

Особенности удаленной организации сложных спасработ

Руководство для кураторов, руководителей, МКК и ФСТ по проведению спасработ

Конспект лекции 31.10.2022

Цели и задачи

- Обобщение и систематизация полученного опыта спасработ;
- Определение основных задач в спасработах и правильного их распределения;
- Выработка плана действий для повышения готовности всей структуры туризма оказывать помощь группам на всех уровнях.

Требования к выбору куратора

В идеале, куратор должен обладать следующими свойствами, ну или хотя бы стремиться к ним:

- **иметь опыт горных походов**, хоть как-то соизмеримый с той категорией похода, который он будет курировать. Если такая ситуация выпадет на человека, который горы видел только издали, — ситуация обречена на провал. Человек без опыта горных походов не сможет оценить нестандартные варианты движения группы, ответить на вопросы, что именно на месте сможет или не сможет сделать группа, дать оценку того или иного участка местности;
- **иметь достаточное количество свободного времени**. Проведение сложных спасработ никак не сочетается ни с какой работой. В случае наступления аварийной ситуации куратор должен иметь возможность на неопределенный продолжительный срок отложить абсолютно все свои дела и заниматься только спасработами;
- на время проведения спасработ куратор должен **находиться в зоне с уверенным наличием интернета и мобильной связи** и не покидать эту зону до завершения спасработ;
- хорошо, если куратор **не состоит в близких родственных отношениях** с кем-либо из группы. Личная вовлеченность мешает объективно оценивать ситуацию, кроме того, может служить для куратора дополнительным травмирующим фактором в случае НС.

Работа куратора до похода

Еще до похода перед куратором стоит задача получить от руководителя похода максимально подробную информацию о маршруте:

- детализированный план-график группы;

- все запасные и аварийные варианты, известные группе, даже возможно сверх заявленных;
- карты и треки на маршрут, которые есть у группы. Плановый трек маршрута должен быть отрисован полностью согласно последним планам группы;
- описания препятствий ровно в том виде, в котором они будут взяты с собой;
- копию маршрутной книжки (полный скан после защиты и получения всех подписей);
- сканы паспортов участников (обязательно тех, которые будут взяты на маршрут);
- сканы или цифровые копии страховых полисов;
- обратные билеты группы;
- контактные данные всех родственников, которых может быть важно оповестить в случае ЧП + данные работы, если может потребоваться передать информацию об опоздании;
- информацию (в идеале — план-график маршрута) о других группах в районе проведения вашего похода, контакты их руководителей кураторов;
- максимально полный перечень средств связи, которые будут иметься у группы с собой (не только номер спутникового, но и номера мобильных для тех, кто их собирается брать в горы). Для всех сим-карт также должен быть указан оператор связи;
- доступ к личным кабинетам средств связи, имеющихся у группы (Iridium, Thuraya, ...), для возможности пополнения баланса и изменения настроек. Если аппараты или сим-карты были арендованы — информацию о компании, номере заказа. Желательно заранее списаться с компанией и обсудить, как они будут реагировать на запросы от куратора;
- список снаряжения и аптечки. В списке снаряжения важна информация по моделям раций и всему техническому снаряжению, в аптечке — о реальном количестве взятых на маршрут медикаментов.

Вы должны детально изучить все материалы и свободно ориентироваться в информации.

«Пройдите» маршрут вместе с руководителем по карте. Проговорите те отрезки похода, уйти откуда будет особенно сложно.

1. Руководитель должен специально для вас разработать список организаций и лиц для района (страны) данного похода, к которым вы должны обратиться за помощью в случае НС.
2. Руководитель должен передать вам контакты человека, который со стороны турклуба организует группу по проведению спасработ и передаст информацию в МКК.

