

А. Демкин

Врач-психофизиолог, клинический психолог

Особенности оказания первой (экстренной) психологической помощи пострадавшим

Первая психологическая помощь (ППП) – это вовремя оказанная психологическая поддержка и практическая помощь людям, которые испытывают страдания и нужду в результате потенциально травмирующих событий. Первая психологическая помощь - это непосредственный ответ и комплекс действий, направленных на оказание помощи человеку, попавшему в беду, основанный на фундаментальном принципе гуманности и намерении помочь предотвратить и облегчить человеческие страдания.

Первая психологическая помощь позволяет людям, попавшим в беду, ощутить поддержку в решении своих проблем. Это способ помочь справиться с ситуацией и принять обоснованные решения. Основой первой психологической помощи является забота о человеке, попавшем в беду. Она включает в себя:

1. Внимание к реакциям человека,
2. Активное слушание
3. При необходимости, оказание практической помощи, такой как решение проблем или помощь в удовлетворении основных потребностей.

Это неотложное вмешательство позволяет уменьшить выраженность острых стрессовых явлений, вызванных потенциально травмирующим событием (боевые действия, акты террора и контртеррористические операции, катастрофы, насилие и т.п.) и улучшить адаптацию к ситуации, способствуя развитию конструктивных стратегий преодоления (совладания), облегчить симптомы острого стрессового расстройства (ОСР) и предотвратить посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР).

Основная причина оказания первой психологической помощи заключается в том, чтобы помочь людям чувствовать себя защищенными. Это гуманная, заботливая и сострадательная поддержка,

которая касается как эмоциональных, так и практических потребностей, и забот. Первая психологическая помощь - это помощь, основанная на понимании того, что бывают моменты, когда люди испытывают переживания, которые кажутся им ошеломляющими, и это может повлиять на их обычную способность справляться. Благодаря активному слушанию и спокойному разговору с человеком, попавшим в беду, оказывающий помощь помогает определить, что нужно человеку, чтобы справиться со своей ситуацией. Например, это может быть помощь им в упорядочивании своих идей и чувств, чтобы они могли лучше расставлять приоритеты в том, что необходимо, и чувствовать себя менее подавленными. Эти потребности могут быть практичными, такими как теплая одежда, еда или вода, или место, где можно спокойно посидеть. Они также могут быть эмоциональными, например, потребность поплакать или рассказать о том, что произошло, и чувствовать себя услышанным и понятым.

Другие способы оказания помощи - это связать человека с близкими или помочь им получить доступ информации и услуги для удовлетворения их потребностей. Важная цель оказания первой психологической помощи - дать человеку почувствовать, что его поддерживают и готовы помочь. Это поможет ему почувствовать себя сильнее, способным справиться со своими проблемами и позаботиться о себе.

Первая психологическая помощь включает:

- ненавязчивое оказание практической помощи и поддержки;
- оценку потребностей и проблем пострадавшего;
- удовлетворение насущных базовых нужд (например, таких как пища, вода, информация, связь с близкими);
- активное слушание без принуждения говорить;
- умение утешить и помочь человеку успокоиться;
- оказание помощи в получении информации, установлении связи с соответствующими службами и структурами социальной поддержки;
- защиту от дальнейшего вреда и опасности

Внимание! Непосредственно после перенесенного травмирующего события следует предлагать пострадавшим первую психологическую помощь, а не психологический дебрифинг! Под психологическим дебрифингом понимается содействие эмоциональной разрядке, для чего пережившего травматическое событие человека просят кратко, но последовательно перечислить свои ощущения, мысли и эмоциональные реакции, испытанные во время стресса. Такое вмешательство нежелательно, так как способствует утяжелению отдаленных последствий травмы, в том числе развитию ПТСР.

Данный тип психологического дебрифинга для пострадавших следует отличать от обычного оперативного дебрифинга работников гуманитарных служб, который применяют некоторые организации по завершении миссии или после выполнения задания.

