УДК 159.9

Н. В. ОНІЩЕНКО,
кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник,
провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії
екстремальної та кризової психології
Національного університету цивільного захисту України

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА МНС ДО ВИЇЗДУ В ЗОНУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Наведено основні рекомендації щодо підготовки екстремальних психологів до виїзду на місце надзвичайної ситуації, які базуються на узагальненому досвіді роботи психологів МНС з постраждалими в осередку трагедії. Такі рекомендації можуть бути використані під час організації роботи з надання невідкладної психологічної допомоги.

У статті 13 Закону України «Про правові засади цивільного захисту» в редакції від 24 червня 2004 р. № 1859-IV йдеться про те, що на МНС України покладено завдання щодо психологічного захисту населення при виникненні надзвичайних ситуацій [1]. Особливу функцію в даному питанні відведено екстремальним психологам Міністерства надзвичайних ситуацій України, основним змістом роботи яких є підтримка постраждалого населення та стабілізація їх психічного стану.

Аналіз наукових джерел свідчить, що питаннями визначення сутності та змісту психологічної допомоги переймались такі вчені, як О. Ф. Бондаренко, І. В. Дороніна, І. О. Корнієнко, М. О. Крюкова, В. І. Лисенко, О. О. Холодова тощо.

Сутність психологічної допомоги в аспекті екстремальних умов розглядали Ф. Є. Василюк, О. Г. Караяні, М. О. Крюкова, Л. О. Малкіна-Пих, Л. А. Пергаменщик, О. В. Тімченко , Є. М. Черепанова, С. І. Яковенко тощо.

Вирішенням проблем особливостей психічних станів особистості у стресових та екстремальних ситуаціях займалися Ю. О. Александров, В. О. Газен, Л. П. Гримак, С. М. Мироненць, М. Д. Левітов, М. Дрезніц, Е. Фоа тощо.

Такі вчені, як Д. Ю. Бородін, О. Я. Варга, О. В. Гнездилов, С. Гремлінг, Є. Г. Гриневич, Б. Дейтс, В. Л. Марищук, В. Л. Решетніков, А. Антоновський, А. Баун, Р. Брайтант, Ф. Шапіро тощо вивчали проблеми проведення психотерапевтичних заходів із постраждалими, досліджували особливості поведінки особистості в умовах надзвичайної ситуації, підіймали питання керування стресом. Проте в указаних роботах питання розгляду особливостей підготовки екстремальних психологів до виїзду безпосередньо до осередку трагедії не порушувалось. Тому вирішення даної проблеми і стане **метою** нашою статті.

Як правило, робота в зоні надзвичайної ситуації, незалежно від характеру її руйнівної дії, відбувається при частковій або повній відсутності звичних речей. Всі ми звикли до комфортних умов життя, але, на жаль, у зоні надзвичайної ситуації це неможливо. Умови звичного життя досить важко відтворити, навіть якщо зона негараздів знаходиться у місті, адже в таких ситуаціях магазини, аптеки та інші приміщення загального споживання можуть бути закриті, опечатані, або доступ до них просто буде неможливим. Отже, психолог повинен заздалегідь передбачити всі можливі ситуації, що можуть трапитись при виконанні службових обов'язків у зоні лиха, та бути готовим до них. Таким чином, підготовка до виїзду має велике значення в готовності психолога до дій в умовах надзвичайної ситуації [2].

