
Психологи МЧС России оказывают всю необходимую помощь родственникам погибших при крушении самолета в Казани

20 Ноября 2013

С первых минут после трагедии в Казани на месте крушения пассажирского самолета Боинг-737 вместе с пожарными, спасателями и врачами работали психологи МЧС России. Они оказывали всю необходимую помощь и поддержку родственникам погибших, были рядом и в самые тяжелые моменты – при проведении следственных мероприятий и процедуры опознания, ни на минуту не прекращали работать две «Горячих линии».

Директор Центра экстренной психологической помощи МЧС России Юлия Шойгу рассказала о работе специалистов, и том, какую помощь они оказывают родственникам погибших в чрезвычайных ситуациях.

В чем заключалась работа ваших специалистов в Казани?

Наши специалисты приступили к работе практически сразу после получения информации о произошедшей трагедии. Группа психологов главного управления МЧС России по Республике Татарстан выехала в аэропорт Казани, их основной задачей была работа с людьми, которые встречали этот рейс. Позже в Казань прибыла большая группа психологов МЧС России из Москвы и Нижнего Новгорода, где находится филиал нашего Центра.

В это же время в Москве на базе Центра экстренной психологической помощи МЧС России был открыт телефон «Горячей линии», это федеральный номер 8-800-775-17-17, чуть позже был открыт второй телефон в Казани. По этим телефонам люди могли получить информацию о погибших, о том, какие действия им нужно будет предпринять дальше, а также получить психологическую помощь. Работа велась не только в Казани, но и в тех городах, в которых проживают семьи погибших – от Дальнего Востока до Юга России, с каждой семьей работали наши специалисты. Психологи также сопровождали самолеты, на которых родственники погибших добирались в Казань, дежурили в аэропортах и гостиницах, работали в бюро судмедэкспертизы. Нашей задачей была круглосуточная помощь и поддержка людей, потерявших своих близких.

А в чем именно заключается психологическая помощь людям, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях? Чем может помочь психолог человеку, который потерял дом или еще хуже, у которого погиб кто-то из близких?

Нашей задачей является поддержать человека, когда чрезвычайная ситуация резко меняет привычную ситуацию, и повседневной размеренной жизни больше не существует. Помощь специалиста-психолога на этом этапе зачастую состоит в том, чтобы помочь человеку осознать, что жизнь может продолжаться и после катастрофы, помочь найти в себе силы, которые позволят человеку жить дальше.

Работа специалистов МЧС России начинается в самый острый и первый период. Это как работа «Скорой помощи», чем быстрее специалисты начнут оказывать помощь и чем лучше сделают это, тем быстрее и с наименьшими потерями человек сможет вернуться к нормальной жизни. Мы неоднократно убеждались, что психологическая помощь, оказанная сразу после того, как человек попал в какую-то критическую ситуацию, может предотвратить появление психологических проблем в будущем.

В чрезвычайной ситуации психолог помогает человеку справиться с тем состоянием, в котором он находится на текущий момент после произошедшего. На профессиональном языке это состояние называется «острая реакция на стресс». Проще говоря, это то состояние, когда после произошедшего, человека захлестывает целый шквал эмоций - гнев, отчаяние, злость, тоска. Эти эмоции бывают настолько сильными, что человеку сложно с ними справиться. Поддержать его и помочь ему справиться с этим состоянием - это и есть первая задача работы психолога в чрезвычайной ситуации.

Вторая задача – помочь человеку подумать о будущем. Когда человек становится жертвой какой-то катастрофы, его жизнь как будто делится на две половины – «до» и «после» нее. Представьте, у него была какая-то жизнь до этого момента, но она в одно мгновение закончилась, а что будет дальше - пока не очень понятно. Человек попадает в такое состояние «пустого настоящего». И в этой ситуации специалисты-психологи помогают человеку найти такие ресурсы, чтобы он мог справиться с тем, что с ним произошло, и выстроить свою жизнь, которая будет после. Методы, которыми наши специалисты делают это - самые разные.

Когда ситуация связана с потерей кого-то из близких, то человек испытывает огромное чувство горя, и чтобы справиться с ним, необходимо проделать большую психологическую работу. Сначала сложно поверить в то, что произошло, и человек первые несколько дней как будто оглушен происходящим. Задача на этом этапе – помочь ему принять то, что страшное событие уже произошло. Следующие несколько месяцев придется учиться жить без того человека, который был близок, начинает происходить процесс, который можно назвать «работа горя». Эта работа заключается в том, что человек день за днем разрывает те ниточки, которые связывали его с погибшим человеком. И разрывание каждой такой ниточки, конечно, отзывается эмоциональным горем. Например, когда человек видит любимую чашку своего близкого, или оказывается в тех местах, где они вместе гуляли. К сожалению, «работа горя» - это такая ситуация, с которой в жизни сталкивается каждый человек, и это плата за любовь и за те близкие отношения, которые связывают людей в жизни. Важно помочь человеку не остаться в этом горе на всю жизнь.

И отдельно стоит психологическая помощь при таком сложном процессе, как опознание погибших. В этой ситуации психологи оказывают поддержку, эмоционально и психологически готовят человека к тому, что ему предстоит сделать в этой ситуации. А на более поздних этапах задача психологов в том, чтобы помочь человеку пережить утрату и жить дальше.

Психологи, конечно, не могут построить человеку дом, который он потерял, не могут вернуть погибших близких, но могут помочь найти в себе силы принять эту ситуацию, научиться достойно жить в новых условиях.

А вашим подчиненным самим иногда требуется психологическая помощь?

