

Особенности организации и оказания экстренной психологической помощи в чрезвычайной ситуации (на примере работы психологов при ликвидации пожара в торговом центре «Адмирал» г. Казань)

Ю.С. Шойгу, Л.Г. Пыжьянова, Ю.М. Портнова Центр экстренной психологической помощи МЧС России, Москва, Россия

Поступила 25 сентября 2015/ Принята к публикации: 3 октября 2015

Features of organization and provision of emergency psychological assistance in an emergency situation (psychologist assistance during fire suppression in Admiral Shopping Center, the city of Kazan)

Julia S. Shoigu, Larisa G. Pyzhanova, Julia M. Portnova Center of Emergency Psychological Aid, Ministry of Emergency Situations of Russia, Moscow, Russia

Received: September 25, 2015 / Accepted for publication: October 3, 2015

В статье используется опыт работы психологической службы МЧС России. Раскрывается понятие экстренной психологической помощи в чрезвычайной ситуации, затрагиваются вопросы анализа и прогнозирования риска возникновения неблагоприятных массовых социально-психологических явлений в зоне чрезвычайной ситуации и подходы к управлению рисками.

На примере конкретной чрезвычайной ситуации, вызванной пожаром и обрушением торгового центра «Адмирал» в городе Казань (Республика Татарстан), произошедшей 11 марта 2015 года, рассматриваются основные принципы организации деятельности специалистов психологической службы МЧС России, привлекаемых к ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, а также направления работы и задачи, стоящие перед этими специалистами. Излагаются общие подходы к оказанию экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам погибших и пострадавших при чрезвычайной ситуации и организация такой работы на конкретных участках: непосредственно на месте чрезвычайной ситуации, на телефоне «горячая линия», в бюро судебно-медицинской экспертизы.

Кратко затрагиваются вопросы организации межведомственного взаимодействия специалистов психологической службы МЧС России с другими службами, осуществляющими работу по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации и оказанию помощи пострадавшим. Поднимаются вопросы сотрудничества с психологами организаций, входящих в структуру единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, с целью обеспечения пролонгированной психологической помощи пострадавшим и родственникам погибших и пострадавших.

В заключение делаются выводы о том, какие факторы в данной конкретной чрезвычайной ситуации могли оказать влияние на психологическое состояние пострадавших.

Ключевые слова: чрезвычайная ситуация, экстренная психологическая помощь, неблагоприятные социально-психологические последствия, массовые реакции, факторы риска, анализ риска, прогноз риска, безопасность населения.

The paper uses the experience of psychological service of EMERCOM in Russia. The notion of emergency psychological aid in emergency situations involving analyzing and predicting risk of adverse social and psychological mass phenomena in emergency and risk management approaches. For example, a particular emergency situation caused by the fire and the collapse of Admiral Shopping Center in Kazan (Republic of Tatarstan), which took place 11 March 2015, the basic principles of organizing experts of the psychological service of EMERCOM of Russia, involved in elimination of emergency situations effects, including expert practice and challenges. General approach to the provision of emergency psychological assistance to the victims and relatives of those killed and injured during the emergency and organization of such work in specific areas are outlined: on-site emergency, «hotline» phone in the Bureau of Forensic Medicine. Organization of interdepartmental cooperation of EMERCOM psychological service experts of Russia with other services engaged and disaster relief efforts are briefly touched upon. The paper raises issues of cooperation with psychologist organizations within the framework of the unified state system of prevention and liquidation of emergency situations to ensure prolonged psychological assistance to the victims and relatives of those killed and injured. In the conclusion, factors in a given emergency situation that could affect the psychological state of the victims are estimated.

Keywords: emergency, emergency psychological assistance, adverse social and psychological effects, mass reaction, risk factors, risk analysis, forecast risk, public safety.

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России) проводит целенаправленную политику по реализации научно обоснованной и экономически целесообразной системы мер по предотвращению чрезвычайных ситуаций (ЧС), по соверше-

О защите населения ..., 2010; Катастрофы и человек, 1997; Шойгу, 1997)

Психологическая служба МЧС России – это система сил и средств, предназначенных для осуществления мероприятий по психологическому сопровождению деятельности профессиональных контингентов МЧС России, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС, а также для оказания экстренной психо-

Под экстренной психологической помощью (ЭПП) мы понимаем целостную систему мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, на снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных негативных психических последствий

