

ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА НА УРОВНЕ СООБЩЕСТВ



КУРС ПО ОКАЗАНИЮ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Буклет напечатан в рамках проекта «Повышение уровня готовности к реагированию на чрезвычайные ситуации Белорусского Общества Красного Креста (БОКК) и Общества Красного Креста Украины (ОККУ) «РерСар» при финансовой поддержке Европейского союза. Фактическую ответственность за содержание несет Белорусское Общество Красного Креста, и этот буклет не отражает взглядов Европейского союза.



Humanitarian Aid
and Civil Protection



AUSTRIAN RED CROSS



DANISH
RED CROSS



Croce Rossa Italiana



BULGARIAN
RED CROSS



4 ПО ОКАЗАНИЮ **ПРИНЦИПА**

ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

- 1. БУДЬ РЯДОМ**
- 2. СЛУШАЙ
ВНИМАТЕЛЬНО**
- 3. БУДЬ ГОТОВ
К РАЗЛИЧНЫМ РЕАКЦИЯМ**
- 4. ОКАЗЫВАЙ ЗАБОТУ
И ПРАКТИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ**

ЧАСТО ВОЗНИКАЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

- Способен ли я оказать помощь?
- Не лучше ли, если это будет близкий человек?
- Должен ли я молчать, или говорить или держаться подальше?
- Не должен ли этим заниматься профессионал?



После прохождения курса по оказанию первой психологической помощи участники получают информацию о том, что ожидается от них и других представителей Красного Креста и Красного Полумесяца при оказании помощи пострадавшим от несчастных случаев и катастроф.

Курс по оказанию первой психологической помощи и эта брошюра были разработаны для того, чтобы помочь волонтерам и персоналу при оказании психосоциальной поддержки в критических ситуациях.

Главные элементы курса построены на принципах Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца в данной области.

Базовый курс по оказанию первой психологической помощи проводится в рамках четырех часов, и главный фокус курса – четыре принципа Красного Креста по оказанию первой психологической помощи. Такие темы, как, например, специфические нужды детей и подростков, и как помочь волонтерам и персоналу после их работы, не входят в этот базовый курс.

Данная брошюра подготовлена и переведена Норвежским Красным Крестом и адаптирована для обучения волонтеров и сотрудников Белорусского Общества Красного Креста.

МАНДАТ КРАСНОГО КРЕСТА

Согласно основополагающему принципу Красного Креста проявлять гуманность Красный Крест должен предотвращать и уменьшать нужду и страдания людей – независимо от причины, по которой люди оказались в тяжелой жизненной ситуации. Красный Крест оказывает помощь и поддержку в первую очередь там, где более всего необходима помощь, и там, где Красный Крест в состоянии ее оказать.

Вот примеры кризисных ситуаций, несчастных случаев и катастроф, где может понадобиться первая психологическая помощь Красного Креста:

- Пожары
- Транспортные происшествия
- Несчастные случаи на производстве
- Ситуации, близкие к несчастным случаям
- Насилие, нападения, изнасилования
- Теракты, вооруженные конфликты
- Природные катастрофы
- Наводнения, обвалы, снежные лавины
- Внезапная смерть
- Внезапная болезнь
- Самоубийство и попытка самоубийства

КРИЗИСНЫЕ СИТУАЦИИ, НЕСЧАСТНЫЕ СЛУЧАИ И КАТАСТРОФЫ

ЦЕНТРАЛЬНЫЕ ПОНЯТИЯ:

■ КРИЗИСНЫЕ СИТУАЦИИ

Кризисные ситуации это драматические и потенциально травматичные события, которые угрожают или снижают важные функции и ценности отдельных людей, семей или сообществ, и ослабляют их возможности выполнять важные задачи на индивидуальном и семейном уровне, а также в перспективе общества.

Кризисные ситуации могут сильно различаться.