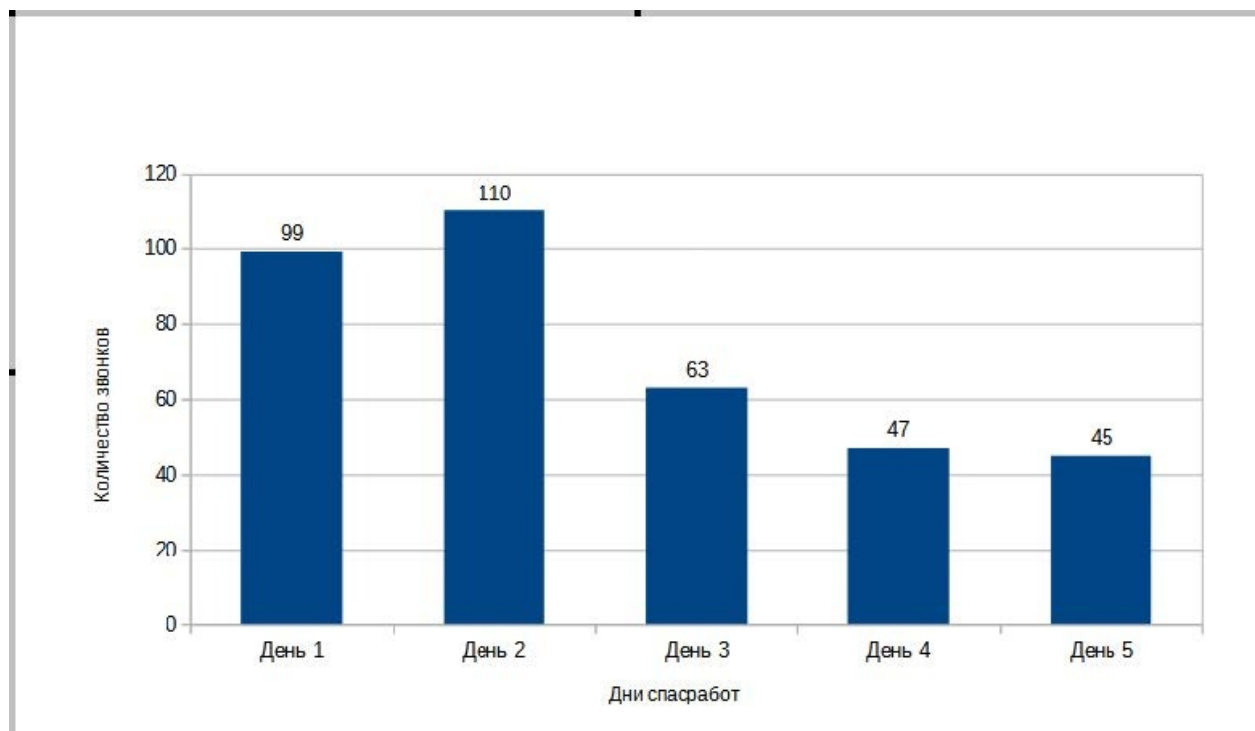
Если вы отнесетесь к предподходной проработке материалов с пренебрежением, всю эту информацию вам придется искать самим в процессе проведения спасательных работ.

