



ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ



ПОСОБИЕ ДЛЯ ЧЛЕНОВ ОТРЯДА БЫСТРОГО РЕАГИРОВАНИЯ
ОБЩЕСТВА КРАСНОГО КРЕСТА УКРАИНЫ

ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Пособие для членов отряда быстрого реагирования Общества Красного Креста Украины
г.Киев, 2017г.

Общество Красного Креста Украины

Ул. Пушкинская, 30

Г.Киев

01004

Украина

тел.: +380 44 235 01 57

факс: +380 44 288 16 58

redcross.org.ua

Фотография на обложке

Виктория Коробка, Надежда Ямненко, Ирина Логвиненко - члены отряда быстрого реагирования Сумской областной организации Общества Красного Креста Украины

Пособие подготовлено

Леонорой Кадом – тренер по оказанию психосоциальной поддержки Национального комитета Общества Красного Креста Украины

Содержание этой публикации может быть использовано в образовательных целях со ссылкой на источник информации



Humanitarian Aid
and Civil Protection

Пособие подготовлено в рамках проекта «Повышение потенциала готовности и реагирования Белорусского Общества Красного Креста и Общества Красного Креста Украины». В этом документе содержится информация о деятельности по оказанию гуманитарной помощи при финансовой поддержке Европейского Союза. Взгляды, выраженные в документе, никоим образом не могут восприниматься как отражение официального мнения Европейского Союза, и Европейская Комиссия не несет ответственности за любое возможное использование содержащей информацией.



AUSTRIAN RED CROSS



DANISH
RED CROSS



Croce Rossa Italiana



BULGARIAN
RED CROSS



СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ	3
КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ	4
ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС?	4
ОБЩИЕ РЕАКЦИИ НА СТРЕСС	5
СТРЕСС В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ	6
Тема 2. ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ	9
Первая психологическая помощь – определение	11
Кто нуждается в Первой Психологической Помощи?	11
Когда есть потребность в первой психологической помощи?	11
Где оказывать первую психологическую помощь?	12
ЭЛЕМЕНТЫ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ	12
Тема 3. КАК ОКАЗЫВАТЬ ПЕРВУЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ?	13
НАБЛЮДАЙ	14
СЛУШАЙ	15
Активное слушание	15
Невербальное общение	16
НАПРАВЛЯЙ	18
Тема 4. ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ	19
ПРИМЕНЕНИЕ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ	20
В каких еще случаях при оказании первой помощи применяются принципы первой психологической помощи?	21
НАЛИЧИЕ НЕСКОЛЬКИХ ПОСТРАДАВШИХ	22
Тема 5. «СНАЧАЛА НАДЕНЬТЕ КИСЛОРОДНУЮ МАСКУ, А ПОТОМ...»	23
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ	24
Влияние руководства на стрессоустойчивость хелперов	25
ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ СОТРУДНИКАМ И ВОЛОНТЕРАМ	25
Элементы ППП	26
Первая психологическая помощь – пошаговое руководство	27
ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ РАВНОМУ»	27
САМОПОМОЩЬ	29
Памятка хелпера	30
Приложения	31
Первая психологическая помощь	32
Принципы первой психологической помощи	33
Принципы оказания помощи	34
Тест САМООЦЕНКА	35
Правила поддерживающего общения	36
Первая Психологическая Помощь. Пошаговое руководство	37
Дети в кризисной ситуации	38
Процесс скорби	39

Тема 1



КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ

КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ

Известно, что в жизни каждого человека бывают пасмурные дни. Жизнь не бывает безоблачной и легкой, и, рано или поздно, каждому приходится сталкиваться с дождями и бурями. Однако, несмотря на неудобства, без дождей тоже не прожить. Человек приспособился, как укрыться от дождя и как использовать его себе на пользу. Дождю можно уподобить и *стресс* - неудобство, к которому необходимо приспособиться. Зонт или плащ помогают нам укрыться от дождя. Стресс также можно *преодолеть*. Однако если сильный дождь будет лить без остановки, нам придется иметь дело с наводнением, которое приведет к гибели людей, разрушит дома, промышленные объекты и целые поселки. В одночасье изменится ландшафт, и жизнь людей может превратиться в борьбу за выживание и восстановление. Дождь входит в нашу жизнь как нормальное явление, а наводнение нет. То же самое относится и к стрессу.

Любые кризисные события, - стихийные бедствия, несчастные случаи, аварии, катастрофы, вооруженные конфликты, - приводят к социальным и психологическим последствиям, которые нарушают нормальное течение жизни людей. Когда перед человеком возникает угроза, его естественной реакцией на такое изменение в привычной для него обстановке является стресс – состояние физического и/или психологического возбуждения.

Практически во всех видах деятельности сотрудникам и волонтерам Общества Красного Креста Украины приходится сталкиваться со стрессовыми ситуациями при реагировании на ЧС, при оказании первой помощи, организации работы отрядов быстрого реагирования, восстановлении семейных связей, и в других видах деятельности. В прошлом при оказании помощи пострадавшим не учитывалась необходимость оказания людям первой психологической помощи. Но, как показывает опыт последних лет, кризисные ситуации и их последствия часто сопряжены с серьезными психологическими травмами. Сотрудники и волонтеры эффективнее оказывают помощь пострадавшим и себе самим, когда они подготовлены для выполнения такой работы, знакомы с основными признаками стресса и методами его преодоления.

ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС?

Стресс (от англ. Stress - напряжение, давление) - неспецифическая реакция организма в ответ на очень сильное воздействие извне. Стресс, как особое психофизиологическое состояние, обеспечивает защиту организма от угрожающих и разрушительных воздействий, как психических, так и физических. Поэтому возникновение стресса означает, что человек включился в определенную деятельность, направленную на противодействие опасным для него воздействиям. При этом в организме развивается функциональное состояние, которое характеризуется комплексом реакций различных систем организма. Таким образом, стресс - это нормальная реакция здорового человека, защитный механизм биологической системы.

Стресс является нормальной реакцией на физический или эмоциональный вызов и имеет место тогда, когда потребности превышают ресурсы для психологической адаптации

Люди, которые переживают кризисные события, подвергаются такому сильному стрессу, что им становится крайне тяжело восстановиться, им требуется больше времени на восстановление. Они страдают от периодически возникающих симптомов стресса, сохраняя предрасположенность к рецидиву под воздействием любого сильного раздражителя. Тревожные мысли, и кошмарные сны особенно осложняют возврат к нормальной жизни, и человек как бы «застревает» в прошлом. Когда трудно контролировать сильные и нежелательные воспоминания, у человека может возникнуть ощущение потери контроля над собственным сознанием.

Те, кто участвует в оказании помощи во время чрезвычайных ситуаций или оказывает психосоциальную поддержку, также могут оказаться в ситуациях с очень высоким уровнем стресса.

Каким бы ни был стресс, «хорошим» или «плохим», эмоциональным или физическим (или тем и другим одновременно), он воздействует на организм любого человека. Реакции на стресс могут быть разными и зависят от серьезности ситуации, а также от личных качеств человека и его опыта. Но как бы то ни было, стресс воздействует на физические, психологические и социальные функции человека.

Дерись или беги

Когда людям грозит серьезная опасность, они реагируют инстинктивно. Такая реакция называется «дерись или беги». Эта реакция направлена на **физическое выживание**. Реакция «дерись или беги» готовит тело к физической активности, высвобождая адреналин, и приводит к таким физическим изменениям, как сильное сердцебиение и повышенное давление, учащенное дыхание и потоотделение. Стрессовыми реакциями организма также могут быть подрагивание губ и рук, кишечные расстройства, тошнота и озноб.

Реакция «дерись или беги» влияет на мысли, ощущения и действия человека. Ограничивается мыслительная активность, снижается способность думать рационально. Бывает тяжело сконцентрироваться, мысли стремительно проносятся в голове, и в результате первая, пришедшая в голову мысль, кажется правильным решением проблемы. Человеку, подвергнутому стрессу, тяжелее общаться с окружающими и запоминать информацию. У него может возникнуть дезориентация во времени и пространстве. В состоянии стресса, факты, которые человек, казалось бы, слышал и понял, могут быть мгновенно забыты, и их ему надо повторять.

Эмоциональные реакции

Спонтанная эмоциональная реакция зачастую проявляется в недоверии к окружающим или оцепенении, как в кошмарном сне. Человек может выглядеть отстраненным от происходящего, однако отсутствие реакции и отчужденность следует рассматривать, как признаки шокового состояния. Другими распространенными шоковыми реакциями являются озлобленность, страх или горе.

ШОК - биологическая реакция, вызванная внешними событиями, в силу которой способность реагировать парализована или заморожена. Люди в таком состоянии могут быть в смятении, испытывать апатию или отчаяние. Иногда человек даже не помнит о кризисном событии. Шок - первая реакция на кризисное событие. В состоянии апатии, совершая механические действия, пострадавший с трудом воспринимает информацию.

Поведенческие реакции

Стресс также может повлиять на манеру поведения людей. Вызванная стрессом ограниченность мышления делает поведение человека более жестким. Потеря гибкости может привести к повышенной раздражительности, агрессивности или, в некоторых случаях, к чрезмерной радости. Раздражительность и агрессивность порождают подозрительность и потребность обвинить кого-либо во всех несчастях. Жесткое поведение также осложняет общение с другими людьми и может привести к отчужденности. Беспокойство может вызывать и ощущение бесполезности и беспомощности. Паника бывает нечасто, но если она возникает, необходимо сразу же принять меры, так как она может быть опасной для самих паникующих и для тех, кто их окружает.

Состояние пострадавшего может постепенно нормализоваться в зависимости от длительности и тяжести кризисной ситуации, а также от личного опыта пострадавшего. Важно отметить, что реакции на стресс не всегда и необязательно проявляются сразу же после кризисного события. Иногда начинают проявляться эмоции, которые ранее подавлялись или игнорировались. Эти чувства могут быть такими сильными, что человек не в состоянии ими управлять. Важно дать этим чувствам выйти наружу, перестрадать их.

Характерными стрессовыми реакциями могут быть:

- Страх возвращения на место событий
- Сновидения и ночные кошмары
- Чувство тревоги, беспокойства, бессонница
- Мышечное напряжение, дрожь и повышенная возбудимость
- Повышенная раздражительность, уединение, депрессия
- Беспокойные мысли о том, что выжил, смог ли помочь, что виноват, о горе.

СТРЕСС В РЕЗУЛЬТАТЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

Ежедневно мы можем столкнуться с различными кризисными событиями – стихийные бедствия, аварии, пожары, катастрофы, несчастные случаи, ДТП и т. д. Пострадавшими могут оказаться отдельные люди, семьи и целые сообщества, люди теряют дома, близких, оказываются оторванными от семьи и привычного окружения либо становятся свидетелями насилия, разрушений и смерти. Оказание первой помощи является принципиальным и первоочередным вопросом для сохранения жизни пострадавших. Однако не стоит забывать и о психологическом аспекте. Кризисные ситуации в значительной мере связаны со стрессом. Спектр возможных реакций на стресс, как у самих пострадавших, так и у людей, оказавшихся поневоле свидетелями событий, весьма широк, например, восприятие, понимание, реагирование и поведение людей. Человек, так или иначе, психологически вовлечен в экстремальную ситуацию: как пострадавший или как очевидец.

