

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ З ДІТЬМИ, ДІТЬМ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ/ПЕРЕБУВАЛИ У ЗОНІ ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ

Підготовлено в межах виконання Проекту «Підтримка реформи соціального сектору в Україні», який впроваджується Програмою розвитку ООН в Україні. Думки, під загальною редакцією Іванової О.Л., упорядників: д. мед. н. Пінчук І.Я., д.мед.н. проф. Хаустової О.О., к.психолог.н. Степанової Н.М., Чайки А.В., Пінчук А.О.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ГРС – гостра реакція на стрес
ГСР – гострий стресовий розлад
МОЗ України – Міністерство охорони здоров'я України
МСП – Міністерство соціальної політики України
НС — надзвичайна ситуація
ПТСР – посттравматичний стресовий розлад
ППД – перша психологічна допомога

ВСТУП

На жаль, надзвичайні ситуації є частиною нашого повсякденного життя. У світі відбуваються різні трагічні події: війни, стихійні лиха, аварії, пожежі і міжособистісне насильство. Переміщеними можуть бути окремі люди, сім'ї і цілі спільноти. Люди втрачають будинки, близьких, виявляються відірваними від сім'ї і звичного оточення або стають свідками насильства, руйнувань і смерті.

Згідно з оцінками дослідників, наприклад у США у 60% осіб за життя буде щонайменше одна така подія, три травматичні події і більше – у 17% чоловіків і 13% жінок (Friedman, 2006). Звісно, в «гарячих точках» земної кулі частота таких подій значно вища – у таких країнах, як Алжир, Камбоджа, Ірак вона оцінюється у 92%. Українська статистика на сьогодні відсутня – можна собі лише уявити, скільки подій, що носили «масово травматичний характер», випало на історію України бодай за останнє століття та спричинені ними психосоціальні травми: голодомор, війна, репресії, Чорнобиль, Майдан, збройні конфлікти, переміщення населення.

Такі події у тій чи іншій мірі впливають на кожного, проте спектр можливих реакцій і емоцій вельми широкий. Багато хто відчуває себе враженим, вибитим з колії або не розуміє, що відбувається. Люди відчувають страх або тривогу, можуть впасти в заціпеніння або апатію. Деякі проявляють слабкі реакції, інші – важчі. Проте можливості пристосування (психологічні, фізіологічні, соціальні) до таких умов рано чи пізно вичерпуються, що сприяє зростанню посттравматичних стресових розладів (ПТСР). На те, як реагує людина, впливає безліч факторів, у тому числі: характер і тяжкість пережитої події; перенесені травмуючі події в минулому; наявність сторонньої підтримки в житті; фізичне здоров'я; наявність у людини або в його родині розладів психічного здоров'я (у тому числі в минулому); культурні корені і традиції; вік. У кожного є свої сили і можливості, які допомагають впоратися з життєвими проблемами. Разом з цим, як показує досвід, люди, які вважають, що їм надали хорошу соціальну підтримку, після кризи краще справляються з труднощами, ніж ті, хто вважає, що їм допомогли недостатньо. Тому так важливо надання коректної першої допомоги у надзвичайних ситуаціях.

У цих методичних рекомендаціях розглянуто питання надання першої допомоги переміщеному населенню. Розв'язання проблем із психотравмою полягає не тільки у розвитку в Україні системи соціального захисту, мережі закладів, що опікуються питаннями охорони психічного здоров'я та навчанням фахівців методам діагностики та психокорекції, але й у роботі в суспільстві над зміною вкорінених стереотипів. Людям важливо більше знати про психологічну травму, посттравматичний синдром і шляхи надання першої допомоги, бо, на жаль, травма є частиною життя.

Сумні події нашого життя також пробуджують найкращі людські ресурси, зокрема ресурси співчуття, підтримки, взаємодопомоги. Посилення громадського, волонтерського руху є тому підтвердженням.

Саму тому ці рекомендації можуть бути корисними не лише для широкого кола фахівців, залучених до надання допомоги постраждалому населенню, таких як соціальні працівники, лікарі, тощо, але і для широкої аудиторії – волонтерів, небайдужих людей, готових прийти на допомогу.

ЧАСТИНА 1. НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

ЩО ТАКЕ ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Перша психологічна допомога (ППД) – це сукупність заходів загальнолюдської підтримки та практичної допомоги ближнім, які відчують страждання і потребу.

ППД може надати не лише професійний психолог, а й інший спеціаліст, людина, яка знайома з правилами надання ППД.

ППД – це не професійне психологічне консультування, оскільки не передбачає детального обговорення, аналізу чи встановлення хронології та суті подій, які викликали стан дистресу.

ППД включає:

- ненав'язливе надання практичної допомоги та підтримки;
- оцінку потреб і проблем;
- надання допомоги у задоволенні нагальних потреб (наприклад, таких як їжа, вода, інформація);
- вміння вислуховувати людей, але не примушуючи їх говорити;
- вміння втішити і допомогти людині заспокоїтися;
- надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку з відповідними службами і структурами соціальної підтримки;
- захист від подальшої шкоди.

Завдання ППД:

- ✓ формувати відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою і надії;
- ✓ сприяти доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки;
- ✓ зміцнювати віру в можливість допомогти собі та оточуючим.

Хто потребує ППД?

ППД призначена для людей, які знаходяться в стані дистресу в результаті щойно пережитого або поточної важкої кризової події. Таку допомогу надають як дорослим, так і дітям.

Однак не кожна людина, яка пережила кризову подію, потребує ППД або прагне її отримати. Не можна нав'язувати допомогу тим, хто її не бажає, але завжди треба бути з тими, хто, можливо, захоче отримати підтримку.

Бувають ситуації, коли люди потребують серйознішої допомоги, ніж ППД. Ті, які надають ППД, мають розуміти межі власних можливостей і звертатися за допомогою до професіоналів – медичних працівників, психологів, представників соціальних служб, органів місцевого самоврядування або громадських організацій присутніх на місці події.

Стани, при яких недостатньо лише надання ППД та у яких людина потребує негайної професійної допомоги:

- важкі травми, що загрожують життю та вимагають екстренної медичної допомоги;
- зміни в психічному стані, який не дозволяє особам самостійно піклуватися про себе або про своїх дітей;

- стан, у якому людина може заподіяти шкоду собі;
- стан, у якому людини може заподіяти шкоду іншим.

ЯК НАДАВАТИ ППД

Коли надавати ППД?

Хоча люди можуть потребувати допомоги та підтримки протягом тривалого часу після кризової події, ППД призначена для підтримки тих, хто щойно від неї постраждав. Можна надати ППД, коли вперше встановлюєш контакт з людьми, які перебувають у стані дистресу. Зазвичай це відбувається під час або відразу після події, але іноді – через кілька днів або тижнів, в залежності від того, як довго тривала подія і на скільки травмуючою вона була.

Де надавати ППД?

ППД можна надавати у будь-якому порівняно безпечному місці – безпосередньо на місці події, якщо мова йде про окремих нещасливих випадків, або в місцях надання допомоги постраждалим, наприклад, в медичних установах, притулках і таборах переселенців, школах, пунктах розподілу гуманітарної допомоги. Бажано намагатися надавати ППД там, де є можливість поговорити з людиною без перешкод з боку оточуючих.

Принципи надання ППД

Взявши на себе функцію допомоги людям, що переживають трагічну подію, важливо поважати їх гідність та захищати їх безпеку. Усі працівники та установи, які беруть участь у наданні гуманітарної допомоги, в тому числі ППД, повинні дотримуватися наступних принципів:

Захищати:	
Безпеку	- Уникати дій, які можуть поставити людей під загрозу подальших травмуючих впливів. - Робити все можливе для того щоб забезпечити безпеку дорослих і дітей, яким надається допомога, захистити їх від фізичної та психологічної травми.
Гідність	- Ставитися до людей з повагою, згідно загальноприйнятих культурних і соціальних норм.
Права	- Переконаватися, що допомога надається справедливо, без дискримінації. - Допомагати людям відстоювати свої права і отримувати необхідну підтримку. - Діяти в інтересах кожного потерпілого, який потребує допомоги.

Етичні правила надання ППД

Пропонуються наступні етичні правила «потрібно» і «не потрібно», які допоможуть уникнути заподіяння людям подальшої шкоди, надати максимально можливу допомогу.

