

*Онїценко Н. В., кандидат психологічних наук, снс, провідний науковий співробітник НДЛ екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України (м. Харків)*

## ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА ДСНС ДО ВИЇЗДУ В ЗОНУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

*У статті наводяться основні рекомендації щодо підготовки екстремальних психологів до виїзду на місце надзвичайної ситуації, які базуються на узагальненому досвіді роботи психологів ДСНС з постраждалими в осередку трагедії. Наведені рекомендації можуть слугувати керівництвом до дії при організації роботи з надання невідкладної психологічної допомоги.*

*Ключові слова: екстрена психологічна допомога, екстремальний психолог.*

*В статтє приводятся основные рекомендации по подготовке экстремальных психологов к выезду на место чрезвычайной ситуации, основанные на обобщенном опыте работы психологов ГСЧС с пострадавшими в очаге трагедии. Приведенные рекомендации могут служить руководством к действиям при организации работы по оказанию неотложной психологической помощи.*

*Ключевые слова: экстренная психологическая помощь, экстремальный психолог.*

**Постановка проблеми.** У Ст.13 Закону України «Про правові засади цивільного захисту» в редакції від 24.06.2004р. №1859-IV йдеться про те, що на ДСНС України покладено завдання щодо психологічного захисту населення при виникненні надзвичайних ситуацій [2]. Особливу функцію в цьому питанні відведено екстремальним психологам Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС), основним змістом роботи яких є підтримка постраждалого населення та стабілізація їх психічного стану.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз наукових джерел показав, що питаннями визначення сутності та змісту психологічної допомоги переймалися такі вчені, як О.Ф.Бондаренко, І.В.Дороніна, І.О.Корнієнко, М.О.Крюкова, В.І.Лисенко, О.О.Холодова та ін.

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

Вирішенням проблем особливостей психічних станів особистості в стресових та екстремальних ситуаціях займалися Ю.О.Александров, В.О.Газен, Л.П.Грибак, С.М.Миронець, М.Д.Левітов, М. Dreznitz, Е. Foa та ін.

Такі вчені як Д.Ю.Бородін, О.Я.Варга, О.В.Гнездилов, С.Гремлінг, Є.Г.Гриневиц, Б.Дейтс, В.Л.Маришук, В.Л.Решетніков, А. Antonovsky, А. Baum, С. Benignit, R. Bryant, S. Hobfoll, F. Shapiro та ін. вивчали проблеми

проведення психотерапевтичних заходів з постраждалими, досліджували особливості поведінки особистості в умовах надзвичайної ситуації, підіймали питання керування стресом.

Але в цих роботах питання розгляду особливостей підготовки екстремальних психологів до виїзду безпосередньо до осередку трагедії не підіймалось. Тому вирішення саме цієї проблеми і стане **метою** нашої статті.

**Виклад основного матеріалу.** 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 велику частку у готовності психолога до дій в умовах надзвичайної ситуації [3].

На наш погляд, розгляд підготовки до виїзду психолога слід розпочинати з його екіпування. 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 з 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;

- змінний одяг. Як правило ліквідація наслідків надзвичайної ситуації проходить 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 місті 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 ...». Адже 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 у подальшому використовуються для підготовки майбутніх фахівців-психологів;

- теплий одяг, незалежно від погодних умов. Вийжджаючи до зони лиха ніколи не

знаєш, де психологу ДСНС прийдеться розташуватися, які саме там будуть умови, та які погодні зміни відбудуться, тож краще перестраховатися заздалегідь;

- захист від дощу. Наприклад, під час надання допомоги постраждалим від вибуху побутового газу в житловому будинку міста Дніпропетровська йшов 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 ДСНС неодноразово використовувався і змінний одяг для того, щоб не застудитися та не захворіти;

- зручне взуття. У надзвичайній ситуації майже весь час психологу доводиться знаходитись на ногах: доводиться багато ходити, а й іноді і бігати, тож взуття повинно бути зручним, не натирати, гарно фіксуватися на нозі та не спадати;

- 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 ряд гігієнічних процедур. 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. Їх повинно вистачати не лише для роботи самих психологів, а й іншим. Часто виникають ситуації коли одночасно декілька чоловік (потерпілі, працівники ДСНС, свідки події, тощо) повинні щось записувати, а у них при собі може не знайтись ручки, бо вони її десь загубили, або віддали комусь;

- блокнот, зошит та чисті листки формату А-4. Вони можуть знадобитися при складанні списків постраждалих, їх родичів, записах контактних телефонів, робочих заміток та інших записах;

- їжа. Вийжджаючи до зони лиха, необхідно з собою мати харчі, адже не всюди їх можна придбати, а організація харчування

може затягнутися на деякий час. Буде краще, якщо ця їжа зможе зберігатися довгий час, а не 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 частка 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 [1].