Если кризисы вызваны природными явлениями, такими как стихийные бедствия, то результатом часто является гнев, направленный против умерших. События, вызванные деятельностью человека, могут обратить гнев против тех, кто несет ответственность за происшедшее, и часто это усиливает эмоциональное воздействие. Если происшедшее совершено преднамеренно или его можно было предотвратить, это еще больше усиливает воздействие события, так как еще труднее смириться с потерей, причиной которой стал человек, который и хотел причинить вред, например в случае применения пыток или правонарушений. Понимание того, что потери можно было избежать, также приводит к повышенному чувству вины.



У человека в кризисной ситуации могут появляться следующие реакции на стресс:

- апатия
- ступор
- двигательное возбуждение
- агрессия
- страх
- истерика
- нервная дрожь
- плач

Реакция человека зависит от личных факторов, таких как характер, уровень стресса, который испытывает человек в данный момент, опыт травм, с которыми столкнулся в прошлом. У некоторых людей сильные эмоции могут появляться немедленно, в других – реакция на них возникает через часы или даже дни после происшествия. Есть люди, которые бурно реагируют на то, что происходит, и это может сопровождаться плачем, дрожью, мышечным напряжением, тошнотой, слабостью.

Реакция окружающих на стресс также может быть сильной, особенно, когда человек погибает у них на глазах. Реакция на то, что произошло, может выражаться в чувстве недоверия, злобы, страха и вины.

Помните, что любая реакция является нормальной реакцией на травмирующие события

Тема 2



ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Спросите десятилетнего мальчика, что нужно делать при простуде. Он без колебаний ответит, что надо лечь в постель и выпить кружку горячего чая с малиной. Если вы спросите, что делать в случае пореза, мальчик тут же посоветует вам промыть рану (или обработать ее антибактериальной мазью). Детям также известно, что, если они сломают ногу, необходимо наложить гипс, чтобы кости срослись правильно. Спросите их, зачем все это нужно, и вам ответят, что лечение травм способствует скорейшему заживлению и препятствует ухудшению состояния. Простуда может перерасти в пневмонию, в порезы иногда проникает инфекция, а если сложенные кости срастутся неправильно, вы всю жизнь будете хромать. С раннего возраста мы учим детей заботиться о теле и они, как правило, хорошо усваивают наши уроки.

Но спросите взрослого, что следует делать для снятия острой реакции на стресс, например агрессии, апатии, истерики, нервную дрожь – и, скорее всего, вы не получите вразумительного ответа, поскольку люди просто не знают, как действовать при этих широко распространенных реакциях в результате психологических травм. Причина, по которой мы почти не предпринимаем решительных действий, заключается в отсутствии инструментов для такого вмешательства.

У каждого есть свои силы, возможности и «рецепты», которые помогают справиться с жизненными проблемами. В любом доме обязательно есть аптечка с множеством медикаментов, мазей и обезболивающих для лечения *физических* болезней и мы не станем разбивать палатку у кабинета семейного доктора при первых признаках кашля или насморка. Но для обработки *психологических* ран, такой аптечки, как правило, у нас нет. При этом нужно заметить, что мы сталкиваемся с ними не реже, чем с физическими. Последствия психологических травм можно предотвратить, если своевременно использовать специальную аптечку. Лечение этих травм сразу после их получения не только ускоряет заживление, но и помогает избежать осложнений или, по крайней мере, уменьшает степень их тяжести.

Применение средств первой психологической помощи может воспрепятствовать обострению проблем и их переходу в хроническую стадию.

Предположим, вас как сотрудника или волонтера Красного Креста направили для оказания помощи пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации или же вы оказались на месте происшествия, где есть пострадавшие. Чтобы оказывать ППП, не обязательно иметь квалификацию психолога или специалиста по социальным вопросам.

Взрыв в жилом доме

Однажды в жилом доме, где проживала Анна, вместе с 3 детьми, раздался взрыв и начался сильнейший пожар. Никто не знал, что явилось причиной взрыва. Большинство взрослых жителей ушли утром на работу, и когда случился пожар, Анны дома не было. Ее старшая дочь оставалась дома, чтобы присматривать за двумя другими детьми. Когда Анна вернулась, то, что она увидела, привело ее в шок. Ее дом был неузнаваем. Она подбежала к развалинам, но пожарный остановил Анну и отвел ее в ближайшее укрытие, где сотрудники и волонтеры КК оказывали помощь.

Знаете ли Вы, что именно говорить и делать, чтобы помочь людям в состоянии стресса?

Как поступать в подобных ситуациях, соблюдая собственную безопасность и безопасность окружающих, и как не причинить вреда своими действиями?

Первая психологическая помощь – определение

Первая психологическая помощь – это краеугольный камень поддержки, оказываемой Международным Движением Красного Креста и Красного Полумесяца. Она может стать началом многих других видов поддержки. Первая психологическая помощь выражается в том, что вы, находясь «на месте», предлагаете элементарную человеческую поддержку, даете практическую информацию и проявляете эмпатию, обеспокоенность, демонстрируете уважение и уверенность в возможностях пострадавшего человека.

По определению проекта «Сфера» (2011) и в соответствии с Руководящими принципами МПК (2007), Первая психологическая помощь – это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи ближним, которые испытывают страдания и нужду.

ППП включает в себя такие аспекты:

- Формирование ощущения безопасности, связи с другими людьми, спокойствия и надежды;
- Предоставление доступа к социальной, физической и эмоциональной поддержке;
- Укрепление веры в возможность помочь себе и окружающим

Кто нуждается в Первой Психологической Помощи?

ППП предназначена для людей, находящихся в состоянии стресса в результате только что пережитого или текущего кризисного события. Такую помощь оказывают как взрослым, так и детям. Однако не каждый человек, переживший кризисное событие, нуждается в ППП или стремится ее получить. Не навязывайте помощь тем, кто ее не желает, но всегда будьте рядом с теми, кто, возможно, захочет получить такую поддержку.

Бывают ситуации, когда люди нуждаются в гораздо более серьезной помощи, чем ППП, а именно:

- Люди с тяжелыми, угрожающими жизни травмами, требующими экстренной медицинской помощи.
- Люди в расстроенном психологическом состоянии, которое не позволяет им самостоятельно заботиться о себе. Они могут причинить вред себе и окружающим.
- Люди с нарушениями психического здоровья, люди с инвалидностью могут нуждаться в особой помощи, чтобы добраться до безопасного места и в медицинской помощи.
- Дети, особенно разлученные со своими родителями или опекунами, нуждаются в защите от насилия и эксплуатации. Им также требуется забота со стороны окружающих и помощь в удовлетворении базовых потребностей.
- Люди, которым в кризисной ситуации могут угрожать дискриминация и насилие.
- Сотрудники и волонтеры Красного Креста.

Когда есть потребность в первой психологической помощи?

ППП необходима, когда человек только что пережил травмирующее событие и находится в состоянии стресса. Вы можете оказывать ППП, когда впервые вступаете в контакт с людьми, находящимися в состоянии стресса. Обычно это происходит во время или сразу после происшедшего, но иногда через несколько дней или недель, в зависимости от того, как долго продолжалось событие и насколько травмирующим оно было для пострадавших. Это касается помощи в самых различных ситуациях:

- во время бедствий,
- в ходе патронажных посещений, при оказании первой помощи,
- при распределении гуманитарной помощи, консультировании, поддержки по телефону, при встречах в группе поддержки и в других обстоятельствах.

Где оказывать первую психологическую помощь?

- ППП можно оказывать в любом достаточно безопасном месте – непосредственно на месте происшествия, если речь идет об отдельном несчастном случае,
- или в местах оказания помощи пострадавшим, в медицинских учреждениях, приютах и лагерях для беженцев, школах или пунктах распределения продуктов питания или других видов помощи,
- при проведении массовых мероприятий, в ситуациях массового скопления людей

В идеале старайтесь оказывать ППП там, где при необходимости можно поговорить с человеком без помех со стороны окружающих. Для людей, переживших кризисные ситуации, например подвергшихся сексуальному насилию, возможность поговорить наедине очень важна в плане конфиденциальности и уважения человеческого достоинства.



ЭЛЕМЕНТЫ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. **Оставайтесь рядом.** Человек в кризисной ситуации временно теряет чувство безопасности и доверия. Внезапно мир становится опасным, полным хаоса и вообще местом, где небезопасно находиться. Волонтеры и сотрудники ОККУ могут помочь восстановить чувство уверенности и безопасности, оставаясь рядом и не пугаясь тревожности пострадавших или крайне эмоциональных реакций.
2. **Активное слушание.** Важно внимательно выслушать пострадавших для того, чтобы помочь им пережить трудное время. Проговаривание своей истории часто помогает людям понять и, в конце концов, принять событие. На месте происшествия может быть мало времени, но все же важно выслушать человека и оставаться рядом до тех пор, пока, например, пострадавшим не займутся специалисты, например, медицинские работники.
3. **Уважайте чувства другого.** Отнеситесь без предубеждения к тому, что вам говорят, и примите интерпретацию событий пострадавшим человеком – признайте и уважайте его чувства. Не пытайтесь исправить фактическую информацию или восприятие последовательности событий. Будьте готовы к яростным вспышкам эмоций; пострадавший может даже кричать или отвергать помощь. Важно видеть не только непосредственное внешнее поведение, но и поддерживать контакт с пострадавшим, если ему надо поговорить о том, что случилось. На месте происшествия это может означать, например, что вы будете держаться немного в стороне, но будете следить за появлением признаков того, что человеку нужна помощь.
4. **Проявите заботу и окажите практическую помощь.** Если кто-то находится в кризисной ситуации, очень полезна практическая помощь: связаться с кем-то, кто может побыть с пострадавшим; договориться, чтобы детей забрали из детского сада или школы; отвезти человека домой или в пункт оказания экстренной помощи. Такая практическая помощь является средством выражения заботы и сострадания. Выполняйте желания пострадавшего, но не берите на себя больше ответственности за ситуацию, чем кажется уместным.



Тема 3



КАК ОКАЗЫВАТЬ ПЕРВУЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ?

КАК ОКАЗЫВАТЬ ПЕРВУЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ?

Три основных принципа оказания Первой Психологической Помощи – наблюдать, слушать и направлять. Эти принципы помогут вам правильно оценить кризисную ситуацию и обеспечить свою безопасность на месте происшествия, найти подход к пострадавшим, понять, что им необходимо, и направить их туда, где они смогут получить практическую помощь и информацию.

НАБЛЮДАЙ

СЛУШАЙ

НАПРАВЛЯЙ

НАБЛЮДАЙ

В кризисной ситуации условия могут быстро меняться. Ситуация на месте происшествия часто отличается от предварительно полученной информации. Таким образом, прежде чем предлагать помощь, важно затратить некоторое время – хотя бы несколько минут – на то, чтобы оценить обстановку.

