

УДК: 351/374:316.6

Акімов Олександр Олексійович,
кандидат наук з державного управління,
доцент, заслужений економіст України,
начальник відділу правового забезпечення,
Національна служба посередництва і
примирення, 01004, м. Київ, вул. Басейна,
буд. 1/2А, тел.: (044) 235 45 01, e-mail:
1970aaa@ukr.net

ORCID: 0000-0002-9557-2276

Акимов Александр Алексеевич,
кандидат наук по государственному
управлению, доцент, заслуженный эконо-
мист Украины, начальник отдела право-
вого обеспечения, Национальная служба
посредничества и примирения, 01004,
г. Киев, ул. Басейная, д. 1/2А, тел.:
(044) 235 45 01, e-mail: 1970aaa@ukr.net

ORCID: 0000-0002-9557-2276



Akimov Alexander Olekseyevich,

PhD in Public Administration, Associate professor, Honored Economist of Ukraine, head of the legal department, National Mediation and Conciliation Service, 01004, Kiev, Str. Baseyna, 1/2A, tel.: (044) 235 45 01, e-mail: 1970aaa@ukr.net

ORCID: 0000-0002-9557-2276

DOI <https://doi.org/10.31618vadnd.v1i11.11>

ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ: ОПТИМІЗАЦІЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ ПРАЦІВНИКІВ АВАРІЙНО-РЯТУВАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ З ПОСТРАЖДАЛИМИ

Анотація. Розглянуто питання діяльності державних службовців Державної служби України з надзвичайних ситуацій, розкрито загальне поняття міжособистісних стосунків працівників з постраждалими, розглянуто основні аспекти надання екстреної психологічної допомоги. Проаналізовано шляхи удосконалення професійної оптимізації міжособистісних стосунків працівників аварійно-рятувальних підрозділів ДСНС України з постраждалими. Проведено розгляд всіх існуючих форм, способів та методів надання екстреної психологічної допомоги як єдиної системи. Відзначено, що упро-

довж багатьох років разом із розвитком психологічних ідей, концепцій і теорій існувала велика “армія” психологів, які працювали у закладах охорони здоров’я, на виробництві, в освіті, органах внутрішніх справ, авіаційній і космічній промисловості та інших галузях народного господарства. Зміст і результати їх діяльності часто не потрапляли на шпальти газет або у наукові публікації. Але ці психологи та їхня робота часто виступали в якості першоджерела для експериментально-дослідної та теоретичної роботи науковців. Доведено, що будь-яка людина, дотримуючись певних рекомендацій і володіючи інформацією про особистісні особливості потерпілого, зможе за певних обставин надати йому першу психологічну допомогу. Дуже важливими є знання, як допомогти постраждалим безпосередньо після трагічної події, освоїти навички роботи з окремими наслідками психотравмуючих ситуацій. Це особливо важливо знати для того, щоб вчасно визначити несприятливі психологічні стани й звернутися по допомогу до фахівця.

Уперше запропоновано розглядати надання екстреної психологічної допомоги як багатоканальну систему масового обслуговування з необмеженою чергою. Внесено пропозиції щодо діяльності органів державного управління та державних службовців по удосконаленню форм, способів та методів надання екстреної психологічної допомоги постраждалим у надзвичайних ситуаціях.

Ключові слова: міжособистісні стосунки, оптимізація, державні службовці, аварійно-рятувальні підрозділи ДСНС України, система масового обслуговування, тріаж, державне управління.

ПРОФЕСИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ УКРАИНЫ ПО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ: ОПТИМИЗАЦИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ РАБОТНИКОВ АВАРИЙНО- СПАСАТЕЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ С ПОСТРАДАВШИМИ

Аннотация. Рассмотрены вопросы деятельности государственных служащих Государственной службы Украины по чрезвычайным ситуациям, раскрыто общее понятие межличностных отношений работников с пострадавшими, рассмотрены основные аспекты оказания экстренной психологической помощи. Проанализированы пути совершенствования профессиональной оптимизации межличностных отношений работников аварийно-спасательных подразделений ДСНС Украины с пострадавшими. Проведен анализ и рассмотрены все существующие формы, способы и методы оказания экстренной психологической помощи как единой системы. Отмечено, что на протяжении многих лет вместе с развитием психологических идей, концепций и теорий существовала большая “армия” психологов, работавших в учреждениях здравоохранения, на производстве, в образовании, органах внутренних дел, авиационной и космической промышленности и других отраслях народного хозяйства. Содержание и результаты их деятельности часто не попадали на страницы газет или в научные публикации. Но эти психологи и их работа

часто выступали в качестве первоисточника для экспериментально-исследовательской и теоретической работы ученых. Доказано, что любой человек, придерживаясь определенных рекомендаций и обладая информацией о личностных особенностях потерпевшего, сможет в определенных обстоятельствах оказать ему первую психологическую помощь. Очень важны знания, как помочь пострадавшим непосредственно после трагического события освоить навыки работы с отдельными последствиями психотравмирующих ситуаций. Это особенно важно знать для того, чтобы вовремя определить неблагоприятные психологические состояния и обратиться за помощью к специалисту. Впервые предложено рассматривать оказание экстренной психологической помощи как многоканальную систему массового обслуживания с неограниченной очередью. Внесены предложения по деятельности органов государственного управления и государственных служащих по совершенствованию форм, способов и методов оказания экстренной психологической помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.

