

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

***ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И КАДРОВ***

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЙСТВИЙ
В МЕСТАХ МАССОВОГО СКОПЛЕНИЯ ЛЮДЕЙ**

Памятка

**Москва
2011**

Таганова А. А.

Психологические особенности действий в местах массового скопления людей: Памятка. – М.: ДГСК МВД России, 2011. – 48 с.

Памятка предназначена для сотрудников ОВД, привлекаемых к охране общественного порядка в период подготовки и проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских игр 2014 г. в г. Сочи.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие представления о толпе и ее психологических особенностях.....	4
2. Общие представления о панике и ее психологических особенностях.....	11
3. Действия сотрудников органов внутренних дел при проведении массовых мероприятий.....	15
4. Действия сотрудников органов внутренних дел при возникновении паники и бегстве толпы.....	19
5. Установление психологического контакта сотрудников органов внутренних дел с гражданами.....	20
6. Принципы оказания психологической помощи гражданам, находящимся в различных эмоциональных состояниях.....	24
7. Рекомендации сотрудникам органов внутренних дел, находящимся в стрессовой ситуации.....	34
Приложение 1. Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности в местах массового скопления людей.....	37
Приложение 2. Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности при террористических актах.....	38
Приложение 3. Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности при террористических актах в местах массового скопления людей.....	39
Приложение 4. Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности при террористических актах на транспорте.....	40
Приложение 5. Сочетание экспрессивных признаков психических процессов.....	41
Приложение 6. Примерный перечень обращений сотрудников органов внутренних дел к гражданам при возникновении паники и в условиях массового скопления людей.....	44

1. Общие представления о толпе и ее психологических особенностях

В психологии под термином *толпа* понимается большое скопление людей, которое может быть хаотичным, хотя и не лишенным некоторой организации. Организующим фактором является общий объект внимания, традиция, событие, (спортивное соревнование, публичное выступление известного лица и т. д.).

Виды толпы

Стихийная толпа формируется и проявляется без какого-либо организующего начала со стороны конкретного физического лица.

Ведомая толпа формируется и проявляется под воздействием, влиянием с самого начала или впоследствии конкретного физического лица, являющегося лидером в данной толпе.

Окказиональная толпа образуется на основе любопытства к неожиданно возникшему происшествию (например, дорожной аварией, пожару, драке и т. п.).

Конвенциональная толпа образуется на основе интереса к какому-либо заранее объявленному массовому развлечению, зрелищу или по иному социально значимому конкретному поводу; готова лишь временно следовать достаточно диффузным нормам поведения.

Экспрессивная толпа формируется как и конвенциональная толпа, в ней совместно выражается общее отношение к какому-либо событию (например, радость, энтузиазм, возмущение, протест и т. п.).

Экстатическая толпа представляет собой крайнюю форму экспрессивной толпы, характеризуется состоянием общего экстаза на основе взаимного ритмически нарастающего заражения (например, массовые религиозные ритуалы, карнавалы, рок-концерты и т. п.).

Действующая толпа формируется как и конвенциональная; осуществляет действия относительно конкретного объекта и включает в себя следующие подвиды: агрессивную толпу, паническую, стяжательскую, повстанческую.

Агрессивная толпа объединена слепой ненавистью к конкретному объекту (какому-либо религиозному или политическому движению, структуре), обычно сопровождается избиениями, погромами, поджогами и т. п.

Паническая толпа – стихийно спасающаяся от реального или воображаемого источника опасности.

Стяжательская толпа вступает в неупорядоченный непосредственный конфликт за обладание какими-либо ценностями. Провоцируется властями, игнорирующими жизненные интересы граждан или покушающимися на них (взятие штурмом мест в отходящем транспорте, ажиотажный

расхват продуктов в предприятиях торговли, разгром продовольственных складов, осаждение финансовых (например, банковских) учреждений, в небольших количествах проявляется в местах крупных катастроф со значительными человеческими жертвами и т. п.).

Повстанческая толпа формируется на основе общего справедливого возмущения действиями властей. Своевременное внесение в нее организующего начала способно возвысить стихийное массовое выступление до сознательного акта политической борьбы.

Основные механизмы формирования толпы

Циркулярная реакция – нарастающее взаимонаправленное эмоциональное заражение.

Слухи являются продуктом массового творчества, т. е. коллективной попыткой объяснить (в условиях отсутствия официальной и достоверной информации) волнующие людей проблемы.

Слухи составляют обязательный компонент поведения толпы и могут сыграть важную, а иногда решающую роль в ситуации, предрасполагающей к панике.

Основными причинами возникновения и распространения слухов являются:

отсутствие информации о явлениях и событиях, волнующих людей (в результате люди оказываются в состоянии постоянной тревожности, и слухи становятся инструментом либо снижения этой тревожности, либо, наоборот, ее усиления);

компенсация эмоциональной недостаточности (рассказывая о том или ином событии, человек получает удовлетворение от реакций слушателей, слушатели также получают определенный эмоциональный заряд от воспринятой информации);

процесс передачи информации служит утверждению личности в группе (сообщая о том или ином событии, человек иногда бессознательно, а подчас намеренно стремится создать впечатление у слушателей, что у него есть источники информации, недоступные для других).

По степени достоверности слухи делятся следующим образом:

- 1) абсолютно недостоверные слухи;
- 2) недостоверные слухи с элементами правдоподобия;
- 3) правдоподобные слухи;
- 4) достоверные слухи с элементами неправдоподобия.

В зависимости от вызываемого эмоционального состояния населения слухи подразделяются таким образом:

1) слух-желание (попытка выдать желаемое за действительное; в них отражены надежды людей, связанные, например, с предстоящим повыше-

нием заработной платы, с новым пенсионным обеспечением, улучшением условий труда и др., стимулируемые ими ожидания сменяются разочарованием, неверием и другими отрицательными чувствами, которые могут привести к пассивному отношению, а в крайних случаях – к агрессивности);

2) слух-пугало (связан с предвидением каких-либо неприятных событий, возникает в периоды нестабильности общества, социального напряжения, острого конфликта, его содержание варьирует от пессимистических тонов до панических настроений);

3) агрессивный слух (провоцирует паническое состояние населения и вызывает психозы и массовые беспорядки, быстро распространяется в связи с неожиданно возникающими стихийными бедствиями, с появлением в регионе дерзких преступных групп, с побегом из мест лишения свободы опасных преступников, с тяжелой в целом оперативной обстановкой, сложившейся в регионе).

По происхождению слухи могут быть стихийными или умышленно сфабрикованными. Возможны их промежуточные разновидности. Например, слух возникает стихийно, но, найдя питательную среду, находит заинтересованных распространителей. Или, наоборот, пущен умышленно, но, попадая в определенные социально-психологические условия, поддерживается населением.

По силе влияния на поведение и поступки людей слухи подразделяются следующим образом:

- 1) будоражащие общественное мнение людей;
- 2) вызывающие антиобщественное поведение;
- 3) провоцирующие паническое состояние населения или вызывающие массовые беспорядки.

Степень искажения информации и скорость распространения слухов зависят не только от потребности и заинтересованности людей в данной информации, но и от содержания самих слухов, а также от характера социальной среды, в которой они распространяются.

Этапы формирования толпы

1-й этап – возникает циркулярная реакция в местах массового скопления людей;

2-й этап – чувства людей еще больше обостряются, и возникает готовность реагировать на информацию, поступающую от присутствующих (процесс кружения); нарастает возбуждение;

3-й этап – появляется новый общий объект внимания; фокусируются импульсы, чувства и воображения людей.

Структура толпы (ролевая структура участников толпы)

Организаторы массовых эксцессов, которые проводят подготовительную работу по их созданию, заранее их «проигрывают» и планируют. Они выбирают удобное время, повод, а затем создают эксцессы.

Зачинщики – это лица, развертывающие активную подстрекательную деятельность, направляющие действия участников, распределяющие роли, распространяющие провокационные слухи и т. п. Зачинщиками могут быть и организаторы, и подстрекатели из числа тех, кто претендует на завоевание лидирующего положения.

Активные участники составляют «ядро» эксцессов и образуют самую опасную (ударную) группу.

Конфликтные личности, которые примыкают к активным участникам эксцессов исключительно из-за появления возможности в анонимной обстановке свести счеты с лицами, состоящими в конфликте, дать выход своему необузданному нраву, садистским импульсам; среди них немало психопатических личностей, наркоманов, хулиганствующих элементов.

Добросовестно заблуждающиеся, которые становятся участниками эксцессов, во-первых, из-за ошибочного восприятия причин сложившейся обстановки; во-вторых, из-за ложно понимаемого принципа справедливости; в-третьих, под влиянием слухов.

Эмоционально-неустойчивые, идентифицирующие свои поступки с общим направлением действий окружающих их людей; внушаемые, легко заражаемые общим настроением, без сопротивления отдающие себя во власть групповым явлениям.

Любопытствующие – это лица, наблюдающие со стороны и не вмешивающиеся в ход событий, но своим присутствием усиливающие эмоциональное возбуждение других участников.

Примкнувшие под влиянием угроз со стороны организаторов и подстрекателей, боязни физической расправы в случае отказа от участия в эксцессе.

Особую опасность представляют агрессивные личности, которые примыкают к толпе исключительно из-за появившейся возможности дать разрядку своим невротическим, нередко садистским наклонностям.

В толпе находят себе место повышено внушаемые люди, которые поддаются общему заражающему настроению.