- **Проверьте условия безопасности.** Если вы оказались в кризисной ситуации внезапно, не имея времени на подготовку, можно просто оглядеться вокруг. Эти несколько минут позволят вам сохранить спокойствие, не подвергать себя опасности и думать, прежде чем действовать. Если Вы не уверены, что находиться в очаге кризиса безопасно, оставайтесь за его пределами и постарайтесь добиться помощи для тех, кто в ней нуждается.
- **Проверьте, есть ли люди, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи или в особой заботе и защите.** Помните, Вы можете оказать первую помощь только в том случае, если вы прошли специальный курс обучения. Старайтесь добиться помощи для тех людей, которые нуждаются в особой помощи (дети, люди пожилого возраста, люди с инвалидностью и т. д.) или перенаправьте их в пункты предоставления помощи.
- **Проверьте, есть ли люди в состоянии стресса.** Проанализируйте, есть ли на месте люди, которые переживают острые реакции на стресс – агрессивны, выглядят подавленными, не в состоянии передвигаться или находятся в шоке – кому необходима ППП и, как им помочь. В такой помощи могут нуждаться не только пострадавшие, но и сопровождающие лица, которые физически (возможно, на первый взгляд) не пострадали, а также свидетели происшествия, например случайные прохожие. Не оставляйте людей с тяжелыми стрессовыми реакциями наедине, окажите ППП, будьте рядом до тех пор, пока их состояние не улучшится или пока Вы не сможете заручиться помощью специалистов.

Большинство людей со временем успешно восстанавливаются, особенно если смогут удовлетворить свои базовые потребности и получить своевременную первую психологическую помощь и поддержку окружающих. В брошюре «Первая психологическая помощь» приведены реакции на стресс и практические шаги по оказанию ППП.

Очень важно, как вы общаетесь с человеком, который находится в состоянии стресса. Люди, пережившие кризисное событие, могут находиться в подавленном состоянии, испытывать тревогу или смятение. Некоторые винят себя в том, что случилось. Сохраняя спокойствие и проявляя понимание, вы помогаете пострадавшим ощутить себя в безопасности, почувствовать, что их защищают, понимают, уважают и заботятся о них должным образом. Люди, пережившие стрессовую ситуацию, возможно, захотят рассказать вам, что с ними произошло. Однако важно не принуждать людей рассказывать о пережитом. При этом для них может быть важно, чтобы вы оставались рядом, пусть и молча. Скажите, что будете поблизости, на случай если потребуется помощь или поддержка, предложите практическую помощь, например, еду или стакан воды.



- **Установите контакт.** Представьтесь – скажите, кто вы и какие функции выполняете. Скажите, что вы здесь, чтобы помочь или, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.
- **Убедитесь, что человек чувствует себя в безопасности.** Беседу лучше проводить в безопасном месте, изолированном.
- **Проинформируйте о конфиденциальности.**
- **Спросите, чем помочь.** Хотя некоторые потребности могут быть очевидными, например, в одежде, тем не менее, всегда спрашивайте у пострадавших, что им нужно и какие у них проблемы.
- **Спросите человека, хочет ли, он поговорить** о том, что ему пришлось пережить, о его опасениях и чувствах. Внимательно выслушайте его, постарайтесь успокоить его, сказав, что его реакции нормальны и убедитесь, что он не будет находиться в одиночестве. Если он не хочет говорить, просто оставайтесь рядом.
- **Спросите, есть ли кто-то, кто может позаботиться о нем** или кто-то, с кем можно поговорить дома.

Активное слушание

Активное слушание это нечто большее, чем просто внимание к тому, что говорится. Слушать внимательно означает сосредоточиться на том, кто говорит, на том, как говорит, осознавать и хорошо понимать, о чем говорит. Помните, что вы находитесь там для того, чтобы слушать, поэтому важно также продемонстрировать, что вы слушаете. Для этого нужно реагировать как невербально – демонстрировать внимание кивком головы, внимательным взглядом и т. д., так и вербально – делать краткие замечания «понятно», «правильно», «продолжайте, пожалуйста». Использование тех же выражений и слов, которые употребляет ваш собеседник, свидетельствует о том, что вы понимаете его и следите за ходом его мысли.

Приемы активного слушания:

- **Слушать внимательно, подтверждая свой интерес вербально и невербально.** Важно показать, что вы внимательно слушаете собеседника, понимаете, о чем он говорит, и эмоционально реагируете на то, что он говорит. Это можно продемонстрировать кивками, короткими возгласами («да, да», «я понимаю», «ага») и повторением или подтверждением того, что сказал человек. Однако, не прерывайте, чтобы исправить ошибки или что-то подчеркнуть.

- **Дайте возможность человеку рассказать, в удобном для него темпе, о том, что произошло.** Не торопите человека с ответом, дайте время на обдумывание. Молчание – не является негативным признаком. Возможность немного помолчать даст человеку передышку и может подтолкнуть его к беседе с вами, если он того пожелает.
- **Сосредоточьтесь на беседе.** Выясните, как человек оказался в данной ситуации, обратите внимание на то, как человек характеризует данную ситуацию, проблемы, с которыми он столкнулся, насколько они важны для него. Оцените социальные связи, кто может его поддержать, кому он доверяет.
- **Поощряйте собеседника фразами** «То, что Вы говорите очень важно...», «Хотелось бы узнать об этом больше», «Чем больше вы мне рассказываете, тем лучше я вас понимаю», «Я бы хотел услышать еще кое-что об этом», «Насколько я Вас понял...», «Вы считаете, что...», «То есть Вас интересует...», «Для вас важнее всего...», «Исходя из того, что Вы сказали...», «Это очень интересно, не могли бы Вы уточнить...»
- **Спрашивайте и объясняйте.** Если вы не уверены, что правильно поняли ответ или, о чем говорит ваш собеседник, тактично переспросите или перефразируйте вопрос. Отдавайте предпочтение развернутым вопросам, что позволит получить больше информации – «Не могли бы вы рассказать подробнее о...?», и специальным вопросам для уточнения – Как?, Где? и т. д. При постановке вопросов используйте те же слова, что и ваш собеседник. Ставьте вопросы по одному, не торопитесь и не пытайтесь делать выводы за своего собеседника.
- **Наблюдайте за выражением лица, движением рук и тела,** но делайте это так, чтобы человек не чувствовал неудобства, дискомфорт из-за того, что за ним пристально наблюдают.

Невербальное общение

При помощи языка мы общаемся и понимаем друг друга, правда не всегда... Но есть еще один язык, язык без слов, язык жестов. Ученые доказали, что во время общения человек при помощи слов передает 7% информации, звуков – 38%, мимики, жестов, позы – 55%. Другими словами: не так важно, что говорят, а важно, как это делают. Учиться понимать язык невербального общения важно ввиду нескольких причин: во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы передать чувства и восприятие одних только слов мало; во-вторых, владение этим языком показывает, насколько мы умеем владеть собой. И, наконец, невербальное общение ценно потому, что оно является спонтанным и проявляется несознательно. Поэтому, не взирая на то, что люди подбирают, взвешивают слова и пытаются контролировать свою мимику, возможна утечка чувств посредством жестов, интонации, окраски голоса. Ввиду этого, именно невербальные каналы общения передают достоверную информацию, так как они менее подвержены контролю.

Поза демонстрирует, как человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих. Скрещенные во время общения руки и ноги демонстрируют закрытую позу, человек как бы возводит преграду между собой и собеседником. Для успешного собеседования следует принять позу доверия, доброжелательности, психологического комфорта – открытая поза, когда руки и ноги не скрещены, корпус тела слегка наклонен к собеседнику. Наилучшим решением является позиция направленного сотрудничества – между участниками разговора нет никаких физических преград, они сидят рядом, однако следует помнить о дистанции – 1,5-2 м.

Если человек заинтересован в общении, то он будет ориентироваться на собеседника, и наклонятся в его сторону. Человек, который хочет заявить о себе, будет держаться прямо, в напряженном состоянии. Наилучшим способом добиться взаимопонимания с собеседником – это скопировать его позу и жесты – посылается сигнал «Я тебя прекрасно понимаю».

Важным элементом общения является **визуальный контакт**. При помощи глаз передаются наиболее точные сигналы о состоянии человека, расширение/сужение зрачков не поддается сознательному контролю. Если человек возбужден или чем-то очень заинтересован, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с состоянием покоя. Исходя из этого, очень важно общаться с собеседником лицом к лицу («face to face»), поддерживая визуальный контакт.

Мимика – движение мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется около 15 % информации. Обращая внимание на выражения лица пострадавшего, мы можем получить гораздо больше информации, чем, например, по телефону. Основную информационную нагрузку несут глаза, брови и губы.

Следует отметить, что сила и тон голоса, скорость речи могут многое сказать о владельце. В тоне голоса чувства находят свое выражение независимо от слов, которые произносятся: например, энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – также достаточно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Такие чувства как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации до конца каждой фразы. Скорость речи также отображает чувство. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить. Медленная речь чаще всего свидетельствует о подавленном состоянии, горе или усталости. Поскольку характеристика голоса зависит от работы разных органов тела, то в нем отражается и их состояние. Эмоции изменяют ритм дыхания. Страх, например, парализует гортань, голосовые связки напрягаются, голос «садится». При хорошем настроении голос становится более глубоким и более богатым оттенками. Он действует на других успокоительно и вселяет больше доверия. Существует и обратная связь: с помощью дыхания можно влиять на эмоции. Для этого рекомендуется шумно вздохнуть, широко открыв рот. Если дышать на полную грудь и вдыхать большое количество воздуха, настроение улучшается, а голос поневоле снижается.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – это самый древний способ достижения взаимопонимания. Об информации, которую несет в себе жестикуляция, известно достаточно много. Интенсивность жестикуляции увеличивается вместе с ростом эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между собеседниками, особенно если оно усложнено. К жестам эмоционального состояния относятся такие жесты, как собирание несуществующих ворсинок, снятие и одевание кольца, почесывание в области шеи, верчение ручкой. Они указывают на то, что собеседник нуждается в поддержке. В таком состоянии он не готов в полном объеме воспринимать информацию.

Пространственное положение. Та или другая дистанция между людьми определяется социальным положением собеседников, их национальными обычаями, возрастом, полом, а также характером взаимоотношений собеседников. И это также является одной из форм невербального общения, которые полезно знать. По расположению двух людей за столом можно судить о характере их общения.

1. Позиция углового расположения – наиболее благоприятная для общения ученика с учителем, руководителя с подчиненными, поскольку у обоих есть достаточное пространство для обмена взглядами, жестикуляции. Угол стола служит успокоительным барьером, который защищает от неожиданных выпадов.
2. Оборонная позиция – собеседники сидят друг напротив друга, что позволяет хорошо видеть выражения лица, жесты, которые могут изменяться в зависимости от остроты вопросов, которые обсуждаются. При таком расположении собеседников стол служит барьером к взаимопониманию.
3. Независимая позиция – говорит о нежелании общаться. Собеседники сидят по разным углам стола, который негативно влияет на процесс коммуникации. Это самая негативная позиция для общения за столом и форма невербального общения в целом.
4. Позиция направленного сотрудничества – между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом. Общение носит доверчивый характер, можно обсудить все вопросы и темы, поскольку собеседники полностью принимают друг друга. Однако, стоит помнить о дистанции между собеседниками, наилучшее придерживаться дистанции 1,5-2 метра.

Умение правильно объяснять невербальные сигналы значительно облегчит попытки влиться в любую сферу человеческих отношений и не раз послужит вам хорошей службой в критических ситуациях.

