

Похилько Д.С. к.психол.н., с.н.с., старший науковий співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології науково-дослідного центру Національного університету цивільного захисту України, Національний університет цивільного захисту України, diano4ka86@mail.ru

СТРУКТУРА ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ РОДИЧІВ ЗАГИБЛИХ У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ ДЕРЖАВНОГО ТА РЕГІОНАЛЬНОГО РІВНЯ

З метою збереження психологічного здоров'я населення фахівці психологічної служби ДСНС України надають екстрену психологічну допомогу постраждалим у надзвичайних ситуаціях. Незважаючи на значну кількість праць щодо організації надання екстреної психологічної допомоги все ж таки існують неясності в побудові алгоритму психологічного супроводу родичів загиблих у надзвичайній ситуації.

Наша структура будувалася на досвіді фахівців науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України, які надавали екстрену психологічну допомогу у надзвичайних ситуаціях різного походження протягом останніх 10 років. Алгоритм містить шість основних етапів:

1. Зустріч та реєстрування родичів загиблих.
2. Розміщення людей в готелях
3. Відвідування місця катастрофи.
4. Упізнання тіл загиблих
5. Супровід родичів загиблих до готелю
6. Супровід родичів загиблих до вокзалу, аеропорту тощо.

Дана стаття й розкриває особливості кожного з етапів алгоритму. Розповідається про конкретні дії психолога на кожному етапі психологічного супроводу родичів загиблих у надзвичайній ситуації.

Ключові слова. Надзвичайна ситуація, психолог ДСНС України, алгоритм дій, стадії горя, родичі загиблих.

Похилько Д.С.

СТРУКТУРА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ РОДСТВЕННИКОВ ПОГИБШИХ В ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ ГОССУДАРСТВЕННОГО И РЕГИОНАЛЬНОГО УРОВНЯ

С целью сохранения психологического здоровья населения специалисты психологической службы ГСЧС Украины оказывают экстренную психологическую помощь пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. Несмотря на значительное количество работ по организации оказания экстренной психологической помощи все же существуют неясности в построении алгоритма психологического сопровождения родственников погибших в чрезвычайной ситуации.

Наша структура строилась на опыте специалистов научно-исследовательской лаборатории экстремальной и кризисной психологии Национального университета гражданской защиты Украины, которые предоставляли экстренную психологическую

помощь в чрезвычайных ситуациях различного происхождения в течение последних 10 лет. Алгоритм содержит шесть основных этапов:

1. Встреча и регистрации родственников погибших.
2. Размещение людей в гостиницах
3. Посещение места катастрофы.
4. Оpozнание тел погибших
5. Сопровождение родственников погибших в отель
6. Сопровождение родственников погибших к вокзалу, аэропорту и т.д.

Данная статья и раскрывает особенности каждого из этапов алгоритма. Рассказывается о конкретных действиях психолога на каждом этапе психологического сопровождения родственников погибших в чрезвычайной ситуации.

Ключевые слова. Чрезвычайная ситуация, психолог ГСЧС Украины, алгоритм действий, стадии горя, родственники погибших.

Pokhilko D.S.

THE STRUCTURE OF PSYCHOLOGICAL ESCORT OF THE RELATIVES OF THE DECEASED DURING STATE OR REGIONAL EMERGENCY SITUATIONS

Experts from psychological service of SES (State Emergency Service) of Ukraine provide psychological help to victims during emergencies with the purpose of psychological health saving. Despite the huge number of works about emergency psychological aid, there are still some inaccuracies in the structure of psychological escort of the relatives of the deceased during the emergency situations.

Our structure is based on the experience of experts from the research laboratory of extreme and crisis psychology from the National University of Civil Protection of Ukraine, who have been rendering urgent psychological aid during different emergency situations for the last 10 years. The algorithm consists of 6 main stages:

1. Meeting and registration of the relatives of deceased.
2. Providing people with accommodation in hotels.
3. Disaster site visit.
4. Identifying the bodies of deceased.
5. Escort of the relatives of deceased to a hotel.
6. Escort of the relatives of deceased to a train station, an airport, etc.

