



ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА



ПОСІБНИК ДЛЯ ЧЛЕНІВ ЗАГОНУ ШВИДКОГО РЕАГУВАННЯ
ТОВАРИСТВА ЧЕРВОНОГО ХРЕСТА УКРАЇНИ

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Посібник для членів загону швидкого реагування Товариства Червоного Хреста України
м. Київ, 2017

Товариство Червоного Хреста України

вул. Пушкінська, 30

м. Київ

01004

Україна

тел.: +380 44 235 01 57

факс: +380 44 288 16 58

redcross.org.ua

Фотографія на обкладинці (зліва направо)

Вікторія Коробка, Надія Ямненко, Ірина Логвиненко – члени загону швидкого реагування Сумської обласної організації ТЧХУ

Посібник підготовлений

Леонорою Кадом – тренер по наданню психосоціальної підтримки Національного комітету Товариства Червоного Хреста України

Зміст цієї публікації може безкоштовно використовуватися для освітніх цілей за умови посилання на джерело інформації



Humanitarian Aid
and Civil Protection

Методичний посібник перекладений в рамках проекту «Підвищення потенціалу готовності і реагування Білоруського Товариства Червоного Хреста та Товариства Червоного Хреста України». У цьому документі міститься інформація про діяльність з надання гуманітарної допомоги за фінансової підтримки Європейського Союзу. Погляди, виражені в документі, жодним чином не можуть сприйматися як відображення офіційної думки Європейського Союзу, і Європейська Комісія не несе відповідальності за будь-яке можливе використання інформації, що міститься в даному посібнику.



AUSTRIAN RED CROSS



DANISH
RED CROSS



Croce Rossa Italiana



BULGARIAN
RED CROSS



ЗМІСТ

Тема 1. КРИЗОВІ ПОДІЇ	3
ЩО ТАКЕ СТРЕС?	4
ЗАГАЛЬНІ РЕАКЦІЇ НА СТРЕС	5
СТРЕС У РЕЗУЛЬТАТІ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ	6
Тема 2. ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.	9
Перша психологічна допомога – визначення	11
Хто потребує першої психологічної допомоги?	11
Коли є потреба в першій психологічній допомозі?	11
Де надавати першу психологічну допомогу?	12
ЕЛЕМЕНТИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ	12
Тема 3. ЯК НАДАВАТИ ПЕРШУ ПСИХОЛОГІЧНУ ДОПОМОГУ?	13
СПОСТЕРІГАЙ	14
СЛУХАЙ	15
Активне слухання	15
Невербальне спілкування.	16
СПРЯМОВУЙ	18
Тема 4. ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ.	19
ЗАСТОСУВАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ.	20
У яких ще випадках під час надання першої допомоги застосовуються принципи першої психологічної допомоги?	21
НАЯВНІСТЬ ДЕКІЛЬКОХ ПОТЕРПІЛИХ	22
Тема 5. «СПОЧАТКУ НАДЯГНІТЬ КИСНЕВУ МАСКУ, А ПОТІМ...».	23
ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ	24
Вплив керівництва на стресостійкість хелперів	25
ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПРАЦІВНИКАМ І ВОЛОНТЕРАМ	25
Елементи ППД	26
Перша психологічна допомога – покрокове керівництво	27
ПІДТРИМКА КОЛЕГ ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ РІВНОМУ».	27
САМОДОПОМОГА	29
Пам'ятка хелпера.	30
Додатки.	31
Перша психологічна допомога	32
Принципи першої психологічної допомоги	33
Принципи надання допомоги	34
Тест самооцінка	35
Правила підтримуючого спілкування.	36
Перша психологічна допомога.	37
Покрокове керівництво.	37
Діти в кризовій ситуації.	38
Процес скорботи.	39

Тема 1



КРИЗОВІ ПОДІЇ

КРИЗОВІ ПОДІЇ

Відомо, що в житті кожної людини бувають похмурі дні. Життя не буває безхмарним та легким, та рано чи пізно, кожному доведеться зіткнутися з дощами та бурями. Однак, незважаючи на незручності, без дощів теж не прожити. Людина призвичаїлась до того, як сховатися від дощу та як використовувати його собі на користь. Дощу можна уподібнити і *стрес* – незручність, до якої необхідно пристосуватися. Парасолька або плащ допомагають нам сховатися від дощу. Стрес також можна *подолати*. Однак якщо сильний дощ литиме без зупинки, нам доведеться мати справу з повинню, яка призведе до загибелі людей, зруйнує будинки, промислові об'єкти та цілі селища. Відразу зміниться ландшафт, і життя людей може перетворитися в боротьбу за виживання та відновлення. Дощ входить у наше життя як нормальне явище, а повинь – ні. Те ж саме стосується і стресу.

Будь-які кризові події – стихійні лиха, нещасні випадки, аварії, катастрофи, озброєні конфлікти – призводять до соціальних і психологічних наслідків, які порушують нормальний плін життя людей. Коли перед людиною виникає загроза, її природною реакцією на таку зміну у звичному для неї оточенні є стрес – стан фізичного та/або психологічного збудження.

Практично в усіх видах діяльності працівникам і волонтерам Товариства Червоного Хреста України доводиться стикатися зі стресовими ситуаціями під час реагування на НС, під час надання першої допомоги, організації роботи загонів швидкого реагування, відновлення сімейних зв'язків і в інших видах діяльності. У минулому під час надання допомоги постраждалим не враховувалася необхідність надання людям першої психологічної допомоги. Проте, як свідчить досвід останніх років, кризові ситуації та їх наслідки часто пов'язані із серйозними психологічними травмами. Працівники та волонтери ефективніше надають допомогу постраждалим і самим собі, коли вони підготовлені для виконання такої роботи, ознайомлені з основними ознаками стресу та методами його подолання.

ЩО ТАКЕ СТРЕС?

Стрес (від англ. Stress – напруга, тиск) – неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію ззовні. Стрес як особливий психофізіологічний стан забезпечує захист організму від загрозливих і руйнівних впливів: як психічних, так і фізичних. Тому виникнення стресу означає, що людина долучилася до певної діяльності, спрямованої на протидію небезпечним для неї впливам. До того ж в організмі розвивається функціональний стан, який характеризується комплексом реакцій різних систем організму. Таким чином, стрес – це нормальна реакція здорової людини, захисний механізм біологічної системи.

Стрес є нормальною реакцією на фізичний або емоційний виклик і виникає тоді, коли потреби перевищують ресурси для психологічної адаптації

Люди, які переживають кризові події, піддаються настільки міцному стресу, що їм стає вкрай важко відновитися, їм потрібно більше часу на відновлення. Вони страждають від періодичних симптомів стресу, зберігаючи схильність до рецидиву під впливом будь-якого міцного подразника. Тривожні думки та кошмарні сні особливо ускладнюють повернення до нормального життя, і людина ніби «застрягає» в минулому. Коли важко контролювати небажані спогади, у людини може виникнути відчуття втрати контролю над власною свідомістю.

Ті, хто бере участь у наданні допомоги під час надзвичайних ситуацій або надає психосоціальну підтримку, також можуть опинитися в ситуаціях із дуже високим рівнем стресу.

Яким би не був стрес, «хорошим» або «поганим», емоційним або фізичним (або тим та іншим одночасно), він впливає на організм будь-якої людини. Реакції на стрес можуть бути різними та залежать від серйозності ситуації, а також від особистих якостей людини та її досвіду. Але що не кажіть, стрес впливає на фізичні, психологічні та соціальні функції людини.

Бийся або біжи

Коли людям загрожує серйозна небезпека, вони реагують інстинктивно. Така реакція називається «бийся або біжи». Ця реакція спрямована на **фізичне виживання**. Реакція «бийся або біжи» готує тіло до фізичної активності, вивільняючи адреналін, і призводить до таких фізичних змін, як сильне серцебиття та підвищений тиск, прискорене дихання та потовиділення. Стресовими реакціями організму також можуть бути тремтіння губ і рук, кишкові розлади, нудота й озноб.

Реакція «бийся або біжи» впливає на думки, відчуття та дії людини. Обмежується розумова активність, знижується здатність думати раціонально. Буває важко сконцентруватися, думки стрімко проносяться в голові, і в результаті перше, що спадає на думку, здається правильним вирішенням проблеми. Людині, яка піддається стресу, важче спілкуватися з оточуючими та запам'ятовувати інформацію. У неї може виникнути дезорієнтація в часі та просторі. У стані стресу факти, які людина, здавалося б, чула і зрозуміла, можуть миттєво забуватися, і їх треба буде їй повторювати.

Емоційні реакції

Спонтанна емоційна реакція найчастіше виявляється в недовірі до оточуючих або заціпенінні, як у кошмарному сні. Людина може виглядати відстороненою від того, що відбувається, однак відсутність реакції та відчуженість слід розглядати, як ознаки шокowego стану. Іншими поширеними шокowymi реакціями є озлобленість, страх або горе.

ШОК – біологічна реакція, викликана зовнішніми подіями, через яку здатність реагувати парализована або заморожена. Люди в такому стані можуть бути збентеженими, відчувати апатію або відчай. Іноді людина навіть не пам'ятає про кризову подію. Шок – перша реакція на кризову подію. У стані апатії, здійснюючи механічні дії, постраждалий ледь сприймає інформацію.

Поведінкові реакції

Стрес також може вплинути на манеру поведінки людей. Викликана стресом обмеженість мислення робить поведінку людини жорсткішою. Втрата гнучкості може призвести до підвищеної роздратованості, агресивності або в деяких випадках до надмірної радості. Роздратованість і агресивність породжують підозрілість і потребу звинуватити кого-небудь у всіх нещастях. Жорстка поведінка також ускладнює спілкування з іншими людьми та може призвести до відчуженості. Занепокоєння може викликати і відчуття марності зусиль та безпорадності. Паніка буває нечасто, але якщо вона виникає, необхідно одразу ж вжити заходів, оскільки вона може бути небезпечною безпосередньо для панікуючих і для тих, хто їх оточує.

Стан постраждалого може поступово нормалізуватися, залежно від тривалості та тяжкості кризової ситуації, а також від особистого досвіду постраждалого. Важливо зазначити, що реакції на стрес не завжди та не обов'язково проявляються одразу ж після кризової події. Іноді починають виникати емоції, які раніше пригнічувалися або ігнорувалися. Ці почуття можуть бути настільки сильними, що людина не в змозі ними керувати. Важливо дати цим почуттям вийти назовні, перестраждати їх.

Характерними стресовими реакціями можуть бути:

- страх повернення на місце подій;
- сновидіння та нічні кошмари;
- почуття тривоги, занепокоєння, безсоння;
- м'язове напруження, тремтіння та підвищена збудженість;
- підвищена роздратованість, усамітнення, депресія;
- неспокійні думки про те, що вижив, чи зміг допомогти, що винен, про горе.

СТРЕС У РЕЗУЛЬТАТІ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Щодня ми можемо зіткнутися з різними кризовими подіями – стихійні лиха, аварії, пожежі, катастрофи, нещасні випадки, ДТП тощо. Постраждалими можуть виявитися окремі люди, сім'ї та цілі спільноти, люди втрачають будинки, близьких, виявляються відірваними від сім'ї та звичного оточення або стають свідками насильства, руйнувань і смерті. Надання першої допомоги є принциповим і першочерговим питанням для збереження життя постраждалих. Однак не варто забувати і про психологічний аспект. Кризові ситуації значною мірою пов'язані зі стресом. Спектр можливих реакцій на стрес як безпосередньо в постраждалих, так і у людей, що опинилися мимоволі свідками подій, досить широкий, наприклад, сприйняття, розуміння, реагування та поведінка людей. Людина так чи інакше психологічно втягнута в екстремальну ситуацію: як постраждалий або як очевидець.

