

# ТЕМА 1

## Лекція 1-2

### Питання

- 1.1. Надзвичайні ситуації. Визначення поняття. Класифікація.
- 1.2. Основні причини виникнення надзвичайних ситуацій в Україні.
- 2.1. Надзвичайні ситуації соціального характеру.
- 2.2. Психологічною класифікацією надзвичайних ситуацій.
- 2.3. Основні групи факторів, що мають сильний психологічний вплив на персонал в умовах надзвичайної ситуації.
3. Предмет психології в надзвичайних ситуаціях (екстремальна психологія).
- 3.1. Задачі психології в надзвичайних ситуаціях.
- 3.2. Методи психології в надзвичайних ситуаціях.
4. Кризи, кризові ситуації.
- 4.1. Різниця в підходах розуміння кризи.
- 4.2. Види криз.
- 4.3. Перебіг кризи.
5. Надання психологічної допомоги.

### 1.1. НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ. ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ. КЛАСИФІКАЦІЯ

У світовій і вітчизняній літературі існує кілька десятків визначень катастроф. У Кодексі цивільного захисту України визначено терміни сфери цивільного захисту, зокрема поняття і сутність терміну «надзвичайна ситуація».

**Надзвичайна ситуація** - обстановка на окремій території чи суб'єкті господарювання на ній або водному об'єкті, яка характеризується порушенням нормальних умов життєдіяльності населення, спричинена катастрофою, аварією, пожежею, стихійним лихом, епідемією, епізоотією, епіфітотією, застосуванням засобів ураження або іншою небезпечною подією, що призвела (може призвести) до виникнення загрози життю або здоров'ю населення, великої кількості загиблих і постраждалих, завдання значних матеріальних збитків, а також до неможливості проживання населення на такій території чи об'єкті, провадження на ній господарської діяльності.

Надзвичайна ситуація є наслідком сукупності виняткових обставин, що склалися у відповідній зоні в результаті надзвичайної події техногенного, природного, антропогенного та воєнного характеру, а також під впливом можливих надзвичайних умов.

Таким чином, надзвичайна ситуація є наслідком небезпечної події і можливих небезпечних чинників.

**Небезпечна подія** - подія, у тому числі катастрофа, аварія, пожежа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, епіфітотія, яка за своїми наслідками становить загрозу

життю або здоров'ю населення чи призводить до завдання матеріальних збитків.

**Небезпечний чинник** - складова частина небезпечного явища (пожежа, вибух, викидання, загроза викидання небезпечних хімічних, радіоактивних і біологічно небезпечних речовин) або процесу, що характеризується фізичною, хімічною, біологічною чи іншою дією (впливом), перевищенням нормативних показників і створює загрозу життю та/або здоров'ю людини.

Також у Кодексі визначаються наступні поняття, які обумовлюють визначення терміну надзвичайна ситуація.

**Зона надзвичайної ситуації** - окрема територія, акваторія, де сталася надзвичайна ситуація.

**Зона можливого ураження** - окрема територія, акваторія, на якій внаслідок настання надзвичайної ситуації виникає загроза життю або здоров'ю людей та заподіяна шкода майну.

**Катастрофа** - велика за масштабами аварія чи інша подія, що приводить до тяжких наслідків.

**Аварія** - небезпечна подія техногенного характеру, що спричинила ураження, травмування населення або створює на окремій території чи території суб'єкта господарювання загрозу життю або здоров'ю населення та призводить до руйнування будівель, споруд, обладнання і транспортних засобів, порушення виробничого або транспортного процесу чи спричиняє наднормативні, аварійні викиди забруднюючих речовин та інший шкідливий вплив на навколишнє природне середовище.

**Пожежа** - неконтрольований процес знищення або пошкодження вогнем майна, під час якого виникають чинники, небезпечні для істот та навколишнього природного середовища.

**Стихійне лихо** - природне явище, що діє з великою руйнівною силою, заподіює значну шкоду території, на якій відбувається, порушує нормальну життєдіяльність населення, завдає матеріальних збитків.

**Епідемія** - масове поширення інфекційної хвороби серед населення відповідної території за короткий проміжок часу.

**Епізоотія** - широке поширення заразної хвороби тварин за короткий проміжок часу, що значно перевищує звичайний рівень захворюваності на цю хворобу на відповідній території.

**Епіфітотія** - широке поширення на території однієї або кількох адміністративно-територіальних одиниць заразної хвороби рослин, що значно перевищує звичайний рівень захворюваності на цю хворобу на відповідній території.

**Об'єкт підвищеної небезпеки** - об'єкт, який згідно із законом вважається таким, на якому є реальна загроза виникнення аварії та/або надзвичайної ситуації техногенного чи природного характеру.

**Постраждали** внаслідок надзвичайної ситуації техногенного або природного характеру - особи, здоров'ю яких заподіяна шкода внаслідок надзвичайної ситуації.

**Класифікація надзвичайних ситуацій** - система, згідно з якою надзвичайні ситуації поділяються на класи і підкласи залежно від характеру їх походження. Вона визначена у Національному класифікаторі ДК 019:2010 «Класифікатор надзвичайних ситуацій».

Національний «Класифікатор надзвичайних ситуацій» застосовують для збирання адміністративних даних та організації взаємодії органів центральної влади, відомств, організацій, підприємств під час вирішування питань, пов'язаних із надзвичайними ситуаціями.

За структурою класифікатор складається з *трьох рівнів класифікації*: клас, підклас, група. Метод класифікації – ієрархічний, послідовний, п'ятизначний.

**Надзвичайні ситуації класифікуються за:**

- 1) характером походження,
- 2) ступенем поширення,
- 3) розміром людських втрат
- 4) розміром матеріальних збитків.

Залежно від характеру походження подій, що можуть зумовити виникнення надзвичайних ситуацій на території України, визначаються такі **види** надзвичайних ситуацій:

- 1) техногенного характеру;
- 2) природного характеру;
- 3) соціальні;
- 4) воєнні.

Надзвичайні ситуації **техногенного характеру**: транспортні аварії (катастрофи), пожежі, неспровоковані вибухи чи їх загроза, аварії з викидом (загрозою викиду) небезпечних хімічних, радіоактивних, біологічних речовин, раптове руйнування споруд та будівель, аварії на інженерних мережах і спорудах життєзабезпечення, гідродинамічні аварії на греблях, дамбах тощо.