Ключевые слова: межличностные отношения, оптимизация, государственные служащие, аварийно-спасательные подразделения ГСЧС Украины, система массового обслуживания, триаж, государственное управление.

PROFESSIONAL ACTIVITY OF STATE EMPLOYEES OF STATE SERVICE OF UKRAINE ON EMERGENCY SITUATIONS: OPTIMIZATION OF INTERFERENCE RELATIONS OF WORKERS OF EMERGENCY RESCUE DEPARTMENTS WITH SUFFERED

Abstract. The article deals with the issues of the activity of civil servants of the State Service of Ukraine for emergency situations, the general concept of interpersonal relations of workers with victims is disclosed, the main aspects of rendering emergency psychological assistance are considered. The ways of perfection of professional optimization of interpersonal relations of workers of rescue units of the DSNC of Ukraine with the victims are analyzed. The analysis and consideration of all existing forms, methods and methods of providing emergency psychological assistance as a single system. For the first time, it is proposed to consider the provision of emergency psychological assistance as a multi-channel queuing system with an unlimited queue. Proposals have been made on the activities of government bodies and civil servants to improve the forms, methods and methods of providing emergency psychological assistance to victims in emergency situations. It is noted that for many years, along with the development of psychological ideas, concepts and theories, there was a large "army" of psychologists who worked in health care institutions, in production, in education, in the internal affairs, aviation and space industries, and other sectors of the national economy. The content and results of their activities often did not fall on the pages of newspapers or in scientific publications. But these psychologists and their work often served as the primary source for experimental research and theoretical work of scientists. It is proved that any person, following certain recommendations and having information about the personality characteristics

of the victim, will be able to provide him with the first psychological help in certain circumstances. It is very important to know how to help the victim immediately after the tragic event, to master the skills of working with the individual consequences of psycho-traumatic situations. It is especially important to know, in order to identify in a timely manner unfavorable psychological conditions and seek help from a specialist.

Keywords: interpersonal relations, optimization, civil servants, rescue units of the Ukrainian Legislative Council of Ukraine, queuing system, triage, public administration.

Постановка проблеми. Зростання числа екстремальних ситуацій (техногенних і природних катастроф, воєнних конфліктів, терористичних актів) в Україні за останні роки диктує необхідність підготовки фахівців, здатних надавати екстрену психологічну допомогу жертвам подібних ситуацій.

Так, лише протягом кількох останніх років на території нашої держави сталися такі резонансні надзвичайні ситуації, які залишилися назавжди в пам'яті кожного із нас, — вибух боєприпасів у Новобогданівці Запорізької області, катастрофа літака ТУ-154 в Донецькій області, вибух побутового газу у житловому будинку в м. Дніпропетровську у 2006 р., повінь на Прикарпатті, аварія на шахті ім. О. Ф. Засядька у м. Донецьк 2007 р., аварія на шахті “Краснолиманська” у м. Родинське 2008 р., аварія на шахті ім. Карла Маркса в м. Єнакієве 2008 р., НС на артилерійській базі Міноборони в м. Лозова Харківської області 2008 р., аварія на шахті ім. О. О. Скочинського в м. Донецьк 2009 р., аварія на шахті ім. С. М. Кірова у м. Макіївка 2009 р., вибух у лікарні м. Луганська 2009 р., аварія на шахті “Суходільська-Схід-

на” м. Краснодон Луганської області 2011 р., аварія на шахті ім. Бажанова у м. Макіївка 2011 р. та ін.

Тому не випадково, що психологічний захист населення і психологічне забезпечення діяльності служби цивільного захисту набуває одного з пріоритетних напрямів роботи в умовах надзвичайної ситуації, оскільки допомагає в критичний момент екстремальної ситуації постраждалому населенню, родичам загиблих, очевидцям події та і зрештою самим працівникам підрозділів МНС відчувати підтримку, емоційний захист, розділити біль втрати, зменшити прояви негативних психоемоційних станів та інколи навіть і запобігає виникненню соціального напруження в суспільстві [1].

Отже, необхідність надання якісної екстреної психологічної допомоги постраждалим особам неймовірно збільшилася. Сучасні методи, форми та стан організації цієї допомоги залишилися на рівні минулого десятиріччя, що вже не відповідає викликам сьогодення та не забезпечує якісні умови кваліфікаційної допомоги, які б відповідали європейським стандартам, що і зумовило актуальність дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сфері державного управління та державної служби проблемам соціальної психології та професійної адаптації присвячували свої дослідження такі науковці, як Н. Афанасьєва, О. Акімов, Ю. Бідило, І. Кринична, Л. Пашко, Т. Селюкова, Н. Сергієнко, Г. Лещенко та ін.

Міжособистісним стосункам працівників аварійно-рятувальних підрозділів присвячені роботи із кризової та екстремальної психології таких вчених: О. В. Тімченко [2; 3], Н. В. Оніщенко [4], А. Г. Малкіна-Пих [5], Л. А. Руденко [6], О. А. Гончар, І. І. Бідняк [7], Ю. О. Глушенко [8], А. А. Качур [9], А. С. Кострич [10], А. С. Куфлієвський [11], Р. М. Цицей [12], С. М. Миронець [13], І. П. Кринична [14].