ствованию стратегии снижения рисков и смягчения последствий катастроф, включая неблагоприятные последствия социально-психологического плана, часто сопровождающие чрезвычайные ситуации (О единой государственной ..., 2003; О силах и средствах ..., 2004;

логической помощи пострадавшему населению в зоне ЧС и при пожарах. Под экстренной психологической помощью (ЭПП) мы понимаем целостную систему мероприятий, направленных на оптимизацию актуального психического состояния пострадавших, а также родственни-



Юлия Сергеевна Шойгу – канд. психол. наук, директор Центра экстренной психологической помощи МЧС России
E-mail: 6263896@mail.ru



Лариса Григорьевна Пыжьянова – канд. психол. наук, заместитель директора Центра экстренной психологической помощи МЧС России
E-mail: pl.cepp@mail.ru



Юлия Михайловна Портнова – канд. психол. наук, начальник Приволжского филиала Центра экстренной психологической помощи МЧС России
E-mail: pfcepp@mail.ru

ков и близких погибших и пострадавших в условиях ЧС, на снижение рисков возникновения массовых негативных реакций и профилактику отдаленных негативных психических последствий. ЭПП включает в себя как отдельные специальные методы психологического воздействия, так и организацию особой среды, окружающей пострадавших, а также родственников и близких погибших и пострадавших в ЧС (Экстренная психологическая ..., 2012).

Среди проводимых мероприятий особое внимание уделяется снижению рисков возникновения массовых негативных реакций у пострадавшего населения. Поскольку такие реакции, как массовая агрессия, паника, фобические, истероидные реакции, а также распространение слухов могут существенно осложнять проведение аварийно-спасательных и других неотложных работ на месте ЧС (Психогении в экстремальных ..., 1991; Прангишвили, 1967; Поляков, 1978; Шерковин, 1984; Решетников, 1989; Караяни, 2003).

Специалисты ФКУ «Центр экстренной психологической помощи МЧС России» (ЦЭПП МЧС России), участвовавшие в ликвидации последствий практически всех крупных ЧС за последние 15 лет, нередко вынуждены были реагировать на вышеперечисленные нежелательные явления уже после их возникновения и негативного влияния на ход аварийно-спасательных работ. Таким образом, объективно возникла необходимость разработки методических подходов, позволяющих выявить непосредственные причины, сущность, особенности возникновения и развития социально-психологических рисков во время чрезвычайных ситуаций (Лагадек, 1988; Смакотина, 1999; Зубков, 1999; Зыкова, 2001; Канеман, 2005; Шойгу, 2010 16).

Алгоритм анализа и прогнозирования риска возникновения неблагоприятных массовых социально-психологических явлений в зоне ЧС

В ходе исследований, проведенных специалистами ЦЭПП МЧС России, были выделены и получили количественную оценку факторы, наиболее существен-

но влияющие на социально-психологическую обстановку в зоне ЧС – факторы риска. К таким факторам относятся: степень завершенности ситуации, степень информированности о ситуации пострадавших и их родственников, количество пострадавших и погибших, степень изменения жизненного стереотипа, территориальное устройство населенного пункта, степень нарушения условий жизнедеятельности, этнокультурные особенности пострадавших и др. (Шойгу, 2010б, 2011а).

Вывявленные взаимосвязи массовых неблагоприятных социально-психологических реакций и факторов риска позволили разработать методику прогнозирования и подходы к управлению социально-психологическими рисками в зоне ЧС. Параметрической базой для разработки математической модели расчета явился набор коэффициентов регрессии, полученный при ретроспективном анализе взаимосвязи неблагоприятных социально-психологических последствий и факторов риска (Шойгу, 2011б).

На основании результатов исследования был разработан алгоритм анализа и прогнозирования риска возникновения неблагоприятных массовых социально-психологических реакций, реализованный на базе автоматизированной информационной системы «Психолог» (АИС «Психолог») – ведомственного информационного ресурса, созданного в целях оптимизации деятельности психологической службы МЧС России.

При возникновении ЧС специалисту, производящему оценку риска возникновения неблагоприятных массовых социально-психологических реакций, требуется описать данную конкретную ситуацию по 24 факторам риска. Далее создается математическая модель ситуации, на основе которой проводится анализ и выдается прогноз риска отдельно по каждому виду неблагоприятных массовых социально-психологических реакций (паника, страх, агрессия, истероидные реакции и распространение слухов). Уровень риска показывает, насколько критичным является воздействие данного комплекса параметров на возникновение массовой реакции с учетом вероятности ее возникновения. Такая вероятность может быть высокой, выше средней, средней и низкой.

