

## **АЛГОРИТМ ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ МІЖ ПСИХОЛОГОМ МНС ТА ПОСТРАЖДАЛИМ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ**

Наведено огляд наукових робіт, які зачіпають питання встановлення психологічного контакту. Представлено алгоритм встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постраждалим в умовах надання екстреної психологічної допомоги в осередку надзвичайної ситуації.

Особливості стосунків між людьми, напевно, в усі часи були одним із найпотаємніших та найзагадковіших аспектів людського життя. Жодна інша жива істота не має таких складних актів взаємодії з іншими. Лише людина має складну систему комунікації, яка складається з чітких ієрархічних структур та повинна підкорятися певним законам соціуму.

Значна кількість дослідників намагалися відповісти на запитання щодо особливостей прихильності до однієї людини й недовіри до іншої. Самі питання встановлення контакту між особистостями цікавили науковців, дослідників та філософів досить давно.

Так, К. Роджерс, Р. Л. Джордж, Т. С. Крістіані, А. Елліс, Р. Кочюнас, М. І. Єнікеєв, А. В. Дулов, В. А. Ташликов [1; 2; 3; 4; 5] тощо намагалися докладно описати процес встановлення психологічного контакту між особистостями. В їх роботах описано авторське бачення даного процесу. Саме на основі теорій указаних дослідників на сьогодні в академічній психології закріпилися певні уявлення щодо даного процесу, необхідні складові для його утворення тощо.

Попри те, що на сьогодні серед психологів сформовано чіткі уявлення щодо даного процесу можна сказати, що дане питання досліджено не в повному обсязі. Про це свідчить той факт, що всі дослідження щодо даного процесу були зроблені в нормальних, звичних для особистості, умовах життєдіяльності.

На сьогодні немає жодного дослідження, яке б описувало процес встановлення психологічного контакту в специфічних, складних та незвичних для особистості умовах життя, зокрема в умовах надзвичайної ситуації, коли особистість знаходиться в стані зміненої свідомості. Отже, дане питання має свою актуальність у сучасній психологічній науці.

Багато дослідників вивчали даний психологічний процес, але не всі з них називали його безпосередньо «психологічний контакт». У низці наукових праць зустрічаються й такі визначення, як консультативний контакт – у межах психологічного консультування його використовували Р. Л. Джордж, Т. С. Крістіані, А. Елліс, К. Роджерс, Р. Кочюнас; комунікативний контакт – К. С. Станіславський, М. І. Єнікеєв, А. В. Дулов тощо; психотерапевтичний контакт – В. А. Ташликов тощо.

Найбільш загальне тлумачення даного поняття надають Л. Роджерс, Р. Л. Джордж та Т. С. Крістіані, А. Елліс. Під консультативним контактом вони розуміють унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні резерви для розвитку в позитивному напрямі і актуалізувати потенціал усвідомленого життя [5].

У своїх роботах А. В. Петровський говорить, що саме по собі спілкування – це багатоплановий процес розвитку контактів між особистостями, який породжується мотивами спільної діяльності [1; 3]. Під контактом він розуміє будь-яку форму взаємодії (обмін інформацією, діями, емоціями тощо) між людьми. Згідно з його науковими переконаннями процес спілкування завжди має двосторонній характер, де обидві людини є й адресатом, й адресантом, тобто кожна з них має свій вплив на іншу.

На протигагу науковим поглядам А. В. Петровського, М. І. Єнікеєв [6] та А. Б. Соловйов [2] відзначають, що процес спілкування не завжди є двостороннім, тож і процес встановлення психологічного контакту буде мати свої особливості. Займаючись дослідженнями в руслі юридичної психології, вони наводять низку ситуацій, коли спілкування становить собою односторонній процес, наприклад про-

цес допиту в слідчій діяльності, збір необхідної інформації у потерпілих, свідків тощо.

Так чи інакше, психологічний контакт є невід'ємною частиною процесу спілкування. Зокрема, Л. А. Карпенко, досліджуючи процес спілкування, виділяє вісім основних функцій цього процесу, де визначає роль та місце психологічного контакту.

