Перша психологічна допомога: Посібник для працівників на місцях



International Medical Corps

International Medical Corps

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА:

Посібник для працівників на місцях

Київ
Університетське видавництво
ПУЛЬСАРИ
2017

УДК 364.62(072)
П27

Цей посібник, схвалений багатьма міжнародними організаціями, відображає новітні наукові дані та загальну думку міжнародної професійної спільноти щодо надання підтримки людям одразу після надзвичайно стресових подій. Він призначений тим, хто має можливість надавати допомогу людям, які пережили надзвичайно стресову ситуацію. У посібнику описана процедура надання людям підтримки з повагою до їхньої гідності, культури та можливостей. Посібник також надає інформацію про те, як починати діяти в новій ситуації безпечно для себе та інших і не завдавати своїми діями шкоди.

Незважаючи на свою назву, перша психологічна допомога включає як психологічну, так і соціальну підтримку.

Опубліковано Всесвітньою організацією охорони здоров'я у 2011 році
за виданням: *Psychological first aid: guide for field workers*

Всесвітня організація охорони здоров'я надає право перекладу та публікації видання українською мовою Міжнародному медичному корпусу, який несе виключну відповідальність за якість та достовірність української версії документа. У разі будь-якої невідповідності між англійською та українською версіями оригінальна англійська версія матиме обов'язкову силу та вважатиметься автентичною.

© Всесвітня організація охорони здоров'я, 2011
© Міжнародний медичний корпус, 2017
© Міжнародний медичний корпус в Україні, 2017
© Фелікс Шаад, Tages-Anzeiger, зображення на обкладинці, 2017
© Університетське видавництво ПУЛЬСАРИ, верстка, 2017

ISBN 978-617-615-078-7



ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 5

ПОДЯКИ 6

РОЗДІЛ 1 СУТНІСТЬ ППД 7

1.1 Як впливають на людей кризові події? 8

1.2 Що таке ППД? 9

1.3 ППД: кому, коли і де? 10

РОЗДІЛ 2 ВІДПОВІДАЛЬНЕ НАДАННЯ ДОПОМОГИ 13

2.1 Повага до безпеки, гідності та прав людини 14

2.2 Адаптація власних дій до культурних традицій 15

2.3 Поінформованість про інші заходи реагування на надзвичайну ситуацію 17

2.4 Турбота про себе 18

РОЗДІЛ 3 НАДАННЯ ППД 19

3.1 Ефективна комунікація з людьми в стані дистресу 20

3.2 Підготовка: ознайомтеся з ситуацією 22

3.3 Принципи дії ППД: дивитися, слухати та направляти 24

3.4 Завершення надання допомоги 37

3.5 Люди, які можуть потребувати особливої уваги 37

РОЗДІЛ 4 ТУРБОТА ПРО СЕБЕ ТА КОЛЕГ 45

4.1 Підготовка до надання допомоги 46

4.2 Управління стресом: здоровий стиль роботи та життя 46

4.3 Відпочинок і роздуми 48

РОЗДІЛ 5 ВІДПРАЦЮВАННЯ ВИВЧЕНОГО 49

5.1 Сценарій 1: Стихійне лихо 50

5.2 Сценарій 2: Насильство та переміщення населення 54

5.3 Сценарій 3: Нещасний випадок 57

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА: СТИСЛА ІНСТРУКЦІЯ 61

ЛІТЕРАТУРА ТА РЕСУРСИ 63

ПЕРЕДМОВА

Коли щось жахливе відбувається у наших громадах, інших країнах або в світі, ми прагнемо допомогти постраждалим людям. У цьому посібнику описані принципи **надання першої психологічної допомоги**, яка включає гуманну, підтримуючу та практичну допомогу людям, постраждалим від складних кризових ситуацій. Посібник призначений тим, хто має можливість надавати допомогу людям, які пережили надзвичайно стресову ситуацію. У ньому описана структура надання підтримки людям з повагою до їхньої гідності, культури та можливостей. Незважаючи на свою назву, перша психологічна допомога включає як психологічну, так і соціальну підтримку.

Можливо, вас як працівника або волонтера направили надавати допомогу в місце, де сталося велике стихійне лихо, або ж ви опинились на місці нещасного випадку, де є постраждалі. Можливо, ви вчитель або медичний працівник і розмовляєте із людиною зі своєї громади, на очах якої тільки-но сталася насильницька смерть близької людини. Цей посібник допоможе вам зрозуміти, що саме сказати людям, які перебувають у стані тяжкого дистресу, і що для них зробити. Він також надає інформацію про те, як діяти у новій ситуації безпечно для себе та інших і не завдати своїми діями шкоди.

Перша психологічна допомога рекомендована багатьма міжнародними та національними експертними групами, зокрема такими, як Міжвідомчий постійний комітет (IASC) і проект «Сфера» (Sphere). Перша психологічна допомога є альтернативою психологічному дебрифінгу. У 2009 році Група з розробки посібників Програми mhGAP Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) провела оцінку наукової обґрунтованості першої психологічної допомоги та психологічного дебрифінгу. Група дійшла висновку, що людям у стані тяжкого дистресу внаслідок травматичної події, пережитої нещодавно, слід надавати ППД, а не проводити із ними психологічний дебрифінг.

Цей посібник розроблено з метою надання погоджених матеріалів з першої психологічної допомоги для використання у країнах із низьким та середнім рівнем доходу. Наведена інформація є типовою, і її необхідно адаптувати відповідно до місцевого контексту та культури людей, яким ви надаватимете допомогу.

Цей посібник, схвалений багатьма міжнародними організаціями, відображає новітні наукові дані та загальну думку міжнародної професійної спільноти щодо надання підтримки людям одразу після надзвичайно стресових подій.

Shekhar Saxena *Директор* Відділ психічного здоров'я та зловживання психоактивними речовинами Всесвітня організація охорони здоров'я	**Stefan Germann** *Директор* Відділ навчання та партнерства. Міжнародна команда з питань охорони здоров'я World Vision International	**Marieke Schouten** *Директор* War Trauma Foundation

ПОДЯКИ

Авторська та редакційна колегія

Leslie Snider *(War Trauma Foundation, WTF)*, Mark van Ommeren *(Всесвітня організація охорони здоров'я, WHO)* та Alison Schafer *(World Vision International, WVI)*.

Координаційна група (за алфавітом)

Stefan Germann *(WVI)*, Erin Jones *(WVI)*, Relinde Reiffers *(WTF)*, Marieke Schouten *(WTF)*, Shekhar Saxena *(WHO)*, Alison Schafer *(WVI)*, Leslie Snider *(WTF)*, Mark van Ommeren *(WHO)*.

Художнє оформлення

Ілюстрації: Julie Smith *(PD Consulting)*. Художнє оформлення і дизайн: Adrian Soriano *(WVI)*. Координування художнього оформлення: Andrew Wadey *(WVI)*.

Фінансування

World Vision International

Ухвалення

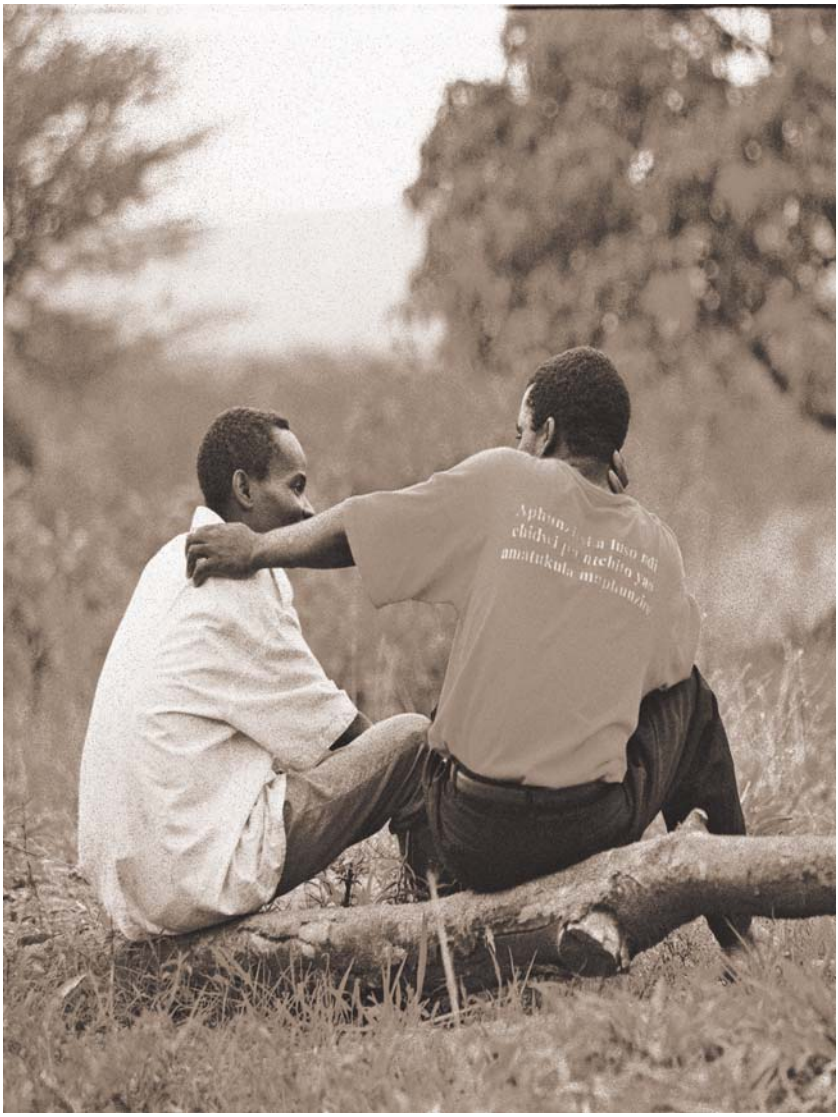
Посібник схвалено 23-ма міжнародними організаціями, в тому числі організацією «Лікарі без кордонів» *(MSF)*.