ПОТРІБНО	НЕ ПОТРІБНО
Бути чесним і гідним довіри	Зловживати своїм становищем при наданні допомоги людині, яка постраждала
Поважати право людини самостійно приймати рішення	Просити у людини гроші або послуги за надання допомоги
Усвідомити і відкинути власні упередження і забобони	Давати неправдиві обіцянки чи повідомляти недостовірні відомості
Чітко дати людині зрозуміти, що, навіть, якщо вона відмовляється від допомоги зараз, вона може звернутися за нею згодом	Перебільшувати свої знання та навички
Дотримуватися конфіденційності і не допускати необгрунтованого	Нав'язувати свою допомогу, вести себе настирливо і нахабно

поширення отриманих від людини анкетних даних	
Враховувати особливості культури, віку та статі особи	Примушувати людину розповідати про те, що з нею сталося
	Поширювати отримані відомості особистого характеру
	Давати оцінки вчинків і переживань людини

У кризових ситуаціях серед постраждалого населення часто виявляються люди різних культурних традицій, включаючи національні меншини або інші групи, що піддаються ризику маргіналізації. Національна культура визначає, як треба ставитися до людей і що прийнято, а що не прийнято говорити і робити. Наприклад, в деяких культурах не прийнято ділитися почуттями з будь-ким, крім членів сім'ї, або жінкам дозволено говорити тільки з жінками, або необхідно одягатися певним чином, покривати голову і т. ін. Не виключено, що доведеться працювати з людьми, чиє походження і виховання відрізняється від тих, хто надає допомогу. Надаючи допомогу важливо ставитися із розумінням до різних культурних традицій і вірувань.

Взаємодія та координація в ході надання ППД

ППД є одним із низки заходів у відповідь на надзвичайні події. Коли постраждалих сотні і тисячі, застосовуються різні заходи реагування: пошуково-рятувальні операції, надання екстренної медичної допомоги, забезпечення притулку, роздача харчів, заходи щодо розшуку членів сімей і захисту дітей. Часто співробітникам гуманітарних організацій і волонтерам нелегко дізнатися, яка допомога надається і де саме. Це стосується і випадків масових лих і подій в місцях, де відсутня інфраструктура медико-санітарних та інших служб. Необхідно дізнатися, які послуги і допомога надаються постраждалим, повідомити ці відомості людям, яким допомагають і порадити їм, куди звертатися.

Надаючи допомогу в кризовій ситуації, бажано:

- слідувати вказівкам відповідних органів, керуватися відомими заходами з ліквідації кризової ситуації;
- знати які заходи реагування приймаються і які є ресурси для надання допомоги нужденним;
- не заважати проведенню пошуково-рятувальних операцій і роботі медичного персоналу;
- чітко уявляти власні функції та їх межі.

Щоб надавати ППД, не обов'язково мати кваліфікацію психолога або фахівця з соціальних питань. Однак при наданні допомоги людям в кризових ситуаціях, рекомендується працювати через відповідні компетентні організації або громадські групи. Діючи самостійно, можна піддати себе ризику, дії можуть негативно вплинути на координацію заходів, а переміщені особи можуть не отримати належної допомоги.

Рекомендації тим, хто надає ППД

Хоча допомога надається іншим, пережите в кризовій ситуації може негативно вплинути і на того, хто надає цю допомогу. Відповідальне надання допомоги також означає турботу про власне здоров'я і благополуччя. Необхідно перш за все берегти себе, щоб краще піклуватися про інших. Якщо працює команда, важливо знати й поцікавитися самопочуттям усіх членів команди, запевнитися що той, хто надає допомогу, фізично і емоційно взмозі допомогти іншим.

Ефективне спілкування

Важливо знати як і вміти спілкуватися з людиною, яка знаходиться в стані дистресу. Люди, які пережили кризову подію, можуть перебувати в пригніченому стані,

відчувати тривогу або сум'яття. Деякі звинувачують себе у тому, що сталося. Зберігаючи спокій і проявляючи розуміння, треба допомагати людині пережити стрес, відчути себе в безпеці, відчути, що її захищають, розуміють, поважають і піклуються про неї належним чином. Люди, що пережили стресову ситуацію, можливо, захочуть розповісти, що з ними сталося. **Вислухати чийсь розповідь** – це вже велика підтримка. Однак важливо **не примушувати** людей **розповідати про пережите**. Деякі люди не хочуть говорити про те, що сталося, або про свої особисті обставини. При цьому для них може бути важливо, щоб хтось просто був поруч, нехай і мовчки. Треба **сказати їм, що підтримка буде поблизу**, якщо вони захочуть поговорити, або **запропонувати їм практичну допомогу**, наприклад, їжу або склянку води. Не можна казати занадто багато, треба надати людині побути в тиші. Можливість трохи помовчати дасть людині перепочинок і може підштовхнути її поділитися з кимось своїми переживаннями, якщо вона того забажає.

Важливо **вміти слухати** людей, щоб зрозуміти становище, в яке вони потрапили, їхні потреби, щоб допомогти їм заспокоїтися і надати необхідну допомогу. Коли розмовляєте з людиною, важливо слухати: очима, демонструючи пильну увагу; вухами, щоб дійсно почути, що саме турбує людину; серцем, із співчуттям і повагою.

Звертаючись до людей, які, можливо, потребують підтримки:

- Звертайтеся з повагою і відповідно до їх культури.
- Представтеся: скажіть своє ім'я та організацію.
- Запитайте, чи потребують вони допомоги, якої саме.
- По можливості, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови.
- Створіть елементарні комфортні умови (наприклад, дайте води).
- Намагайтеся забезпечити безпеку потерпілого: виведіть людину з місця, де їй загрожує безпосередня небезпека, якщо це можна зробити без ризику; спробуйте захистити людину від зайвої уваги, захищаючи її право на приватне життя і гідність; якщо людина пригнічена, спробуйте не залишати її наодинці.
- Вислуховуйте людей і спробуйте їх заспокоїти.
- Будьте поруч.
- Не змушуйте людей розповідати про пережите.
- Уважно вислухайте, якщо люди все ж захочуть поговорити про те, що сталося.
- Якщо людина пережила сильний стрес спробуйте її заспокоїти і переконайтеся, що вона не буде перебувати на самоті.
- Підтримуйте зоровий контакт з людиною під час розмови.

ПОТРІБНО робити і говорити	НЕ ПОТРІБНО робити і говорити
Знайти для розмови тихе місце, де ніщо не буде відволікати	Змушувати людину розповідати, що з нею відбулося і відбувається
Поважати конфіденційність і по можливості не розголошувати повідомлені особисті відомості про людину	Перебивати, квапити співрозмовника (наприклад, не треба дивитися на годинник чи говорити занадто швидко)
Бути поруч з людиною, але дотримуватися необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури	Торкатися людини, якщо немає впевненості, чи це є прийнятним в її культурному середовищі
Показувати, що уважно слухаєте співрозмовника, наприклад, киваючи головою або вимовляючи короткі підтверджуючі репліки	Давати оцінку діям людини
Бути терплячим і спокійним	Казати «Ви не повинні себе так відчувати» або «Ви повинні радіти, що вижили»
Надавати фактичну інформацію, якщо вона існує. Чесно казати, про що знаєте, а чого не знаєте: «Я не знаю, але спробую для вас дізнатися»	Вигадувати того, чого не знаєте

Надавати інформацію так, щоб її легко було зрозуміти простими словами	Використовувати спеціальні терміни
Висловлювати співчуття, коли люди говорять про свої почуття, перенесену втрату або важливі події (втрата будинку, смерть близької людини та т.ін.): «Яке нещастя! Я розумію, як вам важко»	Давати обіцянки чи запевнення, у виконання яких Ви невпевнені
Відзначити зусилля людини, спрямовані на самостійний вихід із важкої ситуації	Переказувати співрозмовнику розповіді, почуті від інших
Дати людині можливість помовчати у разі необхідності	Казати про власні труднощі
	Думати і діяти так, немов зобов'язані розв'язати за іншого всі його проблеми
	Позбавляти людину віри у власні сили і здатність самостійно подбати про себе
	Казати про людей, використовуючи негативні епітети (приміром, називати їх «божевільними»)

Якщо у людини виникає відчуття нереальності того, що відбувається, відірваності від оточення, тоді для відновлення контакту з навколишнім середовищем і самовладання, попросіть її: впертися ногами в підлогу; допоможіть їй поплескати пальцями або руками по своїх колінах; зверніть її увагу на будь-які нейтральні предмети, які оточують її навколо, і вона може побачити, почути чи помацати; попросіть розповісти, що вона бачить і чує; попросіть її зосередитися на своєму диханні і дихати повільно.

Оперативні правила ППД: дивитися, слухати, направляти

Три основних оперативних правила надання першої психологічної допомоги – дивитися, слухати і направляти. Ці правила допомагають оцінити кризову ситуацію, забезпечити власну безпеку на місці події, знайти підхід до переміщеного населення, зрозуміти його потреби і спрямувати туди, де можна отримати практичну допомогу та інформацію.

1. **ДИВИТИСЯ:** необхідно перевіряти умови безпеки, з'ясувати, чи є навколо люди, які дійсно потребують задоволення основних життєвих потреб; перевірити, чи є навколо люди в стані важкого дистресу.
2. **СЛУХАТИ:** необхідно звертатися до людей, які можуть потребувати підтримки; з'ясувати, у чому саме вони мають потребу і що їх турбує; вислухати їх і намагатися заспокоїти.
3. **НАПРАВЛЯТИ:** люди, що пережили травмуючу подію, нерідко відчувають себе незахищеними, відрізнаними 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. ППД – найчастіше одноразове втручання, і Ви можете знаходитися поряд з людиною лише короткий час. Для подальшого відновлення слід спонукати людей застосувати власні вміння справлятися з життєвою ситуацією. Допоможіть людям надати раду собі самостійно і відновити контроль над ситуацією.

ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Те, коли і як припиняється надання допомоги, залежатиме від умов кризи, від ролі та функцій того, хто таку допомогу надає, і від потреб людей, яким Ви допомагаєте. Треба покладатися на свою оцінку ситуації, потреб людей, якими Ви опікуєтесь і власних потреб. При необхідності треба говорити людям, що Ви завершуєте надання допомоги, а якщо хтось інший буде допомагати їм з цього моменту, познайомити їх з новою людиною. Якщо Ви направили людей до інших служб, треба пояснити, чого слід чекати, і переконатися, що у нього є необхідна інформація для підтримки подальшого зв'язку. Незалежно від того, яким

був Ваш досвід спілкування з людиною, важливо попроситися на позитивній ноті, побажавши їй благополуччя.

ЧАСТИНА 2.

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОВЕДІНКИ ПРИ НАДАННІ ПЕРШОЇ ДОПОМОГИ В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

Надзвичайна ситуація – це стан на певній території, що склався в результаті військових дій, катастрофи, аварії, небезпечного природного явища, іншого лиха. При надзвичайній ситуації суттєво порушуються умови життєдіяльності людей, вона несе загрозу їх життю і здоров'ю.

АЛГОРИТМ ПЕРШИХ ДІЙ У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

1. Огляньте місце події й переконайтеся, що може загрожувати Вам, а потім - що може загрожувати потерпілим.
2. Огляньте потерпілих й спробуйте зрозуміти, чи є загроза їх життю. Якщо так, то від чого людина може померти прямо зараз.
3. Викличте фахівців (медиків, співробітників Державної служби надзвичайних ситуацій тощо).
4. Залишайтеся з потерпілим до приїзду фахівців, намагаючись зберегти або поліпшити його стан доступними методами.

Не починайте діяти одразу. Визначте, яка допомога (крім психологічної) потрібна, хто найбільше потребує допомоги. Дізнайтеся імена людей, які потребують допомоги.

Представтеся, хто Ви і які функції виконуєте («Я - соціальний працівник», «Я – волонтер», «Я - лікар», «Я допомагаю постраждалим»). Людині може надати надію вже Ваша присутність. Скажіть, чим Ви можете допомогти, поясніть що допомога скоро прибуде, що Ви про це подбали.

Важливо відновити процес життєдіяльності людини: попросіть подихати в певному ритмі (наприклад: «Вдихніть, трохи затримайте дихання, видихніть». «Дихайте! - Вдих ... видих ... вдих ... видих». «Дихайте разом зі мною»). Встановіть контакт очима, словами (наприклад: «Ви мене чуєте?»). заспокоїти простими словами (наприклад: «Я разом з Вами». «Спробуємо разом», «Тут вже спокійно»).

Важливо відновити орієнтацію в поточній дійсності. Запитайте про те, що людина чує, бачить, де знаходиться. Якщо людина не зовсім орієнтується, поінформуйте (коротко, точно) про місце, час, ситуацію (наприклад, «Тут багато народу - це площа. Був вибух. Ви злякалися» - Ваша мова проста, однозначна, спокійна). Потім відновіть ланцюжок пам'яті: запитайте, що пам'ятає до, що - після події: «Як все почалося? Що Ви робили?».

Обережно встановіть тілесний контакт з потерпілим: візьміть за руку або поплескайте по плечу. Торкатися до голови або іншим частинам тіла не рекомендується. Займіть положення на тому ж рівні, що й потерпілий. Не повертайтеся до потерпілого спиною. Дитину можна трохи обійняти.

Ніколи не звинувачуйте людей. Уникайте будь-яких слів, які можуть викликати почуття провини.

Не давайте хибних надій і неправдивих обіцянок. Розкажіть, які заходи потрібно вжити людині для отримання допомоги в її випадку.

Дайте людині повірити в її власну компетентність. Дайте їй доручення, з яким вона впорається (наприклад, одягнути куртку, скласти речі в сумку). Використовуйте це, щоб вона переконалася у власних здібностях, щоб у неї виникло почуття самоконтролю: «Вам вже доводилося долати труднощі, правда? Ось і зараз подолаєте»

Дайте людині виговоритися. Слухайте її активно, будьте уважні до її почуттів і думок. Переказуйте позитивне.

Скажіть людині, що Ви залишитеся з нею. У разі необхідності її покинути, знайдіть того, хто може опікуватися нею і проінструкуйте щодо подальших дій.

Залучайте інших людей до надання допомоги. Інструкуйте їх і давайте їм прості доручення.

Намагайтеся захистити людину від зайвої уваги і розпитувань. Можна відгородити від цікавих, наприклад, давши їм доручення: «Пройдіть, будь ласка, і подивіться, чи немає тих, кому потрібна допомога, підтримка; допоможіть їм».

У кризовій ситуації людина завжди знаходиться в стані психічного збудження. Це нормально. Поведінка такої людини не повинна Вас лякати, дратувати або дивувати. Її стан, вчинки, емоції – це нормальна реакція на ненормальні обставини.

Не надавайте психологічну допомогу, якщо Ви до цього не готові, не хочете (неприємно або інші причини). Знайдіть того, хто може це зробити. Дотримуйтеся принципу «Не нашкодь!» Обмежтеся лише співчуттям і якнайшвидше зверніться по допомогу до фахівця (психотерапевта, психіатра, психолога).

ЧАСТИНА 3.

СТРАТЕГІЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ СИТУАЦІЯХ

Екстремальна ситуація - це ситуація, що виходить за межі звичного способу життя даної конкретної людини.

ТИПОВІ ПОТРЕБИ ПЕРЕМІЩЕНОГО НАСЕЛЕННЯ

Базові потреби, такі як притулок, їжа, вода та санітарні зручності.

Медична допомога при травмах або хронічних захворюваннях.

Ясна і достовірна інформація про подію, про близьких людей, і про доступні служби допомоги.

Спілкування з близькими, з друзями та отримання соціальної підтримки.

Спеціальна підтримка, пов'язана з культурою та релігією.

Можливість висловлювати свою думку і брати участь у прийнятті важливих рішень.

I. ДОПОМОЖІТЬ ЗАДОВОЛЬНИТИ ОСНОВНІ ПОТРЕБИ І ОТРИМАТИ ДОСТУП ДО СЛУЖБ ПІДТРИМКИ

- відразу ж після кризової події постарайтеся допомогти постраждалим задовольнити їх першочергові потреби, такі як їжа, вода, притулок і санітарні зручності;

- дізнайтеся, що конкретно необхідно: медична допомога, одяг або пристосування для годування немовлят (соски, пляшечки), - і постарайтеся направити їх туди, де вони можуть отримати доступну допомогу;
- переконайтеся, що вразливі люди не залишилися поза увагою;
- якщо обіцяли простежити за виконанням побажань людей, виконуйте свою обіцянку.

II. ДОПОМОЖІТЬ ВПОРАТИСЯ З ПРОБЛЕМАМИ

Людей, які перебувають у стані дистресу, переповнюють тривоги і страхи. Допоможіть їм визначити, проаналізувати та задовольнити їх нагальні, першочергові потреби. 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 і зміцнює її здатність впоратися з ситуацією. Задля цього:

- допоможіть людині згадати тих людей, які здатні допомогти їй в ситуації, що склалася (наприклад, друзів або родичів);
- дайте людині практичні поради щодо задоволення її потреб (наприклад, поясніть, як зареєструватися, щоб отримати гуманітарну допомогу);
- попросіть людину згадати, як вона справлялася з важкими ситуаціями в минулому, і переконайте її, що вона зможе впоратися і з цією ситуацією;
- запитайте, що допомагає людині відчувати себе впевненіше і порадьте їй використовувати позитивні способи подолання стресу і уникати негативних.

III. НАДАЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ

Люди, які пережили кризову ситуацію, мають отримати точну інформацію про те, що трапилося; про своїх близьких; про власну безпеку; про свої права; про те, як і де можна отримати допомогу.

Відразу ж після кризової події отримати точну інформацію буває складно. При можливості бажано зробити наступне:

- дізнайтеся, де і коли можна отримати достовірну інформацію і останні новини;
- намагайтеся отримувати свіжу інформацію про ситуацію на даний момент, відомості щодо безпеки, про надання допомоги, а також про місцезнаходження і стан зниклих або поранених;
- переконайтеся, що людям повідомляють про те, що відбувається, і про те, які дії плануються;
- якщо на місці надається допомога (медична, з розшуку родичів, надається дах, роздають продукти харчування), переконайтеся, що люди знають про це і можуть її отримати;
- повідомте людям, де вони отримають допомогу або безпосередньо зв'яжіть їх з відповідними службами.

Коли повідомляєте людям інформацію, вкажіть її джерело і поясніть, наскільки вона є надійною. Необхідно говорити тільки те, що знаєте, - нічого не вигадуючи і не даючи помилкових запевнень. Необхідно користуватися простими і точними формулюваннями і повторювати інформацію, щоб переконатися, що люди чули і зрозуміли її. Надаючи інформацію, треба пам'ятати про те, що якщо Ви або інші не зможуть забезпечити очікувану допомогу, то потерпілі можуть бути розчарованими та виплеснути на Вас свій гнів. У таких ситуаціях важливо зберігати спокій і проявляти розуміння.

