить им обратиться в психологическую службу, объяснив, что процесс горевания достаточно длителен и часто людям нужна помощь извне, чтобы пройти его и перейти на новый жизненный этап.

Могут встречаться и другие случаи, которые требуют участия специалиста-психолога. Это ситуации, из которых становится ясно, что утрата произошла давно, а человек по своим проявлениям находится еще на начальных фазах горевания. Как мы говорили, длительность рассмотренных фаз довольно условна и существует много факторов, влияющих на нее. Но когда случаи очевидны (например, утрата произошла больше трех-четырех лет назад, а человек до сих пор находится на фазе острого горя), особенно важно направить абонента в психологическую службу, так как иначе он не сможет самостоятельно «отгоревать» и прийти к нормальной жизни.

## Взаимодействие с абонентом – суицидентом.

В практике специалистов ЕДДС встречаются такие случаи, когда абоненты сообщают о своем желании покончить свою жизнь самоубийством. Они звонят именно в ЕДДС по разным причинам, но чаще всего это связано с тем, что они не правильно понимают обя-

занности данной службы. В таких случаях, как и в ранее описанных нами, диспетчеру необходимо выстроить взаимодействие с абоненатми и перенаправить их в телефонную психологическую службу.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Часто ли с вами связывались такие абоненты?*
* *Как в дальнейшем осуществлялось взаимодействие с ними?*
* *Случалось ли вам оказывать допсихологическую помощь?*
* *Что вы предпринимали?*

Перед тем как обсудить основные возможности поведения в таком случае, следует уточнить, что же такое суицид и в каких ситуациях он возникает.

**Суицид** – это форма кризисного реагирования, в основе которой чаще всего лежит сложное переплетение острого психологического кризиса, индивидуальных особенностей и провоцирующих внешних обстоятельств.

Кризис – это состояние, которое возникает в ситуациях, когда усвоенные ранее способы их разрешения недостаточны, для того чтобы справиться с возникшими обстоятельствами. В течение жизни человек часто сталкивается с различными кризисными ситуациями. Они могут быть вызваны как внешними обстоятельствами (например, травмирующим событием), так и внутриличностными процессами (возрастные кризисы, личностные кризисы и т.д.). Последствия кризиса разнообразны: они могут быть конструктивными (развитие личности, приобретение новых жизненных смыслов, улучшение отношения к себе и окружающим и т.д.), могут быть деструктивными (появление зависимостей, неудовлетворенность собой и жизнью, ощущение беспомощности и т.д.), и лишь в очень редких случаях они становятся суицидальными. Суицидальный кризис – это психологический кризис такого масштаба и интенсивности, что весь предыдущий жизненный опыт человека не может подсказать ему выход из сложившейся ситуации. Основная особенность этого кризисного состояния в том, что человек воспринимает ситуацию как невыносимую и непреодолимую и единственный выход видит в лишении себя жизни.

Следует сформулировать основные особенности состояния суицидента:

* «Туннельное» состояние сознания – концентрация на своей боли;
* Замкнутость, стремление к уединению, вплоть до полной изоляции, утрата интереса к окружающему.
* Ощущение полного одиночества;
* Неосознаваемая потребность в установлении неформального, доверительного, «теплого» контакта; потребность в сопереживании, эмоциональной поддержке;
* Сосредоточение внимания на непреодолимых трудностях жизни, на мыслях об отсутствии потенциальных возможностей решения возникших проблем.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопрос участникам:*

* *Как вы считаете, как может еще проявиться суицидальное поведение?*
* *Всегда ли оно выражается в виде конкретных действий?*

Суицидальное поведение может выражаться в конкретных действиях по уходу из жизни, в виде осуществления суицидальных попыток. Но это уже внешнее проявление суицидального поведения, которое не возникает спонтанно. Ему предшествует возникновение различных суицидальных мыслей, процесс обдумывания. Эти этапы могут как длиться довольно длительное время, так и протекать очень быстро. Уже на этих этапах человеку нужна психологическая помощь, для того чтобы предотвратить возникновение последующих активных суицидальных действий. Специалисту ЕДДС важно четко понимать, что если абонент сообщает ему о своем суицидальном плане, это еще не означает, что он собирается его осуществлять

«здесь и сейчас». Но такого абонента следует перенаправить на телефонную психологическую службу.

Суицидальное поведение включает в себя несколько этапов, некоторые из которых могут происходить во внутреннем плане, другие уже проявляются в речи и в поведении:

1. Пассивные суицидальные мысли. Они характеризуются представлениями, фантазиями на тему своей смерти, но пока еще не на тему лишения себя жизни. Примером являются разговоры на тему бессмысленности существования, безрадостности жизни, высказывания по типу: «хорошо бы умереть, заснуть и не проснуться» и т.д.
2. Суицидальные замыслы. В отличие от суицидальных мыслей, это активная форма. На данном этапе уже продумываются способы суицида, место и время действия.
3. Суицидальные намерения. Это этап, побуждающий к переходу во внешнее суицидальное поведение, то есть к активным действиям.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопросы участникам:*

* *Как вы думаете, следует ли перенаправлять абонента в психологическую службу, если в его речи проскальзывают суицидальные мысли?*
* *Любые ли суицидальные мысли могут трансформироваться в суицидальные замыслы, намерения?*
* *С чем это может быть связано?*
* *Как вы думаете, всегда ли эти этапы заканчиваются суицидальной попыткой?*

Существуют высокие шансы предотвратить самоубийство, если кто-то из близких или сослуживцев заметил состояние человека и вовремя обратился за помощью к специалисту.

1. Суицидальный акт (иначе суицид).

Существуют несколько видов суицидальных актов:

– **Истинный суицид** – суицид, при котором человек принял осознанное решение по лишению себя жизни. Это решение не сиюминутное, а тщательно и длительно продуманное, заранее выбран способ совершения суицида и сформирован план действий, который остается лишь реализовать. Обычно такие действия совершаются скрытно, при отсутствии свидетелей и используются «надежные» способы самоубийства.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, можно ли предотвратить истинный суицид?*
* *Можно ли помочь такому человеку, если он уже перешел к активным действиям?*
* *Как вы думаете, могут ли такие люди позвонить, обратиться за помощью?*
* *Если да, то в каком случае?*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*Мужчина выпил две бутылки водки, затем разбил градусник, выпил ртуть и позвонил в психологическую службу, потому что хотел, чтобы «в последний момент его жизни был кто-то рядом, хотя бы по телефону». На разговоры психолога о том, чтобы ему вызвать «скорую», промыть желудок, он ответил: «Девушка, я позвонил Вам не для того чтобы Вы меня спасали, я просто хочу поговорить».*

*Вопрос для обсуждения:*

*– Как вы думаете, зачем этот абонент позвонил в психологическую службу, если он уже принял решение и осуществил все дей-*

*ствия по собственному уходу из жизни?*

Люди, осуществляющие такой суицид, почти никогда не обращаются за помощью, так как принятое ими решение не является спонтанным: они продумали все варианты, оценили последствия, и мало нуждаются в «другом», который бы их уговорил. Эти люди могут позвонить лишь потому, что, несмотря на всю осознанность принятого решения, им все же страшно уходить из жизни. Чаще всего они уже в процессе совершения суицида, поэтому важно, чтобы диспетчер, принимающий вызов, понимал, что в таких случаях вероятность спасения этих людей почти отсутствует, и адекватно оценивал ситуацию и свою роль в ней. Таким людям можно постараться помочь, однако принять решение о том, будут ли они жить дальше или нет, могут только они сами, и об этом необходимо помнить.

– **Аффективный суицид** – это импульсивная реакция человека на внезапно возникшую травматическую ситуацию, которая является сверхсильным потрясением для него (например, потеря близкого человека, изнасилование и др.). Это не осознанное решение с проработкой причин и условий самоубийства, а аффективное и спонтанное решение, которое человек готов реализовать даже в присутствии посторонних.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, насколько опасен подобный вид суицида?*
* *Насколько высок риск трагического исхода? Как вы думаете, почему?*
* *Можно ли оказать помощь такому человеку? По вашему мнению, в чем она должна заключаться?*

Подобная импульсивная реакция мало контролируется сознанием, поэтому риск осуществления суицида высок. Но человеку в таком состоянии действительно можно оказать помощь, ведь в действительности его целью является не смерть как таковая, а желание уйти от ситуации, которая принесла столько боли. Поэтому этот шанс следует использовать и направить его к специалиступсихологу.

– **Демонстративный суицид** не имеет за собой истинной цели ухода из жизни. Человек находится в проблемной ситуации, но по различным причинам он не может каким-либо способом попросить помощи или продемонстрировать то, что нуждается в ней, кроме того, как осуществить попытку суицида. Здесь могут встречаться манипуляции по типу запугивания или эмоциональной провокации.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, всегда ли такой вид суицида совершается исключительно для привлечения внимания?*
* *Как вы думаете, какова вероятность трагического исхода подобного суицида? Обоснуйте свое мнение.*
* *Можно ли помочь такому человеку? Каким образом это можно осуществить, по вашему мнению?*

Неверно говорить о том, что демонстративный суицид – это только шантажное поведение, а шанс погибнуть при этом отсутствует. Большинство людей, совершая такую попытку, действительно считают, что хотят умереть, и именно в этих случаях участие других людей может оказаться решающим. Поэтому, им также необходимы специалисты-психологи, которые помогли бы им справиться с их состоянием.

В реальной жизни виды суицидальных актов могут быть не настолько четко разграничены. Взаимодействие с суицидентом, осуществляющего любой вид суицидального акта, всегда является сильной стрессовой ситуацией даже для профильных специалистов, которые не раз встречались с подобными случаями, а тем более для человека, который сталкивается с ним впервые и не знает как себя вести.

Особенно мешают взаимодействию неконструктивные позиции по типу: «а что, если он все равно это сделает» или «я не в силах ему помочь». К ним также относят позицию, когда взаимодействующий с суицидентом человек уверен в безнадежности ситуации. Мы с вами отметили, что практически при любых видах суицида, несмотря на кажущуюся однозначность исхода, существует шанс, что ситуация может развернуться иначе. Позиция «это безнадежно» лишает возможности воспользоваться этим шансом. Существует противоположная этой позиция – «Я все смогу». В отличие от предыдущей, человек уверен, что сможет оказать помощь в любой ситуации, что, к сожалению, далеко не всегда объективно возможно. Такая позиция очень разрушительна, так как любой неуспех оценивается не исходя из реальных особенностей ситуации, а из личностных установок человека. В таком случае трагический исход воспринимается как личная неудача, несостоятельность. Поэтому при любом взаимодействии с суицидентом необходимо помнить об этих позициях, так как иначе эффективность подобного взаимодействия может быть низкой в связи с неконструктивными установками со стороны специалиста. А также высок риск ухуд-

шения состояния самого специалиста в случае негативного исхода ситуации.

Существует два важных момента, знание которых облегчает подобное взаимодействие. Они помогают человеку реально оценить свои возможности, снизить свою тревогу и понять, что не вся ответственность лежит на нем:

1. Не нужно считать своим главным долгом – отговорить суицидента во чтобы то ни стало. Дело в том, что это не приводит к какимлибо конструктивным последствиям. Например, в случае демонстративного суицида – абонент, скорее всего, этого и ждет, а значит, отговаривание становится косвенным поощрением и подкреплением его неконструктивных способов разрешения ситуации.

**Рекомендации по ведению:** *на данном этапе рекомендуется привести пример:*

*Суицидент звонит в ЕДДС: «Ты знаешь, передо мной гора таблеток, и я сейчас буду их пить. А как мне их пить? сразу все или по одной? Я вот их выпью, а тебе придется потом отвечать, что не спасла меня!» Диспетчер: «Это ваш выбор, каждый человек отвечает сам за свою жизнь…». Абонент: «Почему ты меня не отговариваешь?!»*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, почему у абонента возникла такая реакция на слова диспетчера?*
* *Всегда ли однозначно можно предсказать какова будет реакция абонента при демонстративном суициде?*
* *Как вы считаете, а к чему может привести отговаривание при аффективном суициде?*

Будучи в тяжелом эмоциональном состоянии, абонент воспринимает произошедшую с ним ситуацию, которая побудила к суициду, как катастрофическую. Поэтому, отговаривание при аффективном суициде может вызвать у него усиление реакции, так как создается ощущение, что диспетчер не понимает масштабность и важность того, что с ним случилось.

1. Не следует придумывать выходы из ситуации для суицидента. Очень важно не допускать со своей стороны конкретных советов, нравоучений и т.д., так как собственное видение может быть неприемлемым для абонента. Возможно проблема человека, его переживания намного глубже, чем кажется со стороны другому, и такие советы могут либо ухудшить состояние абонента, либо его разозлить. Подобное поведение специалиста лишь провоцирует

взаимодействие по типу «да, но…», то есть любой предложенный вариант будет игнорироваться.

Существует общая схема экстренной психологической помощи при попытках самоубийства. Но для реализации этой помощи нужно иметь профессиональное психологическое образование, психологическую подготовку по взаимодействию с подобной категорией людей. Диспетчерам ЕДДС желательно выполнить лишь первые шаги данной схемы и как можно быстрее перенаправить абонента к специалисту-психологу.

**Первое,** что важно сделать – собрать как можно больше необходимой информации для оказания дальнейшей помощи абоненту – в первую очередь постараться определить, какая произошедшая сейчас ситуация побудила абонента к подобному решению, и узнать адрес абонента. Также желательно определить пол, примерный возраст абонента, находится ли он в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также находится ли с ним рядом кто-то из значимых ему людей.

**Второе** – необходимо разобраться на каком этапе суицидального поведения находится абонент: он думает об этом или уже есть простроенный план, выбран способ самоубийства. Если из разговора становится ясно, что абонент собирается совершить суицид в данный момент, то следует немедленно соединить его со специалистом-психологом. Если такой возможности нет – постараться его удержать на линии, разговаривать с ним, учитывая те важные моменты, которые мы упоминали выше, и направить к нему необходимые экстренные службы (медицинскую службу, а также спасательную службу, в зависимости от конкретной ситуации). Если это лишь суицидальные намерения, которые еще не перешли в действия, то в данном случае непременно следует перенаправить абонента на линию психологической помощи. Иначе диспетчер будет вступать в сложный и продолжительный разговор, выполняя несвойственную ему деятельность. В таких ситуациях высок риск того, что человеку не будет оказана необходимая ему помощь. В случае если абонент откажется от предложения перевести его на линию психологической службы, необходимо принять дальнейшее решение для себя самостоятельно: продолжать с ним взаимодействие или нет. Каждый случай индивидуален и нельзя однозначно сказать, с чем может быть связан подобный отказ со стороны абонента. Возможно, позвонивший осуществляет истинный суицид (что мало вероятно, учитывая специфику поведения людей в таких случаях), а возможно своим отказом он лишь хочет привлечь

к себе ваше внимание. Следует исходить из реальной ситуации, в которой вы оказались, и трезво оценивать собственную психологическую готовность взаимодействия с абонентом. В любом случае, важно помнить, что вы предложили человеку возможность выбора, но ответственность за его дальнейшие решения и действия он принимает самостоятельно.

Бывают случаи, когда абонент собирается осуществить суицид

«сейчас», а соединить его с психологом невозможно, удерживать его на линии не получается, а вероятность совершения суицида высокая. В таких случаях, вы можете перейти к следующим этапам оказания экстренной допсихологической помощи, оценив свои силы и возможности.

## Формирование доверительного контакта.

Для этого необходимо создать атмосферу безопасности. Стоит спросить абонента, как ему хочется, чтобы его называли (даже если вы уже знаете его имя) – это помогает легче установить доверительный контакт. Мы говорили о том, что суицидент нуждается в понимании, поэтому диспетчеру важно дать ему почувствовать, что он в безопасности, что его не осуждают, что его хотят услышать. Для этого используются способы присоединения (по речи), которые мы изучали в приемах активного слушания. Кроме этого, в каждом отдельном случае специалист находит для абонента те фразы, которые подтверждали бы его безоценочное отношение к ожидаемому поступку.

## Выслушивание.

Если абонент начал говорить, дайте ему возможность это сделать – выслушайте его. Здесь важно не давать советов и оценок, а

«активно» слушать, подстраиваясь под особенности речи абонента. В момент, когда человек проговаривает то, что он чувствует, то, что у него «болит», эмоциональный накал снижается. Он тратит на подобную «исповедь» много внутренних сил, вследствие чего он начинает выходить из «туннельного» состояния сознания. После этого с абонентом легче взаимодействовать, так как он «выплеснул» свои переживания и теперь способен услышать другого.

Человек, оказавшийся на грани самоубийства, противопоставляет себе весь окружающий мир, а если он рассказывает о своей боли и проблемах другому человеку, это означает, что он видит в нем того, кто его понимает, видит в нем союзника. Здесь крайне важно обладать навыками активного слушания и удерживаться от оценок, советов, и не подсказывать варианты выхода из ситуации.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести обсуждение в группе на тему приемов активного слушания, которые могут быть использованы в данном случае.*

*Примерные вопросы:*

* *Как вы считаете, какие приемы активного слушания могут применяться на данном этапе?*
* *Какова их основная задача?*
* *В чем их преимущество?*

## Поиск и актуализация ресурса.

Все то, что ценно человеку, то, что придает ему смысл жизни и помогает двигаться вперед в самых сложных ситуациях, называется ресурсом. Ресурс – это не выход из кризисного состояния, но он помогает человеку найти в себе силы решить возникшую проблему, это та спасательная ниточка, которая может удержать от импульсивных поступков. Ресурс может быть как внешним (любимые люди, друзья, интересная работа и т.д.), так и внутренним (приятные воспоминания об успешном преодолении какой-либо ситуации, об испытанном чувстве и т.д.).

Стоит отметить, что ресурс есть всегда, даже в самой безвыходной ситуации. Суицидент не способен оценить происходящую с ним ситуацию адекватно и увидеть ее положительные стороны, поэтому ему необходимо их показать. У каждого человека ресурсы разные, и чем их больше, тем больше шансов на благополучный исход ситуации. Поэтому, поиск ресурса – это один из самых важных моментов в работе с суицидентом.

К сожалению, не существует конкретных однотипных фраз, которые могут помочь однозначно найти ресурс, а также не существует универсальных ресурсов – для каждого человека он свой, индивидуальный.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов для обсуждения:*

* *Согласны ли вы с этим утверждением?*
* *Приведите примеры ресурсов?*
* *Что является ресурсом для вас?*
* *Как он может помочь выйти из тяжелой ситуации?*
* *Как можно найти ресурс?*

Ресурс чаще всего удается найти благодаря полученной на предыдущих этапах информации. Иногда помочь выявить ресурс могут такие вопросы, как: Случались ли в Вашей жизни ситуации, когда Вы испытывали сильный стресс (потрясение) и могли с ним

справиться? Когда это было и как Вы это совершали? Есть ли у Вас в жизни то, что Вам дорого, что Вы хотите сохранить? И т.д.

Довольно редко, но все же встречаются такие случаи, когда кажется, что невозможно найти ресурс: человек утверждает, что его ничего не держит, что он все обдумал и окончательно решил. В таких ситуациях можно искренне сказать абоненту, что вы действительно хотите ему помочь, хотите его поддержать, но не знаете, как это сделать. Подобная честность со стороны другого может привести к тому, что человек неожиданно переключится с суицидальных мыслей и осознает, что он сам ответственен за свой поступок, за свои действия, которые уже нельзя будет переиграть.

