

неудовлетворенность и ощущают угрозу своей безопасности, эта национальная или культурная принадлежность может стать разрушительной силой, которая в конечном итоге приведет к проявлениям жестокости, столь часто имеющей место в современных конфликтах.

Мы должны решить, как вести себя в этой новой обстановке, как обеспечивать защиту и помощь жертвам, как защищать наш персонал и как добиться того, чтобы стороны в таких конфликтах соглашались на проведение гуманитарной деятельности. Это серьезная проблема — ведь мы видим, что люди страдают и что им нужна помощь, и мы хотим им помочь.

Эти несколько замечаний о конфликтах, происходящих после холодной войны, должны показать, что наши дискуссии в будущем следует сосредоточивать на вопросе о том, как можно использовать те ни с чем не сравнимые преимущества, которые дает нам многообразие нашего Движения. Существует 171 национальное общество, которые представляют различные оттенки понимания концепции общечеловеческих ценностей. Каждое из этих обществ по определению является самым важным консультантом при проведении какой бы то ни было операции на его территории, ключевым фактором в решении возникающих проблем.

Астрид Нёклебу Хайберг,
председатель Норвежского Красного Креста

Поддержка добровольцев Красного Креста и участников гуманитарных акций, переживших катастрофу или другие события, во время которых их жизни угрожала опасность

В ночь с 16 на 17 декабря 1996 г. шестеро сотрудников Красного Креста из персонала госпиталя МККК в Новых Атагах (Чечня) были сляжими застрелены группой убийц в масках из оружия, снабженного глушителями. Седьмой делегат был ранен, но остался жив.

После трагедии в Новых Атагах

Утром 17 декабря 1996 г. из Женевы на Северный Кавказ вылетел санитарный самолет, чтобы взять раненого, оставшегося в живых после ночного нападения бандитов. На его борту находились три сотрудника МККК: генеральный делегат, ответственный за оперативную деятельность в странах Восточной Европы и Средней Азии, главный врач медицинского отдела, которому под-

чиняется хирургический госпиталь, и я — врач, в обязанности которого входит обеспечить поддержку сотрудникам и помочь им преодолеть состояние стресса. На месте нам троим предстояло совместно выполнить двойную задачу: с одной стороны, расследовать причины трагедии и принять неотложные оперативные решения (в том числе и по обеспечению безопасности), с другой — поддержать коллег и помочь им справиться с общим горем, а также организовать траурные мероприятия.

Мы приземлились в Нальчике достаточно рано, чтобы встретить там наших коллег из Новых Атагов. Их машины прибыли туда часов в 10. Ехать им пришлось восемь с лишним часов на малой скорости из-за снегопада. Мы немедленно занялись нашим раненым коллегой Кристофом Хеншем, первая помощь которому была уже оказана на месте. Он рассказал нам, что ему пришлось пережить, и мы проводили его на борт санитарного самолета. Час спустя он вылетел в Женеву, где его поместили в больницу. Рассказы о том, что произошло в госпитале, начались той же ночью, когда мы собрались все вместе за ужином. Потом каждый попытался хоть немного поспать.

На следующий день мы собрали всех членов делегации, чтобы сообщить им о целях нашей миссии. Затем я провел беседу с теми, кто пережил эту трагедию в госпитале, в виде сеанса терапии по *преодолению последствий эмоционального стресса*. Собрались все 13 человек, которые были в госпитале в ту трагическую ночь, и два других члена персонала МККК, которые случайно в тот вечер отсутствовали. Беседа длилась два с половиной часа. У каждого была возможность выговориться, рассказать о «своей» ночи и поделиться переживаниями с группой.

Во второй половине дня мы все поехали в морг Нальчика, где тела наших товарищей были положены в гроб. К вечеру длинный кортеж, состоящий из грузовика с шестью гробами и полутора десятков других машин, направляется в аэропорт Минеральные Воды, находящийся на расстоянии 100 километров от города. Оттуда вечером должны быть отправлены останки погибших, оставшиеся в живых сотрудники и сопровождающие их лица. Перед вылетом в ангаре аэропорта проходит траурная церемония перед шестью гробами, накрытыми флагами МККК. На ней присутствует около 100 человек: оставшиеся в живых, другие делегаты, возвращающиеся в Женеву, и все те, кто остается. Простое и трогательное прощание с шестью погибшими происходит в страшный мороз, под непрекращающийся рев взлетающих и приземляющихся самолетов. Затем все медленно проходят перед гробами.