Надзвичайні ситуації **природного характеру**: небезпечні геологічні, метеорологічні, гідрологічні явища, деградація ґрунтів чи надр, природні пожежі, змін» стану повітряного басейну, інфекційна захворюваність людей, сільськогосподарських тварин, масове ураження сільськогосподарських рослин хворобами чи шкідниками, зміна стану водних ресурсів та біосфери тощо.

Надзвичайні ситуації **соціального характеру** пов'язані з протиправними діями терористичного і антиконституційного спрямування; здійснення або реальна загроза терористичного акту (збройний напад, захоплення і утримання важливих об'єктів, ядерних установок, і матеріалів, систем зв'язку та телекомунікація, напад чи замах на екіпаж повітряного чи морського судна),

викрадення (спроба викрадення) ми знищення суден, установлення вибухових пристроїв у громадських місцях, зникнення (крадіжка) зброї, виявлення застарілих боєприпасів тощо.

Надзвичайні ситуації **воєнного характеру** пов'язані з наслідками застосування зброї масового ураження або звичайних засобів ураження, під час яких виникають вторинні фактори ураження населення внаслідок зруйнування атомних і гідроелектричних станцій, складів і сховищ радіоактивних і токсичних речовин та відходів, нафтопродуктів, вибухівки, сильнодіючих отруйних речовин, токсичних відходів, транспортних та інженерних комунікацій тощо.

**Загальними ознаками надзвичайних ситуацій є:**

1. Наявність або загроза загибелі людей чи значне погіршення умов їх життєдіяльності;
2. Заподіяння економічних збитків;
3. Істотне погіршення стану довкілля.

Людина повинна, перш за все, сама турбуватися і приймати рішення по захисту від небезпеки, вміти захищати своє життя. Для прийняття рішення щодо заходів захисту необхідно знати фактори ураження даного типу НС і характеристики осередку ураження.

**Осередком ураження** називається територія, на яку впливають негативні фактори надзвичайної ситуації (стихійного лиха, техногенної аварії та ін.), викликаючи масові ураження людей, пошкодження (руйнування) будівель і споруд, пожежі, зараження місцевості. Осередки ураження бувають прості і складні (комбіновані).

**Простим осередком ураження** називається осередок, який виникає під дією одного вражаючого фактору.

**Складний осередок ураження** виникає в результаті дії декількох вражаючих факторів.

Залежно від обсягів заподіяних надзвичайною ситуацією наслідків, обсягів технічних і матеріальних ресурсів, необхідних для їх ліквідації, визначаються такі **рівні надзвичайних ситуацій:**

- 1) державний;
- 2) регіональний;
- 3) місцевий;
- 4) об'єктовий.

**Класифікаційна ознака** надзвичайної ситуації - технічна або інша характеристика небезпечної події, що зумовлює виникнення обстановки, яка характеризується як надзвичайна ситуація та визначаються центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері цивільного захисту.

Порядок класифікації надзвичайних ситуацій за їх рівнями встановлюється Кабінетом Міністрів України.

В Постанові Кабінету Міністрів України від 24 березня 2004 р. № 368 «Про затвердження Порядку класифікації надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру за їх рівнями» встановлюються такі категорії:

- територіальне поширення та обсяги технічних і матеріальних ресурсів, що необхідні для ліквідації наслідків надзвичайної ситуації;
- кількість людей, які постраждали або умови життєдіяльності яких було порушено внаслідок надзвичайної ситуації;
- розмір заподіяних ( очікуваних ) збитків.

Надзвичайна ситуація *загальнодержавного рівня* - це надзвичайна ситуація, яка виникає на території двох та більше областей (міста Києва ) або загрожує транскордонним перенесенням, а також у разі, коли для її ліквідації необхідні матеріали і технічні ресурси у обсягах, що перевищують можливості окремої області (Автономної Республіки Крим, міст Києва та Севастополя), але не менше одного відсотка обсягу видатків відповідного бюджету.

Надзвичайна ситуація *регіонального рівня* — це надзвичайна ситуація, яка виникає на території двох або більше адміністративних районів (міст обласного значення), областей, міста Києва або загрожує перенесенням на територію суміжної області України, а також у разі, коли для її ліквідації необхідні матеріальні і технічні ресурси в обсягах, що перевищують можливості окремого району, але не менше одного відсотка обсягу видатків відповідного бюджету.

Надзвичайна ситуація *місцевого рівня* — це надзвичайна ситуація, яка виходить за межі потенційно небезпечного об'єкта, загрожує поширенням самої ситуації або її вторинних наслідків на довкілля, сусідні населені пункти, інженерні споруди, а також у разі, коли для її ліквідації необхідні матеріальні і технічні ресурси в обсягах, що перевищують можливості потенційно – небезпечного об'єкта, але не менше одного відсотка обсягу видатків відповідного бюджету.

До місцевого рівня також належать всі надзвичайні ситуації, які виникають на об'єктах житлово - комунальної сфери та інших, що не входять до затверджених переліків потенційно небезпечних об'єктів.

Надзвичайна ситуація *об'єктового рівня* — це надзвичайна ситуація, яка розгортається на території об'єкта або на самому об'єкті і наслідки якої не виходять за межі об'єкта або його санітарно-захисної зони.

## 1.2. ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ В УКРАЇНІ

*Основними причинами виникнення надзвичайних ситуацій в Україні є:*

- надзвичайне техногенне навантаження території;

- значний моральний та фізичний знос основних виробничих фондів більшості підприємств України;
- погіршення матеріально-технічного забезпечення, зниження виробничої і технологічної дисципліни;
- незадовільний стан збереження, утилізації та захоронення високотоксичних, радіоактивних та побутових відходів;
- ігнорування економічних факторів, вимог, стандартів;
- недостатня увага керівників відповідних органів державного управління до проведення комплексу заходів, спрямованих на запобігання надзвичайним ситуаціям природного і техногенного характеру та зниження їх наслідків;
- відсутність сучасних систем управління небезпечними процесами;
- низька професійна підготовка персоналу та населення до дій в екстремальних умовах;
- дефіцит кваліфікованих кадрів;
- низький рівень застосування прогресивних ресурсозберігаючих і екологічнобезпечних технологій.

## 2.1. НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ

Їх створюють соціально-політичні конфлікти, тобто зіткнення двох або більше різноспрямованих сил з метою реалізації власних інтересів за умов протидії.