На основании результатов прогноза руководитель оперативной группы психологов, выезжающих на место ЧС, может планировать количество и состав специалистов в группах, распределять группы по участкам работы, а также ставить специалистам-психологам конкретные задачи по работе с пострадавшими или их родственниками, учитывая выявленные факторы риска.

Выявленные взаимосвязи массовых неблагоприятных социально-психологических реакций и факторов риска позволили разработать методику прогнозирования и подходы к управлению социально-психологическими рисками в зоне ЧС. Параметрической базой для разработки математической модели расчета явился набор коэффициентов регрессии, полученный при ретроспективном анализе взаимосвязи неблагоприятных социально-психологических последствий и факторов риска

Далее рассмотрим основные принципы организации работы специалистов психологической службы МЧС России в зоне ЧС, связанной с пожаром и обрушением торгового центра «Адмирал» в городе Казань (Республики Татарстан) 11 марта 2015 года, в результате которого пострадал 71 человек, из них 17 человек погибли.

Уровень риска показывает, насколько критичным является воздействие данного комплекса параметров на возникновение массовой реакции с учетом вероятности ее возникновения. Такая вероятность может быть высокой, выше средней, средней и низкой

Пожар в торговом центре «Адмирал»

Прогноз состояния социально-психологической обстановки уже на самых начальных этапах развития ситуации показал высокий и выше среднего риск возникновения массовых агрессивных, истероидных, фобических, панических реакций и слухов. Самыми весомыми и существенно влияющими на социально-психологическую обстановку на месте ЧС в первые часы были такие факторы, как: незавершенность ситуации (люди находились под завалами и судьба их оставалась неизвестной), неудовлетворительная степень информированности родственников пострадавших о ходе аварийно-спасательных работ, этнокультурные особенности пострадавших. Эти и ряд других факторов позволяли с высокой долей вероятности прогнозировать негативные массовые реакции в зоне ЧС.

К оказанию ЭПП в составе сводной группировки было привлечено 16 специалистов психологической службы из следующих подразделений МЧС России: ЦЭПП МЧС России, Приволжского филиала ЦЭПП МЧС России и Главного Управления МЧС России по Республике Татарстан.

Основной задачей, стоявшей перед этими специалистами, было оказа-

ние экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам погибших и пострадавших на «остром этапе», т.е. в процессе ликвидации последствий ЧС.

В дальнейшем при необходимости пострадавшие и их родственники могли обратиться за пролонгированной психологической помощью

к психологам организаций, входящих в структуру единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). В соответствии с решением Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности Республики Татарстан в их число входят организации, подведомственные Министерству здравоохранения, Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан. К оказанию экстренной психологической помощи при пожаре в торговом центре «Адмирал» из них были привлечены: Государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая психиатрическая больница им. акад. В.М. Бехтерева» и Государственное автономное учреждение социального обслуживания Центр социально-психологической помощи населению «Зеркало».

Организация экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших

В работе специалистов психологической службы в зоне ЧС можно выделить два направления:

1. Психологическое направление – организация экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших. Оно включает в себя:

- работу с острыми стрессовыми реакциями;
- работу с состоянием острого горя;
- работу в толпе;
- урегулирование межличностных и межгрупповых конфликтов;
- профилактику суицидального поведения;
- психологическое сопровождение процедуры опознания.

2. Организационное направление, осуществляющее:

- организацию взаимодействия с представителями служб, ведомств и организаций, принимающих участие в ликвидации последствий ЧС;
- участие в организации мероприятий по обеспечению минимальных условий жизнедеятельности пострадавших.

Организация экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших проводилась одновременно на нескольких участках работы: непосредственно на месте ЧС, на телефоне «горячая линия» (ГЛ), в бюро судебно-медицинской экспертизы.

«Горячая линия»

В течение первого часа после возникновения ЧС на базе Главного управления МЧС России по Республике Татарстан была открыта на телефоне «горячая линия», на которой работали психологи МЧС России и РСЧС. Работа велась по следующим направлениям: информирование о ходе аварийно-спасательных работ и судьбе пострадавших при пожаре и обрушении торгового центра (ранены, погибли, пропали без вести), сбор информации о пропавших без вести,

информационно-психологическая поддержка родственников пострадавших, погибших и пропавших без вести.