Аналогичная церемония будет организована и на взлетном поле женевского аэропорта Куэнтрэн в присутствии представителей местных властей, членов Комитета, руководящих работников МККК и представителей национальных обществ.

Тем временем я продолжаю работать в Нальчике: даю людям выговориться, сопереживаю, оказываю общую и индивидуальную поддержку оставшимся там сотрудникам. Первая группа из 25 чеченских служащих госпиталя была принята в день национального траура. Затем приезжают пять наших коллег из Грозно-

го. И наконец собирается вместе весь иностранный персонал миссии в Грозном и отделений делегации в Нальчике, Хасавюрте и Назрани. Каждому дается возможность высказаться о трагедии и ее последствиях для будущей деятельности МККК на Северном Кавказе.

Вторая беседа, проводимая с целью *преодоления последствий эмоционального стресса*, состоится шесть недель спустя в Швейцарии. На этот раз в ней участвуют все 14 оставшихся в живых сотрудников госпиталя, в том числе наш раненый коллега, который не мог присутствовать на аналогичной беседе в Нальчике, медицинская сестра и автор этих строк. Эта серия бесед позволяет закрепить результаты работы по обеспечению поддержки и предупреждению состояния *посттравматического стрессового расстройства* и помогает пережить период траура.

Поддержка, оказываемая в случае травмы, вызванной гибелью одного или нескольких членов персонала Красного Креста и переживаемой коллективом

В случае серьезного инцидента, в результате которого погибает один или несколько членов персонала Красного Креста, оставшимся в живых требуется особая поддержка. Для этого необходимо принять или хотя бы предусмотреть целый ряд мер.

- На место происшествия немедленно следует направить команду «спасателей». Она должна состоять из представителя штаб-квартиры, отвечающего за соответствующую зону, который будет принимать необходимые решения по оперативным вопросам, и сотрудника, который будет заботиться исключительно об эмоциональном состоянии сотрудников, помогая им справиться с горем во время траурных мероприятий. Эти два человека, не пострадавшие в инциденте и непосредственно в него не вовлеченные, представляют и символизируют собой ту реакцию штаб-квартиры организации, которую она хочет донести до работающего на местах персонала, когда то или иное трагическое событие может временно ослабить сопротивляемость всех сотрудников и снизить возможности руководства управлять ситуацией. Эти «спасатели» достаточно дистанцированы от трагедии, и, более того, у них есть опыт работы в подобных ситуациях.
- *Беседа, направленная на преодоление эмоционального стресса*, должна состояться в первые два или три дня после события. Лучше всего ее следует провести в виде группового занятия. На беседу собираются все оставшиеся в живых после трагедии. Проводится она в одном из помещений делегации, где может быть создана спокойная обстановка. *Лидер группы* (в данном случае врач штаб-квартиры) оглашает два правила: полная свобода самовыражения для каждого и конфиденциальность всего, что будет сказано. *Лидер* подчеркивает также, что его главная цель состоит в том, чтобы дать возможность каждому рассказать о своем личном видении инцидента и поделиться своими переживаниями со всей группой. Затем, двигаясь поэтапно,

лидер старается добиться точного и подробного изложения фактов, восстановления в памяти мыслей каждого и описания эмоциональных реакций и симптомов, сохраняющихся после травмы (таких как нарушения сна, беспокойное или возбужденное состояние, повторяющиеся мысленные возвращения к травмировавшему событию). И наконец, *лидер* подчеркивает, что эти стрессовые реакции являются вполне нормальными, и рассматривает различные перспективы на будущее для всей группы. Это может быть продолжение работы, период отдыха или возвращение в штаб-квартиру. Такая процедура позволяет выявить тех, кому может потребоваться индивидуальная помощь.