Первая психологическая помощь не обязательно предполагает подробное обсуждение событий, которые вызвали состояние дистресса. **Это не просьба к пострадавшему проанализировать, что с ним произошло, и установить точную хронологию и суть событий.** Оказание психологической помощи подразумевает необходимость выслушивать людей, однако не подразумевает принуждение их к рассказу о своих чувствах и реакциях на событие. Первая психологическая помощь является альтернативой «психологическому дебрифингу», который признан в настоящее время (с 2010-х гг.) неэффективным и вредным.

В отличие от него помощь включает в себя аспекты, которые считаются наиболее полезными для долгосрочного восстановления человека:

1. формирование ощущения безопасности, связи с другими людьми, успокоения и надежды;
2. предоставление доступа к социальной, физической и эмоциональной поддержке;
3. укрепление веры в возможность помочь себе и окружающим

Во время оказания первой психологической помощи **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО:**

1. выпрашивать о деталях травматического события и потерях
2. пытаться воспроизвести или называть чувства, испытанные во время и после травмирующего события
3. проводить терапевтические интервенции
4. оценивать, развешивать ярлыки или ставить диагнозы
5. консультировать
6. отказываться от ее оказания «потому что вы не профессионал»

Нужно понимать, что психологическая помощь потребуется не каждому человеку, кто пережил травматическое событие. Оказание помощи рекомендуется только тем, кто демонстрирует признаки дистресса: стресса, который человек не смог преодолеть из-за недостатка собственных ресурсов либо из-за чрезмерной травматичности воздействия, выходящего за рамки обычного человеческого опыта. Такие люди получают психическую травму. Существует четыре основных реакции на травму: возбуждение (бей), бегство или изоляция (беги), ступор (замри), регрессия (подчинись, поглупей).

Нельзя настаивать на оказании помощи, но нужно быть доступным для тех, кто нуждается и хочет ее получить.

Признаки острой психической травмы:

- Физические симптомы — застывание, раскачивание, дрожь тела, головные боли, боли и ломота в теле, потеря сил, нарушения сна и аппетита
- Плач, печаль, депрессивное настроение, горе
- Тревога и страх
- Чрезмерная бдительность и гиперреакция на раздражители.
- Убеждение, что произойдет нечто страшное и ужасное
- Бессонница, ночные кошмары
- Раздражительность и агрессивность
- Чувство вины, стыда (вина выжившего)
- Заторможенность, спутанность, чувств нереальности происходящего
- Отстраненность, малоподвижность, застывание
- Неразговорчивость, молчаливость
- Регрессия - детскость и «поглупение»
- Дезориентация (не знает имени, где находится, что произошло)
- Невозможность позаботиться о себе и детях
- Невозможность принимать решения

Когда необходимо направлять пострадавших к специалисту по психическому здоровью:

Направляйте людей за специализированной медицинской помощью, если:

- они не могли спать в течение последней недели и находятся в замешательстве и дезориентированы.
- они настолько расстроены, что не в состоянии нормально функционировать и заботиться о себе или своих детях, например, отказываясь от еды или поддержания гигиены, несмотря на наличие еды и туалетов.
- они теряют контроль над своим поведением и ведут себя непредсказуемо или деструктивно.
- они угрожают причинить вред себе или другим.
- они чрезмерно употребляют наркотики или алкоголь.

Основные группы риска среди пострадавших, требующие особого внимания

- Люди, получившие серьезные телесные повреждения, ранения, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи
- Люди, которые настолько ошеломлены или сломлены, что не могут заботиться о себе или своих детях.
- Люди, которые могут навредить себе
- Люди, которые могут навредить другим
- Дети и подростки, лишившиеся или оторванные от родителей или опекунов
- Уязвимые группы людей с физическими или умственными недостатками, заболеваниями или особыми состояниями (пожилые, беременные, кормящие мамы, инвалиды)
- Люди из групп риска по насилию или дискриминации: женщины, определенные этнические группы.
- Зависимые люди (наркоманы, алкоголики)
- Матери с грудничками и маленькими детьми
- Люди с существенными потерями (дом, близкие, семья, питомцы)
- Первые из пострадавших, подвергшиеся травматическому воздействию

Важно! Люди с выраженными явлениями дистресса из уязвимых групп не должны оставаться наедине с собой без постоянного наблюдения!