Основная психологическая картина толпы

Толпа никогда не стремится к правде. Она отворачивается от очевидности, которая не нравится ей, и предпочитает поклоняться заблуждениям и иллюзиям, если только они прельщают ее.

Отмечается повышение эмоционального фона (крики, призывы и т. п.). Участники толпы при обмене эмоциональными зарядами постепенно накаляют общее настроение до такой степени, что происходит эмоциональный взрыв, с трудом контролируемый сознанием.

Различные импульсы, которым повинуются толпа, могут быть, смотря по обстоятельствам (прежде всего, по характеру возбуждений), великодушными или злыми, героическими или трусливыми, но они всегда настолько сильны, что никакой личный интерес, даже чувство самосохранения, не в состоянии их подавить.

Сила чувств толпы еще более увеличивается из-за отсутствия ответственности. Уверенность в безнаказанности (тем более сильная, чем многочисленнее толпа) и сознание значительного (хотя и временного) могущества дают возможность скопищам людей проявлять такие чувства и совершать такие действия, которые просто немыслимы и невозможны для отдельного человека.

Снижение способности к индивидуальному мышлению (слепое повиновение лидеру).

Резкий рост внушаемости. Толпе очень легко внушить, например, чувство обожания, заставляющее ее находить счастье в фанатизме, подчинении и готовностью жертвовать собой ради своего идола.

Психологическое заражение способствует образованию в толпе особых свойств и определяет их направление. Человек склонен к подражанию. Мнения и верования распространяются в толпе путем заражения.

Призывы лидера или появление объекта ненависти. Люди будут подчиняться или громить только при активности лидерства. В толпе малейшее пререкание или прекословие со стороны какого-либо оратора немедленно вызывает яростные крики и бурные ругательства. Нормальное состояние толпы, наткнувшейся на препятствие, – это ярость. Толпа никогда не дождет своей жизнью во время возмущения.

Стремление немедленно превратить в действия внушенные идеи – характерный признак толпы.

Снижение агрессии и оценки происходящего людьми происходит после достижения цели.

Первая кровь, первый камень в витрину выводит толпу на новый уровень опасности.

Все убеждения толпы имеют черты слепого подчинения, свирепой нетерпимости, потребности в самой неистовой пропаганде, что присуще религиозному чувству.

Психологические особенности индивида в толпе

Человека в толпе характеризуют следующие черты.

Анонимность. Возникает ощущение собственной анонимности. Забывшись в «безликой массе», поступая «как все», человек перестает отвечать за собственные поступки. Отсюда и та жестокость, которая обычно сопровождает действия агрессивной толпы. Участник толпы оказывается в ней как бы безымянным. Это создает ложное ощущение независимости от организационных связей, которыми человек, где бы он ни находился, включен в трудовой коллектив, семью и другие социальные общности.

Инстинктивность. В толпе человек отдает себя во власть таким инстинктам, которым никогда, будучи в иных ситуациях, не дает волю. Этому способствует анонимность и безответственность индивида в толпе. У него уменьшается способность к рациональной переработке воспринимаемой информации. Способность к наблюдению и критике, существующая у изолированных индивидов, полностью исчезает в толпе.

Бессознательность. В толпе исчезает, растворяется сознательная личность. Преобладание личности бессознательной, одинаковое направление чувств и идей, определяемое внушением, и стремление превратить немедленно в действие внушенные идеи характерно для индивида в толпе.

Состояние единения (ассоциации). В толпе индивид чувствует силу человеческой ассоциации, которая влияет на него своим присутствием. Воздействие этой силы выражается либо в поддержке и усилении, либо в сдерживании и подавлении индивидуального поведения человека.

Состояние гипнотического транса. Человек, пробыв некоторое время среди действующей толпы, впадает в такое состояние, которое напоминает состояние загипнотизированного субъекта. Он уже не осознает своих поступков. У него, как у загипнотизированного, одни способности исчезают, другие же доходят до крайней степени напряжения. Под влиянием внушения, приобретаемого в толпе, индивид совершает действия с неудержимой стремительностью, которая к тому же возрастает, поскольку влияние внушения, одинакового для всех, увеличивается силой взаимности.

Ощущение неодолимой силы. Человек в толпе приобретает сознание неодолимой силы, благодаря одной только численности. Это сознание позволяет ему поддаться скрытым инстинктам: в толпе он не склонен обуздывать эти инстинкты именно потому, что толпа анонимна и ни за что не отвечает. Чувство ответственности, сдерживающее обычно отдельных индивидов, совершенно исчезает в толпе – здесь понятия о невозможности не существует.

Заражаемость. В толпе всякое действие заразительно до такой степени, что индивид очень легко приносит в жертву свои личные интересы интересу толпы. Подобное поведение противоречит самой человеческой

природе, и потому человек оказывается способен на него лишь тогда, когда он составляет частицу толпы.

Аморфность. В толпе полностью стираются индивидуальные черты людей, исчезает их оригинальность и личностная неповторимость. Утрачивается психическая надстройка каждой личности и вскрывается и выходит на поверхность аморфная однородность. Поведение индивида в толпе обуславливается одинаковыми установками, побуждениями и взаимной стимуляцией. Не замечая оттенков, человек в толпе воспринимает все впечатления в целом и не знает никаких переходов.

Безответственность. В толпе у человека полностью утрачивается чувство ответственности, практически всегда являющееся сдерживающим началом для индивида.

Социальная деградация. Становясь частицей толпы, человек как бы опускается на несколько ступеней ниже в своем развитии. В изолированном положении – в обычной жизни – он скорее всего был культурным человеком, в толпе же это варвар, т. е. существо инстинктивное. В толпе у него обнаруживается склонность к произволу, буйству, свирепости. Человек в толпе претерпевает и снижение интеллектуальной деятельности.

Факторы, особо сильно влияющие на поведение толпы

Суеверие – упрочившееся ложное мнение, возникающее под влиянием страха, пережитого человеком. Может иметь место суеверный страх, причины которого не осознаются. Многие суеверия связаны с верой во что-либо. Им подвержены самые разные люди, вне зависимости от уровня образования и культуры. По большей своей части суеверие основано на страхе и оно многократно усиливается в толпе

Иллюзия – разновидность ложного знания, закрепившегося в общественном мнении. Она может быть результатом обмана органа чувств. Социальная иллюзия является своего рода эрзац-подобием реальности, создаваемым в воображении человека взамен подлинного знания, которое он почему-то не приемлет. В конечном счете, основа иллюзии – незнание, которое может дать самые неожиданные и нежелательные эффекты, когда проявляется в толпе.

Ложное знание, превратившееся в убеждение, точнее, в предубеждение. Предрассудки активны, агрессивны, напористы, отчаянно сопротивляются подлинному знанию. Это сопротивление до такой степени слепое, что толпа не приемлет никаких аргументов, противоречащих предрассудку.

2. Общие представления о панике и ее психологических особенностях

Одним из видов массового поведения толпы является *паника* – эмоциональное состояние, возникающее как следствие либо дефицита информации о какой-то пугающей или непонятной ситуации, либо, напротив, как следствие ее избытка и проявляющееся в импульсивных действиях. На основе паники возникают панические толпы со специфическим поведением. Спасаящаяся толпа представляет собой типичный случай панического поведения. Иногда эти случаи определяют как панический ажиотаж, которым обозначается массовое возбуждение, сопровождаемое лихорадочной деятельностью, направленной на избавление от возможной опасности.

Условия возникновения паники

1. *Ситуационные условия.* Вероятность развития массовых панических настроений и панических действий возрастает в периоды обострения текущей ситуации. Когда люди ожидают каких-то событий, они становятся особенно восприимчивыми ко всякого рода пугающей информации.

2. *Физиологические условия.* Усталость, голод, алкогольное или наркотическое опьянение, хроническое недосыпание ослабляют людей не только физически, но и психически, снижают их способность быстро и правильно оценить положение дел, делают их более восприимчивыми к эмоциональному заражению и за счет этого снижают пороги воздействия заразительности, повышая вероятность возникновения массовой паники.

3. *Психологические условия.* К ним относятся неожиданность пугающего события, сильное психическое возбуждение, крайнее удивление, испуг.

4. *Идеологические и политико-психологические условия.* Сюда относятся нечеткое осознание людьми общих целей, отсутствие эффективного управления и, как следствие, недостаточная сплоченность группы. От этой группы условий в значительной мере зависит, сохранит ли общность целостность, единство действий в экстремальной ситуации или распадется на панический человеческий конгломерат, отличающийся необычным, вплоть до эксцентричного, поведением каждого, разрушением общих ценностей и норм деятельности ради индивидуального спасения. В неосознающих общность целей, слабо сплоченных и структурированных группах паника провоцируется минимальной опасностью (например, даже опасностью потерять небольшую сумму денег или получить слабый удар).

Причины возникновения и развития паники

1. Страх, ужас, гиперболизируемые нередко конкретным состоянием людей, в частности, их неготовностью к неожиданностям, внезапным опасностям, отсутствием критичности при оценке конкретных ситуаций.

2. Внезапность появления угрозы для жизни, здоровья, безопасности (пожар, взрыв, аварии и т. д.).

3. Длительные переживания, опасения, накопление тревоги, неопределенность ситуации, предполагаемые опасности, невзгоды. Все это создает предпосылки для возникновения паники, а катализатором в этом случае может быть все что угодно: испуг, страх, звуки, слова и т. д.