- *Траурная церемония перед гробами* необходима, и избегать ее ни в коем случае не следует. Именно она позволяет группе оставшихся в живых, близким погибших и их коллегам осознать свою солидарность и единение. Она открывает для каждого процесс траура, способствует уже начавшемуся коллективному обмену эмоциями и привносит необходимый духовный или религиозный элемент.
- *Незамедлительное возвращение оставшихся в живых на борту специально зафрахтованного самолета*, на котором вывозятся и останки погибших, является важным символом для выживших и их семей. На этом заканчиваются первая фаза программы поддержки и экстренные меры, предпринятые штаб-квартирой организации.

Программа преодоления стрессового состояния и поддержки сотрудников, работающих на местах

Большинство правительственных и неправительственных гуманитарных организаций в настоящее время разрабатывают программы выведения из стресса и поддержки своих сотрудников, работающих на местах. В самом деле, эмоциональная нагрузка и различные формы стресса, которым подвергается персонал, настолько сильны, что могут со временем отрицательно сказаться на здоровье, безопасности и эффективности его оперативной деятельности. Труд работника гуманитарной сферы тяжел (*кумулятивный стресс*) и связан со сложностями во взаимоотношениях, которые могут возникнуть в любом коллективе (*базовый стресс*). Однако на все это наслаиваются и реакции *травматического стресса*, вызываемого опасностями, связанными с войной, терроризмом и отсутствием безопасности.

Эти три формы стресса должны учитываться на местах и контролироваться в соответствии с одними и теми же принципами.

- Стрессовые реакции, наблюдаемые у персонала на местах, являются нормальным явлением. Они не указывают на какое-либо предшествующее состояние психической неустойчивости, а соответствуют ситуации кризиса, с которой нужно научиться справляться. У каждого индивидуума этот кризис проявляется по-своему. Он является следствием критических событий, выходящих за рамки нормальных и вызывающих более или менее сильную

и болезненную травму, которой подвергаются добровольцы, находящиеся в командировке. Каждый человек отвечает за свои эмоции.

- За работу по преодолению стрессовых реакций или их контролю отвечает руководитель делегации (или сотрудник, на которого возложено оперативное руководство). Именно он предлагает меры поддержки лиц, у которых проявляются такие реакции. Они состоят во внимательном выслушивании людей, *беседы, направленной на преодоление последствий эмоционального стресса* и (или) предоставлении определенного времени на отдых. Эти меры должны приниматься немедленно, на месте, без излишних формальностей и с надеждой на быстрое возвращение в нормальное состояние.

Программа по преодолению стресса состоит из трех фаз: информирование *до* командировки, поддержка *во время* нее и защита *по возвращении*. В зависимости от фазы в ее осуществлении участвуют разные люди: специалисты по подготовке кадров на курсах, предшествующих отправке на работу на места, руководящие работники на местах во время командировок, а затем, по возвращении, ответственные за кадровую политику.

Для осуществления этой программы требуется сотрудничество всех членов персонала. Каждый, будь то на местах или в штаб-квартире, должен чувствовать себя причастным к ее осуществлению. Врач, ответственный за преодоление состояния стресса, разрабатывает программы, дает советы различным инстанциям организации и оказывает поддержку работникам на местах, но именно на долю последних выпадает осуществление этих мер. Необходимость действий со стороны штаб-квартиры МККК будет зависеть от масштабов катастрофы, связанной или не связанной с гибелью сотрудников.

Эта программа отдает предпочтение прагматическому подходу, не носящему медицинского или психиатрического характера и основанному на здоровом духе коллективизма и надежных руководителях, которые осознают стресс, испытываемый персоналом, и обучены тому, как с ним справляться. Ее осуществлению должен способствовать дух солидарности, присущий Международному движению Красного Креста и Красного Полумесяца, особенно в случае катастроф такого масштаба, как та, которая произошла в Новых Атагах. Эта трагедия ставит под вопрос всю деятельность Движения, подрывает его основополагающие принципы и вызывает замешательство у гуманитарных организаций и добровольцев, оказывающих помощь.

Цель данной программы состоит не в том, чтобы помочь смириться с тем, с чем мириться нельзя, или приучить добровольцев к стрессу, которым сопровождается работа на местах, а, скорее, в том, чтобы, сочувствуя людям, дать им шанс на выздоровление без последствий и предложить некоторое утешение.

Бартольд Биренс де Хан,
врач медицинского отдела МККК,
ответственный за работу по преодолению стресса