IV. ДОПОМОЖІТЬ ЗВ'ЯЗАТИСЯ З БЛИЗЬКИМИ АБО ЗІ СЛУЖБОЮ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

Як показує досвід, люди, які вважають, що їм надали хорошу соціальну підтримку, після кризи краще справляються з труднощами, ніж ті, хто вважає, що їм допомогли недостатньо. Тому надати допомогу людям, зв'язатися з близькими і зі службою соціальної підтримки - це важлива частина надання першої психологічної допомоги. Важливо допомогти членам сім'ї триматися разом, а дітям не розлучатися з батьками та близькими. Також потрібно допомогти переміщеному населенню зв'язатися з друзями та родичами, які можуть їх підтримати, наприклад дати можливість зателефонувати. Якщо зі

слів людини стає зрозуміло, що їй могла б допомогти молитва, релігійний обряд або підтримка з боку священнослужителів, треба сприяти їм у цьому.

Шукайте серед переміщеного населення тих, хто, найвірогідніше, потребує особливої турботи і захисту.

ХТО, ЗАЗВИЧАЙ, ПОТРЕБУЄ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ В ЕКСТРИМАЛЬНІЙ СИТУАЦІЇ

Діти, у тому числі підлітки

Дітям та підліткам, які розлучилися зі своїми батьками або піклувальниками, в першу чергу потребують турботи з боку оточуючих і допомоги в задоволенні основних життєвих потреб. Вони особливо потребують захисту від насильства та експлуатації.

Кризові події руйнують звичний світ дітей та підлітків, який складається зі знайомих і близьких людей, звичного середовища перебування і життєвого устрою, що давали їм відчуття власної безпеки. Діти, які постраждали від кризи, схильні до ризику сексуального насильства, жорстокого поводження та експлуатації, що частіше зустрічаються під час хаотичної обстановки при масштабних кризових ситуаціях.

Упродовж останніх десятиліть досвід травматизації у ранньому дитинстві перебуває у фокусі інтенсивних наукових досліджень, і на сьогодні відомо доволі багато про негативний вплив травматизації на психологічний розвиток дитини та на формування центральної нервової системи. Досвід хронічної травматизації веде до формування у дитини відчуття постійної загрози, що переводить її мозок у стан постійного очікування на небезпеку. У разі розвитку травми джерелом небезпеки є ті особи, до яких природно дитина повинна б мати прив'язаність, які б мали задовольняти її емоційні та біологічні потреби, бути джерелом безпеки. Тому, як не парадоксально, джерело безпеки стає водночас джерелом небезпеки, що веде до формування дезорганізованої моделі прив'язаності. Поведінка дитини дезорганізовується між полярно протилежними сприйняттями особи батьків: «я боюся тебе/я прагну твоєї любові», «я потребую тебе/я ненавиджу тебе» тощо.

Такі протилежні досвіди не можуть цілісно інтегруватися у головному мозку дитини – відповідно психобіологічні системи мозку дитини так само дезорганізуються, і в психіці дитини починають співіснувати окремі «частки» її досвіду: частка, яка уникає стосунків, і частка, яка прагне стосунків, частка, яка переживає злість, і частка, яка переживає страх, частка, яка пам'ятає досвід скривдження, і частка, яка нічого не пам'ятає і т. п. Таке розщеплення спостерігаються як у її емоційному житті, так і в її пам'яті, поведінці, тілесному функціонуванні.

Повторний, часто непередбачуваний характер травматичних подій веде до формування у дитини «очікування на напад» – її тіло постійно «мобілізоване», у стані хронічного стресу, концентрація гормонів стресу (норадреналіну та глюкокортикоїдів) також підвищена, що призводить до нейрогормональних порушень, дисрегуляції біологічних функцій (сон, їжа, виділення тощо), пригнічення функцій імунної системи, психосоматичних захворювань.

Пам'ять про травматичні події не може належним чином організуватися, інтегруватися. Частина пам'яті можуть бути «дисоційовані» – немов приховані за кулісами – і тоді має місце амнезія, інші частини пам'яті некеровані: вони можуть переживатися дитиною знову і знову. Коли внутрішній світ дитини переповнений такими болючими спогадами, фрагментами травматичної пам'яті, це немов жити у замку, в підземеллі якого живуть привиди, які переслідують його господаря. Життя у такому «замку» стає дуже дезорганізованим – керувати увагою, належним чином організувати свою поведінку відповідно до цілей стає дуже складно. Дезорганізація психічного життя, дезінтеграція систем мозку призводять до порушень планування, керування увагою, самоорганізації поведінки, порушень контролю імпульсів тощо. Підкіркові відділи мозку, що відповідають за тривогу, реакції втечі/нападу постійно активовані, що робить реакції дитини на стимули зовнішнього світу дисрегульованими. Дитина сприймає небезпеку там, де її нема, вона реагує нападом, агресією або ж страхом/втечею, реакцією замри/«відключись» на відносно нейтральні події. Очікування нападу/небезпеки веде до тотальної недовіри, сприйняття

інших людей виключно як джерела небезпеки та скривдження. Дитина приписує іншим людям негативні мотиви, очікує від них агресивної поведінки, продовження скривдження, їй важко повірити, що наміри, ставлення інших людей можуть бути іншими.

В особливо тяжких випадках, коли скривдження було надто багато і коли не було жодної доброї близької людини, щоб дитина могла зрозуміти, що у світі, крім ненависті та скривдження, є ще щось інше, у дитини може сформуватися відчуття, що насильство й скривдження є нормою стосунків. Тому дитина може почати сама кривдити інших, зокрема слабших, або ж приймати пасивну роль жертви – як у дитинстві, так і в дорослому віці. Досвід скривдження, травматизації переповнює внутрішній світ дитини почуттями страху, сорому, злості, провини, образи, самотності тощо. Ці почуття дитина не може самостійно інтегрувати, відповідно вони можуть бути «витіснені» (тоді спостерігаємо емоційне оніміння, беземоційність), або ж проявлятися поведінковими реакціями, бурхливими викидами їх «назовні» у формі нападів люті, плачу тощо. Спробами регуляції почуттів можуть стати мастурбація, самопошкоджуюча поведінка, з часом – алкоголь, наркотики та інші, більш «дорослі» способи регуляції почуттів.

Досвід хронічної травматизації у дитинстві, спричиняючи численні нейробіологічні порушення та негативно впливаючи на психосоціальний розвиток дитини, робить її схильною до вторинного розвитку ряду психіатричних розладів у дитинстві, підлітковому та дорослому віці, зокрема поведінкових розладів, афективних (депресії, суїцидальності), тривожних, зловживання психоактивними речовинами, розладів особистості, харчової поведінки тощо.

Те, як діти реагують на труднощі кризи, залежить від їх віку та рівня розвитку. Це також залежить від того, як взаємодіють з ними їхні батьки, піклувальники та інші дорослі. Наприклад, маленькі діти не здатні повністю зрозуміти, що відбувається навколо, і особливо потребують підтримки дорослих. Зазвичай діти справляються краще, коли поруч знаходяться сильні, спокійні дорослі. У дітей і підлітків виявляються такі ж реакції дистресу, що й у дорослих. Але в них також можуть виникати деякі з наступних специфічних реакцій:

- Маленькі діти можуть повернутися до поведінки, що притаманна більш ранньому віку (наприклад, смокчуть палець або мочаться в ліжку), можуть чіплятися за батьків або піклувальників, а також менше займатися іграми або повторювати одну і ту ж гру, пов'язану з тривожними подіями.
- Діти шкільного віку деколи вважають себе винуватцями негативних подій, у них виникають нові страхи, вони стають менш доброзичливими і привітними, відчують себе самотніми або надто стурбовані захистом або порятунком людей в умовах кризи.
- Підлітки можуть «нічого не відчувати», вважати, що вони відрізняються від своїх ровесників або ізольовані від них, здійснювати ризиковані вчинки або проявляти негативізм.

Члени сім'ї, батьки й опікуни – важливе джерело захисту та емоційної підтримки для дітей. Діти, розлучені зі своїми близькими, під час кризового події виявляються в незнайомому місці, в оточенні незнайомих людей. Вони часто сильно налякані і не в змозі правильно оцінити ризик і навколишні їх небезпеки. Важливим першим кроком є возз'єднання тих, хто залишилися без сімейного нагляду дітей, у тому числі підлітків, з їхніми близькими. Якщо діти перебувають разом з батьками, треба намагатися підтримувати дорослих в турботі про дітей.

Як дорослі можуть допомогти дітям

Немовлята. Тримайте їх у теплі і безпеці. Тримайте їх подалі від гучного шуму і хаосу. Частіше обіймайте і притискайте їх до себе. По можливості дотримуйтеся графіку годування і сну. Говоріть спокійним та лагідним голосом.