Подготовка группы к возможному НС

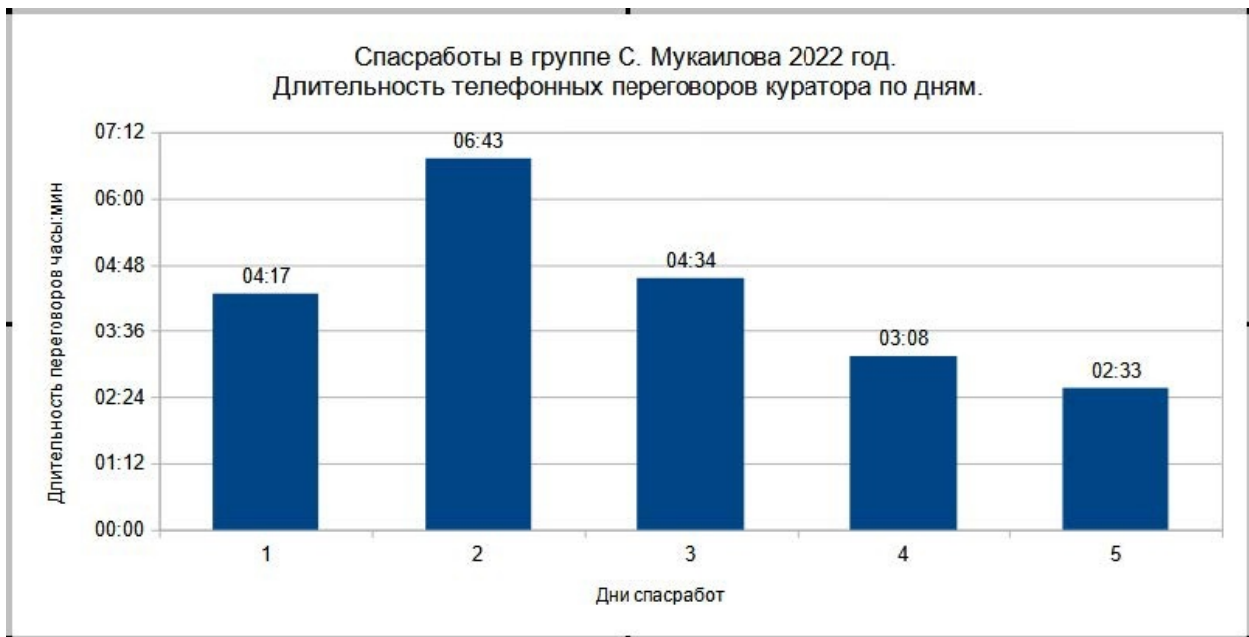
1. Начинайте предварительную защиту маршрута заранее, в идеале за 2-3 месяца до похода;
2. Привлеките 2-3 опытных участников к защите маршрута;
3. Все участники должны хорошо знать, как устроены средства связи, и уметь ими пользоваться;
4. Заранее выясняйте, в том числе по регионам, наличие других групп в районе похода;
5. Обсудите, кто и как будет взаимодействовать с СК в случае необходимости;
6. Возьмите в поход дымовую шашку;
7. Регистрируйтесь в МЧС/КЧС принимающей стороны.

Работы куратора при возникновении аварийной ситуации

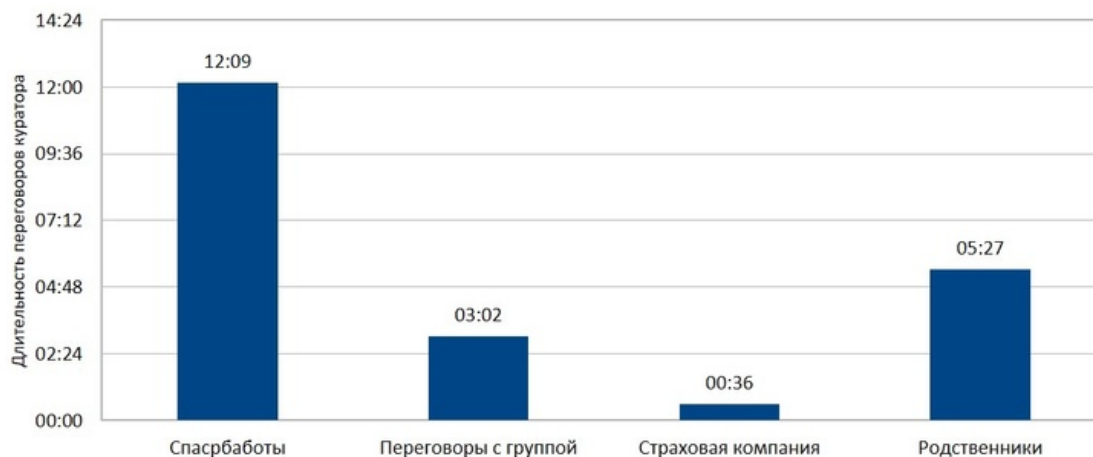
Если в группе случаются спасработы — у вас большие проблемы.



Спасработы в группе С. Мукаилова 2022 год. Количество звонков с разбивкой по дням.