Основные факторы успеха восстановления пострадавших в чрезвычайной ситуации в долгосрочной перспективе:

1. Возможность получить поддержку и помощь.
2. Обретение ощущения безопасности, успокоения и связи с поддерживающими людьми.
3. Обретение веры в способность помочь самому себе.

Доказано, что факторы, помогающие людям хорошо справляться с кризисной ситуацией, следующие:

- чувство безопасности и спокойствия
- способность поддерживать позитивное и здоровое повседневное функционирование
- чувство социальной поддержки
- уверенность в своей способности управлять ситуацией и справляться с ней

- позитивное мышление и системы убеждений, такие как религиозные или духовные верования
- возможность сохранения или возвращения к нормальному образу жизни.

Где и когда проводится первая психологическая помощь?

Помощь оказывается при первом контакте с человеком в состоянии психологического дистресса. Чаще всего это происходит либо уже во время травмирующего события, либо сразу после его завершения. Психологическую помощь можно оказывать в убежищах, полевых госпиталях, лагерях, больницах, пунктах сбора, эвакуационных центрах, школах, домах, общественных зданиях. В идеале для работы требуется хотя бы минимальная приватность для обеспечения конфиденциальности.

Как именно оказывается первая психологическая помощь?

1. Устанавливается уважительный ненавязчивый контакт
2. Обеспечивается безопасность, создается обстановка физического и эмоционального комфорта
3. Пострадавших успокаивают (*«Обстрел уже закончился, теперь вам ничто не угрожает»*) ориентируют во времени и пространстве (*«Вы находитесь в бомбоубежище, ваша сестра жива и находится рядом, вы сейчас с ней увидите»*)
4. Помогают пострадавшим сформулировать неотложные потребности и возникшие проблемы
5. Как можно быстрее связывают пострадавших с близкими, членами семьи, друзьями, соседями, службами социальной поддержки
6. Поддерживают адаптивные копинг-стратегии, подчеркивают их роль в восстановлении, уверяют в имеющихся силах и ресурсах, дают надежду
7. Объясняют близким пострадавших их важную роль в восстановлении
8. Дают пострадавшему информацию о стратегиях совладания
9. Дают информацию о себе и других специалистах и организациях поддержки
10. Обучают, как уменьшить стрессовые явления, дают возможность почувствовать себя в безопасности
11. Проводят скрининг нуждающихся в специальной (психиатрической, медицинской) помощи
12. Помогают пройти через первый период высокой интенсивности переживаний и неопределенности будущего
13. Настраивают пострадавших так, чтобы они могли естественным образом восстановиться после события

Кто оказывает первую психологическую помощь?

Первую психологическую помощь может оказать каждый минимально подготовленный человек: волонтеры, службы экстренного реагирования, представители широкой общественности, религиозные деятели. **Оказание первой психологической помощи НЕ ТРЕБУЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И ОПЫТА РАБОТЫ в области психического здоровья.** Изучение основ ППП позволяет любому человеку узнать, как оказать поддержку людям, попавшим в беду.

Важные моменты, которые необходимо запомнить при оказании психологической помощи

- Сначала участливо понаблюдайте; не вмешивайтесь. Затем задайте пострадавшему простые уважительные вопросы, чтобы определить, как вы можете помочь
- Часто лучший способ установить контакт - это оказать практическую помощь (предоставить еду, воду, одеяла, телефон).
- Вступайте в контакт только после того, как вы ознакомитесь с ситуацией и человеком или семьей и определите, что контакт вряд ли будет навязчивым или разрушительным.
- Будьте готовы к тому, что выжившие будут либо избегать вас, либо будут слишком назойливыми.
- Говорите спокойно. Будьте терпеливы, отзывчивы и чувствительны.
- Говорите медленно, в простых конкретных выражениях; не используйте жаргон или сокращения.
- Если выжившие хотят поговорить, будьте готовы слушать. Когда вы слушаете, сосредоточьтесь на том, чтобы услышать, что они хотят вам сказать, и как вы можете им помочь.
- Признайте положительные стороны того, что сделал выживший, чтобы сохранить безопасность.
- Предоставьте информацию, которая непосредственно касается непосредственных целей выжившего, и уточняйте ответы повторно по мере необходимости.
- Предоставляйте точную и соответствующую возрасту информацию.
- При общении через переводчика, смотрите и разговаривайте с человеком, к которому вы обращаетесь, а не с переводчиком.
- Помните, что цель психологической помощи - уменьшить стресс, помочь с текущими потребностями и способствовать адаптивному функционированию, а не выяснять подробности травматического опыта и потерь.
- Не проводите “разбор полетов”, спрашивая подробности того, что произошло.