За первые пять часов на телефон ГЛ поступило 149 обращений. На основе данных, содержащихся в этих звонках, был составлен первичный список возможных пострадавших, число которых к концу первых суток доходило до полусотни человек. Большая часть звонивших не исключали возможности того, что их родные и близкие могли находиться на территории торгового центра «Адмирал», при этом сами не могли связаться с ними и не знали точного места их нахождения.

Специалисты ГЛ вели работу по сбору и анализу информации, поступающей как от родственников предполагаемых пострадавших, так и от психологов, работающих в составе оперативной группы на месте ЧС. Их целью было выделение с максимально возможной точностью из общей массы запросов по поводу разыскиваемых людей те обращения, которые касались пока неизвестных людей, находившихся под завалами, т.е. разбить обращения на группы. Группа могла быть образована обращениями разных людей (друзей, коллег, родственников) касающимися одного и того же разыскиваемого ими человека, а могла быть образована многократными, в течение всего времени работы «горячей линии» обращениями одного-двух людей относительно конкретного человека. Выделенные в ходе такого анализа люди составляли «группу риска», так как с высокой долей вероятности можно было предполагать, что они могут находиться под завалами. С их родственниками и близкими поддерживался постоянный контакт по телефону, в дистанционном режиме проводилась работа по заполнению карт регистрации признаков.

Кроме того, психологи оказывали экстренную психологическую помощь. Важным моментом являлась проверка эмоционального состояния каждого обратившегося, так как в период чрезвычайной ситуации в любом обращении следует выявлять психологическую составляющую, даже если первоначально запрос звучит как чисто информационный. Психологическое состояние людей, звонивших на телефон ГЛ, характеризовалось высокой тревожностью, шоком и отрицанием случившегося. Специалистами осуществлялась дистан-

ционная психологическая помощь, целью которой была нормализация актуального психологического состояния обратившихся пострадавших и построение для них ближайшей жизненной перспективы. В работе использовались такие методы как: эмоционально-образная терапия, краткосрочная позитивная терапия, суггестивные техники и др.

Одновременно велась работа по профилактике слухов и предупреждению неблагоприятных массовых реакций. Всего за период работы было принято 645 звонков. По результатам проведенной работы ГЛ в первые сутки удалось сократить список разыскиваемых более чем втрое, а в ходе дальнейшей работы практически с абсолютной точностью предположить, сколько людей и кто именно мог находиться под завалами.

Оказание экстренной психологической помощи на месте чрезвычайной ситуации

Экстренная психологическая помощь пострадавшим и их родственникам оказывалась непосредственно на месте ЧС.

В связи с тем, что среди пострадавших и погибших были граждане других государств, таких как Азербайджан, Турция, Киргизия, Таджикистан, Узбекистан, в целях соблюдения прав граждан в соответствии с международными договорами и обычаями было организовано взаимодействие с представителями диаспор и иностранных консульств.

Поскольку среди пострадавших были представители разных национальностей: русские, татары, турки, китайцы, вьетнамцы, азербайджанцы, киргизы, таджики, узбеки и др., оказание экстренной психологической помощи и организация процесса информирования осложнялась наличием языковых барьеров, так как большинство пострадавших и их родственников говорили на родном диалекте и информацию на русском языке воспринимали с трудом. Взаимодействие с представителями не русскоязычных пострадавших и их родственниками в основном выстраивалось с учетом такой национальной особенности как высокий авторитет «лидера общины» (представителя диаспоры). Психологи, прибывшие на место чрезвычайной ситуации, практически сразу знакомились, а впоследствии,

устанавливали тесные рабочие взаимоотношения с «лидерами» наиболее крупных общин и всю необходимую информацию, в том числе, о ходе проведения аварийно-спасательных работ, оперативно передавали через них другим членам их диаспор. Это позволило преодолеть как языковой барьер, так и недоверие к официально передаваемой информации, имевшее место в первые часы после чрезвычайной ситуации.

Недоверие было вызвано тем, что первая официальная информация о произошедшей ситуации носила общий характер и не давала ответ на наиболее острый вопрос о ходе аварийно-спасательных работ. В результате вокруг места ЧС собралась толпа в несколько сотен человек. Люди требовали пустить их на разбор завалов, поскольку, с их точки зрения, работа, проводимая специалистами, шла медленно, а шансы извлечь из-под завалов живых людей уменьшались с каждым часом. Ситуация в толпе накалялась и грозила выйти из-под контроля. Психологи, общающиеся с людьми непосредственно в толпе, доносили информацию, получаемую из оперативного штаба о том, какими силами, как и на каком участке в данный конкретный момент проводятся аварийно-спасательные работы. Это снижало накал волнения в толпе, однако, из-за языкового барьера, и из-за имевшегося на тот момент недоверия к информации, исходившей от «людей в форме» не гарантировало полного предотвращения негативных массовых реакций.

