



Юлия Шойгу: «Героев» на работу не берем

Четырнадцать лет назад в России была создана служба, аналогов которой у многих государств не появилось до сих пор. Центр экстренной психологической помощи МЧС начинал свою работу как внутреннее подразделение со штатом в три человека. Группа единомышленников, объединенных задачей реабилитации спасателей после выездов на чрезвычайные ситуации. Однако уже очень скоро о специалистах центра заговорили за пределами ведомства — в масштабах страны. А участие психологов МЧС стало обязательным условием при ликвидации последствий каждой аварии или катастрофы, где затронуты человеческие судьбы.

Сегодня представительства центра открыты в семи федеральных округах, а в целом психологическая служба МЧС России объединяет более 800 психологов. При этом коллектив по-прежнему остается единой командой, сохраняя изначальные принципы отношения к работе как главному делу жизни. Несмотря на масштабы структуры, с каждым новым сотрудником основательница и директор центра — Юлия Шойгу — проводит собеседование лично. Именно она — герой этого номера и один из лучших в стране экспертов в сфере экстремальной психологии.

В середине 90-х у руководства МЧС России возникла идея создания психологической службы для работы с людьми, пострадавшими от чрезвычайных ситуаций. После ряда трагических событий, таких как Нефтегорское землетрясение, авиакатастрофа в Иркутске, когда пассажирский самолет упал на жилой дом, стало понятно: нельзя восстанавливать только дороги и объекты. Нужно помогать людям, и опять же — не только материальной компенсацией.

В 1999 году был создан Центр экстренной психологической помощи, как филиал Всероссийского центра экстренной и радиационной медицины.

В 2003 году появился приказ о создании службы. Служба — это все психологи, которые работают в МЧС, Центр экстренной помощи является ее частью, осуществляя общее руководство службой.

С нуля и своими руками мы создали систему оказания экстренной психологической помощи. Опыт России был и остается уникальным. У нас не было возможности детально изучить примеры, аналоги. Но много раз впоследствии нам удалось убедиться: мы выбрали правильный путь.

О себе мы не говорим «сотрудники». В центре воспринимаем друг друга как коллеги.

Идеальные условия работы — начинают свой отсчет с того дня, как центр получил собственное, очень удобное, здание в Угловом переулке.

Три часа на сборы. Столько времени есть у специалиста МЧС при экстренном вызове, чтобы уже сидеть в самолете в полной готовности к вылету. Правило распространяется на моих коллег по центру, на меня лично.

Дороги в жизни выбираем мы, не наоборот.

Мой талисман — жетон спасателя.

Опыт приходит уже после первого выезда. Но должны пройти годы работы, прежде чем специалист научится адекватно оценивать каждую ЧС, эффективно распределять силы свои и своих коллег.

Специалистом каждый начинает ощущать себя индивидуально. Кто-то студентом, а кто-то после десяти выездов. Даже спустя четырнадцать лет работы я не могу сказать, что знаю все обо всем — и это позволяет мне развиваться, продвигаться дальше.





У нашей службы — женское лицо. Сама область профессиональной психологии — традиционно сфера женского влияния. Среди абитуриентов профильных вузов только 5–7 процентов — ребята. Но если человек на своем месте, пол не имеет значения.

Особая система подготовки — то, чем наш центр может гордиться. Это многоуровневые программы тренингов и семинаров; специалисты проходят несколько этапов обучения и аттестации. Отчасти поэтому мы не знаем такой проблемы, как текучесть кадров.

Система прогнозирования социально-психологических рисков. Эту разработку центра можно смело назвать инновационной. Система учитывает 24 параметра, количество пострадавших, их пол, возраст, национальность, профессиональную среду, даже полноту и тональность освещения чрезвычайной ситуации в СМИ. Своевременно полученный прогноз развития социально-психологической ситуации в зоне ЧС позволяет эффективно спланировать работу психологов и минимизировать риск возникновения негативных массовых реакций. В непростых ситуациях важно не ограничивать себя в выборе решений, а за варибельность. Единая система «Психолог», которую мы у себя внедрили, позволяет обратиться за советом к коллегам, просмотреть онлайн-базу пособий, методики и выбрать ту, что оптимально соответствует поступившему обращению.

Тренировка стрессоустойчивости занимает ключевое место в обучении специалистов. Сохранение здоровья — это то, о чем необходимо помнить людям, чья работа напрямую связана с высоким уровнем стресса.

Главный стресс в нашей работе — не вылететь вместе с группой на место ЧС. Эту работу невозможно делать, если ее не любишь!

Работа в МЧС меняет в человеке отношение к жизни на более внимательное. Дело не в количестве трагедий, которые мы видим. То, как внезапно они происходят, — вот это прививает умение жить сегодняшним днем и ценить то, что есть сейчас. Все познается в сравнении.

Ответственность и неравнодушие — два качества, по которым можно узнать в человеке профессионала, психолога МЧС.

90% нашей работы — общение. Вопрос — с кем, о чем и как. Слышим ли мы человеческую историю. Наша работа похожа на работу следователя — увидеть за словами реальные причины. Каждая история похожа на решение загадки.