The present work exposes peculiarities of each algorithm step. It describes specific actions of a psychologist during each step of psychological escort of the relatives of the deceased during the emergency situation. The basic states of the relatives of deceased and ways of the applied correction are described.

Keywords: emergency situation, psychologist from SES of Ukraine, action algorithm, stages of grief, relatives of deceased.

Постановка проблеми. Щорічно в Україні виникає велика кількість надзвичайних ситуацій, внаслідок яких гинуть та отримують різноманітні травми люди, завдаються великі матеріальні збитки. Цінуючи психічне здоров'я своїх громадян психологи ДСНС України надають екстрену психологічну допомогу в осередку надзвичайної ситуації. Зазвичай в зоні лиха їм приходится взаємодіяти з категорією «вбитих горем» людей. Прикладом цього можуть служити надзвичайні ситуації, що сталися на артилерійських складах на околиці селища Новобогданівка Мелітопольського району

Запорізької області, вибух побутового газу у житловому будинку (м. Дніпропетровськ), аварія на шахті імені О. Засядька (м. Донецьк), надзвичайна ситуація на артилерійській базі Міноборони (м. Лозова, Харківської області), аварія на шахті «Новодзержинська» (м. Дзержинськ) та «ім. О. О. Скочинського» (м. Донецьк), надзвичайна ситуація, що сталась на р. Десна (Чернігівська область), вибух побутового газу у житловому будинку (м. Ізюм, Харківської області), аварія у житловому будинку (с. Бажанове, м. Макіївка, Донецької області), вибух газу в житловому будинку (м. Харків), дорожньо-транспортна пригода пасажирського автобуса з громадянами Республіки Білорусь (105 км траси Херсон – Сімферополь), дорожньо-транспортна пригода мікроавтобуса з громадянами України на території Республіки Польща тощо.

Отриманий досвід надання такої допомоги свідчить, що вітчизняна психологія не повною мірою готова задовольнити потребу постраждалих від катастроф, різноманітних суспільних потрясінь та негараздів у психологічній допомозі – у концептуальному, організаційному та методичному плані.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Незважаючи на актуальність питання надання екстреної психологічної допомоги постраждалим в осередку надзвичайної ситуації питання алгоритму дій психологів й досі в повному обсязі не висвітлені в науковій літературі. В роботах И.Г. Малкіної-Пих чітко представлена класифікація надзвичайних ситуацій, описані дії психолога при роботі з посттравматичним стресовим розладом, висвітлена проблема заходів щодо профілактики виникнення синдрому вигорання та отримання вторинної травми, але, нажаль, не має чіткого алгоритму дій психолога ДСНС при проведенні психологічного супроводу родичів загиблих [3].

Осіпова А.А. в своїх працях детально описує динаміку переживання горя після втрати близької людини, виділяє чітку структуру протікання процесу жалоби, висвітлює динаміку відчуттів та почуттів людини. Але значно менше уваги присвячено роботі психолога в усьому цьому процесі [5].

Ткач М.І. в своїх працях намагається розробити алгоритм дій психологів ДСНС при аваріях на вугільних шахтах Донеччини. Її алгоритм складається з 2-х загальних етапів: перший, – підготовка психолога ДСНС до виїзду на вугільну шахту, де сталася аварія; другий – особливості роботи психолога в зоні надзвичайної ситуації. В межах другого етапу лише незначна частина уваги психолога ДСНС відводиться на роботу з родичами постраждалих [2].

Оніщенко Н.В. дає розгорнутий алгоритм роботи психолога ДСНС в осередку надзвичайної ситуації від отримання сигналу «Тривога» до повернення в кабінет і складання звітів. Але такий детальний алгоритм є доволі громіздким та не зручним у використанні при роботі безпосередньо при проведенні психологічного супроводу родичів загиблих [4].

Мета статті – розкрити структуру психологічного супроводу родичів загиблих у надзвичайній ситуації.

Виклад основного матеріалу. Втрати пронизують наше життя встановлюючи віхи на життєвому шляху кожної людини. Нескінченим може бути той перелік сумних станів, через яких судилося пройти особистості, яка втратила близьку людину. Саме в цей час вона потребує екстреної психологічної допомоги.