Характер кризисной ситуации зависит от:

- Охвата и возможных последствий

- Насколько внезапно наступает кризисная ситуация, и насколько быстро она развивается
- Продолжительность
- Насколько хорошо отдельные люди/семьи подготовлены к кризисной ситуации
- Насколько хорошо общество подготовлено к кризисной ситуации

☐ **НЕСЧАСТНЫЕ СЛУЧАИ**

Под несчастными случаями подразумеваются неожиданные и потенциально травматичные события, угрожающие жизни и здоровью людей, например, дорожно-транспортные происшествия, пожары, несчастные случаи на производстве или отдельные серьезные несчастные случаи в быту.

☐ **КАТАСТРОФЫ**

Под катастрофами подразумеваются неожиданные и потенциально травматичные события, где количество пострадавших значительно превышает ресурсы, имеющиеся вблизи района катастрофы.

Типичные признаки кризисных ситуаций, несчастных случаев и катастроф:

- Неожиданно
- Ужасно
- Воспринимается тяжелее обычных событий
- Оказывает сильное эмоциональное воздействие на участников
- Может ошеломить и парализовать способность пострадавшего справиться с ситуацией

ВКЛАД КРАСНОГО КРЕСТА, СВЯЗАННЫЙ С КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ И НЕСЧАСТНЫМИ СЛУЧАЯМИ

У волонтеров и сотрудников Красного Креста может возникнуть множество различных ситуаций в их ежедневной деятельности, где их знание и способность оказать психосоциальную поддержку может иметь большое значение для пострадавшего.

В офисах Красного Креста можно повстречать людей, в недавнем времени подвергавшимся противозаконным действиям со стороны злоупотребляющего алкоголем члена семьи или насилию и сексуальным домогательствам со стороны своего партнера. Самоубийство в семье или потеря близкого человека, как правило, переживаются очень тяжело, и сотрудник Красного Креста, оказывающий поддержку на дому, может оказаться тем человеком, с которым пострадавшему будет легче всего разговаривать в острой фазе.

В процессе поисковых и спасательных работ Отряды быстрого реагирования Красного Креста встречаются пострадавших и их близких, переживших травматичные ситуации. В таких ситуациях знания об оказании первой психологической помощи могут оказаться важными и необходимыми.

КРУПНЫЕ КРИЗИСНЫЕ СИТУАЦИИ, НЕСЧАСТНЫЕ СЛУЧАИ И КАТАСТРОФЫ.

Сотрудники Красного Креста также нуждаются в знаниях и умениях по оказанию первой психологической помощи во время крупных национальных кризисов и катастроф.

☐ КОГО ЭТО МОЖЕТ ЗАТРОНУТЬ?

- Раненые, больные и другие, вовлеченные в происшествие;
- Свидетели и другие, находившиеся на месте происшествия;
- Родные, друзья, соседи, коллеги и другие, кто связан с пострадавшими;
- Сотрудники служб помощи, добровольцы и т.п.

☐ РЕАКЦИИ НА КРИЗИСЫ, НЕСЧАСТНЫЕ СЛУЧАИ И КАТАСТРОФЫ

Эмоциональные реакции – это способ, которым психика пытается справиться с кризисом, чтобы двигаться дальше.

Наши реакции могут так же сильно отличаться друг от друга, как отпечатки пальцев. У некоторых людей реакция может впервые возникнуть долгое время спустя после кризиса, несчастного случая или катастрофы.

Имейте ввиду, что у людей могут быть различные мнения по поводу того, что считать кризисом или несчастным случаем. Воздействие на пострадавшего необязательно определяется серьезностью происшедшего, его масштабами, средствами массовой информации и вниманием общественности. Бывает часто, что реакции и переживания, которые характеризуют различные фазы (ниже), пересекаются и переходят из одного в другое. При встрече с людьми, потерявшими своих близких, необходимо осознавать, что не существует правильного или неправильного способа выражать скорбь. Не существует и «нормальной» продолжительности периода скорби.