4. Психологическая неподготовленность населения к природным и техногенным катастрофам.

5. Среди причин паники у солдат и офицеров военные специалисты называют общее моральное состояние, низкий уровень дисциплины, отсутствие авторитета у командиров, неуставные взаимоотношения.

Виды паники

По масштабу:

индивидуальная (1 чел.);

групповая (от двух-трех до нескольких десятков сотен человек);

массовая (тысячи и десятки тысяч).

По глубине охвата:

легкая паника испытывается, в частности, когда задерживается транспорт, при спешке, внезапном, но не очень сильном сигнале, звуке, вспышке, при этом человек сохраняет почти полное самообладание, критичность; внешне такая паника может выражаться лишь в легкой удивленности, озабоченности, напряжении мышц и т. п.;

средняя паника характеризуется значительной деформацией сознательных оценок происходящего, снижением критичности, возрастанием страха, подверженностью внешним воздействиям;

полная аффективная паника с отключением сознания, характеризующаяся невменяемостью, наступает при чувстве большой смертельной опасности (явной или мнимой). В этом состоянии человек полностью теряет контроль над своим поведением: может бежать куда попало (иногда прямо в очаг опасности), бессмысленно метаться, совершать самые разнообразные хаотические действия, поступки, абсолютно исключая критическую их оценку, рациональность и этичность.

По длительности:

кратковременная (секунды и несколько минут, например – в автобусе, потерпевшем управление, и т. д.);

длительная (десятки минут и часов, например, бывает при землетрясениях);

продолжительная (несколько дней и недель, например, после террористического акта, во время длительных боевых операций и т. д.). Эта непрерывная паника носит, в основном, скрытый характер и проявляется лишь отдельными вспышками отчаяния, озлобленности, опустошенности, депрессии.

По инструктивным последствиям:

без наступления каких-либо материальных последствий и регистрируемых психических деформаций;

с учетом разрушений, нанесения физических и выраженных психических травм, а также утратой трудоспособности на непродолжительное время;

при наступлении тяжелых последствий с человеческими жертвами, значительными материальными разрушениями, заболеваниями нервной системы и длительной утратой трудоспособности.

Динамика развития паники

Для того чтобы привести к настоящей панике, стимул должен быть либо достаточно интенсивным, либо длительным, либо повторяющимся (взрыв, сирена, серия гудков и т. п.). Он должен привлекать к себе сосредоточенное внимание и вызывать реакцию подчас неосознанного, животного страха.

Первый этап реакции на такой стимул — потрясение, ощущение сильной неожиданности и восприятие ситуации как кризисной, критической и даже безысходной.

Второй этап реакции — замешательство, в которое переходит потрясение, и индивидуальные беспорядочные попытки как-то понять, интерпретировать произошедшее событие в рамках прежнего, обычного личного опыта или путем лихорадочного припоминания аналогичных ситуаций из чужого, заимствованного опыта. Когда необходимость быстрой интерпретации ситуации становится острой и требует немедленных действий, именно это ощущение остроты часто мешает логическому осмыслению происходящего и вызывает страх. Первоначально страх обычно сопровождается криком, плачем, двигательной ажитацией. Если этот страх не будет быстро подавлен, то по механизму «циркулярной реакции» и «эмоционального кружения» развивается следующий этап.

Третий этап — страх одних отражается другими, что в свою очередь еще больше усиливает страх первых. Усиливающийся страх снижает уверенность в коллективной способности противостоять критической ситуации и создает смутное ощущение обреченности.

Четвертый этап завершается действиями, которые представляются людям, охваченным паникой, спасительными. Хотя на деле они могут совсем не вести к спасению: это этап «хватания за соломинку», и в итоге все равно оборачивающийся паническим бегством. Разумеется, за исключением тех случаев, когда бежать просто некуда. Тогда возникает подчеркнуто агрессивное поведения: известно, как опасен бывает «загнанный в угол» даже самый трусливый зверь.

Механизм развития бурной динамической паники

Механизм можно представить как осознаваемую, частично осознаваемую или неосознаваемую цепь событий:

1. «Шокирующий стимул», запускающий механизм паники (внезапная вспышка, взрыв, громкие звуки, землетрясение и т. д.).
2. Воссоздание образа опасности (он может быть самым различным), который «накладывается» на общее состояние психологической неготовности к адекватному восприятию случившегося.
3. Активизация защитной системы организма на различных уровнях осознания и инстинктивного реагирования.
4. Следующее за этим паническое поведение.

3. Действия сотрудников органов внутренних дел при проведении массовых мероприятий

1. Охраняя общественный порядок на спортивных мероприятиях, обращайте внимание на настроение толпы. Если вы чувствуете неладное или если один–два человека на ваших глазах начинают вести себя неадекватно, агрессивно, постарайтесь вывести их из толпы, тем самым остановив очаг возможного массового подражания.

2. Обращайте внимание на нетрезвых людей в толпе, так как их гораздо труднее контролировать и сложнее успокоить. Если вы видите таких людей, постарайтесь вывести их из толпы подальше.

3. Если вы находитесь в здании, постарайтесь определить, где находятся аварийные выходы и как к ним быстрее добраться. Возможно, при массовой давке будет необходимо направить часть массы людей к запасному выходу.

4. Прежде чем принимать какое-то решение, проанализируйте ситуацию, в которой вы оказались.

5. Попробуйте, насколько это все будет возможно, оценить человека, противостоящего вам, обратив внимание непосредственно на его физические и психические данные, настроение и возможные особенности в поведении.

6. Приведите себя в состояние, которое позволит вам не только действовать, но и думать.

7. Определите тактику своего поведения, которая зависит от всего объема поступившей к вам информации (многие допускают одну из двух ошибок: либо переоценивают свои возможности, либо сильно их занижают, следовательно, необходимо уметь различать опасности действительные и мнимые, правильно оценивать людей и контролировать себя).

8. Необходимо выбрать такую линию поведения, которой меньше всего от вас ожидают нападавшие:

абсолютно никогда не провоцируйте противника к обострению конфликта, не отвечайте грубостью на грубость, оскорблением на оскорбление;

не вступайте ни в какие споры и конфликты;

нельзя недооценивать напавшего, относиться к нему снисходительно; считайте его опасным противником и будьте готовы к защите;

всегда смотрите в глаза тому, с кем говорите; если на вас кричат, отвечайте тихо и спокойно; тон обязан быть твердым, но в то же время неагрессивным; старайтесь выглядеть уверенным в себе и своих действиях;

оцените место действия, выберите наиболее выгодную для вас позицию; передвигаясь, старайтесь не оставлять противника за своей спиной.

9. При работе с агрессивной толпой:

без крайней необходимости не предпринимать никаких мер воздействия на толпу, ни в коем случае не пытаться сжать ее или вытеснить с занимаемого места, не допускать давки, возникновения паники;

блокировать подходы к толпе, не допуская ее пополнения, тянуть время – оно работает против толпы – люди устают и их активность снижается;

устранить эмоции, не отвечать на оскорбления, проявлять выдержку; это связано с тем, что для человека в толпе и для толпы в целом характерна импульсивность;

не стоит вступать в разговоры с людьми, следует ограничиться ответом: «Мы выполняем приказ»; это связано с тем, что у людей в толпе в силу преобладания эмоций понижается уровень интеллекта и доказывать им что-либо бессмысленно;

четко выполнять приказы руководства;

без необходимости не подпускать к себе людей;

постоянно (через устройства усиления речи) информировать людей о коридорах выхода, об ответственности, о применяемых мерах по устранению причин, по которым собралась толпа;

не следует препятствовать выходу людей из толпы, но только через указанные коридоры выхода, где должны быть организованы фильтрационные пункты;

следует предложить людям выделить из своей среды группу для ведения переговоров;

для общения с толпой и ведения переговоров необходимо использовать специально отобранных и прошедших обучение старших офицеров;

переговоры следует вести не прерывая.

Пути предупреждения и пресечения слухов

Профилактические мероприятия. Профилактические меры сводятся к созданию такой информированности населения и такого его умонастроения, которые исключали бы саму возможность возникновения и распространения слухов. В этом отношении важно:

иметь систематически работающую группу по изучению общественного мнения и других проблем, по которым могут возникнуть слухи;

предвидеть возможность возникновения слуха в связи с теми или иными событиями местного или регионального характера и своевременно удовлетворять познавательную потребность людей;

осуществлять постоянную связь с населением (это, прежде всего, хорошо и своевременно налаженная система массовой информации, обладающая в глазах населения высоким авторитетом, – телефоны доверия, встречи в рабочих коллективах, диспуты, прямые эфиры вечеров вопросов и ответов и др.).

Меры по пресечению возникших слухов должны исходить из анализа оперативной обстановки, характера социальной среды, в которой они распространяются, степени достоверности самого слуха, заинтересованности людей в данной информации, доверия населения к органам власти и источникам информации:

подавления слухов фактами, а не прямым опровержением (например, дается широкая публикация фактов, противоречащих слуху, а сам слух как бы не замечается);

меры, направленные на разъяснение и отделение достоверных фактов от ложных;

своевременные сообщения населению всех документальных фактов, привлечения экспертов, очевидцев, свидетелей и других незаинтересованных лиц;

убедительное разъяснение через средства массовой информации событий, причин и обстоятельств, вызвавших стихийный слух.

