

7. Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Самоукина Н. В. – М. : ЭКМОС. 2000. – 281 с.
8. Сидоров П. И. Синдром эмоционального выгорания / П. И. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. – №43 – С. 32
9. Табеева Д. М. Руководство по психологической подготовке пожарных / Табеева Д. М. – М.-Л., 1982. – с. 127.
10. Учебное пособие / под общей ред. к. психол. наук Ю. С. Шойгу. – М. : Смысл, 2007. – 319 с.

УДК 159.9: 159.94

*Поляков І.О., к. психол. н., с.н.с., старший науковий співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології НУЦЗУ;
Побідаш А.Ю., к. психол. н., начальник відділення впровадження психотренінгових технологій співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології НУЦЗУ*

ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ РЯТУВАЛЬНИХ РОБІТ

У статті розглядається поняття психологічного контакту, як форми міжособистісної взаємодії між рятувальником і постраждалим в осередку надзвичайної ситуації. Наводиться класифікація надзвичайних ситуацій за принципом швидкості розвитку подій, а саме на: статичні (локалізовані) та динамічні (такі, що розвиваються). Описуються особливості алгоритму з встановлення психологічного контакту та подальшої взаємодії між рятувальником і постраждалим в надзвичайних ситуаціях, враховуючи їх характер, а також наводяться з практичні рекомендації для рятувальників.

Ключові слова: психологічний контакт, психологічна допомога, міжособистісна взаємодія, рятувальні роботи, надзвичайні ситуації, рятувальник.

В статье рассматривается понятие психологического контакта, как формы межличностного взаимодействия между спасателем и пострадавшим в очаге чрезвычайной ситуации. Приводится классификация чрезвычайных ситуаций по принципу скорости развития событий, а именно: статические (локализованные) и динамические (которые развиваются). Описываются особенности алгоритма установления психологического контакта и дальнейшего взаимодействия между спасателем и пострадавшим в чрезвычайных ситуациях, учитывая их характер, а также приводятся практические рекомендации для спасателей.

Ключевые слова: психологический контакт, психологическая помощь, межличностное взаимодействие, спасательные работы, чрезвычайные ситуации, спасатель.

Постановка проблеми. Професійна діяльність рятувальників Державної служби України з надзвичайних ситуацій являє собою яскравий приклад діяльності, здійснюваної в умовах, часто пов'язаних із небезпекою для життя, можливістю отримання травм, обмороження, каліцтва, відповідальністю за помилки тощо. Але діяльність рятувальника ускладнюється відповідальністю не лише за своє життя, в й за життя та здоров'я людей, що опинилися заручниками надзвичайної ситуації. Нерідко при проведенні рятувальних робіт, спасіння людського життя рахується хвилинами, й навіть секундами. І порятунок життя залежить не тільки від рятувальника, а й від того, наскільки постраждалий (за умови, що він здатен самостійно рухатися) готовий допомогти рятувальнику задля свого ж порятунку. Поведінкові реакції людини, що опинилась в осередку надзвичайної ситуації можуть бути такими, що заважатимуть як ефективному проведенню рятувальних робіт, так і швидкій евакуації із небезпечної зони надзвичайної ситуації [1; 3; 5]. Отже, набуває значення спеціальна психологічна підготовка рятувальника щодо набуття ним психологічних знань з встановлення психологічного контакту, як форми міжособистісної взаємодії, а також з надання екстреної психологічної допомоги постраждалим в осередку надзвичайної ситуації (НС).

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проаналізувавши ряд наукових робіт можемо зробити висновок, що багато дослідників вивчали даний психологічний процес, але не всі з них називали його безпосередньо «психологічний контакт». В ряді наукових праць зустрічаються й такі визначення, як: «консультативний контакт» - в межах психологічного консультування його використовували R.L. George, T.S. Cristiani, A. Ellis, C. Rogers, P. Кочюнас; «комунікативний контакт» - К.С. Станіславський, М.І. Єнікеев, А.В. Дулов та інші; «психотерапевтичний контакт» – В.А. Ташликов тощо.