Человек, переживший кризисную ситуацию или катастрофу, на все реагирует болезненно и легко может неправильно понять чьи-либо слова и поступки. У него может нарушаться восприятие времени, ему может быть тяжело ясно мыслить, или вести себя, как обычно. Пострадавший может испытывать сильные эмоции, апатию или ощущение полной безысходности. Постепенно пострадавший сможет окрепнуть и вернет способность трезво мыслить и заботиться о себе и других.

■ ОБЩИЕ ФАЗЫ РЕАКЦИЙ ПОСЛЕ КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ, НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ И КАТАСТРОФ.

ОСТРАЯ ФАЗА	ФАЗА РЕАКЦИИ
▶ Безразличие. ▶ Спокойствие и сдержанность. ▶ Отрицание. ▶ Злость. ▶ Замешательство. ▶ Потеря индивидуальности. ▶ Плач. ▶ Смех. ▶ Сильная потребность поговорить. ▶ Гиперактивность. ▶ Паника. ▶ Апатичность.	▶ Начало осознания происшедшего. ▶ Сильные эмоциональные взрывы. ▶ Защитный механизм. ▶ Чувство вины. ▶ Страх. ▶ Инфантильное поведение. ▶ Психосоматические реакции. ▶ Повышенное употребление лекарств, алкоголя и т.п. ▶ Отчаянные поступки. ▶ Изоляция

ФАЗА ПЕРЕРАБОТКИ	ФАЗА ПЕРЕОРИЕНТАЦИИ
▶ Активная переработка. ▶ Осознание. ▶ Начало принятия происшедшего. ▶ Постепенное привыкание к новой жизненной ситуации. ▶ Отчетливая скорбь.	▶ Полное осознание и принятие происшедшего. ▶ Настройка на будущее. ▶ Реалистичное отношение к тому, что произошло. ▶ Создание новых социальных связей. ▶ Возможность для улучшения качества жизни. ▶ Скорбь ослабляется, но чувство потери остается навсегда.

ЧЕТЫРЕ ПРИНЦИПА ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. БУДЬ РЯДОМ

► Как быть рядом физически и психически:

- Поверни лицо к тому, с кем разговариваешь
- Находишься на подходящем расстоянии
- Держись спокойно и не напряженно, с позитивным авторитетом
- Показывай открытую позицию тела, особенно рук.
- Установи контакт с человеком, представив ему себя и свою роль
- Попытайся установить зрительный контакт, при этом не показавшись навязчивым
- Будь рядом, несмотря на то, что пострадавший ментально «отсутствует», кажется апатичным, не может или не желает говорить о происшедшем
- Позволь пострадавшему высказаться о происшедшем, если условия позволяют, и если пострадавший сам явно хочет поговорить об этом
- Выслушай, что говорит пострадавший, подумай, что ему сейчас может быть нужно
- Особенно учитывай культурные различия

2. СЛУШАЙ ВНИМАТЕЛЬНО

► Как практиковать активное слушание:

- Используй открытые жесты
- Используй открытые вопросы (что, как, какие...?)
- Задавай простые вопросы
- Задавай вопросы по одному
- Проявляй эмпатию
- Будь терпелив
- Будь готов к паузам
- Воздержись от добрых советов и длинных высказываний
- Избегай истолковывать высказывания собеседника

3.1. БУДЬ ГОТОВ К РАЗЛИЧНЫМ РЕАКЦИЯМ

► Будь готов к:

- вспышкам ярости;
- крику и плачу;
- отказу от помощи;
- молчанию и недоверию.

3.2. ПРОЯВЛЯЙ УВАЖЕНИЕ:

- Держись спокойно и найди безопасное место для пострадавшего
- Справляйся с ситуацией, никогда не иди на конфронтацию
- Не оценивай восприятие событий пострадавшим (все реакции нормальны)
- Будь исключительно тактичен, соблюдай подходящее расстояние, при этом сохраняя зрительный контакт
- Не касайся собеседника, не убедившись, что он не возражает
- Рассказывай, что ты планируешь сделать
- Говори только правду, или молчи, если считаешь, что пострадавший не готов услышать, или сам не готов сказать.
- Будь готов к тому, что ты, возможно, не сможешь помочь – и найди того, кто сможет помочь пострадавшему, обратиться за помощью.