- Не предполагайте, что все, кто подвергнется стихийному бедствию, будут травмированы. Не надо патологизировать!
- Знайте ситуацию и должным образом подготовьтесь, прежде чем вступать в кризисную среду.

Основные принципы оказания психологической помощи

В трудные времена люди, пережившие кризисное событие, могут быть очень расстроены, встревожены или сбиты с толку. Хорошее общение жизненно важно в такое время. Сохраняйте спокойствие и демонстрируйте понимание ситуации и свой опыт. Будьте открыты, чтобы выслушать чью-то историю, но не заставляйте никого рассказать что-то или просто говорить. Говорите простым и понятным языком, общайтесь с помощью слов и языка тела, соответствующих культуре, возрасту, полу, религии и обычаям пострадавших. Всегда будьте внимательны и уважительны к пережившим чрезвычайные ситуации.

Соблюдайте приведенные ниже этические правила "Что делать" и "Чего не делать" при оказании помощи

| Что делать: | Чего НЕ делать: |
|---|---|
| Будьте честны и заслуживайте доверие | Не вступайте в личные отношения с пострадавшими |
| Осознайте и отбросьте свои собственные предубеждения | Не просите и не принимайте у пострадавших никаких денег или услуг за то, что вы им помогаете |
| Дайте понять людям, что даже если они откажутся от помощи сейчас, они все равно смогут получить ее в будущем | Не давайте ложных обещаний и не давайте ложной информации. Не преувеличивай свои навыки |
| Ведите себя соответствующим образом, учитывая культуру, возраст и пол человека | Не навязывайте людям свою помощь, не будьте навязчивыми или назойливыми |
| Найдите тихое место для разговора и сведите к минимуму отвлекающие факторы извне Уважайте право людей принимать свои собственные решения | Не давите на кого-то, чтобы люди стали что-то говорить или рассказывать Не прерывайте и не торопите чей-либо рассказ (например, не смотрите на часы, и не говорите слишком быстро) |
| Уважайте частную жизнь и сохраняйте историю этого человека в тайне, если это уместно | Не прикасайтесь к человеку, если вы не уверены, что это уместно |
| Оставайтесь рядом с человеком, но соблюдайте соответствующую дистанцию в зависимости от его возраста, пола и культуры | Не судите о том, что люди сделали или не сделали, или о том, что они чувствуют. Не говорите: "Ты не должен так себя чувствовать" или "Ты должен радоваться, что ты выжил" |
| Дайте людям знать, что вы слушаете: например, кивайте головой или говорите 'хм...' | Не выдумывайте то, чего не знаете точно |

| | |
|--|---|
| <p>Будьте терпеливы и спокойны</p> <p>Предоставьте фактическую информацию, если она у вас есть. Будьте честны в том, что вы знаете и чего не знаете. "Я не знаю, но я постараюсь выяснить это для вас"</p> | <p>Не используйте сложные специальные термины</p> <p>Не рассказывайте чужие истории</p> |
| <p>Предоставляйте информацию так, чтобы человек мог ее понять, – делайте это просто</p> | <p>Не говорите о своих собственных проблемах</p> |
| <p>Принимайте то, как люди себя чувствуют, их любые потери или важные события, о которых они вам рассказывают, такие как потеря дома или смерть близкого человека. ("Мне так жаль. Я могу себе представить, как это тяжело для вас")</p> | <p>Не думайте и не действуйте так, как будто вы должны решать все проблемы этого человека за него</p> |
| <p>Признайте сильные стороны этого человека и то, как он помог себе сам</p> | <p>Не отнимайте у человека силу и ощущение того, что он способен позаботиться о себе сам</p> |
| <p>Будьте деликатными</p> | <p>Не говорите о людях в негативных выражениях (например, не называйте их «сумасшедшими»)</p> |