Якщо кризи викликані природними явищами, такими як стихійні лиха, то результатом часто є гнів, спрямований проти померлих. Події, викликані діяльністю людини, можуть направити гнів проти тих, хто несе відповідальність за те, що сталося, і часто це підсилює емоційний вплив. Якщо те, що сталося, скоєно навмисно або цього можна було запобігти, це ще більше підсилює вплив події, оскільки ще важче змиритися із втратою, причиною якої стала людина, яка і хотіла заподіяти шкоду, наприклад, у разі застосування катувань або правопорушень. Розуміння того, що втрати можна було уникнути, також призводить до підвищеного почуття провини.

Емоційний вплив кризової події



У людини в кризовій ситуації можуть бути такі реакції на стрес:

- апатія;

- ступор;
- рухове збудження;
- агресія;
- страх;
- істерика;
- нервові тремтіння;
- плач.

Реакція людини залежить від особистих факторів, таких як характер, рівень стресу, який відчуває людина в цей момент, досвід травм, із якими зіткнулася в минулому. У деяких людей сильні емоції можуть з'являтися негайно, в інших реакція на них виникає через години або навіть дні після події. Є люди, які бурхливо реагують на те, що відбувається, і це може супроводжуватися плачем, тремтінням, м'язовим напруженням, нудотою, слабкістю.

Реакція оточуючих на стрес також може бути сильною, особливо коли людина гине у них на очах. Реакція на те, що сталося, може виражатися в почутті недовіри, злоби, страху та провини.

Пам'ятайте, що будь-яка реакція є нормальною реакцією на травмуючі події

Тема 2



ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Запитайте десятирічного хлопчика, що потрібно робити в разі застуди. Він без вагань відповість, що треба лягти в ліжку та випити кувальця гарячого чаю з малиною. Якщо ви запитаете, що робити в разі порізу, хлопчик тут же порадить вам промити рану (або обробити її антибактеріальною маззю). Дітям також відомо, що, якщо вони зламають ногу, необхідно накласти гіпс, щоб кістки зрослися правильно. Запитайте їх, навіщо все це потрібно, і вам дадуть відповідь, що лікування травм сприяє швидкому загоєнню та перешкоджає погіршенню стану. Застуда може перерости в пневмонію, в порізи іноді потрапляє інфекція, а якщо зламані кістки зростуться неправильно, ви все життя будете кульгати. Із раннього віку ми вчимо дітей піклуватися про тіло, і вони, як правило, добре засвоюють наші уроки.

Але запитайте дорослого, що варто робити для зняття гострої реакції на стрес, наприклад, агресії, апатії, істерики, нервового тремтіння, і, швидше за все, ви не отримаєте чіткої відповіді, оскільки люди просто не знають, як діяти в разі виникнення цих поширених реакцій у результаті психологічних травм. Причина, через яку ми майже не робимо рішучих дій, полягає у відсутності інструментів для такого втручання.

У кожного є свої сили, можливості та «рецепти», які допомагають впоратися із життєвими проблемами. У будь-якому будинку обов'язково є аптечка з безліччю медикаментів, мазей і знеболювальних для лікування фізичних хвороб, і ми не станемо розбивати намет біля кабінету сімейного лікаря в разі перших ознак кашлю або нежиті. Але для обробки психологічних ран такої аптечки, як правило, у нас немає. До того ж варто зауважити, що ми стикаємося з ними не рідше, ніж із фізичними. Наслідкам психологічних травм можна запобігти, якщо вчасно використовувати спеціальну аптечку. Лікування цих травм відразу після їх отримання не тільки прискорює загоєння, але й допомагає уникнути ускладнень або, принаймні, зменшує ступінь їх тяжкості.

Застосування засобів першої психологічної допомоги може завадити загостренню проблем та їх переходу до хронічної стадії.

Вибух у житловому будинку

Одного разу в житловому будинку, де проживала Ганна разом із 3 дітьми, пролунав вибух і почалася сильна пожежа. Ніхто не знав, що стало причиною вибуху. Більшість дорослих мешканців пішли вранці на роботу, і, коли сталася пожежа, Ганни вдома не було. Її старша дочка залишалася вдома, щоб доглядати за двома іншими дітьми. Коли Ганна повернулася, то те, що вона побачила, викликало в неї шок. Її будинок неможливо було впізнати. Вона підбігла до руїн, але пожежник зупинив Ганну та відвів її до найближчого укриття, де працівники та волонтери ЧХ надавали допомогу.

Чи знаєте Ви, що саме говорити та робити, щоб допомогти людям у стані стресу?

Як діяти в подібних ситуаціях, дотримуючись власної безпеки та безпеки оточуючих, і як не заподіяти шкоди своїми діями?

Припустимо, вас як працівника або волонтера Червоного Хреста направили для надання допомоги постраждалим у результаті надзвичайної ситуації, або ж ви опинилися на місці події, де є постраждалі. Щоб надавати ППД, не обов'язково мати кваліфікацію психолога або фахівця із соціальних питань.

Перша психологічна допомога – визначення

Перша психологічна допомога – це наріжний камінь підтримки, яка надається Міжнародним Рухом Червоного Хреста та Червоного Півмісяця. Вона може стати початком багатьох інших видів підтримки. Перша психологічна допомога полягає в тому, що ви, перебуваючи «на місці», пропонуєте елементарну людську підтримку, надаєте практичну інформацію та проявляєте емпатію, стурбованість, демонструєте повагу та впевненість у можливостях постраждалої людини.

За визначенням проекту «Сфера» (2011) та у відповідності з Керівними принципами МПК (2007) Перша психологічна допомога – це сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які зазнають страждань і нужди.

ППД передбачає такі аспекти:

- формування відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою та надії;
- надання доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки;
- зміцнення віри в можливість допомогти собі та оточуючим.

Хто потребує першої психологічної допомоги?

ППД призначена для людей, що знаходяться в стані стресу в результаті щойно пережитої або поточної кризової події. Таку допомогу надають як дорослим, так і дітям. Проте не кожна людина, яка пережила кризову подію, потребує ППД або прагне її отримати. Не нав'язуйте допомогу тим, хто її не бажає, але завжди залишайтеся поруч із тими, хто, можливо, захоче отримати підтримку.

Бувають ситуації, коли люди потребують набагато серйознішої допомоги, ніж ППД, а саме:

- Люди з важкими, загрозливими для життя травмами, які потребують екстреної медичної допомоги.
- Люди в розладнаному психологічному стані, який не дозволяє їм самостійно піклуватися про себе. Вони можуть завдати шкоди собі та оточуючим.
- Люди з порушеннями психічного здоров'я, люди з інвалідністю можуть потребувати особливої допомоги, щоб дістатися до безпечного місця та медичної допомоги.
- Діти, особливо розлучені зі своїми батьками або опікунами, потребують захисту від насильства та експлуатації. Їм також потрібна турбота з боку оточуючих і допомога в задоволенні базових потреб.
- Люди, яким у кризовій ситуації можуть загрожувати дискримінація та насильство.
- Працівники та волонтери Червоного Хреста.

Коли є потреба в першій психологічній допомозі?

ППД необхідна, коли людина щойно пережила травмуючу подію та знаходиться в стані стресу. Ви можете надавати ППД, коли вперше контактуєте з людьми, які знаходяться в стані стресу. Зазвичай це відбувається під час або відразу після події, але іноді через декілька днів або тижнів, залежно від того, як довго тривала подія та наскільки травмуючою вона була для постраждалих. Це стосується допомоги в різних ситуаціях:

- під час стихійних лих;
- у ході патронажних відвідувань, під час надання першої допомоги;
- під час розподілення гуманітарної допомоги, консультування, підтримки за телефоном, під час зустрічей у групі підтримки та за інших обставин.

Де надавати першу психологічну допомогу?

- ППД можна надавати в будь-якому досить безпечному місці – безпосередньо на місці події, якщо йдеться про окремих нещасний випадок;
- або в місцях надання допомоги постраждалим, у медичних установах, притулках і таборах для біженців, школах або пунктах розподілу продуктів харчування або інших видів допомоги;
- під час проведення масових заходів, у ситуаціях масового скупчення людей.

В ідеалі намагайтеся надавати ППД там, де за необхідності можна поговорити з людиною без перешкод із боку оточуючих. Для людей, які пережили кризові ситуації, наприклад, які зазнали сексуального насильства, можливість поговорити наодинці є дуже важливою в плані конфіденційності та поваги до людської гідності.



ЕЛЕМЕНТИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

1. **Залишайтеся поруч.** Людина в кризовій ситуації тимчасово втрачає почуття безпеки та довіри. Раптово світ стає небезпечним, повним хаосу та взагалі місцем, де небезпечно перебувати. Волонтери та працівники ТЧХУ можуть допомогти відновити почуття впевненості та безпеки, залишаючись поруч і не боятися тривожності постраждалих або вкрай емоційних реакцій.
2. **Активне слухання.** Важливо уважно слухати постраждалих для того, щоб допомогти їм пережити важкий час. Обговорювання своєї історії часто допомагає людям зрозуміти та, врешті-решт, прийняти подію. На місці події може бути мало часу, але все ж важливо вислухати людину та залишитися поруч доти, доки, наприклад, постраждалим не займуться фахівці, як то медичні працівники.
3. **Поважайте почуття іншого.** Поставтеся без упередження до того, що вам говорять, і прийміть інтерпретацію подій постраждалою людиною – визнайте та поважайте її почуття. Не намагайтеся виправити фактичну інформацію або сприйняття послідовності подій. Будьте готовими до лютих спалахів емоцій; постраждалий може навіть кричати або відмовлятися від допомоги. Важливо бачити не тільки безпосередню зовнішню поведінку, а й підтримувати контакт із постраждалим, якщо йому треба поговорити про те, що трапилося. На місці події це може означати, наприклад, що ви будете триматися трохи осторожно, але будете стежити за появою ознак того, що людині потрібна допомога.
4. **Проявіть турботу та надайте практичну допомогу.** Якщо хтось перебуває в кризовій ситуації, дуже корисною є практична допомога: зв'язатися з кимось, хто може побути з постраждалим; домовитися, щоб дітей забрали з дитячого садка або школи; відвезти людину додому або до пункту надання екстреної допомоги. Така практична допомога є засобом вираження турботи та співчуття. Виконуйте бажання постраждалого, але не беріть на себе більше відповідальності за ситуацію, ніж це здається доречним.



Тема 3



**ЯК НАДАВАТИ ПЕРШУ
ПСИХОЛОГІЧНУ
ДОПОМОГУ?**

ЯК НАДАВАТИ ПЕРШУ ПСИХОЛОГІЧНУ ДОПОМОГУ?

Три основних принципи надання першої психологічної допомоги – спостерігати, слухати та спрямовувати. Ці принципи допоможуть вам правильно оцінити кризову ситуацію та забезпечити свою безпеку на місці події, знайти підхід до постраждалих, зрозуміти, що їм необхідно, та спрямовувати їх туди, де вони зможуть отримати практичну допомогу та інформацію.

СПОСТЕРІГАЙ

СЛУХАЙ

СПРЯМОВУЙ

СПОСТЕРІГАЙ

У кризовій ситуації умови можуть швидко змінюватися. Ситуація на місці події часто відрізняється від попередньої отриманої інформації. Таким чином, перш ніж пропонувати допомогу, важливо витратити деякий час – хоча б декілька хвилин – на те, щоб оцінити ситуацію.