Хотя каждая кризисная ситуация уникальна, люди, пережившие травмирующее событие, нередко чувствуют себя незащищенными, отрезанными от мира или беспомощными. Их повседневная жизнь рушится, они больше не получают привычной поддержки или внезапно оказываются в стрессовых условиях. Направить людей туда, где им предоставят практическую помощь, – одна из основных целей ППП. Помните, что ППП – зачастую единовременное вмешательство, и вы можете находиться рядом с пострадавшими только короткое время. Для дальнейшего восстановления они должны применить собственное умение справляться с жизненной ситуацией. Помогите людям оказать помощь самим себе и восстановить контроль над ситуацией. Пострадавшие часто нуждаются в том, что перечислено ниже:

- **Базовые потребности**, такие как жилье, пища, вода и санитарные удобства. Сразу же после кризисного события постарайтесь помочь пострадавшим удовлетворить их первоочередные нужды, такие как пища, вода, кров и санитарные удобства, узнайте, что конкретно необходимо: медицинская помощь, одежда или приспособления для кормления младенцев (соски, бутылочки), медицинская помощь в случае травм или при хронических заболеваниях. Людей, находящихся в состоянии стресса, переполняют тревога и страх. Помогите им проанализировать свои насущные потребности, определить самые первоочередные и удовлетворить их. Например, попросите человека подумать о том, что ему нужно прямо сейчас, а что можно отложить на потом. Возможность решить хотя бы часть вопросов дает человеку чувство контроля над ситуацией и укрепляет его способность справиться с ситуацией.
- **Ясная и достоверная информация** о происшедшем и о доступных службах помощи. Предоставьте информацию о событии, о том, где и как получить конкретную помощь. Люди, пережившие кризисную ситуацию, хотят получить точную информацию:
 - а) о случившемся;
 - б) о своих близких или других пострадавших;
 - в) о своей безопасности;
 - г) о своих правах;
 - д) о том, как можно получить помощь и самое необходимое.

Постарайтесь направить их туда, где они могут получить доступную помощь. Сразу же после кризисного события получить точную информацию бывает сложно, кроме того ситуация может меняться. Вероятно, ответить на все вопросы сразу не удастся, но по возможности постарайтесь узнать, где и когда можно получить достоверную информацию о ситуации на данный момент, сведения относительно безопасности, о предоставляемой помощи, а также о местонахождении и состоянии пропавших или раненых. Если на месте оказывается помощь (медицинская, по розыску родственников, предоставляется кров, раздаются продукты питания), убедитесь, что люди знают об этом и могут ее получить. Убедитесь, что уязвимые люди также знают о предоставляемой помощи.

- **Общение с членами семьи, с друзьями и получение социальной поддержки.** Помогите связаться с близкими. Как показывает опыт, люди, получившие своевременную социальную поддержку, после кризиса лучше справляются с трудностями. Поэтому помогайте людям связаться с близкими людьми – это важная часть оказания Первой Психологической Помощи. Помогите членам семьи держаться вместе, а детям не разлучаться с родителями и близкими или предоставьте им возможность связаться с друзьями и родственниками, которые могут их поддержать, например, позвонить по телефону. Если из слов человека вам становится ясно, что ему мог бы помочь религиозный обряд или поддержка со стороны священнослужителей, помогите ему связаться с его духовным сообществом. Соберите пострадавших вместе, чтобы они могли помогать друг другу. Например, попросите человека помочь позаботиться о стариках или помогите одиноким людям связаться с другими членами сообщества.
- **Обратная связь.** Договоритесь о том, как вы будете поддерживать связь (по телефону, визиты, встречи в группах), договоритесь о графике встреч, если нужно. Обменяйтесь контактными данными и зафиксируйте место нахождения пострадавшего в настоящее время, будет ли меняться его местонахождение, если да, то как его найти.

Тема 4



**ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОМОЩЬ ПРИ ОКАЗАНИИ
ПЕРВОЙ ПОМОЩИ**

ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

Предположим, вас как сотрудника или волонтера Общества Красного Креста направили для оказания первой помощи пострадавшим в результате стихийного бедствия или же вы оказались на месте происшествия, где есть пострадавшие. Вы беседуете с местным жителем, свидетелем происшествия, на глазах которого только что внезапно погиб кто-то из близких, чтобы получить какую-либо информацию. Крики от боли и страдания, потеря самообладания, вспышки гнева – люди очень по-разному реагируют на кризисные события. С этими стрессовыми реакциями вам придется столкнуться при оказании первой помощи.

При оказании первой помощи существуют устойчивые принципы, которым следует придерживаться и выполнять шаг за шагом. Последовательность действий обеспечит вашу безопасность, безопасность пострадавшего и окружающих, а также способствует вашей эффективной работе, тем самым, увеличивая шансы пострадавшего на выживание. Следует отметить, что при оказании первой помощи применяются и принципы первой психологической помощи: наблюдай, слушай, направляй.

ПРИМЕНЕНИЕ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

На практике, в некоторых случаях, прежде, чем вы начнете оказывать первую помощь, вам необходимо применить некоторые принципы первой психологической помощи, а именно НАБЛЮДАЙ и СЛУШАЙ. Как только вы приблизились к пострадавшему вам необходимо:

- Установить с ним контакт, представиться и объяснить, что вы прошли курс первой помощи.
- Далее вы предлагаете свою помощь и должны получить разрешение пострадавшего на оказание помощи.
- Пострадавший, который находится в сознании, имеет право отказаться от вашей помощи. При этом вы вызываете «Скорую помощи» и остаетесь рядом и следите за признаками жизни до прибытия «Скорой помощи».

При вызове «скорой помощи» вам потребуется сообщить диспетчеру довольно большой объем информации, в том числе и персональные данные пострадавшего. При этом вам необходимо сохранять спокойствие и успокоить пострадавшего, а также объяснить, какие действия вы предприняли или готовитесь предпринять. Если вы попросили другого человека, например, свидетеля происшествия, вызвать «скорую помощь», то вам необходимо дать четкие инструкции, какую информацию следует сообщить диспетчеру. Также диспетчер может дать некоторые рекомендации, как оказать первую помощь до прибытия бригады скорой помощи. Учитывая, что у пострадавшего и у свидетеля происшествия могут быть различные реакции на стрессовую ситуацию, то крайне важно для оказания первой помощи применить некоторые приемы первой психологической помощи при экстренных ситуациях, например, сделать дыхательные упражнения, следить за силой и тоном голоса (дополнительно см. брошюру «Первая психологическая помощь»).

При проведении первичного осмотра вы проверяете в сознании ли пострадавший, проходимость дыхательных путей. Каждый человек, который в состоянии говорить или кричать находится в сознании и его дыхательные пути открыты. Однако, следует помнить, что человек может кричать из-за стрессовой ситуации.

У пострадавшего может быть внутреннее кровотечение. Внутреннее кровотечение опасно тем, что обнаружить его значительно сложнее, чем внешнее кровотечение, потому что его признаки и симптомы не такие явные и могут проявиться лишь спустя некоторое время, а также опасно переходом в шоковое состояние. При шоковом состоянии кожа пострадавшего может быть бледной, прохладной и влажной на ощупь; пострадавший может чувствовать слабость и беспокойство, сухость во рту и жажду; может иметь слабый частый пульс и частое дыхание, обморочное состояние. Однако, необходимо помнить, что шоковое состояние может быть и реакцией на кризисное событие и некоторые симптомы внутреннего кровотечения совпадают с признаками некоторых реакций на стресс, пострадавший может быть в состоянии

апатии, совершая механические действия, с трудом воспринимает информацию. Безусловно, первичным должна быть тщательная проверка других симптомов внутреннего кровотечения и оказания первой помощи – осмотрите пострадавшего – не нужно легкомысленно воспринимать внутренние повреждения как «простой кровоподтек».

Последовательность оказания первой помощи при шоковом состоянии включает и первую психологическую помощь, чтобы успокоить пострадавшего – принцип «Слушай»:

- Для того, чтобы пострадавший восстановил самообладание и успокоился, попытайтесь обратить его внимание на нейтральные предметы окружающей обстановки, которые он может увидеть или услышать; попросите его рассказать, что он видит и слышит;
- Попросите пострадавшего сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно.
- Объясните, какие действия вы предприняли или готовитесь предпринять.

В каких еще случаях при оказании первой помощи применяются принципы первой психологической помощи?

Первая помощь при дыхательных расстройствах:

1. Изолируйте пострадавшего, попросите окружающих отступить назад.
2. Необходимо успокоить пострадавшего потому, что волнение может осложнить проблему дыхания:
 - говорите спокойно, не кричите.
 - установите физический контакт – возьмите его за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, то есть дайте ему возможность почувствовать, что вы рядом или положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он почувствовал Ваш спокойный пульс. Это будет для него сигналом «Я в настоящий момент рядом, ты не один»)

Первая помощь при гипервентиляции:

1. Если дыхание пострадавшего ускорено и имеются признаки и симптомы травмы, то необходимо срочно вызывать «скорую помощь», но, если вы уверены, что ускоренное дыхание вызвано эмоциональным состоянием человека, например, страхом, то необходимо оказать первую психологическую помощь (см. брошюру «Первая психологическая помощь»)
2. Попросите пострадавшего расслабиться и дышать медленнее, как дышите вы сами.
3. Для преодоления гипервентиляции часто достаточно лишь успокоить человека.

Первая помощь при стенокардии или инфаркте:

1. Постарайтесь успокоить и подбодрить пострадавшего. Это поможет ему преодолеть ощущение беспокойства и облегчит боль.
2. Аналогично первая помощь при инсульте – инсульт может вызывать у пострадавшего беспокойство и страх, пытайтесь успокоить и подбодрить пострадавшего

Как еще можно помочь людям успокоиться при оказании первой помощи:

Люди, пережившие кризисное событие, иногда бывают сильно возбуждены или расстроены. Они в замешательстве, ошеломлены, и это порой проявляется такими физическими реакциями, как нервная дрожь, затрудненное дыхание или сильное сердцебиение. Ниже приведены некоторые приемы, помогающие людям в состоянии стресса успокоиться мысленно и физически:

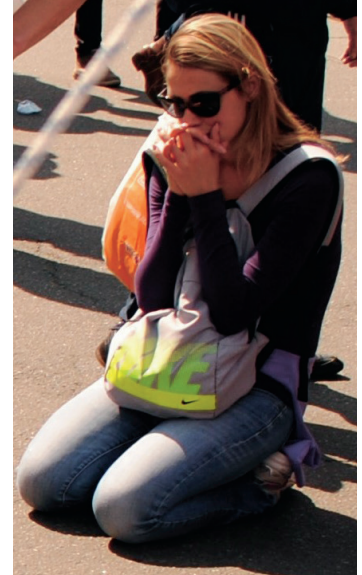
- Ваш тон должен быть спокойным и мягким.
- Если это не противоречит культуре, старайтесь во время разговора поддерживать зрительный контакт с человеком.
- Скажите, что вы здесь, чтобы помочь. Если пострадавший уже находится вне опасности, напомним ему об этом.

- Если у пострадавшего возникает ощущение нереальности происходящего, оторванности от привычной обстановки, он почувствует себя лучше, восстановив контакт с окружающей средой и самообладание: попросите его упереться ногами в пол; помогите ему похлопать пальцами или кистями рук по своим коленям (если это не навредит его физическому состоянию).