Джерелами конфлікту є соціальна нерівність в суспільстві, система поділу цінностей типу влади соціального престижу, освіти, матеріальних благ. Конфлікт що виник в суспільстві називається суспільним конфліктом. Він передбачає усвідомлення протиріччя і реакцію суб'єкта на нього. Даний конфлікт так чи інакше стає соціально-політичним.

Звідси - *конфлікт* - зіткнення протилежних антагоністичних інтересів і поглядів, гостра суперечка., боротьба ворогуючих сторін різного рівня та складу учасників, надмірно ускладнена ситуація, де компроміс неможливий на думку сторін — антагоністів.

Існують конфлікти: *політичні, соціальні, економічні*, - тобто активне обстоювання певних соціально-політично-економічних інтересів.

*Конфлікти мають дві форми перебігу:*

- *відкрита* - зіткнення, боротьба, відверте протистояння;
- *закрита* - латентна форма - невидима боротьба без проявів відвертого протистояння.

Після конфлікту може виникнути *постконфліктний синдром* - напруження у відносинах сторін, які недавно конфліктували, який при певних умовах може викликати чи започаткувати новий конфлікт (Північна Ірландія).

*Війна* - збройна боротьба між державами або соціальними, етнічними, расовими спільнотами. Це крайня ступінь політичної боротьби ворожих відносин між певними політичними силами.

Найбільшу небезпеку у війнах становлять хімічна, бактеріологічна зброя, ядерна зброя - зброя масового ураження.

*До соціально-політичних конфліктів належить* виступ терористів-екстремістів - тероризм, глобальна злочинність, епідемії, соціальні хвороби, харчові інфекції та отруєння, венеричні хвороби, СНІД тощо.

Надзвичайні ситуації соціального характеру, які пов'язані з протиправними діями терористичного і антиконституційного спрямування, поділяються на:

- здійснення або реальну загрозу збройних нападів і утримання важливих об'єктів або реальну загрозу вчинення таких акцій щодо органів державної влади, установ, правоохоронних органів, телерадіоцентрів, військових гарнізонів, державних закладів, АЕС та інших важливих об'єктів;
- викрадання (спробу викрадання) чи знищення суден, захоплення заручників, напад, замах на членів екіпажу повітряного та морського (річкового) судна;
- знищення або викрадання з об'єктів зберігання, використання, переробки під час транспортування, військової техніки, вибухових речовин, радіоактивних і сильнодіючих речовин, препаратів і сировини;
- аварії на арсеналах, складах боєприпасів та на інших об'єктах військового призначення з викидом уламків, реактивних речовин та звичайних боєприпасів.

## **2.2. ПСИХОЛОГІЧНОЮ КЛАСИФІКАЦІЄЮ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ**

Екстремальні ситуації, що виникають у діяльності персоналу, мають свій конкретний зміст, виявляються у відповідних формах і можуть бути подані для вивчення й аналізу **психологічною класифікацією**, у котрій можна виділити наступні типи таких ситуацій:

**Швидкоплинна.** У даній ситуації діяльність протікає при жорсткому дефіциті часу з максимальним психічним навантаженням, у готовності до негайних дій у винятково швидкому темпі. Цьому типу ситуації властиві несподіваність, новизна окремих її елементів, швидкість виникнення, нестача і суперечливість інформації, інтенсивне функціонування мислення, швидкоплинність психічних процесів. Основний фактор даної ситуації – раптовість, тому тут велике значення має наявність у особового складу відповідного досвіду і навиків.

**Тривала.** Для ефективної діяльності у тривалій ситуації необхідні стійкі мотиви діяльності, психічна витривалість, висока змобілізованість, відповідальність, самостійність та інші якості персоналу.

**Ситуація з елементом невизначеності.** У цій ситуації перед працівниками постає проблема вибору єдиного правильного рішення з декількох можливих і однаково значущих. Ситуації з елементом невизначеності властиві відсутність або суперечливість інформації. У вирішенні різноманітних задач у рамках цієї ситуації визначального значення набувають адекватна мотивація, емоційна усталеність, висока професійна підготовка й інтелектуальна працездатність.

**Ситуація, що потребує готовності до екстрених дій.** Діяльність персоналу у зазначеній ситуації потребує високого рівня пильності, швидкості переключення психічних процесів, емоційної усталеності.

**Ситуація, яка сполучає несподіваність і дефіцит часу.** Характеризується необхідністю негайного прийняття правильного рішення, високим ступенем персональної відповідальності за прийняті рішення і дії, негайним проявом результатів.

**Ситуація з надходженням помилкової інформації.** Виникає, як правило, при відмовах або несправностях приладів, устаткування або при одержанні дезінформації. Характеризується залежністю кількості помилкових рішень і дій від наявності часу і наявного досвіду.

**Ситуація “домінантного стану”.** Обумовлена можливістю повного поглинання уваги яким-небудь одним видом діяльності. Виражається в тому, що працівник, знаходячись у такому “домінантному стані”, слабо реагує на інші впливи, сигнали і команди, що може призвести до негативних наслідків. Необхідним є використання дуже сильних подразників або попереджуючих сигналів, що можуть вивести працівника з цього стану “поглинання”.

**Критична ситуація.** Пред'являє альтернативний вибір можливих результатів діяльності: перемога або повна психологічна поразка. У критичній ситуації розкриваються індивідуальні особливості особистості, виявляються основні соціально-психологічні якості, адаптаційні можливості. Екстремальна ситуація в діяльності персоналу являє собою певне сполучення, сукупність різноманітних зовнішніх і внутрішніх факторів, де число таких сполучень може бути нескінченним. Тому для ефективної, спрямованої регуляції поведінки працівника недостатньо визначити таку ситуацію. Крім того, за наявності безмежної кількості варіантів сполучень факторів, що викликають тензійні стани, в одній і тій же ситуації персонал, маючи індивідуально-психологічні особливості, буде поводитися по-різному. Необхідно виділити ті самі “окремі елементи” і “внутрішні причини” виникнення і розвитку негативних психічних станів. Інакше кажучи, потрібно визначити *стрес-фактори*, що їх викликають.

Залежно від особливостей конкретних службових задач і умов, у яких вони вирішуються, особовий склад підпадає під вплив різноманітних стрес-факторів службової діяльності, які умовно можна об'єднати у дві великі групи:

**Група А** – фактори, які мають безпосередній емоційний вплив:



- A1 – небезпека,
- A2 – невизначеність,
- A3 – раптовість,
- A4 – негативні емоційні реакції.

