

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ  
В КРИЗИСНЫХ И ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ.  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ  
ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ ПРОФЕССИЙ

УДК 316.624

*Ю. С. Шойгу*

**ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В УСЛОВИЯХ  
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ И ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ**

Развитие современного общества, науки, средств массовой информации, появление новых технологий, с одной стороны, улучшают качество жизни, с другой — повышают риск возникновения масштабных катастроф, аварий бедствий. С каждым годом увеличивается количество людей, переживших стихийное бедствие, техногенную аварию или катастрофу, растет количество специалистов, участвующих в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций — спасателей, медиков, психологов и т. д. В конце 1990-х годов в России стало активно развиваться новое направление деятельности психологов — оказание психологической помощи людям, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. В тот период, в связи с изменением политической системы, демократизацией общества, эти вопросы приобрели государственное значение. Центр экстренной психологической помощи МЧС России стал одним из первых подразделений в силовых ведомствах, в задачи которого входило оказание экстренной психологической помощи пострадавшим. Таким образом, сформировалось уникальное направление деятельности психологической службы для силовых ведомств, состоящее в психологическом сопровождении аварийно-спасательных и других неотложных работ, предполагающее проведение комплекса мероприятий по стабилизации социально-психологической обстановки в зоне чрезвычайной ситуации, оказание экстренной психологической помощи пострадавшим, профилактику возникновения негативных психологических последствий у пострадавших и специалистов МЧС России.

О необходимости разработки особых форм экстренной, незамедлительной, кратковременной помощи заговорили еще в годы Первой мировой войны. В то время основная задача психиатров, работавших в прифронтовых госпиталях, заключалась в возвращении солдат и офицеров в строй [5]. Позднее, когда экстремальные условия были выведены за пределы нормального жизненного опыта и экстремальный опыт перестал быть необходимой составляющей человеческого развития, люди, испытавшие воздействие экстремальных факторов, не являющиеся специально подготовленными профессионалами, стали рассматриваться как пострадавшие, в ряде случаев нуждающиеся в медицинской и психологической помощи. Систематизируя и анализируя опыт пси-

хологов, работающих в экстремальных ситуациях, была введена классификация групп пострадавших:

- непосредственно пострадавшие, люди, изолированные в очаге чрезвычайной ситуации;
- пострадавшие материально или физически, а также люди, потерявшие своих родных и близких либо не имеющие информации об их судьбе;
- очевидцы — люди, проживающие в непосредственной близости от места трагедии;
- наблюдатели;
- участники ликвидации чрезвычайной ситуации.

С учетом многолетних и многочисленных наблюдений, была разработана систематика психогенных реакций и расстройств, возникающих в экстремальных условиях, разделяющая их на две группы: с непсихотической и психотической симптоматикой [1]. Следует отметить, что, по наблюдениям специалистов-психиатров, психотическая симптоматика встречается весьма редко. Лонгитюдные исследования отставленных психогенных последствий катастрофических событий позволили сделать вывод о необходимости максимальной приближенности помощи по времени [3].

В то же время только в течение XX в., по подсчетам специалистов, стихия в самых разных ее формах: землетрясений, наводнений, извержений вулканов, ураганов, цунами, смерчей, пожаров, лавин, селей, эпидемий — лишила жизни более десяти миллионов человек [2]. Это обусловило возникновение самостоятельной области психологической практики — экстренной психологической помощи, в центре которой — человек во внеположенных ему, экстремальных условиях. Ее можно определить как краткосрочную помощь человеку после сильного негативного стрессогенного воздействия (дистресса).

В контексте оказания экстренной психологической помощи пострадавшим, экстремальной ситуацией будем называть такую, когда есть угроза для жизни или здоровья человека, окружающих и близких или когда она воспринимается человеком как таковая. Экстремальная ситуация — внезапно возникшая ситуация, угрожающая или субъективно воспринимающаяся человеком как угрожающая жизни, здоровью, личностной целостности, благополучию.

К основным особенностям экстремальных ситуаций можно отнести следующие:

- обычный уклад жизни разрушается, человек вынужден приспосабливаться к новым условиям;
- жизнь делится на «жизнь до события» и «жизнь после события»; часто можно услышать: «Это было еще до аварии» (болезни, переезда и т. д.);
- человек, попавший в такую ситуацию, находится в особом состоянии и нуждается в психологической помощи и поддержке;
- большинство реакций, возникающих у человека, можно охарактеризовать как нормальные реакции на ненормальную ситуацию [4].

