

FRI-ONLINE-DPM(S) -05:

---

**STRESS IN EXTREME SITUATIONS AND PROVIDING  
PSYCHOLOGICAL FIRST AID BY THE TOUR GUIDE  
TO THE INJURED**

---

**Assoc. Prof. Zahariy Dechev, PhD**

Department: Marketing and Tourism

Assen Zlatarov University – Burgas

Tel. +359 892 284 206

E-mail: [prkrai\\_bs@abv.bg](mailto:prkrai_bs@abv.bg)

***Abstract:** In extreme psychology stress, as a mental state, is looked at and explained since it is widely spread as an experience. Experiencing stress by an individual, caused by an unexpected extreme situation during a tourist trip (excursion) shows their initial behaviour and reactions, which necessitates psychological first aid provided by a non-professional at the site of the disaster. Previous psychological training in academic environment or additional qualification for providing psychological first aid to victims, experiencing stress in extreme situations is of substantial importance for the professional competency of the tour guide in tourism.*

***Keywords:** extreme situation, tour guide, excursion, stress, stressors, psychological first aid, adaptation, traumatic stress.*

### **ВЪВЕДЕНИЕ**

Всяка екстремална ситуация възниква изненадващо и настъпва внезапно. „Екстремалните ситуации, които са с резки промени на опасността, са свързани с явлението **внезапност**“ (Kaikov, 1998, p. 9). Липсата на информация (за предстоящата метеорологична обстановка, неизправност на пътя или на превозното средство) и дебнешката опасност са съпътствани с невъзможността да се определи посоката и силата на развитие на екстремалната ситуация. В такива случаи на внезапно бедствие всеки действа хаотично, неорганизирано, неефективно и нецеленасочено, което се отразява на добрия изход от възникналата екстремална ситуация. Естествено, условията за приспособяване в такива случаи са трудни и не може да се осъзнае напълно силата на опасността и нейното отрицателно въздействие върху организма на човека. Реална, закономерна и логична последица от появилото се внезапно психично напрежение са отрицателните емоционални състояния на уплаха, паника, страх, водещи до стресово състояние. Според Ф. Василюк (1984), четири са ключовите понятия – *стрес, фрустрация, конфликт и криза*, които се описват в съвременната психологическа литература като критически жизнени ситуации (Vasilyuk, 1984, p. 31).

Интензивните емоционални преживявания (страх, паника, ужас, отчаяние) могат да попречат за адекватно възприемане на реалността, правилната оценка на ситуацията, намесата, вземането на решения и намирането на най– правилния изход от стресовата ситуация. Тези явления, отразяващи феноменологията на психичното функциониране на човек в криза, са в центъра на вниманието в ориентираната към практиката област на психологията на екстремалните ситуации. Оказването на психологическа помощ на пострадалите е необходимо за нормализиране на психичното им състояние, нивелиране (изравняване) на негативните преживявания, предотвратяване на поведенчески и психосоматични разстройства (Belasheva, 2015, p. 16). При внезапно възникнала екстремална ситуация по време на туристическо пътуване, оказването на първа допсихологическа помощ на пострадалите от екскурзовода, като неспециалист, е неизбежна и наложителна. Това налага осъществяването на предварителна професионална и психологическа подготовка на екскурзоводския персонал в туризма.

### **ИЗЛОЖЕНИЕ**

**Стресът** е характерно състояние на индивида в съвременния свят. Той е неизбежен спътник в живота, а стресовите въздействия върху организма се увеличават и задълбочават.

Стресът се разгръща при лица, при които е нарушена съществуващата ежедневна ориентация на спокойствие и удоволствие. При попадане в екстремална ситуация преживяването за индивида може да доведе до: афективно реагиране и конфликт (агресия), провокиран от лични подбуди и обвинения към виновника на случилото се (при автомобилна катастрофа, пожар, тероризъм и пр.); преодоляването на стресовото и шоковото състояние на невъзможност в психически аспект обикновено е съпроводено с невротичен припадък; трагедията често се разкрива и обяснява не само като лична, а като глобална катастрофа за бедстващите; проявата на пренебрежително отношение към случващото се (случилото се) бедствие в огромна степен се дължи на стресовото психично състояние, което води до емоционално изтощение и плач; в други случаи стресът води до пренебрегване, омаловажаване, подценяване или изтласкване от съзнанието (все едно това не се е случило) на реалността на сполетялата беда.