**Група Б** – фактори, що мають опосередкований емоційний вплив, який залежить від професійних можливостей працівника:

- B1 – дефіцит часу,
- B2 – збільшення темпу дій,
- B3 – суміщення декількох видів діяльності,
- B4 – надлишок інформації,
- B5 – крайня інтелектуальна складність,
- B6 – ступінь злагодженості.

**Сукупність перерахованих факторів створює психологічне навантаження, що впливає на працівника у службовій обстановці. Її розмір у конкретній ситуації діяльності залежить від сумарного впливу факторів, але з обов'язковим домінуванням у загальному навантаженні окремих із них. Розмір і структура психологічного навантаження в різноманітних ситуаціях визначаються особливостями конкретної службової діяльності.**

**A1 – небезпека:** для життя – свого власного, підлеглих або взаємодіючих людей; спеціальної техніки, без якої неможливо виконання службової задачі, а також життя рідних і близьких працівника. Небезпека сприймається як об'єктивно існуючий збіг обставин або предметів, що загрожують життю і здоров'ю людей. При цьому вона може бути реальною або уявною. Сприйняття небезпеки залежить від індивідуальних особливостей персоналу: деякі схильні перебільшувати ступінь небезпеки, інші – недооцінювати. І те й інше є шкідливим у діяльності особового складу, тому що небезпека тут завжди є реальною. Безпосереднє сприйняття небезпеки повинно бути адекватним. Для цього вона не повинна застати працівника зненацька або викликати в нього непереморне почуття страху. Це можливо при розвиненій стійкості в оцінці реальної небезпеки й обачності при зовнішньо невразливій ситуації.

Неадекватне сприйняття небезпеки веде до помилок, до зриву діяльності. При цьому зростає загроза летального наслідку для працівника. От чому кожний пожежний або рятувальник повинен бути холоднокривим перед лицем смертельної небезпеки, мати такі якості як хоробрість, витримка і самовладання.

**A2 – невизначеність:** це дефіцит або суперечливість особистіснозначущої інформації. Службова обстановка в умовах надзвичайної ситуації найчастіше буває дуже невизначеною: інформації – мало, цілевказівок – немає. До того ж може йти потужний потік дезінформації. В таких умовах персонал повинен оцінювати обстановку і приймати рішення за порівняно неповною і недостатньою інформацією.

**A3 – раптовість (несподіваність):** як правило, її ефективний вплив на психіку працівника досягається за трьома основними параметрами – за часом, за місцем і за рішенням. Досвід показує, що дуже часто в умовах надзвичайної ситуації персоналу треба застосовувати цілком нові (особливо для молодих працівників) елементи, прийоми, дії, що ставлять окремих рятувальників у дуже складні умови, викликані фактором новизни.

**A4 – негативні емоційні реакції:** цей фактор включає знервованість, страх сутички, непевність у своїх діях. Він може викликати загострення вже наявних конфліктів і стимулювати розвиток нових міжособистісних конфліктних ситуацій, що знижує ефективність службової діяльності персоналу.

**B1 – Дефіцит часу на оцінку обстановки,** вироблення і прийняття рішень в умовах впливу психогенних факторів сформованої обстановки. В умовах виконання задачі цей дискомфорт набуває гнітючого значення. Часу завжди бракує й особливо – при нестачі професійних навичок.

**B2 – Збільшення темпу дій.** Все це потребує швидкості, як моторних дій, так і прийнятих рішень. При цьому ефективність майбутнього рішення може бути забезпечена на основі випереджаючого відображення, передбачення подій, що назрівають.

**B3 – Суміщення декількох видів діяльності:** аферентні операції – сприйняття інформації: за допомогою засобів зв'язку або встановлених сигналів, одержання наказів і команд від керівництва, одержання інформації від взаємодіючих працівників, підрозділів і т.п.;

- *логічні операції* – пов'язані з переробкою інформації, оцінкою обстановки й ухваленням рішення в ході виконання службових задач;
- *еферентні операції* – пов'язані з виконанням прийнятих рішень: проведення аварійно-рятувальних робіт, подача сигналів голосом, подання команд за допомогою засобів зв'язку та т.інш. Всі види діяльності “спресовуються”, збільшується їх психогенність, зростає психічна напруженість.

**B4 – Надлишок інформації.**

**B5 – Крайня інтелектуальна складність рішень.** Таким чином, в усьому різноманітті екстремальних ситуацій службової діяльності на психіку і поведінку персоналу МНС України впливатимуть певні стрес-фактори, причини розвитку яких можливо умовно розділити на дві групи: зовнішні і внутрішні.

**Зовнішні:**

- Ψ психологічний вплив наслідків надзвичайної ситуації;
- Ψ рішучість і темп проведення службових дій;
- Ψ інтенсивність і новизна застосування спеціальної техніки;

- Ψ нестандартність засобів і прийомів дій при виконанні покладених задач;
- Ψ загибель або поранення працівників і цивільного населення;
- Ψ характер дій особового складу та підрозділів;
- Ψ укомплектованість і якісний склад підрозділу, його злагодженість,
- Ψ ступінь управління і стиль діяльності офіційних і неофіційних лідерів; безперервність, тривалість і динаміка виконання службової задачі;
- Ψ руйнація цивільних об'єктів;
- Ψ природно-географічні і кліматичні особливості місцевості;
- Ψ час року і доби.

### ***Внутрішні:***

- 1. Суб'єктивні чинники відображення умов робочої діяльності:**
  - Ψ *раптовість, несподіваність* (нетривала за часом зміна службової обстановки, виникнення якої працівники не очікували);
  - Ψ *загроза* (очікування можливих негативних наслідків службової обстановки);
  - Ψ *небезпека* (усвідомлення реальної можливості негативного впливу конкретних елементів робочої діяльності на життя і здоров'я персоналу);
  - Ψ *новизна, незвичайність* (визначення особовим складом невідомих компонентів службової діяльності);
  - Ψ *невизначеність* (включає повну відсутність, нестачу або суперечливість інформації про обстановку, що склалася);
  - Ψ *надлишок інформації* (обсяг інформації перевищує можливості аналізу й узагальнення);
  - Ψ *дефіцит часу* (на аналіз, оцінку обстановки, ухвалення рішення і проведення конкретних дій);
  - Ψ *відповідальність* (за виконання завдання, прийняття рішення і самостійні дії при виконанні задач);
  - Ψ усвідомлення персоналом особливого характеру і результатів своєї професії.
- 2. Особливості індивідуально-особистісної сфери персоналу:**
  - Ψ відсутність, недостатня сформованість або наявність суперечливих мотивів діяльності в ході виконання службових задач;
  - Ψ наявність негативних для діяльності емоційних особливостей особистості (надмірна вразливість, емоційна нестійкість,
  - Ψ підвищена емоційна збуджуваність, неврівноваженість);
  - Ψ тривожність, агресивність, надмірна схильність до ризику;