- **Перевірте умови безпеки.** Якщо ви опинилися в кризовій ситуації раптово, не маючи часу на підготовку, можна просто озирнутися навколо. Ці кілька хвилин дозволять вам зберегти спокій, не наражати себе на небезпеку та думати, перш ніж діяти. Якщо ви не впевнені, що перебувати в осередку кризи безпечно, залишайтеся за його межами та намагайтеся подбати про надання допомоги тим, хто її потребує.
- **Перевірте, чи є люди, які потребують екстреної медичної допомоги або особливої турботи та захисту.** Пам'ятайте, ви можете надати першу допомогу тільки в тому випадку, якщо ви пройшли спеціальний курс навчання. Намагайтеся подбати про надання допомоги тим людям, які потребують особливої допомоги (діти, люди похилого віку, люди з інвалідністю тощо), або направте їх до пунктів надання допомоги.
- **Перевірте, чи є люди в стані стресу.** Проаналізуйте, чи є на місці люди, які переживають гострі реакції на стрес – агресивні, виглядають пригніченими, не в змозі пересуватися або знаходяться в шоці – кому необхідна ППД та як їм допомогти. Такої допомоги можуть потребувати не лише постраждалі, але й супроводжуючі особи, які фізично (можливо, на перший погляд) не постраждали, а також свідки пригоди, наприклад, випадкові перехожі. Не залишайте людей із важкими стресовими реакціями наодинці, надайте ППД, будьте поруч доти, доки їхній стан не покращиться, або доки ви не зможете заручитися допомогою фахівців.

Більшість людей із часом успішно відновлюються, особливо якщо зможуть задовольнити свої базові потреби та отримати вчасну першу психологічну допомогу та підтримку оточуючих. У брошурі «Перша психологічна допомога» наведені реакції на стрес і практичні кроки щодо надання ППД.

Дуже важливо, як ви спілкуєтеся з людиною, яка знаходиться в стані стресу. Люди, які пережили кризову подію, можуть перебувати в пригніченому стані, відчувати тривогу або збентеження. Деякі звинувачують себе в тому, що трапилось. Зберігаючи спокій і виказуючи розуміння, ви допомагаєте постраждалим відчувати себе в безпеці, відчувати, що їх захищають, розуміють, поважають і піклуються про них належним чином. Люди, які пережили стресову ситуацію, можливо, захочуть розповісти вам, що з ними сталося. Однак важливо не примушувати людей розповідати про пережите. При цьому для них може бути важливим, щоб ви залишалися поруч, нехай і мовчки. Скажіть, що будете поблизу, на випадок якщо буде потрібна допомога або підтримка, запропонуйте практичну допомогу, наприклад, їжу або склянку води.



- **Встановіть контакт.** Назвіться – скажіть, хто ви та які функції виконуєте. Скажіть, що ви тут, щоб допомогти, або що допомога скоро прибуде, що ви про це подбали.
- **Переконайтеся, що людина відчуває себе в безпеці.** Бесіду краще провести в безпечному місці, ізольованому.
- **Проінформуйте про конфіденційність.**
- **Запитайте, чим допомогти.** Хоча деякі потреби можуть бути очевидними, наприклад, в одязі, проте завжди запитуйте в постраждалих, що їм потрібно та які в них проблеми.
- **Запитайте людину, чи хоче вона поговорити** про те, що їй довелося пережити, про її побоювання та почуття. Уважно вислухайте її, намагайтеся заспокоїти її, сказавши, що її реакції нормальні, та переконайтеся, що вона не буде знаходитись на самоті. Якщо вона не хоче говорити, просто залишайтеся поруч.
- **Запитайте, чи є хтось, хто може подбати про неї,** або хтось, із ким можна поговорити вдома.

Активне слухання

Активне слухання – це щось більше, ніж просто увага до того, про що говориться. Слухати уважно – означає зосередитися на тому, хто говорить, на тому, як говорить, усвідомлювати та добре розуміти, про що говорить. Пам'ятайте, що ви перебуваєте там для того, щоб слухати, тому важливо також продемонструвати, що ви слухаєте. Для цього потрібно реагувати як невербально – демонструвати увагу кивком голови, уважним поглядом тощо, так і вербально – робити короткі зауваження «зрозуміло», «правильно», «продовжуйте, будь ласка». Використання тих самих виразів і слів, які вживає ваш співрозмовник, свідчить про те, що ви розумієте його та стежите за ходом його думки.

Прийоми активного слухання:

- **Слухати уважно, підтверджуючи свій інтерес вербально та невербально.** Важливо показати, що ви уважно слухаєте співрозмовника, розумієте, про що він говорить, і емоційно реагуєте на те, що він говорить. Це можна продемонструвати кивками, короткими вигуками («так, так», «я розумію», «ага») і повторенням або підтвердженням того, що сказала людина. Однак не переривайте, щоб виправити помилки або щось підкреслити.

- **Дайте можливість людині розповісти в зручному для неї темпі про те, що сталося.** Не квапте людину з відповіддю, дайте час на обдумування. Мовчання не є негативною ознакою. Можливість трохи помовчати дасть людині перепочинок і може підштовхнути її до бесіди з вами, якщо вона того забажає.
- **Зосередьтеся на бесіді.** З'ясуйте, як людина опинилася в цій ситуації, зверніть увагу на те, як людина характеризує цю ситуацію, проблеми, з якими вона зіткнулася, наскільки вони важливі для неї. Оцініть соціальні зв'язки, хто може її підтримати, кому вона довіряє.
- **Заохочуйте співрозмовника фразами** «Те, що ви говорите, дуже важливо...», «Хотілося б дізнатися про це більше», «Чим більше ви мені розповідаєте, тим краще я вас розумію», «Я б хотів почути ще щось про це», «Наскільки я вас зрозумів...», «Ви вважаєте, що...», «Тобто вас цікавить...», «Для вас найважливішим є...», «На підставі того, що ви сказали...», «Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити...».
- **Запитуйте та пояснюйте.** Якщо ви не впевнені, що правильно зрозуміли відповідь, або про що говорить ваш співрозмовник, тактовно перепитайте або перефразуйте запитання. Віддавайте перевагу розгорнутим питанням, що дозволить отримати більше інформації: «Не могли б ви розповісти докладніше про...?» та спеціальним запитанням для уточнення: «Як?», «Де?» тощо, використовуючи ті ж слова, що і ваш співрозмовник. Ставте запитання по одному, не поспішайте та не намагайтеся робити висновки за свого співрозмовника.
- **Спостерігайте за виразом обличчя, рухом рук і тіла,** але робіть це так, щоб людина не відчувала незручності, дискомфорту через те, що за нею уважно спостерігають.

Невербальне спілкування

За допомогою мови ми спілкуємося та розуміємо один одного, щоправда не завжди... Але є ще одна мова, мова без слів, мова жестів. Вчені довели, що під час спілкування людина за допомогою слів передає 7% інформації, звуків – 38%, міміки, жестів, пози – 55%. Іншими словами: не так важливо, що говорять, а важливо, як це роблять. Вчитися розуміти мову невербального спілкування важливо через декілька причин: по-перше, словами можна передати тільки фактичні знання, але щоб передати почуття та сприйняття, одних тільки слів мало; по-друге, володіння цією мовою показує, наскільки ми вміємо володіти собою. І, нарешті, невербальне спілкування є цінним тому, що воно є спонтанним і проявляється несвідомо. Тому, не дивлячись на те, що люди підбирають, зважують слова та намагаються контролювати свою міміку, можливий витік почуттів за допомогою жестів, інтонації, забарвлення голосу. Зважаючи на це, саме невербальні канали спілкування передають достовірну інформацію, оскільки вони менше піддаються контролю.

Поза демонструє, як людина сприймає свій статус щодо статусу інших присутніх. Схрещені під час спілкування руки та ноги демонструють закриту позу, людина ніби зводить перепону між собою та співрозмовником. Для успішної співбесіди необхідно прийняти позу довіри, доброзичливості, психологічного комфорту – відкрита поза, коли руки та ноги не схрещені, корпус тіла злегка нахилений до співрозмовника. Найкращим рішенням є позиція спрямованої співпраці – між учасниками розмови немає жодних фізичних перешкод, вони сидять поруч, проте слід пам'ятати про дистанцію – 1,5-2 м.

Якщо людина зацікавлена в спілкуванні, то вона буде орієнтуватися на співрозмовника та нахилиться в його сторону. Людина, яка хоче заявити про себе, буде триматися прямо в напруженому стані. Найкращим способом домогтися взаєморозуміння зі співрозмовником – це скопіювати його позу та жести – надсилається сигнал «Я тебе прекрасно розумію».

Важливим елементом спілкування є **візуальний контакт**. За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, розширення/звуження зіниць не піддається свідомому контролю. Якщо людина збуджена або чимось дуже зацікавлена, її зіниці розширюються в 4 рази порівняно зі станом спокою. Виходячи із цього, дуже важливо спілкуватися зі співрозмовником обличчям до обличчя («face to face»), підтримуючи візуальний контакт.

Міміка – рух м'язів обличчя, головний показник почуттів. Дослідження показали, що в разі нерухомого або невидимого обличчя співрозмовника втрачається близько 15 % інформації. Звертаючи увагу на вираз обличчя постраждалого, ми можемо отримати набагато більше інформації, ніж, наприклад, за телефоном. Основне інформаційне навантаження несуть очі, брови та губи.

Слід зазначити, що **сила та тон голосу**, швидкість мовлення можуть багато чого сказати про власника. У тоні голосу почуття знаходять своє вираження незалежно від слів, які вимовляються: наприклад, ентузіазм, радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в ширшому діапазоні тональності, сили та висоти звуків. Такі почуття, як горе, печаль, втома, зазвичай передаються м'яким і приглушеним голосом із пониженням інтонації до кінця кожної фрази. Швидкість мовлення також відображає почуття. Людина говорить швидко, якщо вона схвильована, стурбована, говорить про свої особисті труднощі або хоче нас у чомусь переконати. Повільне мовлення найчастіше свідчить про пригнічений стан, горе або втому. Оскільки характеристика голосу залежить від роботи різних органів тіла, то в ньому відбивається і їхній стан. Емоції змінюють ритм дихання. Страх, наприклад, паралізує гортань, голосові зв'язки напружуються, голос «сідає». У разі гарного настрою голос стає глибшим і багатішим на відтінки. Він діє на інших заспокійливо та вселяє більше довіри. Існує і зворотний зв'язок: за допомогою дихання можна впливати на емоції. Для цього рекомендується шумно зітхнути, широко відкривши рот. Якщо дихати на повні груди та вдихати велику кількість повітря, настрої поліпшується, а голос мимоволі знижується.

Жести – це різноманітні рухи руками та головою. Мова жестів – це найдавніший спосіб досягнення взаєморозуміння. Про інформацію, яку містить у собі жестикуляція, відомо досить багато. Інтенсивність жестикуляції збільшується разом із зростанням емоційної збудженості людини, а також за бажання досягти повнішого розуміння між співрозмовниками, особливо якщо воно ускладнене. До жестів емоційного стану належать такі жести, як збирання неіснуючих ворсинок, знімання та одягання кільця, почухування в області шиї, вертіння ручкою. Вони вказують на те, що співрозмовник потребує підтримки. У такому стані він не готовий у повному обсязі сприймати інформацію.

Просторове положення. Та чи інша дистанція між людьми визначається соціальним становищем співрозмовників, їх національними звичаями, віком, статтю, а також характером взаємостосунків співрозмовників. І це також є однією з форм невербального спілкування, які корисно знати. По розташуванню двох людей за столом можна робити висновки про характер їх спілкування.

1. Позиція кутового розташування – найсприятливіша для спілкування учня з учителем, керівника з підлеглими, оскільки в обох є достатній простір для обміну поглядами, жестикуляції. Кут столу служить заспокійливим бар'єром, який захищає від несподіваних випадів.
2. Оборонна позиція – співрозмовники сидять один навпроти одного, що дозволяє добре бачити вирази обличчя, жести, які можуть змінюватися залежно від гостроти питань, які обговорюються. У разі такого розташування співрозмовників стіл служить бар'єром до взаєморозуміння.
3. Незалежна позиція – свідчить про небажання спілкуватися. Співрозмовники сидять у різних кутах столу, який негативно впливає на процес комунікації. Це найбільш негативна позиція для спілкування за столом і форма невербального спілкування в цілому.
4. Позиція спрямованої співпраці – між учасниками розмови немає жодних фізичних бар'єрів, вони сидять поруч. Спілкування носить довірливий характер, можна обговорити всі питання та теми, оскільки співрозмовники повністю сприймають один одного. Однак варто пам'ятати про дистанцію між співрозмовниками, найкраще дотримуватися дистанції 1,5-2 метри.