При разработке контрмер следует также учитывать степень общественной опасности и силу влияния слуха на поведение и поступки людей. Так, со слухами, будоражащими общественное мнение и пока не вызывающими антиобщественного поведения, целесообразно вести планомерную, систематическую, иногда длительную работу, направленную на повышение уровня правосознания населения.

Меры борьбы со слухами в период массовых беспорядков и после их пресечения. В период массовых беспорядков, когда слух надо пресечь практически мгновенно, следует использовать контрслухи:

силами оперативного аппарата в толпе распространять факты, противоречащие слухам;

организовывать публичные выступления родственников и самих лиц, пострадавших в ситуации, вызвавшей слух;

в определенных случаях непосредственное обращение к толпе авторитетного лица может привести к прекращению слуха.

Особое внимание следует уделять *мерам по пресечению слухов после прекращения массовых беспорядков.* Нередки случаи, когда слухи продолжают циркулировать после прекращения беспорядков, обрастают новыми подробностями и могут вызвать повторно массовое волнение народа. В связи с этим необходимо продолжать тщательно наблюдать за обстановкой, следить за появлением слухов, выявлять оперативным путем лиц, распространяющих слухи, предупреждать об особой ответственности всех, кто может распространять либо способствовать появлению слухов, и далее в зависимости от обстановки использовать:

прием официального опровержения слухов;

прием неофициального опровержения (распространение контрслухов);

прием косвенной подачи информации:

а) запуск информации, трансформирующей слух, лишаящей его остроты;

б) добавляющей невероятные подробности к слуху и тем самым подрывающей доверие к нему населения;

открытые диспуты с лицами, доверяющими слуху (можно организовать и провести силами журналистов);

подрыв доверия лиц, заинтересованных в распространении слуха;

распространение листовок, плакатов, карикатур, высмеивающих содержание того или иного слуха;

в некоторых случаях уместно прямое обращение к народу авторитетных лиц с призывом не поддаваться паническому состоянию, не доверять слухам, разоблачать лиц, распространяющих слухи.

Во всех случаях при организации и проведении устных и письменных выступлений важно, чтобы информация, подаваемая населению, была доказательна и логична, обоснованна и доступна, конкретна и документальна, эмоциональна и, по возможности, соответствовала ожиданиям граждан.

4. Действия сотрудников органов внутренних дел при возникновении паники и бегстве толпы

Действия сотрудника полиции, направленные на успокоение толпы.
Необходимо понимать, что когда началась настоящая паника, это означает, что люди действуют согласно животным рефлексам, поэтому важно вернуть их обратно в человеческий облик. Для этого можно использовать простые команды: «Пройдите!», «Остановитесь!» и т. д.

Во-первых, толпа легко поддается механизму подражания, спокойствие может передаваться от группы к группе.

Во-вторых, те, кого вы избавили от паники, возможно, смогут сделать то же самое со своим окружением.

Пресечение начинающейся паники путем устранения ее зачинщика является более целесообразным, нежели остановка пришедшей в движение толпы.

При проявлении группы зачинщиков беспорядков необходимо немедленно организовать группу сотрудников, которые должны «рассекать толпу», иногда и буквально – взявшись за руки.

Необходима постоянная работа с гражданами. Систематическое и постоянное напоминание о действиях граждан в толпе, обеспечивающих их личную безопасность (см. прил. 1–4).

5. Установление психологического контакта сотрудников органов внутренних дел с гражданами

Психологический контакт – это проявление сотрудником ОВД взаимопонимания, уважения целей, доводов, интересов граждан, приводящее к взаимному доверию и содействию друг другу. Выделяют четыре этапа установления психологического контакта.

1. Переключение от общения с самим собой на общение с партнером. На этом этапе партнер становится важнейшим компонентом ситуации, происходит перераспределение внимания. Начинается изучение и оценивание партнера; прерывается, заканчивается или оттесняется на задний план предыдущая деятельность. Обычно переключение занимает доли секунды, однако за неполное прохождение этой фазы приходится расплачиваться потерями на последующих этапах.

2. Установление контакта. Контакт установлен тогда, когда у обоих партнеров сложилась уверенность в участии каждого в общении (например, когда улавливаются следы собственного присутствия в микродвижениях партнера). Контакт чаще всего устанавливается невербальными средствами (направлением взгляда, выражением лица, сокращением дистанции и т. п.), когда это не действует, включая слово, одновременно сигнализируют теми же средствами партнеру о выбранном типе ситуации (игровой, рабочей, интимной). Если оба партнера выбирают один и тот же тип ситуации, то этим автоматически определены и роли каждого. Благодаря ролям последующее общение приобретает четкие рамки, каждый знает, что можно ожидать от партнера и следует делать самому. Если же партнеры определяют ситуацию по-разному, возникает борьба: чье понимание ситуации определяет роли. Выигрывает тот, кто реагирует быстрее, кто лучше владеет средствами общения. Бывают ситуации, когда исход известен уже до того, как первый говорящий откроет рот.

3. Поддержание контакта во время передачи основного содержания: действуют те же средства, но они оттеснены на задний план словом, которое поглощает основную долю внимания.

4. Разрыв контакта. Подготовка к разрыву контакта начинается до произнесения последнего слова.

Вербальная диагностика при установлении первичного контакта*

Жесты – это любые движения, усиливающие впечатление от высказываемых идей. Их можно классифицировать в зависимости от позиции человека в процессе общения.

Открытость. К этой группе относятся жесты, которыми мы реагируем на бесконфликтные ситуации.

Раскрытые руки. Жест, который большинство из нас связывает с искренностью и открытостью. Когда люди взволнованы, они часто кладут руки на грудь, говоря: «Что ты от меня хочешь?» Пожимание плечами также сопровождается жестом открытых рук.

Расстегивание пиджака (куртки). Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают или даже снимают пиджак в вашем присутствии. Опыт показывает, что согласие между людьми в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался застегнутым. Тот, кто менял свое решение в положительную сторону, разжимал руки и автоматически расстегивал пиджак.

Защита. К этой группе относятся жесты, которыми мы реагируем на возможные угрозы, конфликтные ситуации.

Руки, скрещенные на груди. Позиция со скрещенными руками встречается в повседневной жизни довольно часто и используется для выражения обороны. Этот жест влияет и на поведение других людей. Если в группе вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре и другие члены группы последуют вашему примеру. К сожалению, многие не осознают, что когда их собеседник скрещивает руки, он сигнализирует о том, что принял защитную позицию. Если собеседник скрестил руки, мы должны пересмотреть то, что делаем или говорим, так как партнер начинает уходить от обсуждения. Однако иногда этот жест может означать просто спокойствие и уверенность.

Для принятия правильного решения необходима дополнительная информация: принял ли ваш собеседник защитную позу или просто удобно расположился, скрестив руки, посмотрите на его кисти – плотно сжатые кулаки усиливают защитную позицию.

Касание носа или легкое его потирание обычно указательным пальцем чаще всего выражает сомнение, затруднительное положение, обман.

Наклоненная набок голова. Этот жест создает впечатление внимательного слушания. Пользуйтесь им, если хотите произвести подобное впечатление.

* См. прил. 5.

Размышление. К этой группе относятся жесты, используемые в процессе принятия решения.

Почесывание подбородка. Этот жест означает «хорошо, давайте подумаем».

Жесты с очками. Очень распространенный вариант – медленно и осторожно снять очки и тщательно протереть стекла, даже если в этом и нет необходимости. Некоторые выполняют этот ритуал по 4–5 раз в течение беседы. Этот жест можно назвать «паузой для размышлений». К подобному жесту прибегают для выигрывания времени – снимают очки и берут в рот дужку очков. Так как при этом трудно говорить, то остается лишь внимательно слушать и сохранять молчание для обдумывания мысли.

Пощипывание переносицы. Этот жест, обычно сочетающийся с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Подозрение и скрытность. Если собеседник старается на вас не смотреть, прячет взгляд, он, скорее всего, что-то скрывает. Другой показатель скрытности – несогласованность в жестовой группе. Если негативно настроенный против вас партнер улыбается, возможно, что он искусственной улыбкой пытается скрыть свою неискренность.

Восприятие, понимание и оценка другого человека опираются на такие особенности внешности, как телосложение, выражение лица (мимика), манеру смотреть, принимаемые позы, особенности внешнего вида, пантомимику, а также особенности речи и голоса. Мимика, в свою очередь, отражает чувства и помогает распознать положительные и отрицательные эмоции.

Положительные эмоции:

счастье – глаза спокойные, внешние уголки губ приподняты и отведены назад;

удивление – поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.

Отрицательные эмоции:

страх – приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, губы растянуты в стороны;

гнев – брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;

печаль – брови сведены, глаза потухшие, внешние уголки губ слегка опущены.

Особенно экспрессивны губы:

плотно сжатые – глубокая задумчивость;

изогнутые – сомнение, сарказм.

Особая роль отводится **улыбке**. Улыбка – дружелюбие, потребность в одобрении, но иногда она находится в прямой связи с региональными и культурными особенностями: южане улыбаются чаще. Улыбка может от-

ражать и различные мотивы поведения, поэтому к ней следует подходить осторожно: чрезмерная улыбчивость, например, часто выражает потребность в почтении перед начальством. Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает, как правило, готовность подчиняться; с опущенными – превосходство. Установлено, что искренность или притворство улыбки зависит от таких параметров, как скорость, с которой поднимаются уголки рта, и одновременное расширение глаз с последующим опусканием век.