Як певний вид контакту розглядалася і міжгрупова взаємодія. Значний доробок у дослідження цього феномена зробили Л. Берковіц, М. Горвіц, Д. Доллард, Д. Кемпбелл, Г. Теджфел, Дж. Тернер, З. Фрейд, М. Шеріф та ін. У радянській соціальній психології проблема міжгрупової взаємодії активно розроблялася В. Агєєвим, В. Поздняковим та ін. Ними достатньо докладно досліджені такі явища, як соціальні й етнічні стереотипи, міжетнічні й міжкультурні контакти.

Щодо співвідношення категорій «взаємодія» і «діяльність» у соціальній психології склалися два підходи: діяльність розглядається як форма взаємодії; взаємодія трактується як сторона спільної діяльності. Представники першого підходу (А. Гончаров, Г. Давидов, А. Журавльов, Б. Ломов) виходять із положення, що взаємодія є основною формою існування й функціонування соціальних систем. Вона може бути реалізована як взаємодія між суб'єктами або ж як взаємодія типу суб'єкт-об'єкт. Перша реалізується як спілкування, друга – як діяльність. Виходячи із

цього, спільна діяльність і спілкування є основними формами реалізації взаємодії [2].

Метою даної статті є визначення поняття психологічного контакту в осередку надзвичайної ситуації, а також висвітлення особливостей встановлення психологічного контакту між рятувальником і постраждалим для їх взаємодії й подальшою евакуацією із зони надзвичайної ситуації.

Виклад основного матеріалу. Постановка проблеми дослідження даної статті цілком співпадає з одним із завдань служби психологічного забезпечення ДСНС України, а саме: навчання рятувальників психологічним знанням, що входить у рамки професійної підготовки рятувальників, й визначають одну із сторін психологічної готовності рятувальника до дій в екстремальних умовах НС. А також дані знання необхідні йому при рятуванні людей в осередку надзвичайних ситуацій, й при наданні психологічної допомоги постраждалим, частково допомагаючи при цьому психологам ДСНС України, що також працюють в зоні НС, але поза небезпечним осередком [3; 5].

По-перше, хотілося б визначити деякі терміни, такі як екстрена психологічна допомога, психологічний контакт, взаємодія рятувальника із постраждалим. Під поняттям *екстрена психологічна допомога* – ми розуміємо систему короткострокових заходів, які надаються людям, що постраждали у зоні надзвичайної ситуації або найближчим часом після травматичної події. Вона спрямована на регуляцію актуального психічного, психофізіологічного стану і негативних емоційних переживань, пов'язаних з екстремальною або надзвичайною ситуацією, за допомогою професійних методів, які відповідають вимогам конкретної ситуації [4; 5].

Відомо, що надзвичайні ситуації здійснюють потужний вплив на психіку людини, яка опиняється в їх осередку. Це пояснюється швидкою зміною зовнішніх умов, при яких людина усвідомлює небезпеку, але не встигає адаптуватися до неї. Виникають афективні (негативні) стани такі як: страх, паніка, ступор тощо. В залежності від різних обставин постраждалі можуть знаходитися в афективних станах від декількох хвилин до декількох годин.

Отже, ми дійшли висновку, що рятувальник також повинен надавати людям психологічну допомогу в осередку надзвичайної ситуації. Як показують наші дослідження, у 21 столітті, у зв'язку із надто швидким розвитком цифрових технологій падає рівень психологічної безпеки населення (принаймні в Україні). Порівняно із іншими роками рівень готовності населення до надзвичайних ситуацій був вищий, а тому люди долали набагато швидше наслідки від них. На сьогодні ж вплив надзвичайних ситуацій сягає патогенного рівня і стає причиною формування цілої низки психічних та поведінкових розладів, до яких, зокрема, відносяться: гострі реакції на стрес (F43.0 за МКХ-10), посттравматичний стресовий

розлад (F43.1 за МКХ-10), різноманітні розлади адаптації (F43.2 за МКХ-10), а також стійкі зміни особистості після перенесеної катастрофічної події (F62.0 за МКХ-10) [4].