«Героев» на работу не берем. Мы отказываем кандидату, если видим: человек пришел совершать подвиги, замкнут на себя и свои личные амбиции. Да, у нас по-настоящему интересно, есть драйв, неожиданные условия, сложные случаи. Но в основе всего — польза, которую приносит наша работа окружающим.

Три главных требования к новичкам: профильное образование по психологии, желание работать и самое главное — неравнодушие.

Нет такой профессии — помощник психолога. Нужно сразу брать на себя полную ответственность. Хотя бывают ситуации, в которых специалист может рекомендовать вместо себя коллегу. Но в этом как раз больше профессионализма — уметь правильно оценить запрос на помощь и свои силы с ним справиться.

Зачем им это надо? Ответ прост: опыт и возможность реализовать себя, помогая людям в самых сложных жизненных ситуациях. Нигде нельзя получить такого опыта по специальности, как работая в центре. Текучесть кадров не составляет для нас проблемы. От нас редко уходят сотрудники. И почти никогда они не меняют работу у нас на платные психологические центры.

Культура отношений — это то, на чем построен курс молодого специалиста в центре. Культура уважения к пострадавшим, к их специфике и особенностям людей. В ЧС попадают разные люди — нужно уметь уважать каждого, не принято делить на тех, кто хорош, кто нравится, а кто нет.

Культура безопасности состоит не только из знания, ее уровень зависит от последовательного применения этих знаний, каждый день, шаг за шагом.

Тут редко говорят «место работы», чаще от коллег по центру можно услышать «ну, вот мы и дома». Особенно после трудных выездов на чрезвычайные ситуации.

Традиции. В центре всегда есть тот, кто примет группу после возвращения. С чаем, кофе и бутербродами. Чтобы люди могли выдохнуть, поделиться чем-то значимым со своими коллегами.

А еще — каждый год мы организуем новогоднюю елку для детей сотрудников, своими силами — от сценария до актерского исполнения. Побывать вместе с семьями иногда удается также благодаря работе. Тут и совместные выезды в пансионаты, и экскурсии, и походы в театр.

Трудно отказать друзьям, когда они просят о помощи. Табу в профессии — на работу психолога с близкими. Но в жизни трудно найти специалиста, кто бы не нарушил этого запрета.

Личная роль руководителя службы — решить, как именно реагировать на прогноз, выданный системой. Быть в контакте с оперативным штабом. Ставить задачи сотрудникам и в то же время объяснять штабу, зачем нужны психологи на ЧС. Тот, кто все организует, и тот, кто за все отвечает.

Авторитет отца в работе не является подспорьем, если тебе нечего сказать в профессии от себя лично.

Своих учителей по именам перечислять не стану, боюсь нечаянно кого-то пропустить. Благо хороших учителей у меня было много. В годы учебы они помогли заложить основательный фундамент знаний. Что же касается работы, в том же МЧС мне всегда очень везло с руководителями.

Самые благодарные ученики — молодежь. Никогда не знаешь, кто кого больше учит. Всегда удивляешься свежему подходу, количеству идей, которое возникает у ребят. Я уже лет семь или восемь читаю курс экстремальной психологии в МГУ. Не было года, когда бы студенческая аудитория по-хорошему не удивила вопросами по профессии.

Умные и неравнодушные люди способны вызывать у меня восхищение.

Главный принцип нашей профессии почти как у врачей: не навредить.

Профессия позволяет нам видеть лучшие и сильные стороны людей, учит в любых условиях собраться, найти в себе ресурсы и преодолеть непростую ситуацию.

Причинить добро и нанести пользу — есть у психологов такая шутка. Это не наш метод работы. Осчастливить насильно невозможно. Мы стараемся не навязывать помощь. Метод нашей работы сформулирован таким непривычным словом: здорověецентрический. Хотя смысл тут очень простой: важнее не вылечить болезнь, но сохранить здоровье.

Согласно статистике, которую мы ведем, растет не только количество выездов моих коллег на ЧС. Все больше тех, кому мы успеваем оказать помощь в рамках каждой ситуации. Значит, мы научились действовать эффективней, повысили свою компетенцию.

У каждой беды свои черты. Нет какого-то общероссийского шаблона поведения в таких ситуациях. И нет стандартного способа реагировать на различные ЧС. Способы переживания травматических ситуаций везде различны. Различны и способы помощи в них.

Еще один самолет из Ливии. Его удалось организовать для вывоза россиян благодаря неравнодушию и грамотной работе специалистов нашей «горячей линии». Из разных источников мы собирали и передавали руководству министерства информацию о тех людях, кто еще оставался в горячей точке, но по разным причинам не мог попасть в списки эвакуируемых граждан.

Наш центр — полноценное подразделение МЧС во всех смыслах.

Пусть о нас знают — мы всегда готовы помочь. В любое время, по телефонам «горячей линии» +7 (495) 626 3707 и +7 (495) 276-50-50 или на нашей online службе психологической помощи www.psi.mchs.gov.ru.

