

Общие принципы конструктивного общения с пострадавшими

1. Не должно быть сложных предложений, сложно построенных словесных оборотов в речи, например: "Извините, пожалуйста,, не могли бы Вы...", т.к. пострадавшим трудно будет уследить за ходом ваших мыслей.

При работе в зоне ЧС необходимо давать людям короткие, четкие команды, избегая в речи употребления частицы "не".

2. Не давайте обещаний, которые вы не в состоянии выполнить (даже если вы обещаете из хороших побуждений, например, чтобы успокоить человека), потому что в случае не выполнения их, человек вряд ли вам поверит во второй раз, а контакт, состоявшийся между вами ранее - скорее всего, будет разрушен.

Помимо этого, недоверие пострадавшего может распространиться не только на вас, но и на ваших коллег (тех, кто в одинаковой форме с вами), что в последующем может: затруднить взаимодействие спасателей с этим пострадавшим; повлечь за собой слухи, связанные с недоверием к спасателям, источником которых будет данный пострадавший; ухудшить состояние пострадавшего и т.п.

3. Запрет на фразу: "Все будет хорошо"! связан именно с невыполнимым обещанием. Вы не можете знать, когда у человека все будет хорошо и будет ли вообще (в случае смерти близкого человека или потери крова). Говоря такие фразы, вы берёте ответственность за результат на себя, а когда результат не соответствует вашим прогнозом, а вам уже поверили, то возможно возникновение у пострадавших острых стрессовых реакций, наиболее распространенная - это агрессия.

4. Общаясь с пострадавшими необходимо говорить правду, однако, подавая информацию надо помнить следующее. Информация должна быть:

дозированная;

актуальная;

достоверная;

5. Специалистам, работающим с пострадавшими, необходимо также контролировать свое эмоциональное состояние, которое отражается в речи (тембр, громкость голоса, интонация) и в мимике и жестикуляции. Голос не должен отражать неуверенность и сомнение. Речь должна быть четкой (не рубленая по слогам), с уверенной интонацией. Рекомендуется строить ее в побудительном наклонении и с элементами внушения: "Я с тобой, помощь пришла!", "Слушай меня!", "Встань...", "Выпей воды..."

Общаясь с пострадавшими, важно помнить о выражении своего лица.

Оно должно быть спокойным и уверенным. Нельзя показывать пострадавшим, что Вы сами в растерянности, а тем более в панике. Нельзя поддерживать обвинения в адрес окружающих или их страх, что трагедия может повториться, т.к. такие эмоции "очень заразны" и могут привести к массовой агрессии или панике.

6. Поиск ресурса, как важная составляющая конструктивного общения с пострадавшими. Ресурс можно найти в любой, даже в самой тяжелой ситуации. Ресурс - не представляет собой решение самой проблемы. Это то, что может помочь человеку в конкретной ситуации, и что поможет ему найти силы для того, чтобы справиться с ситуацией. Ресурсом может быть все, что угодно. Для того чтобы найти ресурс и помочь человеку, необходимо быть хорошим наблюдателем и слушателем, уметь использовать приемы активного слушания, в частности вопросы открытого типа, дающие информацию о произошедшем событии. В общении с пострадавшим важно создать такую ситуацию общения, которая бы способствовала нахождению для него ресурса.

При поиске ресурса, необходимо учитывать несколько факторов:

Важно, чтобы найденный ресурс был адекватен для данного человека и для данной ситуации: здесь и теперь. Например, в ситуации землетрясения со значительным количеством жертв, одна женщина сильно переживала по поводу потери всего имущества. Для этой женщины ресурсом стало то, что все её близкие остались в живых и это самая большая ценность. Как вы понимаете,

для многих других пострадавших это ресурсом не стало бы. В этой же ситуации были пострадавшие, для которых утрата имущества стала более значимой потерей, чем гибель родственников.

На разных этапах общения возможно нахождение различных ресурсов, так скажем, поэтапное. Например, при крушении самолета, пожилая женщина потеряла свою семью и осталась совсем одна. На первоначальном этапе ресурсом являлось необходимость опознания всех своих родных и захоронение их по всем правилам и обычаям. Через какое-то время, ресурсом для этой женщины стала активная помощь людям, пережившим подобную трагедию.

Нужно помнить о том, что один и тот же ресурс может быть актуальным для одного пострадавшего и не актуальным для другого. Например, для одного человека наличие семьи и детей является мощнейшим ресурсом, ради которого есть смысл продолжать жизнь, а для другого - работа, карьера и социальный статус важнее, чем семья.

В общении с людьми, находящимися в особом психическом состоянии в момент переживания острой психической травмы, имеет большое значение навык конструктивного общения, который необходимо формировать и поддерживать. С помощью его можно значительно эффективнее выстраивать свою работу, при этом сохраняя собственные силы и ресурсы для продолжения профессиональной деятельности.