Е. Кюблер-Росс у класичній моделі переживання втрати виділяє 5 стадій:

1. Стадія шоку та заперечення.
2. Стадія гніву та образи.
3. Стадія провини та нав'язливості.
4. Стадія страждання та депресії.
5. Стадія прийняття та реорганізації [1].

В одних випадках межі цих всіх стадій можуть бути розмиті, в інших - ці стадії можуть чергуватися в хаотичному порядку. Зазвичай психолог ДСНС України найбільш часто надає екстрену психологічну допомогу протягом перших 3 діб, саме в той час, коли проводяться більшість аварійно-рятувальних робіт. Таким чином, психолог ДСНС в осередку надзвичайної ситуації працює з

родичами загиблих, які перебувають на першій стадії - на стадії шоку і заціпеніння, або ще її називають заперечення втрати.

Для того, щоб більш ефективно надавати екстрену психологічну допомогу родичами загиблих необхідно чітко знати структуру та особливості психологічного супроводу у надзвичайних ситуаціях державного та регіонального рівня. Ця структура будувалася на досвіді фахівців науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України, які надавали екстрену психологічну допомогу у надзвичайних ситуаціях різного походження протягом останніх 10 років.

1. Зустріч та реєстрування родичів загиблих.

Якщо надзвичайна ситуація відбулась на території іншої держави, або на території іншого міста, де не проживав загиблий, то психологічний супровід починається з зустрічі родичів загиблих у аеропорту, автовокзалу або залізничному вокзалу. Зустрічаючи людей психологам ДСНС необхідно створити «живу нитку» з самих психологів від трапу та супроводжувати кожного родича до реєстраційної зали. Кожний психолог повинен пам'ятати, що людина, яка втратила свого близького обов'язково переживає процес горювання. А людина у процесі горювання занурена тільки в себе та в турботу про себе. Вона не помічає оточуючих та все що відбувається навколо неї.

Реєструвати родичів загиблих бажано психологам ДСНС:

- по-перше, в процесі реєстрування психолог буде здійснювати одночасно візуальну діагностику та визначати тих, кому необхідна екстрена психологічна та медична допомога, а також тих, які схильні до панічних реакцій (цю людину треба негайно ізолювати для того, щоб не виникло ефекту «зараження» інших);
- по-друге, тільки психолог ДСНС України зможе надати інформацію родичу загиблого згідно його стану.

Працівникам психологічної служби ДСНС України слід пам'ятати, що родичів загиблих слід максимально обмежити від контактів із представниками

засобів масової інформації. Бо виконуючи свою роботу представники ЗМІ зазвичай не беруть до уваги стан та потреби особистості, що переживає втрату близької людини. Своїми нав'язливими діями журналісти можуть викликати агресивні реакції та гнів у родичів загиблих, тим самим ще більше погіршити їх стан.

Зареєстрованих поступово садять в спеціально підготовлені автобуси (весь транспорт повинен мати темні штори, адже саме вони не дають можливість журналістам робити фотографії «зламаних» горем людей). Психологам слід звернути увагу на те, щоб родичі кожної з сімей сиділи поряд. Людина в стані горя дуже гостро відчуває самотність, яка ще більше доповнюється чужим містом, державою тощо, і якщо поряд буде сидіти близька чи знайома людина це буде найкращою підтримкою на даний момент. В кожному автобусі з родичами загиблих повинен знаходитись психолог ДСНС України. Людей схильних до панічних реакцій слід розміщувати на передніх сидіннях, ближче до фахівця психологічної служби.

2. Розміщення людей в готелях.

В кожному готелі організовується пункт екстреної психологічної допомоги, де психологи ДСНС чергують цілодобово. Людей, які себе почувають найгірше (старики, вагітні тощо) слід розташовувати на нижніх поверхах готелю. Слід пам'ятати, що людина на першій стадії горя дуже гостро відчуває порожнечу та відчай, що не можна нічого змінити. Гостре відчуття порожнечі частково нейтралізує присутність когось поряд. Тому, людей які знаходяться в край тяжкому стані психологи не повинні залишати на одинці ні на одну хвилину, завжди знаходитись поряд. Намагатися створити відчуття опори й довіри, й просто слухати, слухати й слухати родичів постраждалих. Слід пам'ятати, що більш ефективними методами роботи з постраждалими є пасивне та емпатичне слухання, ніж розповідь та поради.