Загальними питаннями соціальної психології, у тому числі і кризовим станам людини, присвячено праці колективу зарубіжних вчених Е. Аронсона, Т. Уілсона, Р. Ейкерта [15].

Психологічним аспектом проведення аварійно-рятувальних робіт при ліквідації надзвичайних ситуацій опікувався колектив таких авторів, як: В. П. Садковий, В. Г. Аветисян, Ю. М. Сенчихін, С. В. Кулаков, Ю. О. Куліш, В. В. Тригуб [16], М. І. Стеблюк [17], Н. Ш. Кремера [18].

Отже, у наведених працях розглядаються окремі питання кризової та екстремальної психології [2–14], загальні питання стану психіки людини [16], процес проведення аварійно-рятувальних робіт при ліквідації надзвичайних ситуацій [17; 18], але органічне системне поєднання всіх

методів, принципів і способів психологічної взаємодії працівників аварійно-рятувальних підрозділів державної служби надзвичайних ситуацій залишилося поза увагою дослідників.

Мета статті — розглянути форми, способи та методи міжособистісних стосунків працівників аварійно-рятувальних підрозділів державної служби України з надзвичайних ситуацій як систему психологічної взаємодії “психолог – працівник аварійно-рятувального підрозділу ДСНС – постраждалий” та запропонувати нові підходи у державному управлінні щодо надання екстреної психологічної допомоги постраждалими в умовах НС та НП.

Виклад основного матеріалу. В Україні концептуальні рішення щодо створення в Україні системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером “112” розроблено з метою визначення стратегії побудови єдиної ефективної системи реагування на загрози життю та/або здоров’ю людини, протиправні дії, надзвичайні ситуації (НС) та інші надзвичайні події (НП) шляхом впровадження механізму координації дій усіх служб екстреної допомоги населенню на основі комплексного розв’язання проблеми — переходу від практики виконання своїх функцій за відомчою підпорядкованістю до комплексного вирішення завдань, що виникають при НП з урахуванням вимог стандартів Європейського Союзу. Концептуальні рішення визначають основні засади та напрями створення в Україні Системи 112, базові аспекти щодо структури Системи 112 із використанням наявних

ресурсів і можливостей екстрених служб (ЕСл) та інших служб допомоги населенню [10].

Аналізуючи діяльність рятувальників МНС України, С. М. Миронець визначив зміст їхніх професійно важливих якостей, до яких автор відніс психологічні, ергономічні, фізіологічні, соціально-психологічні та інженерно-психологічні властивості. Психологічні якості включають увагу, пам'ять, мислення та волю. Фізіологічні якості відповідають за зміст та умови виконання професійної діяльності. До ергономічних якостей автор відносить стан центральної нервової системи, стійкість до монотонії та імпульсивність. До соціально-психологічних якостей належать комунікабельність та емпатія. Стан опорно-рухової системи і рівень самоконтролю віднесені автором до інженерно-психологічних професійно важливих якостей [13].

Подальше вивчення професійної діяльності рятувальника МНС України за стресових умов дало змогу В. М. Корольчук зробити важливі висновки. Зокрема, дослідниця стверджує, що високий рівень стресостійкості у рятувальників зумовлений індивідуально-психологічними властивостями: вираженою професійною мотивацією, низькою особистісною та ситуативною тривожністю і високим рівнем емоційно-вольової регуляції. Серед інших особистісних якостей рятувальника, які сприяють успішній професійній діяльності, науковець виділяє низький рівень агресивності, емоційної лабільності та високий рівень урівноваженості, впевненості у собі, високу самооцінку.

Упродовж багатьох років разом із розвитком психологічних ідей, концепцій і теорій існувала велика "армія" психологів, які працювали у закладах охорони здоров'я, на виробництві, в освіті, органах внутрішніх справ, авіаційній і космічній промисловості та в інших галузях народного господарства. Зміст і результати їхньої діяльності часто не потрапляли на шпальти газет або в наукові публікації. Але ці психологи та їхня робота виступали як першоджерело для експериментально-дослідної та теоретичної роботи науковців.

Робота психологів ДСНС України спрямована виключно на досягнення гуманної мети, яка передбачає сприяння розвитку особистості працівників ДСНС України, збереження психологічного здоров'я, підвищення ефективності професійної діяльності та надання психологічної допомоги під час надзвичайних ситуацій населенню. Надання екстреної психологічної допомоги населенню, що постраждало у надзвичайних ситуаціях, є функцією ДСНС України. Цей напрям роботи багато в чому визначив формування і розвиток служби психологічного забезпечення ДСНС України. Оскільки на посади працівників служби психологічного забезпечення ДСНС України призначаються психологи, які мають психологічну освіту і відповідають кваліфікаційним вимогам, що висуваються до практичного психолога, то при формуванні досліджуваних груп увага акцентувалася саме на їхню придатність для визначення рис, що забезпечують здатність психолога ДСНС України професійно та ефективно діяти в екстремальній ситуації,

здійснювати кризову допомогу. Така допомога не потребує розгорнутого психологічного аналізу особистості постраждалого, а вимагає спостережливості щодо ознак стану потерпілого (вміння їх виділяти та класифікувати), здатності встановлювати контакт з потерпілим, швидко приймати рішення про спосіб надання допомоги, вміння використовувати для цього наявні підручні засоби тощо. Звісно, що здатність психолога ДСНС України ефективно і професійно діяти в екстремальних умовах залежить і від його власної здатності протистояти стресу [11].