Според някои изследователи, думата *стрес* звучи еднакво на много езици и днес е сред най-употребяваните научни понятия в обикновеното житейско общуване. Понятието стрес (от англ. ез. – stress) се тълкува като „налягане, натиск, напрежение“ и очевидно произлиза от латинското *stringer* – „задържам“. Стресът е психофизиологично състояние на организма, което съпътства човека съобразно различните положителни или отрицателни промени в заобикалящата среда. Той се свързва с особеностите в психофизиологията и емоционалното разположение на човек, намиращ се в екстремална ситуация. „В най-общия смисъл терминът стрес се използва за обозначаване на ситуация, в която човек е по някакъв начин претоварен. В тази извънредно широка рамка обаче са възникнали няколко конкретни дефиниции, като всяка една от тях подчертава различен аспект на ситуацията на претоварване, но по принцип са в съгласие една с друга“ (Dimitrova, 2005, p. 55).

Терминът „стрес“ се използва за обозначаване на широк спектър от състояния и човешки действия, които възникват в отговор на различни екстремални въздействия (стресори). Стресорите се делят на *физиологични* (болка, глад, жажда, прекомерно физическо натоварване, прекалено висока или ниска температура и др.) и на *психологически* (фактори, действащи като тяхна сигнална стойност: опасност, измама, негодувание, претоварване с информация и др.). В зависимост от вида на стресора и характера на неговото въздействие се различават различни видове стрес, например физиологичен и психологически (Belasheva, 2015, p. 19).

В класическата литература – пише И. Воронов (2012), е обичайно да се нарича *стресор* задействащ сигнал и реакцията на този сигнал да се нарича *стрес*. Думата *стрес* (от англ. stress) означава натиск, давление, напрежение. В днешно време той често се използва като синоним на термина *дистрес* – скръб, нещастие, неразположение, изтощение, нужда. Стресът е неспецифичен отговор на тялото на всяко искане, което му се предоставя. От гледна точка на реакциите, при стрес няма значение дали човек се чувства комфортно или некомфортно (неудобно) във всяка ситуация. Важна е скоростта на адаптиране към тази ситуация. Скоростта на адаптацията от своя страна зависи от много външни и вътрешни фактори (Voronov, 2012, p. 61-62).

Стресът в живота на човека има две страни: положителен или умерен стрес, наричан – *еустрес*, и отрицателен, прекомерен стрес – *дистрес*, който се свързва с нежелателен ефект. Умереният стрес държи човека в готовност и активност, мобилизира неговата борбеност, пази тялото му, докато под „дистрес“ разбираме всички ситуации на житейски затруднения, тъй като означава опасност, нещастие, страдание. Често в ежедневието при употребата на думата „стрес“ се има предвид „дистрес“ – прекомерен стрес. При такива случаи стресът е негативен, опасен, остър, заплашващ, увреждащ човека, със съответните негативни последици, а стресовите реакции нанасят различни поражения на организма.

Тежките ситуации, в които индивидът попада и не може да разреши и да се справи сам с проблема, опирайки се на собствения си психически, емоционален и физически потенциал, той оценява като стресови проблеми, които са заплаха за живота му. Организмът може да преживее стреса във всяко събитие на живота, което е свързано с промяна (приятна или неприятна, очаквана или неочаквана). Вероятно от *стреса в ежедневието* ни не може

да се избяга. Преди всичко той въздейства на личностно-емоционално ниво, но има и своята транзакционна стъпка и оказва ефекта си върху функционирането на обществото, живота на човека в него и съхраняването на ценностите.

Н. Самоукина (2000) описва стреса като напрегнато състояние на човек, което възниква, когато той е изложен на емоционални негативни и екстремални фактори на външната среда. Човек изпитва *емоционален стрес* дори по-остро от информационния стрес, тъй като той разрушава най-дълбоките му нагласи и ценности, това, в което е вярвал и за каквото е живял. Емоционалният стрес възниква, когато има реална или предполагаема заплаха, преживявания на опасност, унижение, вина, гняв, обида и негодувание, в случаи на противоречия или нарушаване на отношенията със значими хора, предателство на приятели, загуба на близки. В зависимост от индивидуалните характеристики, човек реагира различно на стреса. Някои се превъзбуджат, суетят се, много говорят и много се движат. Други рязко се забавят и изпадат в състояние на емоционален „ступор“, млъкват и временно се „изключват“ от живота и общуването (Samoukina, 2000, p. 5-6).