При оказании первой психологической помощи будьте внимательны

к:

- Языку, используемого для приветствия людей, и языку, на котором они говорят
- Пол и возраст – должны ли к пострадавшим женщинам обращаться только женщины?
- Власть – Есть ли глава семьи или общины, к которому вам нужно обратиться?
- Физический контакт – Соответствует ли телесное прикосновение их обычаям?
- Есть ли какие-то особые моменты, которые следует учитывать в отношении или поведении пожилых людей, детей, женщин или других лиц?
- Религия и убеждения – Какие убеждения или обычаи важны для пострадавших? Как они могли бы понять, что произошло на основании их религиозных или идеологических убеждений?
- Ограничения – как ваши, так и их: например, языковой барьер, слабослышащие, умственно отсталые, недостаточное образование, возрастная стадия развития детей.
- Используйте простой для понимания язык, избегайте жаргонизмов и профессионализмов, говорите с детьми находясь с ними на одном уровне, при необходимости используйте переводчиков
- Помогайте воспитателям или родителям, которые затем могли бы помочь своим подопечным

Пример того, как можно подойти к семье, чтобы представиться и спросить об их насущных потребностях:

Обратитесь к старшему взрослому:

Здравствуйте. Меня зовут Алена. Я работаю с Красным Крестом. Я проверяю людей, чтобы узнать, как у них дела, и посмотреть, могу ли я чем-нибудь помочь. Ничего, если я поговорю с вами несколько минут? Могу я спросить ваше имя? Леся, прежде чем мы поговорим, вам сейчас что-нибудь нужно, например, немного воды или фруктового сока?

Обратитесь к подростку или ребенку:

И это ваша дочь? Как ее зовут? Маша? (присядьте на высоту роста ребенка, улыбнитесь и поприветствуйте его, называя по имени и говоря негромко.) Привет, Маша, я - Катя и я здесь, чтобы попытаться помочь тебе и твоей семье. Есть ли что-нибудь, что тебе нужно прямо сейчас? Там есть немного воды и сока, и у нас есть несколько одеял и игрушек в этих коробках...

Перед началом работы изучите следующую информацию:

- Кризисное событие – Что произошло? Когда и где это произошло? Кто и сколько людей, вероятно, пострадали?
- Вспомогательные службы – Кто обеспечивает основные потребности (еда, вода и жилье), неотложную медицинскую помощь и розыск членов семьи? Где и как люди могут получить доступ к этим услугам? Кто еще помогает? Есть какие-нибудь вовлеченные члены сообщества?
- Проблемы безопасности – Кризисная ситуация закончилась или продолжается? Какие опасности могут быть в окружающей среде (повстанцы, террористы, вражеские войска, наземные мины или поврежденная инфраструктура)? Есть ли зоны, в которые не следует входить, потому что они небезопасны или потому, что там не разрешают там находиться?

Осмотрите:

Проверьте, безопасно ли находиться там, где вы находитесь, проверьте людей с очевидными неотложными основными потребностями и людей с тяжелыми реакциями на стресс.

Кризисные ситуации могут быстро меняться. Возможно, у вас недостаточно времени для надлежащей подготовки, или ситуация может отличаться от того, что вы узнали до того, как прибыли. Будьте спокойны, будьте в безопасности и подумайте, прежде чем действовать.

Обдумайте следующие вопросы, когда вы “осматриваетесь” в ситуации оказания помощи:

1. **БЕЗОПАСНОСТЬ:** Какие опасности вы видите в окружающей среде (активный конфликт, поврежденные дороги, нестабильное здание и т.д.)? Можете ли вы быть там без вероятного вреда для себя или других? Если вы не уверены в безопасности, то не входите в зону. Постарайтесь получить помощь для нуждающихся людей. Если возможно, общайтесь с людьми, попавшими в беду, с безопасного расстояния, пока не прибудет соответствующая помощь.
2. **ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ:** Ищите кого-нибудь, кто получил серьезные травмы и нуждается в немедленной неотложной медицинской помощи? Кто-нибудь нуждается в спасении из-за вынужденного положения или от непосредственной опасности?