Також, працівники психологічної служби ДСНС України повинні бути готові до того, що родичі загиблих можуть чинити опір постійної присутності

психолога з ними поруч. Це нормальна реакція для даної ситуації, згодом вони зрозуміють, що в присутності психолога переживання горя протікає легше.

Однією з найголовніших завдань психолога на цьому етапі це допомогти людині, яка переживає біль втрати, вивільнити свої почуття. Адже почуття - це живий двигун роботи горя. З одного боку, не можна примушувати людину проявляти свої емоції, якщо вона до цього ще не готова, з іншого - важливо, обережно стимулювати вираження почуттів. Фахівцю психологічної служби ДСНС України постійно треба бути готовим до будь-якого сплеску емоцій і підтримувати їх прояви, навіть якщо людина стримано говорив про свою втрату.

Психологу при роботі з людиною, яка переживає біль втрати, слід дуже обережно та ретельно підбирати фрази. Ні в якому разі не можна говорити: «Ваші почуття мені зрозумілі». Так як ця фраза може викликати відторження психолога з боку родича постраждалого. Кожна людина переживає біль втрати індивідуально, й вважає свої переживання унікальними.

Ще однією з особливостей при роботі з людиною в стані горя є відмова психолога використовувати будь які оцінки. Слід відмовитися від осудження, моральних зауважень й дати можливість горючому відчувати повне прийняття його емоцій, дій тощо психологом. Таке повне прийняття стану особистості, що знаходиться в стані горя, психологом дає можливість людині більш легше прийняти свої переживання, біль втрати тощо.

Існують й свої відмінності у спілкуванні з родичами постраждалих безпосередньо в зоні надзвичайної ситуації від звичної кабінетної роботи при консультуванні. Спілкуватися з людиною в стані горя треба спокійно й повільно, адже особистість глибоко занурюється в свої переживання й не зразу може сприймати спрямовану до неї мову. За необхідністю фрази треба повторювати декілька разів, й не завжди одразу чекати відповіді. Відповідь на запитання може прийти згодом. Питання психологів не повинні звучати як на допиті.

Для підтримки психологічного контакту з родичами загиблих можна задавати питання пов'язані з особистістю загиблого. Наприклад: Розкажіть будь ласка, що це була за людина? Які в нього були характерні риси? Якими були його звички? Можливо, ви б могли згадати щось приємне? Розкажіть про найприємніші моменти в ваших з ним відносинах? тощо.

Крім того, психолог не повинен забувати, про підтримку тілесного контакту з людиною в стані горя (тримати за руку, плече). Це допомагає особистості більш сильноше відчувати підтримку.

Під час розміщення людей в готелях психолог ДСНС України повинен інформувати про проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних роботах в зоні катастрофи.

3. Відвідування місця катастрофи.

За необхідністю, якщо місце катастрофи знаходиться за межами міста, або далеко від розташування готелів психолог ДСНС України повинен здійснювати супровід родичів постраждалих на місце аварії.

Поряд з місцем катастрофи психолог повинен сумісно з місцевими органами самоврядування організувати місце жалоби, де родичі постраждалих могли б виразити свої переживання. В подальшому там може бути встановлено пам'ятну дошку, куди й будуть приносити квіти, вінки тощо. Також, слід заздалегідь потурбуватися про те, щоб тут були місця для сидіння й чергувала карета швидкої допомоги.

Фахівцю психологічної служби ДСНС України необхідно бути готовим до того, що побачена картина катастрофи викличе у людей нову хвилю важких емоційних переживань (наприклад істерику, втрату свідомості, гнів, образу тощо). Дуже важливо родичам постраждалих довести що переживання негативних та агресивних емоцій по відношенню до оточуючих це нормальна реакція, й допомогти їм знайти прийнятні форми їх вираження.