НАЛИЧИЕ НЕСКОЛЬКИХ ПОСТРАДАВШИХ

Первый шаг, который нужно сделать при предоставлении, как первой помощи, так и первой психологической помощи – это осмотреть место события, чтобы определить, существует ли угроза для вас, для окружающих и пострадавших. Во время обзора нужно обратить внимание на все то, что может представлять потенциальную угрозу: вытек горячего или газа, обрыв электрического провода, естественные факторы, например, поток воды, которая надвигается. Если вы вызываете скорую помощь, пытайтесь сообщить, по возможности, более точную информацию о характере происшествия и количестве пострадавших.

На месте происшествия часто собирается толпа. Воспользуйтесь помощью этих людей – попросите вызвать скорую помощь; попросите заблокировать колеса машины камнями или досками, если автомобиль стоит под уклоном и существует опасность.



Если количество пострадавших на месте события превышает имеющиеся человеческие ресурсы, возникает необходимость сортировки пострадавших. В ситуациях, которые требуют сортировки пострадавших, иногда бывает трудно принять верное решение. Полагайтесь на собственный здравый смысл и делайте то, что вы считаете наиболее целесообразным. Сначала окажите помощь тем, кто находится в тяжелом состоянии, потом другим.

Обратите внимание на людей, которые «застыли» в одной позе и никак не реагируют на происходящее. Скорее всего, они переживают такую реакцию на стресс, как ступор. Первую психологическую помощь необходимо оказать в первую очередь именно им.

В ситуациях, когда на месте происшествия началась паника крайне важно успокоить толпу, хотя это не просто, но попробовать сделать это все-таки стоит, ведь от этого зависит ваша безопасность и жизнь пострадавших. Надо понимать, что когда началась настоящая паника, это означает, что люди действуют согласно животным рефлексам, поэтому важно вернуть их обратно в человеческий облик. Для этого можно использовать простые команды: «Пройдите!», «Остановитесь!» и т. д. Главное – произносить эти команды громко, четко, настоящим командным голосом. Вы, конечно, не докричитесь до всех и каждого, но, возможно, вам удастся привести в чувство тех, кто рядом с вами. Так уже станет гораздо легче. Во-первых, выжить в толпе группой гораздо легче, чем в одиночку. Во-вторых, те, кого вы избавили от паники, возможно, смогут сделать то же самое со своим окружением. Некоторые имеют способности к управлению толпой с рождения. Если вы таких способностей не имеете, то для вас главное – не поддаваться страху, который охватил толпу. Если вы охвачены страхом, считайте, что вы такая же часть толпы, как и все остальные. Для борьбы с внутренней паникой необходимо как-то себя отвлечь. Делайте все что угодно: смотрите по сторонам, ищите пути отхода. Гоните от себя страх.

Тема 5



**«СНАЧАЛА НАДЕНЬТЕ
КИСЛОРОДНУЮ МАСКУ,
А ПОТОМ...»**

«Сначала наденьте кислородную маску, а потом...»

При оказании помощи другим сотрудники и волонтеры (хелперы) могут столкнуться со смертью, видом разрушенных зданий, а также с рассказами выживших о кризисной ситуации. Хелперы, ощущающие непосредственное влияние события, пострадавшим которого они оказывают помощь, могут подвергаться еще большему стрессу. Более того, в условиях чрезвычайных ситуаций под вопросом может быть поставлена безопасность самих хелперов. Стрессовые реакции у сотрудников и волонтеров часто обусловлены условиями работы и ее организацией.

К условиям работы, которые служат причиной стресса, относятся неясность или отсутствие должностных обязанностей, плохая подготовка и инструктаж, расплывчатые рамки их деятельности, отсутствие поддержки на своем рабочем месте. Очень часто сотрудники и волонтеров могут и сами находиться под воздействием ситуации, в которой они работают. Например, у них пропали родственники или оказалось уничтожено имущество. Тяжелые условия работы, связанные с характером события, могут также быть причиной стресса, например, выполнение физически трудных, изнуряющих и опасных заданий. Если кризис касается очень многих лиц, включая тех, кто оказывает помощь, или если они сталкиваются с моральными и этическими дилеммами, это также может привести к стрессу. Если ситуация, в которой они работают, остается без изменений, и сотрудники и волонтеры в течение долгого времени испытывают воздействие ситуации катастрофы, находясь вдали от дома и семьи, справляться со стрессом может быть все труднее. Если не обратить внимания на эти факторы стресса, они, скорее всего, повлияют на самочувствие сотрудников и добровольцев и на качество их работы.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Хронический стресс, связанный с работой и обусловленный указанными причинами, значительно повышает вероятность выгорания. Факт профессионального выгорания говорит о том, что факторы стресса взяли верх. Человек настолько истощен, что уже не может дистанцироваться от ситуации. Такие люди могут забыть о необходимости отдыха и восстановления сил. У них может иссякнуть та энергия, которую они отдают пострадавшим. Часто именно такие хелперы – последние, кто это замечает. Именно поэтому важно понимание причин стресса и выгорания всей группой. Важно также выявление признаков выгорания на ранних его стадиях. Вместе с тем, значительно облегчить состояние хелперов могут обучение и поддержка, предоставляемая их коллегами и самой организацией.

Признаки выгорания

- Физиологические симптомы – головные боли, проблемы со сном
- Изменение обычного поведения – излишний риск, злоупотребление алкоголем
- Проблемы с общением – приступы гнева, отказ от общения с коллегами
- Снижение эффективности работы, проблемы с концентрацией внимания
- Негативное отношение к работе, организации или пострадавшим
- Эмоциональное расстройство (в частности, ощущение постоянной грусти).

Стрессоустойчивость – способность человека справляться с трудностями, а также способность восстанавливать и поддерживать душевное спокойствие сразу после его потери. Часто эту способность описывают как умение «амортизировать» психологический удар и быстро восстанавливаться.

Один из способов повысить стрессоустойчивость волонтеров и групп реагирования – обеспечить такую ситуацию, когда каждый понимает, что его ждет во время чрезвычайных ситуаций и как это отразится на его моральном состоянии. Для недопущения выгорания каждый человек, вовлеченный в работу, должен иметь представление о границах личного пространства других лиц, не нарушать их, а также с уважением относиться к коллегам. На атмосферу в группе и ее работу, а также на эмоциональное состояние членов группы влияет каждый ее член.

Руководители, постоянные сотрудники и волонтеры, которые прошли общий курс обучения оказанию психосоциальной поддержки, часто лучше понимают реакции на стресс, а также чаще замечают потребность других в такой поддержке. Они лучше понимают себя – в частности, свою реакцию и то, что же помогает им справляться со стрессом. Такое понимание может помочь преодолеть последствия стресса не только им самим, но и их коллегам и пострадавшим.

Влияние руководства на стрессоустойчивость хелперов

Руководство очень сильно влияет на атмосферу взаимной поддержки членов группы, обращая или не обращая внимания на благополучие отдельных хелперов и всей группы. Руководство:

- Может *составить адекватное расписание работы, должностные обязанности*, а также объяснить свои требования.
- Может *подготовить* и обучить хелперов выполнению ими непосредственных задач, *предоставить* информацию о стрессе и его последствиях, *создать* систему поддержки коллег, а также систему взаимопомощи.
- Во время чрезвычайной ситуации может *наблюдать* за способностью хелперов справляться с ситуацией, *проводить* регулярные собрания членов группы для проверки состояния ее членов и оказания помощи.
- Может *поощрять* работу хелперов, по *достоинству оценивать* их работу, а также давать понять им, что те являются ценными членами группы.
- Может *поощрять* использование методов преодоления трудностей.
- Может *оказывать помощь* тем хелперам, которые столкнулись с особыми сложностями.

Люди, которые оказывают помощь, чувствуют те же потребности, что и пострадавшие лица. Создание атмосферы поддержки является одним из жизненно важных факторов, которые позволяют уменьшить действие стресса. Профилактика эмоционального выгорания начинается с умения распознавать и понимать суть проблемы, защищать свою нервную систему средствами психологической саморегуляции. Первичная профилактика заключается в предоставлении качественной, исчерпывающей информации об основных симптомах стресса и методах преодоления эмоциональных реакций на стресс. Эти знания позволяют сотрудникам и волонтерам повысить общую информированность, своевременно обнаруживать собственные реакции и пользоваться приемами самопомощи и поддержки между коллегами.

ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ СОТРУДНИКАМ И ВОЛОНТЕРАМ

Помните, что сотрудники и волонтеры (хелперы), работающие в условиях непрекращающихся чрезвычайных ситуаций, могут постоянно слышать о насилии, а также видеть картины разрушений, что может привести к хроническому стрессу. При этом реакция каждого человека на стрессовые ситуации различна. Она зависит от их способности противостоять стрессам, от того, насколько близко к сердцу они воспринимают случившиеся события, а также от поддержки, которую они получают от других.

Типы стрессовых событий, с которыми могут столкнуться волонтеры и штатные сотрудники, указаны ниже:

- Картины смерти, серьезных травм или разрушений
- Полные трагизма истории выживших
- Травмирование самих хелперов при исполнении служебных обязанностей
- Злость людей, угрозы, насилие
- Истории о насилии над детьми или картины травмирования детей
- Непосредственное влияние чрезвычайной ситуации на самих хелперов и их семьи.

Будучи свидетелями трагических происшествий и событий, некоторые хелперы могут почувствовать себя глубоко потрясенными, легкоуязвимыми, сбитыми с толку. Некоторых не отпускает чувство тревоги или неуверенности, могут переживать периоды резкого ухудшения настроения, чувствовать злость или беспомощ-

ность, апатию, скованность. Хелперы, переживающие чрезвычайные ситуации, могут не понимать, что же им делать дальше. Они могут также не понимать путей выхода из стрессового состояния. Их ощущение времени может быть искажено. Они могут чувствовать себя легкоуязвимыми, не понимая, что говорят и делают другие люди. При этом другие хелперы, наоборот, сравнительно легко переживают событие, и только позже начинают размышлять о нем и переживать не самые приятные ощущения.

Первая психологическая помощь – основа поддержки, оказываемой Международным Движением Красного Креста и Красного Полумесяца пострадавшим при чрезвычайных ситуациях и вооруженных конфликтах. В этой главе мы рассмотрим то, как ППП может применяться сотрудниками и волонтерами для оказания взаимной поддержки.

ППП – поддержка и забота, оказываемые тем хелперам, которые столкнулись со стрессовой ситуацией или событием. Она включает в себя теплое и заботливое отношение к таким хелперам, а также умение их выслушать. Кроме того, ППП состоит в создании безопасных для таких хелперов условий, а также в оказании им помощи в решении практических вопросов.

Несмотря на то, что мы общаемся друг с другом практически каждый день, поддерживающее общение предусматривает особое внимание к словам, применение приемов активного слушания, а также определенное отношение к хелперу (см. Правила поддерживающего общения). Сюда включают эмпатию, заботу о хелпере, внимательное выслушивание его слов без оценочных суждений, а также сохранение конфиденциальности услышанного.

Конфиденциальность информации – краеугольный камень правильного поведения при оказании ППП. Не распространяйте те сведения, которые хелпер сообщил вам в связи со своими чувствами в личной беседе. Соблюдение конфиденциальности полученной информации позволяет хелперам быть уверенными в том, что в случае необходимости обратиться за помощью, их право на личную жизнь будет должным образом защищено.