На нашу думку, розгляд підготовки до виїзду психолога слід розпочинати з його екіпірування. У будь-якій надзвичайній ситуації психолог повинен мати:

− усе, що необхідно для більш-менш нормального життя в польових умовах. За умови відсутності спеціального місця, де можна розмістити пункт екстреної психологічної допомоги, психологи розташовуються в наметовому містечку, яке створюється поряд із місцем надзвичайної ситуації. Виходячи з цього, психологу при собі необхідно мати: намет, спальний мішок, засоби гігієни, посуд (тарілку, чашку), ніж, ліхтарик тощо;

− ліки, адже часто у надзвичайній ситуації під постійним впливом стрес-факторів можуть загостритись власні захворювання психолога, а медикаменти в зоні надзвичайної ситуації не завжди можна придбати. Тож треба заздалегідь створити власну аптечку, яка буде містити ліки, що можуть знадобитися;

© Оніщенко Н. В., 2012

– змінний одяг. Як правило, ліквідація наслідків надзвичайної ситуації триває не один день, а за цей час можуть трапитись різні ситуації: одяг може забруднитися, розірватися, намокнути тощо, тож необхідно при собі мати речі, в які можна перевдягнутися. Також ці речі можуть знадобитися при створенні фото- та відеозаписів роботи психологів. Якщо психолог, одягнений у форму, буде фотографувати роботу своїх колег, то це може викликати негативні емоції з боку постраждалих та населення в цілому. Схожа ситуація склалася в м. Лозова Харківської області. Коли психолог, одягнений у форму, знімав на камеру вибухи на артилерійських складах та моменти надання психологічної допомоги на пункті евакуації, постраждалі жителі Лозової почали обурюватися: «У нас горе, а вони приїхали розважатися… Там наші домівки зруйнувало, а вони…». Мало кому з пересічних громадян відомо, що за результатами відзнятого матеріалу робиться аналіз виконаної роботи, виокремлюються позитивні та негативні моменти роботи і вдосконалюється алгоритм надання психологічної допомоги. Також після надання екстреної психологічної допомоги в кожній надзвичайній ситуації на базі науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України створюються навчальні відеофільми, які надалі використовуються для підготовки майбутніх фахівців-психологів;

– теплий одяг, незалежно від погодних умов. Виїжджаючи до зони лиха, психологи МНС не знають, де їм доведеться розташуватися, які саме там будуть умови та погода, тож краще подбати про це заздалегідь;

– захист від дощу. Наприклад, під час надання допомоги постраждалим від вибуху побутового газу в житловому будинку м. Дніпропетровськ ішов дощ. Майже вся психологічна допомога надавалась постраждалим та їх родичам безпосередньо біля зруйнованого будинку, тобто на вулиці, тож актуальними речами для психологів стали дощовики. Вони досить зручні у використанні: їх не треба постійно тримати у руках, в них зручно рухатись, виконуючи свою роботу. Крім того, в цій ситуації психологами МНС неодноразово використовувався і змінний одяг для того, щоб не застудитися та не захворіти;

– зручне взуття. У надзвичайній ситуації психологу майже весь час доводиться багато ходити, а й іноді й бігати, тож взуття повинно бути зручним, не натирати, добре фіксуватися на нозі;

– прилад (пристрій) для нагрівання води. Безумовно, в умовах надзвичайної ситуації багато роботи як у рятувальників, так і у психологів, але всі вони – живі люди і також потребують відпочинку. Тож у хвилини відпочинку, у так званий вільний час, природно хочеться виконати певні гігієнічні процедури. Для того, щоб не відволікати інших психологів, краще мати власний прилад для нагрівання води;

– чашки або одноразові стакани – часто виникає ситуація, коли необхідно напоїти постраждалого заспокійливим чаєм або водою;

– кілька ручок. Часто виникають ситуації, коли одночасно декілька чоловік (потерпілі, працівники МНС, свідки події тощо) повинні щось записувати, а у них при собі може не бути ручки;

– блокнот, зошит та чисті аркуші формату А4. Вони можуть знадобитися при складанні списків постраждалих, їх родичів, для записування контактних телефонів, робочих та інших записів;

– їжа. Виїжджаючи до зони лиха, необхідно мати з собою харчі, адже не всюди їх можна придбати, а організація харчування може затягнутися на деякий час. Буде краще, якщо ця їжа зможе зберігатися довгий час і не буде швидко псуватися;

– диктофон, цифровий фотоапарат, відеокамера. Ці речі можуть знадобитися не лише для створення фото- та відеозвіту, а й для зупинення і профілактики слухів. Бувають ситуації, коли постраждалі чи їх близькі починають говорити, що в зоні лиха не проводять ніяких рятувальних робіт, тож психолог, зробивши запис або фотографії (на яких обов'язково повинна бути дата та час зйомки), може довести, що це неправда. Таким чином, психолог підтвердить свої слова матеріальними доказами, які більш заспокійливо впливають на людину.