Исключительно важная часть общения – **визуальный контакт**. В разговоре люди то смотрят друг на друга, то отводят взгляд в сторону. Постоянный взгляд мешает сосредоточиться. Обычно смотрят в глаза не более 10 сек. Чаще всего это бывает перед началом разговора или после первых нескольких слов. Затем партнеры встречаются глазами время от времени. Легче визуальный контакт осуществляется, когда обсуждается приятная для двух сторон тема. Если тема неприятна, то лучше воздержаться от такого контакта, что будет проявлением вежливости и понимания эмоционального состояния говорящего. Настойчивый или неуместный взгляд воспринимается как признак враждебности. Охотнее смотрят на тех, кем восхищаются или находятся в близких отношениях. Более склонны к визуальному контакту женщины. В ситуациях соперничества такого контакта обычно избегают, чтобы он не был понят как выражение враждебности.

Отношение к людям иногда выражается пространственными категориями – держаться подалеже или поближе. Обычно чем более собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они сидят или стоят. Однако существует и предел допустимого. Он зависит от вида взаимодействия и определяется следующим образом: публичным – от 7 до 3 м, социальным – от 3 до 1 м, личным – до 0,5 м. Сокращение дистанции вызывает эффект доверия, общение становится более открытым.

6. Принципы оказания психологической помощи гражданам, находящимся в различных эмоциональных состояниях

Пострадавший человек в экстремальной ситуации находится под воздействием мощных стрессогенных факторов, наличие которых вызывает в его организме не только серьезные психические изменения, но и значительные физиологические сдвиги, которые могут ухудшать его самочувствие и состояние. Самые значимые негативные факторы:

болевые ощущения, которые вызывают утяжеление состояния пострадавшего, в том числе и за счет развития соматических нарушений, в частности болевого или травматического шока;

страх смерти, обезображивания, утраты конечностей, утраты трудоспособности;

опасения пострадавшего относительно неграмотности человека, оказывающего помощь, неправильности его действий; в ряде случаев пострадавшие могут пытаться руководить действиями участника оказания помощи или даже отказываться от нее;

страх за пострадавших близких (если в случае происшествия утрачен визуальный или другой контакт с ними);

ощущение брошенности, возникающее в случаях, когда пострадавших много, а участников оказания первой помощи мало; в таких ситуациях помощь может оказываться вначале более тяжело пострадавшим, в то время как остальные участники происшествия могут опасаться того, что им помощь не будет оказана.

Виды эмоциональных состояний, возникающих в ответ на экстремальные ситуации

Аффект (панический страх, ужас) – сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств и сопровождаемое резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в функциях внутренних органов. Он способен навязать стереотипы поведения (бегство, оцепенение, защитная агрессия), так как обладает свойствами доминанты, тормозит не связанные с ним психические процессы. Для состояния аффекта характерно сужение сознания, при котором внимание субъекта целиком поглощается породившими аффект состояниями и навязанными им действиями. Аффект может завершаться потерей сознания.

Стресс – термин, используемый для обозначения обширного круга состояний человека, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). В зависимости от вида стрессора и характера

его влияния возникают различные виды стресса, в наиболее общей классификации – физиологический и психологический. Последний подразделяется на информационный и эмоциональный. Информационный возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за последствия принятых решений. Эмоциональный стресс появляется в ситуации угрозы, опасности и пр. При этом различные его формы приводят к изменениям в протекании психических процессов, эмоциональным сдвигам, нарушениям двигательного и речевого поведения.

Тревога – эмоциональное состояние, возникающее в ситуации, когда источник опасности является неопределенным или неосознанным. В отличие от страха (как реакции на конкретную угрозу) тревога представляет собой генерализированный, диффузный или беспредметный страх. Поведенческое проявление тревоги заключается в общей дезорганизации деятельности, нарушающей ее направленность и продуктивность.

Фрустрация – психическое состояние человека, вызываемое объективно (или субъективно) воспринимаемыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи в условиях сильной личной мотивации.

Характерные признаки эмоциональных расстройств

утрата контроля над ситуацией, дезориентация в обстановке, растерянность;

поспешные хаотичные, нескоординированные, ошибочные действия и поступки;

замедленность или отсутствие необходимых действий и поступков;

неадекватное обстановке поведение, безучастное отношение к окружающим;

«отсутствующий» вид, затрудненная «включаемость»;

отсутствие волевых усилий, апатия, заторможенность, подавленность;

ухудшение внимания, памяти, мышления;

ухудшения самоконтроля, выдержки.

Цели оказания сотрудником ОВД психологической помощи

дать человеку возможность выразить свои переживания и реакции, а также оценить их характер;

предоставить необходимую информацию, восполнить «информационный вакуум»;

поддержать и внушить уверенность в себе;

побудить к скорейшему возвращению к нормальной деятельности.

Принципы оказания психологической помощи в экстремальных условиях

Безотлагательность. При психической травме помощь пострадавшему должна быть оказана как можно скорее: чем больше времени пройдет со времени травматизации, тем выше вероятность хронификации расстройств, наступления патологических изменений в организме и поведенческих расстройств (алкоголизации, злоупотребления наркотическими средствами и пр.). Наиболее эффективна помощь, оказываемая «по горячим следам».

Приближенность. Помощь следует оказывать как можно ближе к месту событий. В боевых условиях это означает, что следует по возможности избегать госпитализации пострадавшего с боевой психической травмой и его эвакуации в глубокий тыл. Смысл этого принципа состоит в оказании помощи без смены обстоятельств и социального окружения, а также в минимизации отрицательных явлений «госпитализма», т. е. отношения к своему нарушенному психическому состоянию как трудноизлечимому и «уходу в болезнь».

Ожидаемость восстановления. С лицом, перенесшим стрессовую ситуацию, следует обращаться не как с пациентом, а как с нормальным индивидом, чье состояние психологически понятно и объяснимо пережитым событием («нормальная реакция на экстремальную ситуацию»). Необходимо поддерживать уверенность в скором возвращении нормального состояния, в способности вновь выполнять свою работу в полном объеме. В случае психической травмы усилия терапевтического персонала направляются на скорейшее возвращение в строй.

Единство психотерапевтического (психологического) воздействия подразумевает, что его источником должно быть одно лицо либо группа лиц, но в обоих случаях должна соблюдаться унифицированная процедура обращения с пострадавшим и его психологической коррекции. Этот принцип учитывает особенности психического состояния лиц, подвергшихся травматизации, например, суженность сознания («тоннельное видение»), заторможенность, приводящие к неспособности воспринимать разнонаправленные воздействия.

Простота психологического воздействия тесно связана с предыдущим принципом и означает, что воздействие носит характер первой помощи и прежде всего направлено на снятие тревоги, недопущение самоизоляции, «ухода в себя» путем побуждения пострадавшего к проговариванию своих переживаний, обсуждению пережитой травмы и актуального состояния. Очень часто помощь выражается в том, чтобы отвести пострадавшего от источника травматизации, предоставить необходимую информацию, теплое питье, пищу, отдых, психологически безопасное окружение и возможность быть выслушанным.

При психической травме помощь пострадавшему должна быть оказана как можно скорее: чем больше времени пройдет со времени травматизации, тем выше вероятность хронификации расстройств, наступления патологических изменений в организме и поведенческих расстройств.

С лицом, перенесшим стрессовую ситуацию, следует обращаться не как с «больным», а как с нормальным индивидом, чье состояние психологически понятно и объяснимо пережитым событием.

Воздействие на пострадавшего должно носить характер первой помощи и быть прежде всего направлено на снятие тревоги, недопущение самоизоляции, «ухода в себя» путем побуждения пострадавшего к проговариванию своих переживаний, обсуждению пережитой травмы и актуального состояния. Очень часто помощь выражается в том, чтобы отвести пострадавшего от источника травматизации, предоставить необходимую информацию, теплое питье, пищу, отдых, психологически безопасное окружение и возможность быть выслушанным.

Если пострадавший находится в состоянии гнева, горя, демонстрирует агрессивное поведение, то сотруднику необходимо начать говорить медленно, спокойным тихим голосом.

Изменить чье-либо настроение можно разными приемами: неожиданный жест, привлекающий или отвлекающий внимание собеседника; смена ритмики, темпа разговора, интонаций голоса, длинная пауза; вскользь сделанное неожиданное замечание, не нарушающее контакта с собеседником; мимическая подача другого настроения.

В любых случаях при работе с гражданином сотрудникам нужно знать, в каком психическом состоянии находится проверяемый, так как это облегчает выбор адекватной линии поведения при общении с ним. Возмущенность, страх, радость, тревога, напряженность, расслабленность, злость, растерянность и даже спокойствие могут многое сказать наблюдательному сотруднику.

Идентификация состояния человека осуществляется путем наблюдения за выражением лица, глаз, жестами, позой, темпоинтонационными особенностями голоса, паузами в речи, характером дыхания и др. Опытный сотрудник не ждет пассивно, когда интересующее его лицо само проявит свою психологию. Он активно выявляет ее с помощью психологического зондирования – целеустремленного воздействия на интересующее лицо с целью вызова психических реакций, обнаруживающих его особенности, скрытые до этого. Информативно значимыми психологическими реакциями в этом случае являются:

- изменения в выражении глаз;
- растерянность;
- молчание, задержка ответа;
- внезапное напряжение (побледнение) лица;
- неестественность позы, жестикуляции, реакций.