*Ежедневният стрес* – анализира Ел. Георгиева (2017), е свързан с ежедневни негативни затруднения от битов или финансов характер, несигурност в бита, неприятности с близки, конфликти, недобър климат в семейството, продължително боледуване на близък, промяна в условията на живот и други. Той е едва забележим и неусетен – невинаги причината е очевидна, често другите хора забелязват стресорите повече от самия потърпевш. Ежедневният стрес се определя като високорисков фактор за психичното и физическо здраве и адаптация на човека. Приема се, че в повечето случаи той е по-опасен от острия стрес и при липса на превенция води до тежки усложнения в психоемоционалната сфера и към соматични заболявания.

*Нежеланите събития* – допълва авторката, върху които личността не може да упражнява контрол, в най-голяма степен нарушават усещането за благополучие. Контролируемите събития са по-малко стресиращи. Върху силата на стресогенния фактор оказва влияние и социално-икономическият статус на индивида, възможностите за социална подкрепа, усещането за благополучие и самоувереност, личностната зрялост, образователното ниво, степента на емоционална интелигентност, нивото на социална компетентност и други (Georgieva, 2017, p. 24).

Стресовите реакции са естествен отговор на нашето тяло на предизвикващите напрегнати психоемоционални ситуации. Влиянието на отрицателните емоции, породени от семейни, екологични, социални или професионални фактори, както и свързаните с тях конфликтни ситуации са основна причина за пораждането на психоемоционален стрес. Стресовата реакция се предизвиква от негативното въздействие на дразнение на различни стресори. Възникващото отсъствие на равновесие в първите минути на стресовото състояние се дължи на феномена на възприемане и осъзнаване на случващото се. Това е т. нар. *секунда на стъписване*. За кратко време всички функции на кръвообращението се съкращават, нивото на адреналина и кръвното налягане се повишават, кръвоносните съдове се свиват, кожата става студена, дишането се ускорява, зениците се разширяват, получава се стягане в гърлото, скелетната мускулатура се напруга, има главоболие, стомашни проблеми, нервната система, регулираща дейността на всички органи и системи, отговаря с адекватни реакции (имащи приспособителен характер) на предизвикващите неприятни дразнители. Продължителността може да бъде различна, но колкото е по-стресова ситуацията, толкова е по-голямо значението на ответната реакция и натоварване на организма.

Основни източници на стрес са тези ситуации и събития, при които се извършват спешни действия в екстремални условия. Когато се говори за стрес при критични произшествия, то е по-подходящо да се използва терминът „интензивен дистрес“. Стрес при критични произшествия възниква във всяка ситуация, която принуждава екипите за спасителни операции да изпитват необичайно силни емоционални реакции, чието въздействие е в състояние да наруши способността им да функционират както по време на събитието, така и по-късно (Pieva, 2012, p. 1014). Стресът, предизвикан при екстремални

ситуации, е сериозно явление, което може да доведе до различни заболявания. Този проблем има своето място в системата на екстремалната психология дотолкова, доколкото описва състоянието и поведението на индивида съобразно проявленията на специфичните екстремални обстоятелства.

Когато стресът е твърде силен, човек престава да разбира какво се случва около него, губи способността си да мисли адекватно и логично и да взема рационални решения. Той не е в състояние да се ориентира къде е опасността и къде е безопасното място. Неговите движения стават резки, с безцелни и безсмислени действия. Понякога се повишава речевата активност и започва да се говори силно, без да се спира, или да се говорят абсолютно безсмислени неща. При такова положение на индивида е необходимо той да бъде изолиран от другите, да не се оставя сам и да му се говори със спокоен тон за чувствата, които изпитва. Не бива да се спори с него или да се задават въпроси. Важно е да се избягват забранителните фрази, като: „Не бягай!“, „Не размахвай ръце!“, „Не крещи!“ и т.н.

Ю. Шойгу (2007) съветва: говорете за това от какво се страхува човекът. Смята се, че подобни разговори само увеличават страха, но учените отдавна са доказали, че когато човек говори за своя страх, той става не толкова силен. Ето защо, ако човек говори за това, от което се страхува, подкрепете го, говорете по тази тема. Не се опитвайте да разсейвате човека с фрази: „Не мислете за това!“, „Това са глупости.“ и т.н.