Спасработы в группе С. Мукаилова 2022 год. Длительность телефонных переговоров куратора по дням



Длительность телефонных переговоров куратора с разбивкой по категориям

*-помимо 36 минут переговоров по телефону со страховой компанией от них поступило больше 30 писем по электронной почте, на которые тоже пришлось отвечать

Помимо переговоров по телефону, вам будут приходить письма по электронной почте (по данным спасработам их было около сотни), бесчисленные сообщения в мессенджерах, карты и другие материалы, на работу с которыми тоже нужно время, поиск недостающей информации, выделенное время на регулярную, но нестабильную связь с группой.

Распределение работ при НС

Провести реальные спасработы одному невозможно. Максимально делегируйте все, что не влияет на непосредственное согласование и проведение спасательных работ.

а) первым делом **избавьтесь от переговоров с родственниками**. Поручите работу с ними кому-нибудь другому. В большинстве случаев родственники никак не помогут проведению

спасработ. Они задают много вопросов, требуют эмоциональной поддержки. Это только отвлекает от работы, утомляет вас и снижает вашу эффективность.

б) по возможности **не берите на себя работу со страховой компанией**. Ее лучше поручить родственникам застрахованного или кому-то еще. Вы владеете всей оперативной информацией, но далеко не все из этого нужно сообщать в страховую. Продумывание текстов сообщений в СК тоже отнимает много времени, но фактически никак не приближает вас к окончанию спасработ.

В идеале должен быть один человек, который в курсе всей коммуникации со страховой, даже если часть ее идет через третьи руки (компанию на месте, больницу, родственников и т.п.). При этом нужно учитывать, что по конкретным случаям этой информацией могут не делиться напрямую. В этом случае нужно отслеживать хотя бы статус финального решения по оплате.

в) **максимально привлекайте всех, кто может помочь решать текущие задачи**: работать с картами, прозванивать разные организации, доводить текущие новости до разных служб. Будет ошибкой делать самому то, что за вас могут сделать другие и прислать вам готовый результат. Берегите свои силы, очень скоро они начнут заканчиваться.

г) **используйте подсказки «звонок другу» и «помощь зала» как только в этом возникает необходимость**. Не нужно ждать утра или окончания рабочего дня, чтобы связаться с кем-либо, даже если ваш вопрос не суперсрочный. Вам нужен ответ и у вас сейчас свободное время — звоните. Самое важное дело сейчас — это ваше дело. В худшем случае вам просто не ответят и перезвонят позже.

д) есть люди и организации, которые не помогают в проведении спасработ, но очень хотят быть в курсе происходящего: городская МКК, ФСТ, ГСК.... ТСЖ, СТН, ЖКХ и т.д. Поручите работу с ними кому-нибудь другому и не отвлекайтесь.

Организация записей

Поначалу кажется, что вы все запомните и в подробных записях необходимости нет. С течением времени часть информации начинает выпадать из головы. Вы можете забыть что-то очень важное.

- **Разделите листы с записями по тематике**: сообщения от группы, спасателей, телефоны должностных лиц, организаций и людей, с которыми вы связывались. Пометьте по какому вопросу вы говорили, имя, организация, должность;
- Каждый раз перед связью с группой или спасотрядом по спутниковому телефону **пишьте список вопросов и информацию**, которую хотите сообщить;
- После того, как вы сокращенно записали какое-либо сообщение, **найдите время дописать подробнее**, расшифровать сокращения, дописать то, что не успели записать сразу, но запомнили. Через некоторое время вы можете забыть, что имели в виду, или что подразумевало данное сокращение;
- Обязательно **указывайте дату и время** в своих записях. Может оказаться критически важным, в какое время, например, были переданы последние координаты группы, чтобы спрогнозировать, где она может находиться в текущий момент;

- **Выписывайте полезную информацию из мессенджеров.** Лента сообщений быстро переполняется, что затрудняет оперативный поиск информации. Не полагайтесь только на свою память;
- по возможности **ведите хронометраж.**

