

Система оказания психологической помощи в кризисной ситуации

Е. В. Бурмистрова,
кандидат психологических наук

Как предотвратить чрезвычайные происшествия, уменьшить их воздействие на психическое и физическое здоровье человека, как реагировать в тех или иных кризисных ситуациях, как к ним подготовиться? Эти и другие проблемы, связанные с психологической безопасностью, становятся особенно актуальными в современном мире. Для того чтобы ответить на подобного рода вопросы, необходимо разобраться с такими понятиями, как кризис, кризисные ситуации, смысл и др.

Итак, в самом общем виде кризисные ситуации можно охарактеризовать как ситуации, порождающие дефицит смысла в дальнейшей жизни человека.

В свою очередь, смысл понимается нами как установление соответствия между структурой ценностей человека и ситуацией, в которой он находится. Смысл жизни — это ценность, предпочитаемая человеком в кризисной ситуации. Смыслы жизни обнаруживаются в результате интерпретации поступков людей, совершаемых ими на основе тех или иных предпочтений в критических ситуациях. Невозможность установления соответствия между структурой ценностей человека и ситуацией, в которой он находится, приводит либо к внешнему, либо к внутреннему кризису.

В основе кризиса лежат ситуации потери ведущей ценности либо ее фрустрации, а также столкновение двух равных ценностей или изменение жизненной ситуации.

Различают два типа кризисных ситуаций в зависимости от того, какую возможность они оставляют человеку для реализации последующей жизни. Кризис первого типа представляет собой серьезное потрясение, сохраняющее определенный шанс выхода на прежний уровень жизни. Ситуация второго типа — собственно кризис — бесповоротно перечеркивает имеющиеся жизненные замыслы, оставляя в виде единственного выхода из положения модификацию самой личности и смысла ее жизни. **Кризис** — серьезный срыв на базисном уровне функционирования, такой, что обычные механизмы не в состоянии восстановить утраченное равновесие. Это эмоционально значимое событие, в котором вероятны изменения дальнейшей жизни к лучшему или худшему. Он необязательно связан с опасностью для жизни или серьезными физическими повреждениями. Кризис часто влияет на развитие критического положения (emergency), но не является достаточным для его объяснения. Обычно существует много факторов, характеризующих кризисные ситуации.

Кризис как непредвиденный случай, чрезвычайное происшествие, крайность, чрезвычайные обстоятельства, критическое положение, аварийная ситуация, срочность, неотложность происходит, когда психическое состояние человека, находящегося в кризисе, способно привести к действиям, которые могут закончиться серьезными повреждениями или смертью, если не последует немедленное вмешательство.

Психологическая наука различает четыре ключевых понятия, которыми можно описать кризисные ситуации. Это понятия стресса, фрустрации, конфликта и кризиса. Жизнь человека в значительной степени неопределенна и поэтому шире любых научных классификаций. Усмотреть четкую границу между понятиями удастся далеко не всегда.

Потребность безопасности и защиты в жизни любого человека является одной из базисных, доминирующих (Хьелл, Зиглер, 1997). К ним относится стремление к организованности, стабильности, законности и порядку, предсказуемости событий и свободе от таких угрожающих факторов, как болезнь, страх, хаос. Отсутствие чувства безопасности делает человека тревожным и недоверчивым. Особенно важны безопасные и стабильные условия для ребенка, который во многом зависит от взрослого, как в своих действиях, так и в возможностях справиться с той или иной ситуацией.

В последние годы Служба практической психологии образования сталкивается с проблемами кризисного вмешательства (действия в экстремальных и чрезвычайных ситуациях), что требует от специалистов дополнительных профессиональных навыков. Образовательное учреждение вынуждено разрешать различные типы кризисных ситуаций¹. Одни из них локальны и касаются только учеников (воспитанников) и персонала (такие, как переживание утраты в связи со смертью ученика, преподавателя), другие носят более глобальный, региональный характер (стихийные бедствия, война и т. д.). Кризисная ситуация может представлять угрозу физической безопасности учащихся — захват заложников, обнаружение бомбы и т. д. К некоторым типам кризисных ситуаций можно подготовиться, другие практически не оставляют времени для предварительного планирования. Одни бедствия случаются в стенах школы, другие — за ее пределами. Эти факторы влияют на реакцию человека в кризисных ситуациях. Но вне зависимости от типа кризисной ситуации учитель сталкивается с необходимостью планировать действия в соответствии с происшествием, а также владеть навыками первичной диагностики, позволяющей оценить и понять поведение учащихся.