Поканете човека да направи няколко дихателни упражнения, като например:

1. Поставете ръката си върху корема; вдишайте бавно, усетете първото пълнене на гърдите с въздух, след това – корема. Задръжте дъха си за 1-2 секунди. Издишайте. Първо коремът спада, след това гърдите. Повторете това упражнение бавно 3-4 пъти.

2. Поемете дълбоко въздух. Задръжте дъха си за 1-2 секунди. Започнете да издишвате. Издишайте бавно и приблизително в средата на издишването направете пауза за 1-2 секунди. Опитайте се да издишате колкото е възможно повече. Повторете това упражнение бавно 3-4 пъти. Ако на човек му е трудно да диша в такъв ритъм, присъединете се към него – дишайте заедно с него. Това ще му помогне да се успокои, да почувства, че сте близо.

Ако пострадалият е дете и се страхува, говорете с него за страховете му, след това можете да играете, да рисувате. Тези дейности ще му помогнат да изрази своите чувства. Опитайте се да занимавате човека с някаква дейност. Това ще го отвлече от преживяванията и притесненията му. Не забравяйте – страхът може да бъде полезен (ако помага да се избегнат опасни ситуации), така че трябва да се борите с него, когато пречи на нормалния живот (Shoigu, 2007, p. 120-121).

В такова състояние, ако не се окаже *първа допсихологическа подкрепа* от неспециалист, пострадалият може да причини вреда на себе си и на другите. Тази безпомощност може рязко да се смени с плач или агресивно поведение. При стрес се наблюдават антисоциални прояви, прерастващи в конфронтация и конфликт с другите, които имат по-скоро случаен характер, отколкото могат да се наблюдават при други спокойни житейски обстоятелства. Подготвеният професионално екскурзовод може да извършва спешна допсихологическа помощ (подобно на първата долекарска помощ) на пострадалите.

В осъществяваната практическа екскурзоводска дейност появата на екстремални ситуации се свързва с проблемите на *професионалния стрес за екскурзовода*. Негативните психоемоционални ситуации и стресори в работна среда нарушават равновесието на организма и предизвикват професионално разстройство и професионален стрес. Професионалният стрес при екскурзовода може да бъде предизвикан от многообразни фактори (напрежение във взаимоотношенията и лошия микроклимат в екскурзоводската група по време на пътуването, семейни проблеми, недобро заплащане и лоши условия на труд, несигурност на работното място и срочните договори, увеличаване на работата заради намаления екскурзоводски състав, високи очаквания и ниска реализация, незадоволителна равносметка от трудовото ежедневие и пр.). Емоционалното състояние на индивида има решаващо значение за отключването на силен първичен стрес. При професионалната изява той се обуславя в по-голяма или по-малка степен от податливостта на организма на

влиятието на емоционалните фактори и стимули (стресори) на семейната, социалната или професионалната среда.