После психологической оценки ситуации оперативный штаб принял решение о том, что непосредственно в зону ЧС необходимо ввести группу представителей, мнение которых на тот момент является наиболее авторитетным для людей в толпе. Задача этой группы состояла в том, чтобы лично посмотреть, какими силами и средствами, на каких участках проводятся аварийно-спасательные работы, какие технологии используются, понять, что для спасения людей из-под завалов делается максимум возможного, и донести эту информацию до людей, стоящих за оцеплением. В состав группы вошел лидер одной из крупных диаспор, представитель предпринимателей торгового центра «Адмирал», представитель оперативного штаба, спасатели и психолог. Задача

была выполнена: информация, полученная таким образом и переданная людям в толпе через их представителей, была воспринята ими как достоверная.

Дальнейшая работа по информированию людей была четко налажена, велась оперативно, носила конкретный характер. При возникновении со стороны родственников пострадавших каких-то специфических вопросов о ходе аварийно-спасательных работ в качестве экспертов привлекались представители оперативного штаба и спасатели.

Все эти меры, в конечном итоге, помогли предотвратить возникновение агрессии в толпе и наладить непосредственное доверительное общение между психологами, пострадавшими и родственниками пострадавших, погибших и пропавших без вести.

Национальной особенностью значительной части пострадавших, которую приходилось учитывать в работе, являлась высокая сплоченность их родственников. С одной стороны, это привело к увеличению количества прибывающих родственников, нуждающихся в психологической помощи, с другой стороны, стало сильным ресурсом их взаимной поддержки.

В группах родственников и близких погибших, наблюдались проявления острых стрессовых реакций, особенно истероидных и агрессивных. С ними проводилась психологическая работа с использованием, в том числе, дыхательных техник, техник активного слушания, что позволяло актуализировать у них реакции эмоционального отреагирования, вовлечь их в работу по нормализации своего психофизиологического состояния и по поиску ресурсов совладания с травмирующей ситуацией.

Одним из отягчающих факторов, повлиявших на состояние пострадавших, родственников погибших, а также на общую атмосферу в обществе вокруг этого события, стала серия пожаров в торговых центрах города Казани за предшествующие два года. В этот период произошло 4 крупных пожара в торговых центрах («Новая Тура», «Даурский», «Караваяво», «Вьетнамский»). Учитывая мнение психологов, в целях профилактики распространения слухов о преднамеренном поджоге торговой площадки, администрацией было принято решение об организации собрания предпринимателей, арендовавших на территории торгового центра «Адмирал»

складские и торгово-выставочные павильоны, с целью оказания им необходимой помощи. Кроме того, с учетом, опять же, рекомендаций психологов, место для проведения данного собрания было выбрано таким образом, чтобы люди, пострадавшие только имущественно не пересекались с родственниками тех, кто пострадал физически и тех, чья судьба была не известна. Поскольку приоритеты и переживания у людей этих двух групп людей были различными, то их взаимодействие могло вызвать межличностные и межгрупповые конфликты.

Психологическое сопровождение процедуры опознания

Еще один участок, на котором проводилась работа психологов – бюро судебно-медицинской экспертизы. Это участок работы, на котором чаще всего возникают острые стрессовые реакции. Работа психологов в бюро судебно-медицинской экспертизы заключалась в оказании экстренной психологической помощи родственникам погибших при сопровождении их на процедурах опознания и выдачи тел погибших.

Совместно с родственниками погибших проводилась работа по заполнению карт регистрации признаков. В ходе этой процедуры уточнялись особенности внешности погибших: телосложение, черты лица, специфика строения зубов, собирались сведения о наличии у них особых примет (татуировок, шрамов) и имевшихся при них вещах (украшениях, одежды). Это позволило ускорить процесс процедуры опознания и минимизировать дополнительные факторы, психотравмирующие членов семей погибших, поскольку, благодаря данным картам, можно было провести первичную идентификацию тел, не привлекая родственников и близких погибших. И уже после этого предъявить для опознания семье тело погибшего, наибольшим образом соответствующее по приметам их родственнику.