Один з найголовніших моментів, на який необхідно звернути увагу як при підготовці до виїзду, так і в осередку лиха, - зовнішній вигляд психолога ДСНС.

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

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

- Обмежити наявність прикрас та аксесуарів. Психологу в надзвичайній ситуації приходиться виконувати різні функції, тож іноді наявність деяких прикрас може обмежувати його дієздатність. Також наявність різноманітних прикрас забороняється вимогами охорони праці. Наприклад, при наданні допомоги потерпілим від повені на Закарпатті

психолог, спілкуючись з 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, шестикінецьну зірку й ін.). 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 хтозна-що».

- На собі мати недорогі й неяскаві речі. Наявність дорогих речей також може викликати роздратування та неприємні емоції серед населення, постраждалих та працівників ДСНС.

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

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

1. У кризовій ситуації постраждалий може знаходитися 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 приступайте до дій одразу. Вирішуйте, яка допомога (окрім психологічної) необхідна, хто з постраждалих у першу чергу 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 міри необхідно прийняти для надання самопомоги.

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 можливість постраждалому говорити. Слухайте його активно. Проявляйте 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 в його власні сили та власну компетенцію. Дайте йому завдання, з яким він справиться. Використовуйте це, щоб він переконався у власних здібностях та в нього виникло почуття самоконтролю.

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

11. Залучайте людей з близького оточення постраждалого для надання допомоги. Інструкуйте їх та давайте їм прості доручення. Уникайте будь-яких висловлювань, які можуть викликати в когонебудь почуття провини [3].

Тож при виконанні своїх обов'язків в умовах надзвичайної ситуації психолог ДСНС не повинен забувати про ці 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 можуть бути вкрай агресивними. Тому психолог ДСНС 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 частки провокуючих ситуацій та допоможе більш продуктивно працювати з людьми.

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

- проявляти бурхливі емоції на очах родичів, особливо сміх. Родичі потерпілих, які переживають горе, очікують від психолога «металевої» витримки, і коли на їх очах психолог дозволяє собі хоч маленький прояв 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 з постраждалими.

Крім того, незважаючи на лихо, яке відбулося, життя продовжується і з домівок психологу можуть телефонувати близькі з гарними 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 на очах у постраждалих. 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;

- приймати 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 та інше);

- 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;

## Питання психології

- використовувати фрази типу: «Та чого ви плачете?»;
- у присутності родичів давати неперевірену інформацію. Ця інформація може перетворитися на слух, з яким у подальшій роботі прийдеться боротися саме психологу. Крім того, неперевірені дані лише нашкодять психологічному стану родичів постраждалих.

Психологам ДСНС 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 доторкатися до жінок.

Задля особистої безпеки психологів ДСНС 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. Донецьку, обурені батьки кинулись до керівництва шахти з погрозами фізичної розправи, влаштували штовханину. У такій ситуації було важко зорієнтуватися, хто з психологів ДСНС і де перебуває і наскільки це небезпечно для життя кожного з них.

**Висновок.** Наведені дані представляють 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 ДСНС України в загалі, і фахівців науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту зокрема. Саме це може виступати я в якості гарантії високого ступеню достовірності цих рекомендацій.

### Література:

1. Екстремальна психологія: підручник / За заг. ред. проф. О.В. Тімченка – Х. : УЦЗУ, 2007. – 502 с.
2. Закон України «Про правові засади цивільного захисту» в редакції від 24.06.2004р. №1859-IV
3. Кризова психологія.: Навчальний посібник / За заг. ред. проф. О.В. Тімченка. – Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2010. – 383 с.

*Onishchenko N. V., candidate of psychological sciences*

### FEATURES TRAINING PSYCHOLOGISTS DSNSBEFORE TRAVELING TO THE ZONE OF EMERGENCIES

*The article provides basic guidelines for the preparation of extreme psychologists to travel to the place of emergency, based on the generalized experience of psychologists of the State Service of Ukraine of Emergencies with victims in areas of tragedies. The article provides a compilation of the experience of psychologists with different categories of victims. The author discusses the features of equipment specialist psychologist. Also raises the issue of what looks to be a psychologist who provides emergency psychological help to people on the site of an emergency. In addition, given the basic rules for emergency psychological care. The author also raises the question of the basic prohibitions in the work of the psychologist, who is to comply in order to increase the effectiveness of psychological assistance and support to victims. These recommendations can serve as a guide to action in the organization of work for emergency psychological help.*

*Keywords: emergency psychological aid, extreme psychologist.*