Задля ефективного проведення рятувальних (пошукових) робіт та швидкої евакуації рятувальнику необхідно відшукати постраждалих та визначити безпечні шляхи для евакуації. Але надзвичайні ситуації, як правило, супроводжуються сильним задимленням, високою температурою, руйнуванням конструкцій, що перешкоджають переміщуватися у просторі, загрозами вибухів тощо. В природних умовах постраждалі можуть зазнавати дію низьких температур, швидкої води (підтоплення, печерні водяні сифони, гірські річки), каменепадів, селів, снігових лавин, мають місце провали під кригу.

Тому рятувальнику необхідно, насамперед, швидко вивести постраждалого із афективного (негативного) стану встановивши із ним психологічний контакт та провести усі необхідні заходи з рятування та евакуації.

В науці, з залежності від предмету дослідження, надзвичайні ситуації класифікують за різними принципами. Видами, ступенем впливу, походженням тощо.

Оскільки предметом розглядання у доповіді є *психологічний контакт рятувальника з постраждалим*, ми класифікували надзвичайні ситуації за принципом швидкості розвитку подій та які можна поділити на:

- ✓ статичні (локалізовані)
- ✓ динамічні (такі, що розвиваються).

Статична (локалізована) надзвичайна ситуація характеризується сталими умовами, тобто такими, що не змінюються для постраждалого ззовні, а також ізоляцією постраждалого від навколишнього середовища, де постраждалий обмежений в рухах й видимості та не в змозі самотійно покинути місце виникнення надзвичайної ситуації.

Прикладами можуть бути:

1. блокування постраждалих під завалами будинків внаслідок землетрусів та вибухів,
2. в транспортних засобах внаслідок дорожньо-транспортних подій,
3. в окремих приміщеннях або спорудах різними видами конструкцій внаслідок дії «людського фактору» тощо.

Динамічна надзвичайна ситуація характеризується умовами, що швидко змінюються, тобто умовами, що несуть загрозу для людини ззовні, людина може бути не обмежена в рухах й видимості, але ізольована від навколишнього середовища та не в змозі самотійно покинути небезпечну зону надзвичайної ситуації.

Прикладами можуть бути:

- ✓ люди знаходяться на території споруд та обмежені у самотійній безпечній евакуації внаслідок

- ✓ пожежі,
- ✓ землетрусу,
- ✓ повені,
- ✓ дії низьких температур тощо.

Отже, як вже було зазначено вище, задля ефективного виконання рятувальних робіт та швидкої безпечної евакуації рятувальнику необхідно встановити із постраждалим психологічний контакт.

Проаналізувавши ряд наукових робіт можемо зробити висновок, що багато дослідників вивчали даний психологічний процес, але не всі з них називали його безпосередньо «психологічний контакт» [1]. Як вже було зазначено вище, в ряді наукових праць зустрічаються такі визначення, як: «консультативний контакт»; «психотерапевтичний контакт» «комунікативний контакт».

Встановлення контакту за схемою «рятувальник - постраждалий» можна віднести до комунікативного контакту. Психологічний контакт «рятувальник – постраждалий» в екстремальних умовах може бути стислий за просторово-часовими характеристиками, а також за деяких обставин може встановлюватися за допомогою невербального спілкування.

Рятувальники часто стикаються з негативними реакціями людей, що опинились заручниками надзвичайних ситуацій, та які заважають рятувальнику виконувати роботи з швидкої та безпечної евакуації.

Отже, розглянемо особливості *алгоритму встановлення психологічного контакту за схемою «рятувальник - постраждалий»* у надзвичайних ситуаціях, що мають статичний та динамічний характер.