Автори та рецензенти

Numan Ali *(Baghdad Teaching Hospital, Iraq)*, Amanda Allan *(Mandala Foundation, Australia)*, Abdalla Mansour Amer *(United Nations Department of Safety and Security)*, Mary Jo Baca *(International Medical Corps, Jordan)*, Nancy Baron *(Global Psycho-Social Initiatives, Egypt)*, Pierre Bastin *(Médecins Sans Frontières, Switzerland)*, Nancy Beaudoin *(Consultant, France)*, Endry van den Berg *(War Child Holland, the Netherlands)*, Elsa Berglund *(Church of Sweden, Sweden)*, Sandra Bernhardt *(Action Contre le Faim, France)*, Cecile Bizouerne *(Action Contre le Faim, France)*, Margriet Blaauw *(War Child Holland, the Netherlands)*, Martha Bragin *(CARE, USA)*, Maria Bray *(Terre des Hommes, Switzerland)*, Chris Brewin *(University College London, United Kingdom)*, Melissa Brymer *(National Center for Child Traumatic Stress, USA)*, Susie Burke *(Australian Psychological Society, Australia)*, Sonia Chehil *(Dalhousie University, Canada)*, Eliza Cheung *(Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China)*, Tatyana Chshieva *(Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation)*, Laetitia Clouin *(Consultant, France)*, Penelope Curling *(UNICEF)*, Jeanette Diaz-Laplante *(University of West Georgia, USA)*, Annie Sophie Dybdal *(Save the Children, Denmark)*, Tonka Eibs *(CARE, Austria)*, Carina Ferreira-Borges *(WHO, Republic of the Congo)*, Amber Gray *(Restorative Resources, USA)*, Lina Hamdan *(World Vision, Jordan)*, Sarah Harrison *(Church of Sweden, Sweden)*, Michael Hayes *(Save the Children, USA)*, Takashi Isutzu *(United Nations Department of Management)*, Kaz de Jong *(Médecins Sans Frontières, the Netherlands)*, Mark Jordans *(HealthNet TPO, Nepal)*, Siobhan Kimmerle *(WVI, Jordan)*, Patricia Kormoss *(WHO, Switzerland)*, Unni Krishnan *(Plan International, United Kingdom)*, Ronald Law *(Department of Health, Philippines)*, Christine McCormick *(Save the Children, United Kingdom)*, Amanda Melville *(UNICEF)*, Fritha Melville *(Mandala Foundation, Australia)*, Kate Minto *(Mandala Foundation, Australia)*, Jonathan Morgan *(Regional Psychosocial Support Initiative — REPSSI, South Africa)*, Kelly O'Donnell *(NGO Forum for Health, Switzerland)*, Patrick Onyango *(Transcultural Psychosocial Organization, Uganda)*, Pau Perez-Sales *(Médicos del Mundo, Spain)*, Bhava Nath Poudyal *(International Committee of the Red Cross, Nepal)*, Joe Prewitt-Diaz *(American Red Cross, Puerto Rico)*, Megan Price *(WVI, Australia)*, Robert Pynoos *(National Center for Child Traumatic Stress, USA)*, Nino Makhashvili *(Global Initiative on Psychiatry, Georgia)*, Miryam Rivera Holguin *(Consultant, Peru)*, Sabine Rakotomalala *(Terre des Hommes, Switzerland)*, Gilbert Reyes *(National Center for Child Traumatic Stress, USA)*, Daryn Reichterer *(Stanford University, USA)*, Chen Reis *(WHO, Switzerland)*, Khalid Saeed *(WHO, Egypt)*, Louise Searle *(WVI, Australia)*, Marian Schilperoord *(United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland)*, Guglielmo Schinina *(International Organization for Migration, Switzerland)*, Merritt Schreiber *(University of California Los Angeles, USA)*, Renato Souza *(International Committee of the Red Cross, Switzerland)*, Alan Steinberg *(National Center for Child Traumatic Stress, USA)*, Susannah Tipping *(Mandala Foundation, Australia)*, Wietse Tol *(HealthNet TPO, Nepal)*, Iris Trapman *(Mandala Foundation, Australia)*, Patricia Watson *(National Center for Child Traumatic Stress, USA)*, Inka Weissbecker *(International Medical Corps, Gaza)*, Mike Wessells *(Columbia University, USA)*, Nana Wiedemann *(International Federation of the Red Cross, Denmark)*, Richard Williams *(Glamorgan University, United Kingdom)*, M Taghi Yasamy *(WHO, Switzerland)*, Rob Yin *(American Red Cross, USA)*, William Yule *(Children and War Foundation, United Kingdom)*, Doug Zatzick *(University of Washington, USA)*.

Ми також дякуємо 27-м анонімним респондентам, які взяли участь в опитуванні щодо необхідності розроблення цього документа.

РОЗДІЛ 1
СУТНІСТЬ ППД



У ЦЬОМУ РОЗДІЛІ МИ ОБГОВОРИМО:

1.1 ЯК ВПЛИВАЮТЬ НА ЛЮДЕЙ КРИЗОВІ ПОДІЇ?
1.2 ЩО ТАКЕ ППД?
1.3 ППД: КОМУ, КОЛИ І ДЕ?

1.1 ЯК ВПЛИВАЮТЬ НА ЛЮДЕЙ КРИЗОВІ ПОДІЇ?



У світі відбуваються різні трагічні події: війни, стихійні лиха, аварії, пожежі та міжособистісне насильство (наприклад, сексуальне). Постраждати можуть окремі люди, сім'ї та цілі громади. Люди можуть втратити домівки, близьких, бути розлучені зі своїми сім'ями та громадами або можуть стати свідками насильства, руйнувань або смерті.

Хоча такі події певним чином впливають на кожного, можливі реакції та емоції людей на них можуть бути дуже різними. Багато хто почувається приголомшеним, розгубленим або не дуже добре розуміє, що відбувається. Люди можуть відчувати страх, тривогу, заціпеніння або відчуженість. Деякі особи мають помірну реакцію, інші — значно сильнішу. Багато чинників впливає на те, як люди реагують на таку ситуацію. Це зокрема:

- природа та складність події, із якою вони зіткнулися;
- попередній досвід стресових ситуацій;
- підтримка, яку вони отримують від інших;
- стан фізичного здоров'я;
- випадки особистого чи сімейного анамнезу проблем з психічним здоров'ям;
- культурне коріння і традиції;

» вік (наприклад, діти різних вікових груп реагують по-різному).

Кожна людина має власні сильні сторони та здібності, які допомагають їй долати життєві труднощі. Однак у кризових ситуаціях деякі люди є особливо вразливими, а отже, їм може знадобитись додаткова допомога. Зокрема, це стосується людей, які належать до груп ризику або потребують додаткової підтримки через свій вік (діти, люди похилого віку), через обмежені психічні чи фізичні можливості, або через те, що належать до маргіналізованих груп, або можуть стати мішенню для насильства. У п. 3.5 Розділу 3 представлені рекомендації з надання допомоги вразливим людям.

1.2 ЩО ТАКЕ ППД?

За визначеннями проекту «Сфера» (2011) та МПК (2007), перша психологічна допомога (ППД) описує гуманні, підтримуючі заходи реагування на страждання особи, яка може потребувати підтримки. ППД включає такі елементи:

» ненав'язливе надання практичної допомоги та підтримки;
» оцінювання потреб і проблем;
» надання допомоги в задоволенні базових потреб (наприклад, їжа, вода, інформація);
» слухання людей, не примушуючи їх говорити;
» розрада та заспокоєння людей;
» надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку зі службами та структурами соціальної підтримки;
» захист людей від подальшої шкоди.