Психологическая травма может изменить представления ребенка о мире и о себе. Под угрозой оказываются ощущения стабильности и безопасности. Реакция детей на травматическое событие зависит от тяжести ситуации, возраста детей, их психологических особенностей, навыков совладания с кризисными ситуациями, уровня экстремальной подготовленности. Напротив, эффективное поведение в ситуации кризиса уменьшает его негативное влияние на обучение и психическое здоровье, а также определяет возможность быстрого возвращения к нормальному существованию и позволяет предотвратить появление психосоциальных проблем.

Обеспечение безопасности в образовательном пространстве включает три основных типа мероприятий: подготовку и профилактику; непосредственное действие в чрезвычайной ситуации; послекризисные меры. Американский психолог Poland выделяет три уровня кризисного вмешательства: 1) меры, принимаемые для предотвращения кризиса; 2) минимизация непосредственных последствий кризиса; 3) долгосрочные программы для наиболее пострадавших от кризиса (Kennedy, 1999).

Часто длительные последствия травматических событий среди учащихся и школьного персонала недооцениваются школьной администрацией и даже психологическими службами. Необходимо проведение специальных программ и отслеживание состояния детей, своевременное оказание помощи и поддержки.

¹ Кризис может быть определен как восприятие ситуации как невыносимо затруднительной, находящейся за рамками имеющихся у человека, группы, сообщества ресурсов, механизмов совладания. Кризисное вмешательство может рассматриваться как процесс осуществления психологического разрешения кризиса и восстановления функционирования, по крайней мере на докризисном уровне (Zenere). Под кризисным вмешательством в школе понимается ряд действий, которые может планировать и реализовать школа в ситуации кризиса. Весь штат сотрудников школы может играть важную роль в кризисном вмешательстве [UCLA].

Подчеркнем, что школьный кризис нередко является частью регионального. Именно поэтому необходима координация работы с окружными антикризисными подразделениями.

Важно разработать и согласовать совместный план действий школьной антикризисной бригады, окружного антикризисного подразделения и городской службы экстренной психологической помощи. Когда общий план разработан, можно приниматься за прорисовку деталей (ход действий, время, место, ответственный, технические средства и т. д.).

Возникающие все чаще экстремальные, чрезвычайные и кризисные ситуации требуют создания службы экстренной психологической помощи. На наш взгляд, с учетом имеющегося мирового опыта (Израиль, Канада, США, Финляндия, Франция и т. д.) эта служба должна включать в себя три структурных элемента:

- школьные бригады специалистов экстренной помощи (антикризисные школьные бригады), состоящие из сотрудников школы, прошедших обучение и имеющих заранее установленные обязанности и полномочия;
- антикризисные подразделения на базе образовательных учреждений для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи (главной задачей которых является определение общеокружной политики, адаптация программ и рекомендаций городского центра экстренной психологической помощи в соответствии с политикой и нуждами округа);
- городской центр экстренной психологической помощи (специалисты, имеющиеся в распоряжении школ для консультирования и обучения, осуществляющие контроль и координирующие взаимодействие между разными школами в отношении обучения и служб экстренного реагирования).

В своей деятельности школьные бригады подчиняются районным антикризисным подразделениям. Как отмечалось выше, антикризисное подразделение — это постоянно действующая группа специалистов, являющаяся посредником между городским центром экстренной психологической помощи и отдельной школьной кризисной командой для проведения профилактических и учебно-методических мероприятий в районе, округе. Данное подразделение осуществляет контроль и координирует взаимодействие между разными школами, а также непосредственное оказание экстренной психологической помощи населению в локальных ситуациях. Специалисты антикризисного подразделения, в свою очередь, непосредственно подчиняются Центру экстренной психологической помощи. Основная деятельность ЦЭПП направлена на научно-методическое сопровождение и координацию деятельности антикризисных подразделений. Московская модель такой службы включает в себя Центр экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета, научно-практический центр «Психология экстремальных ситуаций» Психологического института Российской академии образования, 8 антикризисных подразделений на базе существующих психологических центров и формирующиеся школьные антикризисные бригады.

В любой кризисной ситуации ресурсы всегда ограничены. Некоторые школы могут ощущать отсутствие ресурсов для создания собственной антикризисной бригады. Однако вряд ли сегодня школа может себе позволить не быть готовой к ЧС. В настоящее время опыт создания таких бригад в России практически отсутствует. До последнего времени внимание администрации обращалось на более неотложные дела. А для обеспечения эффективности таких бригад необходимы поддержка и внимание администрации и сотрудников школы.

Каждая антикризисная бригада должна быть готова осуществлять следующие функции:

- выстраивать системы коммуникации и контролировать слухи;
- оказывать первую помощь (медицинскую и психологическую);
- проводить работу со СМИ;
- помогать в эвакуации и перевозке пострадавших;

- проводить индивидуальное и групповое консультирование;
- работать с последствиями ЧС.