Кто нуждается в срочных основных потребностях (еда, вода, жилье)? Кто нуждается в основных потребностях и особом внимании, чтобы быть защищенным от дискриминации, жестокого обращения и насилия? Кому еще вокруг меня нужна помощь?

Знайте свою роль и пределы своих возможностей и ответственности.

1. Окажите помощь людям, которые нуждаются в особой помощи или у которых есть очевидные неотложные основные потребности.
2. Направляйте раненых людей за медицинской помощью.
3. **СЕРЬЕЗНАЯ РЕАКЦИЯ НА СТРЕСС:** Есть ли кто-нибудь, кто настолько поражен, что не в состоянии двигаться самостоятельно, не реагирует на обращения. Есть ли среди пострадавших люди, которые могут причинить вред себе или другим, или находятся в шоке?
4. Расставьте приоритеты соответствующим потребностям образом и предоставьте первую психологическую помощь. Не оставляйте пострадавших одних, старайтесь держать их в безопасности до тех пор, пока острая стрессовая реакция проходит или до тех пор, пока вы не получите помощь от медицинского персонала или других оказывающих помощь и поддержку.

Сами обращайтесь к людям, которые могут нуждаться в поддержке. Спрашивайте о потребностях и проблемах людей. Слушайте людей и помогайте им чувствовать себя спокойно. Следуйте вышеупомянутым советам "Что делать и чего не делать" в качестве руководства.

1. Помогите им чувствовать себя комфортно – например, предложите воду и еду
2. Отведите их в более безопасное место

3. Защищайте от воздействия средств массовой информации их частную жизнь и достоинство.
4. Спросите об их конкретных потребностях и проблемах
5. Помогите им определить, каковы их приоритеты.
6. Держитесь поближе к человеку
7. Не заставляйте их говорить, но слушайте на случай, если они захотят поговорить о том, что произошло.
8. Будьте примером для подражания – сохраняйте спокойствие, говорите медленно и помогайте им чувствовать себя спокойно.

Если кто-то чувствует себя словно в нереальных событиях или оторванным от своего окружения в качестве реакции на стресс (диссоциация), помогите ему установить контакт со своим текущим непосредственным окружением и самим собой (заземлиться). Например, попросите их почувствовать, как их ноги опираются на пол, попросите постучать пальцами или руками по коленям, обратить внимание на некоторые не вызывающие раздражения вещи в их окружении (звук, свет, запах). Попросите их рассказать вам, что они видят или слышат. Поощряйте их сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно (вдох на 4 счета, пауза 4-6 счетов и длинный выдох на 6-8 счетов). Обучите пострадавших приемам техники "Разгрузка".

Основное содержание первой психологической помощи

1. Помогайте людям удовлетворять основные потребности, получать доступ к услугам и справляться со своими проблемами.
2. Предоставьте им информацию о кризисном событии, доступных службах поддержки и о том, как и куда обратиться за помощью.
3. Связывайте пострадавших с близкими и родными, социальной поддержкой. Убедитесь, что уязвимые или маргинализированные люди не остаются без внимания. Следите за людьми, если вы обещаете это сделать.
4. Связь людей с практической поддержкой является важной частью психологической помощи, которая часто является кратковременным и одноразовым вмешательством. Так что помогайте людям замечать свои сильные стороны, помогать себе и восстанавливать контроль над своей ситуацией. Способность справиться с несколькими даже простыми проблемами даст человеку большее чувство контроля над ситуацией и укрепит его собственную способность справляться. Для начала можно дать человеку простое задание, например, передать стакан с водой соседу. Это поможет вернуть ощущение "здесь и сейчас" и уверенность в способности что-то сделать.