ТАКОЖ ВАЖЛИВО РОЗУМІТИ, ЧИМ ППД НЕ Є

» Це не щось, чим можуть займатися тільки спеціалісти.
» Це не професійне психологічне консультування.
» Це не «психологічний дебрифінг»[1] у тому сенсі, що ППД не обов'язково передбачає детальне обговорення події, що спричинила дистрес.

[1] ВООЗ (2010) і «Сфера» (2011) описують психологічний дебрифінг як методику, що сприяє розрядці напруженості («вентиляція» почуттів), за якої людину просять коротко, але послідовно описати сприйняття, думки та емоційні реакції, пережиті під час нещодавньої стресової події. Проводити таку інтервенцію не рекомендується. Вона відрізняється від звичайного оперативного дебрифінгу соціальних працівників, який деякі організації проводять по завершенню місії або після виконання завдання.

- Це не прохання, щоб люди проаналізували те, що трапилося, або розповіли, коли та що сталося в хронологічному порядку.
- Хоча ППД передбачає вашу готовність вислухати історії людей, вона не призначена для того, щоб змушувати їх розповідати вам про свої почуття або реакцію на подію.

ППД є альтернативою «психологічному дебрифінгу», визнаному неефективним. На відміну від нього, ППД включає чинники, які вважаються найкориснішими для довгострокового відновлення людини (згідно із даними досліджень та загальною думкою багатьох кризових працівників)[2]. З-поміж них, зокрема, можна назвати:

- відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою та надії;
- доступ до соціальної, фізичної та емоційної підтримки;
- відчуття спроможності допомогти собі — на індивідуальному рівні та на рівні громади.

1.3 ППД: КОМУ, КОЛИ І ДЕ?



КОМУ ПОТРІБНА ППД?

ППД призначена для людей у стані дистресу внаслідок нещодавно пережитої складної кризової події. Ви можете надавати таку допомогу і дорослим, і дітям. Однак не кожна людина, що пережила кризову подію, потребує ППД або прагне її отримати. Не нав'язуйте допомогу тим, хто не хоче її отримувати, але будьте доступні для тих, кому підтримка може знадобитися.

[2] Див.: *Hobfoll, et al.* (2007), а також: *Bisson & Lewis* (2009) (розділ «Література та ресурси»).

Можливі ситуації, коли особа потребуватиме більш професійної підтримки, аніж звичайної ППД. Оцінюйте свої можливості та отримуйте допомогу інших, наприклад, медичних працівників (якщо вони є), колег або інших людей, які знаходяться на місці події, органів місцевого самоврядування або лідерів громад і релігійних лідерів. Далі подаємо перелік осіб, які потребуватимуть більш професійної нагальної підтримки. У таких ситуаціях медична та інша допомога, якої потребуватимуть люди, є пріоритетом, який допоможе врятувати життя.

ОСОБИ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ БІЛЬШ ПРОФЕСІЙНОЇ НАГАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ:

- особи із серйозними травмами, що становлять загрозу для життя, потребуватимуть невідкладної медичної допомоги;
- особи, настільки засмучені, що не спроможні дбати про себе або своїх дітей;
- особи, які можуть завдати собі шкоди;
- особи, які можуть завдати шкоди іншим.

КОЛИ СЛІД НАДАВАТИ ППД?

Хоча люди можуть потребувати доступу до допомоги та підтримки упродовж тривалого часу після події, ППД спрямована на підтримку тих осіб, які постраждали від кризової події нещодавно. Ви можете надавати ППД під час першого ж контакту із людьми, що перебувають у стані сильного дистресу. А таке зазвичай буває або під час, або одразу ж після події. Проте іноді це може статися і через кілька днів або тижнів після події, залежно від того, як довго тривала подія та наскільки тяжкою вона була.

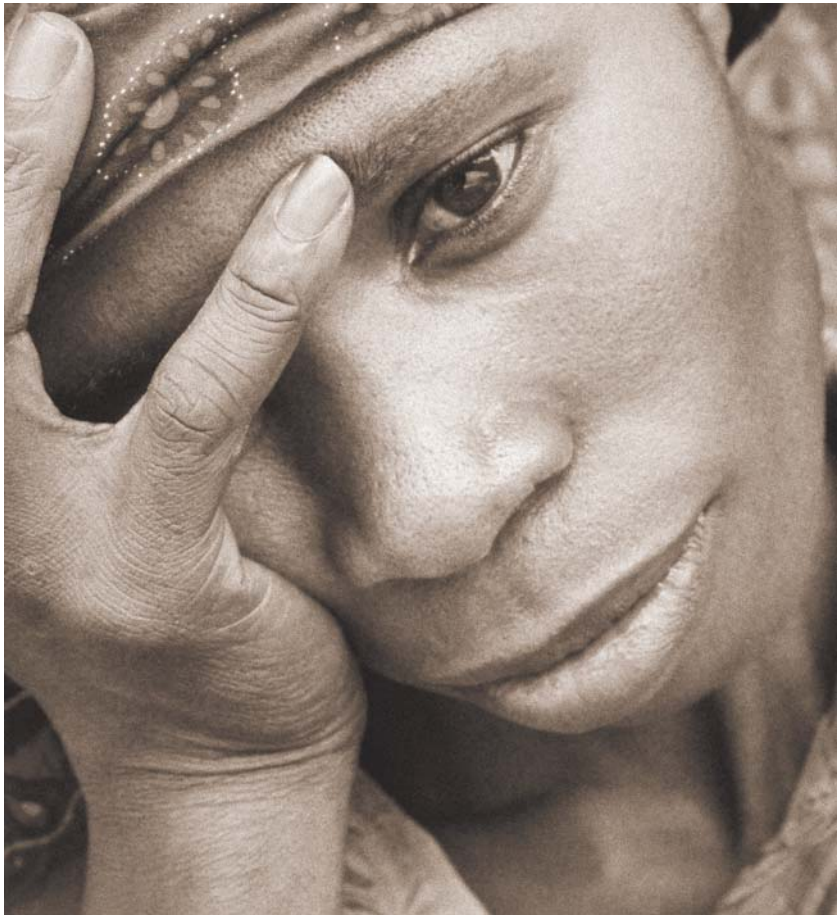


ДЕ СЛІД НАДАВАТИ ППД?

Ви можете надавати ППД у будь-якому безпечному місці. Часто це може відбуватися безпосередньо на місці події (наприклад, якщо йдеться про нещасний випадок) або у місцях надання допомоги постраждалим (наприклад, у медичних центрах, притулках або місцях тимчасового поселення, школах, пунктах видачі продуктів харчування), або в інших спеціальних місцях надання різних видів допомоги. В ідеалі намагайтеся надавати ППД там, де у вас буде достатньо приватного простору, де за необхідності можна поспілкуватися із особою. Для людей, що пережили такі кризові ситуації, як сексуальне насильство, приватний простір є абсолютно необхідним з огляду на конфіденційність та повагу до гідності людини.



РОЗДІЛ 2
ВІДПОВІДАЛЬНЕ НАДАННЯ ДОПОМОГИ



В ОСНОВІ ВІДПОВІДАЛЬНОГО НАДАННЯ ДОПОМОГИ ЛЕЖАТЬ ЧОТИРИ ІДЕЇ:

2.1 ПОВАГА ДО БЕЗПЕКИ, ГІДНОСТІ ТА ПРАВ ЛЮДИНИ.
2.2 АДАПТАЦІЯ ВЛАСНИХ ДІЙ ДО КУЛЬТУРНИХ ТРАДИЦІЙ.
2.3 ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО ІНШІ ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНУ СИТУАЦІЮ.
2.4 ТУРБОТА ПРО СЕБЕ.

2.1 ПОВАГА ДО БЕЗПЕКИ, ГІДНОСТІ ТА ПРАВ ЛЮДИНИ

Беручи на себе зобов'язання допомагати людям у ситуаціях, коли вони постраждали через стресову подію, важливо діяти з повагою до безпеки, гідності та прав людей, яким ви допомагаєте[3]. Усі особи й організації, які беруть участь у наданні гуманітарної допомоги, і зокрема ті, що надають ППД, мають дотримуватися нижченаведених принципів:

ПОВАГА ДО…	
Безпеки	» Уникати ситуацій, коли люди можуть додатково постраждати внаслідок ваших дій. » Гарантувати безпеку та захист від фізичної і психологічної шкоди для дорослих і дітей, яким ви допомагаєте
Гідності	» Ставитись до людей із повагою та відповідно до їхніх культурних і соціальних норм
Прав	» Забезпечити надання допомоги людям справедливо, без проявів дискримінації. » Допомагати людям у захисті їхніх прав та доступі до наявної підтримки. » Під час надання допомоги, керуватися лише інтересами постраждалої особи

Беріть до уваги ці принципи під час всіх ваших дій та по відношенню до будь-якої особи, незалежно від віку, статі або етнічної приналежності людини. Зважайте і на те, яке значення ці принципи мають у контексті вашої культури. Якщо ви працюєте в певній організації або є її волонтером, ознайомтесь з їхніми правилами етичної поведінки і завжди їх дотримуйтесь.