## «Переворот».

**Рекомендации по ведению:** *на данном этапе рекомендуется привести пример для дальнейшего обсуждения:*

*В телефонную службу звонит женщина и говорит о том, что ей очень «тяжело на душе», и она собирается выпить таблетки, чтобы «спастись от этой жизни». Она отказалась от предложения диспетчера соединить ее с психологом. После того, как специалист установил доверительное взаимодействие, он задал женщине вопрос: «А что могло бы Вас сейчас успокоить?». Она ответила: «Ничего… нет смысла никакого, поддержки никакой…» Специалист ее спрашивает: «А когда Вы чувствовали эту поддержку?» Женщина неожиданно заявила: «Я сейчас вот вспомнила… когда я была маленькая, мы жили в деревне… и я заболела крапивницей, у меня была температура, меня знобило, но все равно было так хорошо дома…». Диспетчер ответил: «А дом у Вас там остался?» Абонент: «Нет, ничего там нет… одни только воспоминания». Диспетчер: «А может Вам стоит поехать туда, откуда у Вас такие воспоминания, где Вы чувствовали поддержку, и где Вам было хорошо». Абонент немного промолчала в трубку, а потом сказала: «Да, я б хотела туда поехать. Наверное, стоит это сделать».*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Как вы считаете, был ли в данной ситуации найден ресурс?*

*Если да, то какой?*

* *Как использовал этот ресурс диспетчер?*
* *В чем, по вашему мнению, заключался ключевой момент?*

Данная ситуация – пример этапа «переворота». Этот этап обычно проходит очень быстро и является очень эмоциональным. Основная его задача – показать суициденту ситуацию с совершенно иной стороны. Очень важно понять, что к «перевороту» можно приступать лишь тогда, когда у вас сформировался доверитель-

ный контакт с абонентом. Недопустимо и опасно осуществлять

«переворот» до тех пор, пока не найден ресурс. Таким образом, на этапе «переворота» специалисту необходимо «повести» суицидента за собой, актуализировать ресурс и сделать так, чтобы он заработал. При этом «переворот» почти всегда инициируется тем, кто оказывает помощь – у суицидента нет ни сил, ни возможности это сделать.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение:*

*Инструкция: Ведущий зачитывает группе карточки с ситуациями. Задачи участников:*

* *предположить, за счет чего можно сформировать доверительный контакт;*
* *предположить, какие ресурсы могут быть найдены;*
* *предположить, что может стать «переворотом».*

### Карточка 1

*Женщина, 45 лет. Собирается выпить сильнодействующие снотворные таблетки. Долгое время не может найти работу, дети разъехались, осталась одна. Поддерживает хорошие, дружеские отношения с соседкой.*

### Карточка 2

*Женщина, 25 лет. Стоит на крыше. От женщины недавно ушел муж, в это же время она потеряла работу. Отношения с родителями конфликтные.*

### Карточка 3

*Мужчина, 50 лет. Сидит в заведенном автомобиле в запертом гараже. Единственный сын погиб в автокатастрофе, с женой в разводе. Есть двое внуков.*

## Завершение и построение перспектив.

После этапа «переворота» наступает фаза завершения. Нельзя бросать суицидента на данном этапе. Необходимо понимать, что на этапе завершения у суицидента могут возникнуть реакции, подобные острым стрессовым реакциям (ОСР)

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Давайте вспомним с вами, какие существуют острые стрессовые реакции.*
* *Как вы думаете, какие из них могут чаще возникнуть на этапе завершения при оказании помощи абоненту-суициденту? Почему?*
* *Как следует оказывать помощь абоненту-суициденту, если у него возникли ОСР?*

Оказывать помощь в этом случае нужно по схеме работы с острыми стрессовыми реакциями.

Если при взаимодействии с суицидентом, специалист смог вывести его из острого состояния, но при этом суицидальные намерения сохранились, можно «заключить контракт» с ним, сказав ему фразу по типу: «Вы можете сделать это в любой момент, Вы имеете право, но давайте договоримся, что когда Вы решите это сделать

* Вы позвоните в психологическую службу и сообщите об этом. Часто, наступает день и все видится по-другому».

Суициденту не сложно дать такое обещание – простроенный подобным образом договор оставляет ему право выбора, и при этом он чувствует, что его жизнь кому-то все-таки важна.

Таким образом, мы рассмотрели с вами основной алгоритм построения взаимодействия с суицидентом. Необходимо помнить, что не всегда его можно реализовать – действовать необходимо в зависимости от контекста конкретной ситуации и состояния суицидента, ориентируясь на перечисленные выше направления работы, и при первой возможности «передать» пострадавшего профильным специалистам (психологам, психиатрам, скорой помощи).

**Рекомендации по ведению:** *В конце занятия рекомендуется просмотр видеофрагмента «Работа с суицидом» и проведение последующего обсуждения.*

*Примерные вопросы для обсуждения видеофрагмента:*

* *Какие этапы работы с текущим суицидом вы отметили?*
* *Как еще можно было простроить работу с суицидентом на каждом из этапов?*
* *Как вы думаете, почему ведущий работу с суицидентом человек хотел отказаться от взаимодействия с ним? Можно ли было это сделать?*

**Рекомендации по ведению:** *Участникам рекомендуется раздать материал, предоставленный в Приложении 5, и провести упражнение на формирование навыков взаимодействия с абонентомсуицидентом.*

*Для выполнения упражнения ведущему необходимо выбрать одного участника из группы для оказания помощи при текущем суициде. Роль суицидента исполняет ведущий (или соведущий), придерживаясь одной из предложенных легенд. Остальные участники – наблю-*

*датели. «Абонент-суицидент» и диспетчер сидят спиной друг к другу.*

*Для каждой ситуации выбирается новый участник из группы для оказания помощи.*

***Инструкция для участника, оказывающего помощь:*** *Оказать помощь при текущем суициде, придерживаясь алгоритма работы с текущим суицидом.*

***Инструкция для ведущего (соведущего)****: Изображать суицидента, придерживаясь одной из легенд.*

***Инструкция для наблюдателей:*** *Без комментариев наблюдать за процессом, в конце оценить успешность работы с суицидентом.*

### Легенда 1

Мужчина, 55 лет, сидит в горячей ванной. Информация о нем: недавно умерла жена. Хронический алкоголизм. Присутствует дочь от первого брака.

### Легенда 2

*Женщина, 30 лет. Стоит на крыше, плачет, говорит, что ее жизнь разрушилась, больше ничего не осталось, хочет к сыну! Информация о ней: два месяца назад погиб ее единственный сын, после 40 дней муж ушел к другой. Женщина не употребляла алкоголь или наркотические вещества.*

### Легенда 3

*Молодой человек, 23 года, собирается выпрыгнуть из окна. Его обвинили в растрате крупной суммы денег. Он виновен, но у него были сообщники, которые сумели выйти из ситуации сухими. Нет денег, чтобы вернуть долг и ему грозит тюремное заключение. Не женат, детей нет, живет вместе с родителями, при этом отношения с отцом не сложились.*

**Рекомендации по ведению:** *После упражнения очень важно дать обратную связь группе.*

*Примерные вопросы: К диспетчеру:*

* *Как вы считаете, справились ли вы со своей задачей?*
* *Какие трудности вы испытывали при выполнении задач?*
* *Как изменялось ваше состояние при оказании помощи?*

*К «абоненту-суициденту» (Если соведущий исполняет роль*

*«суицидента», то вопросы ему задает ведущий. Если ведущий сам исполняет роль «суицидента», то тогда он дает обратную связь группе, исходя из этих вопросов):*

* *Как вы чувствовали себя в данной роли?*
* *Как вам кажется, насколько эффективно с вами взаимодействовал диспетчер?*
* *Удалось ли ему оказать вам помощь?*
* *Как изменялось состояние «суицидента» при взаимодействии с диспетчером?*
* *Как вы считаете, что явилось ключевым моментом в изменении состояния «суицидента»?*

*К наблюдателям:*

* *Насколько эффективно осуществилось взаимодействие диспетчера и абонента?*
* *Как изменилось состояние «абонента-суицидента» после взаимодействия с диспетчером? Как изменилось состояние диспетчера?*
* *Чтобы вы могли добавить для повышения эффективности разговора?*
* *Как вам кажется, каких действий со стороны диспетчера было недостаточно?*

## Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

В ЕДДС могут звонить люди, страдающие различными психическими расстройствами. Контактировать с подобными абонентами не всегда легко в связи с особенностями их состояния. Но соблюдение некоторых важных принципов взаимодействия с подобной категорией людей в значительной степени облегчает его. Рассмотрим, что же такое психическое расстройство.

Под психическими расстройствами понимают целый класс различных патологических проявлений психики. Подобные расстройства возникают в связи с имеющимися к ним предрасположенностями и проявляются при определенных обстоятельствах. Некоторые психические расстройства являются следствием патологического развития человека и возникают в связи с изменениями в структуре головного мозга, например, такие как старческое слабоумие.

Независимо от того, какова природа возникновения психических расстройств, основным их отличительным признаком является нарушение адекватного восприятия действительности, ориентации в окружающем мире и собственной личности. В зависимости от того насколько выражены эти особенности и насколько они устойчивы, определяют тяжесть расстройств, которые во многих случаях перетекают в статус заболеваний.

Часто «запускают» психические расстройства внешние стимулы. Одним из таких стимулов может стать экстремальная ситуация. В подобных случаях может возникнуть психотическая реакция. Такая реакция сопровождается помрачнением сознания, бредом и галлюцинациями. Будучи в этом состоянии, человек не критичен к тому, что происходит вокруг, и он нуждается в психиатрической (а не психологической) помощи, которую оказывают медицинские работники (врачи-психиатры).

Бред – это патологические мысли человека, которые не поддаются переубеждению. В состоянии бреда могут возникать нереальные, фантастические идеи и представления о себе, об окружающих, о происходящем вокруг.

Галлюцинации – это восприятие человеком различных зрительных образов, звуков, ощущений, запахов, которые не имеют источника во внешней среде, то есть иными словами это мнимое восприятие.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Приходилось ли вам взаимодействовать с подобными абонентами?*
* *Как это происходило?*
* *Какие трудности возникали при этом?*

В случае если такой абонент позвонил в ЕДДС, следует помнить:

* При общении с такими пострадавшими необходимо общаться в рамках тех представлений, которые высказываются человеком,
* Не стоит вступать в споры относительно этих представлений,
* Помощь таким пострадавшим оказывают медики, поэтому необходимо направить к ним медицинскую службу.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе занятия рекомендуется просмотр видео – фрагмента «Психотика» с последующим обсуждением.*

*Инструкция к просмотру: Сейчас мы ознакомимся с видео, демонстрирующим подобное состояние. Оцените, насколько адекватность состояния героини видео-ролика.*

*Примерные вопросы для обсуждения после просмотра:*

* *Как бы вы могли описать состояние героини? Адекватно ли ее состояние?*
* *Безопасно ли ее поведение для нее самой и окружающих?*
* *Как выстроено общение с героиней?*
* *Если бы она позвонила в ЕДДС, как бы проходило ваше взаимодействие с ней? Какие действия бы вы предприняли?*
* *Необходима ли в данном случае помощь медиков?*

Вызов медицинских сотрудников в случае психотической реакции очень важен, так как будучи не критичным к тому, что происходит, и воспринимая не адекватно происходящее, человек может стать опасным как для себя, так и для окружающих его людей.

Мы обсудили случай, когда психическое расстройство выступает как реакция на экстремальную ситуацию. Вероятность того, что человек в подобном состоянии позвонит в ЕДДС достаточно низкая, поэтому рассмотрим теперь случаи, которые являются более вероятными.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать вопрос:*

* *Как вы считаете, в связи с чем могут позвонить в ЕДДС абоненты с психическими расстройствами?*

Обращение абонентов с психическими расстройствами в ЕДДС может быть связано с различными причинами, в зависимости от которых с ними следует по-разному выстраивать взаимодействие:

1. Абоненты могут звонить в связи с тем, что у них ухудшилось психическое состояние. Возможно, это первичное проявление психических расстройств, а возможно это обострение уже имеющегося психического заболевания в связи с различными причинами (например, сезонностью обострений, которые проявляются чаще весной и осенью). Тяжесть психического состояния подобных абонентов может различаться, что отражается в содержании их разговора и влияет на особенности взаимодействия с ними. Если состояние тяжелое (иначе острое), абонент разговаривает только в рамках своих бредовых мыслей, ярко и отчетливо описывая свои галлюцинации. Часто абонент жалуется на то, что он слышит голоса, «ощущает» воздействие на свои мысли и чувства. Обычно эту информацию абонент предъявляет сразу, «потоком», не останавливаясь. Он не просит конкретной помощи и не способен воспринимать информацию извне. В таких случаях абонент нуждается в неотложной медицинской (психиатрической) помощи, поэтому необходимым шагом с вашей стороны является вызов медицинской помощи абоненту. Учитывая его состояние, вряд ли он сможет назвать вам свой адрес, но такую возможность не стоит упускать. Важно помнить, что встречаются ситуации, когда в содержании бредовых мыслей может быть вплетена информация, необходимая для дальнейшей организации деятельности оперативных служб.

При взаимодействии с абонентом в остром состоянии следует придерживаться общих правил общения с людьми с психическими расстройствами, а именно: общаться в рамках тех представлений, которые высказываются человеком, и не вступать в споры относительно его представлений. В таком состоянии полезнее всего сосредоточиться на выслушивании абонента, с подходом к нему, как к человеку, которому непременно надо выговориться. Стоит отметить, что подобное выслушивание может привести к тому, что состояние абонента слегка прояснится. Но следует помнить, что, к сожалению, эти «прояснения» не устойчивы.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Встречались ли вы с подобными абонентами?*
* *Как вы взаимодействовали с ними?*
* *Получалось ли сохранить самообладание?*

При взаимодействии с таким абонентом диспетчеру, скорее всего, будет нужно запастись терпением, так как разговор может оказаться длительным. Здесь важно понять, что человек искренне верит в то, чем он делится с вами. Сказанное им связано с его болезненным состоянием, и он ни в коем случае не собирается вводить вас специально в заблуждение или обманывать вас. Он находится в переживаниях, которые сильно влияют на него, и ему действительно тяжело. Поэтому, при общении с таким абонентом, постарайтесь сохранить спокойствие вне зависимости от эмоционального состояния абонента, которое может отразиться и на вас.

В ЕДДС может звонить и абонент, который находится не в остром состоянии – у него в целом сохранна ориентация во внешнем мире, он способен (хоть и не в полной мере) воспринимать информацию извне, но у него снижена критичность к некоторым аспектам своей жизни, что проявляется в появлении бредовых мыслей. Он также может жаловаться на то, что на него «кто-то воздействует извне, преследуют» и т.д. Но в предъявленных им жалобах, во-первых, содержится более реалистичная информация, вовторых, есть просьба о помощи.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*В ЕДДС позвонил мужчина с жалобой на возникновение странного удушливого запаха в его комнате. Он рассказал, что недавно переехал с семьей в новую квартиру. Несколько дней тому назад он немного повздорил с женой, после чего она с сыном уехала на некоторое время на дачу. С тех пор, как они уехали, он почувствовал, что*

*каждую ночь в его комнате появляется незнакомый удушливый запах. Он не может спать: от запаха начинает задыхаться, и «в груди сердце сжимается». Абонент считает, что его, видимо, хотят отравить родные: «Они специально уехали на дачу, а меня оставили тут помирать».*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Адекватен ли вывод, который сделал абонент из данной ситуации?*
* *Как вы думаете, можно ли предположить, что у абонента присутствует психическое расстройство?*
* *Какие вопросы можно было бы задать абоненту, чтобы прояснить ситуацию?*
* *Как вы думаете, какими могут быть дальнейшие действия диспетчера в подобной ситуации?*

В подобных случаях важно задать абоненту несколько наводящих вопросов, которые помогли бы диспетчеру разъяснить ситуацию и понять, какая помощь нужна абоненту. Возвращаясь к примеру, диспетчер спросил абонента: есть ли у него предположения откуда мог появиться запах, что это за запах, чувствовал ли он его когда-либо еще, проводят ли в доме какие-либо работы, в связи с которыми мог появиться этот запах и т.д. Если диспетчер понимает, что абонент не признает другого объяснения ситуации и настаивает именно на своем объяснении, то важно не противоречить абоненту. Необходимо спросить, какие меры абонент принимал, для того чтобы справиться с ситуацией. Это важно знать, так как, возможно, абонент уже вызывал оперативные службы ранее, и это не помогло решить его проблему. Иногда подобному абоненту, для того чтобы он успокоился, достаточно лишь предложить какое-либо несложное действие, которое он может выполнить самостоятельно для «разрешения» его ситуации. Например, если абонент жалуется на лучи, с помощью которых на него действует сосед, то можно ему предложить повесить влажную простыню на стену (то есть на конкретное место, убедившись в том, что там нет электрических приборов или других элементов, которые могут способствовать возгоранию и т.д.) с той стороны, откуда идет

«воздействие», объяснив ему при этом, что вода не пропускает эти лучи. Абоненту важно услышать хоть какой-нибудь способ решения его проблемы, которую он действительно воспринимает как реальную. Если подобные действия со стороны диспетчера не помогли, и абонент остался не удовлетворенным, тогда диспетчеру необходимо организовывать дальнейший вызов оперативных

служб. Что касается медицинской службы – желательно организовать ее вызов при любых вариантах развития событий, так как возникновение подобных мыслей все же указывает на ухудшение психического состояния человека.

1. Абоненты могут позвонить в ЕДДС, для того чтобы «просто поговорить».

Если человек имеет психическое расстройство, то длительность его пребывания в стационаре ограничивается периодом повышенного обострения заболевания, после этого поддержание оптимального психического состояния осуществляется амбулаторно с помощью приема необходимых фармакологических средств. Учитывая то, что подобный недуг вызывает неоднозначное отношение со стороны общества, и то, что у людей, которые им страдают, нарушена способность к нормальной социализации, то нехватку общения они зачастую компенсируют за счет обращения в различные службы неотложной помощи. В качестве подобной выбранной ими службы может стать и ЕДДС. Будучи в относительно благополучном состоянии психического здоровья, абоненты могут обратиться по обычным житейским проблемам, например, с жалобой на одиночество, изоляцию, враждебное отношение к ним как психически нестабильным людям со стороны окружающих и т.д. То есть они звонят в ЕДДС, как в службу «Телефон доверия». В таких случаях этим абонентам стоит предложить обратиться за помощью в психологическую службу.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы думаете, какая реакция может быть у такого абонента, если диспетчер предложит ему обратиться в психологическую службу?*
* *Имеет ли значение то,* ***как*** *диспетчер сообщит абоненту о том, что ему следует обратиться в другую службу?*
* *Как вы думаете, как лучше осуществить этот переход?*

Абоненты могут по-разному реагировать на подобное предложение диспетчера: некоторые из них могут «не услышать» эту информацию и продолжать занимать линию, некоторые могут бросить трубку, восприняв эту информацию как очередное непонимание со стороны окружающих, и этим лишить себя возможности получить помощь. Конечно, диспетчер не может отвечать за действия абонента, но он может смягчить подобные негативные реакции и, таким образом, получить возможность выполнить свою прямую деятельность, но при этом не оставить абонента без нужной ему помощи.

Для этого важно отнестись к абоненту «без ярлыка» и взаимодействовать со здоровой частью его личности (с которой и работают психологи). Можно сделать акцент на том, что вы сочувствуете его ситуации и хотите ему помочь, но, к сожалению, в рамках деятельности службы существует регламентированное время, за рамки которого вы не можете выйти при общении с абонентами, если не произошла какая-то крупная ситуация, требующая вызова экстренных служб. Но существует служба, где могут помочь.

Подобное участие со стороны диспетчера повышает вероятность положительного исхода таких ситуаций как для абонента, так и для диспетчера.

1. Абоненты могут позвонить, потому что они действительно нуждаются в вызове оперативных служб. Важно обратить внимание на данный пункт. Действительно, случается так, что у ЕДДС могут появиться свои «постоянные» абоненты, которые звонят с определенной периодичностью, и об особенностях их состояний диспетчеры дежурных смен хорошо проинформированы. Но никто не исключает того, что абоненты с психическими расстройствами могут нуждаться, например, в медицинской помощи в связи с соматическим заболеванием. В этом случае особо опасно предубежденное отношение к человеку с навешиванием «ярлыков», даже если они и отражают устойчивую тенденцию.