4. ОКАЖИ ЗАБОТУ И ПРАКТИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ

► Шаг за шагом – как оказать психосоциальную поддержку:

- Установи контакт, представившись и сказав, чем ты можешь помочь
- Спроси, не нуждается ли пострадавший или члены его семьи в медицинской помощи
- Используй рекомендации о том, как быть рядом в физическом и психическом смысле
- Используй рекомендации об активном слушании
- Используй рекомендации о том, как быть готовым к сильным эмоциональным реакциям
- При возможности огради пострадавшего и помоги ему добраться в безопасное место
- Защити пострадавшего от публики и журналистов
- Убедись в том, что человек не мерзнет, и при возможности предложи ему одеяло
- Спроси пострадавшего, не устал ли он и не нужно ли ему где-то отдохнуть или справиться другие нужды
- При возможности предложи пострадавшему еду и питье, но не алкоголь
- Если тебе нужно покинуть пострадавшего после установления с ним контакта, сделай все возможное, чтобы тебя подменил другой человек.
- Спроси у пострадавшего, есть ли у него кто-то, кто мог бы о нем позаботиться и связаться с его родными, предложи помощь, чтобы связаться с кем-то еще из его друзей и близких.
- Помогите пострадавшему в принятии решений. В кризисной ситуации человек часто видит меньше возможностей, чем обычно. Помогите ему рассмотреть различные варианты решений.
- Предложите необходимую информацию о том, где пострадавший сможет получить дальнейшую помощь.
Не обещайте большего, чем вы / Красный Крест в состоянии сделать

СОВЕТЫ И РУКОВОДСТВО

☐ В роли помощника от Красного Креста избегайте следующего:

- Ставить «диагноз»;
- Пытаться «утешить»;
- Действовать навязчиво;
- Использовать пустые слова и упреки;
- Использовать религиозные объяснения;
- Рассказывать о собственных чувствах и переживаниях;
- Давать невыполнимые обещания;
- Давать денег взаймы;
- Давать свой личный адрес или телефон.

! Всегда используйте контактную информацию Красного Креста.

☐ Высказывания, которых следует избегать

- «Я знаю, каково тебе сейчас...»
- «Может быть, хорошо, что все так случилось...»
- «По крайней мере, все произошло быстро...»
- «Тебе надо постараться это пережить...»
- «Ты сильный, ты справишься...»
- «То, что нас не убивает, делает сильнее...»
- «Тебе надо расслабиться...»
- «Могло бы быть и хуже...»

! Не называйте погибшего человека «усопшим», а используйте его имя. Если скорбящий человек употребляет какие-то из перечисленных высказываний, выразите уважение к его мыслям и чувствам, но сами к подобным высказываниям не прибегайте.

СОВЕТЫ ВЗРОСЛЫМ, ПОПАВШИМ, В СЕРЬЕЗНЫЙ НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ ИЛИ КАТАСТРОФУ, ИЛИ СТАВШИМ СВИДЕТЕЛЕМ.

☐ Обычные реакции первых дней после катастрофы:

- Все кажется нереальным и похожим на кошмар;
- Любому, независимо от возраста, может быть сложно понять и принять происшедшее;
- У тебя может возникнуть головная боль и мышечное напряжение;
- Ты можешь чувствовать онемение, плакать, ощущать вину, скорбь или облегчение;
- У тебя могут возникнуть проблемы со сном или появиться беспокойный сон;
- Тебя могут преследовать мысли о происшедшем;
- В твоей памяти могут возникать различные детали несчастного случая или катастрофы;
- Может возникнуть страх, что такое несчастье может произойти снова;
- Часто может появляться острое чувство одиночества, даже если ты находишься в тесном контакте с другими;
- У всех бывает разная реакция на то, что произошло.