Экстремальная ситуация и чрезвычайная не являются синонимичными понятиями. Когда мы говорим об экстремальной, то имеем в виду скорее отношение человека к событию. Когда мы говорим о ситуации чрезвычайной, речь идет об объективно сложившейся обстановке. Ответственность за организацию и оказание помощи людям, попавшим в чрезвычайную ситуацию, несет на себе государство, создавая специальные службы: спасательные, пожарные, медицинские.

Сегодня экстренная психологическая помощь представляет собой работу в максимально возможной близости к месту катастрофы и максимально приближенной по времени. Свообразие экстренной психологической помощи как самостоятельной области

психологической практики обусловлено специфичностью условий, в которых протекает профессиональная деятельность психолога в этом случае. Необычность условий определяется четырьмя факторами:

1. Наличие психотравмирующего события. Оказание экстренной психологической помощи происходит после события, оказывающего сильнейшее воздействие на эмоциональную, когнитивную, личностную сферы человека. Это могут быть масштабные чрезвычайные ситуации природного или техногенного характера, а также менее масштабные события, которые тоже оказывают мощное стрессогенное воздействие на человека (ДТП, изнасилование, внезапная смерть близкого человека). Почти всегда такое событие можно охарактеризовать как внезапное.

2. Фактор времени. Экстренная психологическая помощь всегда оказывается в короткие сроки.

3. Непривычные для работы специалиста-психолога условия (нет или недостаточно отдельных помещений для работы, отсутствуют бытовые условия и т. д.).

4. Большое количество людей в одном месте, нуждающихся в психологической помощи.

Многие исследователи отмечают зависимость психического состояния пострадавших от характера, масштабности, внезапности, длительности, этапа ЧС, климато-метеорологических особенностей ситуации [1]. Ряд исследователей подчеркивают значимость при прогнозировании психогенных последствий ЧС социально-психологических факторов, таких как поло-возрастной состав и этнические особенности пострадавшего населения, степень вовлеченности в ЧС (группы пострадавших), состояние соматического и психического здоровья, уровень доверия к местной власти и т. д. Уровень организации и согласованности действий различных служб при ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, уверенность в контроле над ситуацией участников ликвидации, информационное освещение аварийно-спасательных работ, особенности взаимодействия участников ликвидации последствий чрезвычайной ситуации с группами пострадавших относятся к третьей группе факторов, оказывающих влияние на распространность и тяжесть психогенных последствий чрезвычайной ситуации.

Таким образом, экстренная психологическая помощь характеризуется широким социальным охватом и должна учитывать социальные процессы, возникающие вокруг трагического события, позитивные и негативные аспекты социального взаимодействия, культурный контекст — существующие традиции, ритуалы и пр.

Можно сформулировать основные задачи, на выполнение которых направлена деятельность психолога при оказании данного вида помощи:

- поддержание на оптимальном уровне психологического и психофизиологического состояния человека (оказание помощи при острых стрессовых реакциях);
- предупреждение отсроченных неблагоприятных реакций, в том числе и путем избавления человека от неблагоприятных эмоциональных состояний, возникших непосредственно в результате психотравмирующего события;
- предупреждение и при необходимости прекращение проявления выраженных эмоциональных реакций, в том числе массовых;
- консультирование пострадавших, их родных, близких, а также персонала, работающего в условиях ликвидации последствий ЧС об особенностях переживания стресса;
- помочь специалистам, принимающим участие в ликвидации последствий ЧС.

Свообразие условий работы психолога в условиях чрезвычайных ситуаций определяет некую трансформацию профессиональных принципов и этических норм. Безусловно, деятельность психолога в подобной ситуации регулируется общими принципами,

принятыми для оказания психологической помощи. Однако эти принципы в ситуации экстремальности приобретают некоторое своеобразие в соответствии с особенностями условий оказания помощи.

- Принцип защиты интересов клиента. Особенность применения этого принципа в экстремальных условиях состоит в том, что, в отличие от обычных условий деятельности, с клиентом чаще всего не заключается психотерапевтический договор (как это бывает при консультационной или психокоррекционной работе), т. е. не проговариваются границы работы с проблемой. Это происходит потому, что помощь, как правило, направлена на актуальное состояние клиента. Однако, несмотря на это, защита интересов клиента является ведущим принципом работы специалиста-психолога.

- Принцип «Не навреди». Своебразие условий оказания помощи делает возможным вывести несколько следствий из этого принципа. Первое следствие — это краткосрочность оказания помощи, т. е. помощь должна быть направлена на коррекцию актуального состояния, вызванного данной ситуацией, и одновременно обеспечивать экологичность проводимых мероприятий для будущей жизни клиента. Принципиально неверно проводить психологическую работу с давними, застарелыми проблемами клиента, так как такая работа должна быть пролонгированной.