Діти раннього віку. Приділяйте їм більше часу та уваги. Постійно нагадуйте їм, що вони знаходяться в безпеці. Поясніть, що вони не винні у події, що сталося. Намагайтеся не розлучати дітей з тими, хто піклується про них, з братами, сестрами та близькими. По можливості виконуйте звичні процедури і дотримуйтеся режиму. Простими словами відповідайте на питання про те, що сталося, без страшних подробиць. Дозвольте дітям триматися поруч з дорослими, якщо їм страшно і вони чіпляються за дорослих. Будьте

терплячими з дітьми, які повертаються до поведінки, притаманної більш молодшому віку, наприклад, смочуть палець або мочаться в ліжко. По можливості створіть умови для ігор і відпочинку. Якщо дорослий поранений, перебуває у вкрай пригніченому стані або за іншої причини не може піклуватися про свою дитину, постарайтеся допомогти йому організувати догляд за дітьми. Тримайте дітей та їх близьких разом і не дозволяйте розлучати їх. Наприклад, якщо дорослого відвезли, щоб надати йому медичну допомогу, спробуйте відправити з ним дітей або докладно запишіть інформацію про те, куди його відправляють, щоб діти змогли зустрітися з ним.

Діти старшого віку і підлітки. Приділяйте їм час та увагу. Допоможіть їм займатися звичними справами. Поясніть, що сталося і що відбувається зараз. Дозвольте їм сумувати, не чекайте, що вони виявляться сильнішими. Вислухайте їх міркування і страхи без засуджень і оцінок. Чітко визначте правила поведінки і поясніть чого чекаєте від них. Запитайте, чого вони побоюються, підтримайте їх, обговоріть, як краще вчинити, щоб залишитися неушкодженим. Заохочуйте їх прагнення приносити користь оточуючим і надавайте таку можливість.

Також майте на увазі, що діти часто збираються навколо місця події і можуть стати свідками жахливих подій, навіть якщо вони або їх батьки або піклувальники безпосередньо не постраждали. У хаосі кризи дорослі часто поглинені своїми турботами і не можуть уважно стежити за тим, чим зайняті діти, що вони бачать або чують. Постарайтеся захистити дітей від трагічних дій або розповідей очевидців.

Що говорити і робити для допомоги дітям

- Підтримуйте перебування в сім'ї:

- Забезпечуйте перебування дітей разом з батьками та родичами, не дозволяйте розлучати їх.
- Якщо з дітьми немає дорослих, передавайте їх на піклування надійної мережі або служби захисту дітей. Не залишайте дитину без нагляду.
- Якщо на місці немає служби захисту дітей, слід вжити заходи, аби знайти їх близьких або зв'язатися з іншою родиною, яка може про них подбати.

- Забезпечуйте безпеку:

- Захищайте дітей від трагічних сцен, наприклад, від виду важких ран або катастрофічних руйнувань.
- Захищайте дітей від травмуючих оповідань про подію.
- Захищайте дітей від репортерів і від розпитувань сторонніх людей, що не входять в групи порятунку.

- Слухайте, говоріть й організуйте дозвілля:

- Зберігайте спокій, говоріть м'яко, будьте привітні з дітьми.
- Вислухайте, що вони думають про події.
- Під час розмови намагайтеся перебувати на рівні їх очей, використовуйте прості, зрозумілі їм слова і пояснення.
- Назвіться - назвіть своє ім'я і скажіть, що прийшли допомогти.
- Дізнайтеся ім'я дитини, звідки вона і інші подробиці, які допоможуть знайти його близьких та членів сім'ї.
- Якщо з дитиною є батько або піклувальники, допоможіть їм забезпечити необхідну турботу.
- Якщо Ви перебуваєте з дітьми певний час, постарайтеся залучити їх в гру або просто поговоріть на цікаві для них теми з урахуванням віку.

Пам'ятайте, що у дітей також є власні ресурси для подолання труднощів. Дізнайтеся у них, як вони справляються з труднощами, підтримуйте використання позитивних стратегій і допомагайте їм уникнути негативних. Діти старшого віку і підлітки часто здатні надати допомогу в кризовій ситуації. Якщо Ви знайдете безпечні способи залучити їх до надання допомоги, це допоможе їм в більшій мірі відчувати контроль над ситуацією.

Люди з порушеннями здоров'я або з функціональними (фізичними чи психічними) обмеженнями

У цю групу входять особи похилого віку, вагітні жінки, люди з розумовими розладами, з порушеннями зору і слуху, які не здатні пересуватися самостійно.

Такі люди не завжди здатні самі подбати про себе, тому можуть потребувати захисту від насильства та особливої допомоги щоб дістатися до безпечного місця, отримати медичну допомогу та інші послуги.

Переживання, пов'язані з кризовою подією, часто погіршують стан здоров'я людей, які страждають на артеріальну гіпертонію, хворобу серця, астму, тривожний синдром та інші захворювання чи психічні розлади. Якщо вагітні жінки відчують сильний стрес у кризовій ситуації, це позначається на перебіг вагітності, на здоров'я жінки або дитини. Людям, не здатним пересуватися самостійно або зі зниженим зором або слухом, буває складно знайти близьких або звернутися за допомогою до служб.

Надаючи допомогу людям з хронічними захворюваннями або інвалідністю, треба діяти наступним чином:

- Допомогти дістатися до безпечного місця.
- Допомогти задовольнити нагальні потреби (їжа, чиста вода, можливість догляду за собою або зведення укриття з матеріалів, які роздають служби порятунку).
- Розпитати про наявні захворювання і про необхідні ліки. Допомогти отримати ліки або медичну допомогу.
- У разі потреби залишитися поруч або знайти того, хто може залишитися поруч та подбати про цю людину. Сприяти направленню в установу, де людині можуть надати необхідну допомогу.
- Повідомити людей як можна отримати допомогу чи послуги.

Люди, яким у кризовій ситуації можуть загрожувати дискримінація і насильство

До цієї категорії належать жінки або представники певних етнічних груп, по відношенню до яких є підвищений ризик дискримінації чи насильства.

Вони особливо вразливі з наступних причин:

- їх можуть ігнорувати при розподілі гуманітарної допомоги;
- їх голос часто не враховують при прийнятті рішень про надання допомоги, послуг або розміщення;
- вони можуть стати об'єктами насильства, зокрема сексуального.

Тому вони потребують додаткових заходів із безпеки, підтримки чи отримання допомоги. Важливо дізнатися, чи є на місці події такі люди, і надати їм наступну допомогу:

- розмістити у безпечному місці;
- зв'язати з близькими та іншими людьми, яким вони довіряють;
- надати інформацію про доступну допомогу і послуги, при необхідності безпосередньо передати їх на піклування до відповідних служб.

СЦЕНАРІЙ: ВИМУШЕНЕ ПЕРЕМІЩЕННЯ НАСЕЛЕННЯ

Читаючи сценарій, уявіть собі наступне:

Якби подібне сталося з Вами, що б Вам було потрібно в першу чергу?

Яку допомогу Ви б визнали найбільш корисною?

Уявіть собі, що б Ви сказали людям в даному сценарії, і не забувайте про принципи надання першої психологічної допомоги: «Дивитися, слухати, направляти».

Сценарій: Людей привезли на місце, де їх передбачається тимчасово розмістити. Причини переміщення можуть бути різні – збройний конфлікт, стихійне лихо, техногенна катастрофа тощо.

Готуючись допомогти, треба подумати, що Ви хотіли б дізнатися про ситуацію?

- Хто ці люди, які потребують допомоги?
- Які їх культурні традиції?
- Чи існують які-небудь правила поведінки або звичаї, яким потрібно слідувати? Наприклад, може бути, бажано, щоб з переміщеними жінками говорили теж жінки, з числа працівників, що надають допомогу?
- Скільки часу вони перебували в дорозі? Що відомо про пережитий ними конфлікт?
- Які послуги та допомогу надають там, куди нині привезли людей?
- Якщо я працюю в команді, то як ми організуємо допомогу в цій ситуації? Які завдання візьме на себе кожен? Як ми будемо координувати нашу роботу між собою та з іншими групами допомоги, які можуть працювати на місці?

Дивитися: На що важливо звернути увагу, знайомлячись з групою переміщених осіб?

- У чому головні потреби більшості людей? Чи відчувають вони голод, спрагу? Чи сильно вони стомлені? Чи є серед них поранені або хворі?
- Чи є в групі переміщених людей члени однієї сім'ї або односельці?
- Чи є серед них діти або підлітки без супроводу дорослих? Хто ще може потребувати спеціальної допомоги?
- Зазвичай люди по-різному реагують на кризову ситуацію. Які важкі емоційні реакції Ви бачите у переміщених людей?

Слухати: Спілкуючись з групою переміщених осіб, як найбільш ефективно з'ясувати їх тривоги і заспокоїти їх?

- Як представитися, перш ніж запропонувати допомогу?
- Люди, які стали жертвами або свідками насильства, бувають дуже перелякані і відчувають себе в небезпеці. Як підтримати їх і допомогти заспокоїтися?
- Як дізнатися потреби і проблеми людей, які можуть потребувати спеціальної допомоги, наприклад, жінок?
- Як спілкуватися з дітьми та підлітками без супроводу дорослих і як їм допомогти?