☐ В первые дни ты можешь:

- Возвращаться мыслями к происшедшему днем и/или ночью
- Быть нервным и беспокойным
- Быть раздражительным и вспыльчивым
- Испытывать апатию или сильный стресс
- Чувствовать облегчение от того, что ты выжил, но испытывать вину по отношению к тем, кому меньше повезло
- Иметь проблемы с концентрацией внимания
- Иметь проблемы с запоминанием

Эти реакции и чувства могут повторяться. Не забывай, что эти реакции помогут тебе переработать пережитое тобой, чтобы ты постепенно смог вернуться к нормальной жизни.

! Если эти беспокойства продлятся дольше 3-4 недель, тебе следует обратиться за помощью к специалисту.

☐ Советы о том, что ты можешь сделать сам:

- Поговори с другими о пережитом тобой
- Поговори о болезненных чувствах и неприятных мыслях, которые беспокоят тебя после того, что произошло. Когда говоришь об этом с другими, это помогает переработать пережитое.
- Поговори с людьми, пережившими то же, что и ты
- Работай над хорошо знакомыми заданиями. Тебе может быть тяжело концентрироваться на тяжелых заданиях.
- Полезно быть физически активным
- Избегай использовать алкоголь для борьбы с тяжелыми чувствами
- Прислушивайся к тому, что говорят и думают люди вокруг тебя. Несчастье или катастрофа коснулись их тоже. Плач, страх и необычные чувства, которые у тебя возникают, помогают переработке пережитого

СОВЕТЫ ДЕТЯМ И ПОДРОСТКАМ, ПЕРЕЖИВШИМ НЕСЧАСТЬЕ ИЛИ КАТАСТРОФУ.

☐ Близость утешает:

- Будь с теми, с кем чувствуешь себя в безопасности
- Делись своими мыслями и чувствами, старайся не оставаться один
- Не бойся спросить или сказать взрослым о том, что тебя волнует

☐ Если у тебя болезненные переживания:

- Ты можешь, к примеру, нарисовать то, о чем много думаешь
- Прокатись на велосипеде, поиграй или сделай что-то, что тебе нравится, если это помогает тебе отвлечься
- Если у тебя есть куклы, пусть они поговорят о том, что произошло

☐ **Делай то, что ты привык делать:**

- Не забывай спать, есть и встречаться с друзьями, чтобы заняться чем-то приятным;
- Бывай в тех местах, где ты чувствуешь себя спокойно.

☐ **Ты знал кого-то из погибших или раненых?**

- Поговори с другими, у кого такая же ситуация
- Можешь зажечь свечку за тех, кто погиб или сильно ранен
- Представь себе, что ты мог бы поговорить с теми, кто погиб или серьезно ранен, что бы ты им тогда сказал?

☐ **Когда тебе нужно спать, а ты чувствуешь себя беспокойно**

- Можешь лечь с открытой дверью и оставить слабый свет в комнате
- Если кто-то посидит с тобой, тебе будет легче уснуть

НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ О ТОМ, КАК ЗАБОТИТЬСЯ О СЕБЕ САМОМ В ДОЛГОВРЕМЕННОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ – БОРЬБА СО СТРЕССОМ

- Оставь времени для себя
- Дай себе отдохнуть и поспать
- Используй простые упражнения на расслабление
- Старайся быть физически активным
- Получай удовольствие от еды
- Поговори с кем-то, кому доверяешь, и выскажи свои чувства
- Не пытайся все сделать сразу
- Научись говорить «нет» и правильно расставлять приоритеты
- Занимайся чем-то еще, что доставляет тебе радость
- Не бойся попросить о помощи

КАК НЕ ПОДВЕРГНУТЬ СВОЮ ЖИЗНЬ ОПАСНОСТИ И ПОМОЧЬ ДРУГИМ В СЛУЧАЕ КАТАСТРОФЫ ИЛИ ТЕРАКТА:

- Лучший способ справиться с ужасом и паникой, а значит, спастись – начать действовать.
- Что делать, если вы стали невольным участником ЧП, как себя вести? Перед человеком в таких обстоятельствах встаёт целая куча неразрешимых (как ему кажется) вопросов.
- Что мне делать: убегать, спасая себя или остаться и помогать другим людям?
- Если помогать другим, то как? С какими проблемами бороться в первую очередь?
- Кому помогать первым, кому вторым, третьим и т.д., если пострадавших очень много?
- Всё это обрушивается на человека страшной неожиданной лавиной и вводит его в ступор.