При психологическом зондировании важно выбирать момент воздействия, фиксировать первую реакцию гражданина

Правила оказания первой психологической помощи

1. Дайте знать пострадавшему, что вы рядом и уже принимаются меры по спасению. Пострадавший должен чувствовать, что в создавшейся ситуации он не одинок. Подойдите к пострадавшему и скажите, например: «Я останусь с вами, пока не приедет "Скорая помощь"». Пострадавший также должен быть проинформирован о том, что сейчас происходит: «"Скорая помощь" уже в пути».

2. Постарайтесь избавить пострадавшего от посторонних взглядов.

Любопытные взгляды очень неприятны человеку в кризисной ситуации. Если зеваки не уходят, дайте им какое-либо поручение, например, отогнать любопытных от места происшествия.

3. Осторожно устанавливайте телесный контакт. Легкий телесный контакт обычно успокаивает пострадавших. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаемся к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Даже оказывая медицинскую помощь, старайтесь находиться на одном уровне с пострадавшим.

4. Говорите и слушайте. Внимательно слушайте, не перебивайте, будьте терпеливы, выполняя свои обязанности. Говорите и сами, желательно спокойным тоном, даже если пострадавший теряет сознание. Не проявляйте нервозности. Избегайте упреков. Спросите пострадавшего: «Могу ли я что-либо для вас сделать?» Если вы испытываете чувство сострадания, не стесняйтесь об этом сказать.

Техники экстренной психологической помощи

У человека в экстремальной ситуации могут появляться следующие симптомы: бред, галлюцинации, апатия, ступор, двигательное возбуждение, агрессия, страх, истерика, нервная дрожь, плач.

Бред и галлюцинации. К основным признакам бреда относятся ложные представления или умозаключения, в ошибочности которых пострадавшего невозможно разубедить. Галлюцинации характеризуются тем, что пострадавший переживает ощущение присутствия воображаемых объектов, которые в данный момент не воздействуют на соответствующие органы чувств (слышит голоса, видит людей, чувствует запахи и прочее). В данной ситуации:

1. Обратитесь к медицинским работникам, вызовите бригаду скорой психиатрической помощи.

2. До прибытия специалистов следите за тем, чтобы пострадавший не навредил себе и окружающим. Уберите от него предметы, представляющие потенциальную опасность.

3. Изолируйте пострадавшего и не оставляйте его одного.

4. Говорите с пострадавшим спокойным голосом. Соглашайтесь с ним, не пытайтесь его переубедить. Помните, что в такой ситуации переубедить пострадавшего невозможно.

Апатия. В состоянии апатии человек может находиться от нескольких часов до нескольких недель. Основными признаками апатии являются: безразличное отношение к окружающему, вялость, заторможенность, медленная, с длинными паузами, речь. В данной ситуации:

1. Поговорите с пострадавшим. Задайте ему несколько простых вопросов: «Как тебя зовут?»; «Как ты себя чувствуешь?»; «Хочешь есть?».

2. Проводите пострадавшего к месту отдыха, помогите удобно устроиться (обязательно снять обувь).

3. Возьмите пострадавшего за руку или положите свою руку ему на лоб.

4. Дайте пострадавшему возможность поспать или просто полежать.

5. Если нет возможности отдохнуть (происшествие на улице, в общественном транспорте, ожидание окончания операции в больнице), то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность (прогуляться, сходить выпить чаю или кофе, помочь окружающим, нуждающимся в помощи).

Ступор. Ступор – одна из самых сильных защитных реакций организма. Она наступает после сильнейших нервных потрясений (взрыв, нападение, жестокое насилие), когда человек затратил на выживание столько энергии, что сил на контакт с окружающим миром уже нет. Ступор может длиться от нескольких минут до нескольких часов. Основными признаками ступора являются: резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи; отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, прикосновения, щипки); «застывание» в определенной позе, оцепенение (numbing), состояние полной неподвижности; возможно напряжение отдельных групп мышц. В данной ситуации:

1. Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу.

2. Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшего точки, расположенные на лбу, над глазами ровно посередине между линией роста волос и бровями, четко над зрачками.

3. Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Подстройте свое дыхание под ритм его дыхания.

4. Человек, находясь в ступоре, может слышать и видеть. Говорите ему на ухо тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные). Необходимо любыми средствами добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения.

Двигательное возбуждение. Иногда потрясение от критической ситуации (взрывы, стихийные бедствия) настолько сильное, что человек просто перестает понимать, что происходит вокруг него. Основными признаками двигательного возбуждения являются: резкие движения, часто бесцельные и бессмысленные действия; ненормально громкая речь или повы-

шенная речевая активность (человек говорит без остановки, иногда абсолютно бессмысленные вещи); часто отсутствует реакция на окружающих (на замечания, просьбы, приказы). В данной ситуации:

1. Используйте прием «захват»: находясь сзади, просуньте свои руки пострадавшему под мышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя (см. рис. 1).



Рис. 1. Прием «захват»

2. Изолируйте пострадавшего от окружающих.

3. Массируйте «позитивные» точки (см. рис. 2). Говорите спокойным голосом о чувствах, которые он испытывает. («Тебе хочется что-то сделать, чтобы это прекратилось? Ты хочешь убежать, спрятаться от происходящего?»).



Рис. 2. Массаж «позитивных точек»

4. Не спорьте с пострадавшим, не задавайте вопросов, в разговоре избегайте фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям (например: «Не беги», «Не размахивай руками», «Не кричи»).

5. Помните, что пострадавший может причинить вред себе и другим.

6. Двигательное возбуждение обычно длится недолго и может смениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением.

Агрессия. Проявление злобы или агрессии может сохраняться достаточно длительное время и мешать самому пострадавшему и окружающим. Основными признаками агрессии являются: раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу); нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами; словесное оскорбление,

брань; мышечное напряжение; повышение кровяного давления. В данной ситуации:

1. Сведите к минимуму количество окружающих.
2. Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку).
3. Поручите ему работу, связанную с высокой физической нагрузкой.
4. Демонстрируйте благожелательность. Даже если вы не согласны с пострадавшим, не обвиняйте его самого, а высказывайтесь по поводу его действий. Иначе агрессивное поведение будет направлено на вас. Нельзя говорить: «Что же ты за человек!» Следует сказать: «Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе попытаемся найти выход из этой ситуации».
5. Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями.
6. Агрессия может быть погашена страхом наказания: если нет цели получить выгоду от агрессивного поведения; если наказание строгое и вероятность его осуществления велика.
7. Если не оказать помощь разъяренному человеку, это приведет к опасным последствиям: из-за снижения контроля за своими действиями человек будет совершать необдуманные поступки, может нанести увечья себе и другим.

Страх. К основным признакам страха относятся: напряжение мышц (особенно лицевых); сильное сердцебиение; учащенное поверхностное дыхание; сниженный контроль над собственным поведением. Панический страх, ужас может побудить к бегству, вызвать оцепенение или, наоборот, возбуждение, агрессивное поведение. При этом человек плохо контролирует себя, не осознает, что он делает и что происходит вокруг. В этой ситуации:

1. Положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он ощутил ваш спокойный пульс. Это будет для него сигналом: «Я сейчас рядом, ты не один!».
2. Дышите глубоко и ровно. Побуждайте пострадавшего дышать в одном с вами ритме.
3. Если пострадавший говорит, слушайте его, выказывайте заинтересованность, понимание, сочувствие.
4. Сделайте пострадавшему легкий массаж наиболее напряженных мышц тела.

Нервная дрожь. После экстремальной ситуации появляется неконтролируемая нервная дрожь (человек не может по собственному желанию прекратить эту реакцию). Так организм «сбрасывает» напряжение. Основные признаки данного состояния: дрожь начинается внезапно – сразу после инцидента или спустя какое-то время; возникает сильное дрожание всего тела или отдельных его частей (человек не может удержать в руках мелкие предметы, зажечь сигарету); реакция продолжается достаточно

долго (до нескольких часов); потом человек чувствует сильную усталость и нуждается в отдыхе. В данной ситуации:

1. Нужно усилить дрожь.
2. Возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите в течение 10–15 сек. (см. рис. 3).

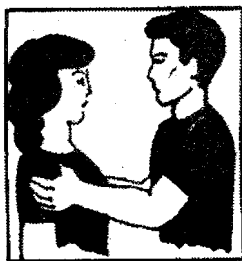


Рис. 3. Действия сотрудников ОВД при возникновении нервной дрожи

3. Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение.

4. После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть. Желательно уложить его спать.

5. Нельзя:

обнимать пострадавшего или прижимать его к себе;

укрывать пострадавшего чем-то теплым;

успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.

Плач. Когда человек плачет, внутри у него выделяются вещества, обладающие успокаивающим действием. Основные признаки данного состояния: человек уже плачет или готов разрыдаться; подрагивают губы; наблюдается ощущение подавленности; в отличие от истерики, нет признаков возбуждения.

Если человек сдерживает слезы, то не происходит эмоциональной разрядки, облегчения. Когда ситуация затягивается, внутреннее напряжение может нанести вред физическому и психическому здоровью человека. В данной ситуации:

1. Не оставляйте пострадавшего одного.

2. Установите физический контакт с пострадавшим (возьмите за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, погладьте его по голове). Дайте ему почувствовать, что вы рядом.