Серед останніх досліджень, присвячених вивченню особливостей встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії, можна виділити дисертаційне дослідження О. А. Воробйової «Професійно-психологічні особливості контактності слідчих під час допиту» [7]. У вказаній роботі контактність особистості розглядається як компонент структури мовного акту, який спонукає до внутрішньої організації вербального спілкування та безперебійного перебігу комунікації. Вміння успішно встановлювати психологічний контакт зі співрозмовником є одним із показників високої контактності особистості. Тобто успішне встановлення психологічного контакту між слідчим та допитуваним є, на думку автора, результатом високого рівня контактності самого слідчого.

Саме поняття «встановлення психологічного контакту під час допиту» трактується автором роботи як створення відповідної атмосфери та встановлення позитивних відносин між слідчим і допитуваним, що сприяють наданню слідчим професійно-психологічного впливу на допитуваного в процесі проведення допиту і слугують вирішенню завдань даної слідчої дії [2].

Виходячи з цього, можемо зауважити, що на сьогодні існує невелика кількість робіт, присвячених безпосередньо вивченню процесу встановлення психологічного контакту між особистостями та фактори, які впливають на його результат.

**Мета** статті полягає у висвітленні особливостей встановлення психологічного контакту психолога МНС при роботі з постраждалими в умовах надзвичайної ситуації.

Робота психолога МНС в осередку надзвичайної ситуації кардинально відрізняється від звичної роботи цивільного психолога, що надає необхідну психологічну допомогу населенню в мирний час. Пропонуємо більш детально розглянути відмінності між роботою психолога МНС та цивільного психолога за основними параметрами.

На відміну від цивільних психологів, психологам МНС доводиться працювати, так би

мовити, «просто неба», в польових умовах. Тобто поблизу, або в осередку надзвичайної ситуації, поряд із фахівцями, що проводять пошуково-рятувальні та інші невідкладні роботи щодо ліквідації наслідків надзвичайної ситуації. В даних умовах не завжди є можливість зручно розташувати постраждалого, огородити його від небажаних «очей» інших людей, кореспондентів ЗМІ тощо. У даних умовах також досить важко створити затишні умови взаємодії сам на сам із постраждалим, де б він міг розслабитися та урегулювати свої емоції, внутрішні переживання, довіритися фахівцю.

Постійні фактори, що відвертають увагу як психолога МНС, так і постраждалого, негативно впливають на результат їх взаємодії. Це, у свою чергу, відображається на успішності професійної діяльності психолога МНС, зокрема на встановленні психологічного контакту з постраждалим.

При проведенні аналізу особливостей професійної діяльності фахівця, слід брати до уваги й той факт, що психолог МНС, працюючи в осередку лиха, безпосередньо стикається з усіма проявами негативного стану особистості, він допомагає людині адаптуватися та пристосуватися до умов впливу стрес-факторів, що у своїй основі несе надзвичайна подія. Психолог МНС працює з актуальним емоційним станом постраждалого, його болем та переживаннями, які характерні для конкретної ситуації, події. Натомість цивільний фахівець працює з тим негативом, що залишився в особистості після перебігу певного часу, тими травмами, що вже трансформувалися та закріпилися у свідомості особистості й не дають їй повноцінно жити.

Ще однією значною відмінністю між діяльністю цивільних психологів і психологів МНС, які виконують свої професійні обов'язки в умовах надзвичайної ситуації, є те, що психологи МНС не очікують, доки постраждалий самостійно прийде до них за допомогою. Психолог сам виступає ініціатором надання психологічної підтримки, він самостійно обирає людину, яка в даний момент найбільше потребує його уваги.