Бывает так, что абонент звонит с одним вопросом, но из описанной им ситуации диспетчер может предположить, что абоненту нужна медицинская помощь не только в связи с тем, что у него наблюдаются патологические психические явления (бред и галлюцинации), а с тем, что у него явные признаки соматического заболевания.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*Вспомним с вами пример, про мужчину, который жаловался на удушливый запах.*

*Он сказал диспетчеру, что запах появляется ночью, после чего он «задыхается, и начинает сердце сжиматься в груди». Исходя из этого описания, диспетчер предположил, что у абонента могут быть проблемы с сердцем. Несмотря на то, что абонент отрицал связь собственных симптомов с заболеванием сердца и приписывал их только удушливому запаху, диспетчер вызвал оперативную службу, подтвердившую предположение о заболевании сердца.*

Таким образом, вне зависимости от того с какими причинами связан звонок абонентов с психическими расстройствами в ЕДДС, существуют основные принципы во взаимодействии с ними:

1. Общаться в рамках картины мира человека, не вступая в разговор о соответствии этой картины реальности и не противореча ей.
2. По возможности обращаться к здоровой части личности, выслушивать.
3. Не навешивать «ярлыки».
4. Адекватно и критично относиться к информации, которую предоставляют абоненты.
5. Всегда быть готовым вызвать медицинскую помощь в случае необходимости.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести упражнение в группе на формирование навыков взаимодействия с абонентом с психическими расстройствами.*

*Для разбора группе предлагается рассмотреть несколько случаев, когда в ЕДДС звонит человек с психическим расстройством. Группе зачитывается ситуация, после этого начинается общее обсуждение. Задача учащихся: объяснить, по каким признакам они предполагают, что в ЕДДС звонит абонент с психическим расстройством, предположить, как лучше осуществить взаимодействие, как может разрешиться подобная ситуация.*

**Ситуация 1.** *В ЕДДС звонит мужчина, который рассказывает, что его хочет убить троюродный брат. Последний является специалистом организации водопроводно-канализационного хозяйства, недавно его повысили в должности. Мужчина сообщает, что с тех пор, как это произошло, он стал замечать, что вода в его кране стала «желтоватой», и он с каждым днем чувствует себя все хуже и хуже. Он уверен, что это троюродный брат его «травит» каждый день маленькими дозами яда.*

**Ситуация 2.** *В ЕДДС звонит женщина, которая по ее словам сейчас находится на площади, в точке, где скоплена вся плохая энергия города. Этот день особенный – вся энергия в разы усилилась, и она специально пришла на площадь, чтобы своими силами помочь удержать мировое равновесие. Она утверждает, что она «борется с этой энергией, чтобы не случилась беда», но у нее уже не хватает сил, и она просит о помощи.*

**Ситуация 3.** *Звонит пожилая женщина, которая периодически (примерно раз в две недели) набирает номер ЕДДС и сообщает о том, что ее кошка Манька опять ушла, и просит ее найти. Женщина в подробности описывает все детали: как она утром накормила кошку, чем ее кормила, как та «была довольна», как она мурлыкала, затем пошла спать на свою подушку, а через некоторое время ис-*

*чезла. Специалист ЕДДС хорошо знает эту ситуацию, потому что женщина каждый раз рассказывает одно и тоже.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *По каким признакам вы предположили, что звонит абонент с психическим расстройством?*
* *Предположите, как лучше осуществить взаимодействие с данным абонентом?*
* *Необходимо ли вызывать какие-либо службы экстренного реагирования абоненту? Почему? Аргументируйте свою точку зрения.*
* *Как может разрешиться данная ситуация?*

## Заключение к Разделу 2.

Этот раздел был полностью посвящен рассмотрению особенностей взаимодействия диспетчера и абонента ЕДДС. Вначале мы обсудили специфику телефонного общения с абонентом и то, какие факторы влияют на его успешность и делают его конструктивным. Мы выделили основные приемы, которые позволяют установить доверительный контакт с абонентом и максимально повысить эффективность взаимодействия. Также мы рассмотрели особенности конфликта при взаимодействии с абонентом и ситуации, вызывающие его. Мы акцентировали внимание на том, что желательно как можно раньше распознать вероятность возникновения конфликта и урегулировать ситуацию на предконфликтной стадии, не дав конфликту развернуться. После мы рассмотрели особенности взаимодействия с абонентами-пострадавшими ЧС, обсудили то, какие существуют группы пострадавших, какие из них чаще всего обращаются в ЕДДС. Рассмотрели то, какие отмечаются виды острых стрессовых реакций и как взаимодействовать с абонентом в каждом отдельном случае. Мы также обсудили основные принципы безопасного поведения людей, оказавшихся в толпе, для того чтобы суметь проинформировать абонента, в случае если он оказался частью толпы. Мы рассмотрели особенности состояния человека, переживающего утрату, и обсудили то, как лучше осуществить взаимодействие с ним, в случае если он стал абонентом ЕДДС. Затем мы проанализировали особенности взаимодействия с абонентомсуицидентом, обсудили возможную схему оказания допсихологической помощи в случае необходимости. В конце, мы рассмотрели то, как наилучшим образом вести себя с абонентами, имеющими признаки психического расстройства.

*После подведения краткого итога циклу занятий, ведущему необходимо обсудить оставшиеся у участников группы вопросы и комментарии по данным темам.*

**РАЗДЕЛ 3.**

**ЭЛЕМЕНТЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ.**

## Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе.

Специалисты ЕДДС имеют сменный график работы. В одной смене работает относительно постоянная группа людей, где каждый из ее участников имеет свое фиксированное рабочее место и выполняет свою конкретную задачу. Несмотря на самостоятельность деятельности каждого человека, нельзя сказать, что она осуществляется абсолютно обособлено и независимо от деятельности других участников группы.

С одной стороны – каждый диспетчер работает один на один с абонентом, без вмешательств со стороны других участников группы. С другой стороны – в особо сложных ситуациях остальные участники могут включаться в процесс взаимодействия по просьбе диспетчера. Такая просьба может выражаться не только словами, но и паравербальными особенностями его речи (интонацией, громкостью голоса и т.д.). Приведем пример: при разговоре с абонентом, для того чтобы привлечь внимание других сотрудников, диспетчер повышает громкость своего голоса, что является условным сигналом для других к тому, что он нуждается в помощи и к нему следует подойти в данный момент.

Из этого примера видно, что порой для успешного выполнения деятельности необходимо участие коллег. То, насколько быстро диспетчер поймет, что его коллега нуждается в помощи, напрямую зависит от особенностей взаимодействия между ними. Способность «чувствовать» другого – один из важных аспектов, необходимый каждому участнику группы, для того чтобы в нужных ситуациях действовать как единое целое и, таким образом, достигать успешного результата деятельности.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы думаете, какие еще способности, формирующиеся в группе, важны, для того чтобы сотрудники достигали успешного результата своей деятельности?*
* *Как вы думаете, от чего зависит их формирование?*
* *В любой ли группе они могут сформироваться?*

Подобные способности развиваются во взаимодействии участников друг с другом. Но далеко не в каждой группе взаимодей-

ствие между участниками способствует их формированию. Чаще всего это связано с тем, что группа еще не достигла необходимого уровня социально-психологической зрелости. Для того чтобы взаимодействие участников было максимально эффективным, группа должна достичь такого качественного состояния как коллектив.

В отличие от других социальных образований коллектив имеет следующие основные черты:

1. устойчивое взаимодействие, которое способствует прочности и стабильности коллектива,
2. выраженная однородность состава,
3. сплоченность, которая формируется на основе единства взглядов, установок и т.д.
4. структурированность – определенная степень четкости и конкретности распределения функций, прав и обязанностей, ответственности между членами коллектива,
5. организованность, то есть упорядоченность, подчиненность определенному порядку ведения совместной коллективной жизнедеятельности,
6. открытость — то есть готовностью к принятию новых участников.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

– *Как вы считаете, исходя из перечисленных черт, можно ли сказать, что вы являетесь коллективом?*

*– Какие из перечисленных черт в большей степени доминируют в вашем коллективе?*

Явление, которое отражает эти черты и которое формируется на основе особенностей взаимодействия в коллективе, называется социально-психологическим климатом.

**Социально-психологический климат** – это то, что отражает характер взаимодействия людей друг с другом и благодаря чему формируется коллективная атмосфера. Социально-психологический климат (СПК) – это групповое настроение и мысли, которые присутствуют в коллективе, его общий психологический настрой, который проявляется в различных формах.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

– *Как вы считаете, насколько важен социально-психологический климат коллектива?*

*– Можете ли вы привести пример его влияния?*

СПК строится на основе межличностных отношений всех участников коллектива. Традиционно выделяют два уровня, отражающих межличностные отношения в коллективе.

* Формальный уровень. Он характеризуется отношениями между сотрудниками, которые связаны непосредственно с профессиональной деятельностью. Эти отношения исходят из регламентированных обязанностей, функций, прав и определяются должностными ролями участников коллектива.
* Неформальный уровень. Он характеризуется личными отношениями, которые формируются на основе симпатий, антипатий, привязанностей. Они являются следствием взаимодействия между людьми, которое в меньшей степени опосредованно должностными обязанностями.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

*– Как вы считаете, как формируется социально-психологический климат?*

* *Кто оказывает влияние на его формирование? Как это происходит?*
* *Как вы думаете, отношения какого уровня оказывают большее влияние на социально-психологический климат?*

Считается, что в формировании социально-психологического климата основную роль играет руководитель. Выбранный им стиль руководства влияет на различные аспекты СПК. Существуют три основных стиля руководства: демократический, авторитарный или попустительский.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, какой стиль руководства наилучший?*
* *Во всех ли ситуациях он является выигрышным? Почему?*
* *В каких ситуациях он наиболее эффективный? В каких наименее?*
* *Влияет ли стиль руководства на свободу действий участников группы? На что еще он может влиять?*
* *Может ли он повлиять на то, как распределяются обязанности, функции, права участника коллектива?*
* *Влияет ли он на то, как складываются отношения между участниками?*

Действительно, стиль руководства влияет на параметры, которые характеризуют особенности межличностных отношений в коллективе. Независимо от выбранного стиля руководства и от

уровня межличностных отношений важно, чтобы взаимодействие сотрудников осуществлялось бесконфликтно и конструктивно для формирования благоприятного социально-психологического климата.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется моделирование ситуации с дальнейшим обсуждением в группе:*

*Попробуем смоделировать ситуацию:*

*Диспетчеры ЕДДС, исходя из своих служебных обязанностей, имеют право в течение смены на кратковременные перерывы, которые фиксированы по времени и по количеству сотрудников, которые могут одновременно отлучаться от деятельности. Такие правила возникают в связи с тем, что на рабочих местах должно оставаться столько людей, сколько сможет справиться с количеством поступающих вызовов без снижения эффективности службы в целом. За соблюдением этих правил следит руководитель смены. В зависимости от ситуации, он может привносить в них некоторые изменения (например, уменьшить количество участников, которые могут выйти в определенный момент).*

*Давайте рассмотрим 3 ситуации:*

*Руководитель смены не придерживается написанных правил и запрещает сотрудникам выходить в назначенный перерыв допустимое количество раз. Он объясняет это тем, что данные правила не соответствуют действительности и «хороши для теории, а не для практики».*

*Руководитель разрешает выходить сотрудникам на отдых по собственному желанию, не обращая внимания на то, кто и насколько отлучается от деятельности. При этом часто время отдыха распределяется неравномерно среди сотрудников.*

*Руководитель решает демократично подойти к этой ситуации. Он обращается к группе с вопросом о том, как комфортнее для них организовать перерывы. Одни участники группы считают, что каждый должен выходить строго определенное количество раз (по очереди) в зависимости от порядкового номера своего места (для удобства), другие – в зависимости от загруженности отдельного диспетчера. Руководитель решает провести тайное голосование.*

*Вопросы к каждой ситуации:*

* *Как вы считаете, какой это стиль руководства?*
* *Каковы преимущества такого стиля в данной ситуации? Каковы недостатки?*
* *Как ситуация может повлиять на формальный уровень взаимодействия?*
* *Как ситуация может повлиять на неформальный уровень взаимодействия?*
* *Влияет ли изменение одного уровня на изменение другого?*
* *Можно ли однозначно предсказать каковы будут эти изменения?*

Таким образом, каждый стиль руководства имеет право на существование, эффективен в определенных ситуациях и деструктивен в других. Гибкое поведение руководителя с сочетанием разных стилей руководства, которые выбираются в зависимости от ситуации, конструктивно влияет на социально-психологический климат коллектива. Стиль руководства влияет как на формальный, так и на неформальный уровень межличностных отношений. Эти два уровня сильно взаимосвязаны друг с другом и образуют определенную систему, в которой изменение одного уровня приводит к изменению другого. При этом, как мы с вами видели, не всегда можно однозначно предугадать, на каком уровне эти изменения будут ярче и как будет строиться дальнейшее взаимодействие внутри коллектива.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете, стиль руководства – это единственное, за счет чего можно добиваться изменений в социально-психологическом климате?*
* *Как вы считаете, насколько вес м вклад каждого сотрудника в формировании социально-психологического климата?*

*Приведем пример:*

*Один из сотрудников дежурной смены, ощущая сильную усталость от сидения во время рабочего дня, решил «заняться своим здоровьем». По телевизору в очередной «народной» передаче он услышал о том, что негативное влияние монотонии можно снять с помощью определенных целительных трав. Для того чтобы они эффективно действовали, важно соблюдать одно условие – их нужно настаивать в течение некоторого времени и сразу пить. Сотрудник купил «оздоровительных» трав и принес их на работу, чтобы настоять их и выпить во время обеденного перерыва. Вначале остальные сотрудники отнеслись к подобному «пристрастию» коллеги с юмором. Единственное, что вызывало у них дискомфорт, это то, что заваренные травы имели довольно сильный специфический (во многом неприятный) запах, который распространялся по комнате, где обедала вся смена. Никто не думал, что это увлечение травами у коллеги сохранится надолго. Но сотрудник так искренне поверил в их целительное воздействие, что стал готовить их и пить*

*каждый день. Потихоньку в смене стало нарастать напряжение: многих участников стало раздражать то, что они вынуждены чувствовать этот запах каждый день, да еще и обедать там, где «так плохо пахнет». Другие же активно заинтересовались положительным воздействием этих трав, и сами стали их заваривать. Впоследствии остальные сотрудники стали называть их «травниками».*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы думаете, к чему может привести подобное изменение в межличностных отношениях участников?*
* *На что это может повлиять?*
* *Может ли это повлиять на результат их деятельности? Продолжение: После появление такого условного разделения на*

*«травников» и «не травников», в коллективе возникло противодействие, которое стало сказываться на пространственном расположении сотрудников в диспетчерской: «не травники» стали по возможности отсаживаться от «травников». Также это стало оказывать влияние на работу коллег: они не обращались за помощью друг к другу, даже если это им было очень необходимо.*

Таким образом, мы видим, как действия одного сотрудника со временем привели к значительным изменениям во взаимодействии, а также в результатах деятельности всего коллектива. Зачастую может показаться, что отдельно взятый человек не оказывает никакого влияния на общее настроение, деятельность. Однако в ходе выполнения совместной трудовой деятельности специалисты взаимодействуют друг с другом, взаимосвязаны друг с другом, а значит взаимовлияют друг на друга.

Мы говорили с вами, что существует формальный и неформальный уровень межличностных отношений. Исходя из уровня межличностных отношений, влияние специалистов на социальнопсихологический климат может быть оказано по двум направлениям:

1. по отношению к совместной профессиональной деятельности;
2. по отношению друг к другу.

По отношению к совместной профессиональной деятельности специалисты могут оказать положительное влияние на социальнопсихологический климат за счет:

* улучшения согласованности совместных действий;
* открытого обсуждения проблем, с которыми сталкивается коллектив;
* внесения вклада в развитие организованности, дисциплины, точности выполнения своих обязанностей;
* совместного поиска наилучших способов выполнения профессиональных задач;
* доброжелательности при высказывании необходимых критических замечаний.

**Рекомендации по ведению:** *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы думаете, почему важно открыто обсуждать проблемы коллектива?*
* *Для чего необходима доброжелательность при высказывании критических замечаний?*
* *К чему может привести разрозненность в поиске решения трудной профессиональной задачи?*
* *За счет чего можно улучшить согласованность совместных действий?*

При построении взаимоотношений друг с другом положительное влияние на социально-психологический климат оказывается за счет:

* создания атмосферы взаимного доверия членов коллектива;
* формирования чувства общности: выражение солидарности, единства мнений и т.д.;
* включенности специалистов в оказание взаимопомощи и поддержки друг другу в сложных ситуациях;
* формирования и развития коллективных традиций, ощущения принадлежности к коллективу;
* урегулирования социальных конфликтов и использования приемов бесконфликтного общения.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Какую пользу могут принести коллективные традиции?*
* *Какие традиции существуют в вашем коллективе?*
* *К чему может привести отсутствие атмосферы доверия или чувства общности?*

Каждый сотрудник влияет на формирование социальнопсихологического климата и вместе с тем каждый чувствует обратное влияние социально-психологического климата на себя. Он формирует общее эмоциональное состояние, которое воздействует на человека, находящегося внутри коллектива по разным направлениям: на его актуальное состояние, на отношение к профессии и мотивацию к выполнению конкретных профессиональных задач, на эффективность выполнения профессиональной деятельности и

удовлетворенность собой, на отношение к коллегам и успешность взаимодействия с ними, и многое другое.

Таким образом, процесс формирования социальнопсихологического климата является очень важным шагом в повышении эффективности деятельности службы и создании комфортного самочувствия всех ее участников, что является одним из важных моментов, позволяющих сохранить профессиональное здоровье.

## Социальные конфликты.

Сотрудники ЕДДС, выполняя свою деятельность, взаимодействуют с абонентами, которые обращаются в данную службу, с различными представителями дежурно-диспетчерских служб, а также с коллегами, формирующими социально-психологическую среду, в которой осуществляется профессиональная деятельность. В рамках каждого взаимодействия возможно возникновение конфликтов.

Причинами конфликтов могут стать различные ситуации, которые ведут к нарастанию противоречий, накоплению напряжения и повышению раздражительности. Подобными причинами могут быть как объективные условия деятельности (особенности ее организации, особые условия работы и т. д.), личностные особенности специалиста (повышенная чувствительность к критике, конфликтность, повышенная раздражительность), так и социально-психологические особенности коллектива (атмосфера соревнования в коллективе, разные критерии оценки результатов деятельности, неблагоприятный социально-психологический климат и т.д.).

Неумение конструктивно разрешать конфликты, как правило, приводит к тому, что они негативно влияют на его участников и могут привести к серьезному снижению эффективности взаимодействия при решении профессиональных задач и, таким образом, оказывать воздействие на деятельность всей службы в целом. Например, представим себе конфликт, возникший между двумя диспетчерами. Он разворачивается на глазах у остальных сотрудников. Одни из них начинают одобрять возникшее между коллегами противодействие, другие – начинают осуждать, некоторые принимают решение активно вмешиваться в конфликт, другие – открыто высказывают свое негодование или безмолвно сочувствуют коллегам. Таким образом, несмотря на то, что, казалось бы, участников

конфликта двое, фактически оказывается, что в него включены гораздо больше людей. Не всегда можно избежать конфликтной ситуации, но можно постараться разрешить ее или уменьшить нежелательные негативные последствия.

Учитывая особенности деятельности сотрудников ЕДДС, основной акцент следует сделать на изучении социального конфликта.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Давайте вспомним, что же такое социальный конфликт?*
* *Какие две составляющие являются необходимыми для того, чтобы возникла конфликтная ситуация?*

Социальный конфликт возникает в процессе социального взаимодействия. Вне зависимости от вида социального конфликта, он всегда характеризуется двумя признаками:

1. противодействие участников конфликта,
2. наличие выраженных негативных эмоций и чувств. Различают несколько видов подобных конфликтов на основа-

нии состава входящих в него участников:

1. Межличностный конфликт: участниками конфликтного взаимодействия являются две личности.
2. Конфликт «личности и группы»: участниками с одной стороны является личность, а с другой – микрогруппа.
3. Межгрупповой конфликт: участниками конфликта выступают малые социальные группы.

В любом коллективе могут встречаться все три разновидности конфликтов: какие-то из них чаще, какие-то реже. Чаще всего наблюдаются межличностные конфликты, возникновение которых связано с разнообразными причинами, затрагивающими какимлибо образом интересы двух сторон. Если межличностные конфликты могут появиться в любых социальных условиях (на работе, дома, в магазине и т.д.), то для возникновения следующих двух видов конфликтов необходимо существование такой социальной структуры как группа.

Конфликт «личности и группы» чаще всего возникает в связи с изменениями в группе или вне ее, касающимися противопоставления отдельной личности группе. Это может быть связано как с качественными изменениями (например, изменение групповых норм, правил, традиций и т.д.), так и с количественными изменениями (например, принятие на работу нового сотрудника или увольнение старого сотрудника).

Межгрупповые конфликты могут возникать как между двумя официальными группами (например, сотрудники отдела кадров и сотрудники отдела бухгалтерии), так и внутри официальной группы, если в ее составе формируются неформальные группы (например, «травники» и «не травники» из рассмотренного примера в теме «Коллектив. Социально-психологический климат в коллективе»). Конфликтные столкновения между ними происходят в связи с накоплением противоречий, связанных также с разнообразными причинами (например, борьба за определенные блага, за доминирование, за ценности и т.д.).

Ранее мы с вами говорили, что если участники конфликта не испытывают негативных эмоций при противодействии, или у них возникают негативные эмоции, но они не вступают в противодействие – это **предконфликтная** ситуация.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, насколько часто в жизни мы сталкиваемся с предконфликтными ситуациями?*
* *Приведите пример предконфликтной ситуации.*

Предконфликтные ситуации возникают достаточно часто, особенно в случаях, когда нам необходимо отстоять свою точку зрения или когда мы испытываем неприятные чувства по отношению к различным обстоятельствам. Обе эти ситуации имеют высокий риск превращения в конфликт: при отстаивании своей точки зрения, несомненно, присутствует противодействие, которое достаточно быстро может вызвать негативные чувства, а это как раз и есть недостающее звено для возникновения конфликтной ситуации. Вторая ситуация аналогична: неприятные чувства очень быстро провоцируют противодействие, что также вызывает конфликт. Таким образом, как только появляется понимание того, что имеет место предконфликтная ситуация, желательно завершить ее как можно скорее и не доводить ее до конфликта. Это связано с тем, что конфликты, как мы говорили ранее, могут оказывать существенное негативное влияние на различные сферы жизни (профессиональную деятельность, семейную жизнь, хобби и т.д.), особенно если они длительны и часто повторяются. В той или иной степени конфликты в коллективе оказывают влияние на:

-состояние участников конфликта;

-межличностные отношения участников;

-общий климат коллектива;

-профессиональную деятельность каждого из участников;

– совместную профессиональную деятельность (если это коллеги).