Направляти: Що можна зробити, для того щоб люди отримали необхідну інформацію та практичну допомогу?

- Які нагальні потреби можуть бути у цих людей? Які служби допомоги є на місці події? Як люди можуть отримати цю допомогу?
- Чи є у мене точна інформація про те, яка подальша допомога буде надана цим людям? Коли і де люди зможуть отримати детальну інформацію про те, що відбувається?
- Як захистити вразливі групи (наприклад, осіб з інвалідністю чи літнього віку, дітей без супроводу дорослих)? Як направити людей з уразливих груп в служби допомоги або допомогти зв'язатися з близькими?
- Які особливі потреби можуть бути у людей, в тому числі у тих, хто пережив насильство?
- Що можна зробити, щоб направити людей в служби допомоги або допомогти зв'язатися з близькими?

ПРИКЛАД БЕСІДИ З ДИТИНОЮ, ЯКУ НЕ СУПРОВОДЖУЮТЬ ДОРΟΣЛІ

Поруч з групою біженців Ви помічаєте хлопчика приблизно 10 років, який стоїть один і виглядає дуже переляканим.

Ви: *[Опускаючись на одне коліно, щоб опинитися на рівні очей дитини.]* Привіт, мене звуть _____. Я з соціальної служби_____, і я тут, щоб тобі допомогти. Як тебе звати?

Дитина: *[Опустивши очі, тихо.]* Саша.

Ви: Привіт, Сашко. Ти, напевно, дуже довго їхав. Пити хочеш? *[Створить елементарні комфортні умови: запропонуйте дитині закурити, попити, дайте ковдру і т. п.]* Де твої мама і тато?

Дитина: Не знаю. *[Починає плакати.]*

Ви: Я бачу, що тобі страшно, Саша. Я постараюся допомогти тобі і відведу до людей, які допоможуть знайти твоїх рідних. Можеш сказати своє прізвище і звідки ти?

Дитина: Так, я Саша Іванов. Я з селища ___.

Ви: Добре, Саша. Коли ти востаннє бачив кого-небудь зі своїх рідних?

Дитина: Старша сестра була там, коли за нами приїхали. Але тепер я не можу її знайти.

Ви: Скільки років сестрі? Як її звати?

Дитина: Маша. Їй 15 років.

Ви: Я постараюся допомогти тобі знайти сестру. А де ваші батьки?

Дитина: Ми всі втекли з села, коли почали стріляти. Ми з сестрою загубилися. *[Плаче.]*

Ви: Мені дуже шкода, малюк. Напевно, тобі було страшно, але тепер ти в безпеці.

Дитина: Я боюся!

Ви: *[З теплотою, природним голосом.]* Я розумію тебе, ми тобі допоможемо.

Дитина: Що мені робити?

Ви: Я побуду з тобою, і ми постараємося знайти твою сестру. Добре?

Дитина: Так, дякую.

Ви: Тебе ще щось тривожить? Що-небудь ще потрібно?

Дитина: Ні.

Ви: Саша, нам треба поговорити он з тими людьми – вони допоможуть тобі знайти сестру або інших рідних. Я піду з тобою, щоб з ними поговорити. *[Важливо допомогти дитині зареєструватися в авторитетній організації з розшуку сім'ї чи за захист дітей, якщо такі є.]*

Зверніть увагу на свої дії в наведеній вище розмові:

- Ви побачили в натовпі дитину без супроводу дорослих;
- Ви опустили на одне коліно, щоб опинитися на рівні очей дитини;
- говорили з дитиною спокійно і лагідно;
- отримали інформацію про сім'ю дитини, про те, як звать його сестру;
- залишалися з дитиною, поки не знайшли надійну організацію по розшуку зниклих членів сім'ї, яка може помістити дитину в безпечні умови до тих пір, поки його родина не буде знайдена.

**ПРИКЛАД БЕСІДИ З ДИТИНОЮ,
ЯКА ПЕРЕЇХАЛА З МІСЦЯ БОЙОВИХ ДІЙ**

Ви: Кирило, розкажи мені, як ти себе почуваєш зараз? Як твій настрій?

Дитина: Нормально.

Ви: А скажи, ти відчуваєш щось нове? Щось, чого раніше у тебе не було? Наприклад, тебе стало щось лякати або навпаки смішити.

Дитина: Ні, нічого мене не смішить.

Ви: Що змінилося у твоєму житті?

Дитина: Ми з мамою приїхали сюди з дому.

Ви: Чому Ви з мамою поїхали з дому?

Дитина: Тато сказав, що вдома небезпечно, і змусив нас з мамою виїхати. Папа залишився вдома. Але мама не хотіла їхати без тата. Я теж не хотів.

Ви: Ти переживаєш за тата?

Дитина: Я думаю, що йому там сумно одному і страшно.

Ви: Тобі було б страшно вдома одному зараз?

Дитина: Звичайно.

Ви: Чому?

Дитина: Тому що там дуже шумно і голосно.

Ви: Тебе лякав той шум?

Дитина: Трішки, коли він припинявся, то було все в порядку. Я грав на комп'ютері і з собакою.

Ви: А коли шум знову починався?

Дитина: Нам доводилося виходити на сходову площадку. Спочатку ми втікали в ванну

кімнату, а потім стали виходити в під'їзд. Там завжди були всі сусіди.

Ви: Що ти відчував, коли тобі доводилося сидіти в під'їзді?

Дитина: Мені там не подобалося.

Ви: Чому?

Дитина: Усі мовчали там. І мама смикалася постійно.

Ви: А ти?

Дитина: Ні, я не смикався. Мені тільки хотілося в туалет. Мені було соромно за це.

Ви: Тобі нічого соромитися. Це нормально, повір мені. Переживати нормально. Всі переживають по-різному, ти от так. Розкажи мені, будь ласка, чим ти зараз займаєшся вдома?

Дитина: Я дивлюся телевізор.

Ви: Мені сказала твоя мама, що Ви забрали з собою собаку.

Дитина: Так, Арчі приїхав з нами. Він зараз сумує.

Ви: Чому він сумує?

Дитина: Я думаю, що він хоче додому.

Ви: А ти зараз про нього піклуєшся? Граєш з ним?

Дитина: Ні, я ж сказав, він сумує. Він не грає, з ним нудно.

Ви: Ти ж сам сказав, що він сумує, бо хоче додому. Як ти думаєш, йому зараз потрібно твою увагу?

Дитина: Не знаю.

Ви: А тобі зараз потрібна увага мами?

Дитина: Так, тому що мені теж сумно.

Ви: А мама піклуватися про тебе?

Дитина: Так.

Ви: Кирило, ну, тоді можна я дам тобі відповідальне завдання? Ти ж людина відповідальна?

Дитина: Так.

Ви: Піклуйся зараз про Арчі. Гуляй з ним і грай, стеж, щоб він не починав сумувати. Ти виконаєш моє завдання?

Дитина: Так, я постараюся.

Ви: Ти повинен дбати про нього так само, як піклується мама про тебе. Починай вже сьогодні. Гаразд?

Дитина: Добре, я піду з ним сьогодні гуляти.

Ви: Коли прийдеш до мене в наступний раз, ти ж розкажеш мені, як справи у Арчі?

Дитина: Так, розповім.

Ви: Постарайся, щоб він став веселіше.

Дитина: Я постараюся.

Зверніть увагу на свої дії в наведеній вище розмові:

Ви говорили з дитиною спокійно і лагідно;

отримали інформацію про переживання дитини;

отримали інформацію про сім'ю дитини, про те, що є собака, яка може на даний час переключити увагу та почуття дитини;

дали завдання дитині, щоб відволікти увагу від негативних почуттів та сконцентрувати увагу на почутті відповідальності.

ЧАСТИНА 4.

ЕКСТРЕНА ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПРИ ГОСТРОМУ СТРЕСОВОМУ СТАНІ

Екстрена психологічна допомога надається людям в гострому стресовому стані (або ще називають гострому стресовому розладі (ГСР). Це стан являє собою переживання емоційної та розумової дезорганізації. У потерпілого в надзвичайній ситуації можуть з'являтися реакції, викликані травмою – емоційним шоком такі як: страх, апатія, ступор, рухове збудження, агресія, нервові тремтіння, плач, істерика, паніка тощо.

МАРЕННЯ Й ГАЛЛЮЦИНАЦІЇ

Критична ситуація викликає в людини потужний стрес, приводить до сильної нервової напруги, порушує рівновагу в організмі, негативно позначається на стан здоров'я в цілому - не тільки фізичного, але й психічного теж.

Ознаки марення: неправильні уявлення або умовиводи, у помилковості яких потерпілого неможливо переконати.

Ознаки галюцинацій: потерпілий сприймає об'єкти, які в цей момент не впливають на відповідні органи почуттів (чує голос, бачить людей, відчуває щось, чого немає насправді).