Уміння правильно пояснювати невербальні сигнали значно полегшить спроби влитися до будь-якої сфери людських відносин і не раз стане вам у нагоді в критичних ситуаціях.

Хоча кожна кризова ситуація унікальна, люди, які пережили травмуючу подію, нерідко відчують себе незахищеними, відрізаними від світу або безпорадними. Їх повсякденне життя руйнується, вони більше не отримують звичної підтримки або раптово опиняються в стресових умовах. Направити людей туди, де їм нададуть практичну допомогу, – одна з основних цілей ППД. Пам'ятайте, що ППД – найчастіше разове втручання, і ви можете знаходитися поряд із постраждалими тільки короткий час. Для подальшого відновлення вони повинні застосувати власне вміння впоратись із життєвою ситуацією. Допоможіть людям надати допомогу самим собі та відновити контроль над ситуацією. Постраждалі часто потребують того, що наведено нижче.

- **Базові потреби**, такі як житло, їжа, вода та санітарні зручності. Одразу ж після кризової події намагайтеся допомогти постраждалим задовольнити їхні першочергові потреби, такі як їжа, вода, притулок і санітарні зручності, дізнайтеся, що конкретно необхідно: медична допомога, одяг або пристосування для годування немовлят (соски, пляшечки), медична допомога в разі травм або хронічних захворювань. Людей, які перебувають у стані стресу, переповнюють тривога та страх. Допоможіть їм проаналізувати свої нагальні потреби, визначити першочергові та задовольнити їх. Наприклад, попросіть людину подумати про те, що їй потрібно саме зараз, а що можна відкласти на потім. Можливість вирішити хоча б частину питань дає людині відчуття контролю над ситуацією та зміцнює її здатність впоратися із ситуацією.
- **Зрозуміла та достовірна інформація** про те, що сталося, та про доступні служби допомоги. Надайте інформацію про подію, про те, де та як отримати конкретну допомогу. Люди, які пережили кризову ситуацію, хочуть отримати точну інформацію:
 - а) про те, що трапилось;
 - б) про своїх близьких або інших постраждалих;
 - в) про свою безпеку;
 - г) про свої права;
 - д) про те, як можна отримати допомогу та найнеобхідніше.

Постарайтеся направити їх туди, де вони можуть отримати доступну допомогу. Одразу ж після кризової події отримати точну інформацію буває складно, крім того, ситуація може змінюватися. Ймовірно, відповісти на всі питання одразу не вдасться, але за можливості постарайтеся дізнатися, де і коли можна отримати достовірну інформацію про ситуацію на сьогодні, відомості щодо безпеки, допомогу, що надається, а також про місцезнаходження та стан зниклих або поранених. Якщо на місці надається допомога (медична, щодо розшуку родичів, надають притулок, роздають продукти харчування), переконайтеся, що люди знають про це та можуть її отримати. Переконайтеся, що вразливі люди також знають про допомогу, що надається.

- **Спілкування з членами сім'ї, з друзями та отримання соціальної підтримки.** Допоможіть зв'язатися з близькими. Як показує досвід, люди, які отримали вчасну соціальну підтримку, після кризи краще справляються з труднощами. Тому допомагайте людям зв'язатися з близькими людьми – це важлива частина надання першої психологічної допомоги. Допоможіть членам сім'ї триматися разом, а дітям не розлучатися з батьками та близькими або надайте їм можливість зв'язатися з друзями та родичами, які можуть їх підтримати, наприклад, зателефонувати. Якщо, зі слів людини, вам стає зрозуміло, що їй міг би допомогти релігійний обряд або підтримка з боку священнослужителів, допоможіть їй зв'язатися з її духовним співтовариством. Зберіть постраждалих разом, щоб вони могли допомагати один одному. Наприклад, попросіть людину допомогти подбати про старих або допоможіть самотнім людям зв'язатися з іншими членами спільноти.
- **Зворотній зв'язок.** Домовтеся про те, як ви будете підтримувати зв'язок (за телефоном, візити, зустрічі в групах), домовтеся про графік зустрічей, якщо потрібно. Обмінюйтеся контактними даними та зафіксуйте місцезнаходження постраждалого в цей час, чи буде змінюватися його місцезнаходження, якщо так, то як його знайти.

Тема 4



**ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА
ПІД ЧАС НАДАННЯ
ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ**

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ

Припустимо, вас як співпрацівника або волонтера Товариства Червоного Хреста направили для надання першої допомоги постраждалим у результаті стихійного лиха, або ж ви опинилися на місці події, де є постраждалі. Для отримання будь-якої інформації ви розмовляєте з місцевим мешканцем, свідком події, на очах якого тільки що раптово загинув хтось із близьких. Крики від болю та страждання, втрата самоконтролю, спалахи гніву – люди дуже по-різному реагують на кризові події. Із цими стресовими реакціями вам доведеться зіткнутися під час надання першої допомоги.

Під час надання першої допомоги існують стійкі принципи, яких необхідно дотримуватися та виконувати крок за кроком. Послідовність дій забезпечить вашу безпеку, безпеку постраждалого та оточуючих, а також сприятиме вашій ефективній роботі, тим самим збільшуючи шанси постраждалого на виживання. Варто зазначити, що під час надання першої допомоги застосовуються і принципи першої психологічної допомоги: спостерігай, слухай, спрямовуй.

ЗАСТОСУВАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС НАДАННЯ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ

На практиці в деяких випадках, перш ніж ви почнете надавати першу допомогу, вам необхідно застосувати деякі принципи першої психологічної допомоги, а саме: СПОСТЕРІГАЙ і СЛУХАЙ. Як тільки ви наблизилися до постраждалого, вам необхідно:

- Встановити з ним контакт, назвати себе та пояснити, що ви пройшли курс першої допомоги.
- Далі ви пропонуєте свою допомогу й повинні отримати дозвіл постраждалого на надання допомоги.
- Постраждалий, який знаходиться у свідомості, має право відмовитися від вашої допомоги. Одноразово ви викликаєте «швидку допомогу» та залишаєтеся поруч і стежите за ознаками життя до прибуття «швидкої допомоги».

Під час виклику «швидкої допомоги» вам буде потрібно повідомити диспетчеру досить великий обсяг інформації, зокрема й персональні дані постраждалого. До того ж вам необхідно зберігати спокій і заспокоїти постраждалого, а також пояснити, які дії ви зробили або маєте намір зробити. Якщо ви попросили іншу людину, наприклад, свідка події, викликати «швидку допомогу», то вам необхідно дати чіткі інструкції, яку інформацію варто повідомити диспетчеру. Також диспетчер може надати деякі рекомендації, як надати першу допомогу до прибуття бригади швидкої допомоги. З огляду на те, що у постраждалого та у свідка події можуть бути різні реакції на стресову ситуацію, вкрай важливо для надання першої допомоги застосувати деякі прийоми першої психологічної допомоги в разі екстрених ситуацій, наприклад, зробити дихальні вправи, стежити за силою та тоном голосу (додатково див. брошуру «Перша психологічна допомога»).

Під час проведення первинного огляду ви перевіряєте, чи у свідомому стані постраждалий, прохідність дихальних шляхів. Кожна людина, яка в змозі говорити або кричати, знаходиться в свідомості, і її дихальні шляхи відкриті. Однак варто пам'ятати, що людина може кричати через стресову ситуацію.

У постраждалого може бути внутрішня кровотеча. Внутрішня кровотеча є небезпечною тим, що виявити її значно складніше, ніж зовнішню кровотечу, тому що її ознаки та симптоми не такі явні та можуть проявитися лише через деякий час, а також вона є небезпечною через перехід до шокового стану. У разі шокового стану шкіра постраждалого може бути блідою, холодною та вологою на дотик; постраждалий може відчувати слабкість і неспокій, сухість у роті та спрагу; може мати слабкий частий пульс і часте дихання,

непритомний стан. Однак необхідно пам'ятати, що шоківий стан може бути і реакцією на кризову подію та деякі симптоми внутрішньої кровотечі збігаються з ознаками деяких реакцій на стрес, постраждалий може бути в стані апатії, здійснюючи механічні дії, насилу сприймає інформацію. Безумовно, передусім треба ретельно перевірити інші симптоми внутрішньої кровотечі та надати першу допомогу: огляньте постраждалого, не треба легковажно сприймати внутрішні пошкодження як «простий синець».

Послідовність надання першої допомоги в разі шоківого стану передбачає і першу психологічну допомогу, щоб заспокоїти постраждалого, – принцип «Слухай».

- Для того щоб постраждалий відновив самоконтроль і заспокоївся, спробуйте звернути його увагу на нейтральні предмети навколишнього оточення, які він може побачити або почути; попросіть його розповісти, що він бачить і чує.
- Попросіть постраждалого зосередитися на своєму диханні та дихати повільно.
- Поясніть, які дії ви зробили або маєте намір зробити.

У яких ще випадках під час надання першої допомоги застосовуються принципи першої психологічної допомоги?

Перша допомога в разі дихальних розладів

1. Ізолюйте постраждалого, попросіть оточуючих відступити назад.
2. Необхідно заспокоїти постраждалого, тому що хвилювання може ускладнити проблему дихання:
 - говоріть спокійно, не кричіть;
 - встановіть фізичний контакт – візьміть його за руку, покладіть свою руку йому на плече або спину, тобто дайте йому можливість відчувати, що ви поруч, або покладіть руку постраждалого собі на зап'ястя, щоб він відчув ваш спокійний пульс. Це буде для нього сигналом «Я зараз поруч, ти не один».

Перша допомога в разі гіпервентиляції

1. Якщо дихання постраждалого прискорене та є ознаки й симптоми травми, то необхідно терміново викликати «швидку допомогу», але якщо ви впевнені, що прискорене дихання викликано емоційним станом людини, наприклад, страхом, то необхідно надати першу психологічну допомогу (див. брошуру «Перша психологічна допомога»).
2. Попросіть постраждалого розслабитися та дихати повільніше, як дихаєте ви самі.
3. Для подолання гіпервентиляції часто досить лише заспокоїти людину.

Перша допомога в разі стенокардії або інфаркту

1. Постарайтеся заспокоїти та підбадьорити постраждалого. Це допоможе йому подолати відчуття неспокою та полегшить біль.
2. Аналогічна перша допомога в разі інсульту – інсульт може викликати в постраждалого занепокоєння та страх, спробуйте заспокоїти та підбадьорити постраждалого.

Як ще можна допомогти людям заспокоїтися під час надання першої допомоги

Люди, які пережили кризову подію, іноді бувають дуже збуджені або засмучені. Вони збентежені, приголомшені, і це іноді виявляється в таких фізичних реакціях, як нервові тремтіння, утруднене дихання або сильне серцебиття. Далі наведені деякі прийоми, які допомагають людям у стані стресу заспокоїтися подумки та фізично.

- Ваш тон повинен бути спокійним і м'яким.
- Якщо це не суперечить культурі, намагайтеся під час розмови підтримувати зоровий контакт із людиною.

- Скажіть, що ви тут, щоб допомогти. Якщо постраждалий вже знаходиться в безпеці, нагадайте йому про це.
- Якщо в постраждалого виникає відчуття нереальності того, що відбувається, відірваності від звичного оточення, він відчує себе краще, відновивши контакт із навколишнім середовищем і самоконтроль, попросіть його впертися ногами в підлогу; допоможіть йому поплескати пальцями або кистями рук по своїх колінах (якщо це не зашкодить його фізичному стану).