- Ψ слабка здатність до адаптації у службовій обстановці, що обумовлена нестачею досвіду (знань, умінь і навиків фахової і психологічної підготовки);
- Ψ невідповідність рівнів домагань і самооцінки особистості;
- Ψ недостатній розвиток і функціонування психічних пізнавальних процесів;
- Ψ низькі можливості адаптації, що обумовлені станом здоров'я,
- Ψ витривалістю, рівнем фізичного розвитку;
- Ψ несприятливий функціональний стан організму, викликаний психічною травмою, захворюванням або тривалою незадоволеністю фізіологічних потреб.

Кожний із цих факторів окремо може викликати розвиток різноманітних тензійних станів. Однак, у процесі екстремальної службової діяльності на психіку персоналу впливатимуть, як правило, не один, а одночасно декілька стрес-факторів. Перелік основних груп факторів, що справляють сильний психологічний вплив на працівника та можуть розглядатися як основні стрес-фактори екстремальної ситуації.

### 2.3. ОСНОВНІ ГРУПИ ФАКТОРІВ, ЩО МАЮТЬ СИЛЬНИЙ ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВПЛИВ НА ПЕРСОНАЛ В УМОВАХ ЕКСТРЕМАЛЬНОЇ СИТУАЦІЇ

МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ	ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНІ
Людські втрати, нестатки, розруха (загибель людей, страждання і горе людей, їхня нужда, нестерпні тяготи, матеріальний збиток, заклики про допомогу і т.п.).	Новизна ситуації, незвичайність, що вимагає діяти не шаблонно, а гнучко, винахідливо, із розумом, з напруженням своїх можливостей.
Загальна дезорганізація життя на території, у місті, на дорозі й т.інш., незвична поведінка громадян (паніка, натовпи біженців, істерія, агресивність і т.п.).	Раптовість ситуації
Різка активізація кримінального елемента в зоні надзвичайної ситуації – мародерство, крадіжки, грабежі, розбої, бандитизм і т.п.	Стрімкість, дефіцит часу.
Велика значущість подій, що відбуваються, розуміння особистої причетності до них.	Високі навантаження (розумові, емоційні, вольові, фізичні).
Усвідомлення відповідальності за свої рішення, вчинки, дії і досягнення необхідного професіонального результату.	Тривалі навантаження, що вимагають від професіонала високого самовладання, стриманості, уміння мобілізувати себе на продовження діяльності в екстремальних умовах.
Небезпека для здоров'я і життя громадян, які знаходяться в зоні екстремальних подій, що відбуваються, а також для здоров'я і життя своїх колег і себе особисто.	Непевність ситуації (неясність, нестача інформації і т.п.)
Колективізм, солідарність, що виражаються в розумінні необхідності діяти спільно, узгоджено зі своїми товаришами по службі і взаємодіючими підрозділами.	Ризик (ризик зриву вирішення службової задачі; ризик порушення термінів; ризик одержання стягнення; ризик звільнення з посади; ризик одержання фізичного ушкодження; ризик для свого життя; ризик для громадян; ризик для свого авторитету і морального престижу і т.п.)
Особистий приклад і приклад	

### **3.ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЇ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ (ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ)**

*Екстремальна психологія* – науково-практичний розділ психології, який вивчає психологічні закономірності діяльності особистості при виникненні надзвичайних обставин та ситуацій, пов'язаних з підвищеним професійним ризиком, небезпекою для життя та здоров'я, та розробляє науково обґрунтовані заходи психологічного забезпечення професійної та функціональної надійності працівників екстремальних професій при виконанні задач в умовах, що потребують граничної мобілізації фізичних, психологічних та моральних якостей особистості.

Виділення екстремальної психології як окремого науково практичного розділу психологічної науки пов'язано з особливими морально-правовими аспектами діяльності працівників екстремальних професій в ризиконебезпечних ситуаціях службової діяльності.

Екстремальна психологія здійснює синтез основ психологічних знань з питань діяльності особистості в особливих умовах, основ безпеки життєдіяльності та основних правових норм, які регулюють поведінку та взаємовідносини між індивідами, між особистістю та суспільством в умовах надзвичайних ситуацій, викликаних подіями техногенного, природного або соціального походження. Предметом екстремальної психології є вивчення загальнопсихологічних закономірностей функціонування психіки та життєдіяльності індивіда в зоні граничних можливостей організму, особистості, групи, соціуму, а також удосконалювання управління та практичної діяльності підрозділів МНС України та психологів у надзвичайних ситуаціях.

#### **3.1.ЗАДАЧІ ПСИХОЛОГІЇ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ**

Задачі, які повинна вирішувати екстремальна психологія, визначаються різноманітністю та складністю теоретичних та практичних проблем, що входять до сфери діяльності психологів. Дослідження в межах екстремальної психології мають своїм завданням удосконалювання психологічного відбору та психологічної підготовки персоналу, а також розробку засобів психологічного захисту особового складу та цивільного населення від травмуючого впливу психогенних факторів кризових та надзвичайних ситуацій.

### *До основних задач сучасної екстремальної психології відносяться:*

- □ визначення оцінки напруженості праці та психофізіологічної “вартості” основних видів діяльності;
  - визначення факторів професійної незадоволеності серед працівників та основних функціональних порушень психічної сфери особистості, що виникають у персоналу в процесі діяльності;
  - дослідження психологічного впливу різноманітних стрес- факторів професійної діяльності на психологів;
  - розробка новітніх методів та психотехнологій в межах екстремально-психологічної підготовки психологів;
  - удосконалення професійно- психологічної підготовки працівників щодо забезпечення особистої безпеки та виживання в ризиконебезпечних ситуаціях службової діяльності;
  - діагностика, профілактика та корекція негативних психічних станів, що виникають у працівників під впливом ризиконебезпечних ситуацій службової діяльності;
  - надання екстреної психологічної допомоги працівникам, які зазнали сильного психотравмуючого впливу при виконанні професійних обов’язків;
- Вирішуючи ці питання, екстремальна психологія сприятиме кращій підготовленості, оптимальній адаптації особового складу до ризиконебезпечних ситуацій своєї діяльності, зниженню рівня психічних втрат та психічної недієздатності серед персоналу та успішному подоланню можливих негативних психічних наслідків кризових та надзвичайних обставин та ситуацій.