3. Применяйте приемы «активного слушания» (они помогут пострадавшему выплеснуть свое горе): периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете; повторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства; говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего.

4. Не старайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» из себя горе, страх, обиду.

5. Не задавайте вопросов, не давайте советов. Ваша задача – выслушать.

Истерика. Истерический припадок длится несколько минут или несколько часов. Основные признаки: сохраняется сознание; чрезмерное возбуждение, множество движений, театральные позы; речь эмоционально насыщенная, быстрая; крики, рыдания. В данной ситуации:

1. Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для вас.

2. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего).

3. Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном («Выпей воды», «Умойся»).

4. После истерики наступает упадок сил. Уложите пострадавшего спать. До прибытия специалиста наблюдайте за его состоянием.

5. Не потакайте желаниям пострадавшего.

7. Рекомендации сотрудникам органов внутренних дел, находящимся в стрессовой ситуации

Что помогает ослабить стресс?

Необходимо:

сосредоточиться на контроле за своими действиями, делать все как можно более точно;

контролировать не только себя, но и окружающих, ситуацию в целом;

постараться увидеть со стороны не только себя, но и всю ситуацию в целом;

не поддаваться эмоциям и задать себе вопросы: «Кто я?», «Где я?», «Какова моя задача (что я должен делать)?»;

если это возможно, описать вслух ситуацию, но не давать ей эмоциональных оценок.

В ситуации сверхстресса:

если потеряна на какое-то время чувствительность к внешним воздействиям или невозможно справиться с эмоциями страха или паники, необходимо сделать себе больно и сосредоточиться на ощущениях боли;

если состояние растерянности овладело человеком, надо постараться почувствовать положение своего тела в пространстве, сосредоточиться на ощущениях, которые приходят от тела, температуры воздуха, давления окружающих предметов;

если получается собраться с мыслями, необходимо назвать себя по имени, попробовать решить несколько простейших математических задач.

Последствиями стрессовой ситуации проявляются у различных людей по-разному, могут последовать за событием сразу или отсрочено, через определенный период времени.

Сотрудник должен знать, что последствиями сильного стресса могут быть:

потеря сна и аппетита;

навязчивые воспоминания;

кошмарные сны о пережитом событии;

ухудшение настроения при упоминании о событии;

потеря способности переживать сильные чувства и эмоции;

частичное ослабление памяти;

стремление избегать мысли и чувства, связанные с пережитой психотравмирующей ситуацией;

чувство «укороченного будущего», потеря жизненных перспектив;

сложности в концентрации внимания;

раздражительность;

пугливость.

Все это – нормальная ответная реакция человека на сильные стрессовые воздействия.

Принципы личной профессиональной безопасности

1. Проверь оружие, амуницию, транспорт, связь перед работой.
2. Практикуйся перезаряжать оружие быстро, на ходу, в темноте.
3. Прикрывают товарищи, укрываешься сам.
4. Звуки и видимое глазами искажается под влиянием стресса.
5. Знай своего напарника.
6. «Время запаздывания» – это разница между мыслью и действием.

Знай свое «время на выстрел».

7. Используй фонарь для создания своего преимущества: свети сверху и прямо в глаза.

8. Имей дополнительный спрятанный ключ от наручников.
9. Придерживайся планов, разработанных совместно с напарниками.
10. Не открывай спину.
11. Помни, что ключи и амуниция могут издавать шум.
12. Глазам нужно время, чтобы привыкнуть к перемене освещения.
13. Имей план на худший вариант.
14. Один сотрудник прикрывает, другой – движется.
15. Не забывай посмотреть вверх.
16. Открой дверь полностью, прежде чем войти.
17. Обращаясь за помощью, оцени помощника.
18. Держи ключи от машины всегда при себе.
19. Практикуйся в определении своего места – знай точно, где ты

находишься в данный момент.

20. Руководствуйся здравым смыслом.
21. Не заглядывай за угол на уровне глаз.
22. Опасайся рикошета.
23. При опасности – действуй, не застывай.
24. Избегай «туннельного видения».
25. Уменьшай по возможности свои размеры в качестве мишени.
26. Не стой перед дверью или окном.
27. Будь бдителен к засадам.
28. Берегись повторной засады.
29. Проси поддержку, если риск велик.
30. Избегай показывать свой силуэт.
31. Сможешь ли поддерживать максимальную физическую активность 90 сек.?
32. Лавируй, снижай напряженность при инцидентах.
33. Лучшая защита от засады – доверять своим чувствам.
34. Ожидай неожиданное, будь неожиданным.
35. Не провоцируй стрельбу. Оружие – последний козырь.
36. В зоне высокого риска следи за очертанием фигур на фоне неба и освещенных пространств.

37. Прежде чем двигаться, выбери следующую позицию.
38. Занимай более высокую и удобную точку.
39. Не расслабляйся слишком быстро.
40. Прежде чем войти – знай, где выход.
41. Двигайся короткими бросками, зигзагами.
42. Ключ к достижению цели – подготовка.
43. Предотвращенная схватка – выигранная схватка.

**Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности
в местах массового скопления людей***

1. Избегайте больших скоплений людей.
2. Не присоединяйтесь к толпе, как бы ни хотелось посмотреть на происходящие события.
3. Если оказались в толпе, позвольте ей нести вас, однако при этом попытайтесь из нее выбраться.
4. Глубоко вдохните и разведите согнутые в локтях руки чуть в стороны, чтобы грудная клетка не была сдавлена.
5. Стремитесь оказаться подальше от высоких и крупных людей, людей с громоздкими предметами и большими сумками.
6. Любыми способами старайтесь удержаться на ногах.
7. Не держите руки в карманах.
8. Двигаясь, поднимайте ноги как можно выше, ставьте ногу на полную стопу, не семените, не поднимайтесь на цыпочки.
9. Если давка приняла угрожающий характер, немедленно, не раздумывая, освободитесь от любой ноши, прежде всего от сумки на длинном ремне, а также от шарфа, галстука.
10. Если что-то уронили, ни в коем случае не наклоняйтесь, чтобы поднять.
11. Если вы упали, постарайтесь как можно быстрее подняться на ноги. При этом не опирайтесь на руки (их отдавят либо сломают). Старайтесь хоть на мгновение встать на подошвы или на носки. Обретя опору, «выныривайте», резко оттолкнувшись от земли ногами. Если встать не удастся, свернитесь клубком, защитите голову предплечьями, а ладонями прикройте затылок.
12. Попав в переполненное людьми помещение, заранее определите, какие места при возникновении экстремальной ситуации наиболее опасны (проходы между секторами на стадионе, стеклянные двери и перегородки в концертных залах и т. п.), обратите внимание на запасные аварийные выходы, мысленно проделайте путь к ним.
13. Легче всего укрыться от толпы в углах зала или вблизи стен, но сложнее оттуда добираться до выхода.
14. При возникновении паники старайтесь сохранить спокойствие и способность трезво оценивать ситуацию.
15. Не присоединяйтесь к митингующим «ради интереса». Сначала узнайте, санкционирован ли митинг, за что агитируют выступающие люди.
16. Не вступайте в незарегистрированные организации. Участие в мероприятиях таких организаций может повлечь уголовное наказание.
17. Во время массовых беспорядков постарайтесь не попасть в толпу, как участников, так и зрителей. Вы можете попасть под действия бойцов спецподразделений.

* Для раздачи населению в качестве памятки.

**Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности
при террористических актах***

К террористическому акту невозможно подготовиться заранее, поэтому необходимо быть бдительным всегда. Следует проявлять особую осторожность на многолюдных мероприятиях с тысячами участников, в популярных развлекательных заведениях, гипермаркетах.

1. Будьте предельно внимательны и доброжелательны к окружающим вас людям.
2. Ни при каких условиях не допускайте паники.
3. Обращайте внимание на подозрительных людей, предметы, на любые подозрительные мелочи. Сообщайте обо всем подозрительном сотрудникам правоохранительных органов.
4. Никогда не принимайте от незнакомцев пакеты и сумки, не оставляйте свой багаж без присмотра.
5. Отложите посещение общественных мест.
6. Не сдавайте свое жилье и другие жилищно-бытовые и производственные помещения незнакомым лицам для кратковременного проживания, в коммерческих и еще каких-то целях.
7. У семьи должен быть план действий в чрезвычайных обстоятельствах, у всех членов семьи должны быть записаны номера телефонов, адреса электронной почты родственников.
8. Необходимо назначить место, где вы сможете встретиться с членами вашей семьи в экстренной ситуации.
9. В случае эвакуации возьмите с собой набор предметов первой необходимости и документы.
10. Всегда узнавайте, где находятся резервные выходы из помещения.
11. При угрозе теракта в доме необходимо укрепить и опечатать входы в подвалы и на чердаки, установить домофон, освободить лестничные клетки и коридоры от загромождающих предметов.
12. При угрозе теракта нужно организовать дежурство жильцов вашего дома, которые будут регулярно обходить здание, наблюдая, все ли в порядке, обращая особое внимание на появление незнакомых лиц и автомобилей, разгрузку мешков и ящиков.
13. Если произошел взрыв, пожар, землетрясение, никогда не пользуйтесь лифтом.
14. Старайтесь не поддаваться панике, что бы ни произошло, помните, что паника может спровоцировать террористов и ускорить теракт, а также помешать властям предотвратить преступление или уменьшить его последствия.
15. Окажите психологическую поддержку старым, больным и детям.