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы думаете, к каким последствиям могут привести социальные конфликты?*
* *Всегда ли эти последствия носят исключительно негативный характер?*
* *Могут ли быть у конфликта позитивные последствия?*

Принято считать, что последствия конфликта могут быть только негативными. Но это далеко не так. Рассмотрим возможные варианты последствий конфликта:

К **отрицательным** последствиям конфликта относятся:

* затруднение или невозможность совместной деятельности участников конфликта;
* усиление личной враждебности участников конфликта, вплоть до формирования образа «врага»;
* противодействие, которое наносит урон профессиональной деятельности;
* проявление конкуренции по отношению к другим лицам;
* сокращение количества взаимодействий, вплоть до их полного исчезновения;
* снижение общего фона настроения и эффективности деятельности у участников конфликта.

К **положительным** последствиям конфликта относятся:

* поиск и выработка приемлемых решений;
* снятие враждебности участников конфликта по отношению друг другу;
* эмоциональная разрядка;
* психологическое обновление отношений, возникновение более глубокого и адекватного взаимопонимания между людьми.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Приведите примеры конфликтов с отрицательными и положительными последствиями.*
* *По каким признакам вы определили, что эти последствия отрицательные (положительные)?*
* *Как вы думаете, какие факторы способствуют тому, чтобы последствия конфликта носили положительный характер?*

В случае если конфликт уже возник, то желательно, чтобы его последствия были положительными. Этого можно достичь в слу-

чае, если участники конфликта будут настроены на эффективное взаимодействие. Для этого участникам нужно:

* проанализировать ситуацию;
* понять ситуацию со стороны оппонента;
* совместно найти решение;
* использовать навыки бесконфликтного общения.

При анализе конфликтной ситуации, необходимо обращать внимание сразу на несколько компонентов. Существует два уровня конфликта: объективный и субъективный.

К **объективному** уровню конфликта относятся:

* предмет конфликта (то, из-за чего он возник);
* основные участники конфликта (основные противодействующие стороны);
* второстепенные участники конфликта (те, кто явно или неявно поддерживает основных участников конфликта);
* факторы среды (внешние условия, в которых протекает конфликт).

Но это далеко не вся картина конфликта. Ведь у каждой из конфликтующих сторон есть свое представление о конфликте и о его участниках. Это **субъективный** уровень конфликта. К нему относятся:

* внутренний образ конфликтной ситуации каждого участника (стороны, участвующие в конфликте, почти всегда предвзяты: положительные качества приписываются себе, а отрицательные – оппоненту);
* потребности сторон (то, что в действительности необходимо оппонентам, при этом потребности не всегда осознаются участниками);
* опасения сторон (то, что оппоненты боятся потерять; опасения также не всегда осознаются участниками);
* позиции конфликтующих сторон (то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта – требования, претензии);
* состояние участников во время конфликтного взаимодействия (спокойный или раздражительный, бодрый или усталый и т.д.);
* индивидуально-психологические особенности участников (например, как долго человек может выдерживать значительное напряжение в конфликтной ситуации, умеет ли он перестраиваться по ходу изменения ситуации и пр.).

Для удобства анализа конфликтных ситуаций можно воспользоваться «картой конфликта», которая включает как субъективный, так и объективный уровни конфликта.

**Рекомендации по ведению:** *Участникам рекомендуется раздать материал, предоставленный в Приложении 6.*

**Рекомендации по ведению**: *На данном этапе занятия рекомендуется просмотр видео – фрагмента «Конфликт» с последующим обсуждением.*

*Инструкция к просмотру: Сейчас вам будет продемонстрирована конфликтная ситуация. Попробуйте проанализировать объективный и субъективный уровень конфликта с помощью предложенной карты конфликта.*

*Примерные вопросы для обсуждения после просмотра:*

* *Кто является основными участниками конфликта?*
* *Есть ли второстепенные участники конфликта?*
* *Какие факторы среды влияют на конфликт?*
* *Что является предметом конфликта?*
* *Какие потребности у конфликтующих сторон?*
* *Каковы позиции конфликтующих сторон?*
* *Как изменяется их состояние по ходу конфликтной ситуации?*
* *Как вы думаете, каким образом стороны могли бы прийти к соглашению в данной ситуации?*

Умение проводить такой анализ конфликтной ситуации помогает увидеть ситуацию в развернутом виде и учесть все аспекты, а также способствует выработке конструктивного решения.

## Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Конфликты – это естественная часть социальной жизни человека, но они превращаются в проблему только в процессе их решения. Из этого следует, что средства и методы разрешения конфликта определяют то, будет ли конфликт иметь положительные или негативные последствия.

Ранее, в рассмотрении бесконфликтного взаимодействия с абонентом, мы говорили, что конфликт не возникает мгновенно. Он имеет несколько последовательных стадий, которые возникают по мере его развития.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Давайте вспомним с вами, какие существуют стадии конфликта.*
* *Какие основные особенности каждой стадии?*
* *Как вы считаете, на какой стадии происходит выбор способа разрешения конфликта?*

Напомним то, что существуют три последовательных стадий развертывания конфликтной ситуации:

1. Предконфликтная – возникает проблемная ситуация и в связи с ней появляются или негативные эмоции, или противодействие.
2. Конфликтная – открытый конфликт с одновременным присутствием негативных эмоций и противодействия.
3. Постконфликтная – стабилизация взаимодействия оппонентов.

В данном случае стабилизация взаимодействия не означает улучшение отношений. Отношения могут стать стабильно «хорошими» или стабильно «плохими». То, по какому пути пойдет стабилизация отношений напрямую зависит от стратегий поведения в конфликте, которые были выбраны участниками. А эти стратегии выбираются ими на второй стадии развития конфликта (конфликтной стадии), что является ее ключевым моментом.

Существуют различные стратегии поведения людей в конфликтной ситуации, которые в целом можно свести к пяти основным. Они формируются на основе оценки участниками конфликта своих собственных интересов и интересов противоположной стороны.

## Соперничество (борьба, принуждение).

Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, оценивает свои личные интересы в конфликте как высокие, а интересы своего соперника – как низкие. Когда человек использует стратегию соперничества, в конечном итоге это приводит его к выбору: либо борьба, либо взаимоотношения.

При использовании такой стратегии необходимо обладать ресурсами, например: власть, сила закона, связи, авторитет, сила и т. д. Она является целесообразной и эффективной в случаях, когда появляется угроза на жизненно важном уровне. В этом случае складывается ситуация «Кто кого...».

## Уход.

Стратегия ухода характеризуется стремлением уйти от конфликтного взаимодействия. Используя эту стратегию важно учитывать, что уход приемлем в том случае, если предмет конфликта или его субъективная значимость не имеют существенного значения для одного из участников конфликта. В случае если предмет конфликта действительно незначим, то конфликт исчерпывается.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

Однако нельзя сказать, что ситуация в данном случае находит разрешение. Более того, если один из участников испытывает потребность разрешить конфликт и прийти к определенному результату, а его оппонент предпочитает только стратегию ухода, конфликт может продолжиться.

## Уступка.

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта, но причины

«ухода» в этом случае иные. Когда человек использует данную стратегию, его направленность на личные интересы низкая, а оценка интересов оппонента – высокая. Иначе говоря, человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей.

Использование этой стратегии оправдано в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта **не созрели**. В этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации. В дальнейшем к данной ситуации можно вернуться.

Уступка отличается от компромисса тем, что в данном случае одна из сторон уступает другой, не ожидая никаких ответных действий.

## Компромисс.

Компромиссная стратегия поведения характеризуется учетом интересов конфликтующих сторон. Иначе компромисс можно назвать стратегией взаимной уступки.

Однако при выборе этой стратегии важно помнить, что потребности ни одной из сторон не удовлетворяются полностью. Такая стратегия поведения может способствовать позитивному развитию межличностных отношений.

При выборе данной стратегии важно иметь в виду ряд существенных моментов:

* + Компромисс нельзя рассматривать как способ окончательного разрешения конфликта. Это промежуточный этап, на котором стороны приходят к определенному соглашению. В дальнейшем взаимный компромисс может помочь найти более приемлемое решение проблемы.
  + Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма компромисса – это заключение четких договоров,

принятие каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс – это отказ от каких-либо активных действий, перемирие, отсутствие противоборства сторон.

В том случае, если дальнейшее разрешение конфликтной ситуации не происходит, либо одна из сторон нарушает достигнутые договоренности, конфликт может возобновиться.

## Сотрудничество.

Когда участник конфликта использует стратегию сотрудничества, это говорит о том, что он направлен и на удовлетворение собственных интересов, и на удовлетворение интересов оппонента. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Применяя стратегию сотрудничества в конфликтной ситуации, следует учитывать следующие обстоятельства:

* + если предмет конфликта имеет **жизненно важное** значение для участников конфликтного взаимодействия, стратегию сотрудничества реализовать невозможно;
  + стратегия сотрудничества предполагает **совместный** поиск принципиально *нового* решения, при котором удовлетворяются потребности обеих сторон и устраняются причины и предмет конфликта.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Какие стратегии вы чаще используете в конфликтных ситуациях?*
* *Отличаются ли ваши стратегии в зависимости от того, где происходит конфликт: на работе, в семье, в конфликтах с друзьями?*
* *Как используемые стратегии влияют на ваши отношения?*
* *Какие стратегии вы считаете наиболее эффективными?*
* *Какие еще стратегии можно использовать в конфликтных ситуациях?*
* *Может ли стратегия поведения в конфликте повлиять на завершение конфликта?*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести ролевую игру с последующим анализом и обсуждением.*

*Процедура проведения: Из группы выбираются два участника, которые разыгрывают конфликтную ситуацию, описанную в карточках. Их задача – в конфликтном взаимодействии использовать рассмотренные стратегии поведения. В карточке для каждого участника описано эмоциональное состояние героя и его цель. Остальные участники выступают в качестве наблюдателей. Их*

*задача – обратить внимание на то, какие стратегии поведения были использованы конфликтующими сторонами и оценить исход конфликта.*

### Карточка 1. Мужчина.

*Мужчина несколько дней назад стал плохо себя чувствовать: сильный кашель, заложенный нос, неприятная головная боль. Несмотря на свое убеждение, что «некогда болеть», он все-таки по просьбе жены обратился к врачу. Врач ему выписал больничный лист на несколько дней (до пятницы), во время которых больной сидел дома*

*«как на иголках», так как ему нужно было выполнить ответственную работу. По окончании срока больничного, самочувствие мужчины не улучшилось, но несмотря на это, он пошел к врачу, для того чтобы «быстро» закрыть больничный и поспешить на работу. Но день не задался: неприятности повалились на него, захватывая и расширяясь как снежный ком:*

* *Мужчина хотел быть первым к врачу, но, несмотря на раннее утро уже сформировалась длинная очередь.*
* *Он стал беспокоиться, что на работу он не попадет и не успеет выполнить свою работу.*
* *Мужчина мечтал закрыть больничный, но вместо этого врач отказался это сделать в связи с возникшими предположениями на осложнения. Это его сильно встревожило.*
* *Для проверки гипотезы и выставления диагноза врач отправил его на рентген, куда ему пришлось идти в другое здание.*
* *На рентгене осложнения подтвердились.*

*Мужчина в ярости, но все же решил довести дело до конца. Он возвращается в здание к своему врачу, а там оказывается, что врач уже ушел – его смена закончилась. Мужчина подходит к окошку в регистратуру, чтобы узнать, что ему делать: к какому врачу он может обратиться в этом случае, ведь впереди выходные, а ему нужно выписать лечение.*

### Карточка 2. Молодая женщина – сотрудник регистратуры.

*Женщина на седьмом месяце беременности. Ее рабочее место расположено так, что подходящие к окошку люди не видят, что она в «положении». Несмотря на то, что всего лишь середина рабочего дня, она уже устала и хочет поскорее оказаться дома. Не может скрыть свое недовольство посетителями, которых в пятницу очень много и которые «задают глупые вопросы»». К ней обращается*

*мужчина, но она не знает, что ему ответить – такой вопрос не входит в ее компетенцию. Она испытывает раздражение и считает, что не обязана никому ничего объяснять, ее задача – карточки раздавать.*

*Далее группе предлагается проанализировать ситуацию по карте конфликта.*

*Вопросы к участникам конфликта:*

* *В чем предмет конфликта?*
* *Какие внешние факторы влияют на ситуацию?*
* *В каком состоянии находится каждый из участников конфликта?*
* *Как вы видите конфликтную ситуацию?*
* *Какие стратегии вы использовали?*
* *В чем ваши потребности и опасения?*
* *Каковы ваши претензии друг к другу?*
* *Каков исход конфликта? Вопросы к наблюдателям:*
* *Какие стратегии использовали оппоненты?*
* *В чем были преимущества выбранных стратегий, а в чем – недостатки?*
* *Каков исход конфликта?*
* *Мог ли исход конфликта быть более благополучным?*
* *Что можно было предпринять, чтобы исход был более благоприятный?*

В зависимости от того, какая стратегия поведения выбрана, исход конфликта может различаться. К основным формам завершения конфликта относятся:

1. разрешение противоречия, составляющего основу конфлик-

та;

1. урегулирование (принятие определенного решения, при этом

потребности оппонентов могут остаться неудовлетворенными до конца);

1. затухание (внешне отсутствуют проявления конфликта, но противоречия или негативные эмоции могут остаться);
2. перерастание в другой конфликт;
3. устранение конфликта (устранение причин и предмета конфликта или исчезновение условий, вызвавших конфликт).

Важно отметить, что то, как разрешится конфликт, зависит от стратегий поведения **обеих** конфликтующих сторон.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать вопрос участникам:*

* *Какую форму завершения конфликта вы считаете наиболее благоприятной? В чем ее преимущества?*

**Рекомендации по ведению**: *На данном этапе занятия рекомендуется просмотр видео – фрагмента «Исход конфликта» с последующим обсуждением.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Какие стратегии поведения использовали участники конфликта?*
* *Являются ли выбранные стратегии успешными?*
* *К каким последствиям это привело? Положительным или отрицательным?*
* *Какие формы завершения конфликта вы заметили?*

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести ролевую игру с последующим обсуждением.*

*Процедура проведения: Из группы выбираются два участника, которые разыгрывают конфликтную ситуацию, описанную в карточках. Их задача – в конфликтном взаимодействии использовать рассмотренные стратегии поведения. В карточке для каждого участника описано эмоциональное состояние героя и его цель. Остальные участники выступают в качестве наблюдателей. Их задача – обратить внимание на то, какие стратегии поведения были использованы конфликтующими сторонами и оценить исход конфликта.*

### Карточка 1. Специалист.

*Специалист ЕДДС заполняет данные, необходимые для переоформления документов в связи с крупными изменениями в структуре данной службы. Поскольку информация проверяется, необходимо указывать достоверные данные. Специалисту нужно указать точное место рождения его жены. Специалист находится с ней в ссоре, они прекратили всякое общение, несмотря на то, что официально не разведены. Его возмущает тот факт, что от него требуют такую информацию. Он попросил уточнить данные у своей дочери. Та пообещала перезвонить ночью, поскольку сейчас занята на работе, там шумно, и она не понимает, что он ее спрашивает. У специалиста нет другой возможности получить информацию. Его вызывает к себе руководитель, хотя его рабочий день уже закончен. Он чувствует сильное раздражение в связи с тем, что вынужден задерживаться, хочет завершить разговор как можно скорее.*

### Карточка 2. Руководитель.

*Руководитель собирает со специалистов данные, необходимые для переоформления документов в связи с крупными изменениями в руководящей структуре данной службы. Документы необходимо сдать не позднее сегодняшнего дня. В случае задержки в их сдаче, руководителя ждет неприятный разговор с вышестоящими инстанциями. Удалось собрать документы со всех специалистов, кроме одного. Руководитель чувствует раздражение по отношению к специалисту, поскольку тот, помимо всего прочего, в течение этого месяца несколько раз опаздывал на работу. Кроме того, он испытывает тревогу, что может не уложиться в обозначенные сроки. Ему необходимо получить документы у специалиста именно сегодня, чтобы избежать неприятностей.*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Какие стратегии использовали оппоненты?*
* *Являются ли выбранные стратегии успешными?*
* *В чем были преимущества выбранных стратегий, а в чем – недостатки?*
* *К каким последствиям это может привести?*
* *Какие стратегии можно было использовать в данном случае?*
* *Каков исход конфликта?*
* *Мог ли исход конфликта быть более благополучным?*
* *Что можно было предпринять, чтобы исход был более благоприятный?*

Чем больше оттягивается разрешение конфликтной ситуации и чем дольше не наступает его исход, тем чаще противостояние переходит на личностный уровень и негативные последствия могут стать более выраженными.

**Рекомендации по ведению**: *На данном этапе занятия предлагается привести пример.*

*У каждого сотрудника экстренной бригады есть свой шкафчик, где он хранит свои личные вещи. Шкафчики двух сотрудников расположены так, что если один из них оставляет открытую дверь, то второй, подходя к своему шкафчику из-за угла и не видя оттуда открытую дверь соседа, все время об нее ударяется. У одного из этих двух сотрудников появилась привычка оставлять свою дверь открытой. Второй сотрудник, после нескольких «неожиданных встреч» с открытой дверью соседа, попросил его закрывать дверь. Тот, не расценивая эту ситуацию критической и достойной внимания, просьбу своего коллеги проигнорировал, и дверь продолжала оставаться открытой. Негативные эмоции второго сотрудника стали нарас-*

*тать, как и количество приобретенных синяков, и он еще раз решил об этом поговорить со своим коллегой, но уже в другом тоне. Тот, раздраженный тем, что коллега не унимается, рассмеялся ему в ответ и сказал: «Это мой шкафчик, что хочу, то и делаю с ним». Возмущенный таким поведением коллеги, второй сотрудник пошел и сорвал дверь с его шкафчика.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы считаете, является ли эта ситуация конфликтной?*
* *Какие стратегии поведения были использованы участниками конфликта?*
* *Каков исход конфликта?*
* *Почему произошел именно такой исход?*
* *Можно ли было его избежать?*

Как и при взаимодействии с абонентом, так и при взаимодействии с коллегами, конфликт необходимо стремиться разрешать конструктивно. Но, к сожалению, так происходит не всегда. Мы с вами уже говорили о том, что намного эффективнее распознавать предконфликтную ситуацию: предупреждение конфликта куда более предпочтительно, чем его активное развитие, для разрешения которого нужны уже совсем другие психологические ресурсы (быстрая реакция, гибкость мышления, высокая психологическая устойчивость и т.д.). Для предотвращения развития конфликтной ситуации, полезным будет осуществить следующие шаги:

* + Постарайтесь уловить предконфликтную ситуацию. Не всегда наше противодействие с другим очевидно и ярко проявляется в поступках или словах. Но мы можем проанализировать свое внутреннее состояние, которое часто подсказывает нам, что ситуация требует нашего внимания. Одним из важных шагов является вопрос, обращенный к самому себе «Что сейчас происходит?».
  + После того, как стало ясно, что предконфликтная ситуация все же возникла, важно не допустить нарастания негативных эмоций. Слова и поступки человека мы можем воспринимать через призму этих эмоций. Но если нам удается не идти у них на поводу,

«встать над ситуацией», мы можем предотвратить появление конфликта. Важным шагом является осознание своих чувств и эмоций и отслеживание их влияния на слова и поведение. Если вы смогли достичь эмоциональной устойчивости, значит, вы можете спокойно осуществить следующий шаг.

* + Проанализируйте сложившиеся обстоятельства. Спокойно обдумайте ситуацию и ответьте себе на вопросы, каковы ваши потребности, в чем вы можете пойти на уступки, а на что вы не со-

гласны, какие существуют пути решения. Очень важно определить, какие условия вы находите в этой ситуации допустимыми для себя, поскольку это будет та основа, на которую вы сможете опираться при взаимодействии.

* + Следующим шагом является понимание позиции собеседника. Даже если человек начинает нарушать наши границы и оказывать давление, стоит задуматься о том, каковы его представления о ситуации, что он хочет от нее, каковы его цели, его опасения.
  + Далее необходимо понять, какого результата вы можете достичь в предконфликтной ситуации. Постарайтесь рассмотреть исход ситуации с разных сторон. Во-первых, это результат конкретной предконфликтной ситуации. Во-вторых, это ее последствия для взаимодействия.
  + При разрешении предконфликтной ситуации, учитывайте способ ее разрешения. В основном это сказывается на том, как выстраивается общение с другой стороной. Для того чтобы в рамках предконфликтной ситуации взаимодействие осуществлялось эффективно, можно использовать приемы бесконфликтного общения.

## Конструктивное общение в конфликтных ситуациях.

Социальный конфликт может проявляться в разных сферах жизнедеятельности, и как мы видели, он может каждый раз поразному разрешаться и повлечь как отрицательные, так и положительные последствия. Конструктивные последствия являются более желательными. Их возникновению может способствовать правильно выстроенное общение.