Связь с группой во время спасработ

1. Проверьте баланс спутникового телефона сразу после начала спасработ. Запросите состояние заряда телефона и возможность его подзарядки при первой связи с группой;
2. Связываясь с группой, определите кодовое слово, которым вы будете обозначать, что принимающая сторона на связи, например краткое «слушаю». После этого звонящий сразу переходит к сообщению информации. Никаких: «алё — алё», «привет — привет». Связь по спутниковому телефону длится максимум 2-3 минуты, затем передающий спутник уходит из зоны видимости, и нужно ждать следующего. Это потеря драгоценного времени, заряда батарейки и денег;
3. Связь с группой во время спасработ должна быть регулярной и более частой, чем в обычном походе. Если резерв батареи телефона позволяет, связь в течение дня каждые 2-4 часа в заранее оговоренное время;
4. При передаче информации нужно давать максимальное количество деталей о происходящем и состоянии группы, так как в Москве все неясные моменты трактуются по наихудшему из возможных сценариев.

Работа куратора с организациями, непосредственно вовлеченными в спасработы

1. **Если у вас есть два и более вариантов спасения пострадавшего, работайте с каждым так, как если бы это был единственный вариант**, до тех пор, пока один из вариантов не завершится успехом. Например, если к группе вышел или готов выйти спасательный отряд, а вам в это время согласовали вертолет, это не значит, что координирование спасотряда можно завершить. В этом случае направляем к группе и отряд, и вертолет. Спасатели могут заблудиться, а вертушка может не прилететь или не суметь забрать пострадавшего.
2. Специфика работы в странах Азии такова, что никто не будет шевелиться до тех пор, пока не поступит команда «сверху». Как минимум, такое давление может оказаться полезным. **При первой же возможности направьте запросы с подробным описанием ситуации в Консульство РФ** с формулировкой: «Граждане Российской Федерации (список ФИО) пострадали, живы, но находятся в опасности» - и далее подробно опишите всю ситуацию. Не забудьте указать свои контактные данные.
3. Обращаясь в спасательные организации, представляйтесь не только лично, но и **называйте организацию, от лица которой говорите**: «Здравствуйте, Федерация спортивного туризма Российской Федерации, Такой-то. Группа наших туристов совершает поход бк.с. в таком-то районе» ... Статус куратора группы вообще не понятен для организаций, с которыми вам придется работать. Обращение от лица официальной организации увеличит приоритет вашего обращения.

4. В каждую организацию нужно направлять отдельный запрос. Наши спасработы, как правило, проходят на международном уровне. Взаимодействие между спасательными службами двух разных стран практически отсутствует.
5. Вы должны сами постоянно связываться со всеми экстренными службами, которые участвуют в организации и проведении спасработ: МЧС, спасотрядами, транспортными организациями и т.п. – напоминать, контролировать, что сделано, «трясти» их. Не нужно рассчитывать, что вы сообщили о проблеме, и дальше они все сделают сами. Без вас — не сделают.
6. Даже если все экстренные службы подключились к решению вашей ситуации, основная роль все равно остается за вами. Не рассчитывайте, что МЧС/КЧС сможет помочь вам непосредственно в координировании спасработ. В подавляющем большинстве случаев сотрудник на том конце провода впервые слышит про ваш горный район, а наши термины: ледник, морена, бергшруд, перевальный взлет ему не знакомы в принципе. Т.е. с самого начала они даже не могут понять, где именно и в каких условиях находится группа, а с этого и начинается согласование необходимых спасательных действий.
7. Работа со страховой компанией

Последовательность действий при наступлении страхового случая подробно описана в [материале Григория Варгафтика](#).

Роль Федерации спортивного туризма в проведении спасработ

Разумно, что в случае НС помощь группе должна быть оказана на всех уровнях всеми доступными способами. Единственная официальная структура в нашем виде спорта – Федерация спортивного туризма. С ее стороны возможны следующие действия:

- оперативное написание официального письма для оказания помощи группе в соответствующие организации;
- поиск туристических групп из регионов, находящихся в районе ЧП;
- организация взаимодействия с МЧС с целью:
 1. привлечения профессионалов для проведения подготовки кураторов;
 2. уточнения возможной роли МЧС РФ при проведении спасработ.