НАЯВНІСТЬ ДЕКИЛЬКОХ ПОТЕРПІЛИХ

Перший крок, який потрібно зробити під час надання як першої допомоги, так і першої психологічної допомоги, – це оглянути місце події, щоб визначити, чи існує загроза для вас, для оточуючих і постраждалих. Під час огляду потрібно звернути увагу на все те, що може становити потенційну загрозу: витік пального або газу, обрив електричного дроту, природні фактори, наприклад, потік води, яка насувається. Якщо ви викликаєте швидку допомогу, намагайтеся повідомити за можливості точнішу інформацію про характер події та кількість постраждалих.

На місці події часто збирається натовп. Скористайтеся допомогою цих людей – попросіть викликати швидку допомогу; попросіть заблокувати колеса машини камінням або дошками, якщо автомобіль стоїть під ухилом та існує небезпека.

Якщо кількість постраждалих на місці події перевищує наявні людські ресурси, виникає необхідність сортування постраждалих. У ситуаціях, які вимагають сортування постраждалих, іноді буває важко прийняти правильне рішення. Покладайтеся на власний здоровий глузд і робіть те, що ви вважаєте найдоцільнішим. Спочатку надайте допомогу тим, хто знаходиться у важкому стані, потім іншим.



Зверніть увагу на людей, які «застигли» в одній позі та ніяк не реагують на те, що відбувається. Швидше за все, вони переживають таку реакцію на стрес, як ступор. Першу психологічну допомогу необхідно надати в першу чергу саме їм.

У ситуаціях, коли на місці події почалася паніка, вкрай важливо заспокоїти натовп, хоча це не просто, але спробувати зробити це все ж варто, адже від цього залежить ваша безпека та життя постраждалих. Треба розуміти, що коли почалася справжня паніка, це означає, що люди діють згідно з тваринними рефlekсами, тому важливо привести їх назад до людської подобі. Для цього можна використовувати прості команди: «Пройдіть!», «Зупиніться!» тощо. Головне – вимовляти ці команди голосно, чітко, справжнім командним голосом. Ви, звичайно, не зможете докричатися до всіх і кожного, але, можливо, вам вдасться привести до тями тих, хто поруч із вами. Так уже стане набагато легше. По-перше, вижити в натовпі групою набагато легше, ніж поодиночі. По-друге, ті, кого ви вивели зі стану паніки, можливо, зможуть зробити те ж саме з оточуючими. Деякі мають здатність до управління натовпом із народження. Якщо ви таких здібностей не маєте, то для вас головне – не піддатися страху, який охопив натовп. Якщо ви охоплені страхом, вважайте, що ви така ж частина натовпу, як і всі інші. Для боротьби з внутрішньою панікою необхідно якимось чином себе відволікти. Робіть все що завгодно: подивіться навколо себе, шукайте шляхи відходу. Женіть від себе страх.

Тема 5



**«СПОЧАТКУ НАДЯГНІТЬ
КИСНЕВУ МАСКУ,
А ПОТІМ...»**

«СПОЧАТКУ НАДЯГНІТЬ КИСНЕВУ МАСКУ, А ПОТІМ...»

Під час надання допомоги іншим працівники та волонтери (хелпери) можуть зіткнутися зі смертю, виглядом зруйнованих будівель, а також із розповідями тих, хто вижив, про кризову ситуацію. Хелпери, що відчують безпосередній вплив події, постраждалим від якої вони надають допомогу, можуть піддаватися ще більшому стресу. До того, в умовах надзвичайних ситуацій під питання може бути поставлена безпека самих хелперів. Стресові реакції в працівників і волонтерів часто обумовлені умовами роботи та її організацією.

До умов роботи, які стають причиною стресу, належать нечіткість або відсутність посадових обов'язків, погані підготовка та інструктаж, розпливчасті межі їх діяльності, відсутність підтримки на своєму робочому місці. Дуже часто працівники та волонтери можуть і самі перебувати під впливом ситуації, у якій вони працюють. Наприклад, у них зникли родичі або їх майно зруйновано. Важкі умови роботи, пов'язані з характером події, можуть також бути причиною стресу, наприклад, виконання фізично важких, виснажливих і небезпечних завдань. Якщо криза стосується дуже багатьох осіб, зокрема тих, хто надає допомогу, або якщо вони стикаються з моральними та етичними дилемами, це також може призвести до стресу. Якщо ситуація, у якій вони працюють, залишається без змін, і працівники та волонтери протягом довгого часу відчують вплив ситуації катастрофи, перебуваючи далеко від дому та сім'ї, справлятися зі стресом може бути ще важче. Якщо не звернути уваги на ці фактори стресу, вони, швидше за все, вплинуть на самопочуття працівників і добровольців і на якість їхньої роботи.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ

Хронічний стрес, пов'язаний із роботою й обумовлений зазначеними причинами, значно підвищує ймовірність вигорання. Факт професійного вигорання свідчить про те, що чинники стресу взяли верх. Людина настільки виснажена, що вже не може дистанціюватися від ситуації. Такі люди можуть забути про необхідність відпочинку та відновлення сил. У них може вичерпатися та енергія, яку вони віддають постраждалим. Часто саме такі хелпери – останні, хто це помічає. Саме тому важливим є розуміння причин стресу та вигорання всією групою. Важливим також є виявлення ознак вигорання на ранніх його стадіях. Разом із тим, значно полегшити стан хелперів можуть навчання та підтримка, яка надається їх колегами та самою організацією.

Ознаки вигорання

- Фізіологічні симптоми – головний біль, проблеми зі сном.
- Зміна звичайної поведінки – зайвий ризик, зловживання алкоголем.
- Проблеми зі спілкуванням – напади гніву, відмова від спілкування з колегами.
- Зниження ефективності роботи, проблеми з концентрацією уваги.
- Негативне ставлення до роботи, організації або постраждалих.
- Емоційний розлад (зокрема, відчуття постійного смутку).

Стресостійкість – здатність людини справлятися з труднощами, а також здатність відновлювати та підтримувати душевний спокій одразу після його втрати. Часто цю здатність описують як уміння «амортизувати» психологічний удар та швидко відновлюватися.

Одним із способів підвищити стресостійкість волонтерів та груп реагування є забезпечення такої ситуації, коли кожен розуміє, що його чекає під час надзвичайних ситуацій, і як це позначиться на його моральному стані. Щоб не допустити вигорання, кожна людина, залучена до роботи, повинна мати уявлення про межі особистого простору інших осіб, не порушувати їх, а також із повагою ставитися до колег. На атмосферу в групі та її роботу, а також на емоційний стан членів групи впливає кожен її член.

Керівники, постійні працівники та волонтери, які пройшли загальний курс навчання з надання психосоціальної підтримки, часто краще розуміють реакції на стрес, а також частіше помічають потребу інших у такій підтримці. Вони краще розуміють себе, зокрема, свою реакцію та те, що ж допомагає їм справлятися зі стресом. Таке розуміння може допомогти подолати наслідки стресу не тільки їм самим, але і їхнім колегам і постраждалим.

Вплив керівництва на стресостійкість хелперів

Керівництво дуже впливає на атмосферу взаємної підтримки членів групи, звертаючи або не звертаючи уваги на добробут окремих хелперів і всієї групи. Керівництво:

- може скласти адекватний розклад роботи, посадові обов'язки, а також пояснити свої вимоги;
- може підготувати та навчити хелперів виконанню ними безпосередніх завдань, надати інформацію про стрес і його наслідки, створити систему підтримки колег, а також систему взаємодопомоги;
- під час надзвичайної ситуації може спостерігати за здатністю хелперів справлятися із ситуацією, проводити регулярні збори членів групи для перевірки стану її членів і надання допомоги;
- може заохочувати роботу хелперів, гідно оцінювати їхню роботу, а також давати зрозуміти їм, що вони є цінними членами групи;
- може заохочувати використання методів подолання труднощів;
- може надавати допомогу тим хелперам, які зіткнулися з особливими труднощами.

Люди, які надають допомогу, відчувають ті ж потреби, що й постраждалі особи. Створення атмосфери підтримки є одним із життєво важливих чинників, які дозволяють зменшити дію стресу. Профілактика емоційного вигорання починається з уміння розпізнавати та розуміти суть проблеми, захищати свою нервову систему засобами психологічної саморегуляції. Первинна профілактика полягає в наданні якісної, вичерпної інформації про основні симптоми стресу та методи подолання емоційних реакцій на стрес. Ці знання дозволяють працівникам і волонтерам підвищити загальну інформованість, своєчасно виявляти власні реакції та користуватися прийомami самопомоги та підтримки між колегами.

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПРАЦІВНИКАМ І ВОЛОНТЕРАМ

Пам'ятайте, що працівники та волонтери (хелпери), що працюють в умовах безперервних надзвичайних ситуацій, можуть постійно чути про насильство, а також бачити картини руйнувань, що може призвести до хронічного стресу. До того ж реакція кожної людини на стресові ситуації різна. Вона залежить від їх здатності протистояти стресам, від того, наскільки близько до серця вони сприймають події, що трапилися, а також від підтримки, яку вони отримують від інших.

Типи стресових подій, з якими можуть зіткнутися волонтери та штатні працівники, зазначені нижче:

- картини смерті, серйозних травм або руйнувань;
- повні трагізму історії тих, хто вижив;
- травмування самих хелперів під час виконання службових обов'язків;
- злість людей, загрози, насильство;
- історії про насильство над дітьми або картини травмування дітей;
- безпосередній вплив надзвичайної ситуації безпосередньо на хелперів та їхні сім'ї.

Стаючи свідками трагічних випадків і подій, деякі хелпери можуть відчути себе глибоко враженими, вразливими, збитими з пантелику. Деяких не відпускає відчуття тривоги або непевності, вони можуть

переживати періоди різкого погіршення настрою, відчувати злість або безпорадність, апатію, скутість. Хелпери, що переживають надзвичайні ситуації, можуть не розуміти, що ж їм робити далі. Вони також можуть не розуміти шляхів виходу зі стресового стану. Їхнє відчуття часу може бути спотвореним. Вони можуть відчувати себе вразливими, не розуміючи, що говорять і роблять інші люди. До того ж інші хелпери, навпаки, порівняно легко переживають подію і тільки пізніше починають думати про неї та переживати не найприємніші відчуття.

Перша психологічна допомога (ППД) – основа підтримки, яка надається Міжнародним Рухом Червоного Хреста та Червоного Півмісяця постраждалим під час надзвичайних ситуацій та збройних конфліктів. У цьому розділі ми розглянемо те, як ППД може застосовуватися працівниками та волонтерами для надання взаємної підтримки.

ППД – підтримка та турбота, що надаються тим хелперам, які зіткнулися зі стресовою ситуацією або подією. Вона передбачає тепле та дбайливе ставлення до таких хелперів, а також уміння їх вислухати. Крім того, ППД полягає у створенні безпечних для таких хелперів умов, а також у наданні їм допомоги у вирішенні практичних питань.

Незважаючи на те, що ми спілкуємося один із одним практично кожен день, підтримуюче спілкування передбачає особливу увагу до слова, застосування прийомів активного слухання, а також певне ставлення до хелперів (див. Правила підтримуючого спілкування). Воно включає емпатію, турботу про хелперів, уважне вислуховування його слів без оціночних суджень, а також збереження конфіденційності почутого.

Конфіденційність інформації – наріжний камінь правильної поведінки під час надання ППД. Не поширюйте ті відомості, які хелпер повідомив вам у зв'язку зі своїми почуттями в особистій бесіді. Дотримання конфіденційності отриманої інформації дозволяє хелперам бути впевненими в тому, що в разі необхідності звернутися за допомогою їх право на особисте життя буде належним чином захищено.