Элементы ППП

1. **Оставайтесь рядом.** Человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Будьте готовы к тому, что у некоторых хелперов будут наблюдаться вспышки ярости. Они могут кричать или активно отказываться от помощи. Сохраняйте спокойствие, либо просто оставайтесь рядом с этим человеком. В случае необходимости вы сможете поговорить с ним о произошедших событиях. Главное условие: всегда будьте искренними и честны, т. к. именно это поможет пострадавшему хелперу вновь обрести чувство безопасности и доверия. Будьте самим собой. Относитесь к хелперам, нуждающимся в помощи, с естественной теплотой и заботой.
2. **Внимательно их слушайте.** Выделяйте время для того, чтобы выслушать хелперов. Проговаривание пережитого часто помогает хелперам понять то, что же с ними произошло. Обращая пристальное внимание на то, что они говорят, вы даете понять хелперам, что слушаете их. Дайте понять, что вы внимательно слушаете их, не только словами, но и невербально.
3. **Не отрицайте их чувств.** Не отрицайте того, что говорят хелперы. Принимайте их чувства и взгляд на события. Не оценивайте их восприятие событий. Эмпатия и уважение личности помогут вам принять чувства хелпера. Независимо от реакции хелпера, пострадавшего от событий, искренне интересуйтесь о его благополучии.
4. **Проявляйте общую заботу и предоставляйте практическую помощь.** Свяжитесь с родственником хелпера, забрать детей из школы, отвезти хелпера домой, либо помочь ему получить медицинскую или любую другую помощь. Стараясь выполнять пожелания хелперов, не берите на себя слишком много ответственности. Наоборот, помогайте им взять контроль над ситуацией в свои руки, воспользоваться правом выбора и принятия собственных решений. Несмотря на то, что хелперы, ставшие

свидетелями трагических событий, могут в данный момент не понимать, что им делать, они имеют собственные ресурсы. Стимулируйте их способности по оказанию самопомощи, а также повышайте их уверенность в собственных силах. Помогайте делами, позволяя хелперам начать самостоятельно справляться со своими проблемами.

Первая психологическая помощь – пошаговое руководство

Эмпатия – способность человека видеть и чувствовать с точки зрения другого человека, а также умение излучать личностное тепло.

1. Переведите хелпера в более безопасное место и оградите его от вызывающих тревогу картин, звуков или запахов.
2. Оградите хелпера от навязчивого внимания посторонних лиц, журналистов, а также от коллег.
3. Убедитесь, что хелперу не холодно. В случае необходимости предложите ему плед, а также (возможно) место для отдыха. Предоставьте ему еду и напитки.
4. Если вам нужно уйти, попросите коллегу, чтобы он остался с хелпером.
5. Узнайте у хелпера, что случилось. Выслушайте его рассказ, а также обратите внимание на его тревоги и ощущения. Если он не хочет говорить, просто оставайтесь рядом.
6. Ободрите хелпера, сказав, что его реакция нормальна.
7. Узнайте, есть ли у него кто-то дома, кто может о нем позаботиться или поговорить с ним. Помогите ему связаться с близкими.
8. Предоставьте ему конкретную информацию о том, где и как он может получить определенные услуги или ресурсы.

ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ РАВНОМУ»

Поддержка коллег – эффективный подход к оказанию хелперам помощи во время стрессовых ситуаций, который позволяет эффективно использовать как ресурсы организации, так и самих сотрудников и волонтеров. Само название метода «равный равному» говорит о том, что помощь оказывают те люди, которые находятся на том же уровне, что и сам хелпер.

Поддержка коллег – активный процесс, который требует привлечения к оказанию взаимопомощи сотрудников и волонтеров, а также предусматривает выделение времени и места для совместного обсуждения реакции людей, их чувств и методов реагирования.

Ключевые элементы метода поддержки коллег по принципу «равный равному»:

- Участие, эмпатия, уважение и доверие
- Активное слушание и коммуникация
- Четко обозначенные роли
- Командная работа, сотрудничество и решение проблем
- Обсуждение работы

Активная, поддерживающая поддержка в стрессовых ситуациях способствует успешной психологической адаптации. Если дать человеку возможность говорить о реакциях и чувствах, это поможет ему справиться со стрессом. В случае наличия системы оказания поддержки коллег предоставление такой поддержки обычно не составляет особого труда. Очень часто поддержки, оказываемой коллегами, бывает достаточно для недопущения развития у хелперов более серьезных проблем. Коллеги перенимают друг у друга опре-

деленные навыки и умения справляться с кризисными ситуациями, а также развивают свои собственные навыки восстановления. Кроме того, коллеги, оказывающие помощь, делятся своим опытом и предоставляют друг другу кратковременную помощь. Учтите, однако, что они НЕ являются специалистами, т. е. поддержка коллег не носит профессиональный характер.

Существует несколько методов оказания поддержки коллегами:

Неформальная поддержка, оказываемая коллегами, включает в себя систему оказания взаимопомощи, при которой два хелпера в паре наблюдают друг за другом и оказывают друг другу помощь. Они могут при этом работать на месте оказания помощи пострадавшим вместе, что приводит к повышению безопасности и взаимному контролю своего морального состояния. Коллега может предложить другому перерыв, если видит, что у последнего проявляются признаки стрессового состояния. Более того, коллега может предложить закончить работу тогда, когда он понимает, что напарнику нужна серьезная помощь. Такой «напарник» может, кроме того, обсудить с «подопечным» события, произошедшие после чрезвычайных ситуаций. Стоит отметить, что систему оказания помощи коллегами используют даже профессионалы.

В Японии после землетрясения, цунами и аварии на АЭС двум профессиональным и весьма опытным профессорам психологии задали вопрос о том, как же им удалось справиться с трагедией. Профессор Казуки Сайто ответил следующее: «Важно было постоянно работать в паре. Поодиночке мы бы не справились. Это называется “поддержка, оказываемая коллегами”».

Полезным будет если опытный хелпер будет работать с новичком или менее опытным хелпером, особенно тогда, когда он работает в кризисной ситуации впервые. Такой опытный хелпер может служить источником важной информации о методах преодоления стресса и поддержания психологического благополучия.

Группы поддержки. Более официально поддержка по принципу «равный равному» может быть оказана в группе, при обсуждении недавнего события, которое всем пришлось пережить, или ситуации, с которой столкнулись все. Преимущество такого подхода заключается в том, что участники формируют общее понимание ситуации или события; люди видят, что в организации проявляется забота о них, и можно определить тех, кто нуждается в дополнительном внимании.

Обмениваясь своими впечатлениями от ежедневной деятельности, люди проникаются духом командной работы, что позволяет предотвратить возникновение психологических проблем в будущем. Эмоциональные реакции, оставленные без внимания, могут привести к срыву, тогда как обсуждение возникших трудностей с другими помогает избежать непонимания, искажения информации и неправильного толкования фактов. Атмосфера взаимной поддержки не только позволяет выражать свои эмоциональные реакции и ограничения, но и поощряет к этому, позволяет обеспечить как качество и эффективность работы, так и хорошему душевному благосостоянию сотрудников и волонтеров. Этого можно достичь, используя такие подходы:

- Управление деятельностью и поддержка со стороны руководителей и коллег должна осуществляться на ежедневной основе или сразу после возникновения кризиса.
- Культура организации, которая поощряет к открытому обсуждению вопросов без опасения за возможные последствия.
- Частые и регулярные собрания коллектива, которые объединяют всех его членов и стимулируют развитие чувства командной работы.
- Сохранение конфиденциальности информации, так, чтобы люди чувствовали себя уютно, зная, что находятся под воздействием стресса, и обратившись за помощью.
- Создание системы взаимной поддержки между членами коллектива, когда регулярные встречи коллег становятся традицией.

Организация группы поддержки

1. Соберите группу. Подчеркните, что должны присутствовать все и что участие в собрании так же

важно, как и хорошая работа.

2. Назначьте ведущего группы.
3. Ведущий определяет цель собрания – обменяться опытом, определить наличие потребности в поддержке и т. д.; затем участники могут предложить темы для обсуждения.
4. У каждого должна быть возможность внести свой вклад в дискуссию на основании собственного опыта и высказать мнение по конкретным вопросам.
5. Собрание может продолжаться 1,5-2 часа.
6. Собрания можно проводить каждую неделю, а в экстренных случаях – ежедневно.

САМОПОМОЩЬ

Лица, которые оказывают помощь, должны хорошо заботиться о себе, а не только о других. Забота и поддержка по принципу «равный равному» являются важными элементами обеспечения психосоциального благополучия сотрудников и волонтеров. Однако люди, оказывающие помощь другим и работающие в тяжелых ситуациях, могут немало сделать для себя сами. Самопомощь важна по двум причинам. Она подготавливает сотрудников и волонтеров к оказанию эффективной помощи другим и дает им возможность продолжать работу.

САМОПОМОЩЬ

Позаботьтесь о своем физическом и психическом здоровье.

Постарайтесь достаточно отдыхать и спать.

Используйте приемы преодоления стресса, например медитацию и релаксацию.

Правильно и регулярно питайтесь.

Занимайтесь спортом или йогой.

Поддерживайте связь с близкими.

Поговорите о своих переживаниях и чувствах с коллегами.

Важно найти время для отдыха и осмысления пережитого. Кризисная ситуация и нужды людей, с которыми вы столкнулись, – это тяжелое испытание, и перенести их боль и страдания нелегко. После оказания помощи в кризисной ситуации найдите время отдохнуть и поразмыслить о пережитом. Чтобы восстановить силы, воспользуйтесь следующими советами:

- Поговорите о пережитом при оказании помощи в кризисной ситуации с руководителем, коллегой или с кем-то еще, кому доверяете.
- Отдайте себе должное за все, что сделали, чтобы помочь другим, даже если это была незначительная помощь.
- Научитесь осмысливать пережитое и понимать, что вам удалось сделать хорошо, а что не очень, а также трезво оценивать пределы ваших возможностей в сложившихся обстоятельствах.
- По возможности найдите время, чтобы отдохнуть и расслабиться, прежде чем вновь приступить к работе и выполнению своих повседневных обязанностей.
- Правильно питайтесь, ограничьте потребление алкоголя и табака и занимайтесь физическими упражнениями для снятия напряжения.
- Творческая деятельность также может быть самопомощью. Рисуйте, занимайтесь живописью, пишите, играйте на музыкальных инструментах. Иногда легче выразить чувства, делая что-то, а не разговаривая.
- Если у вас трудности со сном или вы чувствуете тревогу, хорошо обсудить это с кем-то, кому можно доверять. Старайтесь не употреблять кофеина перед сном и ложитесь раньше, чем обычно, почитайте перед сном – это тоже может помочь.