За каждую функцию должны отвечать 1—2 члена бригады. Кроме того, необходимо, чтобы контактная информация об антикризисной бригаде была доступна в школе (около телефона, на доске объявлений и т. д.). И конечно, для эффективности действия необходима скоординированная работа специалистов и добровольцев. Этой цели могут служить совместные учения и тренинги.

Ядро такой бригады могут составлять сотрудники школы, обладающие навыками и качествами, необходимыми для работы в команде (Pines, 2001). Надо заметить, что часто школьной антикризисной бригады бывает недостаточно или сами ее члены оказываются жертвами ЧС. Именно поэтому важны связи с другими представителями служб практической психологии образования, располагающимися поблизости, а также другими службами экстренного реагирования. Окружное антикризисное подразделение может помочь найти и мобилизовать ресурсы для такой помощи. Для осуществления такого взаимодействия необходима правовая поддержка. Такая, например, как в США и Израиле (Калифорнийский образовательный кодекс, принятый в 1998 г., обязывает каждую школу разработать свой общешкольный план безопасности, отвечающий требованиям Стандартизированной системы действия в ЧС). В рамках повышения экстремальной подготовленности с администрацией школ и школьным персоналом проводятся тренинги.

Очень важно осуществлять планирование действий в ситуации кризиса. На наш взгляд, такая работа должна включать подготовку учителей и персонала, согласование с планом действия, предложенным округом или городом, вовлечение других служб (милиции, пожарных, спасателей, медицинских работников, службы социальной поддержки), определение регулярности встреч, обсуждение потенциально опасных ситуаций и выявление учащихся с эмоциональными и поведенческими проблемами.

Создаваемая служба экстренной психологической помощи выстраивается как полипрофессиональный комплекс и призвана внедрять в практику средства и методы, позволяющие повышать культуру безопасности жизнедеятельности жителей города.

Именно эта служба обеспечивает реагирование на наиболее острые проблемы, связанные с ЧС в городской среде. На сегодняшний день специалисты службы имеют большой практический опыт помощи пострадавшим, участникам чрезвычайной ситуации и ликвидаторам ее последствий (взрывы и террористические акты в Москве, гибель АПРК «Курск» в пос. Видяево, работа в Чеченской Республике с детьми-сиротами и сотрудниками особого подразделения, работа в Республике Дагестан с пострадавшими от террористических актов и специалистами служб психологической помощи).

Особым направлением в деятельности служб экстренной психологической помощи является проведение профилактической работы по предупреждению паники среди населения, организация информационной поддержки всех групп населения, вовлеченных в экстремальную ситуацию. События, произошедшие в октябре 2002 г. в Москве, показали правильность такого подхода. Благодаря работе бригад мобильной помощи (Центра экстренной психологической помощи МГППУ и окружных антикризисных подразделений), бригад, сформированных из школьных психологов и студентов психологических факультетов, удалось предотвратить панические реакции среди родственников, друзей и знакомых пострадавших и жителей домов, расположенных недалеко от театрального центра. Специалистами центра были разработаны памятки с информацией о том, как справляться с горем и потерей, как поддержать близких в ситуации утраты, какие действия необходимы в экстремальной ситуации и т. д.

Основная задача, которую решали психологи образовательных учреждений (школьных антикризисных бригад) и бригады мобильной помощи образовательных учреждений для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи (ППМС-

центров) непосредственно после разрешения экстремальной ситуации, состояла в том, чтобы помочь одноклассникам, педагогам и родителям справиться с последствиями перенесенной стрессовой ситуации, выявить наличие и определить степень посттравматического стрессового расстройства (ПТСР).

Перед психологами службы экстренной психологической помощи в первую очередь стояла задача просвещения педагогов по вопросам выявления посттравматических симптомов у детей. Важно было дать информацию родителям и педагогам о том, на каких уровнях происходят изменения в случаях наличия ПТСР.

Реалии сегодняшней жизни говорят нам о том, что кризисные ситуации неизбежны, несмотря на все меры профилактики, а людям свойственны определенные способы реагирования. Именно поэтому важно помнить следующее:

- подготовка — это неотъемлемая часть эффективного реагирования в ситуации кризиса;
- не существует идеального плана и идеальной подготовки для всех школ и ситуаций;
- каждая школа должна сформировать свою способность действия в кризисной ситуации.

С целью обеспечения психологической помощи в кризисных ситуациях необходимо четкое правовое разграничение деятельности различных ведомств и служб города, а также определение порядка их взаимодействия.