Також психологу МНС доводиться самостійно виділяти й так звану «проблему», яку необхідно вирішити, усунути, або знизити її прояв чи вплив. Виходячи з теоретичних положень та результатів практичної діяльності О. В. Тімченка [8], можемо зазначити той факт, що при своєчасному наданні психологі-

чної допомоги особистості, яка опинилася в надзвичайній ситуації або отримала психологічну травму в результаті надзвичайної події, рівень її психологічної травматизації буде нижчим, ніж у особистості, яка самотужки переживала дану подію. Зазвичай знаходячись у незвичних, нових та нестандартних умовах надзвичайної ситуації особистість бурхливо реагує на події, що відбуваються навколо, вона виявляє свої негативні емоції (страх, паніку, плач тощо). Таким чином, одним із головних завдань психолога МНС, який надає допомогу постраждалому, є врівноваження його емоційного стану, надання психологічної підтримки та супроводу.

Отже, спробуємо розглянути визначення «психологічний контакт» з урахуванням специфіки професійної діяльності психолога МНС в умовах проведення робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації.

Слід зазначити, що більшість загальноприйнятих уявлень про процес встановлення психологічного контакту будуть неприйнятними в даних умовах життєдіяльності особистості.

У сучасній психології під поняттям «психологічний контакт» розуміють тісний позитивний емоційний зв'язок, який виник між суб'єктами взаємодії. Одним з основних факторів, що забезпечують успішність встановлення даних відносин, є спільність мети або хоча б зацікавленість однієї з особистостей у таких відносинах. Вважається, що встановлення психологічного контакту відбувається в процесі спілкування особистостей.

Розглянемо основні суперечливі моменти, які можна виділити з урахуванням специфіки професійної діяльності психолога МНС в осередку надзвичайної ситуації більш детально:

1. Особистість, яка потрапила в умови надзвичайної ситуації, знаходиться в стані зміненої свідомості, переживає сильні негативні емоції й самотійно не звертається за допомогою до фахівця-психолога. В даному випадку психолог сам виступає ініціатором надання допомоги. Цей факт уже суперечить загальнопсихологічним уявленням про модель психологічної допомоги, де клієнт (а в нашому випадку – постраждалий) самотійно звертається до фахівця з певною проблемою.

2. Необхідним елементом при встановленні психологічного контакту є спілкування, але самі умови надзвичайної ситуації та особливості стану постраждалого не завжди надають можливість для його здійснення. Незважаючи

на це, між психологом МНС та постраждалим все одно встановлюються тісні довірливі стосунки. Цей факт, як жоден інший, підтверджує припущення про те, що процес встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постраждалим в умовах надзвичайної ситуації має свої специфічні особливості.

3. За загальною схемою встановлення психологічного контакту між психологом та клієнтом першим етапом виступає зняття психологічних бар'єрів. При наданні екстреної психологічної допомоги фахівцями психологічної служби МНС постраждалим, їх родичам та населенню в цілому, перш за все вирішується питання регуляції емоційного стану особистості, яка зазнала дії стресчинників надзвичайної ситуації. Як правило, даний захід включає в себе низку послідовних тактильних прийомів, що допомагають зняти нервову напругу, а разом із ним і частину проявів емоційних переживань.

Таким чином, виходить, що психологічна допомога, яка надається в умовах проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, розпочинається не з вербального комунікативного акту, а з конкретних тактильних прийомів, які дозволяють постраждалому відчувати, що поруч є інша людина, яка готова допомогти й підтримати його у найскладніших життєвих ситуаціях.

Отже, в умовах надзвичайної ситуації процес зняття психологічних бар'єрів зсувається на більш пізній час, коли постраждала людина вже опанувала свої емоції й переживання.

4. Наступним кроком успішного встановлення психологічного контакту, на думку академічної науки, є пошук спільних інтересів. Щодо даного уявлення, можемо зазначити, що, знаходячись у стані зміненої свідомості, гострого горя, постраждалий так сильно занурюється у свої переживання, що не може свідомо говорити про свої нагальні потреби. У цій ситуації постраждалий потребує емоційної підтримки та розуміння значущості його втрати з боку рідних, друзів, знайомих, рятувальників, зокрема й фахівців психологічної служби МНС. У даний момент психолог МНС, знаходячись поруч із постраждалим, не лише задовольняє його потребу у підтримці (необхідність відчувати поруч людину, яка співчуває), а й надає йому професійні рекомендації щодо шляхів самотійної регуляції свого психічного стану.