Як відомо усвідомлення своїх негативних почуттів виконує декілька важливих функцій:

- знижує хвилювання щодо свого стану. Серед усіх емоцій, що переживає людина в стані горя саме сильна злість, роздратованість, агресія стають несподіваними для особистості, й можуть викликати в неї сумніви щодо свого психічного здоров'я. Інформація про те, що більшість людей переживають схожі емоції дає можливість трохи заспокоїтися;

- сприйняття визнанню й вираженню негативних емоцій. Більшість людей самі намагаються придушити в собі гнів, образу, тому що не готові до їх появи. Коли вони дізнаються, що переживання даних емоцій закономірність для переживання втрати, то їм стає легше визначити їх в собі й висловити;

- профілактика відчуття провини. Досить часто відбувається так, що людина починає звинувачувати себе в смерті близького. В такому випадку визнання нормальності гніву і образу як реакції на втрату допомагає відноситися до них з розумінням, й краще їх контролювати.

Ще раз хочемо зауважити, що для формування адекватного сприйняття людиною її негативних переживань горя психолог повинен: по-перше, самому до них відноситися лояльно, з терпимістю; по-друге, інформувати родичів постраждалих про можливі реакції, й ступінь їх вираження.

З нашого досвіду хочемо зазначити, що у випадках коли в катастрофі не залишилося врятованих, краще про це сповістити родичів постраждалих безпосередньо на місці катастрофи. Тут же краще організувати й провести траурну панахиду, яка допоможе не лише розвіяти марні надії про можливих виживши, а також полегшити стан родичів загиблих. Адже, незважаючи на рівень віри людини, досить часто в тяжких життєвих ситуаціях можна почути: «Господи допоможи», «Дай Боже, щоб так все і сталося...», «Врятуй та захисти» тощо.

Поряд з місцем катастрофи рекомендується відвести сектор з невеликими мішечками з землею, яку родичі загиблих могли б взяти з собою. Бо у людини, яка втратила близьких може з'явитися бажання взяти з відси хоч будь що як пам'ять о загиблих. Навіть невеличка жменька землі, це та матеріальна річ, над якою родичі можуть виплеснути свої емоції, вивільнити свою журбу.

Дізнавшись про загибель рідного людина потрапляє в полон почуттів. Ці почуття можуть супроводжуватися неадекватними вчинками й руховим збудженням, що в свою чергу може привести до нанесення травм собі й оточуючим. Окрім цього, у родичів загиблих можуть з'явитися думки про самогубство. Жменька землі з місця катастрофи повинна стримувати їх від реалізації своїх думок, адже обов'язково потрібно вшанувати пам'ять загиблим, поховати їх, пом'янути відповідно з релігійним обрядом, а жменю землі освятити і висипати на могилу загиблого.

Також, з метою профілактики суїциду психолог ДСНС повинен проводити індивідуальну бесіду з родичами загиблих. Головною темою індивідуальних бесід на цьому етапі надання екстреної психологічної допомоги є спонукання людини до ритуальних дій поховання загиблих, встановлення могильної плити, прийняття для його релігії поминання тощо. Така вузько спрямована орієнтація людини, дозволяє спрямувати увагу на віддачу данини загиблому.

Хочемо зауважити, що теми про подальше благополучне та щасливе життя можуть ще більше загострити стан горя й привести до порушень психічного й соматичного здоров'я людини.

4. Упізнання тіл загиблих.

Наступним етапом психологічного супроводу родичів загиблих є процес упізнання тіл. Дану процедуру краще проводити в два етапи: упізнання тіл загиблих за фотографією та безпосередньо упізнання тіл в морзі.

На першому етапі процедуру упізнання проводять сумісно психологи з судмедекспертами. Спочатку родичі загиблих розповідають про характерні особливості, про особисті речі загиблого. Далі проводиться пошук індивідуальних карт за прикметами, які створювались судмедекспертом, і лише потім на екрані показують фотографії тіл, або їх фрагменти. Даний спосіб упізнання є менш травматичним для людини.

Другий етап, упізнання проводиться безпосередньо в морзі. Він є значно важчим ніж попередній, адже у морзі знаходиться велика кількість останків, що ще більше пригнічує особистість горюючого.