Все перелічене вище – це лише частина речей, які повинен мати при собі психолог та які можуть знадобитися йому в умовах надзвичайної ситуації.

Для роботи з постраждалими, їх родичами, населенням та рятувальниками окреслено перелік предметів, які повинен мати при собі психолог у так званій «валізі психолога». Склад «валізи психолога» нормативно встановлений наказом МНС № 148 від 27 лютого 2008 р. Таким чином, ми розглянули, які речі повинні бути у психолога при виїзді на надзвичайну ситуацію, які їх основні функції, та окреслили деякі ситуації, в яких можуть знадобитися ті або інші предмети [3].

Одне із найголовніших питань, на яке необхідно звернути увагу як при підготовці до виїзду, так і в осередку лиха, – зовнішній вигляд психолога МНС.

Зовнішній вигляд психолога МНС повинен бути охайним та відповідати наступним вимогам:

− косметика для жінок – психологів МНС повинна бути помірною. У надзвичайній ситуації зазвичай бракує часу на себе, тож ніколи робити складний макіяж та підтримувати його гарний стан. Яскрава косметика викликає роздратування як у потерпілих, так і у працівників МНС;

− обмежити наявність прикрас та аксесуарів. Психологу в надзвичайній ситуації доводиться виконувати різні функції, тож іноді наявність деяких прикрас може обмежувати його дієздатність і, крім того, забороняється вимогами охорони праці. Наприклад, при наданні допомоги потерпілим від повені на Закарпатті психолог, спілкуючись із постраждалою жінкою, не зняв окулярів від сонця, що істотно знизило рівень довіри до психолога та не сприяло успішності його роботи з постраждалим населенням;

− бажано не виставляти напоказ символи віри (православний хрестик, шестикінечну зірку тощо). Наприклад, жінка, яка приїхала з Росії на впізнання тіл загиблих родичів після падіння літака ТУ-154 під Донецьком, відреагувала дуже негативно на той факт, що у психолога-волонтера поверх футболки було видно хрестик, при цьому на майці було «…написано хто-зна-що»;

− на собі мати недорогі й неяскраві речі. Наявність дорогих речей також може викликати роздратування та неприємні емоції серед населення, постраждалих та працівників МНС.

Виїжджаючи до зони надзвичайної ситуації, бажано дотримуватись вказівок щодо зовнішнього вигляду та наявності необхідних речей, які були наведені вище. Виконання цих правил додасть упевненості та зменшить вірогідність виникнення певних неприємних ситуацій.

Кожен психолог, незалежно від характеру надзвичайної ситуації, зовнішніх обставин, свого стану та настрою, повинен дотримуватися загальних **правил надання екстреної психологічної допомоги**, основними з яких є такі:

1. У кризовій ситуації постраждалий може знаходиться в стані психічного збудження. Це нормально. Оптимальним є середній рівень збудженості. При налагодженні контакту скажіть постраждалому, що ви очікуєте від спілкування з ним. Надія на успіх краще, ніж відчуття невдачі.

2. Не розпочинайте діяти одразу. Вирішуйте, яка допомога (окрім психологічної) необхідна, хто з постраждалих насамперед потребує допомоги.

3. Скажіть, хто ви і які функції виконуєте. Професійна компетенція заспокоює – розкажіть про вашу кваліфікацію та досвід. З'ясуйте імена постраждалих.