Особливості встановлення психологічного контакту в НС, що має статичний характер. При встановленні психологічного контакту в умовах надзвичайної ситуації статичного характеру рятувальнику необхідно зняти психологічні бар'єри для психологічної підтримки постраждалого. Це досягається необхідністю:

✓ *вмінням швидко нейтралізувати негативні емоції й страх.* Для того аби рятувальник якнайкраще та найшвидше зняв психологічний бар'єр, він повинен демонструвати впевненість та професіоналізм. Рятувальнику необхідно дати потерпілому зрозуміти, що допомога вже прийшла та яких заходів необхідно вживати для збереження власного життя;

✓ *вмінням мобілізувати особистісні ресурси постраждалого.* Якщо постраждалий *знаходився заблокованим* декілька годин й може бути тяжко пораненим, тому основним принципом є швидке включення свідомості його та орієнтація на порятунок життя. Потрібно постійно підтримувати зв'язок постраждалого із зовнішнім світом. Тобто підтримувати потерпілого у свідомості, говорити постійно з ним, розказувати, що роблять рятувальники заради його порятунку, перемикаючи увагу, прохати його допомогти будь-чим, навіть своєю терплячістю та мужністю. Тобто необхідно актуалізувати особистісні ресурси, оскільки часто смерть на-

ступає, коли людина знаходиться в машині швидкої допомоги та перестав боротися за життя самостійно.

✓ *підтримання процесу психологічної адаптації.* Як правило, включення свідомості постраждалого провокує у нього панічні реакції. Якщо постраждалого охоплює паніка необхідно заспокоювати його, говорити підбадьорливі слова, усміхатися, даючи таким чином зрозуміти «що все під контролем». Постраждалий обов'язково намагатиметься отримати інформацію про близьких. Слід уникати відповідей, які можуть стати негативними для постраждалого (наприклад невтішні новини про його близьких). Потрібно перемикаєти його увагу. Також необхідно підтримувати тактильний контакт та контакт очима, у постраждалого повинна з'явитись довіра до вас, впевненість що ви його врятуєте. Вести розмову про майбутнє. По завершенню рятувальних робіт можна поздоровити потерпілого із другим його народженням.

Особливості встановлення психологічного контакту в НС, що має динамічний характер. У надзвичайній ситуації динамічного характеру, на відміну від статичної на встановлення контакту значно менше часу. При встановленні психологічного контакту в умовах надзвичайної ситуації динамічного характеру рятувальнику необхідно зняти психологічні бар'єри для якомога швидкого та безпечного порятунку постраждалого із небезпечної зони надзвичайної ситуації. Це досягається необхідністю:

✓ *мати чіткий план рятувальних заходів* (усвідомлення власного алгоритму дій дає впевненість та сприяє швидкому й безпомилковому виконанню завдання);

✓ *враховувати фізичні, психологічні та гендерні особливості постраждалого.* Для встановлення контакту необхідно враховувати вік постраждалого, фізичні можливості, особливості темпераменту, в окремих випадках міжкультуральні та релігійні особливості рятувальника;

✓ *враховувати відстань (дистанцію) на якій знаходяться рятувальник і постраждалий відносно один одного.* Встановлення контакту, при врахуванні дистанції, відбувається в декілька етапів:

1-й етап: первинний контакт - починається з того часу, коли постраждалий і рятувальник знаходиться в зоні видимості один одного. Як правило, це ***публічна дистанція*** (більше 3,6 м). Дана дистанція на підсвідомому рівні слабо сприяє довірливим відносинам, тому потрібно підтримувати зв'язок через гучномовець, не допускаючи таким чином з його боку панічних реакцій та відводячи його від бездумного саморятування. Паралельно з тим проводячи всі необхідні заходи з безпечного рятування;

2-й етап: неповний контакт (середній по силі психологічний контакт, оптимальна дистанція для ефективного психологічного впливу на постраждалого. Відповідає ***соціальної*** (від 1,21 до 3,6 м) або особистісної дистанції (від 46 до 120 см);

3-й етап: повний психологічний контакт або акт взаємодії (повний емоційний контакт, вже можливий тактильний контакт із постраждалим, який є дуже важливим для виникнення у нього почуття фізичної й психологічної безпеки. Відстань відповідає інтимній дистанції (до 45 см). Постраждалий підсвідому довіряє власне життя рятувальнику, повністю готовий до взаємодії.