[3] Див. детальнішу інформацію у розділі «Принципи забезпечення захисту» проекту «Сфера»» (2011).

Далі ми подаємо перелік **етичних рекомендацій щодо того, що «слід» та «не слід»** робити, аби **уникнути нанесення додаткової шкоди; забезпечити найкращою турботою, а також діяти винятково в інтересах особи, якій ви надаєте допомогу.**

Слід ✓	Не слід ✗
» Бути чесним та надійним.	» Зловживати своїм становищем помічника.
» Поважати право особи на ухвалення власних рішень.	» Просити у людей гроші чи про послугу в обмін на допомогу.
» Усвідомлювати та відмовлятися від своїх упереджень та стереотипів.	» Давати марні обіцянки та надавати неправдиву інформацію.
» Зрозуміло пояснити людям, що навіть у разі, якщо вони відмовляються від допомоги зараз, вони можуть отримати її в майбутньому.	» Перебільшувати свої вміння.
» Поважати приватність та забезпечувати належну конфіденційність історій осіб.	» Силоміць надавати допомогу, бути нав'язливим і занадто наполегливим.
» Поводитись належно, враховуючи особливості культури, віку та статі особи	» Змушувати людей розповідати свої історії.
	» Переповідати історію особи іншим.
	» Засуджувати особу за вчинки чи почуття

2.2 АДАПТАЦІЯ ВЛАСНИХ ДІЙ ДО КУЛЬТУРНИХ ТРАДИЦІЙ

У кризових ситуаціях серед постраждалого населення часто є люди з різними культурними традиціями, зокрема — меншини або інші групи, які можуть виявитися маргіналізованими. Культура



визначає наші відносини з людьми, що слід, а чого не слід казати або робити. Наприклад, у деяких культурах не прийнято ділитись почуттями з людьми за межами родини. Для жінок може бути припустимо розмовляти тільки з іншими жінками, чи певним чином вдягатися або укриватися.

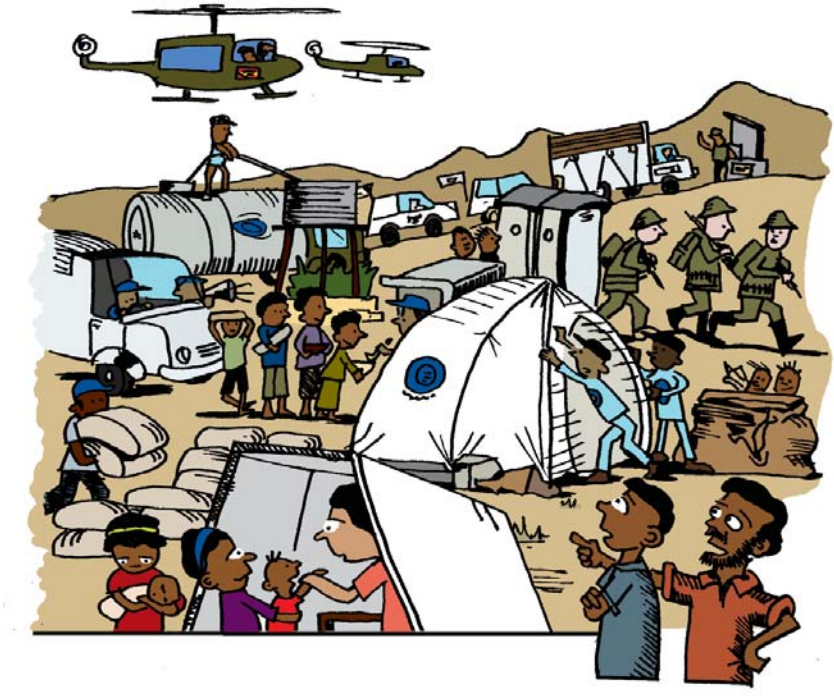
Можливо, вам доведеться працювати з людьми з іншого культурного середовища. Вам як помічникові важливо усвідомлювати, якими є ваші культурні традиції і погляди, щоб ви змогли відкинути власні упередження. Надавайте допомогу в найприйнятніший і найкомфортніший спосіб для тих, кому допомагаєте.

Кожна кризова подія є унікальною. Адаптуйте подані в цьому посібнику поради до місцевих обставин, враховуючи соціальні та культурні норми. Нижче подані запитання, які варто брати до уваги під час надання ППД в різних культурних середовищах.

ГОТУЮЧИСЬ НАДАВАТИ ППД В ІНШОМУ КУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ, БЕРІТЬ ДО УВАГИ ТАКІ ЗАПИТАННЯ:

Одяг	» Чи мені слід одягатися певним чином, щоб продемонструвати повагу? » Чи потрібні постраждалим певні предмети одягу для збереження почуття власної гідності та дотримання звичаїв?
Мова	» Як заведено вітатися у цій культурі? » Якою мовою говорять люди?
Гендер, вік та влада	» Чи допомогу постраждалим жінкам мають надавати лише жінки? » До кого мені звертатися? (іншими словами, хто є головою сім'ї або місцевої громади)?
Фізичні контакти і поведінка	» Які норми існують щодо фізичних контактів? » Чи можна тримати людину за руку чи торкатися її плеча? » Чи є особливі норми поведінки щодо людей похилого віку, дітей, жінок або інших?
Вірування та релігія	» Представники яких етнічних та релігійних груп є серед постраждалих? » Які погляди чи обряди важливі для постраждалих людей? » Як вони можуть розуміти або пояснювати те, що сталося?

2.3 ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО ІНШІ ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНУ СИТУАЦІЮ



ППД є частиною більш комплексного реагування на масштабні гуманітарні надзвичайні ситуації (IASC, 2007). Коли число постраждалих сягає сотень чи тисяч, застосовуються різні заходи реагування: пошуково-рятувальні операції, невідкладна медична допомога, притулки, роздача продуктів харчування, заходи з розшуку членів сім'ї і захисту дітей. Часто працівникам гуманітарних організацій і волонтерам буває складно дізнатися, де та яка саме допомога надається. Це стосується стихійних лих і подій у місцях, де не існує створеної раніше дієвої інфраструктури закладів охорони здоров'я та інших служб.

Намагайтесь дізнатись про те, які послуги та види підтримки, можуть бути наявними у регіоні, щоб мати можливість інформувати про це людей, яким ви допомагаєте, та радити їм, як отримати практичну допомогу.

ПІД ЧАС НАДАННЯ ДОПОМОГИ В КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ ЗА МОЖЛИВОСТІ:

- дійте згідно з інструкціями відповідних органів влади, які очолюють програму реагування на кризу;
- дізнайтеся, які заходи реагування на надзвичайну ситуацію впроваджуються, а також які ресурси наявні для допомоги людям (якщо такі ресурси існують);
- не заважайте проведенню пошуково-рятувальних операцій або персоналу невідкладної медичної допомоги;
- усвідомлюйте свої функції та їх обмеження.

Щоб надавати ППД, не обов'язково потрібно мати освіту у сфері психосоціальної підтримки. Проте, якщо бажаєте допомагати людям в кризових ситуаціях, ми рекомендуємо вам долучитися до роботи відповідної організації або громадської групи. Діючи самостійно, ви можете наражати себе на ризик, ваші дії можуть негативно вплинути на координування заходів, а також ви навряд чи зможете перенаправити постраждалих до необхідних їм ресурсів та підтримки.

2.4 ТУРБОТА ПРО СЕБЕ

Відповідальне надання допомоги також означає піклування про власне здоров'я та благополуччя. На вас як на помічника може негативно вплинути пережите у кризовій ситуації; окрім того, ви або ваша сім'я можете безпосередньо постраждати від цих подій. Важливо приділяти особливу увагу власному благополуччю та бути впевненим, що ви спроможні допомагати іншим як фізично, так і емоційно. Дбайте про себе, щоб мати змогу піклуватися про інших. Якщо ви працюєте у команді, придивляйтеся і до самопочуття своїх колег (детальніше про те, як піклуватися про себе і своїх колег, — див. Розділ 4).