Перша допомога

До прибуття фахівців, стежте за тим, щоб потерпілий не зашкодив собі й оточуючим. Заберіть від нього предмети, що можуть представляти потенційну небезпеку. Переведіть потерпілого у відокремлене місце, не залишайте його наодинці. Говоріть з постраждалим спокійним голосом. Погоджуйтеся з ним, не намагайтеся його переконати. Потрібно пам'ятати, що у такій ситуації переконати потерпілого неможливо.

АПАТІЯ

Апатія може виникнути після тривалої напруженої, але безуспішної діяльності; або в ситуації, коли людина терпить серйозну невдачу, перестає бачити сенс своєї діяльності; або коли не вдалося когось врятувати. Навалюється відчуття втоми, таке, що немає бажання ані рухатися, ані говорити: рухи й слова даються на превелику силу. У душі – порожнеча, незмога навіть на прояв почуттів. У стані апатії людина може перебувати від декількох днів до декількох тижнів.

Ознаки: байдужне відношення до навколишнього, млявість, загальмованість, мова повільна, з великими паузами.

Якщо людину залишити без підтримки й не допомоги в такому стані, то апатія може перерости в депресію (важкі й болісні емоції, пасивність поведінки, почуття провини, відчуття безпорадності перед життєвими труднощами, безперспективність і т.ін.).

Перша допомога

Поговоріть з потерпілим. Задайте йому кілька простих запитань, виходячи з того, знайомий він Вам чи ні. «Як тебе звуть?», «Як ти себе відчуваєш?», «Хочеш їсти?» і т.п. Проведіть потерпілого до місця відпочинку, допоможіть зручно влаштуватися. Візьміть потерпілого за руку або покладіть свою руку йому на чоло. Дайте потерпілому поспати або просто полежати. Якщо немає можливості відпочити (подія на вулиці, у громадському транспорті й т.п.), то більше говоріть з ним, залучаючи його до будь-якої спільної діяльності.

СТУПОР

Ступор – одна з найдужчих захисних реакцій організму. Відбувається після найсильніших нервових потрясінь, коли людина затратила стільки енергії на виживання, що сил на контакт із навколишнім світом у неї вже немає. Ступор може тривати від декількох хвилин до декількох годин. Тому, якщо не надати допомогу, і потерпілий пробуде в такому стані досить довго, це приведе його до фізичного виснаження. Контакт з навколишнім світом відсутній, потерпілий не помічає небезпеки й не починає дій, щоб її уникнути.

Ознаки: різке зниження або відсутність довільних рухів і мови, відсутність реакції на зовнішні подразники (шум, світло, дотики), «заціпеніння» у певній позі, стан повної нерухомості.

Перша допомога

Зігніть потерпілому пальці на обох руках і пригорніть їх до підстави долоні. Більші пальці повинні бути виставлені назовні. Кінчиками великого й вказівного пальців масажуйте потерпілому точки, розташовані на чолі, над очима рівно посередині між лінією росту волосся й бровами, чітко над зіницями. Долоню вільної руки покладіть на груди потерпілого. Налаштуйте свій подих під ритм його подиху. Людина, перебуваючи в ступорі, може чути, бачити. Тому говоріть йому на вухо, тихо, повільно й чітко те, що може викликати

сильні емоції (краще негативні). Пам'ятайте, необхідно будь-якими засобами домогтися реакції потерпілого, вивести його із заціпеніння.

РУХОВЕ ПОРУШЕННЯ

Іноді потрясіння від критичної ситуації (вибухи, стихійні лиха й т.п.) настільки сильні, що людина перестає розуміти, що відбувається довкола неї. Вона не в змозі визначити де вороги, а де свої, де небезпека, а де порятунок. Людина втрачає здатність логічно мислити й приймати рішення, стає схожою «на тварину, що бігає в клітці». «Я побіг, а коли отямився, виявилось, що не знаю, де перебуваю». «Я щось робив, з кимось розмовляв, але нічого не можу згадати».

Ознаки: різкі рухи, часто хаотичні й безглузді дії, ненормально голосна мова або підвищена мовна активність (людина говорить без зупинки, іноді абсолютно безглуздо), часто відсутня реакція на оточуючих (на зауваження, прохання, накази).

Пам'ятайте, якщо не надати допомогу такій людині, це приведе до небезпечних наслідків: через знижений контроль за своїми діями людина буде робити необмірковані вчинки, може заподіяти шкоду собі й іншим.

Перша допомога

Використовуйте прийом «захоплення»: перебуваючи позаду, просуньте свої руки потерпілому під пахви, пригорніть її до себе й злегка перекиньте на себе. Ізолюйте потерпілого від оточуючих. Говоріть спокійним голосом про почуття, які він відчуває («Тобі хочеться щось зробити, щоб це припинилося. Ти хочеш сховатися від того, що відбувається»). Не сперечайтесь з потерпілим, не задавайте питань, у розмові уникайте фраз із часткою «не», що ставляться до небажаних дій («не біжи», «не розмахуй руками», «не кричи»). Рухове порушення звичайно триває недовго й може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивним поведінням.

АГРЕСІЯ

Агресивне поведіння – один із способів, яким організм намагається знизити високу внутрішню напругу. Прояв злості або агресії може відбуватися досить тривалий час і заважати самому потерпілому й навколишнім.

Ознаки: роздратування, невдоволення, гнів (з будь-якого, навіть незначного приводу); нанесення оточуючим ударів руками або якими-небудь предметами, словесна образа, лайка; м'язова напруга; підвищення кров'яного тиску.

Перша допомога

Зведіть до мінімуму кількість оточуючих. Дайте потерпілому можливість «випустити пару» (наприклад, виговоритися, або «побити» подушку). Доручіть роботу, пов'язану з високим фізичним навантаженням. Демонструйте доброзичливість, навіть якщо Ви не згодні з потерпілим, не обвинувачуйте його, не висловлюйтеся із приводу його дій, інакше агресивне поведіння буде спрямоване на Вас. Не можна говорити: «Що ж ти за людина!» Необхідно говорити: «Ти жажливо злишся, тобі хочеться все рознести вщент. Давай разом спробуємо знайти вихід із цієї ситуації». Намагайтеся розрядити обстановку смішними коментарями або діями. Агресія може бути погашена страхом покарання.

СТРАХ

Ознаки: напруга м'язів (особливо м'язів обличчя); сильне серцебиття; прискорений поверхневий подих; знижений контроль власної поведінки. Панічний страх може спонукати до втечі, викликати заціпеніння або, навпаки, підвищену активність, агресивну поведінку. При цьому людина не контролює себе, не усвідомлює, що вона робить і що відбувається навколо.

Перша допомога

Покладіть руку людини собі на зап'ястя, щоб вона відчула Ваш спокійний пульс. Це буде для нього сигналом: «Я зараз поряд, ти не одна». Дихайте глибоко й рівно. Спонукайте потерпілого дихати в одному з Вами ритмі. Якщо потерпілий говорить, слухайте його, висловлюйте зацікавленість, розуміння, співчуття. Зробіть потерпілому легкий масаж

найбільш напружених м'язів тіла. Пам'ятайте, страх може бути корисним, коли допомагає уникати небезпеки. Тому боротися зі страхом потрібно тоді, коли він заважає жити нормальним життям.

НЕРВОВЕ ТРЕМТІННЯ

Людина, яка щойно пережила напад, надзвичайну подію, або стала свідком такої події, учасником конфлікту (бойового зіткнення) може сильно тремтіти. Тремтіння виникає раптово – відразу після інциденту або через якийсь час. Так організм «скидає напругу».

Ознаки: неконтрольоване нервово тремтіння (людина не може за власним бажанням припинити цю реакцію). Виникає сильне тремтіння всього тіла або окремих частин (людина не може утримати в руках дрібні предмети, запалити сірник). З боку це виглядає так, начебто вона змерзла. Реакція триває досить довгий час (до декількох годин). Потім людина почуває сильну втому й має потребу у відпочинку.

Якщо цю реакцію зупинити, то напруга залишиться усередині, у тілі, і викличе м'язові болі, а надалі може привести до розвитку серйозних захворювань, таких, як гіпертонія й ін.

Перша допомога

Потрібно підсилити тремтіння. Візьміть потерпілого за плечі й сильно, різко потрясіть протягом 10-15 секунд. Продовжуйте розмовляти з ним, інакше він може сприйняти Ваші дії як напад. Після завершення реакції необхідно дати потерпілому можливість відпочити. Бажано покласти його спати.

Не можна обіймати людину або притискати її до себе; укривати чимось теплим; заспокоювати, говорити, щоб вона взяла себе в руки.

ПЛАЧ

Кожна людина хоч раз у житті плакала. І кожний знає, що після того, як дати волю сльозам, на душі стає небагато легше. Подібна реакція обумовлена фізіологічними процесами в організмі. Коли людина плаче, усередині в неї виділяються речовини, що мають заспокійливу дію. Добре, якщо поруч є хтось, з ким можна розділити горе.

Ознаки: людина вже плаче або наготові розридатися. Тремтять губи. Спостерігається відчуття пригніченості. На відміну від істерики немає порушення у поведінці.