Елементи ППД

1. **Залишайтеся поруч.** Людина в кризовому стані тимчасово втрачає найпростіше почуття захищеності та довіри. Будьте готовими до того, що в деяких хелперів спостерігатимуться спалахи люті. Вони можуть кричати або активно відмовлятися від допомоги. Зберігайте спокій або просто залишайтеся поруч із цією людиною. У разі необхідності ви зможете поговорити з нею про події, що відбулися. Головна умова: завжди будьте щирими та чесними, тому що саме це допоможе постраждалому хелперу повернути відчуття безпеки та довіри. Будьте самим собою. Ставтеся до хелперів, які потребують допомоги, з природною теплотою та турботою.
2. **Уважно їх слухайте.** Знаходьте час для того, щоб вислухати хелперів. Промовляння пережитого часто допомагає хелперам зрозуміти те, що ж із ними сталося. Звертаючи пильну увагу на те, що вони говорять, ви даєте зрозуміти хелперам, що слухаєте їх. Дайте зрозуміти, що ви уважно слухаєте їх, не тільки словами, але й невербально.
3. **Не заперечуйте їх почуттів.** Не заперечуйте того, що говорять хелпери. Приймайте їх почуття та погляд на події. Не оцінюйте їх сприйняття подій. Емпатія та повага до особистості допоможуть вам прийняти почуття хелпера. Незалежно від реакції хелпера, який постраждав від подій, щиро цікавтеся про його благополуччя.
4. **Проявляйте загальну турботу та надавайте практичну допомогу.** Зв'язатися з родичем хелпера, забрати дітей зі школи, відвезти хелпера додому або допомогти йому отримати медичну чи будь-

яку іншу допомогу. Намагаючись виконувати побажання хелперів, не беріть на себе занадто багато відповідальності. Навпаки, допомагайте їм взяти контроль над ситуацією у свої руки, скористатися правом вибору та прийняття власних рішень. Незважаючи на те, що хелпери, які стали свідками трагічних подій, можуть у цей момент не розуміти, що їм робити, вони мають власні ресурси. Стимулюйте їх здатність надати самодопомогу, а також підвищуйте їх впевненість у власних силах. Допомагайте справами, дозволяючи хелперам почати самостійно вирішувати свої проблеми.

Емпатія – здатність людини бачити та відчувати з точки зору іншої людини, а також вміння випромінювати особисте тепло.

Перша психологічна допомога – покрокове керівництво

1. Переведіть хелпера в небезпечніше місце та захистіть його від картин, звуків або запахів, які викликають тривогу.
2. Захистіть хелпера від нав'язливої уваги сторонніх осіб, журналістів, а також від колег.
3. Переконайтеся, що хелперу не холодно. У разі необхідності запропонуйте йому плед, а також (можливо) місце для відпочинку. Надайте йому їжу та напої.
4. Якщо вам потрібно піти, попросіть колегу, щоб він залишився з хелпером.
5. Дізнайтеся у хелпера, що трапилось. Вислухайте його розповідь, а також зверніть увагу на його тривоги та відчуття. Якщо він не хоче говорити, просто залишайтеся поруч.
6. Підбадьорте хелпера, сказавши, що його реакція нормальна.
7. Дізнайтеся, чи є у нього хтось вдома, хто може про нього подбати або поговорити з ним. Допоможіть йому зв'язатися з близькими.
8. Надайте йому конкретну інформацію про те, де і як він може отримати певні послуги або ресурси.

ПІДТРИМКА КОЛЕГ ЗА ПРИНЦИПОМ «РІВНИЙ РІВНОМУ»

Підтримка колег – ефективний підхід до надання хелперам допомоги під час стресових ситуацій, який дозволяє ефективно використовувати як ресурси організації, так і самих працівників і волонтерів. Сама назва методу «рівний рівному» говорить про те, що допомогу надають ті люди, які знаходяться на тому ж рівні, що і сам хелпер.

Підтримка колег – активний процес, який потребує залучення до надання взаємодопомоги працівників і волонтерів, а також передбачає виділення часу та місця для спільного обговорення реакції людей, їх почуттів і методів реагування.

Ключові елементи методу підтримки колег за принципом «рівний рівному»:

- участь, емпатія, повага та довіра;
- активне слухання та комунікація;
- чітко позначені ролі;
- командна робота, співпраця та врегулювання проблем;
- обговорення роботи.

Активна підтримка в стресових ситуаціях сприяє успішній психологічній адаптації. Якщо дати людині

можливість говорити про реакції та почуття, це допоможе їй впоратися зі стресом. У разі наявності системи надання підтримки колеги надання такої підтримки зазвичай не завдасть особливих труднощів. Дуже часто підтримки, наданої колегами, буває досить для запобігання розвитку в хелперів серйозніших проблем. Колеги переймають один у одного певні навички та вміння справлятися із кризовими ситуаціями, а також розвивають свої власні навички відновлення. Крім того, колеги, які надають допомогу, діляться своїм досвідом і надають один одному короткотривалу допомогу. Майте на увазі, проте, що вони НЕ є фахівцями, тобто підтримка колег не носить професійного характеру.

Існує декілька методів надання підтримки колегами.

Неформальна підтримка, що надається колегами, передбачає систему надання взаємодопомоги, під час якої два хелпери в парі спостерігають один за одним і надають один одному допомогу. Вони можуть при цьому працювати на місці надання допомоги постраждалим разом, що призводить до підвищення безпеки та взаємного контролю свого морального стану. Колега може запропонувати іншому перерву, якщо бачить, що останній виказує ознаки стресового стану. Щобільше, колега може запропонувати закінчити роботу тоді, коли він розуміє, що напарнику потрібна серйозна допомога. Такий «напарник» може, крім того, обговорити з «підопічним» події, що відбулися після надзвичайних ситуацій. Варто зазначити, що систему надання допомоги колегами використовують навіть професіонали.

Буде корисним, якщо досвідчений хелпер працюватиме з новачком або менш досвідченим хелпером, особливо тоді, коли він працює в кризовій ситуації вперше. Такий досвідчений хелпер може служити джерелом важливої інформації про методи подолання стресу та підтримки психологічного благополуччя.

Групи підтримки. Більш офіційно підтримка за принципом «рівний рівному» може бути надана в групі під час обговорення недавньої події, яку всім довелося пережити, або ситуації, з якою зіткнулися всі. Перевага такого підходу полягає в тому, що учасники формують загальне розуміння ситуації або події; люди бачать, що організація виявляє турботу про них, і можна визначити тих, хто потребує додаткової уваги. Обмінюючись своїми враженнями від щоденної діяльності, люди переймаються духом командної роботи, що дозволяє запобігти виникненню психологічних проблем у майбутньому. Емоційні реакції, залишені без уваги, можуть призвести до зриву, тоді як обговорення труднощів, що виникли з іншими, допомагає уникнути непорозуміння, спотворення інформації та неправильного тлумачення фактів. Атмосфера взаємної підтримки не тільки дозволяє висловлювати свої емоційні реакції та обмеження, а й заохочує до цього, дозволяє забезпечити як якість і ефективність роботи, так і хороший душевний добробут працівників і волонтерів. Цього можна досягти, використовуючи такі підходи:

- Управління діяльністю та підтримка з боку керівників і колег повинна здійснюватися на щоденній основі або одразу після виникнення кризи.
- Культура організації, яка заохочує до відкритого обговорення питань без побоювання за можливі наслідки.
- Часті та регулярні збори колективу, які об'єднують усіх його членів і стимулюють розвиток почуття командної роботи.
- Збереження конфіденційності інформації так, щоб люди відчували себе затишно, визнавши, що знаходяться під впливом стресу, і звернувшись по допомогу.
- Створення системи взаємної підтримки між членами колективу, коли регулярні зустрічі колег стають традицією.

Організація групи підтримки

1. Зберіть групу. Наголосіть, що повинні бути присутніми всі, і що участь у зборах є настільки ж важливою, як і гарна робота.
2. Призначте ведучого групи.
3. Ведучий визначає мету зборів – обмінятися досвідом, визначити наявність потреби в підтрим-

- ці тощо; потім учасники можуть запропонувати теми для обговорення.
4. У кожного повинна бути можливість зробити свій внесок у дискусію, на підставі власного досвіду, та висловити думку щодо конкретних питань.
 5. Збори можуть тривати 1,5-2 години.
 6. Збори можна проводити щотижня, а в екстрених випадках – щодня.

САМОДОПОМОГА

Особи, які надають допомогу, повинні добре піклуватися про себе, а не тільки про інших. Турбота та підтримка за принципом «рівний рівному» є важливими елементами забезпечення психосоціального благополуччя працівників і волонтерів. Однак люди, які надають допомогу іншим і працюють у важких ситуаціях, можуть чимало зробити для себе самі. Самодопомога важлива з двох причин. Вона готує працівників і волонтерів до надання ефективної допомоги іншим і дає їм можливість продовжувати роботу.

САМОДОПОМОГА

- Подбайте про своє фізичне та психічне здоров'я.
- Намагайтеся достатньо відпочивати та спати.
- Використовуйте прийоми подолання стресу, наприклад, медитацію та релаксацію.
- Правильно та регулярно харчуйтеся.
- Займайтеся спортом або йогою.
- Підтримуйте зв'язок із близькими.
- Поговоріть про свої переживання та почуття з колегами.

Важливо знайти час для відпочинку та осмислення пережитого. Кризова ситуація та потреби людей, із якими ви зіткнулися, – це важке випробування, і перенести їх біль і страждання нелегко. Після надання допомоги в кризовій ситуації знайдіть час відпочити та подумати про пережите. Щоб відновити сили, скористайтеся такими порадами:

- Поговоріть про пережите під час надання допомоги в кризовій ситуації з керівником, колегою або з кимось ще, кому довіряєте.
- Віддайте собі належне за все, що зробили, щоб допомогти іншим, навіть якщо це була незначна допомога.
- Навчіться осмислювати пережите та розуміти, що вам вдалося зробити добре, а що не дуже, а також тверезо оцінювати межі ваших можливостей в обставинах, що склалися.
- За можливості знайдіть час, щоб відпочити та розслабитися, перш ніж знову приступити до роботи та виконання своїх повсякденних обов'язків.
- Правильно харчуйтеся, обмежте споживання алкоголю й тютюну та займайтеся фізичними вправами для зняття напруги.
- Творча діяльність також може бути самодопомогою. Малюйте, займайтеся живописом, пишіть, грайте на музичних інструментах. Іноді легше висловити почуття, роблячи щось, а не розмовляючи.
- Якщо у вас труднощі зі сном або ви відчуваєте тривогу, добре обговорити це з кимось, кому можна довіряти. Намагайтеся не вживати кофеїну перед сном і лягайте раніше, ніж зазвичай, почитайте перед сном – це теж може допомогти.
- Якщо важко сконцентруватися на обов'язках, які вимагають уваги та сил, після важкої ситуації, повідомте про це своїм колегам і керівникам. Пам'ятайте, що для опрацювання того, що сталося, потрібен час.

- Робіть паузи між завданнями. Не потрібно одразу починати виконання наступного завдання, ледь закінчивши попереднє. Важко одразу переключитися на інше завдання та продовжувати працювати ефективно. Дайте вашому мозку час на перемикання. Цю паузу, навіть якщо вона невелика, можна використати особисто для себе. Відкиньте всі попередні думки та трохи розслабтеся. Це дозволить вам ефективніше долучитися до нового процесу роботи.
- Час, проведений в дорозі на роботу, можна використовувати у своїх цілях – можна почитати або послухати цікаву для вас книжку, навчальний курс, наприклад, іноземної мови.
- Пам'ятайте про цінність ранку. Ранок – це найзручніший час, який можна використовувати для себе. У цей час ніхто вам не зателефонує, мінімум сторонніх шумів і відволікаючих чинників. Виділіть собі час до сніданку для занять медитацією або гімнастикою. Такі вправи легко виконуються в ранкові години та дають позитивний заряд на весь день.
- Ваш час має належати тільки вам. Забудьте про мобільний телефон та й про звичайний теж на той час, який по праву має бути вашим. Вимкніть їх у вільний час.
- Використовуйте свій час на себе. Отримавши нарешті вільний час, ми часто бездумно його розтрачуємо перед телевізором. Це заняття не принесе користі. Використовуйте цей час для творчого зростання. Займіться оздоровленням свого організму. Це принесе вам радість і створить передумову для того, щоб викроїти ще більше особистого часу в майбутньому. Провівши час із користю, ви відчуєте, що добре відпочили, та будете почувати себе задоволеними.