- Если трудно сконцентрироваться на требующих внимания и сил обязанностях после тяжелой ситуации, сообщите об этом своим коллегам и руководителям. Помните, что для проработки того, что случилось, нужно время.
- Делайте паузы между заданиями. Не нужно сразу приступать к выполнению следующего задания, едва закончив предыдущее. Трудно сразу переключиться на другое задание и продолжать работать эффективно. Дайте вашему мозгу время на переключение. Эту паузу, даже если она небольшая, можно использовать лично для себя. Отбросьте все предыдущие мысли и немного расслабьтесь. Это позволит вам более эффективно включиться в новый процесс работы.
- Время, которое проведено в дороге на работу, можно использовать в своих целях – можно почитать или слушать интересную для вас книжку, учебный курс, например, иностранного языка.
- Помните о ценности утра. Утро – это самое удобное время, которое можно использовать для себя. В это время никто вам не позвонит, минимум посторонних шумов и отвлекающих факторов. Выделите себе время до завтрака для занятий медитацией или гимнастикой. Такие упражнения легко выполняются в утренние часы и дают позитивный заряд на весь день.
- Ваше время должно принадлежать только вам. Забудьте о мобильном телефоне, да и об обычном тоже, на то время, которое по праву должно быть вашим. Выключите их в свободное время.
- Используйте свое время на себя. Получив, наконец, свободное время, мы часто бездумно его растрачиваем перед телевизором. Это занятие не принесет пользы. Используйте это время для творческого роста. Займитесь оздоровлением своего организма. Это принесет вам радость и создаст предпосылку для того, чтобы выкроить еще больше личного времени в будущем. Проведя время с пользой, вы почувствуете что хорошо отдохнули и будете чувствовать себя довольным.

Если через несколько недель, вам еще трудно справляться со своими реакциями, вас одолевают тяжелые мысли или воспоминания о происшедшем, вы стали нервным, вам тоскливо, вы плохо спите, злоупотребляете алкоголем или употребляете другие психоактивные вещества, не занимайтесь самолечением, а обратитесь за профессиональной помощью.

Памятка хелпера

1. Хелпер – живой человек. Помните, что у Вас есть своя жизнь, семья и Вы отвечаете за них. Хелпер, который переживает стресс, не может никому помочь.
2. Хелпер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить.
3. Не ожидайте благодарности от тех, кому Вы помогаете. Если Вы решили помогать – это Ваш личный выбор, и никто не обязан носить Вас за это на руках.
4. Помните, что очень важна регулярность. Лучше делать помалу, но регулярно, чем делать грандиозный подвиг, но раз в десять лет.
5. Никогда не нужно давать необдуманных обещаний. Лучше пообещать мало, а сделать много, чем наоборот.
6. Не давайте себя использовать и собой манипулировать, люди к этому вообще склонны, особенно когда у них несчастье. Держите дистанцию, ни в коем случае не давайте опекаемым Вами людям домашний телефон, адрес и так далее.
7. Вы имеете право говорить «Нет». «Да» вы тоже имеете право говорить.
8. Ищите баланс между необходимостью координации с другими людьми и пониманием того, что у них есть свои дела. Помните, что дело, которое Вы делаете, – это только часть целого, а не все целое.
9. Помните, что Ваша помощь изменит мир совсем немного, а не окончательно, потому будьте готовы к разочарованиям, они в этой работе неминуемые.
10. Если у Вас возникают проблемы, не нужно бороться с ними в одиночестве: всегда можно посоветоваться с более опытным товарищем или психологом. Чем более счастливые Вы будете, тем больше Вы сможете сделать.

Важно обратить особое внимание на собственное благополучие и быть уверенным, что вы физически и эмоционально в состоянии помочь другим.

Берегите себя, чтобы лучше заботиться о других.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Первая психологическая помощь	32
Принципы первой психологической помощи	33
Принципы оказания помощи	34
Тест САМООЦЕНКА	35
Правила поддерживающего общения	36
Первая Психологическая Помощь.	
Пошаговое руководство	37
Дети в кризисной ситуации	38
Процесс скорби	39

Первая психологическая помощь

ППП является	ППП не является
Ненавязчивое оказание практической помощи и поддержки	Это не та помощь, которую могут оказывать только специалисты.
Оценка потребностей и проблем	Это не профессиональная консультация.
Оказание помощи в удовлетворении насущных нужд (например, таких как пища, вода, информация)	Это не психологический дебрифинг в том смысле, что ППП не обязательно предполагает подробное обсуждение событий, которые вызвали состояние стресса.
Умение выслушивать людей, но не принуждая их говорить	Это не просьба к пострадавшему проанализировать, что с ним произошло, и установить точную хронологию и суть событий.
Умение утешить и помочь человеку успокоиться	ППП подразумевает необходимость выслушивать людей, однако, не принуждая их рассказывать о своих чувствах и реакциях на событие.
Оказание помощи в получении информации, установлении связи с соответствующими службами и структурами социальной поддержки	
Защита от дальнейшего вреда.	

Принципы первой психологической помощи



- **Условия безопасности.** Если есть риски, оставайтесь за пределами очага кризиса и постарайтесь добиться помощи для тех, кто в ней нуждается.
- **Пострадавшие, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи.** Первую доврачебную медицинскую помощь оказывают только специально обученные люди.
- **Пострадавшие в состоянии стресса.** Окажите ППП и оставайтесь рядом пока их состояние не улучшится.
- Уведите человека в безопасное место и сделайте так, чтобы он не видел, что происходит в очаге ЧС и чтобы до него, по возможности, не доходили звуки и запахи.
- Оградите пострадавшего от праздных зевак и СМИ.
- Обеспечьте едой и питьем.
- Если вам надо отойти, позаботьтесь о том, чтобы кто-то с ним остался.



- **Установите контакт.** Представьтесь и скажите, что вы здесь, чтобы помочь.
- **Спросите, чем помочь.** Всегда спрашивайте у пострадавшего, что ему нужно и какие у него проблемы. Скажите, что он уже вне опасности.
- **Выслушайте.** Сконцентрируйтесь на том, что вам говорят, и будьте активным слушателем.
- Если пострадавший не хочет говорить, просто **оставайтесь рядом.**

Для того, чтобы пострадавший восстановил контакт с окружающей средой и самообладание:

- Попросите его упереться ногами в пол
- Попросите его похлопать пальцами или кистями рук по своим коленям.
- Обратите его внимание на нейтральные предметы окружающей обстановки, которые он может увидеть, услышать или потрогать; попросите его рассказать, что он видит и слышит
- Попросите его сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно.



- **Насущные потребности.** Помогите удовлетворить базовые потребности: кров, пища, вода, мед. помощь.
- **Предоставьте ясную и достоверную информацию** о событии, о том, где и как получить конкретную помощь.
- **Поддержка социальных связей.** Помогите членам семьи держаться вместе, а детям не разлучаться с родителями. Предоставьте возможность связаться с родственниками, священнослужителем.
- **Обратная связь.** Обменяйтесь контактными данными. Договоритесь, как будете поддерживать связь

Когда сообщаете пострадавшим сведения:

- Говорите только то, что знаете и не давайте ложных заверений;
- Используйте простые и точные формулировки и повторите информацию, чтобы убедиться, что люди слышали и поняли ее;
- Старайтесь сообщать сведения группам пострадавших, так чтобы озвученная информация была одинаковой для всех;
- Сообщите людям, что будете держать их в курсе всех новостей, и объясните, где и когда будет даваться свежая информация.
- Предоставляя информацию, помните о том, что если вы не сможете обеспечить ожидаемую помощь, то пострадавшие могут обратить на вас свой гнев и разочарование. В таких ситуациях старайтесь сохранять спокойствие и проявлять понимание.

Принципы оказания помощи

Принципы оказания первой помощи	Принципы первой психологической помощи
1. Осмотр место происшествия ● Оцените безопасность место происшествия ● Что произошло? ● Сколько пострадавших? ● В состоянии ли, окружающие помочь вам?	1. Наблюдай ● Проверьте условия безопасности ● Проверьте, есть ли люди, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи или в особой заботе и защите ● Проверьте, есть ли люди в состоянии стресса
2. Первичный осмотр ● Проверьте в сознании ли пострадавший ● Проверьте проходимость дыхательных путей пострадавшего, наличие дыхания.	2. Слушай ● Установите контакт. ● Спросите, чем помочь. ● Выслушайте. Активное слушание ● Оставайтесь рядом.
3. Вызов «Скорой помощи», сообщите информацию: ● Место происшествия. Что произошло (ДТП, пожар, и т. п.). Количество пострадавших ● Контактный № телефона для обратной связи. ● Фамилия и имя пострадавшего, его состояние. ● Характер оказываемой первой помощи.	3. Направляй ● Насущные потребности: кров, пища, вода, мед. помощь ● Предоставьте ясную и достоверную информацию о событии ● Предоставьте возможность связаться с родственниками или с социальными службами (поддержка социальных связей). ● Обменяйтесь контактными данными. Договоритесь, как будете поддерживать связь.
4. Вторичный осмотр ● Проверьте, есть ли другие проблемы, которые свидетельствуют о необходимости оказания первой помощи. ● Оставайтесь рядом и следите за признаками жизни до прибытия «скорой помощи».	

Тест САМООЦЕНКА

(Заполняется до того, как Вы приняли решение участвовать в реагировании на ЧС)

Как ниже перечисленное может повлиять на Вас – по шкале от 1 до 10 баллов (где 1 балл = низкое влияние/воздействие и 10 баллов = огромное влияние/воздействие)

(Примечание. Некоторые пункты могут быть не применимыми, тогда пропустите их)

БАЛЛЫ	ВОПРОСЫ
	Есть ли вероятность, что Вы знаете кого-то, кто пострадал в аварии?
	Переживали ли Вы серьезные события в прошлом году?
	Произошли ли недавно серьезные изменения в вашей жизни?
	Перенесли ли Вы какое-либо серьезное заболевание за последние шесть месяцев?
	Каково Ваше физическое состояние / с точки зрения работы, которую вы собираетесь выполнять?
	Каково Ваше эмоциональное равновесие / с точки зрения работы, которую вы собираетесь выполнять?
	Как повлияет Ваше отсутствие в течении 1-2 недели на Вашу работу?
	Какова ситуация в вашем доме с точки зрения, что Вы будете отсутствовать в 1-2 недели?
	Насколько вы готовы работать в хаосе?

Если ответ на любой вопрос очень высокий (8-10 баллов), или ответ на более чем 3 вопроса выше 5 баллов, то уместно обсудить это со своим руководителем группы, прежде чем вы решите откликнуться на призыв.

Разъяснения к тесту

Есть ли вероятность, что Вы знаете кого-то, кто пострадал в аварии?

- Если ответ да, то важно чтобы Вы обсудили это с Вашим руководителем. Может быть для вас будет трудно участвовать в работе и постоянно думать о судьбе человека, которого Вы знаете.

Пережили ли Вы тяжелое событие в личной жизни в прошлом году, например, смерть, травмы, развода и т. д.?

- Если да, задайте себе вопрос, чувствуете ли вы в себе достаточно сил для участия. Участие может помешать вашему восстановлению.

Произошли ли недавно серьезные перемены в Вашей жизни?

- Перемены такие, как новая работа, новые отношения, переезд в новую квартиру, рождение ребенка, развод и т. д. могут отвлекать Вас от работы.

Перенесли ли Вы какое-либо серьезное заболевание за последние шесть месяцев?

- Заболевания, которые оказали значительное влияние на Вас. Возможно, у Вас был грипп и Вы еще до конца не восстановились.

Каково Ваше физическое состояние / с точки зрения работы, которую вы собираетесь выполнять (быстрое передвижения, движение по лестнице, поднимание тяжестей, осуществлять расходы, спать в очень примитивных условиях, например, на земле)?

- Вы должны быть в хорошей физической форме. Оказание помощи нуждающимся семьям может сопровождаться физическими нагрузками и требует много сил. Поэтому важно, чтобы Вы оценили свое физическое состояние как можно более реалистично.