У вас всего одна обязательная к достижению
ЦЕЛЬ – НЕ УМЕРЕТЬ И НЕ ПОСТРАДАТЬ.

Остальные две:

- вызвать спецслужбы (спасатели, скорая и т.д.)
- оказать первую помощь другим пострадавшим.

Особенно важен первый шаг, если Вы находитесь в зоне ЧС - «Стой! Проверь опасность». Он же – самый сложный. Потому что мозг в панике кричит: «Что ты стоишь, беги, спасай!» А делать-то надо всё наоборот – остановиться и никуда не бежать, пока не станет ясно, что происходит.

ЗАПОМНИТЕ:

- ? не знаете, что делать,
- ? забыли, как звонить в скорую,
- ? не умеете оказывать первую помощь

СПАСИТЕ СВОЮ ЖИЗНЬ!

Это уже очень много. Не погибнув, вы уже уменьшили количество жертв. Если вы всё-таки хотите сделать нечто большее, тогда вам нужно освоить несколько нехитрых правил и приёмов.

Чтобы справиться с паникой и ступором, которые возникают на месте любого неожиданного происшествия, нужно начать что-то делать. Действия должны быть простыми и эффективными, поэтому специально для таких ситуаций был создан курс первой помощи.

Когда человек обучен этой последовательности действий, у него не возникает ступора. Он просто делает очередной шаг согласно алгоритму и принимает решение, исходя из результатов этого шага.

Запомните, спасение другого человека не должно приводить к вашей гибели. В противном случае это противоречит элементарной логике: если вы погибните в процессе, как вы сможете пострадавшему?

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Мандат Красного Креста.....	5
Кризисные ситуации, несчастные случаи и катастрофы.....	5
Основные понятия.....	5
Кризисные ситуации.....	5
Несчастные случаи.....	6
Катастрофы.....	6
Типичные признаки кризисных ситуаций, несчастный случаев и катастроф.....	6
Вклад Красного Креста в связи с кризисными ситуациями и несчастными случаями.....	6
Крупные кризисные ситуации, несчастные случаи и катастрофы.....	7
Главные действующие лица в кризисных ситуациях, несчастных случаях и катастрофах.....	7
Кто может быть затронут при кризисной ситуации или катастрофе?.....	7
Принципы сотрудничества.....	9
Реакции на кризисные ситуации, несчастные случаи и катастрофы.....	7
Фазы реакций после кризисных ситуаций, несчастный случаев и катастроф.....	8
Четыре принципа Красного Креста по оказанию первой психологической помощи.....	9
Будь рядом.....	9
Слушай внимательно.....	10
Будь готов к различным реакциям.....	10
Оказывай заботу и практическую помощь.....	11
Советы и руководство.....	12
В роли помощника от Красного Креста следует избегать.....	12
Высказывания, которых следует избегать.....	12
Для взрослых, переживших крупный несчастный случай или катастрофу.....	13
Советы о том, что можно сделать самому.....	12
В первые дни ты можешь.....	13
Советы о том, что ты можешь сделать сам.....	13
Советы детям и подросткам, пережившим кризисную ситуацию или катастрофу.....	14
Близость утешает.....	14
Если у тебя болезненные переживания.....	14
Делай то, что ты привык делать.....	15
Ты знал кого-то из погибших или раненых?.....	15
Когда тебе нужно спать, а ты чувствуешь себя беспокойно.....	15
Советы о том, как справляться со стрессом.....	15
Как не подвергнуть свою жизнь опасности и помочь другим в случае катастрофы или теракта.....	16