Пам'ятайте, не відбувається емоційної розрядки, полегшення, якщо людина стримує сльози. Коли ситуація триває дуже довго, внутрішнє напруження може завдати шкоди фізичному й психічному здоров'ю людини. Про такий стан говорять: «Збожеволів від горя».

Перша допомога

Не залишайте людину наодинці. Встановіть з нею фізичний контакт (візьміть за руку, покладіть свою руку їй на плече або спину, погладьте її по голові). Дайте відчуття, що Ви поруч. Застосовуйте прийоми «активного слухання» (вони допоможуть людині виплеснути своє горе). Періодично вимовляєте «так», «ага», киваючи головою, тобто підтверджуйте, що слухаєте й співчуваєте. Повторюйте за людиною уривки фраз, у яких вона висловлює почуття; говоріть про свої почуття й почуття людини. Не намагайтеся її заспокоїти. Дайте людині можливість виплакати й виговоритися, «виплеснути із себе горе, страх, образ». Не задавайте питань, не давайте порад. Пам'ятайте, Ваше завдання – вислухати.

ІСТЕРИКА

Істеричний напад триває кілька годин або кілька днів.

Ознаки: зберігається свідомість, безліч рухів, театральні пози, мова емоційно насичена, швидка, ридання.

Перша допомога

Забезпечте спокійні умови. Відведіть глядачів, залишайтеся з людиною наодинці при відсутності небезпеки для Вас. Зненацька зробіть дію, що може сильно здивувати (можна дати ляпас, облити водою, з гуркотом упустити предмет, різко крикнути на потерпілого). Говоріть з людиною короткими фразами, упевненим тоном («Випий води», «Умийся»). Після істерики настає занепад сил. Укладіть людину спати. До прибуття фахівця спостерігайте за її станом. Не потурайте її бажанням.

РЕАКЦІЯ ГОРЯ

Реакція горя виникає у ситуації якої-небудь втрати (смерть близької людини, тривала розлука, важкі операції, пов'язані з ампутацією й т.п.). Виділяють кілька фаз горя.

Фаза горя - шок і заціпеніння - триває – від декількох секунд до декількох тижнів.

Ознаки: відчуття нереальності, збільшення емоційної дистанції від навколишніх, оніміння й нечутливість, малорухомість, що переміняється хвилинами метушливої активності, переривчастий подих, особливо на вдиху, втрата апетиту, труднощі із засипанням, поява манери поведінки померлого (загиблого).

Перша допомога

1. Не залишайте людину наодинці.
2. Говоріть про померлого в минулому часі. Частіше доторкайтеся до людини (обіймайте, кладіть руку на плече, беріть її руку у свою).
3. Дайте їй можливість відпочити. Стежте за тим, щоб вона приймала їжу.
4. Допомагайте людині ухвалювати необхідні рішення; залучайте до організації похорону.
5. Не говоріть «Від такої втрати ніколи не оправитися, тільки час лікує» і т.ін.

Фаза горя - страждання - триває 6-7 тижнів.

Ознаки: відчуття присутності померлого (загиблого), ідеалізування померлого (загиблого), дратівливість, злість, почуття провини стосовно померлого (загиблого), ослаблення уваги, неможливість на чому-небудь сконцентруватися, порушення пам'яті на поточні події, тривога, бажання усамітнитися, порушення сну, сексуальні порушення, млявість, відчуття порожнього в шлунку, кому в горлі, підвищена чутливість до навколишнього.

Перша допомога

1. Дайте людині можливість побути наодинці, відпочити. Не намагайтеся припинити плач, не заважайте проявляти злість.
2. Розмову про померлого переведіть в область почуттів. Дайте пити багато води (до двох літрів у день).
3. Забезпечте людині фізичні навантаження (прогулянки по 45 хвилин).
4. Доводьте, що страждання буде не завжди, що все можна пережити, що втрата – це не покарання, а частина нашого життя, що у втратах нема рації, мети, плану, не треба їх шукати. Ставтеся до людини з увагою, але будьте з нею суворим.
5. Поясніть, що поховати близьку людину –це не те ж саме, що забути кохану людину.

Фаза горя - прийняття – зазвичай завершується через рік після втрати.

Ознаки: відновлюється сон і апетит, втрата перестає бути головною подією в житті, іноді можуть бути гострі приступи горя, з'являється здатність планувати своє життя з урахуванням втрати.

Перша допомога

1. При хворобливих реакціях горя й «застряванні» на тривалий час у фазі страждання необхідна кваліфікована психологічна допомога.

Фаза горя - відновлення

Ознаки: горе змінюється сумом, втрата сприймається як щось неминуче.

Хворобливі реакції горя – можуть проявлятися не відразу після трагічних подій. При їхній затримці виникають інші реакції: підвищується активність без почуття втрати, з'являються симптоми захворювань померлої людини, розвиваються хвороби «на нервовому ґрунті», спостерігається апатія, знижується самооцінка, виникає почуття власної неповноцінності, з'являються думки про самопокарання (самогубство).

Якщо вчасно не надати допомогу, стан може призвести до серцевих і інфекційних захворювань (тому, що різко знижується імунітет), нещасним випадкам, алкоголізму, депресії й іншим розладам. Від близьких людей, що пережили смерть, можна почути: «Не роз'ятрюй рану». Це найчастіше лише прикриття своєї нездатності говорити про те, що відбулося. Знайте: такий стан дуже небезпечний для здоров'я.

ЧАСТИНА 5. ПОДОЛАННЯ СТРЕСОВОГО СТАНУ

Люди по-різному реагують на кризові події. Нижче наведено деякі приклади реакцій на стресові ситуації.

Реакції на стресові ситуації

- Фізичні симптоми (наприклад, тремтіння, головний біль, різка слабкість, втрата апетиту, різноманітні больові відчуття).
- Плач, печаль, пригнічений настрій, скорбота.
- Тривога, страх.
- Напруга і нервозність.
- Неспокійні думки про те, що трапиться щось погане.
- Безсоння, нічні кошмари.
- Дратівливість, злість.
- Почуття провини, сором (наприклад, за те, що вижив або що не в змозі допомагати або рятувати інших).
- Втрата орієнтування в ситуації, емоційне заціпеніння, відчуття нереальності того, що відбувається або перебування «в тумані».
- Замкнутість чи нерухомість.
- Відсутність реакції на інших людей, відмова розмовляти.
- Дезорієнтація (наприклад, людина не може сказати, хто він, звідки, або що сталося).
- Нездатність подбати про себе і про власних дітей (наприклад, відмова від їжі і пиття, нездатність приймати прості рішення).

Деякі люди відчувають лише легкий дистрес або взагалі не демонструють негативних психічних реакцій. Більшість людей з часом успішно відновлюються, особливо якщо зможуть задовольнити свої нагальні потреби і отримують підтримку, наприклад, допомогу оточуючих, першу психологічну допомогу.

У кожної людини є природні ресурси долати труднощі. Необхідно порадити людям використовувати позитивні стратегії подолання і уникати негативних. Це допоможе їм відчувати себе сильнішими і повернути почуття контролю над ситуацією.

Використання позитивних способів подолання стресового стану

- Відпочивати в достатній мірі.
- По можливості регулярно їсти і пити.
- Спілкуватися і проводити час із сім'єю та друзями.
- Обговорювати проблеми з тими, кому довіряєте.
- Займатися тим, що допомагає розслабитися (гуляти, співати, молитися, грати з дітьми).
- Займатися фізичною активністю, яка є під силу.
- Знайти безпечні способи допомогти іншим в умовах кризи і взяти участь у колективній діяльності.

Уникання негативних способів подолання стресового стану

- Не вживати алкоголь та інші психоактивні речовини, не палити.
- Не спати цілими днями.
- Не працювати весь час без відпочинку і релаксації.
- Не відокремлюватися від друзів і близьких.
- Не нехтувати правилами особистої гігієни.
- Не впадати в гнів і не вчиняти насильства.

Проте людям з важким або тривалим дистресом може знадобитися більш серйозна підтримка, ніж ППД, особливо якщо вони не можуть справлятися з повсякденними побутовими обов'язками або представляють небезпеку для себе або оточуючих.

Ознаки того, що людина потребує допомоги фахівця (психолога, психотерапевта, психіатра)

- Симптоми продовжують проявлятися через тривалий час після психотравмуючої події й при цьому не слабшають.
- Змінилося ставлення до роботи.
- Тривають нічні кошмари або безсоння.
- Важко контролювати свої почуття. Бувають раптові вибухи гніву. Багато чого злить, дратує.
- Немає людини, з якою можна було б поділитися своїми переживаннями.
- Відносини в родині сильно погіршилися.
- Відносини з товаришами по роботі, сусідами, знайомими сильно погіршилися.
- Оточуючі говорять «Він сильно змінився».
- Стали частіше відбуватися нещасні випадки.
- З'явилися шкідливі звички.
- Тягне більше випивати, курити, приймати «заспокійливі» засоби.
- З'явилися проблеми зі здоров'ям, яких раніше не було.