Каков Ваш эмоциональный баланс с точки зрения работы, которую вы собираетесь выполнять (депрессия, серьезные тревоги)

- Работа с людьми, которые пережили травмирующие события, скорбящие люди требуют много душевных сил и стабильности.

Правила поддерживающего общения

Следующая таблица содержит краткую информацию о том, что можно делать и говорить во время проведения поддерживающей беседы с хелпером, который ощутил на себе последствия стресса.

Что можно делать и говорить	Что нельзя делать и говорить
Помните, что человек в кризисном состоянии на время теряет простейшее чувство защищенности и доверия. Постоянно находясь около хелпера, помогайте ему чувствовать себя в большей безопасности.	Не заставляйте волонтера вспоминать все детали какого-либо трагического события, свидетелем которого он стал.
Будьте спокойны даже тогда, когда хелпер, которому вы помогаете, эмоционально возбужден.	Не высказывайте своих суждений по поводу ситуации, в которой оказался волонтер.
Будьте готовы к тому, что хелпер в состоянии острого стресса может реагировать на события достаточно эмоционально. Он, в частности, может срываться на крик.	Не говорите волонтерам о своих проблемах и не рассказывайте им истории других людей.
Чтобы полностью понять рассказ и проблемы хелпера, внимательно его выслушайте.	Не рассказывайте сведения, полученные от волонтера, другим людям. Сохраняйте конфиденциальность полученной информации, кроме случаев, когда ее раскрытие повысит безопасность волонтера.
Обращайте внимание на тревогу, чувство потери, другие ощущения хелпера	Не исправляйте его рассказ о том, что случилось, а также не меняйте хронологии событий.
Во время молчания чувствуйте себя уверенно. Посидите с хелпером в тишине	Не касайтесь хелпера (если это неприемлемо для него).
Задавайте необходимые для прояснения ситуации вопросы, помогающие понять нужды хелпера.	Не торопите с ответом, дайте время на обдумывание
Установите с хелпером зрительный контакт. Сохраняйте открытую позу	Не делайте это так, что человек будет чувствовать неудобства, дискомфорт из-за того, что за ним пристально смотрят.
Принимайте чувства хелпера и его интерпретацию событий.	Не давайте оценочных суждений
Если хелпер отказывается от помощи, дайте ему понять, что он может получить ее в любой момент – стоит только захотеть.	Не навязывайте помощь тем, кто ее не желает, но всегда будьте рядом.

Первая Психологическая Помощь. Пошаговое руководство

1. Переведите хелпера в более безопасное место и оградите его от вызывающих тревогу картин, звуков или запахов.
2. Оградите сотрудника от навязчивого внимания посторонних лиц, журналистов, а также от коллег.
3. Убедитесь, что сотруднику не холодно. В случае необходимости предложите ему плед, а также (возможно) место для отдыха. Предоставьте ему еду и напитки.
4. Если вам нужно уйти, попросите коллегу, чтобы он остался с хелпером.
5. Узнайте у сотрудника, что случилось. Выслушайте его рассказ, а также обратите внимание на его тревоги и ощущения. Если он не хочет говорить, просто оставайтесь рядом.
6. Ободрите хелпера, сказав, что его реакция нормальна.
7. Узнайте, есть ли у него кто-то дома, кто может о нем позаботиться или поговорить с ним. Помогите ему связаться с близкими.
8. Предоставьте ему конкретную информацию о том, где и как он может получить определенные услуги или ресурсы.
9. Предоставьте коллеге еду и напитки (но не алкоголь).
10. Узнайте у него, устал ли он и нужен ли ему отдых, а также (возможно) место для такого отдыха.

Дети в кризисной ситуации

Возраст	Реакции на стресс	Чего бояться (страх)	Восприятие кризисной ситуации	Потребность	Как поддержать
0-3 лет	Раздражительность, плач, прилипчивость или агрессивное поведение.	Непонятные звуки, крики, резкие движения		Физическая близость родителей	Обеспечить присутствие родителей, внимание и тактильный контакт
4-6 лет	Часто чувство беспомощности и бессилия, страх разлуки, в играх могут находить отражение некоторые аспекты события, отказ признавать ситуацию и уход в себя, молчаливость, нежелание общаться со сверстниками и взрослыми	Потеря родителей	Не думает о будущем	Безопасность	Объяснить, что с ним все в порядке, он и родители в безопасности
7-10 лет	Чувство вины, несостоятельности, злость, фантазии, в которых ребенок видит себя спасателем, «зацикленность» на подробностях события	Потеря привычного, стабильности. Смерть	Достаточно хорошо понимает угрозу, может переживать страх и потери. Думает о будущем.	Стабильность. Безопасность. Возможности для познания мира, окружения	Обсуждать с ребенком события и переживания. Обеспечить безопасность и привычный образ жизни (игры, друзья, занятия, и т. д.)
11-13 лет	Раздражительность, неприятие правил, агрессивное поведение, страх, депрессия,	Потеря жизненных ценностей: жизни, близких, дома, социума, привычного образа жизни.	Образное мышление и эмоциональная сфера хорошо помогают понимать происходящее. Прогнозировать будущее. Минимальный собственный опыт вызывает чувство тревожности.	Непрерывность, развитие, признание	Открыто говорить о собственных переживаниях, страхах и способах «поддержки», помогать воссоздавать и поддерживать социальные связи.
14-18 лет	Реакции, напоминающие реакции взрослых, опасное поведение, возможны попытки совершить самоубийство.	Потеря себя, своего места, жизни, близких.	Взрослое, порой радикальное. Подросток только становится на ноги, ему важно закрепиться, а привычный мир разрушился.	Признание, стабильность, успех.	Не поощрять желание подростка брать на себя роль взрослого. Дать возможность быть естественным со своими переживаниями, поддерживать, делиться опытом, разговаривать, помочь снизить эмоциональное напряжение.

Процесс скорби

Этапы скорби	Признаки	Как поддержать
Шок и оцепенение Шок оставляет человека в том времени, когда умерший был еще жив.	- Ухудшается физическое состояние - Постоянная потребность вздохнуть - Происходящее переживается как нереальное. - Беспорядочная активность или полная отрешенность от происходящего, бездеятельность. Оцепенение – наиболее яркая черта этого состояния. - Снижается чувствительность к боли. Человек не проявляет никаких эмоций – «Бесчувствие» свидетельствует о тяжести и глубине переживаний. И чем дольше длится этот этап, тем дольше и тяжелее будут последствия. - На смену шоковой реакции приходит чувство злости - Горюющий остается в прошлом, отрицая реальность	- Не оставляйте человека наедине - Тактильный контакт – чаще прикасайтесь к человеку (обнимите, положите руки на плечи, возьмите его руку в свою) - Если скорбь из-за смерти близкого человека – говорите об умершем в прошлом времени. - Дайте человеку возможность отдохнуть. Следите, чтобы он нормально питался - Поддержите при принятии решения, но не принимайте решение за него и не торопите. - Поддержите при организации похорон. - Проследите, чтобы человек не принимал психотропные препараты, злоупотреблял алкоголем.
Отрицание характеризуется стремлением вернуть умершего и отрицанием безвозвратности утраты	- Человеку, понесшему утрату, часто кажется, что он видит умершего в толпе на улице, слышит его шаги в соседней комнате и т. п. - Сильна вера в чудо, не исчезает надежда каким-то образом вернуть умершего, и скорбящий «встречает» его или ведет себя так, как будто бы тот вот-вот появится. - Человек сохраняет все так, как было при умершем, чтобы все время быть готовым к его возвращению. - Отказ от обследования больного и проведения лечения, - Обращение в разные центры и к разным специалистам с целью отменить «неверный» диагноз, часто обращения к нетрадиционной медицине, гадалке, и т. д.	- В норме человек, который совершает описанные действия, спохватывается и говорит себе: «Что я делаю, ведь он умер». Если человек не преодолевает отрицания, тогда «работа горя» блокируется на самых ранних этапах. - Дайте возможность человеку выговориться. Человеку, понесшему утрату, хочется рассказать о жизни умершего – все равно кому, только бы слушали. - Окажите поддержку при организации ритуалов, соблюдении традиции.

Острое горе (страдание) Критическая стадия горя. Период наибольших страданий, острой душевной боли.	● Физические реакции: затрудненное дыхание, стеснения в груди, ком в горле, физическая усталость, повышенная чувствительность к запахам, снижение или необычное усиление аппетита, нарушения сна. ● Рост соматических проблем, особенно простудного и инфекционного характера. ● Ощущения пустоты и бессмысленности, отчаяние, одиночества. ● Злость, вина, страх и тревога, беспомощность, раздражительность, желание уединиться. ● Изменяется повседневная деятельность ● Бессознательное отождествление с умершим, проявляющееся в невольном подражании его походке, жестам, мимике. ● При утрате здоровья (принятие диагноза) у членов семьи «опускаются руки», происходит частичная или полная социальная изоляция, снижается интерес к работе, совместному досугу.	● Дайте возможность побыть наедине, отдохнуть. ● Не пытайтесь прекратить плач. Не мешайте проявлять злость – человеку необходим выход эмоций. ● Давайте пить много воды (до 2 л. в день) ● Привлекайте к физической деятельности, ежедневным прогулкам (не менее 45мин. в день). ● Объясните, что не нужно искать в утратах какого либо смысла – нет ответов на вопросы: Почему? Зачем? ● Относитесь к человеку с вниманием и пониманием, но будьте суровы. ● Объясните, что похоронить человека – это не то же, что забыть его. ● Организуйте группу поддержки для скорбящих людей.
Восстановление человека постепенно примиряется с фактом утраты	● Восстанавливаются физиологические функции, профессиональная деятельность ● Постепенно появляется все больше воспоминаний, освобожденных от боли, чувства вины, обиды ● На этой фазе человек как бы получает возможность отвлечься от прошлого и обращается к будущему – начинает планировать свою жизнь без умершего. ● Признание факта болезни, реально оценивается сложившаяся ситуация, построение дальнейших планов. Семья начинает руководствоваться интересами больного и следует инструкциям специалиста.	● Помогите заново включиться в жизнь, планировать будущее, получить новые навыки. ● Приглашайте на встречи группы поддержки. Поскольку человек может неоднократно возвращаться к переживаниям острого периода, необходимо давать ему возможность вновь и вновь говорить об умершем. ● Привлекайте к оказанию помощи другим нуждающимся, это поможет «встряхнуться». ● Напоминайте о его обязанностях по работе, по отношению к другим членам семьи.

Момент, который можно считать завершением процесса скорби, неочевиден. Некоторые специалисты называют конкретные временные сроки – месяц, год или два. Однако нельзя определить конкретный срок, на протяжении которого будет разворачиваться переживание утраты. Признаком завершения является способность адресовать большую часть чувств не умершему, а другим людям, быть восприимчивым к новым впечатлениям и событиям жизни, способность говорить об умершем без сильной боли.

Печаль остается, она естественна, когда человек говорит или думает о том, кого он любил и потерял, но это уже печаль спокойная, «светлая». «Работа горя» завершена, когда тот, кто пережил утрату, вновь способен вести нормальную жизнь, он чувствует себя адаптированным, когда есть интерес к жизни, освоены новые роли, создано новое окружение и он может в нем функционировать адекватно своему социальному статусу и складу характера.