Специалисты принимали участие в предварительном опросе родственников следователем, передавали значимую информацию представителям следственных органов, работали с реакциями, характерными для острого горя. Психолог

логическое сопровождение осуществлялось круглосуточно, по мере прибытия родственников. Каждая семья сопровождалась от начала и до конца следственных процедур.

Как мы уже говорили выше, психологи сопровождали родственников в процессе непосредственного опознания тел погибших. Учитывая особенности психического состояния родственников после процедуры опознания (снижение когнитивных функций, психическое и физическое истощение, состояние острого горя), психологи вели информационно-разъяснительную работу, помогали родственникам при оформлении необходимых документов и прохождении других юридических процедур. В ряде случаев была оказана индивидуальная психологическая помощь, направленная на актуализацию ресурсов и конструктивных стратегий совладания с психотравмирующей ситуацией.

При тушении пожара под обрушившимся сводом торгового центра «Адмирал» погиб подполковник МЧС Сергей Костин, который командовал первыми подразделениями пожарных, прибывшими к месту пожара. Он погиб при исполнении служебного долга, спасая

людей, проявив профессионализм, мужество и самоотверженность. Психологами осуществлялась психологическая поддержка родственников и коллег погибшего, начиная с момента известия о его трагической гибели, заканчивая психологическим сопровождением траурных мероприятий.

Межведомственное взаимодействие

Одним из направлений работы специалистов психологической службы была организация взаимодействия со службами, осуществляющими работу по ликвидации последствий ЧС и оказанию помощи пострадавшим. Это медицинская служба (в том числе, психиатрическая), государственные и муниципальные службы (органы управления, ЗАГС, юридические организации, социальные организации), прокуратура и следственные органы МВД РФ. Это позволило существенно сократить процедуру оформления необходимых документов. Психологами осуществлялась работа по сбору информации о примерном количестве прибывающих родственников, о порядке транспортировки тел, так как

многие погибшие являлись гражданами других государств.

Заключение

Всего за время работы на данной ЧС сводная группировка психологов МЧС России оказала индивидуальную психологическую помощь 68 людям, групповую психологическую помощь – в 157 случаях обращений, информационно-психологическую поддержку – в 200 случаях обращений, а также провела сопровождение 4-х массовых мероприятий.

Опыт психологической работы при пожаре в торговом центре «Адмирал» показал, что на психологическое состояние пострадавших могут оказывать влияние разнообразные факторы такие как: национальные и этнические особенности пострадавших, особенности информирования на месте ЧС и подачи информации о проведении аварийно-спасательных работ в СМИ. Только полное понимание и учет этих факторов будет способствовать эффективной работе по оказанию экстренной психологической помощи пострадавшим и родственникам пострадавших и погибших.

Литература:

- Александровский Ю.А. Психогении в экстремальных условиях / Александровский Ю.А., Лобастов О.С., Спивак Л.И., Шукин Б.П. – Москва : Медицина, 1991. – 115 с.
- Зубков В.И. Риск как предмет социологического анализа / В.И. Зубков // Социологические исследования. – 1999. – № 4. – С. 3-6.
- Канеман Д. Принятие решений в неопределенности : правила и предубеждения / Д. Канеман, П. Словик, А. Тверски. – Харьков : Фолио, 2005. – 623 с.
- Караяни А.Г. Слухи как средство информационно-психологического противодействия / А.Г. Караяни // Психологический журнал. – 2003. – Т. 24. – № 6. – С. 47-54.
- Лагадек П. Чрезвычайное положение в условиях технологических аварий и социальной дестабилизации / П. Лагадек. – Москва : АН СССР ИНИОН, 1988. – 22 с.
- О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций : Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 г. № 794. – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://www.garant.ru>.
- О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера : Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 г. № 68-ФЗ (с изменениями на 27 июля 2010 года). – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://www.garant.ru>.
- О силах и средствах единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций : Постановление Правительства РФ от 03.09.1996 г. № 924 (с изменениями от 05.04.1999 г., 08.09.2003 г., 23.12.2004 г.). – Электронный ресурс. – Режим доступа : <http://www.garant.ru>.
- Поляков С.В. Последствия сильных землетрясений / С.В. Поляков. – Москва : Стройиздат, 1978. – 310 с.
- Прангишвили А.В. Социальная психология паники в свете понятия установки / А.В. Прангишвили // Исследования по психологии установки. – Тбилиси. : Мецниереба, 1967. – 175 с.
- Решетников М.М. Психофизиологические аспекты состояния, поведения и деятельности пострадавших в очаге стихийного бедствия / М.М. Решетников, Ю.А. Баранов, А.П. Мухин, С.В. Чермянин // Психологический журнал. – 1989. – Т. 10. – № 4. – С. 125-128.
- Российский опыт противодействия ЧС // Катастрофы и человек. Книга 1. / под ред. Ю.Л. Воробьева. – Москва : АСТ-ЛТД, 1997. – 228 с.
- Смакотина Н.Л. Основы социологии нестабильности и риска: философский, социологический и социально-психологический аспекты / Н.Л. Смакотина. – Москва : МИЭМ, 1999. – 328 с.
- Шерковин Ю.А. Слухи как социальное явление и как орудие психологической войны / Ю.А. Шерковин, А.П. Назаретян // Психологический журнал. 1984. – Том 5. – № 5. – С. 41-51.
- Шойгу С.К. Катастрофы и государство / С.К. Шойгу, Ю.Л. Воробьев. – Москва : Энергоатомиздат, 1997. – 160 с.