Частково опанувавши свої емоції, постраждалий починає збільшувати кількість вербальні комунікативні акти, і в першу чергу з тією особистістю, яка до цього моменту знаходилась поруч із ним. Саме на цьому етапі відбувається зняття психологічних бар'єрів спілкування й «підлаштування» психолога МНС до стилю та манери мови постраждалого.

Таким чином, під терміном **«психологічний контакт»** ми розуміємо перш за все *готовність постраждалого отримати необхідну психологічну допомогу від психолога МНС.*

Алгоритм встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постраждалим в осередку надзвичайної ситуації може мати наступний вигляд (див. рис. 1). Розглянемо запропонований нами алгоритм більш докладніше:

– *сприйняття постраждалим дій психолога на тактильному рівні.* Зазвичай біль-

шість технік, які спрямовані на нейтралізацію негативних психічних станів, пов'язані з активними тактильними діями психолога МНС щодо постраждалого (стимуляція позитивних точок, релаксаційний масаж тощо);

– *спроби постраждалого допомагати психологу в нейтралізації свого негативного психічного стану.* Головним показником на даному етапі є те, що постраждалий вже свідомо виконує запропоновані фахівцем психологічної служби психотехніки (аутотренінг, техніки, спрямовані на розслаблення м'язів, дихання тощо);

– *збільшення обміну вербальними повідомленнями між постраждалим та психологом МНС.* Важливим моментом є те, що постраждалий починає не лише сприймати певні дії психолога, спрямовані на допомогу, а й спілкуватися з ним. Психолог МНС стає для постраждалого все більш емоційно ближчим;

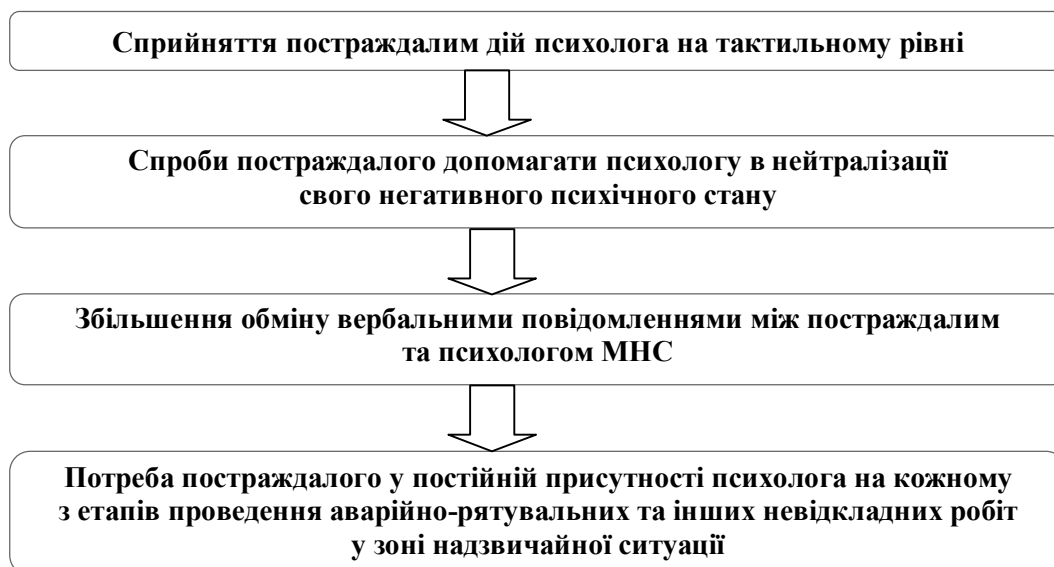


Рис. 1. Алгоритм встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постраждалим в осередку надзвичайної ситуації

– *потреба постраждалого у постійній присутності психолога на кожному з етапів проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт у зоні надзвичайної ситуації.* Це виявляється у проханні про обов'язкову присутність психолога МНС при очікуванні інформації щодо результатів пошукових робіт, проведенні упізнання, поховання загиблих тощо.