Давайте вспомним с вами основные принципы бесконфликтного общения.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Какие существуют основные принципы бесконфликтного общения?*
* *Как вы считаете, влияет ли на принципы бесконфликтного общения то, что взаимодействие между людьми осуществляется через телефон?*
* *Как вы думаете, появляются ли еще какие-либо принципы при взаимодействии с человеком непосредственно?*

Принципы бесконфликтного общения касаются содержательной стороны взаимодействия, поэтому в целом универсальны и

не зависят от того, находится ли человек, с которым происходит взаимодействие, перед глазами или вас разделяют телефонный аппарат.

Напомним, каковы основные принципы бесконфликтного общения.

1. Не навешивать «ярлыки» на других и не позволять навешивать «ярлыки» на себя.
2. Избегать в общении манипуляции: как по отношению к себе, так и со своей стороны.
3. Ориентироваться на результат сотрудничества, а не на противодействие.

**Рекомендации по ведению***: На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Давайте вспомним, что такое «ярлык». Почему происходит процесс «навешивания ярлыка»?*
* *В каких ситуациях он может быть полезен, а в каких он может сыграть негативную роль?*
* *Почему общаться без «ярлыка» интереснее и информативнее?*
* *Чем опасно «навешивание ярлыка» на другого?*
* *Почему не стоит допускать «навешивания ярлыка» на себя?*

Ярлык – это емкое суждение или вывод о человеке, сформированные на основании наблюдений, стереотипов, предшествующего опыта. Ранее мы рассматривали то, к чему может привести «навешивание» нами ярлыка на другого человека. Теперь рассмотрим то, к чему приводит ситуации, когда ярлык навешивают на нас.

Несмотря на отдельные исключения, понимание того, что тебе также приписывают «ярлык», вызывает сильный дискомфорт, что может сказаться на общем состоянии, на самооценке. В таких ситуациях особенно сложно общаться конструктивно, поэтому для сохранения своего эмоционального состояния, необходимо дать понять собеседнику, что вы не согласны с приписываемой вам ролью. Так вы защищаете свои границы. Если удается снять с себя

«ярлык», общение переходит в новое русло – создается благоприятные условия для бесконфликтного общения.

Таким образом, свое несогласие с определенным «ярлыком» нужно проговаривать. Например, ели вы опоздали пару раз по важным для вас обстоятельствам, но это не происходит систематически, а вам предъявляют фразу «Ты постоянно опаздываешь», то можно ответить честно: «Я опаздывал последние три дня, но не постоянно».

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение, направленное на разработку стратегии поведения при навешивании ярлыков, с последующим обсуждением.*

*Процедура подготовки к упражнению: Ведущий подготавливает таблички с названиями различных «ярлыков». Примерами могут быть* ***«агрессивный», «забывчивый», «раздражительный»,***

***«болтливый», «лживый», «категоричный»*** *и пр. Количество*

*«ярлыков» выбирается ведущим в зависимости от общего количества участников группы. Желательно, чтобы все участниками группы получили «ярлык». Если в группе большое количество участников (больше 7-8), то дальнейшие действия ведущего могут быть следующими:*

1. *группа разделяется на две подгруппы, в которых все участники получают свои «ярлыки». Каждая подгруппа выполняет упражнение независимо друг от друга. В этом случае необходимо, чтобы в группе было двое ведущих, которые бы осуществляли контроль действий участников подгрупп. Задача участников подгрупп – общаться друг с другом, исходя из прикрепленных на спинах участников ярлыков.*
2. *ведущий выбирает несколько участников группы, которым приписываются «ярлыки». Участники, не получившие «ярлыка», образуют круг, в который входят участники с «ярлыками». Их задача – не называя «ярлыки», общаться с участниками внутри круга так, чтобы они поняли, какие на их спинах «ярлыки».*

*Таблички с ярлыками вешаются на спины участникам так, чтобы они не видели, что у них написано на спине.*

*Далее ведущий озвучивает инструкцию.*

*Инструкция для случая, когда всем участникам приписываются*

*«ярлыки»: Вам на спину наклеены таблички с «ярлыками». Представим, что всем вам необходимо организовать пикник. Для этого нужно закупить продукты, заказать автобус, организовать палаточный лагерь, продумать досуг в вечернее время и т.д. Для организации мероприятия вам необходимо взаимодействовать друг с другом. Но делать это следует определенным образом: стройте свое общение, исходя из увиденных вами на спинах друг друга табличек с «ярлыками». Задача для каждого участника – понять, какой*

*«ярлык» ему присвоен, попытаться «снять свой ярлык», отстоять свои позиции, но учитывая позиции других участников.*

*Инструкция для случая, когда имеется внешний круг из участников без «ярлыков»: На нескольких участниках наклеены таблички с «ярлыками». Сами участники не знают, что написано на их спи-*

*нах, но это знают остальные. Представим, что всем вам необходимо организовать пикник. Для этого нужно закупить продукты, заказать автобус, организовать палаточный лагерь, продумать досуг в вечернее время и т.д. Для организации мероприятия всем участникам необходимо взаимодействовать друг с другом. Задача тех, кто образует круг, – общаться с участниками внутри круга так, чтобы последние поняли, какие на их спинах «ярлыки». Стройте свое общение, исходя из увиденных табличек. Задача участников внутри круга – понять, какой «ярлык» им присвоен, попытаться*

*«снять свой ярлык», отстоять свои позиции, но учитывая позиции других людей.*

*Во время выполнения упражнения ведущему важно помнить:*

* *При проведении упражнения важно обеспечить безопасную обстановку для всех участников и не допустить нарушения этого принципа.*
* *Не следует подбирать «ярлыки» для участников, прямо соотнося их с наблюдаемым поведением обучающихся, поскольку это будет прямым навешиванием «ярлыка» с вашей стороны.*
* *При затухании взаимодействия ведущему необходимо активизировать ситуацию, выдвигая перед участниками новые задачи, требующие от них активной коммуникации.*
* *После получения обратной связи следует поощрить специалистов, побывавших в определенных ролях, отметив эффективные приемы «снятия ярлыков».*

*Примерные вопросы для участников с «ярлыками»:*

* *Поняли ли вы, какой «ярлык» был на вашей спине?*
* *Как вам удалось это определить?*
* *Как вы себя чувствовали в этой роли?*
* *Могла ли она послужить причиной конфликта?*
* *Удалось ли вам «снять» с себя эту роль?*
* *Тяжело ли было «снять свой ярлык» и отстоять свои позиции?*
* *Какие методы вы использовали?*

*Вопросы для участников, образующих круг:*

* *Легко ли было вам «навешивать» ярлыки? Как вы себя ощущали при этом?*
* *Отмечали ли вы как участники «снимали» с себя ярлыки?*
* *Что вы чувствовали, когда участники «снимали» ярлык, который вы на них навесили?*
* *Удалось ли им это осуществить?*

Как мы сказали, «ярлык» не всегда имеет негативную окраску. Бывают и такие ситуации, когда вы чувствуете, что вам приписали «хороший ярлык» (например: «хороший специалист», «добрый человек», «отзывчивый», «золотые руки»), и вы его принимаете. Такие «ярлыки» довольно приятны, но они могут быть использованы другими в качестве средства воздействия на вас. Например: вы знаете, что коллега считает вас «отзывчивым», и вам приятен такой статус. Но он все чаще злоупотребляет вашей «отзывчивостью» и просит помочь ему в ситуациях, в которых и сам способен справиться.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Что напоминает подобное воздействие?*
* *Какой может быть его цель?*
* *Каковы могут быть последствия такой ситуации?*

Подобная ситуация сильно напоминает манипуляцию по типу похвалы. Такой вид манипуляций наиболее приятный на первый взгляд, но цель его не отличается от целей других манипуляций, а именно: воздействие с целью побудить к каким-либо действиям, переживаниям, которые выгодны не вам, а тому, кто оказывает это воздействие.

Все виды манипуляций и способы защиты от них мы рассматривали с вами в теме «Конфликтное и бесконфликтное общение с абонентом».

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется вспомнить вместе с группой основные виды манипуляций и способы защиты от них. Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Какие виды манипуляций вы знаете?*
* *Как можно защититься от манипуляции в данном случае?*
* *Что может помочь улучшить взаимодействие?*
* *Какие сложности могут возникнуть?*

Не существуют универсальных способов противодействия манипуляциям, но несмотря на это, все же можно выделить некие моменты, которые следует выполнять в случае, если вы почувствовал, что попали под манипуляцию:

* отслеживание своего эмоционального состояния,
* отслеживание собственных позиций,
* предотвращение вхождения в конфликтное противодействие,
* аргументированное выражение своей точки зрения,
* принятие решения на основе своих представлений.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе возможно проведение ролевой игры на противостояние манипуляциям, предложенной во втором разделе, в теме «Конфликтное и бесконфликтно общение с абонентами».*

Следующим принципом бесконфликтного общения является ориентация на результат сотрудничества, а не на противодействие. Зачастую, складывается впечатление, что для деятельности коллектива ЕДДС этот принцип не так важен: ведь сотрудники работают относительно независимо друг от друга и не так часто приходится совместно взаимодействовать для достижения результата. Но мы с вами не раз отмечали, что существуют ситуации, где важно почувствовать, что коллеге нужна помощь, и оказать ее ему, ведь от этого зависит успешность осуществления вызова последующих экстренных служб и помощь людям. Возможно, такие случаи встречаются не так часто, но ценность их очень высока. Кроме того, способность смотреть в «суть», а не выдавать за истину свои представления, которые категорично отстаиваются и мешают взаимодействовать с другими, помогает быть успешным во всех сферах жизни.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется выполнить упражнение, направленное на отработку взаимодействия с последующим обсуждением.*

*Порядок проведения упражнения: Все участники группы делятся на пары. При нечетном количестве участников, одному из специалистов отводится роль наблюдателя. Каждой паре выдается один лист бумаги и одна ручка. Затем ведущий объясняет участникам, что им предстоит сделать.*

*Инструкция: Сейчас каждый участник группы получит карточку, на которой будет написано, какой рисунок ему нужно будет нарисовать. Участникам пары показывать друг другу свои карточки нельзя. Задача каждой пары – за 20 секунд нарисовать оба рисунка, предложенных на карточках. Для этого у вас есть один лист бумаги и одна ручка. При этом, в процессе рисования оба участника пары держатся за ручку, не отпуская ее. Разговаривать друг с другом после раздачи карточек запрещено.*

*Подсказка для ведущего: Всем парам в группе раздается одинаковая пара карточек. На одной карточке написано то, что следует нарисовать одному участнику пары, на другой – второму участнику пары. Могут быть использованы следующие пары рисунков:*

*«дом-кот», «дерево-колодец», «цветок -кролик».*

*Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Справились ли вы с заданием?*
* *Было ли данное задание для вас сложным?*
* *Ощущали ли вы противодействие со стороны вашего партнера по паре? Противодействовали ли вы ему?*
* *В чем выражалось это противодействие?*
* *В какой момент вам удалось преодолеть противодействие?*
* *Какие действия с вашей стороны, или со стороны вашего партнера, или ваши совместные действия помогли справиться с поставленной перед вами задачей?*
* *Смогли ли вы «договориться» друг с другом?*
* *Как вы считаете, можно ли было с этой задачей справиться успешнее?*
* *За счет чего это можно было осуществить? Вопрос для наблюдателя:*
* *Слаженно ли участники выполняли задание?*
* *Что помогло участникам справиться с заданием?*

**Рекомендации по ведению**: *На данном этапе занятия рекомендуется просмотр видео – фрагмента «Сглаживание конфликта» с последующим обсуждением.*

*Инструкция к просмотру: Просматривая видеоролик, обратите внимание на особенности взаимодействия участников.*

*Примерные вопросы для обсуждения после просмотра:*

* *Каким принципам «конфликтного поведения» следовал один из участников общения?*
* *Что этому противопоставил другой участник?*
* *Каким принципам бесконфликтного общения он следовал?*
* *Удалось ли ему выйти из взаимодействия без ущерба для собственной самооценки?*

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Следование каким из перечисленных принципов разрешения конфликтных ситуаций вам кажется наиболее эффективным?*
* *Какие из них можно применять не только в профессиональной деятельности, но и в повседневной жизни?*

## Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Всегда ли удается самостоятельно разрешить конфликты?*
* *Бывали ли в вашей жизни случаи, когда разрешить конфликт помогал кто-то третий?*
* *В чем заключалась его помощь?*
* *Как произошло его включение в разрешение ситуации?*

В некоторых случаях не удается предотвратить возникновение конфликта. И тогда он начинает развиваться, порой затягиваясь на длительное время. Встречаются ситуации, когда при этом участники никак не могут прийти к его разрешению, и тогда конфликт становится все более разрушительным и возрастает вероятность появления негативных последствий. В таких случаях может понадобиться привлечение **третьей стороны**. Ею может стать человек (или группа людей), который либо имеет официальный статус, позволяющий ему вмешиваться в конфликт коллег, либо имеет неформальный авторитет у участников конфликта. При этом участники конфликта иногда сами обращаются за помощью к третьей стороне, а иногда она самостоятельно вмешивается в конфликт.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы думаете, в каких случаях необходимо обращаться за помощью к третьей стороне? Почему именно в этих случаях?*
* *По каким признакам можно определить, что это один из наилучших способов разрешения ситуации?*

Примерами случаев, когда участники конфликта обращаются к третьей стороне, могут быть следующими:

* конфликт затянулся, все силы и средства исчерпаны, но выхода не видно;
* стороны не могут найти общих точек соприкосновения;
* одному из участников нанесен серьезный ущерб;
* сторонам важно сохранить хорошие отношения, но приемлемое решение конфликта они найти не могут;
* участники пришли к временному соглашению, но необходим объективный контроль его выполнения.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Бывали ли в вашей жизни случаи, когда вы сами выступали в качестве третей стороны?*
* *Почему вы приняли такое решение?*

Мы говорили, что иногда третья сторона может самостоятельно вмешиваться в конфликт. Примерами могут стать ситуации, когда:

* происходит опасное обострение событий, существует угроза применения жесткого давления или физической силы;
* одной из сторон уже применяется жесткое давление или физическая сила по отношению к другому;
* третьей стороне лично невыгоден этот конфликт;
* конфликт отрицательно влияет на среду (например, руководитель вмешивается в конфликт, который негативно влияет на коллектив);
* стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон.

Теперь давайте рассмотрим, что необходимо, для того чтобы человек мог стать третьей стороной в разрешении конфликта. В первую очередь ему необходимо уметь «встать над ситуацией», то есть смотреть на нее объективно и безоценочно. В противном случае он лишь станет еще одним вовлеченным в противодействие человеком, а значит участником конфликта.

Исходя из этого, можно сформулировать некоторые условия, при которых человек может выступать в роли третьей стороны:

* человек должен увидеть ситуацию объективно, не формируя предвзятого отношения. В этом ему может помочь рассмотрение объективного и субъективного уровня возникшего конфликта (Приложение 6 «Карта конфликта»);
* важно, чтобы были услышаны оба участника конфликта, нельзя отдавать предпочтения кому-то одному;
* если человек взял на себя ответственность выступать в роли третьей стороны, он должен учитывать не только результат, которого хочет достичь во время своего вмешательства, но также обращать внимание на состояние конфликтующих сторон;
* нужно не допускать ситуаций, когда разрешение конфликта переходит в торг, имитацию обсуждения – нужен взаимный учет интересов всех участников конфликта и взаимное желание разрешить ситуацию.

**Рекомендации по ведению**: *Далее рекомендуется задать несколько вопросов участникам:*

* *Как вы думаете, почему важно соблюдать эти условия?*
* *К чему может привести их несоблюдение?*
* *Почему третьей стороне важно обращать внимание на состояние спорящих сторон?*
* *Каким образом можно предотвратить переход конфликта в торг или имитацию обсуждения?*

Если вы стали третьей стороной, помните, что вам необходимо проделать несколько шагов для достижения результата:

1. В первую очередь необходимо снизить эмоциональную напряженность ситуации и не допускать взаимных обвинений – это поможет участникам конфликта вести конструктивный диалог. До-

стичь этого можно различными способами. Например, изначально дать возможность участникам по отдельности «выговориться», а затем договориться с ними о том, что они будут излагать свое мнение, избегая в речи высказываний в форме: «Он… (и далее описание человека, его действий, слов и пр.)», и меняя их на высказывания «Я… (и далее описание своих действий, желаний, опасений и пр.)».

1. Нужно проанализировать ситуацию (рассмотреть объективный и субъективный уровни конфликта у оппонентов, то есть: в чем суть конфликта, каковы позиции сторон и какие варианты решения могут быть и т.д.);
2. Третья сторона должна обсудить ситуацию с каждой из сторон, заинтересовать их в поиске решения;
3. Далее осуществляется сам поиск решения. Все стороны должны принимать активное участие в этом процессе. Поскольку на данном этапе высок риск возрастания эмоциональной напряженности, задача третьей стороны – не включаться эмоционально в ситуацию, отслеживать уровень напряженности и снижать ее при необходимости. Форма участия третей стороны на данном этапе может быть различной: начиная от внешнего наблюдения за процессом поиска решения, заканчивая ролью основного ведущего в данном процессе.
4. Когда решение выработано, это еще не говорит о завершении участия третей стороны, поскольку далее важно контролировать, как это решение будет реализовано.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется провести упражнение в группе.*

*Группе предлагается рассмотреть несколько конфликтных ситуаций. Задача участников: оценить необходимость участия в разрешении конфликта третьей стороны. Участники должны аргументировать свои предложения: объяснить, при каких условиях возможно участие третьей стороны, кто может стать третьей стороной, может ли третья сторона вмешаться самостоятельно или только по просьбе участников конфликта, как будет осуществляться вмешательство третьей стороны.*

**Ситуация 1***: На референдуме по поводу застройки городских территорий один из ораторов выступает с проектом по улучшению архитектурного вида города со стороны въезда в него из деревни Борщевики. С этой целью он предлагает напротив четырёхэтажного офисного здания построить второе такое же, вырубив часть лесного массива.*

*Одна из слушательниц очень недовольна такой идеей. Она как старожил искренне волнуется по поводу того, что вокруг города массово вырубают деревья. Она совершенно против любой постройки, и предложение оратора вызывает у нее гнев, который она не в силе сдержать. Отчаявшись, она встает со своего места и, перебивая оратора, громко заявляет:*

*– Позор! Я не верю ни одному вашему слову, что вы все просчитали, и это не повредит экологии!! Как же вам не стыдно!*

*Мужчина, сидящий позади нее, возмущен ее неуважением к «прогрессивным» по его мнению изменениям. Он, сидя на своем месте, начинает кричать на нее, используя ненормативную лексику, обвиняя в том, что она своими «воплями» всем мешает и, если ее «что-то не устраивает», то пусть «сматывается» из города.*

**Ситуация 2***: Молодая пара решила пожениться. Девушка очень долго ждала предложения и давно мечтала примерить свадебное платье. Она уже себе представила, какое платье хочет, и предвкушала покупку. По традициям семьи мужа, за платьем она должна была пойти вместе с будущей свекровью. Это сильно расстроило девушку, потому что вкусы у них со свекровью «во всем разные». Но отдала дань традициям любимого и согласилась пойти со свекровью в магазин. В намеченный день они приходят в свадебный салон. Девушка теряется в таком огромном выборе платьев! Она много чего примеряет, но*

*«платье мечты» никак не может найти. Свекровь уже приметила ей платье и настаивает его купить, но девушке оно совсем не нравится. В последний момент она видит на вешалке почти то платье, которое она себе представляла. Девушка безумно счастлива! Она уверенна, что это хороший знак! Но свекровь категорически против выбранного платья. Она утверждает, что оно слишком «дерзкое», «руки открыты, спина голая – никуда не годится».*

**Ситуация 3***: Любительская театральная студия. Накануне – премьера детского спектакля «Золотая рыбка». В его постановке*

*«корыто» должен также изображать человек. Все актеры собрались на сцене для раздачи ролей. Каждый надеется получить интересную роль. Режиссер рассказал о своей творческой находке, которая не вызвала положительных эмоций – все стали перешептываться. Роль «корыта» досталась пышной женщине, которая всегда приходила на репетицию с едой, чем мешала «творческому процессу» и этим вызывала раздражение у будущего режиссера. Женщина очень расстроена такой «недостойной местью». За нее заступается мужчина, который ужасно возмущен и «глупой» идеей режиссера, и его отношением к женщине. Мужчина с большой симпатией от-*

*носится к женщине, которая, кстати, периодически угощала его пирожками во время репетиций. Режиссер, тоже эмоционально вовлекается и отвечает, что это не сборище «пышек с пирожками», а большое творчество, которое делается на благо детей.*

*Вопросы для обсуждения после каждой ситуации:*

* *Необходимо ли участие третьей стороны в разрешении конфликта?*
* *При каких условиях возможно участие третьей стороны?*
* *Как вы считаете, кто может стать третьей стороной?*
* *Может ли третья сторона вмешаться самостоятельно или только по просьбе участников конфликта?*
* *Как вы думаете, как будет осуществляться вмешательство третьей стороны?*

## Конфликт «личности и группы».

Мы говорили с вами, что в социальной группе отражается все многообразие общества, поэтому в ней в той или иной степени могут иметь место самые разнообразные виды конфликтов. Но наиболее негативное воздействие на группу оказывает конфликт между личностью и группой. Одной из причин этого является то, что одному участнику приходится испытывать противодействие со стороны всей группы и каким-то образом реагировать на него. При этом во многих случаях он оказывается в оппозиции не по собственному желанию.