Стресогенните причинители за отключване и развитие на силен първичен стрес за екскурзовода безспорно са и тези, които са взаимосвързани с неочаквано възникналите екстремални ситуации по време на път. В този смисъл той може да бъде приет като част от професионалния стрес. Този стрес в научната литература се описва като *травматичен стрес*. Ако при ежедневния (хроничен) стрес имаме нервно – психическо напрежение, породено от различни по степен и интензивност стресори (стимули от семейната, социалната, професионалната среда), то при пораждаването на травматичния стрес влияние оказва внезапната поява на бедствието и последиците в екстремалната ситуация. При травматичния стрес имаме състояние на индивида, възникващо от външна заплаха и силно отрицателно и травмиращо преживяване с опасност за живота, излизащо извън рамките на обикновените (ежедневни) неприятни ситуации. Заплахата и страхът за здравето и живота и естественото желание за защита, съхраняване и оцеляване на човека са *първичната причина, отключваща травматичния стрес*. Наблюдаваната реалност при бедствие (напр. външните условия на пътнотранспортна катастрофа) оказва още по-силно травмиращо влияние при възприятията. Когато действителността става още по-застрашаваща, без да има възможност за защита и източници за подкрепа, субективната оценка от тревожността и опасността, чувството за безпомощност и несигурност и намаляването на съпротивителните сили увеличават нивото (градуса) на остро психическо и емоционално напрежение и *появата на травматичния стрес*. Способността за овладяване и ефективно справяне с първоначалната организация за защита на бедстващите е друго ключово стресово състояние за индивида (ръководителя на групата). Екстремалните натоварвания, съпътствани от паника, страх и психическа умора в първите минути на бедствието, са *вторичните причини, предизвикващи травматичния стрес*. След породените стресови реакции, възникнали при оцеляването в специфичните екстремални условия, неизбежно настъпват изменения в собствения живот (физически и психически). Всичко това налага и съответно приспособяване (адаптиране) в средата (семейна, социална, професионална) и предприемане на стратегии за противодействие и стилове за справяне (копинг) със стреса. Те ще помогнат на личността, за да се избегнат бъдещи соматични и поведенчески прояви, породени от травматичния стрес, и посттравматични стресови разстройства.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресът е навсякъде около нас. Понякога е незабележим, неосъзнат, друг път се проявява при изключително тежко събитие. Увеличеният брой на различните стресори (ситуации, които хората възприемат като стресови – екстремални ситуации, бедствия, болестно състояние, социалната и професионална среда и др.) оказват своето психично влияние върху личността. Стресът може да бъде положителен, но и негативен, въздействащ отрицателно върху човека. Независимо от това всички стресови състояния, причинени от стресогенни събития, предизвикват и биологична стресова реакция. Това налага по-задълбочено изучаване на психологията на стреса от екскурзовода. Затова е естествен интересът на „Туристическото екскурзоводство“ към тази проблематика. Научните търсения за проблемите на стреса в психологическата подготовка на екскурзовода имат своята професионална значимост.

## REFERENCES

Belasheva, I., A. Suvorova, I. Polshakova et al. (2015). *Psychology of extreme and emergency conditions*. Stavropol: NCFU Publishing House. (**Оригинално заглавие:** *Белашева, И., А. Суворова, И. Полишакова и др. 2015. Психология экстремальных и чрезвычайных состояний. Ставрополь: Издательство СКФУ.*)

Dimitrova, MZ Stoeva, T. Donchev. (2005). *Psychology of health and disease. Stress, behavioral patterns of coping with health and illness*. – In: Sp. "Military Medicine", No. 3. Sofia: Military Medical Academy. (**Оригинално заглавие:** *Димитрова, М. З. Стоева, Т. Дончев.*)

2005. Психология на здравето и боледуването. Стрес, поведенчески модели на справяне при здраве и болест. – В: Сп. „Военна медицина“, бр. 3. София: ВМА.)

Georgieva, El. (2017). *Prevention of occupational stress. Communication portals*. (Abstract for awarding the educational and scientific degree "Doctor"). Sofia: Medical University. (**Оригинално заглавие:** Георгиева, Ел. 2017. Превенция на професионалния стрес. Комуникационни портали. (Автореферат за присъждане на образователна и научна степен „доктор“). София: Медицински университет.)

Pieva, Sn., Tsv. Ivanova. (2012). *Strategies for dealing with occupational stress in police officers*. – In: XI International Scientific Conference "Applied Psychology and Social Practice". Varna: VFU "Chernorizets Hrabar". (**Оригинално заглавие:** Илиева, Сн., Цв. Иванова. 2012. Стратегии за справяне с професионалния стрес при служители в полицията. – В: XI международна научна конференция „Приложна психология и социална практика“. Варна: ВСУ „Черноризец Храбър“.)

Kaikov, D. (1998). *Sports psychology. Psychology of extreme situations*. Sofia: Propeller Publishing House. (**Оригинално заглавие:** Кайков, Д. 1998. Спортна психология. Психология на екстремалните ситуации. София: Издателство „Пропелер“.)

Markov, Kr. (2007). *Extreme Psychology*. Shumen: UI "Bishop Konstantin Preslavski". (**Оригинално заглавие:** Марков, Кр. 2007. Екстремална психология. Шумен: УИ „Епископ Константин Преславски“.)

Samoukin, N.V. (2000). *Extreme Psychology*. Moscow: EK MOS Publishing House. (**Оригинално заглавие:** Самоукина, Н.В. 2000. Экстремальная психология. Москва: Издательство ЭКМОС.)