* Для раздачи населению в качестве памятки.

**Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности при террористических актах
в местах массового скопления людей***

Террористы часто выбирают для атак места массового скопления народа. Помимо собственно поражающего фактора террористического акта, люди гибнут и получают травмы еще и в результате давки, возникшей вследствие паники. В связи с этим необходимо помнить следующие правила поведения в толпе:

1. Выберите наиболее безопасное место. Оно должно быть как можно дальше от середины толпы, трибун, мусорных контейнеров, ящиков, оставленных пакетов и сумок, стеклянных витрин, заборов и оград.
2. В случае возникновения паники обязательно снимите с себя галстук, шарф.
3. При давке надо освободить руки от всех предметов, согнуть их в локтях, застегнуть одежду на все пуговицы.
4. Нельзя хвататься за деревья, столбы, ограду.
5. Надо стараться всеми силами удержаться на ногах.
6. В случае падения необходимо свернуться клубком на боку, резко подтянуть ноги, и постараться подняться по ходу движения толпы.
7. Не привлекайте к себе внимание провоцирующими высказываниями и выкрикиванием лозунгов.
8. Не приближайтесь к агрессивно настроенным лицам и группам лиц.
9. Не вмешивайтесь в происходящие стычки.
10. Постарайтесь покинуть толпу.

* Для раздачи населению в качестве памятки.

Действия граждан в целях обеспечения личной безопасности при террористических актах на транспорте*

Чтобы избежать опасности или снизить возможный ущерб в случае теракта, необходимо следовать несложным правилам.

1. Ставьте в известность водителя, сотрудников полиции или дежурных по станции об обнаруженных подозрительных предметах или подозрительных лицах.
2. Стать объектом нападения больше шансов у тех, кто слишком броско одет, носит большое количество украшений или одежду военного покроя и камуфляжных расцветок.
3. Чтобы не сделать себя мишенью террористов-фанатиков, избегайте обсуждения политических дискуссий, демонстративного чтения религиозных или порнографических изданий.
4. В случае захвата транспортного средства старайтесь не привлекать к себе особого внимания террористов.
5. В случае штурма безопаснее всего лежать на полу, а если это невозможно, то следует держаться подальше от окон.
6. Любого, кто держит в руках оружие, антитеррористическая группа воспринимает за террориста. Не прикасайтесь к оружию или другому имуществу террористов.
7. По возможности постарайтесь не двигаться до полного завершения операции.

* Для раздачи населению в качестве памятки.

СОЧЕТАНИЕ ЭКСПРЕССИВНЫХ ПРИЗНАКОВ ПСИХИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ

Эмоции	Голова	Л и ц о			Руки	Корпус	Ноги	Комплексные реакции
		брови	глаза	рот				
Радость	Отклонение на назад	Приподнимание бровей, сглаживание поперечных складок на лбу	Сужение глазных щелей; радиальные складки у наружного угла	Углы приподняты	Подвижны. Хватание за бока	Отклонен назад	Ступни развернуты	Моторное возбуждение
Внимание произвольное	Прямая или отклонена к объекту	Приподняты, дугообразны; поперечные складки на лбу	Расширение глазных щелей; взгляд не фиксирован	Приоткрыт	—	—	—	—
Внимание произвольное	Прямая или наклонена вбок, иногда вперед	Сдвигание и опускание бровей, продольные складки между ними	Сужение глазных щелей; взгляд фиксирован	Поперечно растянут	Иногда моделируют объект внимания	Наклонен к объекту внимания или от него	—	Заторможенность, неподвижность, части тела копируют объект внимания
Удивление	Неподвижна	Приподнимание бровей; поперечные складки на лбу	Расширение глазных щелей, взор на объект	Приоткрыт	Неподвижны, иногда пассивно свисают	Неподвижен или устремлен вперед	Согнуты в коленях	Гипотония мускулатуры

Продолжение таблицы

Эмоции	Голова	Лицо			Руки	Корпус	Ноги	Комплексные реакции
		брови	глаза	рот				
Горе и печаль	Опущена, при сидении опирается на руку	Сближение бровей и продольно-поперечная складка на лбу	Веки опущены, нижнее веко может быть поднято, взгляд пассивен	Уголки опущены; центр нижней губы приподнят	Малоподвижны, при сидении могут быть опорой для головы	Расслаблен, ищет опоры, линия спины сломана, сутулость	Расслаблены, ступни свернуты	Гипотония мускулатуры, иногда тонус повышен до скованности
Гнев	Прямая	Сближение или опускание бровей и продольно-поперечная складка на лбу	Расширение глазных щелей; быстрые движения глазных яблок	Плотно сомкнут с поворачиванием губ внутрь	Размахивают, кисти сжаты в кулак, дрожание	Наклонен вперед	Топание ногами	Наличие разрушительной тенденции
Отвращение, презрение	Закинута назад	Приподнимание дугообразно изогнутой одной брови, поперечная складка на лбу	Веки иногда опущены; глаза смотрят вниз	Нижняя губа опущена	—	Напряжен и «снят с бедер»	Стопы при ходьбе ставят тщательно, носки развернуты	—
Страх	Опущена, иногда отвернута или откинута назад	Сближение и приподнимание бровей и продольно-поперечная складка на лбу	Расширение глазных щелей; напряжение нижнего века	Закрит или полуоткрыт Поперечно растянут при активных формах страха	Прижаты к груди или закрывают лицо, кисти сжаты в кулак	Расслаблен, «вдавлен в бедра», неподвижен; сутулость	Согнуты в коленях. Спотыкание при ходьбе	Гипотония мускулатуры, иногда дрожь, стремление к контакту с людьми, семенящие движения при ходьбе. Застывание, иногда стремление съежиться

Окончание

Эмоции	Голова	Лицо			Руки	Корпус	Ноги	Комплексные реакции
		брови	глаза	рот				
Безразличие	–	Занимают горизонтальное положение	Веки полуопущены, взгляд в сторону	–	Опущены, вялые, мало подвижные	«Сломан», «вдавлен в бедра»	Ступни стоят произвольно, шарканье при ходьбе	Гипотония мускулатуры. Наличие двигательных шумов
Боль	Неподвижна	Приподнимание бровей и поперечные складки на лбу или сближение бровей и продольная складка на лбу	Сужение глазных щелей	Плотно сомкнут или верхняя губа приподнята	Отдергивание от источника боли	Движение прочь от источника боли. Иногда неподвижность при внутренней боли (для успокоения)	Отдергивание от источника боли. Иногда угловатые позы со свернутыми носками	Общее напряжение мышц, и особенно на месте болезненного ощущения

**Примерный перечень обращений сотрудников органов внутренних дел к гражданам
при возникновении паники и в условиях массового скопления людей**

Русский язык	Английский язык	Французский язык	Немецкий язык
Успокойтесь, присядьте! Постарайтесь держать себя в руках! Вам ничего не угрожает!	Don't worry! Sit down! Con- trol yourself. Nothing threat- ens you.	Se calmez, Asseyez-vous! Tenez vous dans les mains! Rien ne vous menace!	Beruhigen Sie sich bitte, Set- zen Sie sich! Versuchen Sie bitte sich gut zu benehmen! (Ihnen bedroht nichts!) Es gibt keine Bedrohung!
Вы находитесь в безопас- ности. Сейчас придут специалисты.	You are in safety. The spe- cialists will come soon.	Vous vous trouvez à la sécurité. Arriveront maintenant les spécialistes.	Hier ist ungefährlich! Jetzt kommen die Spezialisten.
Сделайте глубокой вдох, закройте глаза, постарай- тесь расслабиться. Сейчас вас транспортируют в без- опасное место.	Take a deep breath, close your eyes, try to relax. Now you'll be transported into the safe place.	Aspirez fortement, fermez les yeux, tâchez de se détendre. Maintenant vous transporteront au lieu sûr.	Atmen Sie tief! Machen Sie Augen zu! Versuchen Sie bit- te zu relaxen! Jetzt werden Sie zum ungefährlicher Ort transportiert!
Во избежание давки соблюдайте спокойствие! Идите в сторону выхода!	To avoid crash jam, remain calm. Go to the exit.	Respectez le calme! Allez à la partie de la sortie!	Die Ruhe bitte! Beachten Sie die Ruhe! Gehen Sie zum Ausgang!
Успокойтесь, сделайте глу- бокий вдох, расслабьтесь, ситуация под контролем! Мы здесь, чтобы вам по- мочь!	Don't worry, take a deep breath, relax. The situation is under control. We are here to help you.	Se calmez! Aspirez fortement! La situation sous le contrôle! Vous aideront maintenant!	Beruhigen Sie sich, atmen Sie tief, entkräften sie sich! Wir kontrollieren Situation! Wir sind hier, um Ihnen zu helfen.

Для заметок

Для заметок

кандидат психологических наук, доцент
Таганова Анна Александровна
(Краснодарский университет МВД России)

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЙСТВИЙ
В МЕСТАХ МАССОВОГО СКОПЛЕНИЯ ЛЮДЕЙ**

Памятка

Оригинал-макет ДГСК МВД России

Компьютерная верстка *Ю.Н. Веслогузовой*
Редактор *А.И. Кирьян*

Подписано в печать 19.10 2011 г.

Формат 60 x 90 ¹/₃₂

Печ. л. – 1,5

Тираж 12181 экз.

Бумага офсетная

Заказ