### **3.2. МЕТОДИ ПСИХОЛОГІЇ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ**

Психологія в надзвичайних ситуаціях використовує систему методів як психологічної науки в цілому (оскільки це – науково-практичний розділ психології), так і специфічну сукупність методів, які забезпечують процес пізнання її предмету.

Метод (від грец. *methodos* – шлях дослідження, пізнання) – це спосіб побудови, обґрунтування знання, а також сукупність прийомів і операцій практичного і теоретичного засвоєння дійсності. У загальнофілософській частині він єдиний. Що стосується способів побудови й обґрунтування знання, то у психології є ряд підстав для їхньої класифікації. Найбільшу практичну цінність мають, принаймні, два з них:

1) за специфікою процедур, що виконуються, виділяють методи збору інформації, обробки, перевірки результатів на статистичну значущість;

2) у свою чергу, у методах збору інформації за особливостями їхніх процедур розрізняють:

*обсерваційні методи* (від лат. observatio – спостереження): спостереження і самоспостереження;

*експеримент* (буває лабораторний, природний, формуючий);

*проксимічні методи* (від грец. praktikos – діяльний): аналіз процесу практичної діяльності, хронометрія, циклографія службових дій, акмеографія, професіографія, метод незалежних характеристик;

*біографічний метод*: аналіз подій, фактів, дат життєвого шляху працівника;

*методи психодіагностики*: бесіда, тести, опитування, інтерв'ю, метод соціометрії, метод експертних оцінок і т. інш.

**Спостереження** – це найбільш розвинена форма безпосереднього сприймання, спосіб орієнтування в навколишньому середовищі. Але це ще не метод вивчення. Щоб стати методом, тобто способом навмисного сприймання прямої реєстрації обґрунтованих показників, воно повинно відповідати певним вимогам: мати чітку мету, бути плановим, систематичним, обґрунтовано вибіркоvim, повним, підпорядкованим встановленню і перевірці гіпотези.

**Аналіз результатів діяльності** (збір опосередкованої інформації про вираженість і спрямування показників, що вивчаються), рівно як і вивчення документів, тобто аналіз аналогічної інформації в різноманітних письмових або іншим чином зафіксованих джерелах – зазвичай є допоміжними методами і використовуються як супутні через обмеженість, можливу неточність або викривлення одержуваної інформації.

**Опитування** – спосіб отримання відомостей з різноманітно організованих відповідей працівників, та потерпілих що вивчаються, у ході безпосереднього або опосередкованого мовного спілкування. Його сутність полягає у виявленні досліджуваного за допомогою системи обґрунтованих питань. Існують різноманітні види опитувань:

- **за формою проведення розрізняють усне** (бесіда) і **письмове** (анкетування) опитування;
- **за ступенем довірчості** – *анонімне* або *персоніфіковане*;
- **за кількістю опитуваних** – *індивідуальне, експертне, групове* і т. інш.

Нині *психодіагностичний метод* може бути реалізований у вигляді трьох різних підходів.

- **Об'єктивний підхід** (на підставі оцінки успішності реальної або модельованої діяльності).



- **Суб'єктивний підхід** (на підставі відомостей, що надаються тими, кого обстежують, про себе, – відомостей у вигляді самозвіту, самоаналізу).

- **Проектувальний підхід** (на підставі аналізу поведінки або діяльності в невизначеній ситуації або роботи з неструктурованим стимулом).

**Психодіагностичне дослідження повинно послідовно проходити такі етапи:**

- 1) визначення мети дослідження;
- 2) відбір даних (етап повинен завершуватися отриманням цифрового матеріалу);
- 3) визначення понятійного (сміслового) апарату дослідження;
- 4) відбір методик;
- 5) побудова психологічного портрету;
- 6) переробка й інтерпретація даних (статистична обробка й якісний аналіз);
- 7) встановлення психологічного діагнозу (симптоматичний – наявність, відсутність або ступінь вираженості якості, що досліджується; етіологічний – визначення причини явищ; типологічний – віднесення до певного психологічного класу);
- 8) прогнозування розвитку ситуації;
- 9) визначення корекційних заходів.

Психодіагностичні методики повинні відповідати головним критеріям якості:

☐ **✓ валідність** (від англ. valid – дійсний, придатний, що має силу) означає придатність методик для вимірювання саме тієї якості, на яку вона спрямована. Валідність методики припускає відповіді на питання: “З якою метою застосовується методика?”, “Що вона вимірює?”. Мірою валідності служить коефіцієнт кореляції методики з певними критеріями;

**✓ надійність** методики означає точність психологічних вимірів свободу від похибок процедури і виражається, по-перше, у тривалості і стабільності результатів при повторному використанні методики, подруге, – у ступені еквівалентності з іншими паралельними методиками, однаковими за формою і метою. Надійність методики визначається шляхом дисперсного і факторного аналізу;

**✓ науковість** методики означає її зв'язок з фундаментальними дослідженнями, її наукову обґрунтованість

#### **4. КРИЗИ, КРИЗОВІ СИТУАЦІЇ**

Поняття «Криза» (від греч. «krisis» – рішення, поворотний пункт, результат) трактується як переломний момент, важкий перехідний стан, загострення, небезпечний нестійкий стан.

**Криза - це ситуація емоційного й розумового стресу, що вимагає значної зміни уявлень про світ і про себе за короткий проміжок часу.**

**Критична ситуація - це така ситуація, у якій суб'єкт не може реалізувати основні потреби свого життя і яка ставить його перед необхідністю зміни способу буття.**

*Криза - це реакція особистості на критичну ситуацію, що виражається в нездатності особистості розв'язати цю ситуацію в короткий час і звичний спосіб.*

Найсильнішими критичними ситуаціями особистості є такі, що пов'язані з усвідомленням власної смертності (невеликовна хвороба, участь у бойових діях і т.под.) або зіткнення зі смертю іншого (переживання втрати близької людини). Однак в екзистенціально-гуманістичній парадигмі будь які критичні ситуації можна розглядати як своєрідне зіткнення зі смертю. Причому, смерть у даному контексті розуміється як трансформуючий процес, відмова від старих, звичних способів буття і підбір, удосконалювання нових, більш адекватних умовам, що змінилися.