**Рекомендации по ведению***: На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы думаете, в связи с чем может возникнуть конфликт между группой и отдельной личностью?*
* *Почему это происходит?*

Как мы говорили раньше, подобный конфликт может возникнуть как в случае количественных, так и в случае качественных изменений в группе, которые обычно тесно взаимосвязаны. Количественными считаются изменения числа участников группы. Это может быть связано как с уходом старого сотрудника, так и с приходом нового. Особенно обостряется подобная ситуация в случаях, когда такие изменения в количестве участников не являются единичными. То есть если в коллектив одновременно приходят несколько новых сотрудников или уходят большое количество опытных специалистов. На основе подобных структурных изменений появляются качественные изменения.

Каждый человек, который стал участником группы, занимает определенное место в ней, определенное положение в системе внутригрупповых отношений: как формальных (определяются занимаемой должностью), так и неформальных (определяются личными взаимоотношениями внутри группы). Иногда, занимаемое им положение может не соответствовать его желаниям, в связи с чем, он может каким-либо образом попробовать это изменить. Подобные действия с его стороны могут вызвать структурные и статусноролевые изменения в группе, что не всегда принимается ею и вызывает групповое сопротивление.

**Рекомендации по ведению***: На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Почему структурные и статусно–ролевые изменения в группе могут вызывать групповое сопротивление?*
* *Как вы считаете, в каких ситуациях чаще всего могут наблюдаться подобные действия со стороны отдельных участников группы?* Такие ситуации могут возникнуть в любом периоде группового становления, но особенно часто они встречаются в случаях, когда сотрудник проходит этап адаптации на новом месте или в новой должности. Любая адаптация сотрудника может сопровождаться появлением конфликтов. И это связано также с тем, что требования группы к «новичкам» бывают завышенными и с тем, что новый участник группы не в полной мере владеет всеми групповыми нормами (т.е. правилами поведения, которых придерживаются все члены группы), тонкостями внутригруппового взаимодействия.

Такие особенности наблюдаются как в процессе адаптации нового рядового участника коллектива, так и нового руководителя.

**Рекомендации по ведению***: На данном этапе рекомендуется привести пример:*

*Сотрудница поступила на новую работу. Прежде она работала в маленькой частной фирме, где все сотрудники знали друг друга. У них было принято во время перерыва звать всех коллег и вместе пить чай. В первый рабочий день на новом месте женщина, не зная правил поведения в новом коллективе, стала приглашать своих новых сотрудников на чай. Коллеги с недоумением отнеслись к этому предложению новой сотрудницы, так как в их коллективе не принято устраивать «массовые» чаепития, но об этом ей не сообщили. Женщина решила, что подобная реакция новых сотрудников, возможно, связана с тем, что она еще плохо их знает, в результате чего она стала активно с ними знакомиться. Коллеги восприняли подобное поведение новой сотрудницы как заискивание. Последующие*

*предложения со стороны новой сотрудницы пить чай вместе были не только проигнорированы сотрудниками, но и вызывали активную негативную реакцию, которая часто выражалась в личных оскорблениях. Женщина так и не смогла наладить взаимоотношения с новыми сотрудниками.*

*Вопросы для обсуждения:*

* *Как вы думаете, почему возникла такая ситуация?*
* *Как могли бы дальше развиться события?*
* *Могла ли ситуация разрешиться иначе? Если да, то за счет чего?*

Мы рассмотрели лишь некоторые из причин возникновения конфликта «личности и группы». Таких причин существует намного больше, но в целом их можно обобщить и свести к следующим:

1. Противоречие между ожиданиями личности и ожиданиями группы,
2. Противоречия между личностью и группой в целях, ценностях, интересах, позициях и т.д.;
3. Борьба за повышение своего статуса в группе;
4. Конфликт между руководящими органами и неформальной группой;
5. Поиск и нахождение реального и мнимого виновника неудач.

**Рекомендации по ведению***: На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов группе:*

* *Как вы считаете насколько важно предупреждение возникновения подобного конфликта?*
* *Каковы его последствия?*
* *Может ли подобный конфликт иметь конструктивные последствия?*

Возникновение конфликта «личности и группы» сильно дестабилизирует равновесие в этой группе, что значительно влияет на успешность деятельности, на социально-психологический климат. Причем подобное влияние чаще всего имеет негативный характер. Мы говорили с вами, что любой конфликт имеет как отрицательные, так и положительные последствия. В данном случае положительными последствиями можно считать своеобразное сплочение группы, но оно осуществляется за счет объединения против кого-то. Подобный результат является эффективным в редких ситуациях, когда люди объединяются в группу для защиты против внешнего «врага», но в случае, если группа уже сформирована, то использование такого метода по отношению к своему участнику

не ведет к дальнейшему прогрессивному развитию группы. Дело в том, что такой механизм запоминается в групповом сознании и может привести к его повторному использованию, что является радикальным способом разрешения конфликтных ситуаций. Тем более, у участников группы может возникнуть страх (не всегда осознанный), что с ними могут поступить также, который сказывается на общем групповом доверии. Таким образом, цена «положительных» последствий подобного конфликта слишком высока. Именно поэтому, желательно не давать развиваться подобным конфликтам и разрешать их на предконфликтной стадии.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

– *Как вы думаете, по каким признакам можно понять, что может назреть конфликт «личности и группы»?*

*– Что может помочь предупредить возникновение конфликтной стадии?*

«Симптомами» назревания конфликта могут стать:

1. Осознанное или неосознанное нарушение отдельным участником принятых групповых норм,
2. Неуважительные или некорректные критические высказывания со стороны участника по отношению к имеющимся групповым ценностям, интересам, позициям,
3. Ограничение взаимодействия участника группы с остальными участниками,
4. Неуважительные или некорректные критические высказывания в адрес участника группы со стороны других участников.

В разрешении данного конфликта многое зависит от руководителя коллектива (если не он является личностью, по отношению к которой назревает конфликт) или авторитетов, которые могут выступить в качестве третьей стороны.

Как и при других социальных конфликтах, здесь важно не допустить одновременного возникновения противодействия и негативных эмоций.

Если конфликт начинает назревать, важно, чтобы все участники группы признали имеющееся противодействие. Это помогает снизить эмоциональное напряжение и способствует конструктивному анализу ситуации.

Важно выяснить причину, которая привела к возникновению противодействия.

Если оно действительно вызвано действиями отдельного участника группы, то ему необходимо об этом сообщить в кор-

ректной форме, используя знакомые принципы бесконфликтного общения.

После этого третьей стороне желательно обсудить или отдельно с участником группы и другими участниками группы или совместно имеющуюся ситуацию и спрогнозировать дальнейшие действия по минимизации сопротивления и восстановления эффективности группы.

Если предложенные методы не смогут помочь нормализовать отношения в группе, то, к сожалению, в конце концов, конфликт будет невозможно избежать. И его результатом может стать вынужденное признание участником своих ошибок и недостатков или его уход из группы.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется просмотр видеофрагмента «Волна 1» с дальнейшим обсуждением. Примерные вопросы для обсуждения:*

* *Является ли данная ситуация конфликтом «личности и группы»?*
* *Какова причина возникшего конфликта?*
* *Каковы были симптомы назревания конфликта?*
* *В какой момент произошел переход из предконфликтной стадии в стадию открытого конфликта?*
* *Что можно было бы предпринять, для того чтобы разрешить конфликт? Как вы считаете, на каком этапе это было бы эффективно?*
* *Мог бы преподаватель стать третьей стороной, которая бы смогла урегулировать ситуацию? Если да, то каким образом он смог бы это сделать? Если нет, то почему?*
* *Как вы считаете, в какой момент ситуация вышла из-под контроля?*
* *Как вы думаете, насколько опасна сложившаяся ситуация? В чем заключается ее опасность?*
* *Как вы думаете, может ли ситуация быть как-то изменена на финальном этапе?*

*На данном этапе рекомендуется просмотр видеофрагмента*

*«Волна 2».*

* *Оцените то, что произошло. Какова была вероятность, что представленная конфликтная ситуация могла бы разрешиться именно таким образом?*
* *Как вы думаете, почему ситуация разрешилась благополучно?*
* *Как вы считаете, контролировал ли ситуацию преподаватель на протяжении всего конфликта? Были ли его действия заранее продуманы?*
* *Могла ли она разрешиться благоприятно, если бы преподаватель не контролировал ситуацию на протяжении всего конфликта?*
* *Помимо контроля, что еще могло привести к благоприятному исходу данной ситуации?*
* *Как вы считаете, каковы дальнейшие последствия этого конфликта для группы?*

Мы увидели с вами, что иногда подобный конфликт может быть разрешен весьма радикально. Подобные жесткие меры могут применяться только в тех случаях, когда группой управляет человек, имеющий значимое влияние на ее участников, пользующийся большим уважением с их стороны, а также способный быстро нормализовать возникшую критическую ситуацию. В иных случаях, ситуация может стать неуправляемой и ее последствия могут стать непредсказуемыми и опасными.

Стоит подытожить, что существуют различные пути, позволяющие предупредить развитие конфликта «личности и группы» или разрешить уже возникший конфликт: это и отслеживание предконфликтной стадии, и ее разрешение, и использование основных принципов бесконфликтного общения или включение третьей стороны. Важной задачей является выбрать наиболее адекватный ситуации способ разрешения конфликта и не затягивать его длительность. Только в таком случае возможны положительные последствия подобного конфликта.

## Адаптация нового сотрудника.

Нами было показано, что каждый участник коллектива влияет на формирование и поддержание социально-психологического климата. Новый сотрудник не является исключением. Каждый новый человек приходит в устоявшийся коллектив со своим собственным опытом, со своими ценностями, представлениями о внутригрупповых отношениях. Все эти особенности могут повлиять на уже сформировавшийся до прихода нового сотрудника социально-психологический климат коллектива. Естественно, если в коллективе отмечается разрозненность взаимодействия его участников, негативный эмоциональный фон, то появление новых сотрудников может еще больше усугубить ситуацию. То, насколько быстро и гармонично наладится новое взаимодействие, которое позволит участникам успешно выполнять свою деятельность и при этом комфортно себя ощущать в социальной среде, зависит как от особенностей этой среды, так и от индивидуальных качеств нового

сотрудника. Поэтому процесс адаптации нового сотрудника в коллективе является важным этапом не только для сотрудника, но и для коллектива, куда он вступает.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, в чем заключается процесс адаптации нового сотрудника в коллективе?*
* *Как вы считаете, отличается ли процесс адаптации сотрудника, который имел в прошлом опыт работы и который впервые вступает в профессиональную деятельность?*

Новый сотрудник приходит со своими представлениями о том, как выстраиваются отношения с коллегами, как разрешаются конфликтные ситуации и пр. И вполне возможно, что какие-то из этих представлений не соответствуют взглядам, сформировавшимся внутри коллектива. Например, неформальный уровень межличностных отношений (отношения, которые строятся на взаимной симпатии, антипатии и т.д.) в предыдущем коллективе значительно отличается от такового в новом (вспомним пример про женщину, которая пришла в новый коллектив, где не было принято пить чай всем вместе). А возможно, специалист вообще не имеет опыта работы в коллективе и тогда ему сложно разграничить формальный и неформальный уровни отношений. Для того чтобы почувствовать и осознать эти различия, суметь их скорректировать или впервые сформировать, новому специалисту необходимо понять принципы взаимодействия в данном коллективе, а для этого ему необходим период адаптации.

Выделяют два типа адаптации:

* Первичная – то есть приспособление молодых специалистов, не имеющих опыта в данной профессиональной деятельности,
* Вторичная – то есть приспособление работников, имеющих опыт в данной профессиональной деятельности.

Процессы как первичной, так и вторичной адаптации похожи друг на друга.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, процесс адаптации специалистов касается лишь взаимодействия с коллективом?*
* *Какие еще компоненты затрагивает процесс адаптации специалистов? В каких сферах им необходимо адаптироваться?*

Адаптация нового сотрудника касается не только взаимодействия со сложившимся коллективом. Это определяет лишь социально-психологический компонент адаптации, который вклю-

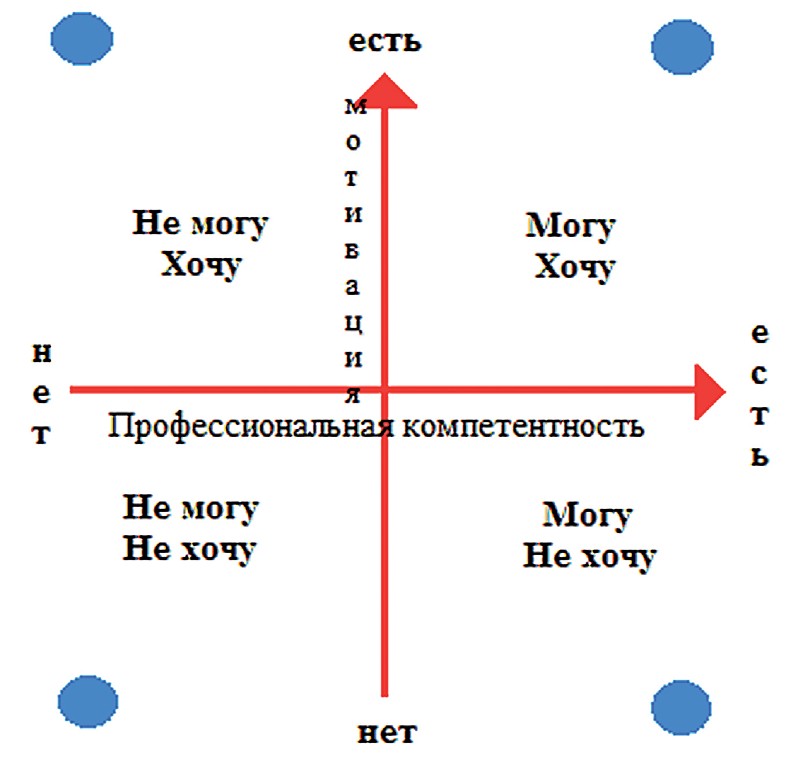
чает установление межличностных и деловых отношений с коллегами, освоение ценностей и норм поведения и пр. Существует также психофизиологический компонент, который включает в себя приспособление сотрудника к условиям труда и отдыха, к обустройству и оснащению рабочего места. Но наиболее значимым является профессиональный компонент адаптации, который включает в себя усвоение профессиональных навыков и уяснение специфики предстоящей деятельности, основанное не на прошлом опыте специалиста или его представлениях, а на требованиях актуальной деятельности.

***Рекомендации по ведению:*** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, какие факторы определяют успешность профессионального компонента адаптации специалиста?*
* *Влияет ли мотивация профессиональной деятельности на адаптацию специалиста?*
* *Влияет ли его профессиональная компетентность?*
* *Взаимосвязаны ли мотивация деятельности и профессиональная компетентность?*

Можно выделить следующие варианты соотношений профессиональной компетентности и мотивации к деятельности, которые влияют на процесс профессиональной адаптации специалиста.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется проиллюстрировать изложение следующей схемой:*



**Схема 3. Соотношение профессиональной компетентности и мотивации к деятельности.**

## Ситуация «не могу-не хочу».

Новый сотрудник не обладает необходимыми для данной профессиональной деятельности знаниями, умениями и навыками и при этом не мотивирован к их приобретению и выполнению деятельности. Эффективность деятельности такого сотрудника минимальна, возможности адаптации достаточно низкие. Для того чтобы сотрудник «включился» в деятельность, ему необходимо сформировать мотивацию. В некоторых случаях в этом ему может помочь новый коллектив.

## Ситуация «Не могу – хочу».

Сотрудник мотивирован к выполнению деятельности, но ему не хватает имеющихся умений, навыков и профессионально важных качеств. Возможности адаптации подобного сотрудника достаточно высокие, в связи с присутствием мотивации к деятельности. Он открыт к получению новых знаний, находится в состоянии обучения, но ему необходима помощь.

## Ситуация «Могу – не хочу».

Сотрудник обладает всеми необходимыми качествами для успешного выполнения деятельности, но он не мотивирован к ней. Обычно подобная ситуация указывает на то, что сотрудник находится в некоем состоянии протеста (возможно его ожидания не соответствуют тому, чем ему необходимо заниматься на новой работе, или он не видит результатов своей деятельности и т.д.). Возможности адаптации подобного сотрудника высоки, в случае нахождения причины такой реакции и, возможно, нахождения другого смысла деятельности. Помочь в этом может, в том числе, доверительное взаимодействие с коллегами, обсуждение их опыта переживания подобных ситуаций.

## Ситуация «Могу – хочу».

Сотрудник мотивирован к выполнению профессиональной деятельности и обладает для этого необходимыми знаниями, умениям, навыками и профессионально важными качествами. Возможности профессиональной адаптации подобного сотрудника очень высоки. Цель адаптации – помочь сотруднику «перейти» в зону «могухочу», где присутствует не только желание, но и возможности вы-

полнения деятельности

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, как долго может идти процесс адаптации нового сотрудника?*
* *Вспомните свой период адаптации в ЕДДС, в чем были основные сложности?*
* *Благодаря чему вы с ними справились?*
* *Что помогло вам адаптироваться?*

Нормальный срок адаптации при ее спонтанном течении составляет от 1-6 месяцев до 3-х лет. Как показывает опыт специалистов, значительный вклад в процесс адаптации нового сотрудника вносит помощь более опытных коллег, а иногда и самого руководителя. Во многом это осуществляется за счет формирования системы наставничества. Наставником для нового сотрудника, как правило, может выступить либо непосредственный руководитель, либо опытный сотрудник, положительно зарекомендовавший себя. Наставничество помогает ускорить процесс адаптации, что может быть полезным как для самого нового сотрудника, так и для организации, в которой он работает. Существуют различные стили наставничества, которые имеют свои преимущества и свои недостатки, но цель их одна – помочь новому сотруднику, приобщить его к профессиональному миру, подкрепить его мотивацию и повысить профессиональную компетентность. Это можно осуществить через:

* ознакомление с основами профессиональной деятельности, с корпоративной культурой профессионального сообщества;
* открытое взаимодействие, основанное на принципах бесконфликтного общения;
* информирование о правилах, традициях и нормах, принятых в коллективе.

**Рекомендации по ведению:** *На данном этапе рекомендуется задать несколько вопросов:*

* *Как вы считаете, каковы признаки того, что специалист успешно адаптировался к месту работы?*
* *Можно ли выделить объективные критерии адаптации?*

Существуют различные признаки, позволяющие судить об адаптации нового сотрудника. Они могут быть как объективными, так и субъективными. К объективным критериям можно отнести продуктивность деятельности, профессиональный рост, стаж работы, социальный и профессиональный авторитет сотрудника. К субъективным критериям относятся степень удовлетворенности сотрудника собственными достижениями, удовлетворенность сотрудника коллективом и удовлетворенность условиями деятельности. Успешная адаптация – залог дальнейшей профессиональной реализации, формирования адекватной профессиональной позиции и сохранения профессионального здоровья, обеспечивающее профессиональное долголетие.

## Заключение к Разделу 3.

В данном разделе мы рассмотрели, что такое коллектив, каковы его основные черты, в чем его преимущества и почему он может функционировать более эффективно, чем другие виды социальных групп. В сочетании с этим, мы также рассмотрели, что такое социально-психологический климат и какое влияние он оказывает на жизнедеятельность коллектива. Мы обсудили, что такое социальный конфликт, какие его виды встречаются и как они могут проявляться в профессиональной деятельности. Также было проанализировано то, как конфликт влияет на его участников и какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях существуют. Кроме того, мы обсудили то, каким образом можно предотвратить возникновение конфликта и какими основными принципами бесконфликтного общения стоит руководствоваться для этого. Мы также отметили с вами такой способ разрешения конфликта как участие третьей стороны и остановили свое внимание на подробном рассмотрении конфликта «личности и группы», который может оказать наиболее деструктивное влияние на участников коллектива. В заключении, мы рассмотрели с вами то, как происходит адаптация сотрудника в коллективе и что может помочь сделать ее максимально быстрой и эффективной, и таким образом, благотворно повлиять не только на нового сотрудника, но и на коллектив в целом.

После подведения краткого итога циклу занятий ведущему необходимо обсудить оставшиеся у участников группы вопросы и комментарии по данным темам.