- Шойгу Ю.С. Культурно-специфические и культурно-неспецифические реакции пострадавших в чрезвычайных ситуациях / Ю.С. Шойгу, М.В. Павлова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 12. – 2010. – № 1. – С. 300.
- Шойгу Ю.С. Оценка социально-психологических факторов риска и оперативное прогнозирование неблагоприятных социально-психологических последствий чрезвычайных ситуаций федерального характера / Ю.С. Шойгу, Л.Г. Пыжьянова // Медико-биологические и социально-психологические проблемы безопасности в чрезвычайных ситуациях. – 2011. – № 3. – С. 87-92.
- Шойгу Ю.С. Принципы оказания экстренной психологической помощи в условиях чрезвычайных и экстремальных ситуаций / Ю.С. Шойгу // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 12. – 2010. – № 1. – С. 162-165.
- Шойгу Ю.С. Прогнозирование и управление социально-психологическими рисками во время чрезвычайной ситуации / Ю.С. Шойгу, Л.Г. Пыжьянова // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – 2011. – № 4. – С. 76-83.
- Экстренная психологическая помощь / под ред. Ю.С. Шойгу. – Москва : Асмин принт, 2012. – 320 с.

References:

- Aleksandrovskiy, Yu.A. (1991) *Psikhogenii v ekstremal'nykh usloviyakh* [Psychogenic in extreme conditions]. Aleksandrovskiy, Yu.A., Lobastov, O.S., Spivak, L.I., & Shchukin, B.P. Moscow, Meditsina, 115.
- Kahneman, D. (2005) *Prinyatie resheniy v neopredelennosti: pravila i predubezhdeniya* [Decision-making in uncertainty: the rules and prejudices]. Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A. Kharkov, Folio, 623.
- Karayani, A.G. (2003) *Slukhi kak sredstvo informatsionno-psikhologicheskogo protivodeystviya* [Rumors as a means of information and psychological counter]. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological Journal]. Vol. 24, 6, 47-54.
- Lagadek, P. (1988) *Chrezvychaynoe polozhenie v usloviyakh tekhnologicheskikh avari i sotsial'noy destabilizatsii* [Emergency in terms of technological accidents and social destabilization. Moscow, AN SSSR INION 22.
- O edinoj gosudarstvennoy sisteme preduprezhdeniya i likvidatsii chrezvychaynykh situatsiy: Postanovlenie Pravitel'stva Rossiyskoy Federatsii ot 30.12.2003 g. № 794 [On a unified state system of prevention and liquidation of emergency situations: Resolution of the Government of the Russian Federation as of 30.12.2003 № 794]. - Electronic resource. - Mode of Access: <http://www.garant.ru>.
- O zashchite naseleniya i territoriy ot chrezvychaynykh situatsiy prirodno i tekhnogenno kharaktera: Federal'nyy zakon Rossiyskoy Federatsii ot 21.12.1994 g. № 68-FZ (s izmeneniyami na 27 iyulya 2010 goda) [On protection of population and territories from emergency situations of natural and man-made disasters: the Federal Law of the Russian Federation as of 21.12.1994 № 68-FZ (as amended July 27, 2010)]. - Electronic resource. - Mode of Access: <http://www.garant.ru>.
- O silakh i sredstvakh edinoj gosudarstvennoy sistemy preduprezhdeniya i likvidatsii chrezvychaynykh situatsiy: Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 03.09.1996 g. N 924 (s izmeneniyami ot 05.04.1999 g., 08.09.2003 g., 23.12.2004 g.) [On forces and means of the unified state system of prevention and liquidation of emergency situations: Government Decree of 03.09.1996, N 924 (amended on 05.04.1999, at 08.09.2003, at 23.12.2004)]. - Electronic resource. - Mode of Access: <http://www.garant.ru>.
- Polyakov, S.V. (1978) *Posledstviya sil'nykh zemletryaseniy* [The effects of large earthquakes]. Moscow, Stroyizdat, 310.