4. Обережно встановлюйте тілесний контакт. Легкий тілесний контакт, як правило, заспокоює людину. Тому візьміть постраждалого за руку або поплещіть його по плечу. Торкатись до голови, інших частин тіла не рекомендується. Займіть положення на тому рівні, що й постраждалий.

5. Ніколи не звинувачуйте постраждалого. Розкажіть, які заходи необхідно вжити для надання самодопомоги.

6. Уважно слухайте, будьте терплячими, виконуючи свої обов'язки. Самі розмовляйте спокійним тоном. Якщо постраждалий втрачає витримку та терпіння, не проявляйте нервозності. Спитайте у постраждалого: «Чи можу я що-небудь для Вас зробити?». Якщо ви відчуваєте почуття спільного страждання, не соромтесь сказати про це.

7. Надайте постраждалому можливість говорити. Слухайте його активно. Виявляйте увагу до його почуттів та думок. Переказуйте позитивне.

8. Ізолюйте постраждалого від сторонніх поглядів. Надмірні погляди можуть бути неприємними людині у кризовій ситуації.

9. Дайте постраждалому повірити у власні сили та власну компетенцію. Дайте йому завдання, з яким він упорається. Використовуйте це, щоб він переконався у власних здібностях і щоб у нього виникло почуття самоконтролю.

10. Скажіть постраждалому, що ви залишитеся з ним. При розставанні знайдіть собі заступника та проінструктуйте його про те, що необхідно робити з постраждалим.

11. Залучайте людей із близького оточення постраждалого для надання допомоги. Інструктуйте їх та давайте їм прості доручення. Уникайте будь-яких висловлювань, які можуть викликати в кого-небудь почуття провини [2].

При виконанні своїх обов'язків в умовах надзвичайної ситуації психолог МНС не повинен забувати наведені правила, їх виконання забезпечить більш легке встановлення психологічного контакту.

Необхідно враховувати і той факт, що в зоні лиха потерпілі і їх родичі знаходяться в стані сильної емоційної напруги, тож їх реакції на помилки та недоліки в роботі психологів мо-

жуть бути вкрай агресивними. Тому психолог МНС в умовах надзвичайної ситуації повинен завжди пам'ятати про те, що йому не рекомендується робити, та про те, що йому категорично забороняється. Виконання цих правил допоможе знизити вірогідність виникнення деяких провокуючих ситуації та допоможе більш продуктивно працювати з людьми.

При виконанні своїх обов'язків в умовах надзвичайної ситуації психологу МНС **забороняється**:

− виявляти бурхливі емоції на очах родичів, особливо сміх. Родичі потерпілих, які переживають горе, очікують від психолога «залізної» витримки, і коли на їх очах психолог дозволяє собі хоч маленький вияв зайвих емоцій, він моментально втрачає їх прихильність. Але психолог, як і будь-яка людина, не може постійно тримати в собі негативні емоції, відчувати чужі страждання, біль, жалобу, йому також необхідна «розрядка». Інколи така «розрядка» відбувається бурхливим проявом своїх емоцій, а інколи необхідно просто деякий час побути на самоті. Краще, коли для прояву своїх емоцій психолог обирає місце, де немає людей, пов'язаних із постраждалими.

Крім того, незважаючи на лихо, яке відбулося, життя продовжується, і з дому психологу можуть телефонувати близькі з добрими та приємними новинами. Тому навіть маленька посмішка на обличчі психолога може бути помічена постраждалими та їх близькими і завдати їм ще більше негативних емоцій, більших душевних страждань;

− критикувати колег перед постраждалими. Кожна людина не завжди все робить правильно, інколи трапляються помилки. Але зауваження у присутності потерпілих призводять до негативного ставлення до всіх психологів, виникає недовіра до їх професійної компетенції;