**Висновки.** Таким чином, ми бачимо, що сама специфіка роботи психолога МНС в осередку надзвичайної ситуації накладає помітний відбиток на розуміння поняття «психологічний контакт».

У межах надання екстреної психологічної допомоги постраждалим в умовах надзвичайної ситуації під терміном «психологічний контакт» ми розуміємо перш за все готовність постраждалого отримати необхідну психологічну допомогу від фахівця.

Виходячи з цього й схема встановлення психологічного контакту психолога МНС з постраждалим від надзвичайної ситуації матиме незвичний, видозмінений вигляд. Алгоритм встановлення психологічного контакту в осередку надзвичайної ситуації буде включати в себе:

- сприйняття постраждалим дій психолога на тактильному рівні;
- спроби постраждалого допомагати психологу в нейтралізації свого негативного психічного стану;
- збільшення обміну вербальними повід-

омленнями між постраждалим та психологом МНС;

- потреба постраждалого у постійній присутності психолога на кожному з етапів проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт у зоні надзвичайної ситуації.

#### Список використаної літератури

1. Бодалев А. А. Психология межличностного общения / А. А. Бодалев. – Рязань : РВШ МВД РФ, 1994. – 89 с.
2. Столяренко А. М. Психологические приемы в работе юриста / А. М. Столяренко. – М. : Юрайт, 2000. – 288 с.
3. Филонов Л. Б. Психологические аспекты установления контактов между людьми: методика контактного взаимодействия / Л. Б. Филонов. – Пушкино, 1982. – 40 с.
4. Чернова Л. Е. Межличностное общение: (Морфологический анализ) : дис. ... канд. филос. наук / Любовь Евсеевна Чернова. – Свердловск, 1985. – 240 с.
5. Gelso C. J. The relationship in counseling and psychotherapy: components, consequences and theoretical antecedents / Gelso C. J., Carter J. A. // The Counseling Psychologist. – 1985. – Vol. 13. – P. 155–243.
6. Еникеев М. И. Юридическая психология / М. И. Еникеев. – М. : НОРМА-Инфра, 1999. – 501 с.
7. Воробьева Е. А. Профессионально-психологические особенности контактности следователей в условиях допроса : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03 / Елена Анатольевна Воробьева. – М., 2003. – 266 с.
8. Тимченко А. В. Особенности работы психологов МЧС Украины в очаге чрезвычайной ситуации / А. В. Тимченко, В. Е. Христенко // Коченовские чтения «Психология и право в современной России» : сб. тезисов Всероссийской конф. по юрид. психол. с междунар. участием. – М. : МГППУ, 2010. – С. 264–265.

*Надійшла до редколегії 17.01.2012*

#### **ЦИЦЕЙ Р. М. АЛГОРИТМ УСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧЕСЬКОГО КОНТАКТА МЕЖДУ ПСИХОЛОГОМ МЧС І ПОСТРАДАВШИМ В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ**

Представлен очерк научных работ, которые затрагивают вопросы психологического контакта. Разработан алгоритм установления психологического контакта между психологом МЧС и пострадавшим в условиях оказания экстренной психологической помощи в очаге чрезвычайной ситуации.

#### **TSITSEY R. ALGORITHM OF ESTABLISHMENT OF PSYCHOLOGICAL CONTACT BETWEEN THE PSYCHOLOGIST OF THE MINISTRY OF EMERGENCY SITUATIONS AND THE VICTIM IN THE CONDITIONS OF EMERGENCY SITUATION**

The article points to the existing scientific studies that address issues of psychological contact. The algorithm of establishing psychological contact between the psychologist and the MOE victims in emergency psychological assistance in the outbreak of an emergency.