- Prangishvili, A.V. (1967) *Sotsial'naya psikhologiya paniki v svete ponyatiya ustanovki* [Social psychology of panic in the light of the concept of the installation]. *Issledovaniya po psikhologii ustanovki* [Studies in the psychology of attitude]. Tbilisi, Metsniereba, 175.
- Reshetnikov, M.M. (1989) *Psikhofiziologicheskie aspekty sostoyaniya, povedeniya i deyatelnosti postradavshikh v ochage stikhiynogo bedstviya* [Psychophysiological aspects of the state, behaviour and activities affected by the outbreak of disaster]. Reshetnikov, M.M., Baranov Yu.A., Mukhin, A.P., & Chernyanin, S.V. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological Journal]. Vol. 10, 4, 125-128.
- Smakotina, N.L. (1999) *Osnovy sotsiologii nestabil'nosti i riska: filosofskiy, sotsiologicheskii i sotsial'no-psikhologicheskii aspekty* [Fundamentals of Sociology and the risk of instability: the philosophical, sociological and socio-psychological aspects]. Moscow, MIEM, 328.
- Sherkovin, Yu.A. (1984) *Slukhi kak sotsial'noe yavlenie i kak orudie psikhologicheskoy voyny* [Rumors as a social phenomenon and as an instrument of psychological warfare]. Sherkovin, Yu.A., & Nazaretyan, A.P. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological Journal]. Vol. 5, 5, 41-51.
- Shoigu, S.K. (1997) *Katastrofy i gosudarstvo* [The catastrophe and the state]. Shoigu, S.K., & Vorobyov, Yu.L. Moscow, Energoatomizdat, 160.
- Shoigu, Yu.S. (2010) *Kul'turno-spetsificheskie i kul'turno-nespetsificheskie reaktsii postradavshikh v chrezvychaynykh situatsiyakh* [Culture specific and culture undefined reactions of victims in emergency situations]. Shoigu, Yu.S., & Pavlova, M.V. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of St. Petersburg State University]. Series 12, 1, 300.
- Shoigu, Yu.S. (2011) *Otsenka sotsial'no-psikhologicheskikh faktorov riska i operativnoe prognozirovaniye neblagopriyatnykh sotsial'no-psikhologicheskikh posledstviy chrezvychaynykh situatsiy federal'nogo kharaktera* [Assessment of social and psychological risk factors and operational forecasting of adverse social and psychological effects of emergency situations on the federal level]. *Mediko-biologicheskie i sotsial'no-psikhologicheskie problemy bezopasnosti v chrezvychaynykh situatsiyakh*, 3, 87-92.
- Shoigu, Yu.S. (2010) *Printsipy okazaniya ekstreynoy psikhologicheskoy pomoshchi v usloviyakh chrezvychaynykh i ekstremal'nykh situatsiy* [Principles of emergency psychological aid in emergency and extreme situations]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of St. Petersburg State University]. Series 12, 1, 162-165.
- Shoigu, Yu.S. (2011) *Prognozirovaniye i upravleniye sotsial'no-psikhologicheskimi riskami vo vremya chrezvychaynoy situatsii* [Anticipation and management of social and psychological risks in an emergency situation]. Shoigu, Yu.S., & Pyzhyanova, L.G. *Vestnik Moskovskogo universiteta* [Bulletin of Moscow University]. Series 14. Psychology. 4, 76-83.
- (Ed.) Shoigu, Yu.S. (2012) *Ekstreynaya psikhologicheskaya pomoshch'* [Emergency psychological assistance]. Moscow, Asmin Print, 320.
- (Ed.) Vorobyova, Yu.L. (1997) *Rossiyskiy opyt protivodeystviya chS* [The Russian experience in combating emergencies]. *Katastrofy i chelovek. Kniga 1* [Accidents and people Book 1]. Moscow, AST-LTD, 228.
- Zubkov, V.I. (1999) *Risk kak predmet sotsiologicheskogo analiza* [Risk as a subject of sociological analysis]. *Sotsiologicheskie issledovaniya* [Sociological research]. 4, 3-6.