РОЗДІЛ 3
НАДАННЯ ППД



У ЦЬОМУ РОЗДІЛІ МИ ОБГОВОРИМО ТАКІ ПИТАННЯ:

3.1 ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ З ЛЮДЬМИ В СТАНІ ДИСТРЕСУ.
3.2 ПІДГОТОВКА: ОЗНАЙОМТЕСЬ З СИТУАЦІЄЮ.
3.3 ПРИНЦИПИ ДІЇ ППД: ДИВИТИСЯ, СЛУХАТИ ТА НАПРАВЛЯТИ.
3.4 ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ.
3.5 ЛЮДИ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ.



3.1 ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ З ЛЮДЬМИ В СТАНІ ДИСТРЕСУ

Дуже важливо, як ви спілкуєтеся із людиною, що перебуває у стані дистресу. Особи, які щойно пережили кризову подію, можуть бути пригніченими, стривоженими чи спантеличеними. Деякі люди можуть звинувачувати себе у тому, що сталося. **Зберігаючи спокій і проявляючи розуміння**, ви допомагаєте людям у стані дистресу почуватися більш безпечно та захищено, відчути, що їх розуміють, поважають і належним чином піклуються.

Деякі особи, які щойно пережили стресову ситуацію, можливо, захочуть розповісти вам про те, що з ними трапилось. Вислухати чиюсь історію — це вже велика підтримка. Однак важливо не примушувати особу розповідати про пережите. Деякі люди можуть не захотіти розмовляти про те, що трапилось, або про їхні особисті обставини. Проте для них може виявитися цінним, якби ви побули з ними в тиші, запевнили у тому, що ви поруч, і вони зможуть із вами поговорити, якщо захочуть, або запропонували б їм практичну підтримку, наприклад, їжу або склянку води. Не говоріть забагато. Можливість помовчати якийсь час може створити для людини необхідний простір і заохотити її поділитися з вами переживаннями, якщо вона захоче.

Щоб спілкуватися ефективно, стежте і за тим, що кажете, і за мовою тіла, зокрема — мімікою, зоровим контактом, жестами, за тим,

як сидите або стоїте відносно іншої людини. У кожній культурі є певні способи поведінки, які вважаються належними та ввічливими. Розмовляйте і поводьтеся відповідно до культурних традицій, яких дотримується особа, та з огляду на її вік, стать, звичаї та релігію.

Далі подані рекомендації про те, що слід, а чого не слід говорити і робити. Найголовніше — залишайтеся собою, поводьтеся природно і будьте щирі, пропонуючи допомогу і турботу.

Що слід говорити та робити ✓

- Знайдіть тихе місце для розмови, мінімізуйте зовнішній вплив.
- Поважайте приватність. Розповідь людини має залишатися конфіденційною, якщо це доречно.
- Будьте поруч із людиною, але дотримуйтеся дистанції, прийнятної для віку, статі та культурних традицій цієї людини.
- Демонструйте, що ви слухаєте, наприклад, кивайте головою, говоріть «гм...».
- Будьте терплячими та спокійними.
- Надайте достовірну інформацію, ЯКЩО вона у вас є.
- Чесно кажіть, що ви знаєте, а що — ні. «Я не знаю, але спробую дізнатися».
- Надавайте інформацію так, щоб людина вас розуміла — говоріть просто.
- Покажіть, що ви розумієте їхні почуття, або знаєте про важливі події, про які вони розповідають, наприклад, про втрату домівки або смерть близької людини. «Мені дуже шкода...»
- Відзначте сильні сторони людини і те, як вона змогла подбати про себе.
- Дозволяйте людям поринути в мовчання

Що не слід говорити та робити ✗

- Не змушуйте людей розповідати свою історію.
- Не перебивайте, не підганяйте розповідь людини (наприклад, не дивіться на свій годинник і не говоріть швидко).
- Не торкайтеся людини, якщо не впевнені, що це припустимо.
- Не засуджуйте вчинки або почуття людини. Не кажіть: «Ви не повинні так думати» або «Радійте, що вижили».
- Не вигадуйте того, про що не знаєте.
- Не використовуйте складні терміни.
- Не розказуйте історії інших.
- Не розповідайте про свої проблеми.
- Не давайте марних обіцянок.
- Не думайте, що повинні вирішити проблеми інших за них, і не дійте так.
- Не позбавляйте особу відчуття власної сили і розуміння того, що вона сама може подбати про себе.
- Не говоріть про людей негативно (наприклад, не називайте їх «несповна розуму» або «навіженими»)

Коли спілкуєтеся з людьми, пам'ятайте про принципи надання ППД, викладені на наступних сторінках.

3.2 ПІДГОТОВКА: ОЗНАЙОМТЕСЯ ІЗ СИТУАЦІЄЮ

ПІДГОТУВАТИСЯ

- Ознайомтеся з інформацією про кризову подію.
- Дізнайтеся про наявні послуги та види підтримки.
- Дізнайтеся про занепокоєння щодо безпеки і захисту.



У кризових ситуаціях часто виникає хаос, і діяти необхідно терміново. Якщо це можливо, спробуйте отримати точну інформацію до того, як відправитися на місце кризової події. Зверніть увагу на такі аспекти:

ПЕРЕД ТИМ, ЯК ВІДПРАВИТИСЯ НА МІСЦЕ КРИЗИ, ДІЗНАЙТЕСЯ ПРО ТАКЕ:

	Важливі запитання
Кризова подія	» Що трапилося? » Де і коли? » Ймовірна кількість постраждалих?

Наявні послуги та підтримка	» Хто постраждав? » Хто надає базові послуги (невідкладну медичну допомогу, воду, харчування, притулок, розшук членів сім'ї)? » Коли і де люди можуть отримати доступ до цих послуг? » Хто ще надає допомогу? Чи залучене в заходи реагування на подію місцеве населення?
Захист і безпека	» Криза закінчилася, чи триває (підземні поштовхи після землетрусу, продовження бойових дій)? » Яка небезпека може існувати на місці подій, наприклад, бойовики, міни, пошкоджена інфраструктура? » Чи є там місця, яких слід уникати через небезпеку (наприклад, очевидна фізична небезпека) або через заборону доступу?

Відповіді на ці важливі підготовчі запитання допоможуть вам розібратися у ситуації на місці події задля ефективнішого надання ППД та розуміння питань власної безпеки.



3.3 ПРИНЦИПИ ДІЇ ППД: ДИВИТИСЯ, СЛУХАТИ ТА НАПРАВЛЯТИ

Три основні принципи дії ППД — це дивитися, слухати та направляти. Ці принципи надають рекомендації щодо оцінювання кризової ситуації, безпечного надання допомоги та знаходження зв'язку з постраждалими людьми, а також розуміння їхніх потреб і перенаправлення їх на отримання практичної допомоги й інформації:

ДИВИТИСЯ

- Проаналізуйте стан безпеки.
- Виявляйте осіб з очевидними нагальними базовими потребами.
- Виявляйте осіб у стані тяжкого дистресу.



СЛУХАТИ

- Зверніться до осіб, яким може бути потрібна підтримка.
- Розпитайте про потреби та занепокоєння особи.
- Вислухайте людей і допоможіть їм заспокоїтися.



НАПРАВЛЯТИ

- Допоможіть людям задовольнити їхні базові потреби та отримати доступ до послуг.
- Допоможіть людям впоратися з проблемами.
- Надайте їм інформацію.
- Допоможіть людям зв'язатися з їхніми близькими та отримати соціальну підтримку.



ДИВИТИСЯ

- Проаналізуйте стан безпеки.
- Виявляйте осіб з очевидними нагальними базовими потребами.
- Виявляйте осіб з гострими проявами дистресу.



У кризовій ситуації умови можуть швидко змінюватися. Побачене на місці події може відрізнятися від попередньо отриманої інформації. Таким чином, перш ніж пропонувати допомогу, важливо

приділити деякий час — хоча б кілька хвилин — на те, щоб «оглянути ситуацію».