− споживати їжу на очах у родичів постраждалих, за винятком випадків, коли родичі самі пропонують психологу поїсти з ними. У цьому випадку треба поводитися відповідно до ситуації (враховувати присутність родичів інших постраждалих, час доби, час безперервної роботи з цими людьми тощо);

− давати нездійсненні обіцянки. Наприклад, говорити людині: «Все буде добре!», коли в цей же час вона втрачає когось зі своїх близьких. Може виникнути ситуація, коли вона буде кидатись з агресією на психолога зі словами: «Ви ж обіцяли!!! Ви мене переконували, а насправді...». Така неприємна ситуація з однією людиною може підірвати довіру до всіх психологів, і не тільки до тих, хто працює в зоні лиха;

− використовувати фрази типу «Та чого ви плачете?»;

− у присутності родичів давати неперевірену інформацію. Ця інформація може перетворитися на чутки, з якими в подальшій роботі доведеться боротися саме психологу. Крім того, неперевірені дані лише нашкодять психологічному стану родичів постраждалих.

Психологам МНС при виконанні своїх обов'язків в умовах надзвичайної ситуації **не рекомендується:**

− разом збиратися в коло і обговорювати щось на очах у натовпу. У вільні хвилини, звичайно, психологам хочеться підійти один до одного. Але люди, одягнені у форму, збираючись в коло, викликають пильну зацікавленість як носії будь-якої інформації, що може спровокувати панічні або агресивні реакції натовпу;

− бездумно використовувати слова типу «безпека»;

− у момент вітання використовувати розхожі фрази типу: «Добридень», «Добрий вечір/ранок»;

− забувати про національні особливості постраждалого. Наприклад, у деяких народів не прийнято вітатися на похоронах, не можна незнайомому чоловікові не те що обіймати, а й просто торкатися жінок.

Задля особистої безпеки психологів МНС та волонтерів необхідно постійно бачити один одного в будь-якій ситуації. Наприклад, під час надання психологічної допомоги родичам загиблих шахтарів на шахті імені Засядька у м. Донецьк, обурені батьки кинулись до керівництва шахти з погрозами фізичної розправи, влаштували штовханину. У такій ситуації було важко зорієнтуватися, хто з психологів МНС де перебуває і наскільки це небезпечно для життя кожного з них.

Висновки. Наведені дані становлять собою загальний перелік рекомендацій, яких необхідно дотримуватись при підготовці психолога до роботи в осередку надзвичайної ситуації. Слід відмітити, що основою їх створення став досвід роботи при ліквідації наслідків НС екстремальних психологів МНС України взагалі і фахівців науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту зокрема. Саме це може свідчити про високий ступінь достовірності наведених рекомендацій.

Список використаної літератури

1. Про правові засади цивільного захисту : закон України від 24 черв. 2004 р. № 1859-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 39. – Ст. 488.
2. Кризова психологія : навч. посіб. / за заг. ред. О. В. Тімченка. – Х. : НУЦЗУ ; Міська друк., 2010. – 383 с.
3. Екстремальна психологія : підручник / за заг. ред. О. В. Тимченка. – Х. : УЦЗУ, 2007. – 502 с.

Надійшла до редколегії 16.02.2012

ОНИЩЕНКО Н. В. ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА МЧС К ВЫЕЗДУ В ЗОНУ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

Приведены основные рекомендации по подготовке экстремальных психологов к выезду на место чрезвычайной ситуации, основанные на обобщенном опыте работы психологов МЧС с пострадавшими в очаге трагедии. Такие рекомендации могут служить руководством к действиям при организации работы по оказанию неотложной психологической помощи.

ONYSHCHENKO N. THE FEATURES OF PREPARATION OF PSYCHOLOGIST MOE TO LEAVE FOR AN EMERGENCY ZONE

The main recommendations of extreme psychological preparation before leaving in place an emergency, based on generalized experience of psychologists from MOE injured during the tragedy are presented. These recommendations may serve as a guide to action in the organization of work to provide emergency psychological assistance.