Отже, міжособистісні стосунки в групах залежать від людей, які їх утворюють, від того, як правильно розподілені їхні ролі в групі, і тут вже велике значення мають якості керівника. Щоб сформувати сприятливе робоче середовище, необхідне знання управлінської психології, а саме: як формуються групи людей, які чинники впливають на міжособистісні стосунки в групі та як побудувати роботу людей в групі, щоб сформувати єдину команду. Перш ніж розглядати міжособистісні відносини в групі, потрібно мати уявлення про те, які взагалі бувають групи, для якої мети люди об'єднуються, яку структуру має група, як відбувається її розвиток. Тому організаційна поведінка може розглядатися як поведінка в групі. Групова поведінка — це сукупність дій і зовнішніх проявів активності групи в цілому і взаємодіючих всередині неї індивідів і малих груп.

Наказом № 148 МНС України “Про створення позаштатних мобільних груп екстреної психологічної допомоги МНС” 27.02.2008 р.

було визначено порядок створення таких груп. Вказівкою МНС України від 03.04.2008 р. № 02-4337/74 “Про організацію роботи позаштатної мобільної групи екстреної психологічної допомоги МНС”, на зміну якій була видана вказівка вже оновленої ДСНС України 02-2242/764 від 18.02.2014 р. “Про організацію роботи позаштатних мобільних груп екстреної психологічної допомоги”, на підставі якої було затверджено “Положення щодо організації роботи позаштатної мобільної групи екстреної психологічної допомоги, особовому складу підрозділів МНС і постраждалому внаслідок надзвичайної ситуації населенню”, на зміну вказівці МНС України від 03.04.2008 р. № 02-4337/74 була видана вказівка вже оновленої ДСНС України 02-2242/764 від 18.02.2014 р. “Про організацію роботи позаштатних мобільних груп екстреної психологічної допомоги”.

На нашу думку, всі ці заходи є необхідними і правильними, але вони не дають гарантії щодо ефективності надання екстреної психологічної допомоги особовому складу підрозділів ДСНС України і постраждалому населенню внаслідок надзвичайної ситуації. Справа в тому, що чисельний склад цих мобільних груп є обмеженим, а кількість осіб, які можуть потребувати такої допомоги, може значно перевищувати спроможність груп фахівців якісно її надати.

Н. І. Пирогов вперше впровадив у військово-польову хірургію і обґрунтував принцип сортування. Він визначив роботу “кладеного місця” — прототип сортувального пункту, а також вказав на важливу обстави-

ну: “Без розпорядливості і правильної адміністрації немає користі від великого числа лікарів, а якщо їх до того ж мало, то більша частина поранених залишиться зовсім без допомоги”.

На нашу думку, такий принцип *тріажу* може бути застосований і для надання екстреної психологічної допомоги. При цьому ми пропонуємо розглядати таку систему надання екстреної психологічної допомоги, як “багатоканальну систему масового обслуговування (далі – СМО) з необмеженою чергою”. Основні формули і методи розрахунку, які можуть бути застосовані у практичній діяльності груп екстреної психологічної допомоги, ми стисло наведемо нижче [18].

Отже, кожен працівник групи екстреної психологічної допомоги може розглядатися як один канал багатоканальної СМО із *n*-каналами обслуговування.

Середнє число зайнятих каналів \bar{k} визначається за формулою (1):

$$\bar{k} = \frac{\lambda}{\mu}, \quad (1)$$

де λ – інтенсивність потоку заявок на обслуговування, що надходить до СМО; μ – інтенсивність потоку обслуговування.

Середнє число заявок, що перебувають у черзі, тобто кількість осіб, які ще потребують надання допомоги і вона їм не надана, дорівнює:

$$L_{\text{оч.}} = \frac{\rho^{n+1} \cdot \rho_0}{n \cdot n! \cdot \left(1 - \frac{\rho}{n}\right)^2}, \quad (2)$$

де ρ – середня чисельність заявок під обслуговуванням; μ – інтенсивність потоку обслуговування.

Середнє число заявок у системі, тобто загальна кількість осіб, які потребують екстреної психологічної допомоги, визначається як:

$$L_{\text{сист.}} = L_{\text{оч.}} + \rho, \quad (3)$$

де $L_{\text{оч.}}$ – середня чисельність заявок, що перебувають у черзі; ρ – середня чисельність заявок під обслуговуванням.

Середній час перебування заявки у черзі та середній час перебування заявки у системі розраховуються за формулами Літтла.

$$T_{\text{сист.}} = \frac{1}{\lambda} L_{\text{сист.}}, \quad (4)$$

де $T_{\text{сист.}}$ – середній час перебування заявки у черзі; λ – інтенсивність потоку заявок на обслуговування, що надходить до СМО; $L_{\text{сист.}}$ – середнє число заявок у системі.

$$T_{\text{оч.}} = \frac{1}{\lambda} L_{\text{оч.}}, \quad (5)$$

де $T_{\text{оч.}}$ – середній час перебування заявки у системі; λ – інтенсивність потоку заявок на обслуговування, що надходить до СМО; $L_{\text{оч.}}$ – середнє число заявок у черзі.