Якщо ви потрапили у кризову ситуацію зненацька і не маєте часу на підготовку, можна просто швидко роззирнутися навколо. Ці кілька хвилин дозволять **зберегти спокій, не піддаватися небезпеці та подумати, перш ніж діяти**. В таблиці далі наведені запитання та важливі рекомендації, які варто обміркувати, поки ви «роззираєтеся»:

ДИВИТИСЯ	ЗАПИТАННЯ	ВАЖЛИВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
Безпека	» Яку небезпеку ви бачите в навколишньому середовищі: конфлікт, що триває, пошкоджені дороги, нестійкі будівлі, пожежа чи повінь? » Чи можете ви там знаходитись без ризику заподіяти шкоду собі чи іншим?	Якщо ви не впевнені в безпеці місця, де відбулася кризова подія, не йдіть туди. Спробуйте організувати надання допомоги людям, які її потребують. У разі, якщо це можливо, спілкуйтеся з людьми у стані дистресу з безпечної відстані.
Особи з очевидними нагальними базовими потребами	» Чи є люди із тяжкими травмами, які потребують невідкладної медичної допомоги? » Чи є люди, яких необхідно рятувати, наприклад, тих, що опинилися під завалами або ті, кому загрожує небезпека? » Чи потребує хтось задоволення базових потреб, наприклад, захисту від негоди, заміни подертого одягу? » Кому із постраждалих потрібна допомога із отримання доступу до базових послуг, а хто потребує спеціальних заходів захисту від дискримінації та насильства? » Хто із тих, хто є поруч зі мною, також може надавати допомогу?	Усвідомлюйте свою роль і намагайтеся забезпечити надання допомоги людям, яким потрібна особлива підтримка або особам з очевидними нагальними базовими потребами. Перенаправляйте людей із тяжкими травмами до медичного персоналу або до осіб, які пройшли підготовку з надання першої медичної допомоги.

Особи з сильними стресовими реакціями	» Чи є люди, які здаються надзвичайно засмученими, неспроможними пересуватися самостійно, які не реагують на інших або перебувають у шоковому стані? » Де перебувають люди із найсильнішою стресовою реакцією? Хто це саме?	Подумайте, кому може виявитися корисною ППД і як краще ви можете допомогти

Люди можуть по-різному реагувати на кризу. Далі наведені приклади реакцій на стресові ситуації:













- Фізичні симптоми (наприклад, тремтіння, головний біль, сильне відчуття втоми, втрата апетиту, болі в різних частинах тіла).
- Плач, сум, пригнічений настрій, скорбота.
- Тривога, страх.
- Сторожкість або реакція здригання.
- Побоювання, що станеться щось дуже погане.
- Безсоння, нічні жахи.
- Дратівливість, злість.
- Почуття провини, сором (наприклад, за те, що вижив, або за те, що не в змозі допомагати чи рятувати інших).
- Розгубленість, емоційне заціпеніння, відчуття нереальності або абстрагування від зовнішнього світу.
- Замкненість або нерухомість.
- Відсутність реакції на інших людей, особа взагалі не розмовляє.
- Дезорієнтація (наприклад, людина не знає, як її звати, звідки вона або що трапилося).
- Нездатність дбати про себе і власних дітей (наприклад, людина відмовляється їсти та пити, не здатна ухвалювати прості рішення).

Деякі особи перебувають лише в помірному дистресі або зовсім не переживають стресу.

Із часом більшість людей відновлюється, особливо якщо вони можуть задовольнити свої базові потреби та отримати підтримку, наприклад, допомогу інших людей та/або ППД. Однак особи із тяжким або тривалим дистресом можуть потребувати більш професійної підтримки, ніж ППД, особливо якщо вони не можуть виконувати повсякденні побутові функції або небезпечні для себе чи інших людей.

Упевніться, що люди у стані тяжкого дистресу не залишаються на самоті, та опікуйтеся їхньою безпекою доти, поки ця стресова реакція не мине або поки ви не зможете залучити до допомоги медичний персонал, місцевих лідерів або представників громади.

Окрім того, шукайте серед постраждалих тих, хто, ймовірно, потребує особливої уваги до їхньої безпеки та догляду.

ЛЮДИ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ (див. п. 3.5 Розділу 3):

- Діти, особливо — підлітки, розлучені зі своїми батьками або опікунами, можуть потребувати захисту від насильства й експлуатації. Їм також, ймовірно, буде потрібний догляд та допомога у задоволенні їхніх базових потреб.
- Люди із порушеннями стану здоров'я чи обмеженими фізичними і психічними можливостями можуть потребувати особливої допомоги, щоб дістатися до безпечного місця, бути захищеними від насильства та отримати доступ до медичної допомоги та інших послуг. До цієї групи можуть входити немічні люди похилого віку, вагітні жінки, люди з тяжкими психічними розладами або із порушеннями зору чи слуху.
- Особи, що наражаються на ризик дискримінації та насильства, наприклад, жінки або представники певних етнічних груп, можуть потребувати особливого захисту в умовах кризової ситуації та підтримки у доступі до наявної допомоги.



СЛУХАТИ

» Зверніться до осіб, яким може бути потрібна підтримка.
» Розпитайте про потреби та занепокоєння особи.
» Вислухайте людей і допоможіть їм заспокоїтися.



Надзвичайно важливо уважно слухати людей, яким ви надаєте допомогу, щоб зрозуміти їхнє становище та потреби, допомогти заспокоїтись та мати можливість надати їм необхідну допомогу. Вчіться слухати:

» очима » демонструючи особі вашу зосередженість та увагу;
» вухами » щоб дійсно почути, що саме турбує особу;
» серцем » з турботою та повагою.

1. ЯК ЗВЕРНУТИСЯ ДО ЛЮДЕЙ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ПІДТРИМКИ:

» Звертайтесь до людей з повагою і відповідно до їхніх культурних традицій.
» Назвіть своє ім'я та назву вашої організації.
» Спитайте, чи ви можете їм допомогти.
» За можливості, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови.
» Допоможіть людині почуватися комфортно; наприклад, якщо це можливо, запропонуйте людині води.
» Подбайте про безпеку цієї людини:
  » виведіть з місця, яке становить безпосередню загрозу, якщо це безпечно;
  » намагайтесь відгородити людину від зайвої уваги репортерів, захищаючи її гідність та право на приватність;
  » якщо людина у сильному дистресі, упевніться, що вона не залишається на самоті.



2. РОЗПИТАЙТЕ ЛЮДЕЙ ПРО ЇХНІ ПОТРЕБИ ТА ЗАНЕПОКОЄННЯ:



- Хоча деякі потреби можуть бути очевидними, наприклад, ковдра або щось, чим людина могла би прикритися, якщо у неї розірваний одяг, завжди запитуйте, що саме потрібно людям та що їх непокоїть.
- З'ясуйте, що є для них найважливішим просто зараз, та допоможіть розібратися у тому, що для них є першочерговим.

3. ВИСЛУХАЙТЕ ЛЮДЕЙ ТА НАМАГАЙТЕСЯ ЇХ ЗАСПОКОЇТИ:



- Залишайтеся поруч.
- Не змушуйте людей розмовляти.
- Вислухайте їх, якщо вони захочуть поговорити про те, що сталося.
- Якщо людина у стані сильного дистресу, допоможіть їй заспокоїтися та переконайтеся у тому, що вона не залишиться на самоті.

ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗАСПОКОЇТИСЬ

Деякі люди, які потрапили у кризову подію, можуть бути дуже стривоженими або засмученими. Вони можуть бути збентеженими, приголомшеними та іноді мати такі фізичні реакції, як дрижання або тремтіння, утруднене дихання або сильне серцебиття. Далі наведено деякі техніки, якими можна скористатися, щоб допомогти заспокоїтись і емоційно, і фізично людям у стані дистресу:

- Ваш тон має бути спокійним і м'яким.
- Якщо це не суперечить культурі, під час розмови з людиною намагайтесь підтримувати зоровий контакт із нею.
- Нагадайте людині, що ви поруч, аби їй допомогти. Переконайте її, що вона у безпеці, якщо це так.
- Якщо у когось виникає відчуття нереальності або відчуженості від їхнього середовища, нижченаведені дії можуть допомогти цій людині відчути контакт із навколишнім середовищем і собою. Для цього попросіть цю людину:

- Поставити ноги на підлогу та відчути її.
- Постукати пальцями або долонями по колінах.
- Знайти навколо себе якісь предмети, які не викликають відчуття стресу, щось, що вона бачить, чує або відчуває. Попросіть особу сказати вам, що вона бачить і чує.
- Попросіть людину зосередитись на своєму диханні та дихати повільно.



НАПРАВЛЯТИ

- Допоможіть людям задовольнити їхні базові потреби та отримати доступ до послуг.
- Допоможіть людям впоратися з проблемами.
- Надайте інформацію.
- Допоможіть людям зв'язатися з їхніми близькими та отримати соціальну підтримку.



Незважаючи на те, що кожна кризова ситуація унікальна, дуже часто постраждалі особи потребують того, що перераховано далі:

ПОШИРЕНІ ПОТРЕБИ:

- Тимчасове житло, їжа, вода, санзабезпечення.
- Послуги з охорони здоров'я для людей із травмами або хронічними захворюваннями чи тривалими розладами здоров'я.
- Зрозуміла та достовірна інформація про подію, близьких людей та наявні послуги.
- Можливість зв'язатися з близькими людьми, друзями або отримати іншу соціальну підтримку.
- Доступ до особливого виду підтримки стосовно культури або релігії особи.
- Залучення у процес ухвалення важливих рішень.