✓ *контролювати власний психічний стан.* Всім вам відомо добре відомо, що рятувальник повинен мати високий рівень спеціальної фізичної та спеціальної психологічної підготовки, який забезпечує йому контроль емоційного стану в екстремальних ситуаціях. Завдяки професійному відбору у рятувальних службах працюють рятувальники із високим рівнем стресостійкості. Але у молодих рятувальників із відсутністю практичного досвіду можуть траплятися панічні реакції, тому керівникам рятувальних підрозділів необхідно враховувати це при постановці професійного завдання й відсилати його на подібні завдання із досвідченими рятувальниками.

В окремих випадках (наприклад, при пожежі й у разі задимленості приміщень) рятувальника може стикатися з необхідністю невербального спілкування. Особливо це стосується дітей, які можуть ховатися під ліжка, у шафи тощо. Вигляд рятувальника, який екіпирований балоном на стиснутому повітрі та маскою може викликати страх у дитини. Тому необхідно демонструвати «добрі» наміри: не робити різких рухів, зняти каску, повільно протягнути руку долонею догори. Якщо дозволить ситуація бажано зняти маску й тоді вже спробувати вербально поспілкуватися.

Отже, фактори, які впливають на встановлення психологічного контакту можна поділити на зовнішні (умови) та внутрішні (професійні знання):

До зовнішніх відносяться:

- Відстань (дистанція);
- Вигляд рятувальника (екіпировка);
- Рятувальна техніка та спорядження (пожежна авто драбина, індивідуальні страхувальні системи, «куб життя» тощо).

До внутрішніх відносяться:

- Міміка, жести, рухи рятувальника;
- Комунікативна компетентність;
- Професійні знання;
- Регуляція власного психічного стану.

Висновки. Отже, психологічний контакт «рятувальник – постраждалий» в екстремальних надзвичайної ситуації умовах можна віднести до «комунікативного контакту», який може бути стислий за просторово-часовими характеристиками, а також за деяких обставин може встановлюватися за допомогою невербального спілкування. Також даний контакт можна віднести до міжособистісної взаємодії, яка може бути реалі-

зована як взаємодія між суб'єктами або ж як взаємодія типу суб'єкт-об'єкт. Перша реалізується як спілкування, друга – як діяльність. Виходячи із цього, спільна діяльність і спілкування є основними формами реалізації взаємодії.

Тобто психологічний контакт в осередку надзвичайної ситуації є формою міжособистісної взаємодії між рятувальником і постраждалим в осередку надзвичайної ситуації, де відносини характеризуються готовністю постраждалого брати участь у взаємодії з рятувальником задля виникнення почуття особистої психологічної безпеки під час проведення рятувальних робіт або швидкої евакуації із небезпечної зони надзвичайної ситуації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Китаев-Смык Л. А. Вероятностное прогнозирование и индивидуальные особенности реагирования человека в экстремальных ситуациях / Л. А. Китаев-Смык. – М. : Наука, 1983.
2. Леонтьев, А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1997. – 351 с.
3. Миронець С. М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації : [монографія] / Миронець С. М., Тімченко О. В. – К. : ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. – 232 с.
4. Яковенко С. І. Теорія і практика психологічної допомоги потерпілим від катастроф (на прикладі постчорнобильської ситуації): дис... д-ра психол. наук: 19.00.01 / Сргій Іванович Яковенко. – К., 1998. – 484 с.
5. Екстремальна психологія : [підручник / за заг. ред. проф. О. В. Тімченка]. – К. : ТОВ «Август Трейд», 2007. – 502 с.

УДК 159.95

Сергієнко Н.П., доцент, кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної психології НУЦЗУ

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ФОРМА КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

Запропонована стаття присвячена психологічному аналізу різних наукових підходів до поняття «толерантність» розкриття його особливого значення для майбутніх психологів. У статті представлені результати дослідження особливостей толерантності та комунікативних здібностей курсантів та студентів - майбутніх психологів.

Ключові слова: толерантність, комунікативні установки, курсанти та студенти.