*Критична ситуація переживається особистістю по-різному.*

З одного боку, вона може справити руйнівну дію, підвищуючи тривогу й депресію, почуття безпорадності й безнадійності, що може призвести до життєвої кризи.

А з іншого, – додати життю значення, зробити його більш повним і змістовним. У кожному разі зіткнення із критичною ситуацією болісно переживається особистістю й змінює її відношення до життя, смерті, себе й цінностей, що формує різні життєві стратегії, які допомагають людині вийти із критичної ситуації. Ситуації, що вимагають від людини змін у життєвому стилі, способі мислення, способі пізнання й бачення світу або відношення до себе й оточення, можна описати як критичні. Критична ситуація може стати поворотним моментом у житті особистості; вести до кризи.

*Будь-яка криза містить як позитивний, так і негативний компонент.*

Негативна складова полягає в тому, що для особистості, яка перебуває в критичній ситуації, характерна завантаженість нерозв'язними проблемами, наявне почуття безнадійності, безпорадності, переживання життя як «безвихідність». *Суб'єктивно криза переживається як «безвихідність».*

Будь-яка критична ситуація потенційно може стати для особистості кризовою (тобто такою, що веде до кризи), - це буде у повній мірі залежати від адаптивних можливостей особистості.

У вітчизняній психології сама наявність критичних ситуацій у житті людини розуміється як передумова особистісних змін – змінюється соціальна ситуація розвитку особистості, відбувається зміна ролей, змінюється коло осіб, включених у взаємодію з нею, спектр розв'язуваних проблем і способів життя. *Будь-яка кризова ситуація містить небезпеку.* Отже, її необхідно уникати, усувати, запобігати, а до того ж і приховувати. Безумовно, що психічні кризи можуть нести в собі загрозу. Багато реакцій, що спостерігаються у зв'язку із

кризами, – прагнення до самоізоляції або бурхливої діяльності, – являє собою спробу перебороти ситуацію. Такі типи реакції можуть бути адаптивними. Причому бажання ізолювати себе не слід змішувати, наприклад, з депресією, як і прагнення бродити без утоми в кризовій ситуації не можна приймати за контрольований маніакальний стан.

***Слово «криза» підкреслює момент порушення рівноваги, появи нових потреб і перебудови мотиваційної сфери особистості.***

Існує чотири ключових поняття, якими в сучасній психології описуються критичні життєві ситуації. Це поняття стресу, фрустрації, конфлікту й кризи (Ф.Є. Василюк).

Як правило, криза- це результат переплетення дії різних чинників, які можуть мати різне значення в залежності від контексту ситуації.

*Зовнішні чинники-* це те, що відбувається з людиною.

*Внутрішні чинники-* це те, як ми переживаємо, напр. життєві кризи.

Коли людина звертається по допомогу, вона завжди говорить про зовнішні чинники, навіть, якщо це стосується життєвих кризів, тобто вона шукатиме винних зовні.

#### 4.1.РІЗНИЦЯ В ПІДХОДАХ РОЗУМІННЯ КРИЗИ

1) ***В медицині криза-***це певна фаза гострого захворювання, під час якої максимально мобілізується здатність організму до саморегуляції і невідомо закінчиться це одуженням чи смертю.

2) ***У психіатрії*** потрібно розуміти де є криза, а де гострий стан, при якому буде погіршення.

3) ***Психологічне поняття кризи-*** кризи «ідентичності» за Еріксоном. Це означає, що певні кризи виникають в процесі психосоціального розвитку людини, які Еріксон розглядав як нормальні кризові періоди розвитку. ***Ідентичність*** (лат. *identicus - тотожний*) — збереження і підтримання особистістю власної цілісності, тотожності, безперервності історії свого життя.

***«Ідентичність - це внутрішня карта, система координат, за допомогою якої ми координуємо здатність жити своїм розумом, своїм життям. Тобто, знаходження свого місця в житті. Напр.: «Якщо я буду тримати все в дорослому житті так, як це було в моїй батьківській сім'ї», - це є кризою ідентичності»*** (О.Мироненко, 2011).

**Вікові кризи-** особливі, перехідні періоди розвитку людини, які характеризуються психологічними змінами і нею переживаються.

За твердження Е. Еріксона, протягом життя людина переживає вісім психосоціальних криз, які є специфічними для кожного вікового періоду, а їх сприятливий або несприятливий перебіг зумовлює розвиток особистості в соціумі. ( нормальну чи аномальну лінію)

- 1) *Криза довіри- недовіри до світу*( перший рік життя);
- 2) *Автономія- сором та сумніви* (2-3 роки);
- 3) *Ініціативність- почуття провини* (3-6 років);
- 4) *Працьовитість, старанність- комплекс неповноцінності* (7-12 років);
- 5) *Особистісне самовизнання, ідентифікація- індивідуальна сірість, конформізм* ( 12-18 років.
- 6) *Інтимність, комунікабельність- ізолюваність, замкненість на собі* ( близько двадцяти років.);
- 7) *Турбота про виховання нового покоління – «занурення в себе»* (30- 60 років);
- 8) *Задоволення від природного життя – відчай* ( за шістьдесят).

#### **4.2 ВИДИ КРИЗ**

1) *Криза життєвих змін* - зумовлена очікуваними і звичними подіями в процесі життя (школа, одруження, народження дітей, старіння, вихід на пенсію, відхід від батьків і т.п.).

2) *Ситуаційні кризи* - ситуації' різкої зміни контексту життя людини (соціально - економічного, зміна місця життя, роботи, смерть близької людини, зміна фінансового становища, розлучення, проблеми з навчанням).

3) *Травматичні кризи* - переживання катастрофи, стан безсилля. Невідповідність між загрозливими чинниками та можливістю захистити себе. Це є те, що виходить за рамки здорового глузду.

*Психотравма* - подія, яка визначається раптовістю, силою, безвихіддю (ні втекти, ні боротися). Це може бути монотравма або повторювана (напр., насильство над дітьми).