Таким чином, ми навели основні формули для розрахунку параметрів системи масового обслуговування із необмеженою чергою, які, на нашу думку, допустимі і можливо застосовувати при плануванні діяльності груп екстреної психологічної допомоги із постраждалим населенням та працівниками аварійно-рятувальних служб.

У свою чергу під інтерактивним компонентом у структурі психологічного контакту психолога ДСНС України та постраждалого розуміється умовне позначення характеристик тих компонентів спілкування,

які пов'язані із взаємодією фахівця служби психологічного забезпечення із об'єктом його професійного інтересу. Поняттям “взаємодія” розкривається та сторона психологічного контакту, яка фіксує не тільки обмін знаками, за допомогою яких змінюється поведінка постраждалого стосовно отримання ним кваліфікованої екстреної психологічної допомоги, але й організація спільних дій, що дають можливість психологу, працівникам аварійно-рятувальних служб ДСНС та постраждалим реалізувати загальну для них діяльність в осередку лиха. При співвідношенні інтерактивного і комунікативного компонентів психологічного контакту (взаємодії і комунікації) можна однозначно визначити їх безумовну нерозривність і обслуговуючу роль – роль інструментів та комунікації, які зможуть забезпечити взаємодію (інтерактивний компонент).

Взаємодія психолога, працівника аварійно-рятувальної служби ДСНС та постраждалого в умовах надзвичайної ситуації характеризується низкою специфічних ознак, особливостей, а саме: наявністю єдиної мети, загальною мотивацією спільних дій, об'єднанням, суміщенням, сполученням індивідуальної поведінки, спільними умовами, загальним результатом, що передбачається учасниками спілкування. У взаємодії психолога, працівника аварійно-рятувальної служби ДСНС з постраждалим в умовах надзвичайної ситуації можна виділити кілька найбільш типових стратегій поведінки по відношенню один до одного: сприяння як дійова допомога один одному, активне сприяння досягненню загаль-

них цілей екстреної психологічної допомоги; протидія постраждалого у досягненні цілей щодо встановлення психологічного контакту та наданні екстреної психологічної допомоги, здійснення неузгоджених з ним дій, які йдуть всупереч партнерам по взаємодії; ухиляння від взаємодії, активний відхід, уникнення постраждалим взаємодії із психологом ДСНС [12].

Рятування людей при надзвичайній ситуації є важливим видом аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт і являє собою сукупність заходів щодо переміщення людей із зони впливу небезпечних факторів надзвичайної ситуації та їхніх вторинних проявів або захисту людей від впливу цих факторів, у тому числі з використанням засобів індивідуального захисту та захисних споруд.

Рятування людей при надзвичайній ситуації повинно проводитися із використанням усіх можливих форм, способів і методів, а також технічних засобів, що забезпечують найбільшу безпеку як потерпілих, так і учасників проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт. Порядок і способи рятування людей визначаються керівником робіт з ліквідації надзвичайної ситуації залежно від обстановки у зоні надзвичайної ситуації і стану людей.

Найскладнішими з точки зору проведення рятувальних робіт можна вважати аварії, пов'язані з руйнуванням будинків та споруд. Складність проведення рятувальних робіт зумовлена великою кількістю потерпілих, які опинилися в завалах, необхідністю виконання складних інженерних робіт та загрозою по-

дальшого руйнування. Досвід проведення рятувальних робіт на зруйнованих будівлях свідчить про те, що необхідну кількість сил та засобів потрібно зосередити на місці аварії якомога швидше. Оскільки в більшості випадків людина, яка опинилася в завалі, спроможна зберегти життєздатність протягом 10 годин [16].

У свою чергу, землетруси останніх років показують, що люди під руїнами можуть залишатися живими, якщо вони не поранені, до двох-трьох тижнів. Так, у Мексиці після землетрусу 1985 р. знаходили людей живими під руїнами на 14-й день. У Вірменії — в Ленінакані після землетрусу на п'яту добу розкопано живими 5398 осіб, але й на 10–11-ту добу знаходили людей живими [17].

При проведенні аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт враховують стан основних та запасних шляхів евакуації, технічну оснащеність зони надзвичайної ситуації системами оповіщення, аварійного освітлення, а також характерні риси небезпечних факторів надзвичайної ситуації. В умовах катастроф та стихійних лих нервово-психічні порушення у значної частини населення проявляються в діапазоні від стану дезадаптації і невротичності, неврозоподібних реакцій до реактивних психозів. Їх тяжкість залежить від багатьох факторів: вік, стать, рівень вихідної соціальної адаптації; індивідуальні характерологічні особливості; додаткові фактори до моменту катастрофи (самотність, наявність на утриманні дітей та хворих родичів, власна безпорадність, а також вагітність, хвороба і т. д.).