Организация консультаций группы/пострадавшего по медицине

В ходе спасательных работ вы не только организуете и координируете работу группы и спасательных организаций, вы так же «ведете» заболевшего или травмированного участника. Вы получаете от группы информацию о состоянии человека и связываетесь с медиками для консультации и получения кратких инструкций для группы. Ваши задачи:

1. Максимально подробно уточнять с кем, где, когда и при каких обстоятельствах начала проявляться проблема, какие именно симптомы и проявления присутствуют у заболевшего;
2. Как состояние заболевшего менялось с течением времени и при каких именно действиях происходили эти изменения;
3. Консультируясь с медиками важно не только получить инструкции и назначения на текущий момент, но также обязательно уточнить, какие действия группы в условиях горного похода могут улучшить или ухудшить состояние больного. Получить рекомендации не только о том, что сделать сейчас, но и как «вести» заболевшего;
4. Если медиков несколько, и они дают разные рекомендации, нужно собрать согласованную картину в Москве и передать ее группе. Вероятно, наилучший вариант собрать медиков на созвон и все обсудить. В горах практически невозможно оценить, какой из предложенных вариантов безопаснее использовать;
5. «Свяжите» группу и медика напрямую, если ситуация того требует.
6. В нашей ситуации уже на первый день спасработ стало понятно, что мы имеем дело с инсультом или чем-то подобным. После созвона с медиком стало ясно, что в подобной ситуации возможности радикально изменить его состояние нет в принципе, да и просто помочь весьма проблематично.

Если даже вы ничего не можете радикально изменить в состоянии больного постарайтесь получить рекомендации, которые не ухудшат его состояние, но позволят и пострадавшему, и группе совершать действия, которые, как им будет казаться, работают на улучшение или стабилизацию пострадавшего.

Рекомендации по психологии для кураторов и МКК

Работа куратора с собственным состоянием

1. Основная задача куратора сделать так, чтобы все части спасательной операции: группа, спасотряды, транспорт - сработали слаженно. Успешность спасработ в значительной степени зависит от того, насколько куратору удастся своевременно и в полном объеме координировать действия всех участников спасательной операции на месте, поэтому первым делом позаботьтесь о себе. По возможности соблюдайте режим питания и сна, если это возможно.

В первые 1-2 дня работа идет на адреналине и внутренних резервах, и вам будет казаться, что можно не отвлекаться на себя. Однако вы не знаете, когда именно закончатся спасработы. Примерно на 3 день наступает усталость и постепенное истощение. Если вы при этом еще и плохо питаетесь и не спите в достаточном количестве, когда это возможно — координировать спасработы становится в разы сложнее.

2. В зависимости от вашего характера с той или иной скоростью постепенно копятся напряжение от общего положения дел, отчаяние, что пока у вас не получается переломить ход событий, гнев/обида на пострадавшего и группу, страх, что, возможно, вы вообще не справитесь с ситуацией и т. п. Это нормально. **Найдите, с кем вам**

поговорить. Выговоритесь коллегам, кто помогает вам со спасработами, поговорите со своими родственниками, друзьями, не стесняйтесь выругаться, если чувствуете в этом необходимость, или заплакать. В конечном счете это приводит к улучшению вашего психологического состояния и помогает собраться и продолжить работу.

3. Но: мы никогда не ругаемся с организациями и людьми, которые отвечают за проведение спасательной операции, а также с группой, пострадавшим и родственниками.