***Виділяють 4 типи травматичних криз:***

- Ψ Внаслідок стихії, лиха.
- Ψ Національне лихо (війни, революції, терористичні акти, авіакатастрофи).
- Ψ Злочини на підґрунті насильства.
- Ψ Техногенні катастрофи (Чорнобиль).

#### **4.3. ПЕРЕБІГ КРИЗИ**

В стані кризи люди відчувають сильну *тривогу* і *внутрішнє напруження*. Вони можуть також відчувати страх, гнів, провину або відчай.

Відомого рівня напруження складає частину нашого нормального життя. Воно спонукає нас будувати адекватні плани і здійснювати ефективні дії. Проте, коли стурбованість перевищує нормальний рівень, це зазвичай приводить до

негативних наслідків. Стан сильної тривоги є одним з найбільш хворобливих переживань.

Будь яка криза призводить до посилення тривоги. Якщо звичні способи подолання не спрацьовують - тривога посилюється, викликає метушіння. В подальшому, як правило, тривога наростає. А далі - паніка, яка охоплює людину повністю. Вона застосовує спроби зменшити паніку, якщо це не вдається, то виникає серйозна дезорганізація психіки та поведінки (людина в кризі).

**Загальні ознаки прояву тривоги такі:**

Ψ відчуття жаху;

Ψ страх втрати контролю над собою;

Ψ нездатність зосередитися на одному предметі;

Ψ фізичні симптоми: пітливість, часте сечовипускання, пронос, нудота і блювота, тахікардія, головні болі, болі в грудях і животі, висип, порушення менструального циклу, послаблення сексуального потягу і т.п.

В стані кризи люди відчують, що вони загубилися в лабіринті подій, які неможливо зістикувати між собою. Часто їм важко визначити, хто вони і на що здатні. Переживання болю і викликане цим метушіння може відбитися на здатності приймати рішення і справлятися з проблемами, тобто саме на тих навиках, які є необхідними під час кризи. Спотворене сприйняття і втрата здібності до вирішення проблем підсилюють і без того збільшену тривожність. Інколи людині здається, що вона сходить з розуму.

*Поведінка* людей, як правило, визначається тим, що вони думають і відчують. Якщо людина відчуває тривогу і сприймає те, що відбувається в спотвореному вигляді, вона, швидше за все, здійснюватиме незвичайні вчинки.

Поведінку людини в кризі можна розглядати, як дії в екстремальних ситуаціях. В такому стані вона є нездатною до того, щоб керувати своїми діями. Тому з одного боку кожна людина має право на автономію, з іншого — вона потребує допомоги.

Іншою ознакою служить зміна соціальної поведінки. Людина може почати уникати звичного соціального спілкування, або докладати неординарні зусилля для того, щоб не залишитися наодинці. У міру руйнування соціальних зв'язків також з'являються скарги на усунення або віддаленість від інших.

Корисною методикою діагностики стану людей, що переживають кризу, є діагностична модель, базована на уявленні про те, що, переживаючи кризу, люди перебувають в стані втраченої рівноваги (дисбалансу). На рівновагу впливають декілька взаємодоповнюючих чинників:

Ψ **Реалістичне сприйняття події;**

Ψ **Адекватна ситуативна підтримка;**

Ψ **Адекватні механізми подолання (coping mechanisms);**

Ψ **Вирішення проблеми.**

При різних кризах існують різні фази їх перебігу.

### **Травматична криза**

Ψ **Фаза шоку**, оніміння. Її тривалість від декількох секунд до декількох годин.

Ψ **Фаза реакції**(боротьба або втеча) - це емоційна дестабілізація. Напр., розпач, який змінюється апатією; безнадія, яка змінюється злістю та агресією, фізичними коливаннями (серцебиття, пульс, артеріальний тиск).

Ψ **Фаза обробки** ( переорієнтації) - знаходження виходу з кризи.

*Кризи життєвих змін*

Народження.смерть, розлучення, переїзд з батьківського дому, біологічні зміни, соціальні зміни, які впливають на всіх.

*Фази:*

Ψ **Конфронтація з подією** (нагадує шок). (Конфронтація - жорстке протистояння, протиборство, зіткнення поглядів, принципів, життєвих систем.)

Ψ **Вирішення або неможливість вирішення**, тобто вирішення звичними способами, а якщо це не вдається, то виникає відчуття поразки. І тоді виникає наступна фаза.

Ψ **Фаза мобілізації** - спроба вийти на новий рівень коли старе не допомагає, або відступ і посилення відчуття поразки.

Ψ **Повна картина кризи**. Криза з внутрішнім паралічем або вихід на новий рівень адаптації. Напр., коли людина приймає своє безсилля, вона адаптується до ситуації. Її тривалість від кількох днів до 6 тижнів. Якщо більше, то криза стає хронічною або виникає *посттравматичний стресовий розлад*.

Спектр емоційних переживань людини, що опиняється в кризовому стані може бути різним: тривога, паніка, дисоціація і т.п.

## **5. НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ**

При наданні психологічної допомоги (так званої «кризової інтервенції») психолог повинен керуватися наступними **принципами**:

Ψ **Емпатичний контакт**. Це найважливіша умова кризової допомоги. Співпереживання й розуміння психологічного стану іншої людини – це найпростіше й саме складне. Із встановлення емпатичного контакту починається кризове втручання.

Ψ **Невідкладність**. Кризове втручання характеризується невідкладністю, граничною терміновістю.

Ψ **Високий рівень активності психолога**. Психолог повинен проявляти максимальну активність у встановленні контакту з людиною, що переживає кризу, і в зборі інформації, щоб якомога швидше оцінити ситуацію й намітити план дій.

Ψ **Обмеження цілей**. Найближча мета кризової інтервенції – запобігання катастрофічним наслідкам. Основна мета – навчити користуватися

адаптивними способами подолання кризи й відновлення психічної рівноваги.

Ψ *Підтримка.* При роботі з подолання кризи психолог у першу чергу забезпечує клієнтові підтримку.

Ψ *Сфокусованість на основній проблемі.* Кризове втручання повинне бути досить структурованим, щоб допомогти зосередитися на основній проблемі, що призвела до кризи.

Ψ *Повага.* Людина, що переживає кризу, сприймається психологом як знаюча, цілком компетентна, незалежна, прагнуча набути впевненості в собі, здатна зробити самостійний вибір.

*Кризова допомога повинна бути реалістичною й цілеспрямованою, тому її загальна стратегія може бути побудована за типом навчання стратегії розв'язання проблем.*