Якщо через декілька тижнів вам ще важко справлятися зі своїми реакціями, вас переповнюють важкі думки або спогади про те, що сталося, ви стали нервовим, вам сумно, ви погано спите, зловживаєте алкоголем або вживаєте інші психоактивні речовини, не займайтеся самолікуванням, а зверніться за професійною допомогою.

Пам'ятка хелпера

1. Хелпер – жива людина. Пам'ятайте, що у вас є своє життя, сім'я, та ви відповідаєте за них. Хелпер, який переживає стрес, не може нікому допомогти.
2. Хелпер повинен завжди пам'ятати, що важливо не тільки допомогти, але й не нашкодити.
3. Не чекайте подяки від тих, кому ви допомагаєте. Якщо ви вирішили допомагати – це ваш особистий вибір, і ніхто не зобов'язаний носити вас за це на руках.
4. Пам'ятайте, що дуже важливою є регулярність. Краще робити помалу, але регулярно, ніж робити грандіозний подвиг, але раз на десять років.
5. Ніколи не потрібно давати необдуманих обіцянок. Краще пообіцяти мало, а зробити багато, ніж навпаки.
6. Не давайте себе використовувати та собою маніпулювати, люди до цього взагалі схильні, особливо коли в них нещастя. Тримайте дистанцію, в жодному разі не давайте опікуванню вами людям домашній телефон, адресу тощо.
7. Ви маєте право говорити «Ні». «Так» ви теж маєте право говорити.
8. Шукайте баланс між необхідністю координації з іншими людьми та розумінням того, що в них є свої справи. Пам'ятайте, що справа, яку ви робите, – це тільки частина цілого, а не все ціле.
9. Пам'ятайте, що ваша допомога змінить світ зовсім трохи, а не остаточно, тому будьте готовими до розчарувань, вони в цій роботі неминучі.
10. Якщо у вас виникають проблеми, не потрібно боротися з ними на самоті: завжди можна порадитися з досвідченішим товаришем або психологом. Чим щасливішим ви будете, тим більше ви зможете зробити.

Важливо звернути особливу увагу на власне благополуччя та бути впевненим, що ви фізично та емоційно в змозі допомогти іншим.

Бережіть себе, щоб краще піклуватися про інших.

ДОДАТКИ

Перша психологічна допомога	32
Принципи першої психологічної допомоги	33
Принципи надання допомоги	34
Тест самооцінка	35
Правила підтримуючого спілкування	36
Перша психологічна допомога. Покрокове керівництво	37
Діти в кризовій ситуації	38
Процес скорботи.	39

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Чим є ППД	Чим не є ППД
<ul style="list-style-type: none"> ● Ненав'язливе надання практичної допомоги та підтримки. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Це не та допомога, яку можуть надавати тільки фахівці.
<ul style="list-style-type: none"> ● Оцінка потреб і проблем. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Це не професійна психологічна консультація.
<ul style="list-style-type: none"> ● Надання допомоги в задоволенні нагальних потреб (наприклад, таких, як їжа, вода, інформація). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Це не психологічний дебрифінг у тому сенсі, що ППД не обов'язково передбачає детальне обговорення подій, які викликали стан стресу.
<ul style="list-style-type: none"> ● Уміння вислуховувати людей, але не примушуючи їх говорити. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Це не прохання до постраждалого проаналізувати, що з ним сталося, і встановити точну хронологію та суть подій.
<ul style="list-style-type: none"> ● Уміння втішити та допомогти людині заспокоїтися. 	<ul style="list-style-type: none"> ● ППД передбачає необхідність вислуховувати людей, однак не примушуючи їх розповідати про свої почуття та реакції на подію.
<ul style="list-style-type: none"> ● Надання допомоги в отриманні інформації, встановлення зв'язку з відповідними службами та структурами соціальної підтримки. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Захист від подальшої шкоди. 	

ПРИНЦИПИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ



- **Умови безпеки.** Якщо є ризики, залишайтеся за межами епіцентру кризи та намагайтеся подбати про надання допомоги тим, хто її потребує.
- **Постраждалі, які потребують екстреної медичної допомоги.** Першу допомогу надають тільки спеціально навчені люди.
- **Постраждалі в стані стресу.** Надайте ППД і залишайтеся поруч, доки їх стан не покращиться.
- Відведіть людину до безпечного місця та зробіть так, щоб вона не бачила, що відбувається в осередку НС, і щоб до неї за можливості не доходили звуки та запахи.
- Захистіть постраждалого від натовпу і ЗМІ.
- Забезпечте їжею та водою.
- Якщо вам треба відійти, подбайте про те, щоб хтось із ним залишився.



- **Встановіть контакт.** Назвіться та скажіть, що ви тут, щоб допомогти.
- **Запитайте, чим допомогти.** Завжди запитуйте постраждалого, що йому потрібно та які в нього проблеми. Скажіть, що йому вже нічого не загрожує.
- **Вислухайте.** Сконцентруйтеся на тому, що вам говорять, і будьте активним слухачем.
- Якщо постраждалий не хоче говорити, просто **залишайтеся поруч.**

Для того, щоб постраждалий відновив контакт із навколишнім середовищем і самоконтроль:

- попросіть його впертися ногами в підлогу;
- попросіть його поплескати пальцями або кистями рук по своїх колінах;
- зверніть його увагу на нейтральні предмети навколишнього оточення, які він може побачити, почути або до яких він може доторкнутися; попросіть його розповісти, що він бачить і чує;
- попросіть його зосередитися на своєму диханні та дихати повільно.



- **Нагальні потреби.** Допоможіть задовольнити базові потреби: притулок, їжа, вода, медична допомога.
- **Надайте ясну та достовірну інформацію** про подію, про те, де та як отримати конкретну допомогу.
- **Підтримка соціальних зв'язків.** Допоможіть членам сім'ї триматися разом, а дітям не розлучатися з батьками. Надайте можливість зв'язатися з родичами, священнослужителем.
- **Зворотній зв'язок.** Обміняйтесь контактними даними. Домовтеся, як будете підтримувати зв'язок.

Коли повідомляєте постраждалим відомості:

- Говоріть тільки те, що знаєте, і не давайте помилкових запевнень.
- Використовуйте прості та точні формулювання та повторіть інформацію, щоб переконатися, що люди чули та зрозуміли її.
- Намагайтеся повідомляти відомості групам постраждалих таким чином, щоб озвучена інформація була однаковою для всіх.
- Повідомте людям, що будете тримати їх у курсі всіх новин, і поясніть, де та коли буде надано свіжу інформацію.
- Надаючи інформацію, пам'ятайте про те, що якщо ви не зможете забезпечити очікувану допомогу, то постраждалі можуть звернути на вас свій гнів і розчарування. У таких ситуаціях намагайтеся зберігати спокій і виказувати розуміння.

ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Принципи надання першої допомоги	Принципи першої психологічної допомоги
<p>1. Огляд місця події</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Оцініть безпеку місця події. ● Що сталося? ● Скільки постраждалих? ● Чи в змозі оточуючі допомогти вам? 	<p>1. Спостерігай</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Перевірте умови безпеки. ● Перевірте, чи є люди, які потребують екстреної медичної допомоги або особливої турботи та захисту. ● Перевірте, чи є люди у стані стресу.
<p>2. Первинний огляд</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Перевірте, чи у свідомому стані постраждалого. ● Перевірте прохідність дихальних шляхів потерпілого, наявність дихання. 	<p>2. Слухай</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Встановіть контакт. ● Запитайте, чим допомогти. ● Вислухайте. Активне слухання. ● Залишайтеся поруч.
<p>3. Виклик «Швидкої допомоги», повідомте інформацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Місце події. Що сталося (ДТП, пожежа тощо), кількість постраждалих. ● Контактний № телефону для зворотного зв'язку. ● Прізвище та ім'я постраждалого, його стан. ● Характер наданої першої допомоги. 	<p>3. Спрямовуй</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Нагальні потреби: притулок, їжа, вода, медична допомога. ● Надайте чітку та достовірну інформацію про подію. ● Надайте можливість зв'язатися з родичами або із соціальними службами (підтримка соціальних зв'язків). ● Обміняйтеся контактними даними. Домовтеся, як будете підтримувати зв'язок.
<p>4. Вторинний огляд</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Перевірте, чи є інші проблеми, які свідчать про необхідність надання першої допомоги. ● Залишайтеся поруч і стежте за ознаками життя до прибуття «швидкої допомоги». 	

ТЕСТ САМООЦІНКА

(Заповнюється до того, як ви прийняли рішення брати участь у реагуванні на НС)

Як наведене нижче може вплинути на Вас – за шкалою від 1 до 10 балів (де 1 бал = низький вплив та 10 балів = величезний вплив)

(Примітка. Деякі пункти можуть не застосовуватись – пропустіть їх)

БАЛИ	ПИТАННЯ
	Чи є ймовірність, що Ви знаєте когось, хто постраждав внаслідок НС?
	Чи переживали Ви серйозні події в минулому році?
	Чи відбулися нещодавно серйозні зміни у Вашому житті?
	Чи перенесли Ви будь-яке серйозне захворювання за останні шість місяців?
	Який Ваш фізичний стан із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати?
	Яка Ваша емоційна рівновага з точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати?
	Як вплине Ваша відсутність протягом 1-2 тижнів на Вашу роботу?
	Яка ситуація у Вашому домі з точки зору того, що Ви будете відсутні 1-2 тижні?
	Наскільки Ви готові працювати в хаосі?

Якщо відповідь на будь-яке питання дуже висока (8-10 балів) або відповідь на понад 3 питання вище ніж 5 балів, то доречно обговорити це зі своїм керівником групи, перш ніж ви вирішите відгукнутися на заклик.

Роз'яснення до тесту

Чи є ймовірність, що Ви знаєте когось, хто постраждав внаслідок НС?

- Якщо відповідь так, то важливо щоб Ви обговорили це з Вашим керівником. Можливо, для Вас буде важко брати участь у роботі та постійно думати про долю людини, яку Ви знаєте.

Чи пережили Ви важку подію в особистому житті в минулому році, наприклад, смерть, травми, розлучення тощо?

- Якщо так, задайте собі питання, чи відчуваєте Ви в собі достатньо сил для участі. Участь може зашкодити Вашому відновленню.

Чи відбулися нещодавно серйозні зміни у Вашому житті?

- Такі зміни, як нова робота, нові відносини, переїзд до нової квартири, народження дитини, розлучення тощо, можуть відволікати Вас від роботи.

Чи перенесли Ви будь-яке серйозне захворювання за останні шість місяців?

- Захворювання, які мали значний вплив на Вас. Можливо, у Вас був грип, і Ви ще до кінця не відновилися.

Який Ваш фізичний стан із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати (швидке пересування, рух сходами, піднімання вантажів, спати в дуже примітивних умовах, наприклад, на землі)?

- Ви повинні бути в хорошій фізичній формі. Надання допомоги постраждалим може супроводжуватися фізичними навантаженнями та вимагає багато сил. Тому важливо, щоб Ви оцінили свій фізичний стан якомога реалістичніше.

Який Ваш емоційний баланс із точки зору роботи, яку Ви збираєтеся виконувати (депресія, серйозні тривоги)?

- Робота з людьми, які пережили травмуючу подію, які перебувають у скорботі, вимагає багато душевних сил і стабільності.