Работа с родственниками участников

- в самом начале разговора **сразу сообщите, что с их близким человеком все в порядке;**
- **доносите только подтвержденную информацию;**
- родственники знают, что вы владеете всей информацией о происходящем и, пытаясь успокоиться и обрести ощущение стабильности и уверенности, они задают много вопросов, начинают строить свои предположения, погружая вас в ненужные размышления и поиск ответов, почему так делать не стоило. Исходя из этого **доносите только необходимый минимум информации, не вдаваясь в излишние подробности и детали.**
- некоторые родственники очень беспокоятся, понятное дело, и начинают спрашивать конкретно по срокам, что и когда случится. **Ничего не обещайте и не предполагайте того, чего не знаете наверняка,** как бы вам не хотелось облегчить их страдания и успокоить. Нет ничего хуже, чем сначала дать человеку надежду, что завтра все закончится, а потом отобрать ее.
- в попытках снять свое напряжение эти несчастные люди склонны разговаривать подолгу, погружаясь в свой жизненный опыт, предположения, беседа на отвлеченные темы. **Не стесняйтесь корректно завершить/прервать разговор, если вы уже сообщили всё по существу.**

Работа с родственниками пострадавшего

- работая непосредственно с родственниками пострадавшего, старайтесь придерживаться средней линии: **не приукрашивайте положение дел, но, по возможности выбирайте щадящие формулировки.** Если ситуация приобрела угрожающие масштабы — они должны об этом знать.
- **ищите в своей ситуации элементы стабильности, на которые можно опереться в вашей работе.** В нашем случае состояние пострадавшего не ухудшалось пока шли спасработы, это позволило мне опираться в общении с родственником заболевшего на соображение, что неухудшение — это уже хорошо. Продолжаем работать.
- продолжительное пассивное ожидание новостей о своем близком человеке само по себе является очень травматичным для его родственников. В этом случае **очень важно привлекать их к какой-нибудь работе, чтобы они чувствовали свою причастность.** Это придаст им ощущение, что они хоть что-то могут контролировать и хоть на что-то повлиять и помочь. Поручите им любую работу, не относящуюся

напрямую к проведению спас операции. В нашем случае родственнику заболевшего было поручено периодически долбать страховую и прозванивать больницы в ближайших городах на предмет наличия необходимой помощи. Ближе к окончанию спасработ это тоже могло оказаться полезным.

- если есть такая возможность, **дополнительно привлечите кого-то, кто будет оказывать психологическую поддержку родственнику пострадавшего**. В процессе проведения спасработ у вас, по сути, есть время только на сообщение оперативной информации о происходящем, после чего человек остается один на один с этой информацией и может не справиться.

Рекомендации по работе с куратором для МКК

Пройдя по всем вышеперечисленным «куратору нужно», «должен», «необходимо», можно увидеть, насколько сильно перегружен сам куратор. Перегружен не только своей работой по организации спасательной операции, но и общей тяжестью и напряженностью от происходящего, работой с родственниками участников группы и пострадавшего, страховой компанией и необходимостью следить за состоянием пострадавшего, группы и родственников. В таких жестких условиях куратор начинает повреждаться сам, и ему тоже нужна помощь.

- задача более опытных коллег **рассказать, как правильно относиться к тем или иным поворотам и событиям в спасработах**. Иногда происходящее кажется полной катастрофой, тогда как для людей, имеющих опыт работы в данном регионе, это обычный рабочий момент.
- Например, если более опытные коллеги знают, что ничего в этой стране быстро не делается, и им из опыта понятно, что быстро решить ситуацию не получится, об этом нужно сказать.
- **куратору необходимо иметь возможность периодически поговорить о ситуации и в полной мере выразить исключительно всё, что с ним происходит**.
- **позвоните куратору через несколько часов** и поинтересуйтесь, как он себя чувствует. Простой человеческий вопрос: «Ты как?» - вероятно, поможет быстрее справиться с последствиями сильнейшего продолжительного стресса. **То же самое нужно сделать через пару-тройку дней**.