Необходимо учитывать следующее при помощи пострадавшим:

- Удовлетворение основных потребностей и доступ к услугам – например, продовольствие, вода, жилье и санитарно-гигиенические удобства.
- Удовлетворите конкретные нужды людей с особыми потребностями: мать с маленьким ребенком, нуждающимся в кормлении, люди с проблемами со здоровьем (потребность в инсулине) и т.д.
- Подтвердите способность людей справляться с текущей ситуацией.
- Дайте им практические рекомендации по удовлетворению их собственных потребностей
- Поощряйте людей использовать свои 'позитивные' стратегии преодоления трудностей – например, достаточно отдыхать, быть рядом с семьей, адекватно заботиться о себе, расслабляться, помогать другим в кризисной ситуации.
- Препятствуйте 'негативным' стратегиям преодоления трудностей – например, употреблению наркотиков, алкоголя или курения, сна на весь день, постоянная работа без отдыха, изоляция от друзей и семей, пренебрежение к себе, агрессия и насилие.
- Предоставьте информацию группам пострадавших людей, чтобы все услышали одно и то же сообщение. Предоставьте информацию о событии, их семьях, их безопасности, их правах и о том, как получить доступ к необходимой им поддержке.
- Если вы не знаете всей информации, не выдумывайте информацию и не давайте ложных заверений, вместо этого скажите им, что вы узнаете об этом и выполните это, или направьте их к месту / человеку, где они могут найти эту информацию.

Связь с близкими и социальная поддержка

Люди с хорошей социальной поддержкой после кризиса справляются лучше, чем те, кто чувствует, что их недостаточно поддержали.

1. Связь людей с близкими и поддержка – это важная часть психологической помощи.
2. Держите семьи вместе и позволяйте детям быть с их родителями.
3. Если молитвы и религиозная практика помогают кому-то – свяжите их со своим духовным сообществом.
4. Помогите объединить пострадавших людей, чтобы они помогали друг другу.

Люди, нуждающиеся в особом внимании:

Дети, включая подростков:

- Кризисные события часто разрушают их привычный мир (людей, места и рутину), который позволяет им чувствовать себя в безопасности.

- Они подвергаются риску сексуального насилия, жестокого обращения и эксплуатации (торговля детьми/вербовка в вооруженные силы повстанцев и т.д.)
- Дети младшего возраста находятся в особо уязвимом положении, поскольку они не могут удовлетворить свои основные потребности или защитить себя, а их опекуны могут быть подавлены кризисом.
- То, как дети реагируют на кризис, зависит от их возраста и стадии развития. Это также зависит от того, как их воспитатели справляются с ними и взаимодействуют с ними.
- Дети лучше справляются, когда рядом с ними есть стабильный, спокойный взрослый.

Специфические реакции детей на стресс:

1. Маленькие дети: повторения прежнего поведения (регрессия) – например, ночное недержание мочи, цепляться за воспитателей.
2. Дети школьного возраста: могут верить, что могут произойти плохие вещи, развить новые страхи, чувствовать себя одинокими или озабоченными спасением людей в кризисной ситуации.
3. Подростки: могут чувствовать себя “ничем”, изолированными от друзей или проявлять рискованное поведение и негативное отношение.

Важным первым шагом помощи является воссоединение разлученных детей, включая подростков, со своими семьями. Постарайтесь немедленно связаться с заслуживающим доверия агентством по защите детей, которое может начать процесс регистрации ребенка и обеспечения ухода за ним.

- Когда дети находятся с воспитателями, старайтесь поддерживать воспитателей в заботе об их детях.
- Выслушайте мнение детей об их ситуации
- Старайтесь разговаривать с детьми так, чтобы ваши глаза находились на уровне их глаз. Используйте слова и объяснения, которые они могут понять.
- Когда это безопасно, помогайте детям участвовать в играх, занятиях или разговорах об их интересах - это помогает расслабиться и справиться с ситуацией.
- Позволяйте подросткам грустить. Не ждите, что они будут стойкими как взрослые.
- Поощряйте и предоставляйте им возможности быть полезными, но также предупреждайте, как они могут избежать вреда.
- Поиск безопасных способов для них внести свой вклад в помощь другим, может помочь им чувствовать себя более уверенно.