Проведення психотерапії та психопрофілактики необхідно реалізувати в двох напрямках. *Перший напрям* — усунення гострих панічних реакцій. Паніка — це почуття страху, яке охоплює групу людей, передається оточуючим і переростає в некерований процес. У людей різко підвищується емоційність сприйняття подій, які відбуваються навколо, знижується відповідальність за свої вчинки. Людина не може розумно оцінювати своє поведіння, правильно осмислити реальну обстановку. У такій атмосфері достатньо одній людині висловити або виявити бажання утекти з району надзвичайної події, як людська маса починає сліпо наслідувати їй. Людина може не розуміти, що насправді відбувається, або не знати, що їй насправді робити. Коли порушуються питання особистої безпеки, потреба в інформації стає особливо гострою, а поведінка інших людей — цінним джерелом інформації [15, с. 254].

Другий напрям — відстрочених, “відставлених” нервово-психічних порушень. Технічні труднощі ведення рятувальних робіт у зонах катастроф, стихійних лих можуть призводити до того, що постраждалі протягом досить тривалого часу опиняться в умовах повної ізоляції від зовнішнього світу. У цьому випадку рекомендується психотерапевтична допомога у вигляді екстреної “*інформаційної терапії*”, метою якої є психологічна підтримка життєздатності тих, хто живий, але перебуває в повній ізоляції від навколишнього світу (землетрусу, руйнування осель в результаті аварій, вибухів і т. д.).

Ми впевнені, що будь-яка людина, дотримуючись певних рекомендацій і володіючи інформацією про особистісні особливості потерпілого, зможе в певних обставинах надати йому першу психологічну допомогу. Дуже важливими є знання, як допомогти постраждалим безпосередньо після трагічної події, освоїти навички роботи з окремими наслідками психотравмуючих ситуацій. Це особливо важливо знати, щоб вчасно визначити несприятливі психологічні стани й звернутися по допомогу до фахівця [1].

“Інформаційна терапія” реалізується через систему звукопідсилювачів і складається з трансляції тих рекомендацій, які повинні почути постраждалі, а саме: 1) інформацію про те, що допомога до них просувається швидко; 2) інформацію про збереження спокою як головного засобу до їх порятунку; 3) інформацію щодо самопомоги; 4) інформацію щодо обмеження фізичних зусиль самоевакуації, що може призвести до небезпечного для них зміщення уламків; 5) слід максимально економити свої сили; 6) перебувати з закритими очима, що дасть змогу наблизити себе до стану легкої дрімоти і більшої економії фізичних сил тощо.

Метою “інформаційної терапії” є також зменшення почуття страху у постраждалих, адже поведінка людини в екстремальній ситуації багато в чому визначається емоцією страху, що до визначених меж може вважатися фізіологічно нормальною, оскільки вона сприяє екстремній мобілізації фізичного і психічного стану, необхідного для самозбереження.

До того ж, як відзначалося, потреба в інформації стає дуже гострою, коли йдеться про особисту безпеку. І тут роль працівників, що надають екстрену психологічну допомогу, як “надійного” та “авторитетного” джерела інформації, є дуже великою. При втраті критичного відношення до власного страху, зниженні і зникненні можливості контролювати свої дії і приймати логічно обґрунтовані рішення формуються різні розлади (реактивні психози, афективно-шокові реакції), а також стани паніки.

Залежно від характеру погрози інтенсивність і специфіка переживання страху варіює в досить широкому діапазоні відтінків: побоювання, острах, переляк, жах. До основних ознак страху відносять: напруження м’язів (особливо лицьових); сильне серцебиття; прискорене поверхневе дихання; знижений контроль над власною поведінкою.

Сприйняття простору змінюється, спотворюються відстань між предметами, їхні розміри і форма. Іноді навколишнє уявляється “нереальним”, причому це відчуття зберігається протягом кількох годин після впливу. Тривалими можуть бути і кінестетичні ілюзії (відчуття хитної землі, польоту, плавання тощо). Під час страху свідомість звужена, людина погано контролює себе, хоча здебільшого зберігаються доступність зовнішнім впливам, вибірковість поведінки, можливість самостійно знаходити вихід зі скрутного становища [19].

Тож слід підкреслити, що міжособистісні стосунки в групах залежать від багатьох факторів і можуть складатися по-різному. Виокремлюють

кілька типів взаємин у групі, найбільш бажаний з них — команда. Над її створенням мають попрацювати керівник, працівники і психолог, тому що команда не буде командою, якщо її члени не зацікавлені в досягненні мети, не виявляють ініціативи в тому, щоб успішно виконувати роботу.

Висновки. Отже, розрахунки ймовірної кількості постраждалих та пропускну можливості СМО можуть показати, що чисельності особового складу створених відповідними наказами груп екстреної психологічної допомоги може бути недостатньо для надання допомоги всім постраждалим. Слід створити резерв груп екстреної психологічної допомоги із числа працівників відповідних медичних закладів Міністерства охорони здоров'я України шляхом створення спільних із ДСНС України нормативних актів, які будуть встановлювати процедуру і правила залучення цих працівників до складу груп екстреної психологічної допомоги, а також встановлювати регламент та методичні рекомендації щодо взаємодії всіх учасників групи екстреної психологічної допомоги.