Отже, хочемо зазначити, що у морзі психолог при собі обов'язково повинен мати питну воду та заспокійливі медикаменти.

5. Супровід родичів загиблих до готелю.

На цьому етапі психолог ДСНС України проводить необхідні заходи щодо зниження проявів гострих негативних станів.

6. Супровід родичів загиблих до вокзалу, аеропорту тощо.

На цьому етапі психолог повинен надати інформацію родичам загиблих про можливі подальші прояви процесу протікання горя. Розповісти про їх нормальні та патологічні ознаки, при прояві яких людина повинна звернутися за допомогою до спеціалістів.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Психолог, який виїжджає на надзвичайну ситуацію, пов'язану із загибеллю людей, приблизно знає з чим він зіткнеться в осередку і які проблеми його там чекають.

Найчастіше в осередку надзвичайної ситуації можна спостерігати такі симптоми: переривчастий подих, клубок у горлі, потреба зітхати, м'язова слабкість і втрата апетиту. Потім ці реакції змінюються шоком і заціпенінням; в деяких випадках спостерігається змінення сприйняття реальності; констатується мовна активність, яка пов'язана з особистістю померлого, й мовна загальмованість пов'язана з наданням відповідей навіть на прості запитання.

Реєструються зміни й у роботі неусвідомленого мислення, змінюється відчуття часу, захисні механізми працюють хаотично. Більш активними, при переживанні першої стадії горя, можна виділити заперечення, розщеплення, уговор та гнів.

Саме в такому стані родичі потерпілих потребують допомоги з боку фахівців психологічної служби ДСНС України. Керуючись нашим алгоритмом у психолога ДСНС України є можливість надавати необхідну психологічну допомогу та здійснювати психологічний супровід родичам загиблих протягом усього періоду перебування в межах надзвичайної ситуації.

Список використаних джерел

1. Кюблер-Росс Э. О смерти и умирании [Текст] / Элизабет Кюблер-Росс; [пер. с англ.]. – К.: «София», 2001. – 320 с.
2. Лебедева С.Ю., Оніщенко Н.В., Тімченко О.В., Тітаренко Д.С., Ткач М.І., Христенко В.Є. Особливості надання екстреної психологічної допомоги постраждалим при аваріях на шахтах Донеччини: монографія. – Х.: НУЦЗУ, 2012. – 219 с.
3. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации / Малкина-Пых И. Г. – М.: Эксмо, 2005. – 960 с.
4. Оніщенко Н.В. Екстрена психологічна допомога постраждалим в умовах надзвичайної ситуації: теоретичні та прикладні аспекти: монографія / Н.В. Оніщенко. – Х.: Право, 2014. – 584 с.
5. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях / А.А.Осипова. - Изд. 2-е. - Ростова н/Д: Феникс, 2006. - 315, [1] с. - (Справочник).

References translated and transliterated

1. Kiubler-Ross E. O smerti i umiranii [Tekst] / Elizabet Kiubler-Ross; [per. s angl.]. – K.: «Sofiiia», 2001. – 320 s
2. Lebedeva S.Iu., Onishchenko N.V., Timchenko O.V., Titarenko D.S., Tkach M.I., Khristenko V.Є. Osoblivosti nadannia ekstrenoi psikhologichnoi dopomogi postrazhdalim pri avariiakh na shakhtakh Donechchini: monografiia. – H.: NUCZU, 2012. – 219 s.
3. Malkina-Pyh I. G. Jekstremal'nye situacii / Malkina-Pyh I. G. – M.: Jeksmo, 2005. – 960 s.
4. Onishchenko N.V. Ekstrena psikhologichna dopomoga postrazhdalim v umovakh nadzvichainoi situatcii: teoretichni ta prikladni aspekti: monografiia / N.V. Onischenko. – H.: Pravo, 2014. – 584 s.
5. Spravochnik psikhologa po rabote v krizisnykh situatciiakh / A.A.Osipova. - Izd. 2-e. - Rostova n/D: Feniks, 2006. - 315, [1] s. - (Spravochnik).