Після стресової ситуації люди можуть почуватися вразливими, ізольованими або безпорадними. У деяких ситуаціях їхнє повсякденне життя руйнується. Вони можуть втратити можливість отримувати звичну їм підтримку або неочікувано для себе виявити, що живуть у стресових умовах. Найголовнішим завданням ППД є направлення людей туди, де вони можуть отримати практичну допомогу. Пам'ятайте про те, що ППД часто є одноразовою інтервенцією, і, можливо, ви зможете надавати допомогу дуже недовго. Аби досягти відновлення у довгостроковій перспективі, постраждалі мають використовувати власні навички того, як впоратись зі складною життєвою ситуацією.

Допоможіть людям допомагати самим собі та відновити контроль над ситуацією.



1. ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗАДОВОЛЬНИТИ ЇХНІ БАЗОВІ ПОТРЕБИ Й ОТРИМАТИ ДОСТУП ДО ВІДПОВІДНИХ ПОСЛУГ

Допомагаючи людям задовольнити їхні базові потреби, зверніть увагу на таке:

- Одразу ж після кризової події спробуйте допомогти людині, яка перебуває у дистресі, задовольнити її базові потреби, які у неї можуть бути, наприклад, їжа, вода, тимчасове житло та санзабезпечення.
- Дізнайтесь, що конкретно необхідно людям: наприклад, медична допомога, одяг або речі, необхідні для годування немовлят (чашки та пляшечки), — і намагайтеся перенаправити їх туди, де вони зможуть отримати доступну допомогу.
- Переконайтесь у тому, що вразливі чи маргіналізовані люди не залишилися без уваги (див. п. 3.5. Розділу 3).
- Якщо ви пообіцяли пізніше ще раз зв'язатися із людиною, виконайте свою обіцянку.

2. ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ВИРІШИТИ ЇХНІ ПРОБЛЕМИ



Людей, що знаходяться у стані дистресу, переповнюють тривоги та страхи. Допоможіть їм обміркувати свої найнагальніші потреби, визначити пріоритетні та вирішити їх. Наприклад, ви можете попросити їх подумати про те, що їм потрібно саме зараз, а що можна відкласти на потім. Можливість вирішити хоча б кілька питань дасть людині сильніше відчути контроль над ситуацією і посилить її здатність впоратися з нею. Не забудьте:

- допомогти людям згадати, хто може їх підтримати у житті, наприклад, друзі або рідні, які здатні допомогти їм у поточній ситуації;
- надати людям практичні поради щодо задоволення їхніх потреб (наприклад, поясніть, як зареєструватись для отримання продовольчої або матеріальної допомоги);
- попросити людину згадати, як вона вирішувала важкі ситуації у минулому, та підтримайте її у тому, що вона спроможна впоратися із поточною ситуацією;

» поцікавитися в особи, що допомагає їй відчувати себе краще. Заохочуйте людей використовувати позитивні стратегії копінгу та уникати негативних:

КОПІНГ

У кожного є свої природні способи копінгу (подолання стресових ситуацій). Заохочуйте людей використовувати позитивні стратегії копінгу та уникати негативних. Це допоможе їм почуватися сильнішими та повернути відчуття контролю над ситуацією. Вам необхідно адаптувати рекомендації, подані далі, відповідно до культури людини і того, що можливо зробити в певній кризовій ситуації.

Заохочуйте людей використовувати позитивні стратегії копінгу	» Достатньо відпочивати. » Якомога регулярніше їсти та пити воду. » Спілкуватися і проводити час із рідними та друзями. » Обговорювати проблеми з кимось, кому вони довіряють. » Займатися тим, що допомагає розслабитись (гуляти, співати, молитися, грати з дітьми). » Робити зарядку. » Визначити безпечні способи, як допомагати іншим під час кризи, а також брати участь у діяльності громади
Знеохочуйте людей використовувати негативні стратегії копінгу	» Не вживати алкоголь або інші психоактивні речовини і не курити. » Не спати увесь час. » Не працювати без відпочинку і розслаблення. » Не відсторонюватись від друзів і близьких. » Не нехтувати елементарною особистою гігієною. » Не вдаватися до насильства



3. НАДАВАЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ

Людям, постраждалим від кризової ситуації, буде потрібна достовірна інформація про:

- подію;
- своїх близьких або інших постраждалих;
- власну безпеку;
- свої права;
- можливість отримати доступ до потрібних їм послуг і речей.



Отримати точну інформацію відразу після кризової події може бути складно. Ситуація може змінюватися з огляду на перебіг кризи та впровадження заходів з надання допомоги постраждалим. Можуть поширюватися чутки. У вас може не бути відповідей на всі запитання, але, якщо можливо, намагайтесь зробити таке:

- дізнайтесь, де можна отримати достовірну інформацію, а де і коли — останні новини;
- спробуйте зібрати якомога більше інформації, перш ніж пропонувати людям допомогу;
- намагайтесь отримувати оновлену інформацію про поточну ситуацію, питання безпеки, наявні послуги, а також про місцезнаходження і стан зниклих або поранених людей;
- переконайтесь, що людей інформують про те, що відбувається, а також про плани на майбутнє;
- якщо надаються певні послуги (послуги з охорони здоров'я, розшук рідних, тимчасове житло, роздача продуктів харчування), переконайтесь у тому, що люди про них знають і мають до них доступ;

» надайте людям контактні дані служб з надання послуг або перенаправте їх туди напряму);

» переконайтеся у тому, що вразливим людям також відомо про наявні послуги (див. п. 3.5 Розділу 3).

Надаючи постраждалим інформацію:

» розкажіть про джерело цієї інформації та наскільки вона надійна;

» кажіть тільки те, що знаєте: не надавайте хибну інформацію і ні в чому безпідставно не запевняйте;

» формулюйте ключову інформацію просто і точно; за потреби повторіть, щоб упевнитися, що люди почули та зрозуміли її;

» корисним може виявитися інформування груп постраждалих людей з метою уникнення зайвих перепитувань;

» запевніть людей, що триматимете їх у курсі всіх новин, вкажіть місце, в якому надаватимете оновлену інформацію.

Надаючи інформацію, пам'ятайте про те, що помічник може стати мішенню для розгніваних і розчарованих людей, очікування яких щодо допомоги не виконуються або вами, або іншими. У таких ситуаціях намагайтесь зберігати спокій і проявляти розуміння.

4. ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗВ'ЯЗАТИСЯ З ЇХНІМИ БЛИЗЬКИМИ АБО ОТРИМАТИ СОЦІАЛЬНУ ПІДТРИМКУ

Як свідчить досвід, люди, які переконані, що після кризи вони мали належну соціальну підтримку, легше долають стресові ситуації, ніж ті, у кого було відчуття, що їм недостатньо допомагали. Тому надання людям допомоги у встановленні контакту з близькими та зі службами соціальної підтримки — це важливий елемент ППД.



» Допоможіть членам родини триматися разом, а дітям — залишатися з батьками та близькими.

» Допоможіть людям зв'язатися із друзями та родичами, щоб вони могли отримати підтримку від них, наприклад, дайте їм можливість скористатися телефоном.

» Якщо людина каже, що їй могла б допомогти молитва, релігійний обряд чи підтримка з боку священнослужителів, допоможіть їй зв'язатись з її духовною громадою. Дивіться подані нижче пропозиції щодо місця релігії у кризових ситуаціях.

» Допоможіть постраждалим людям зібратися разом, щоб вони могли допомагати одне одному. Наприклад, попросіть людей допомогти доглядати осіб похилого віку або самотнім людям налагодити контакт із іншими членами громади.

КРИЗА І ДУХОВНІСТЬ

У кризових ситуаціях духовні або релігійні вірування людей можуть мати велике значення, допомагаючи їм пережити біль та страждання, надаючи сенс життю та даючи надію. Молитва та релігійні ритуали можуть принести відчуття комфорту. Однак пережита криза, особливо, якщо людина зіткнулася із жахливими втратами, можуть примусити людей сумніватися у своїх релігійних переконаннях. Такі переживання можуть похитнути віру або, навпаки, зміцнити її чи навіть змінити. Далі подані рекомендації щодо духовних аспектів надання допомоги та розради після стресової події:

» Дізнайтеся про релігійні переконання людей, яким допомагаєте, та ставтеся до них із повагою.

» Поцікавтеся в людини, що зазвичай допомагає їй почуватися краще. Порадьте робити те, що допомагає їй впоратися зі стресовою ситуацією, зокрема й духовні практики, якщо вона про них згадувала.