- Принцип добровольности. Этот принцип трансформируется в особое поведение специалиста-психолога, которое направлено на то, чтобы активно и ненавязчиво предлагать свою помощь пострадавшим. В обычных условиях специалист часто занимает пассивную позицию (ждет пока клиент обратиться за помощью). Такая позиция позволяет, с одной стороны, обеспечивать необходимую помощь людям, которые находятся в особом состоянии и зачастую не могут адекватно оценить потребность в помощи, с другой — не нарушать личных границ человека.

- Принцип конфиденциальности. Принцип этот сохраняет свою актуальность при оказании экстренной психологической помощи, однако конфиденциальность может быть нарушена в тех случаях, когда психолог получает информацию о том, что действия клиента могут быть опасны для самого клиента или окружающих (такая ситуация может сложиться в том случае, если психолог, например, узнает о готовящейся попытке самоубийства).

- Принцип профессиональной мотивации. Этот принцип принят для любого вида психологической помощи. В экстремальной ситуации соблюдение его становится особенно важным, так как существует большая вероятность того, что помимо профессиональных мотивов у специалиста могут присутствовать другие, иногда более сильные (мотив самоутверждения, мотив получения социального признания и т. д.).

- Следующий принцип работы психолога при оказании экстренной психологической помощи можно обозначить как принцип профессиональной компетентности. Этот принцип предполагает, что специалист, оказывающий помощь, должен быть достаточно квалифицирован, иметь соответствующее образование и специальную подготовку для работы в чрезвычайных ситуациях. Может возникнуть ситуация, что человек, которому нужно оказать помощь, неприятен психологу, в этом случае эффективность такой помощи будет чрезвычайно мала. В обычных условиях деятельности, если специалист-психолог не может работать с данным клиентом или с данной проблемой, он рекомендует обратиться к другому специалисту. В чрезвычайных условиях это часто невозможно, поэтому в профессиональные обязанности психолога должны входить в том числе и такие, как подготовка до момента выезда на ЧС, умение быстро восстановить высокий уровень работоспособности, используя профессиональные навыки.

Соблюдение этих принципов является необходимым условием эффективной и про-

фессиональной психологической помощи пострадавшим. Это своего рода этический кодекс специалиста-психолога при работе в чрезвычайных ситуациях.

Обобщив информацию о целях, задачах и методах оказания экстренной психологической помощи, о принципах ее оказания, можно определить экстренную психологическую помощь следующим образом: экстренная психологическая помощь — это система краткосрочных мероприятий, направленная на оказание помощи одному человеку, группе людей или большому числу пострадавших после кризисного или чрезвычайного события в целях регуляции актуального психологического, психофизиологического состояния и негативных эмоциональных переживаний, связанных с кризисным или чрезвычайным событием, при помощи профессиональных методов, которые соответствуют требованиям ситуации.

Таким образом, становится понятно, что экстренная психологическая помощь может быть оказана одному человеку после критического события (изнасилования, грабежа, посягательства на жизнь и здоровье, дорожно-транспортного происшествия и т. д.), группе людей (семье, профессиональному коллективу, группе незнакомых ранее людей), а также большому числу людей, пострадавших в результате крупной аварии, катастрофы, стихийного бедствия.

Оказание экстренной психологической помощи имеет своей целью поддержание психического и психофизиологического самочувствия и работу с вновь возникшими (в результате кризисной ситуации) негативными эмоциональными переживаниями (например, страхом, чувством вины, гневом, беспомощностью и т. д.). Достижение этой цели определяет значительное снижение вероятности возникновения различных отсроченных последствий у пострадавших (психосоматические проблемы, ПТСР и др.). Что касается методов, используемых при оказании экстренной психологической помощи, то они должны соответствовать требованиям ситуации.

Анализ многолетнего опыта работы психологов по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях позволил разработать универсальную организационную схему деятельности специалистов психологической службы во время работы в условиях чрезвычайной ситуации.

Работу по оказанию экстренной психологической помощи можно условно разделить на три этапа — подготовительный, этап собственно оказания экстренной психологической помощи, этап завершения работ по оказанию экстренной психологической помощи. Для каждого из них можно определить цели и задачи, решаемые на каждом конкретном этапе.