**ЗАКЛюЧЕНИЕ.**

В данных методических рекомендациях был представлен материал, необходимый для проведения мероприятий как по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС при получении специальности, так и в рамках служебной подготовки.

Представленные рекомендации в полной мере соответствуют всем методическим и методологическим принципам психологической подготовки.

Содержание материала построено таким образом, что позволя-

ет:

* сформировать целостную систему знаний в области психо-

логии, необходимых специалистам ЕДДС в их профессиональной деятельности;

* + изучить тонкости взаимодействия с абонентами, от эффективности которого зависит успешная организация деятельности специалистов по оказанию помощи;
  + проводить профилактику негативных последствий профессионального стресса.

В материалах также представлены рекомендации по ведению занятий, которые относятся к вопросам методического обеспечения процесса психологической подготовки (вопросы для обсуждения, упражнения и задания, аудио и видеоматериалы и т.д.). Целью их включения является:

* + формирование навыков и умений в максимальном объеме и качестве при имеющихся условиях проведения занятий;
  + формирование и развитие профессионально важных качеств. Предложенные рекомендации отвечают целевой установке мероприятий по психологической подготовке, способствуют эффек-

тивному усвоению знаний, формированию умений и навыков.

Приложение 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ЦЕНТР ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ» (ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ)

**УТВЕРЖДАю:**

« » 2013 г.

## ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС»**

**Форма обучения:** очная

**Москва 2012**

Примерная программа дисциплины «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС» составлена с учетом квалификационных требований к операторам системы-112.

|  |  |
| --- | --- |
| Авторы: | Елисеева Ирина Николаевна, начальник научноисследовательского отдела психологической подготовки и психологического консультирования ФКУ ЦЭПП МЧС России  Степанов Игорь Александрович, ведущий психолог научно-исследовательского отдела психологической подготовки и психологического консультирования ФКУ ЦЭПП МЧС России |
| Эксперт: | Горская Елена Александровна кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии риска, экстремальных и кризисных ситуаций Санкт-Петербургского университета государственной противопожарной службы МЧС России. |

ОБСУЖДЕНО ОДОБРЕНО

**1. Цели и задачи дисциплины.**

*Целью дисциплины* является формирование и совершенствование целостной системы знаний, умений и навыков в области психологии для эффективного решения профессиональных задач старших диспетчеров, диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС.

Психологическая подготовка диспетчеров осуществляется в строгом соответствии с требованиями нормативных правовых актов МЧС России с учетом специфики профессиональной деятельности диспетчеров.

К проведению занятий привлекаются сотрудники психологической службы МЧС России.

*Задачи дисциплины:*

1. Способствовать формированию и развитию ряда профессионально важных качеств.
2. Ознакомить с системой профилактики негативных последствий профессионального стресса.
3. Способствовать формированию основ профессионального мышления и этики поведения при общении с абонентом.
4. **Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС» является дисциплиной дополнительной образовательной программы к среднему (полному) общему образованию.

1. **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:*

* о психологических особенностях профессиональной деятельности диспетчера диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС;
* о профессионально важных качествах диспетчера службы пожарной связи («01»), ЕДДС;
* особенности поведения пострадавших в ЧС;
* нормативные документы МЧС России, регламентирующие оказание экстренной психологической помощи пострадавшим в ЧС;
* об основных принципах общения с абонентом;
* психологические особенности ведения телефонной коммуникации;
* приемы бесконфликтного общения;
* динамику развития межличностных конфликтов, стратегии разрешения конфликтных ситуаций;
* о механизмах накопления профессионального стресса и о негативных последствиях профессионального стресса;
* о принципах профилактики негативных последствий профессионального стресса.

*Уметь:*

* применять стратегии бесконфликтного общения с абонентами и личным составом;
* при общении с абонентом учитывать особенности психического состояния абонентов;
* регулировать свое актуальное психическое состояние, используя приемы саморегуляции.

*Владеть:*

* приемами профилактики негативных последствий профессионального стресса.

**Структура и содержание дисциплины «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС»**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 12 часов. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Раздел дисциплины | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость  (в часах) | | | |
| лекции | практикумы | сам. работа | Форма контроля |
| 1 | Тема 1. Психологическая составляющая деятельности диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС | 2 |  |  |  |
| 2 | Тема 2. Особенности общения с абонентом, приемы бесконфликтного общения | 2 | 2 |  |  |
| 3 | Тема 3. Профессиональное здоровье. Профилактика негативных последствий профессионального стресса | 2 | 2 |  |  |
| 4 | Зачет |  |  |  | 2 |
|  | Итого: 12 | 6 | 4 |  | 2 |

## Содержание дисциплины.

**Тема 1. Психологическая составляющая деятельности диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС.**

Информационная лекция (2 ч.).

Психологические особенности работы диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. Факторы, воздействующие на диспетчеров. Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров.

Психограммы (психологические требования, предъявляемые к диспетчерам). Понятие профессионально-важных качеств, профессиональной пригодности.

Особенности психического состояния и поведения пострадавших в ЧС.

Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в ЧС. Особенности психического состояния и поведения специалистов, участвующих в ликвидации последствий ЧС и тушении пожаров.

Функции и задачи, выполняемые психологами МЧС России при оказании экстренной психологической помощи (ЭПП). Нормативная документация, регламентирующая работу психологов МЧС России при оказании ЭПП пострадавшим.

**Тема 2. Особенности общения с абонентом, приемы бесконфликтного общения.**

Информационная лекция (2 ч.).

Понятие общения, виды общения. Компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное. Особенности телефонной коммуникации.

Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. Общие принципы общения с абонентом. Приемы конструктивного общения.

Межличностный конфликт, динамика развития конфликта. Стратегии бесконфликтного общения.

Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях. Особенности общения с человеком, переживающим горе, утрату.

Практическое занятие (2 ч.).

Практика применения общих принципов общения с абонентом. Практика применения приемов бесконфликтного общения. Практика применения приемов конструктивного общения. Практика применения приемов общения с абонентами при различных острых стрессовых реакциях.

**Тема 3. Профессиональное здоровье. Профилактика негативных последствий профессионального стресса.**

Информационная лекция (2 ч.). Понятие профессионального здоровья.

Понятие «стресс», фазы развития стресса, виды стресса. Механизмы накопления профессионального стресса у диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС. Негативные последствия профессионального стресса: в профессиональной, личностной и семейной сферах.

Система мероприятий и принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса в МЧС России. Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья.

Практическое занятие (2 ч.).

Применение приемов саморегуляции. Виды дыхания. Дыхательная гимнастика. Приемы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Снижение мышечного напряжения, субъективного ощущения тревоги. Визуализация. Самовнушение. Комплексное использование приемов саморегуляции.

1. **Образовательные технологии**

В рамках учебного курса «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС» предусмотрено использование следующих образовательных технологий: дискуссии, решение практических задач, ролевых и деловых игр.

Общее количество часов, используемых в аудиторных занятиях дисциплины в интерактивной форме составляет 62 %.

1. **Оценочные средства контроля успеваемости по итогам освоения дисциплины**

Организационные формы текущего контроля: ответы и обсуждение вопросов, вынесенных на практические занятия, выполнение обучающимися, пропустившими занятия, дополнительных заданий.

Указанные формы сами по себе не обеспечивают постоянства усилий в течение всего периода обучения. Главным инструментом в этом отношении является накопительная (кумулятивная) система оценки качества знаний. Она предполагает, что знания оцениваются на основе различных составляющих: посещаемости занятий, работы на практических занятиях. Обучающийся допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине. В случае пропуска занятий обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме реферата по пройденной теме.

* 1. *Оценочные средства контроля успеваемости.*

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

*Вопросы к зачету.*

Психологические особенности работы диспетчера службы пожарной связи («01»), ЕДДС.

Факторы, влияющие психическое состояние и поведение диспетчеров ЕДДС.

Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других специфических факторов на психическое состояние и работоспособность диспетчера.

Психограмма диспетчера.

Понятие профессионально важных качеств, профессиональной пригодности.

Функции и задачи, выполняемые психологами МЧС России при оказании экстренной психологической помощи пострадавшим.

Понятие «общение», виды общения. Компоненты общения (вербальное, невербальное, паравербальное).

Общие принципы общения по телефону с абонентом.

Приемы конструктивного общения. Стратегии бесконфликтного общения.

Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях. Особенности общения с человеком, переживающим горе, утрату. Понятие «стресс». Виды стресса. Психологические защиты и копинг-стратегии.

Профессиональное здоровье. Профессиональный стресс. Синдром профессионального выгорания: объективные, социально-психологические и личностные факторы риска развития. Фазы развития и симптомы профессионального выгорания.

Негативные последствия профессионального стресса: в профессиональной, личностной и семейной сферах.

Система мероприятий по профилактике негативных последствий профессионального стресса в МЧС России.

Система методов и приемов психологической саморегуляции.

* 1. *Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.*

Занятия по дисциплине «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС»представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия.

На практических занятиях обучающиеся самостоятельно решают поставленные задачи, разбирают типовые случаи.

При проведении практических занятий обучающиеся могут выполнять работу как индивидуально, так и малыми группами.

Итоговая аттестация заключается в зачете, который включает в себя 17 вопросов по изучаемой дисциплине.

*Оценивание на зачете по дисциплине*

*«Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС».*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** (рейтинговой оценки) | **Оценка экзамена** (стандартная) | **Требования к знаниям** |
| 15-7 | *«Зачтено»* | Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он усвоил знания в области основной психологической составляющей деятельности диспетчеров, владеет основными методами поддержания и сохранения профессионального здоровья, а так же профилактики негативных последствий профессионального стресса, знает об особенностях общения с абонентом, приемы бесконфликтного общения и умеет применять их. |
| 6-0 | *«Незачтено»* | Оценка «незачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части психологической составляющей деятельности диспетчеров, не владеет основными методами поддержания и сохранения профессионального здоровья, а так же профилактики негативных последствий профессионального стресса, не знает об особенностях общения с абонентом, приемы бесконфликтного общения. |

1. **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

*а) основная литература:*

1. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных/ под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: 2009г.– 319 с.
2. Смирнов Б. А., Долгополова Е. В. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. – Гуманитарный центр, Харьков. 2007г. – 292 c.

*б) дополнительная литература:*

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 5-е изд. СПб.: Питер, 2013 г. – 512 с.
2. Крюкова М.А., Никитина Т.И., Сергеева Ю.С. Экстренная психологическая помощь: Практическое пособие. – М.:НЦ ЭНАС, 2009. – 64 с.

*г) Интернет-ресурсы и электронно-программное обеспечение*

1. Интернет служба Экстренной психологической помощи МЧС России. [Электронный ресурс] — URL: <http://psi.mchs.gov.ru/> (дата обращения: 12.09.2012).
2. Психологическая служба МЧС России. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.mchs.gov.ru/powers/?SECTION_ID=455> (дата обращения: 12.09.2012).
3. Psychology [Электронный ресурс] // ScienceDirect. – URL: http:// [www.sciencedirect.com/science/browse/sub/psychology](http://www.sciencedirect.com/science/browse/sub/psychology) (дата обращения: 12.09.2012).
4. IPRbooks [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – URL: iprbookshop.ru (дата обращения: 12.09.2012).
5. Российская государственная библиотека. Электронная библиотека: Диссертации [Электронный ресурс]. – URL: [http://diss.rsl.ru](http://diss.rsl.ru/) (дата обращения: 12.09.2012).
6. **Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

* + Оборудование учебного кабинета:
  + рабочее место обучающегося;
  + комплект учебно-наглядных пособий;
  + автоматизированное рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

– компьютер и демонстрационный комплекс на базе мультимедийного проектора;

* + CD, DVDc демонстрационными материалами;
  + электронные образовательные ресурсы;
  + аудиовизуальные материалы (слайды, презентации).

Программа составлена с учетом квалификационных требований к операторам системы-112.

**Лист регистрации изменений, вносимых в рабочую программу дисциплины.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № изменения | Дата | Страницы  с изменениями | Перечень и содержание откорректированных разделов программы |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение 2

**Сопоставление содержания и названия тем в Методических рекомендациях и подтем в Программе «Психологическая подготовка диспетчеров ЕДДС».**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название тем**  **в Методических рекомендациях** | **Название тем и подтем в Программе** |
| Психологическая составляющая деятельности ЕДДС. | Психологические особенности работы диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС.  Факторы, воздействующие на диспетчеров. Влияние монотонии, гипокинезии, гиподина-  мии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров.  Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС.  Особенности психического состояния и поведения пострадавших в ЧС.  Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в ЧС.  Особенности психического состояния и поведения специалистов, участвующих в ликвидации последствий ЧС и тушении пожаров. |
| Стресс | Понятие «стресс», фазы развития стресса, виды стресса.  Влияние монотонии, гипокинезии, гиподинамии и других факторов, на психическое состояние и работоспособность диспетчеров.  Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья.  Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. |
| Профессиональный стресс.  Профессиональное здоровье | Понятие профессионального здоровья.  Механизмы накопления профессионального стресса у диспетчеров службы пожарной связи («01»), ЕДДС.  Негативные последствия профессионального стресса: в профессиональной, личностной и семейной сферах. |

|  |  |
| --- | --- |
| Профессионально важные качества сотрудников ЕДДС. Психограмма. | Психограммы (психологические требования, предъявляемые к диспетчерам).  Понятие профессионально важных качеств, профессиональной пригодности. |
| Профессиональное становление | Понятие профессионально важных качеств, профессиональной пригодности. |
| Система профилактики профессионального стресса | Система мероприятий и принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса в МЧС России.  Организация труда и отдыха диспетчеров как средство профилактики нарушений профессионального здоровья.  Функции и задачи, выполняемые психологами МЧС России при оказании экстренной психологической помощи (ЭПП).  Нормативная документация, регламентирующая работу психологов МЧС России при оказании ЭПП пострадавшим. |
| Методы и приемы саморегуляции | Применение приемов саморегуляции. Виды дыхания.  Дыхательная гимнастика. Приемы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация.  Снижение мышечного напряжения, субъективного ощущения тревоги.  Визуализация. Самовнушение.  Комплексное использование приемов саморегуляции. |
| Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение. | Понятие общения, виды общения. Компоненты общения: вербальное, невер-  бальное паравербальное.  Особенности телефонной коммуникации.  Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. Общие принципы общения с абонентом.  Приемы конструктивного общения.  Применения общих принципов общения с абонентом.  Применения приемов конструктивного общения. |
| Активное слушание. |

|  |  |
| --- | --- |
| Конфликтное и бесконфликтное общение | Межличностный конфликт, динамика развития конфликта.  Стратегии бесконфликтного общения. Применения приемов бесконфликтного обще-  ния. |
| Взаимодействие с абонентом-  пострадавшим в ЧС | Взаимодействие с абонентами при острых стрессовых реакциях.  Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС.  Применения приемов общения с абонентами при различных острых стрессовых реакциях. |
| Взаимодействие  с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. | Особенности общения с человеком, переживающим горе, утрату. |
| Взаимодействие с абонентом – суицидентом | Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. |
| Взаимодействие  с абонентом с предполагаемым психическим расстройством | Особенности психических состояний и их проявления в поведении и речи абонентов, обращающихся в ЕДДС. |
| Коллектив. Социальнопсихологический климат в коллективе. Социальные конфликты Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.  Конструктивное общение в конфликтных ситуациях.  Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Конфликт “личности и группы”. Адаптация нового сотрудника | Межличностный конфликт, динамика развития конфликта.  Стратегии бесконфликтного общения. Общие принципы общения. Приемы кон-  структивного общения.  Применения приемов бесконфликтного общения. |

Приложение 3

**Вариант вопросника множественного выбора для диспетчеров ЕДДС с отмеченными правильными ответами.**

**Инструкция по заполнению:**

Перед вами тест, состоящий из **60 заданий**. В тесте присутствуют задания двух видов: задания, предполагающие один правильный ответ, и задания, предполагающие несколько правильных ответов. Перед каждым из таких заданий – краткая инструкция: **«Выберите один правильный ответ»** (соответственно необходимо найти и отметить один правильный ответ) или **«Выберите несколько правильных ответов»** (соответственно необходимо найти и отметить все правильные ответы).

Вам необходимо обвести кружком тот вариант ответа, который вы считаете верным.

Если вы желаете отменить выбор отмеченного варианта ответа, то зачеркните его одной четкой линией.

В заданиях прописаны все необходимые варианты ответов, дописывать от руки варианты ответов не следует.

**Время на заполнение теста – не более 60 минут.**

**ФИО тестируемого**

**Дата заполнения**

***Выберите несколько правильных ответов***

1. К компонентам общения относятся: 1 ) паравербальный

2) паранормальный 3) невербальный

4) довербальный 5) вербальный

***Выберите один правильный ответ***

1. Острая стрессовая реакция, симптомами которой являются непреодолимая усталость, когда любое движение, сказанное слово дается с трудом, заторможенность, медленная речь:
2. плач
3. агрессивная реакция
4. страх
5. психомоторное возбуждение
6. нервная дрожь
7. истероидная реакция 7) апатия

***Выберите несколько правильных ответов***

1. Психограмма сотрудников системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб включает в себя различные элементы:
2. устойчивость функций зрительной и слуховой систем
3. высокая концентрация внимания, его быстрая переключаемость и высокое распределение
4. категоричность в оценке возникающих ситуаций
5. устойчивость к гипокинезии, монотонии и политонии
6. критичная оценка собственных действий
7. способность организовывать свою деятельность в условиях опе рирования большим потоком информации
8. стрессоустойчивость
9. способность к установлению контактов
10. высокая чувствительность

***Выберите один правильный ответ***

***4.*** Напряжение, возникающее при частом переключении внимания в неожиданных направлениях:

1. монотония
2. гипотония
3. политония
4. гипокинезия

***Выберите несколько правильных ответов***

***5.*** На степень адекватности информации, передаваемой абонентом, влияет:

1. психическое и физическое состояние абонента
2. технические характеристики связи
3. мотивационная направленность абонента
4. психологическое состояние диспетчера
5. квалификация диспетчера

***Выберите несколько правильных ответов***

***6.*** К объективным факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров относятся:

1. технические условия деятельности
2. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее
3. режим труда и отдыха
4. особые условия работы
5. мотивация профессиональной деятельности

***Выберите один правильный ответ***

***7.*** Номер приказа «Об утверждении порядка оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций и при пожарах».

1. 691 приказ МЧС России от 14.11.2008 2. 525 приказ МЧС России от 20.09.2011

3. 500 приказ МЧС России от 25.09.2007

***Выберите несколько правильных ответов***

***8.*** К индивидуально-психологическим факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров относятся:

1. наличие и сформированность профессионально важных качеств
2. мотивация профессиональной деятельности
3. длительность ЧС
4. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее
5. особенности информационного обеспечения
6. нагрузка на специалиста в период смены

***Выберите один правильный ответ***

***9.*** Если толпа превращается в действующую, основная задача человека, находящегося в толпе, –:

1. постараться остановить формирование действующей толпы
2. выйти из толпы безопасно
3. выйти из толпы быстро, расталкивая остальных участников толпы
4. остаться в толпе, по возможности вести себя как остальные участники толпы, для того чтобы не выделяться и этим обезопасить себя

***Выберите несколько правильных ответов***

***10.*** К острым стрессовым реакциям относят:

1. истероидную реакцию
2. агрессивную реакцию
3. апатию
4. страх
5. психотическую реакцию
6. плач
7. нервную дрожь
8. психомоторное возбуждение
9. депрессивное состояние

***Выберите несколько правильных ответов***

***11.*** Для успешного телефонного взаимодействия важно соблюдение следующих правил:

1. доброжелательность по отношению к абоненту
2. отслеживание в ходе разговора собственного эмоционального со стояния.
3. отстраненность и не включенность диспетчера в предмет разговора
4. демонстрация заинтересованности в предмете разговора;
5. исключительно активная позиция диспетчера
6. демонстрация своего эмоционального состояния абоненту

***Выберите несколько правильных ответов***

***12.*** При взаимодействии с абонентом, который проявляет ОСР, необходимо:

1. сохранять самообладание
2. применять известные приемы активного слушания, первоначально сформировав атмосферу доверия.
3. уверять абонента, что у него «все будет хорошо»
4. сообщать абоненту актуальную для него информацию из всех возможных источников
5. говорить спокойным и уверенным голосом, четкими и короткими фразами в побудительном наклонении.
6. избегать произнесения фраз с частицей «не».
7. внимательно выслушать абонента и дать ему обратную связь, в том числе, сообщив ему достоверную и актуальную для него ин формацию
8. руководствоваться принципом «не навреди»
9. говорить с абонентом директивно, в повелительном наклонении

***Выберите один правильный ответ***

***13.*** Вопросы: «Вам нужна помощь?», «Это произошло на ваших глазах?», «Вы сейчас в безопасности?», являются:

1. закрытыми
2. общими
3. открытыми
4. нераскрытыми

***Выберите один правильный ответ***

***14.*** Раппорт – это:

1. присоединение к абоненту по паравербальным (интонации, темпу, громкости) и по вербальным (словам) речевым характеристикам
2. высказывание своего мнения относительно озвученной абонентом информации
3. подытоживание основных идей абонента
4. формулирование той же мысли абонента, но иными словами