Тож необхідно: а) застосовувати форми, способи та методи міжособистісних стосунків працівників аварійно-рятувальних підрозділів Державної служби України з надзвичайних ситуацій як систему психологічної взаємодії “психолог – працівник аварійно-рятувального підрозділу ДСНС – постраждалий” з використанням багатоканальної системи масового обслуговування з необмеженою чергою; б) внести зміни до нормативних актів; в) тісно взаємодіяти центральним органам влади,

що провадять політику у сфері техногенної безпеки, цивільного захисту, медицини катастроф.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Медицинская* сортировка [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://locus23.narod.ru/triage1.htm> — Назва з екрану. Надання екстреної психологічної допомоги постраждалому населенню внаслідок надзвичайної ситуації.
2. *Екстремальна* психологія: підручник / за заг. ред. проф. О. В. Тімченка. — Х. : УЦЗУ, 2007. — 502 с.
3. *Кризова* психологія: навч. посіб. / за заг. ред. проф. О. В. Тімченка. — Х.: НУЦЗУ, КП “Міська друкарня”, 2010. — 383 с.
4. *Онищенко Н. В.* Основні проблеми організації надання екстреної психологічної допомоги постраждалим в умовах надзвичайної ситуації. Проблеми екстремальної та кризової психології // Зб. наук. пр. — Вип. 10. — Харків: НУЦЗУ, 2011. — 268 с.
5. *Малкина-Пых А. Г.* Психологическая помощь в кризисных ситуациях. — М.: Эксмо, 2005. — 960 с. — (Справочник практического психолога).
6. *Руденко Л. А.* Міжособистісні стосунки як чинник соціального становлення особистості [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://lib.iitta.gov.ua/7600/1/Ст%20УКУ.pdf>
7. *Гончар О. А., Бідняк І. І.* Проблема формування умінь професійного спілкування майбутніх фахівців цивільного захисту в умовах ВНЗ ДСНС України / О. А. Гончар, І. І. Бідняк // Матеріали всеукраїнської наук.-практ. конф. курсантів та студ. “Актуальні проблеми технічних та соціально-гуманітарних наук у забезпеченні діяльності служби

- цивільного захисту”. — 8 квітня 2015 р. — С. 141.
8. *Глушенко Ю. О.* Психологічні передумови попередження конфліктів у професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів / Ю. О. Глушенко // *Матеріали всеукраїнської наук.-практ. конф. курсантів та студентів “Актуальні проблеми технічних та соціально-гуманітарних наук у забезпеченні діяльності служби цивільного захисту”*. — 8 квітня 2015 р. — С. 131.
 9. *Качур А. А.* До питання психологічної реабілітації рятувальників ДСНС України та їх сімей / А. А. Качур // *Матеріали всеукр. наук.-практ. конф. курсантів та студентів “Актуальні проблеми технічних та соціально-гуманітарних наук у забезпеченні діяльності служби цивільного захисту”*. — 8 квітня 2015 р. — С. 169.
 10. *Кострич А. С.* Концептуальні рішення щодо створення автоматизованої системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером “112” / А. С. Кострич // *Матеріали всеукр. наук.-практ. конф. курсантів та студентів “Актуальні проблеми технічних та соціально-гуманітарних наук у забезпеченні діяльності служби цивільного захисту”*. — 8 квітня 2015 р. — С. 173.
 11. *Куфлієвський А. С.* Професіографічний аналіз діяльності працівників служби психологічного забезпечення Державної служби України з надзвичайних ситуацій: монографія / А. С. Куфлієвський, Ю. І. Серeda. — Х.: ХНАДУ, 2016. — 136 с.
 12. *Цицей Р. М.* Інтерактивний компонент у структурі психологічного контакту психолога ДСНС із постраждалими в умовах надзвичайної ситуації [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol14_1/Pekr_2013_14\(1\)_42.pdf](http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol14_1/Pekr_2013_14(1)_42.pdf)
 13. *Миронець С. М.* Негативні психічні стани та реакції працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України в умовах надзвичайної ситуації : дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.09 / Ун-т цивільного захисту України. — Х., 2007. — 250 с. — Режим доступу: <http://www.disslib.org/nehatyvni-psykhichni-stanyta-reaktsiyi-pratsivnykiv-avariynorjatuvalnykh-pidrozdiliv.html>
 14. *Крунична І. Р., Акімов О. О.* Impact of external and internal factors on formation of psychological preparedness for own activity of public servants [Electronic resource]. — Access mode: <http://ep3.nuwm.edu.ua/5951/1/%D0%90%D0%BA%D1>
 15. *Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р.* Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. — СПб.: ПРАЙМ–ЕВРО-ЗНАК, 2002. — 560 с.
 16. *Організація аварійно-рятувальних робіт: підручник / за заг. ред. В. П. Садкового / В. Г. Аветисян, Ю. М. Сенчихін, С. В. Кулаков, Ю. О. Куліш, В. В. Тригуб.* — К., 2006. — 453 с.
 17. *Стеблюк М. І.* Цивільна оборона та цивільний захист : підручник. — К.: Знання-Прес, 2007. — 487 с.
 18. *Исследование операций в экономике: учеб. пособие для вузов / Н. Ш. Кремер, Б. А. Путко, И. М. Тришин, М. Н. Фридман; под ред. проф. Н. Ш. Кремера.* — М.: ЮНИТИ, 2003. — 404 с.
 19. *Вплив групової динаміки на стабільність колективу [Електронний ресурс].* — Режим доступу: http://studopedia.su/4_39854_vpliv-grupovoi-dinamiki-na-stabilnist-kolektivu.html