Люди с нарушениями здоровья или физическими, или умственными недостатками:

Основные принципы первой психологической помощи применимы и здесь:

- Доставьте пострадавших в безопасное место, организуйте базовую поддержку и оказание медицинской помощи, и помогите им самим начать заботиться о себе.
- Некоторые состояния здоровья требуют специальной медицинской и психологической помощи – высокое кровяное давление, болезни сердца, астма, тревога и другие психические расстройства.
- Беременные женщины могут испытывать сильный стресс из-за кризиса, который может повлиять на беременность.
- Люди с ограниченной подвижностью, зрением или слухом будут испытывать трудности с поиском членов своей семьи или доступом к службам поддержки.
- Обеспечить им безопасность, удовлетворение основных потребностей и потребности в медицинской помощи. Оставайтесь с ними и убедитесь, что с ними кто-то есть, если вам нужно будет уйти.
- Подумайте о том, чтобы связать их с агентством по защите или соответствующей поддержкой, чтобы помочь им в долгосрочной перспективе.
- Предоставьте информацию о том, как получить доступ к любым доступным услугам.

Люди, подверженные риску дискриминации или насилия

К группе подверженных риску дискриминации и насилия относятся дети и подростки без сопровождающих, женщины, пожилые люди, инвалиды, представители определенных этнических или религиозных групп, и люди с психическими отклонениями.

- Этих людей могут упустить из виду, когда удовлетворяются основные потребности пострадавших
- Они могут не знать, где получить помощь, услуги или куда эвакуироваться
- Они могут стать жертвами насилия, включая сексуальное насилие и эксплуатацию.
- Они нуждаются в особом уходе для обеспечения своей безопасности. Общайтесь с близкими, и предоставляйте информацию о доступных услугах.
- Помните, что у всех людей есть ресурсы, чтобы справиться с ситуацией, даже включая тех, кто уязвим. Помогите им использовать их собственные ресурсы и сильные стороны для преодоления трудностей.

Позаботьтесь о себе

Вы можете лучше всего подготовиться к тому, чтобы быть помощником в кризисной ситуации, если:

1. Хорошо подготовьтесь – узнайте о кризисной ситуации, ролях и обязанностях различных помощников.
2. Подумайте о своем собственном здоровье – как физическом, так и психологическом. Научитесь справляться со стрессом и иметь здоровые сбалансированные привычки в работе и личной жизни.
3. Вы не можете помогать всем и всегда. Поэтому примите честное решение о том, готовы ли вы помочь в этом конкретном кризисе и в это конкретное время.

Справляйтесь со своим стрессом

- Подумайте, что помогало вам справляться в прошлом и что вы можете делать, чтобы оставаться сильным.
- Найдите время, чтобы поесть, отдохнуть и расслабиться, даже на короткие промежутки времени
- Соблюдайте разумные рабочие часы, чтобы вы не слишком уставали. Работайте посменно и регулярно отдыхайте.
- У людей могут возникнуть проблемы после кризисного события – например, чувство неадекватности или разочарования, когда вы не можете помочь людям со всеми их проблемами. Помните, вы тоже человек – вы не несете ответственности за решение ВСЕХ проблем людей. Делайте все, что в ваших силах, чтобы помочь людям помочь самим себе
- Избегайте употребления алкоголя, кофеина или никотина, если это возможно, или, по крайней мере, сведите их к минимуму
- Проверьте своих коллег-помощников, чтобы узнать, как они справляются, и попросите их связаться с вами.
- Найдите способы поддерживать друг друга. Поговорите за поддержкой с друзьями, близкими
- и людьми, которым вы доверяете.
- Найдите время, чтобы отдохнуть и обдумать свой опыт. Это важная часть завершения вашей роли помощника.
- Расскажите о своем опыте оказания помощи в кризисной ситуации коллеге или кому-то, кому вы доверяете
- Признайте, что вы смогли сделать, чтобы помочь другим, даже в мелочах.

- Научитесь размышлять и принимать то, что вы сделали хорошо, что пошло не очень хорошо, и пределы того, что вы могли бы сделать в сложившихся обстоятельствах
- Потратьте некоторое время, если возможно, на отдых и расслабление, прежде чем снова приступить к своей работе и жизненным обязанностям.
- Обратитесь к медицинскому работнику, если вы обнаружите, что с трудом справляетесь со стрессами, связанными с вашей ролью помощника.

Литература

1. *A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2018.*
2. *Psychological first aid: Guide for field workers. World Health Organization, 2011.*
3. *Psychological First Aid. The Canadian Red Cross Society, 2019*
4. *Psychological First Aid. New Jersey Department of Human Services Division of Mental Health and Addiction Services. Disaster & Terrorism Branch.*