***Выберите один правильный ответ***

***15.*** Установите правильную последовательность стадий стресса:

1. резистентность, истощение, общая тревога
2. общая тревога, истощение, резистентность
3. общая тревога, резистентность, истощение
4. истощение, резистентность, общая тревога

***Выберите несколько правильных ответов***

***16.*** Требования, которым должны отвечать формулы самовнушения:

1. хорошо, если фраза носит несколько иронично-веселый характер или заранее зарифмована
2. фраза должна произноситься в ритм дыхания, при этом решающая ее часть на выдохе
3. фраза должна содержать такие выражения, как: «Я не волнуюсь»,

«Я не допущу ошибку»

1. фраза должна носить позитивный характер, без содержания частицы «не»
2. формула должна быть четкой, короткой, отражать самую суть
3. фраза должна быть максимально полной, содержательной, исключающей любое недопонимание
4. четкое знание цели, которую нужно достичь во время сеанса само внушения

***Выберите несколько правильных ответов***

***17.*** Мероприятия, проводимые психологом в системе профилактики профессионального здоровья:

1. психологическая диагностика
2. психологическая подготовка
3. психологические игры
4. психологическое консультирование
5. психологическое воспитание
6. психологическая реабилитация
7. психиатрическая профилактика

***Выберите один правильный ответ***

***18.*** Прогрессивная нервно-мышечная релаксация проводится:

1. с ног – до середины тела, а затем с головы
2. с ног – до головы
3. с головы – до ног

***Выберите несколько правильных ответов***

***19.*** К социально – психологическим факторам, оказывающим влияние на работоспособность и психологическое состояние диспетчеров относятся:

1. особенности взаимодействия диспетчеров между собой,
2. технические условия деятельности
3. организационно-управленческие недостатки в ходе работы
4. функциональное состояние специалиста до смены и во время нее

***Выберите один правильный ответ***

***20.*** Психограмма – это:

1. структурированная система противопоказаний к профессиональной деятельности в научных психологических понятиях
2. система требований профессии к психологическим, психофизио логическим качествам человека и мере их выраженности в науч ных психологических понятиях
3. научно-обоснованная идеальная модель профессионала
4. описание особенностей конкретной профессии, раскрывающее специфику профессионального труда и требований, которые предъявляются к человеку

***Выберите несколько правильных ответов***

***21.*** К основным принципам бесконфликтного общения относятся:

1. общение без «ярлыков»
2. ориентация на противодействие
3. общение по заранее выстроенной тактике
4. ориентация на результат сотрудничества
5. избегание манипуляций

***Выберите несколько правильных ответов***

***22.*** Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту с агрессивной реакцией:

1. дать возможность абоненту «выпустить пар»
2. демонстрировать благожелательность и не противоречить або ненту
3. объяснить возможные негативные последствия его поведения, в случае если у абонента нет цели получить выгоду от такого по ведения, и он не заинтересован, чтобы подобные последствия возникли
4. объяснить возможные негативные последствия его поведения, в случае если абонент открыто провоцирует диспетчера и хочет получить выгоду от негативного исхода ситуации
5. открыто конфликтовать с абонентом, если этот способ приведет к получению информации от него.

***Выберите несколько правильных ответов***

***23.*** Психиатрическая помощь необходима пострадавшим, у которых наблюдается:

1. страх
2. бред
3. галлюцинации
4. истерика
5. апатия
6. нервная дрожь

***Выберите один правильный ответ***

***24.*** Острая стрессовая реакция, симптомами которой являются беспорядочное и бесцельное движение человека, ненормально громкая и бессвязная речь:

1. плач
2. агрессивная реакция
3. страх
4. психомоторное возбуждение
5. нервная дрожь
6. истероидная реакция
7. апатия

***Выберите несколько правильных ответов***

***25.*** Интенсивность стресс-реакции зависит от особенностей:

1. стресс-фактора
2. гуморально-психологической устойчивости
3. физиологического состояния
4. физического состояния
5. психологического состояния
6. психиатрической стабильности

***Выберите несколько правильных ответов***

***26.*** Для специалистов ЕДДС наиболее эффективны перерывы, во время которых специалист:

1. выполняет упражнения на «разгрузку» органов слуха и зрения
2. применяет приемы саморегуляции
3. выполняет активные физические упражнения
4. бездействует для накопления сил
5. активно общается с коллегами
6. переключается на другую деятельность

***Выберите несколько правильных ответов***

1. К методам и приемам саморегуляции относятся:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

управление дыханием визуализация управление вниманием самовнушение управление речью

управление мышечным тонусом принятие успокоительных препаратов идеомоторная тренировка

аутогенная тренировка идеорегуляционная тренировка медитация

***Выберите один правильный ответ***

1. Напряженное состояние работника, возникающее в процессе трудовой деятельности – это стресс:
2. семейный
3. экологический
4. финансовый
5. профессиональный

***Выберите один правильный ответ***

***29.*** При необходимости взбодриться после монотонной работы, снять усталость, используется дыхание:

1. брюшное, где вдох и выдох осуществляются ртом
2. брюшное, где вдох осуществляются носом, а выдох ртом
3. брюшное, где вдох и выдох осуществляются носом
4. ключичное, где вдох и выдох осуществляются ртом
5. ключичное, где вдох осуществляются носом, а выдох ртом
6. ключичное, где вдох и выдох осуществляются носом

***Выберите несколько правильных ответов***

***30.*** При взаимодействии с абонентами, переживающими горе, важно:

1. помнить об особенностях переживания горя на каждой фазе го ревания
2. дать абоненту ощущение поддержки, искреннего участия
3. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством задавания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать интересующий вопрос
4. избегать фраз «я вас понимаю», «я вам сочувствую»
5. выслушать абонента, в случае если у него возникло желание высказаться, используя знакомые приемы активного слушания
6. быть готовым к возникновению острых стрессовых реакций, с которыми необходимо совладать по схеме работы с ОСР
7. дать состояться реакции плача
8. успокаивать абонента, объясняя ему, что таковы законы мироздания

***Выберите один правильный ответ***

***31.*** Самой адаптивной острой стрессовой реакцией, позволяющей отреагировать негативные эмоции, является:

1. плач
2. агрессивная реакция
3. страх
4. психомоторное возбуждение
5. нервная дрожь
6. истероидная реакция
7. апатия

***Выберите один правильный ответ***

***32.*** Вид манипуляций, характеризующийся попыткой навесить «ярлыки» на партнера по общению, упрекнуть или обвинить его в чем-либо:

1. «побуждающие обвинения»
2. «запутывание»
3. «ультиматум»
4. «эмоциональная провокация» («жалоба»)
5. «похвала»

***Выберите несколько правильных ответов***

***33.*** К основным приемам активного слушания относятся:

1. раппорт
2. правильная постановка вопросов
3. поддакивание «угу», «ага»
4. резюмирование
5. своевременная пауза
6. отражение чувств, эмпатия
7. интервьюирование
8. перефразирование полученной информации
9. критика высказываний партнера, если они кажутся неверными

***Выберите несколько правильных ответов***

***34.*** Увеличение в речи количества пауз может быть связано с:

1. переживанием сильного эмоционального волнения
2. нежеланием озвучивать информацию
3. переходом к официальной речи
4. необходимостью собраться с мыслями и сформулировать информацию
5. желанием привлечь к себе внимание
6. негативным отношением человека к себе, другим, жизни

***Выберите один правильный ответ***

***35.*** Паравербальный компонент – это передача информации через:

1. тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов
2. жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения
3. произносимые слова
4. запах, вкус

***Выберите несколько правильных ответов***

***36.*** При взаимодействии с абонентом важно избегать:

1. слов-паразитов
2. лаконичности изложения
3. профессионально-специфических выражений
4. четко формулированных вопросов
5. фраз, в которых много слов с частицей «не»

***Выберите один правильный ответ***

***37.*** Паравербальные характеристики:

1. создают изначальный фон для восприятия информации, который может оказать влияние на полноту получаемой и передаваемой информации
2. передают основное содержание информации через сказанные слова
3. мешают взаимодействовать с абонентом, создавая излишние помехи для восприятия полноты информации.
4. не имеют большого значения при взаимодействии с абонентом изза малой значимости той информации, которую они содержат

***Выберите один правильный ответ***

***38.*** Быстро проходящее расстройство значительной степени тяжести у людей без психических отклонений в ответ на психологический или физиологический стресс, исключительный по своей интенсивности – это:

1. посттравматическое стрессовое расстройство
2. профессиональное выгорание
3. острая реакция на стресс
4. психотическая реакция

***Выберите несколько правильных ответов***

***39.*** Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту с истероидной реакцией:

1. «пассивно» слушать абонента
2. говорить уверенным тоном, короткими фразами в побудительном наклонении
3. избегать такого приема активного слушания, как «поддакивание»
4. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством за давания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать вопрос открытого типа (на который требуется раз вернутый ответ)
5. вызвать ориентировочную реакцию абонента (посредством задавания ему неожиданного вопроса, называния его по имени), а затем задать вопрос закрытого типа (на который требуется ответ

«да» или «нет»)

1. «активно» слушать абонента

***Выберите несколько правильных ответов***

***40.*** К фазам горевания относятся фазы:

1. шока и оцепенения
2. страдания, острого горя
3. подготовительная
4. остаточных толчков
5. завершения
6. сопротивления

***Выберите один правильный ответ***

***41.*** Два процесса, составляющих стресс-реакцию:

1. активация и стабилизация
2. активация и стимуляция
3. мобилизация и стабилизация
4. активация и мобилизация
5. стимуляция и мобилизация

***Выберите один правильный ответ***

***42.*** Профессиональное здоровье – это:

1. совокупность способностей человека, позволяющих ему справляться с экстремальными ситуациями в профессиональной деятельности
2. способность регулировать собственное поведение с целью гармонизации личностного бытия
3. процесс сохранения и развития регуляторных свойств организма, его физического, психического и эмоционального благополучия, обеспечивающий высокую надежность профессиональной деятельности, профессиональное долголетие и максимальную дли тельность жизни
4. особое состояние человека, достигшего высокого уровня самообладания, гармоничности внутреннего мира, уверенности в себе и эмоциональной уравновешенности, способного взять на себя ответственность и эффективно выполнять профессиональную деятельность.

***Выберите один правильный ответ***

***43.*** Определите правильную последовательность этапов взаимодействия в условиях телефонной коммуникации:

1. установление контакта, начало разговора, развитие темы, конец разговора
2. начало разговора, развитие темы, установление контакта, конец разговора
3. начало разговора, установление контакта, развитие темы, конец разговора

***Выберите один правильный ответ***

***44.*** Напряжение, возникающее при выполнении однообразных действий:

1. монотония
2. гипотония
3. политония
4. гипокинезия

***Выберите один правильный ответ***

***45.*** Люди, изолированные в очаге ЧС, относятся к группе пострадавших:

1. «жертвы»
2. пострадавшие
3. очевидцы
4. зеваки
5. телезрители
6. специалисты

***Выберите несколько правильных ответов***

1. Действия по оказанию допсихологической помощи абоненту в состоянии страха:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

сделать акцент на формировании чувства безопасности

задать несколько вопросов закрытого типа, чтобы войти во взаи модействие с абонентом

узнать у абонента как его зовут и в дальнейшем чаще называть его по имени

«пассивно» слушать абонента

узнать, есть ли рядом с абонентом кто-нибудь, кто мог бы его под держать

говорить, что вы сделаете все, для того чтобы абонент оказался в безопасности

убеждать абонента, что его страх неоправданный

описать те шаги, которые вы предпримите для того, чтобы помочь абоненту

сообщить абоненту достоверную информацию о ЧС, в случае если вы ею обладаете из официальных источников и если данная ин формация будет полезна для абонента

убеждать абонента, что «все будет хорошо»

***Выберите один правильный ответ***

1. Неспецифическая реакция организма на любое предъявляемое ему требование – это:
2. горевание
3. паника
4. страх
5. травма
6. стресс

***Выберите несколько правильных ответов***

***48.*** Конфликт возникает при обязательном присутствии двух компонентов:

1. противодействие между участниками конфликта
2. негативные эмоции участников конфликта по отношению друг к другу
3. тесное взаимодействие участников конфликта друг с другом
4. возникновение ситуации, требующей разрешения

***Выберите несколько правильных ответов***

***49.*** Если абонент испытывает нервную дрожь, диспетчеру важно донести до него, что нервная дрожь – это:

1. нормальная реакция, которая возникает у многих людей в случае сильных переживаний
2. временная реакция, которой нужно дать состояться и тогда она пройдет
3. опасная реакция, которая требует срочного медицинского вмешательства
4. временная реакция, но для того, чтобы она прошла, нужно постараться максимально сдерживать дрожь

***Выберите один правильный ответ***

***50.*** Стресс, при котором дезорганизуется поведение человека, ухудшается протекание психофизиологических процессов:

1. аутостресс
2. моностресс
3. эустресс
4. дистресс

***Выберите один правильный ответ***

***51.*** Визуализация – это способ саморегуляции, предполагающий:

1. процесс сознательного воздействия, заключающийся в логическом обосновании практической пользы того или иного действия
2. самовнушение на фоне максимального мышечного расслабления
3. умение произвольно создавать яркий мысленный образ, зритель ный образ, образ в ощущениях, звуках
4. мысленное представление предстоящей деятельности

***Выберите несколько правильных ответов***

***52.*** Для формирования индивидуального подхода к профилактике негативных последствий профессионального стресса необходимо придерживаться следующих принципов:

1. ответственное отношение к собственному здоровью – физическо му и психическому
2. развитие навыка самонаблюдения
3. поддержание как физического, так и психологического благополучия
4. осознание жизни как предопределенности, принятие неизбежности событий
5. преимущественное поддержание физического здоровья в сравнении с психическим

***Выберите несколько правильных ответов***

***53.*** Правилами безопасного поведения для людей, находящихся в толпе, являются:

1. застегнуть одежду, снять предметы, которыми можно зацепиться
2. не приближаться к агрессивно настроенным лицам и группам лиц
3. стараться выбраться из центра толпы к периферии
4. «вооружиться» тяжелым предметом, позволяющим «пробиться» сквозь толпу
5. двигаться только по ходу толпы
6. помнить о том, что существует эмоциональное кружение, которо му можно противостоять только четким следованием своей цели

– выйти из толпы

1. ждать помощи, стараясь оставаться на одном месте

***Выберите один правильный ответ***

***54.*** Качества субъекта, которые влияют на эффективность выполнения профессиональной деятельности и которые могут формироваться в процессе обучения и овладения профессиональной деятельностью – это:

1. профессиональное здоровье
2. профессионально важные качества
3. профессиональная пригодность
4. профессионально надежные качества
5. индивидуально-вычислительные качества

***Выберите несколько правильных ответов***

***55.*** К источникам стресса относят:

1. эмоциональный
2. физиологический
3. психиатрический
4. информационный

***Выберите один правильный ответ***

***56.*** Осознанный способ совладания со стрессовой ситуацией называется:

1. копингом
2. защитным механизмом
3. стресс-реакцией
4. культурированием

***Выберите один правильный ответ***

***57.*** Экстренная психологическая помощь – это:

1. комплекс лечебно-профилактических, реабилитационных и оздоровительных мероприятий, направленных на восстановление и сохранение психофизиологических функций, оптимальной трудоспособности, социальной активности лиц, пострадавших в чрезвычайном событии
2. система долгосрочных мероприятий, направленных на снятие эмоционального напряжения у пострадавших в чрезвычайном событии, , а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, целью которых является профилактика неблагоприятных массовых явлений и массовых реакций;
3. система краткосрочных мероприятий, направленных на оптими зацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в усло виях ЧС, снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных негативных психических последствий, включающая в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды, окружающей пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС, в процессе ликвидации последствий ЧС

***Выберите несколько правильных ответов***

***58.*** Психологические задачи, которые необходимо решить горюющему в процессе переживания утраты:

1. признать факт и обстоятельства утраты
2. вступить в наследство
3. пережить боль утраты
4. наладить взаимоотношения с тем окружением, в котором произошла утрата
5. выстроить новое отношение к объекту утраты
6. найти замену объекту утраты как можно скорее

***Выберите один правильный ответ***

***59.*** Стресс, возникающий при непрерывном или регулярном стрессовом воздействии, сила которого, как правило, невелика:

1. острый
2. отложенный
3. накопленный
4. положительный

***Выберите один правильный ответ***

***60.*** Выберите правильную последовательность стадий развития конфликтной ситуации:

1. предконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; постконфликтная стадия
2. стадия непосредственного конфликта; предконфликтная стадия; постконфликтная стадия
3. постконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; предконфликтная стадия
4. предконфликтная стадия; неконфликтная стадия; стадия непосредственного конфликта; постконфликтная стадия.

Приложение 4

**Приемы активного слушания.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Приемы активного слушания* | *Цель* | *Характеристики* |
| **угу – поддакивание** | для того чтобы абонент чувствовал, что его слушают | «угу», «ага» |
| **своевременная пауза** | для того чтобы помочь абоненту собраться с мыслями и высказаться | своевременно выдержанное молчание |
| **закрытые вопросы** | для уточнения уже приобретенной информации | вопросы, подразумевающие ответы «да» или  «нет» |
| **открытые вопросы** | для получения подробной развернутой информации от абонента | вопросы: «Что…»,  «Кто…», «Как…»,  «Где…», «Сколько…». |
| **перефразирование** | для того чтобы абонент увидел, что его правильно понимают, а также внес вовремя коррективы, если это необходимо | фразы: «Другими словами…», «Если я вас правильно понял, то …»,  «Поправьте меня, если я ошибаюсь, вы говорите что…» |
| **резюмирование** | для обобщения сказанной абонентом информации | фразы: «Таким образом…», «Если подытожить сказанное, то…» |
| **раппорт** | для создания благоприятной атмосферы взаимодействия, как форма допсихологической помощи | присоединение к абоненту по паравербальным (интонации, темпу, громкости) и по вербальным (словам) речевым характеристикам |
| **отражение чувств** | для создания атмосферы доверия, как форма допсихологической помощи | озвучивание чувств абонента, разговор о собственных чувствах |

Приложение 5

**Этапы оказания экстренной допсихологической помощи абоненту-суициденту.**

|  |  |
| --- | --- |
| Две основные задачи диспетчера | |
| **1. Сбор информации** | Собрать как можно больше необходимой информации для оказания дальнейшей помощи абоненту:   * что произошло (какая произошедшая сейчас ситуация побудила абонента к подобному решению), * адрес абонента, * пол, примерный возраст, * находится ли абонент в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, * находится ли с ним рядом кто-то из значимых ему людей. |
|  | – определить на каком этапе суицидального поведения находится абонент. |
| **2. Соединение абонента со специалистом-психологом.**  Если такой возможности нет – удержать абонента на линии, разговаривать с ним (учитывая моменты, формирующие необходимую позицию диспетчера) и направить к нему необходимые экстренные службы. | |
| Этап оказания экстренной допсихологической помощи | Содержание |
| Формирование доверительного контакта | Дать абоненту возможность почувствовать, что он в безопасности, что его не осуждают, его хотят услышать.  Присоединение к особенностям речи абонента. |
| Выслушивание | Выслушивание того, что говорит абонент с применением приемов активного слушания, без советов и оценок. |
| Поиск и актуализация ресурса | Поиск ресурса, чаще всего основывающийся на полученной на этапе выслушивания информации |
| «Переворот» | Показать человеку ситуацию с другой стороны, активизируя ресурс. |
| Завершение и построение перспектив | Не бросать человека на этом этапе.  Если возникают ОСР – действовать по схеме работы с ОСР |

Приложение 6

**Карта конфликта.**

На темном фоне – субъективный уровень конфликта, на светлом – объективный уровень конфликта.

|  |  |
| --- | --- |
| Потребности стороны А | Опасения стороны А |
| **Индивидуально-психологические особенности стороны А Актуальное психическое состояние стороны А**  **Позиция стороны А** | |
| Второстепенные участники А Сторона А  конфликтогенные факторы **Предмет конфликта** конфликтогенные факторы Сторона Б  Второстепенные участники Б | |
| **Позиция стороны Б**  **Актуальное психическое состояние стороны Б Индивидуально-психологические особенности стороны Б** | |
| Потребности стороны Б | Опасения стороны Б |

МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«ЦЕНТР ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ МЧС РОССИИ»**

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ СЦЕНАРИИ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКЕ ДИСПЕТЧЕРОВ ЕДДС**

Подписано в печать 07.11.13. Заказ № 32 Формат 68х84 1/16 Печать цифровая Объем 14 п.л. Тираж 1000 экз.

Отпечатано в Санкт-Петербургском университете ГПС МЧС России 198075, Санкт-Петербург, Московский пр., д. 149