REFERENCES

1. *Medical Sorting*, (2017), [Electronic resource]. — Access mode: <http://locus23.narod.ru/triage1.htm> — Name from the screen. Providing emergency psychological assistance to the affected population as a result of an emergency.
2. *Timchenko A. V.* (2007), *Extreme psychology: a textbook*. — Kharkov: UTSUZ. — 502 p.
3. *Timchenko A. V.* (2010), *Crisis psychology: textbook*. — Kharkov: NUTSUZ, KP “City Printing House”. — 383 p.
4. *Onischenko N. V.* (2011) The main problems of organizing emergency psychological assistance to victims in emergency situations // *Problems of extreme and crisis psychology*. — Collection of scientific papers. — Vip. 10. — Kharkov: NUTSUZ. — 268 p.
5. *Malkin-Pykh A. G.* (2005), *Psychological help in crisis situations*. — M.: Eksmo Publishing House. — 960 p. (Handbook of a practical psychologist).
6. *Rudenko L. A.* (2014) Interpersonal relations as a factor of social formation of the individual [Electronic resource]. — Access mode: <http://lib.iitta.gov.ua/7600/1/Сr%20YKY.pdf>
7. *Gonchar A. A., and Bednyak I. I.* (2015) The problem of formation of professional communication skills of future civil protection specialists in the conditions of the university of the DSNS of Ukraine // *Materials of the all-Ukrainian scientific and practical conference of cadets and students [Actual problems of technical and socio-activities of the Civil Protection Service]*. — April 8. — P. 141.
8. *Glushenko Y. A.* (2015) Psychological prerequisites for preventing conflicts in the professional activities of workers in firefighting and rescue units // *Materials of the all-Ukrainian scientific and practical conference of cadets and students [Actual problems of technical and social sciences and humanities in the provision of civil protection services]*, April 8, P. 131.
9. *Kachur A. A.* (2015) To the issue of psychological rehabilitation of rescuers of the DSNC of Ukraine and their families // *Materials of the all-Ukrainian scientific and practical conference of cadets and students [Actual problems of technical and social sciences and humanities in the provision of civil protection services]*. — April 8. — P. 169.
10. *Kostritsch A. S.* (2015) Conceptual solutions for the creation of an automated system for emergency assistance to the population by a single telephone number “112” // *Materials of the all-Ukrainian scientific and practical conference of cadets and students [Actual problems of technical and social and humanitarian sciences in the provision of civil protection services]*. — April 8. — P. 173.
11. *Kuflyevsky A. S.* (2016) *Professionographic analysis of the activities of employees of the psychological support service of the State Service of Ukraine for Emergencies: monograph*. — Moscow: HNADU. — P. 136.
12. *Tsycei R. M.* (2014) Interactive component in the structure of the psychological contact of the psychologist of the DSNS with the victim in an emergency situation. — Access mode: [http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOf ExtremeAndCrisisPsychology/vol14_1/Pekp_2013_14\(1\)_42.pdf](http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOf ExtremeAndCrisisPsychology/vol14_1/Pekp_2013_14(1)_42.pdf)
13. *Mironets S. M.* (2007) *Negative mental states and reactions of workers of emergency rescue units of the Ministry of Emergencies of Ukraine in emergency situations / Abstract of Ph.D. dissertation psycho*, University of Civil Protection of Ukraine, Kharkov, 250 liters. — Access mode: <http://>

- www.disslib.org/nehatyvni-psykhichni-stany-ta-reaktsiyi-pratsivnykiv-avariyno-rjatuvalnykh-pidrozdiliv.html
14. *Krynychna I. P. and Akimov O. O.* (2016) Impact of external and internal factors on formation of psychological preparedness for own activity of public servants [Electronic resource]. — Access mode: <http://ep3.nuwm.edu.ua/5951/1/%D0%90%D0%BA%D1>
 15. *Aronson E., Wilson T., Aikert R.* (2002) Social psychology. Psychological laws of human behavior in society. — St. Petersburg: PRIME-EVROZNAK. — 560 p.
 16. *Sadkovogo V. P., Azetisyan V. G., Senchikhin Yu. N., Kulakov S. V., Kulishev Yu. A., Trigub V. V.* (2006) Emergency and rescue work: textbook. — Kyiv. — 453 p.
 17. *Steblyuk M. I.* (2007) Civil Defense and Civil Protection: Textbook. — M.: Knowledge-Press. — 487 p.
 18. *Kremer N. Sh., Putko B. A., Trishin I. M., Fridman M. N.* (2003) Investigation of operations in the economy: Textbook for universities. — Moscow: UNITY. — 404 p.
 19. *Studopedia* (2013) The influence of group dynamics on the stability of the collective [Electronic resource]. — Access mode: http://studopedia.su/4_39854_vpliv-grupovoi-dinamiki-na-stabilnist-kolektivu.html