ПРАВИЛА ПІДТРИМУЮЧОГО СПІЛКУВАННЯ

Наведена нижче таблиця містить стислу інформацію про те, що можна робити та говорити під час проведення підтримуючої бесіди з хелпером, який відчув на собі наслідки стресу.

Що можна робити та говорити	Що не можна робити та говорити
Пам'ятайте, що людина в кризовому стані на деякий час втрачає найпростіше відчуття захищеності та довіри. Постійно знаходячись біля хелпера, допомагайте йому відчувати себе в більшій безпеці.	Не змушуйте хелпера згадувати всі деталі будь-якої трагічної події, свідком якої він став.
Будьте спокійними навіть тоді, коли хелпер, якому ви допомагаєте, емоційно збуджений.	Не висловлюйте своїх суджень із приводу ситуації, у якій опинився хелпер.
Будьте готовими до того, що хелпер у стані гострого стресу може реагувати на події досить емоційно. Він, зокрема, може зриватися на крик.	Не кажіть хелперам про свої проблеми та не розповідайте їм історії інших людей.
Щоб повністю зрозуміти розповідь і проблеми хелпера, уважно його вислухайте.	Не розповідайте отримані від хелпера відомості іншим людям. Зберігайте конфіденційність отриманої інформації, крім випадків, коли її розкриття підвищить безпеку хелпера.
Звертайте увагу на тривогу, почуття втрати, інші відчуття хелпера.	Не виправляйте його розповідь про те, що трапилось, а також не міняйте хронології подій.
Під час мовчання почувайте себе впевнено. Посидьте із хелпером у тиші.	Не торкайтеся хелпера (якщо це не є прийнятним для нього).
Задавайте необхідні для прояснення ситуації питання, що допомагають зрозуміти потреби хелпера.	Не квапте з відповіддю, дайте час на обмірковування.
Встановіть із хелпером зоровий контакт. Зберігайте відкриту позу.	Не робіть це так, що людина буде відчувати незручності, дискомфорт через те, що за нею пильно спостерігають.
Приймайте почуття хелпера та його інтерпретацію подій.	Не давайте оціночних суджень.
Якщо хелпер відмовляється від допомоги, дайте йому зрозуміти, що він може отримати її будь-якої миті – варто тільки захотіти.	Не нав'язуйте допомогу тим, хто її не бажає, але завжди будьте поруч.

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. ПОКРОКОВЕ КЕРІВНИЦТВО

1. Переведіть хелпера в безпечніше місце та захистіть його від картин, звуків або запахів, що викликають тривогу.
2. Захистіть хелпера від нав'язливої уваги сторонніх осіб, журналістів, а також від колег.
3. Переконайтеся, що хелперу не холодно. У разі необхідності запропонуйте йому плед, а також (можливо) місце для відпочинку. Надайте йому їжу та напої.
4. Якщо вам потрібно піти, попросіть колегу, щоб він залишився з хелпером.
5. Дізнайтеся у хелпера, що трапилось. Вислухайте його розповідь, а також зверніть увагу на його тривоги та відчуття. Якщо він не хоче говорити, просто залишайтеся поруч.
6. Підбадьорте хелпера, сказавши, що його реакція нормальна.
7. Дізнайтеся, чи є у нього хтось вдома, хто може про нього подбати або поговорити з ним. Допоможіть йому зв'язатися з близькими.
8. Надайте йому конкретну інформацію про те, де та як він може отримати певні послуги або ресурси.
9. Надайте колезі їжу та напої (але не алкоголь).
10. Дізнайтеся в нього, чи втомився він і чи потрібен йому відпочинок, а також (можливо) місце для такого відпочинку.

ДІТИ В КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ

Вік	Реакції на стрес	Чого бояться (страх)	Сприйняття кризової ситуації	Потреба	Як підтримати
0-3 роки	Дратівливість, плач, надокучливість або агресивна поведінка.	Незрозумілі звуки, крики, різкі рухи.		фізична близькість батьків.	Забезпечити присутність батьків, увагу й тактильний контакт.
4-6 років	Часто почуття безпорадності та безсилля, страх розлуки, в іграх можуть знаходити відображення деякі аспекти події, відмова визнати ситуацію та заглиблення в себе, мовчазність, небажання спілкуватися з однолітками та дорослими.	Втрата батьків.	Не думає про майбутнє.	Безпека.	Пояснити, що з ним усе в порядку, він і батьки в безпеці.
7-10 років	Почуття провини, неспроможності, злість, фантазії, в яких дитина бачить себе рятувальником, «зацікленість» на подробицях події.	Втрата звичного, стабільності. Смерть.	Досить добре розуміє загрозу, може переживати страх і втрати. Думає про майбутнє.	Стабільність. Безпека. Можливості для пізнавання світу, оточення.	Обговорювати з дитиною події та переживання. Забезпечити безпеку та звичний спосіб життя (ігри, друзі, заняття тощо).
11-13 років	Дратівливість, неприйняття правил, агресивна поведінка, страх, депресія.	Втрата життєвих цінностей: життя, близьких, будинку, соціуму, звичного способу життя.	Образне мислення та емоційна сфера добре допомагають розуміти те, що відбувається, прогнозувати майбутнє. Мінімальний власний досвід викликає почуття тривожності.	Безперервність, розвиток, визнання.	Відкрито говорити про свої переживання, страхи та способи «підтримки», допомагати відтворювати та підтримувати соціальні зв'язки.
14-18 років	Реакції, що нагадують реакції дорослих, небезпечна поведінка, можливі спроби вчинити самогубство.	Втрата себе, свого місця, життя, близьких.	Доросле, часом радикальне. Підліток тільки стає на ноги, йому важливо закріпитися, а звичний світ зруйнувався.	Визнання, стабільність, успіх.	Не заохочувати бажання підлітка брати на себе роль дорослого. Дати можливість бути природним зі своїми переживаннями, підтримувати, ділитися досвідом, розмовляти, допомагати знизити емоційне напруження.

ПРОЦЕС СКОРБОТИ

Етапи скорботи	Ознаки	Як підтримати
<p>Шок і заціпеніння.</p> <p>Шок залишає людину в тому часі, коли померлий був ще живий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Погіршується фізичний стан. ● Постійна потреба зітхнути. ● Те, що відбувається, переживається як нереальне. ● Безладна активність або повна відчуженість від того, що відбувається, бездіяльність. Заціпеніння – найяскравіша риса цього стану. ● Знижується чутливість до болю. Людина не виявляє жодних емоцій – «нечутливість» свідчить про тяжкість і глибину переживань. І чим довше триває цей етап, тим довшими та важчими будуть наслідки. ● На зміну шоківій реакції приходить відчуття злості. ● Людина в скорботі залишається в минулому, заперечуючи реальність. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Не залишайте людину наодинці. ● Тактильний контакт – частіше торкайтеся людини (обійміть, покладіть руки на плечі, візьміть її руку в свою). ● Якщо скорбота через смерть близької людини – говоріть про померлого в минулому часі. ● Дайте людині можливість відпочити. Слідкуйте, щоб вона нормально харчувалась. ● Підтримайте під час прийняття рішення, але не приймайте рішення за неї та не квапте. ● Підтримайте під час організації похорону. ● Простежте, щоб людина не вживала психотропних препаратів, не зловживала алкоголем.
<p>Заперечення характеризується прагненням повернути померлого і запереченням безповоротності втрати.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Людині, яка зазнала втрату, часто здається, що вона бачить померлого в натовпі на вулиці, чує його кроки в сусідній кімнаті тощо. ● Міцна віра в чудо, не зникає надія якимось чином повернути померлого, і людина в скорботі «зустрічає» його або поводитьсь так, нібито той ось-ось з'явиться. ● Людина збирає все так, як було за померлого, щоб весь час бути готовою до його повернення. ● Відмова від обстеження хворого та проведення лікування. ● Звернення до різних центрів та до різних спеціалістів із метою скасувати «невірний» діагноз, часто звернення до нетрадиційної медицини, ворожки тощо. 	<ul style="list-style-type: none"> ● У нормі людина, яка робить зазначені дії, приходить до тями та каже собі: «Що я роблю, адже він помер». Якщо людина не долає заперечення, тоді «робота горя» блокується на найбільш ранніх етапах. ● Дайте можливість людині виговоритися. Людині, яка зазнала втрату, хочеться розповісти про життя померлого – все одно кому, тільки б слухали. ● Надайте підтримку під час організації ритуалів, дотримання традиції.

Етапи скорботи	Ознаки	Як підтримати
<p>Гостре горе (страждання).</p> <p>Критична стадія горювання.</p> <p>Період найбільших страждань, гострого душевного болю.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Фізичні реакції: утруднене дихання, стискання в грудях, ком у горлі, фізична втома, підвищена чутливість до запахів, зниження або незначайне посилення апетиту, порушення сну. ● Зростання соматичних проблем, особливо застудного та інфекційного характеру. ● Відчуття порожнечі та безглуздості, відчаю, самотності. ● Злість, вина, страх і тривога, безпорадність, дратівливість, бажання усамітнитися. ● Змінюється повсякденна діяльність. ● Несвідоме отожднення з померлим, що виявляється у мимовільному імітуванні його ходи, жестів, міміки. ● У разі втрати здоров'я (прийняття діагнозу) у членів сім'ї «опускаються руки», відбувається часткова або повна соціальна ізоляція, знижується інтерес до роботи, спільного дозвілля. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Дайте можливість побути наодинці, відпочити. ● Не намагайтеся припинити плач. Не заважайте проявляти злість – людині необхідний вихід емоції. ● Давайте пити багато води (до 2 л на день). ● Залучайте до фізичної діяльності, щоденних прогулянок (щонайменше 45 хв. на день). ● Поясніть, що не потрібно шукати у втратах будь-якого сенсу – немає відповідей на питання: Чому? Навіщо? ● Ставтеся до людини з увагою та розумінням, але будьте суворим. ● Поясніть, що поховати людину – це не те саме, що забути її. ● Організуйте групу підтримки для людей у скорботі.
<p>Відновлення.</p> <p>Людина поступово примиряється з фактом втрати.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Відновлюються фізіологічні функції, професійна діяльність. ● Поступово з'являється все більше спогадів, звільнених від болю, почуття провини, образи. ● На цій фазі людина нібито отримує можливість відволіктися від минулого та звертається до майбутнього – починає планувати своє життя без померлого. ● Визнання факту хвороби, реально оцінюється ситуація, що склалася, підготовка планів на майбутнє. Сім'я починає керуватися інтересами хворого та дотримується інструкцій фахівця. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Допоможіть заново поринути в життя, планувати майбутнє, отримати нові навички. ● Запрошуйте на зустрічі групи підтримки. Оскільки людина може неодноразово повертатися до переживань гострого періоду, необхідно давати їй можливість знову і знову говорити про померлого. ● Залучайте до надання допомоги іншим нужденним, це допоможе «оговтатися». ● Нагадуйте про її обов'язки щодо роботи, щодо інших членів сім'ї.

Момент, який можна вважати завершенням процесу скорботи, неочевидний. Деякі фахівці називають конкретні часові строки – місяць, рік або два. Однак не можна визначити конкретний строк, протягом якого буде розгортатися переживання втрати. Ознакою завершення є здатність адресувати більшу частину почуттів не померлому, а іншим людям, бути сприйнятливим до нових вражень і подій життя, здатність говорити про померлого без сильного болю.

Печаль залишається, вона природна, коли людина говорить або думає про те, кого вона любила та втратила, але це вже печаль спокійна, «світла». «Робота горя» завершена, коли той, хто пережив втрату, знову здатний вести нормальне життя, він відчуває себе адаптованим, коли є інтерес до життя, освоєні нові ролі, створилося нове оточення, і він може в ньому функціонувати відповідно до свого соціального статусу та складу характеру.