Наши дальнейшие действия

- определить список людей в ТК, которые будут формировать оперативный штаб в случае возникновения аварийной ситуации и следить, чтобы эти люди не уходили в походы одновременно;
- сформировать последовательную подробную карту организаций для разных стран проведения туристических походов, в которые куратор должен обратиться в случае ЧП;
- регулярно проводить мероприятия, направленные на проработку накопленного опыта по работе с чрезвычайными ситуациями (в том числе с учетом опыта альпинистов);

- сформировать понятный список действий, которые ФСТ будет предпринимать в случае наступления аварийной ситуации в горах, и список лиц, ответственных за их выполнение;
- запустить и активно продвигать вопрос обмена информацией между регионами с целью максимально быстрого поиска групп, находящихся в районе ЧП;
- наладить взаимодействие с МЧС РФ для проведения полноценной подготовки кураторов. Подготовка кураторов должна выйти на уровень, сопоставимый с уровнем подготовки медиков тургрупп.

Чем помочь?

1) Если вы готовы быть членом штаба по проведению спасработ – напишите С. Мукайлову (sergey.mukailov@yandex.ru), какие работы вы сможете взять на себя;

2) Мы ищем:

1. контакты людей в страховых компаниях, особенно из отделов по урегулированию убытков, которые готовы помочь сформулировать правила и основные ошибки при общении со страховыми;
2. контакты в МЧС/поисковых отрядах типа ЛизаАлерт для обмена опытом в организации спасработ и взаимодействия с родственниками;
3. человека, который соберет и обобщит контактные данные по странам и регионам проведения походов: Киргизия, Казахстан, регионы России;
4. активиста, который готов подготовить и провести глубокую лекцию по средствам связи в походе. Готовы поделиться списком вопросов, которые возникли в этом году;

3) Приветствуются любые идеи по улучшению общей готовности к проведению сложных спасработ.

Приложение.

День спасработ	Всего звонков	Общее время переговоров (ч:м:с)	Время переговоров по категориям			
			Спасработы (ч:м:с)	Переговоры с группой (ч:м:с)	Страховая (ч:м:с)	Родственники (ч:м:с)
День 1 (19.07)	99	4:17:09	2:42:58	1:00:22	0:22:06	0:11:43
День 2 (20.07)	110	6:43:28	4:13:13	0:21:37	0:06:56	2:01:42
День 3 (21.07)	63	4:34:12	2:17:03	0:09:50	-	2:07:19
День 4 (22.07)	47	3:07:43	2:02:50	0:15:46	0:07:45	0:41:22
День 5 (23.07)	45	2:33:17	0:53:44	1:14:29	-	0:25:04
Всего:	364	21:15:49	12:09:48	3:02:46	0:36:46	5:27:10

Спасработы в группе С. Мукаилова 2022 год. Сводная таблица времени телефонных переговоров куратора с разбивкой по дням и категориям.

Спасработы в группе Сергея Мукаилова в 2022 году проходили в Таджикистане и ниже приведен список организаций и лиц, с которыми мы связывались для решения ситуации:

- Страховая компания Ингосстрах + ассистанс БалтАссистанс;
- МКК Горного турклуба МГУ;
- Центральная МКК города Москвы;
- члены Федерации Спортивного Туризма РФ;
- МЧС РФ;
- КЧС (комитет по чрезвычайным ситуациям) в Таджикистане;
- ПамирПикс - организация, принимающая туристов в Таджикистане;
- Посольство Таджикистана (оно передавало наш запрос в Посольство РФ, Комитет по туризму РТ и МинОбороны РТ);
- Владимир Хабибуллин, опытный горный турист из Душанбе, организатор одного из спасотрядов;
- прозванивали все организации, у которых был вертолет: АксайТревел, СомонЭйр, частные контакты в Таджикистане;
- информация о ЧП также была передана через личное знакомство в сообщества частных пилотов малой авиации в РФ. По знакомым удалось найти на месте событий частного пилота с еврокоптером, имеющего допуск к полетам выше 4 тысяч метром,

готового нам помочь. Этот пилот подал план полета на согласование, но нам было отказано, т.к. у пилота не было лицензии на проведение спасработ.

- мы также выяснили, что у РФ есть своя военная база в Таджикистане, и там есть вертолет. Однако, при обращении в МинОбороны РФ с просьбой о помощи нам с ходу было отказано.