Как и врачи иногда болеют, и им бывает нужна помощь коллег, так же и с психологами. А еще есть такой хороший тезис, в свое время нам рассказал об этом один профессор: «Если вы отлично знаете законы физики, то чемодан вам от этого нести не легче». Точно так же, если ты психолог, то на тебя действуют все те же самые закономерности, которые действуют на любого другого человека. Психолог так же расстраивается, как и любой другой человек, так же злится, радуется и переживает. Наша профессия просто помогает нам понять, что с нами происходит, а знания помогают понять, что пора обращаться к профессионалу с этой проблемой.

Когда вообще появилось такое направление деятельности?

Почти 15 лет назад вышел приказ МЧС России о создании центра экстренной психологической помощи, тогда еще в качестве филиала Всероссийского центра экстренной радиационной медицины. Первый состав нашего центра был весьма скромным – всего несколько специалистов-психологов. Еще до официального открытия центра обстоятельства сложились так, что мы уже начали работать. Первыми испытаниями, которые легли на плечи специалистов, только-только начинающих работать, было два трагических события, которые произошли тогда в Москве: взрывы домов на улице Гурьянова и Каширском шоссе. Именно тогда, наверное, были заложены основные принципы нашей работы и идеи, которые живут и развиваются сейчас. Две основные задачи, которые тогда решал центр - это помощь специалистам, работающим в МЧС России, и оказание экстренной психологической помощи людям, пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. Если первая задача была довольно традиционна для аналогичных психологических служб всех силовых ведомств, то вторая задача оказалась уникальной. И в тот момент не было ни способов, ни средств для того, чтобы выполнять эту работу. Именно поэтому многие наработки пришлось начинать с чистого листа. Слишком сильно отличались те способы работы, которым нас учили в университете - классические приемы консультирования, от того, что мы увидели в первой же чрезвычайной ситуации, в которой нам пришлось работать. Нет привычной комнаты для консультаций, нет достаточного количества времени для этого. Люди находятся, конечно же, совсем в другом состоянии, и им нужна совсем другая помощь. Представьте, огромное число людей, у которых произошло большое горе и им всем одновременно нужна помощь. Сначала нам даже сложно было определить и сказать, кто больше нуждается в помощи, а кто меньше.

Но время шло, постепенно мы приобретали опыт работы, росло число наших специалистов-психологов, постепенно, один за другим, отпадали вопросы о том, насколько возможна и насколько необходима психологическая помощь людям, пострадавшим в чрезвычайные

ситуации. И сейчас, я могу говорить о том, что с этой задачей наши специалисты справились. Сегодня участие психологов МЧС стало обязательным условием при ликвидации последствий каждой аварии или катастрофы, где затронуты человеческие судьбы.

В 2004 году наш Центр экстренной психологической помощи получил самостоятельный статус, и в том же году мы начали выстраивать психологическую службу МЧС России – объединять всех психологов, работающих в министерстве в единую сеть специалистов, работающих по одним и тем же правилами на одном высоком уровне. Прошло всего несколько лет и нам это удалось.

У нас – психологов МЧС России довольно большой коллектив – более 800 специалистов по всей стране. Это в основном женщины, кто-то работает как все - пять дней в неделю, есть подразделения, которые действуют круглосуточно. Но при этом все специалисты готовы в любой момент выехать в любую точку страны и мира, чтобы оказать помощь. Ежедневно психологи вместе со спасателями и пожарными выезжают на различные чрезвычайные ситуации местного масштаба – пожары, дорожно-транспортные происшествия, обрушения здания и другие происшествия.

Что вы можете рассказать о тех людях, которые сейчас приходят работать к Вам в Центр и какими знаниями, навыками они должны обладать?

Если говорить о критериях отбора, то это, конечно, высшее психологическое образование, определенный уровень знаний, умений и навыков. Но есть еще несколько моментов, на которые мы всегда обращаем внимание. Первое - это, скажем так, насколько работа в центре не будет вредна для здоровья тех людей, которые к нам приходят. Иногда бывает так, что приходит человек устраиваться на работу, и сразу же первой фразой говорит, что я хочу ехать на чрезвычайную ситуацию, мне интересно только это, и я только этим готов заниматься. Как правило, этот человек на работу потом не попадает, потому что помимо работы на чрезвычайной ситуации есть огромное количество плановой работы. Второе, на что мы обращаем внимание - это личностные качества, характеристики человека, который к нам приходит. У нас это негласно называется активной жизненной позицией - умение брать на себя ответственность. Необходима душевная способность не оставаться равнодушным в ситуациях, когда ты видишь чье-то страдание и чью-то беду. Это душевные силы и возможность находить слова, индивидуальный подход к каждому человеку, с которым мы работаем. Не бывает ни двух одинаковых историй, ни двух одинаковых людей. Очень важно сохранить в себе эту способность, не поставить работу на поток, а подходить к человеку индивидуально. Еще один критерий отбора - высокая работоспособность и большая стрессоустойчивость.

Еще хотелось бы, если говорить про критерии отбора, сказать о том, что очень важным для нас является то, как человек относится к сложным жизненным ситуациям и к сложным проблемам. В ситуациях, в которых мы работаем, невозможно работать, если человек не имеет определенного уровня личностной зрелости, ведь нашим психологам зачастую приходится говорить людям о том, что кто-то из их близких погиб. В таких ситуациях невозможно работать только техникой и методикой. Обязательно необходимо личное отношение. С другой стороны личностная зрелость - это одна из важных форм психологической защиты самих специалистов и их психическое здоровье остается сохранным. А это наш профессиональный инструмент, которым мы работаем. Потому что

только тогда, когда мы здоровы и уверены в себе, мы можем помогать тем людям, которые в нашей помощи нуждаются.