### **Подготовительный этап**

Целью работы на подготовительном этапе является подготовка развернутого плана действий по оказанию экстренной психологической помощи. Для этого необходимо решить следующие задачи:

1. Собрать информацию о психологической ситуации, сложившейся в результате ЧС. В некоторых ситуациях такая информация имеется у специалистов-психологов или специалистов другого профиля, которые уже работают на месте происшествия. Однако случается, что информации такого рода нет. Тогда ее необходимо собрать самостоятельно.

Для наиболее оптимальной организации работы специалистов информацию следует собирать по следующей схеме:

- места предполагаемой работы психолога: места дислокации пострадавших, их родственников, места проведения массовых мероприятий (панихида, опознание, встреча

с представителями властных структур), часто таким местом является также и само место ЧС (если оно произошло на территории населенного пункта);

- приблизительное количество людей, нуждающихся в помощи;
- количество специалистов, которые уже работают или приступят к работе в ближайшее время;
- время, место нахождения и примерное количество участников массовых мероприятий;
- порядок, время и место действий, которые необходимо совершить пострадавшим или их родственникам (получение компенсаций, опознание, получение свидетельств о смерти и т. д.).

Все эти сведения помогают организовать работу по оказанию экстренной психологической помощи наиболее оптимально.

2. Определение места и порядка работы каждого специалиста. Очень важно определить задачи работы каждого конкретного специалиста на конкретном участке работы. От успешности решения этой задачи часто зависит эффективность оказания помощи.

3. Составление ориентировочного плана работ. Решение этой задачи происходит на первом, подготовительном, этапе, однако на протяжении всего периода оказания экстренной психологической помощи этот план может изменяться и корректироваться в зависимости от изменяющихся условий деятельности.

### **Основной этап**

На основном этапе работ по оказанию экстренной психологической помощи можно выделить два главных направления деятельности специалистов-психологов. Первое из них — помочь специалистам, участвующим в ликвидации последствий ЧС, направленная на обеспечение условий профессиональной деятельности. Второе — помочь пострадавшим в результате ЧС. Содержание деятельности специалистов-психологов может быть различным, оно определяется на подготовительном этапе и отражается в плане работ. Это содержание зависит от специфических характеристик ситуации.

### **Завершающий этап**

На завершающем этапе работ по оказанию экстренной психологической помощи решаются такие задачи, как:

1. Работа специалистов-психологов, направленная на оказание помощи тем лицам, которым это необходимо. Как правило, на завершающем этапе количество пострадавших, находящихся в районе ликвидации последствий ЧС невелико, однако нуждающиеся в психологической помощи есть.

2. Мероприятия, направленные на оказание психологической помощи специалистам, участвующим в ликвидации последствий ЧС. Такие мероприятия возможны и целесообразны на данном этапе, так как интенсивность работ по ликвидации последствий ЧС, оказанию социальной помощи пострадавшим и т. д. снижается, а усталость специалистов, осуществляющих такую помощь, накапливается.

3. Обобщение и анализ полученной в ходе работ информации по оказанию экстренной психологической помощи.

4. Составление прогноза развития ситуации на основании обобщения и анализа данных.

Определить методологические, методические и организационные основы этого уникального для психологических служб силовых ведомств направления деятельности позволил обширный опыт работы психологов МЧС России. Сотрудники психологической

службы МЧС России привлекаются к работе в ходе ликвидации последствий крупных ЧС, начиная с 1999 г.

На протяжении всего времени существования психологическая служба МЧС России следовала принципу своевременности и доступности экстренной психологической помощи всем категориям пострадавших в чрезвычайной ситуации. Значимым этапом в развитии экстренной психологической помощи стало принципиальное подтверждение возможности оказания помощи пострадавшим при наличии языкового барьера. А перспективой дальнейшего развития на нынешнем этапе является совершенствование деятельности по оказанию экстренной психологической помощи, в том числе — оказание интерактивной дистанционной помощи.

### **Литература**

1. Александровский Ю. А., Лобастов О. С., Спивак Л. И. Психогенез в экстремальных условиях. М., 1991. 96 с.
2. Катастрофы и общество. М., 2000. 332 с.
3. Психиатрия чрезвычайных ситуаций: Сб. науч. работ / Под ред. академика РАМН Т. Б. Дмитриевой. М., 2003. 108 с.
4. Психология экстремальных ситуаций / Под общей ред. Ю. С. Шойгу. М., 2007. 320 с.
5. Федунина Н. Ю. Экстренная психологическая помощь. Законы жанра // Московский психотерапевтический журнал. 2006. № 4. С. 6–24.

Статья поступила в редакцию 17 сентября 2009 г.