» Без осуду та з повагою слухайте про релігійні вірування особи або запитання, що в неї виникають.

» Не нав'язуйте людині свої переконання або духовні чи релігійні пояснення кризи.

» Не погоджуйтеся, але й не заперечуйте духовні переконання чи альтернативне пояснення кризи, навіть якщо людина про це просить.

3.4 ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Що далі? Те, коли і як ви припините надавати допомогу, залежатиме від обставин кризи, вашої ролі та ситуації, а також від потреб людей, яким ви допомагаєте. Покладайтесь на власну оцінку ситуації, потреб людей та власних потреб. Якщо буде доцільно, поясніть людині, що йдете, а якщо хтось інший допомагатиме їм з цього моменту, спробуйте її познайомити з цією особою.



Якщо ви перенаправили людину до іншої служби, поясніть, чого варто очікувати, та переконайтеся у тому, що у неї є інформація, необхідна для звернення до цієї служби. Незалежно від того, яким був ваш досвід спілкування з людиною, можете попрощатися із нею на позитивній ноті, побажавши усього найкращого.

3.5 ЛЮДИ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ

ОСОБИ, ЯКІ МОЖУТЬ БУТИ ВРАЗЛИВИМИ ТА ПОТРЕБУВАТИ ОСОБЛИВОЇ ДОПОМОГИ ПІД ЧАС КРИЗИ:

1. Діти, зокрема — підлітки.
2. Особи з хронічними захворюваннями або інвалідністю.
3. Особи, що наражаються на ризик дискримінації або насильства.

Пам'ятайте, що в усіх людей, зокрема й у вразливих, є ресурс для подолання стресових ситуацій. Допоможіть уразливим людям скористатися власними ресурсами та стратегіями копінгу.



1. ДІТИ, ЗОКРЕМА — ПІДЛІТКИ

Багато дітей, зокрема — підлітків, є особливо вразливими у кризовій ситуації. Кризові події часто руйнують звичний їм світ, який складається зі знайомих і близьких людей, певних місць і життєвого устрою, що надавав їм відчуття безпеки. Діти, постраждалі від кризи, потрапляють у групу ризику щодо сексуального насильства, жорстокого поводження і експлуатації, які є найпоширенішими в хаосі масштабних кризових ситуацій. Часто особливо вразливими є маленькі діти, оскільки вони не можуть задовольнити свої базові потреби або захиститися, а їхні піклувальники можуть бути заклопотані іншими проблемами. Діти старшого віку можуть стати жертвами торгівлі людьми, сексуальної експлуатації або їх можуть завербувати на службу у військові формування. Дівчата та хлопці часто стикаються із дещо різними ризиками. Зазвичай дівчата наражаються на підвищений ризик сексуального насильства й експлуатації, а ті, хто є жертвами насильства, можуть стикатися зі стигматизацією та соціальною ізоляцією.

Те, як діти реагують на труднощі кризи (наприклад, коли вони є свідками руйнувань, поранень чи смерті, пережили стихійне лихо, страждали від нестачі їжі та води), залежить від їхнього віку та рівня розвитку. Це також залежить від того, як із ними взаємодіють їхні піклувальники та інші дорослі. Наприклад, маленькі діти не можуть розуміти все, що відбувається навколо, й особливо потребують підтримки піклувальників. **Зазвичай діти долають стрес краще, коли поруч є стабільні, спокійні дорослі.**

Діти та підлітки можуть мати подібні стресові реакції, що й дорослі (див. п. 3.3 Розділу 3). Проте у них також можуть проявлятися деякі з таких особливих реакцій на дистрес[4]:

- У маленьких дітей може проявлятися поведінка, притаманна більш ранньому віку (наприклад, нічний енурез або смоктання пальця), вони можуть чіплятися за піклувальників, а також менше грати або повторювати одну і ту саму гру, пов'язану з тривожними подіями.
- Діти шкільного віку можуть вважати, що саме вони спричинили погані речі, у них можуть розвинутися нові страхи, вони можуть стати менш привітними, почуватися самотньо або занадто перейматися захистом чи порятунком людей в умовах кризи.

[4] Див: *Pynoos, R. et al. (2009)* у розділі «Література та ресурси».



» Підлітки можуть «нічого не відчувати», вважати, що відрізняються від своїх друзів, або дистанціюватися від них, або можуть демонструвати проблемну поведінку та негативне ставлення.

Члени сім'ї та піклувальники — важливе джерело захисту та емоційної підтримки для дітей. Діти, розлучені зі своїми піклувальниками під час кризової події, можуть опинитися у незнайомому місці та в оточенні незнайомих людей. Вони можуть бути сильно налякані й не в змозі правильно оцінити ризик і небезпеку навколо. Важливим першим кроком є возз'єднання загублених дітей, зокрема й підлітків, з їхніми сім'ями або піклувальниками. Не намагайтесь зробити це самостійно. Якщо ви припуститеся помилки, це тільки погіршить стан дитини. Натомість спробуйте негайно зв'язатися із надійною службою із захисту дітей, яка може розпочати процес реєстрації дитини та забезпечить їй необхідний догляд.

Якщо діти перебувають зі своїми піклувальниками, надавайте їм допомогу з догляду за дітьми. Далі подані рекомендації з підтримки дітей різного віку і рівня розвитку.



ЯК ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ

Немовлята



- Тримайте їх у теплі та безпеці.
- Тримайте їх подалі від гучного шуму та хаосу.
- Обіймайте їх та притискайте до себе.
- За можливості, дотримуйтесь режиму годування і сну.
- Говоріть спокійним і ніжним голосом

Діти раннього віку

- Приділяйте їм більше часу й уваги.
- Часто нагадуйте, що вони в безпеці.
- Поясніть, що вони не винні в тому поганому, що сталося.



- Намагайтеся не розлучати маленьких дітей з їхніми піклувальниками, братами, сестрами та близькими.
- За можливості, дотримуйтесь звичних для них процедур та режиму дня.
- Простими словами відповідайте на запитання про те, що сталося, не озвучуючи страшні деталі.
- Дозвольте бути поруч із вами, якщо їм лячно і вони чіпляються за вас.
- Будьте терплячими із дітьми, які демонструють поведінку, притаманну більш ранньому віку, наприклад, смокчуть палець або у них з'явився нічний енурез.
- За можливості, створіть їм умови для ігор та відпочинку

Діти старшого віку і підлітки

- Приділяйте їм час і увагу.
- Допоможіть їм дотримуватися звичного режиму дня.
- Надайте їм факти про те, що трапилося, та поясніть, що відбувається зараз.
- Дозвольте їм сумувати. Не очікуйте, що вони будуть сильними.
- Вислухайте їхні міркування і страхи, не засуджуючи їх.
- Чітко окресліть правила та очікування від них.
- Розпитайте про небезпеки, з якими вони стикаються, підтримайте їх та поговоріть із ними про те, як їм краще діяти, щоб не постраждати.
- Підтримуйте їхнє прагнення бути корисними та надайте їм таку можливість



Якщо піклувальник травмований, надзвичайно пригнічений або з іншої причини не може дбати про своїх дітей, ви можете організувати допомогу для нього та догляд за дітьми. За можливості, зверніться до надійної організації або мережі з питань захисту дітей. Стежте за тим, щоб діти та їхні піклувальники залишалися разом, та докладіть зусиль до того, аби їх не розлучали. Наприклад, якщо піклувальника забирають для надання йому медичної допомоги, намагайтесь відправити з ним дітей або запишіть детальну інформацію про те, куди відправляють піклувальника, щоб діти мали можливість приєднатися до нього.

Також пам'ятайте про те, що діти можуть збиратися навколо місця події, а отже, можуть стати свідками жахливих подій, навіть якщо на них або їхніх піклувальників події не мали безпосереднього впли-

ву. В хаосі кризи дорослі часто зайняті й не можуть уважно стежити за тим, чим займаються поруч діти, що вони бачать або чують. Намагайтесь убезпечити дітей від сумних сцен або розповідей.

ЩО ГОВОРИТИ ДІТЯМ І РОБИТИ ДЛЯ НИХ

Дітям слід залишатися із близькими людьми	» Якщо це можливо, дітям слід бути разом із їхніми піклувальниками та рідними. Докладайте зусиль, щоб їх не розлучали. » Якщо дітей не супроводжують дорослі, передайте їх під опіку надійній мережі або службі захисту дітей. Не залишайте дитину без нагляду. » Якщо служби захисту дітей на місці немає, докладіть зусиль, щоб знайти їхніх піклувальників, або зв'яжіться з іншою сім'єю, яка зможе за ними доглядати
Оберігайте	» Убезпечте дітей від будь-яких жахливих сцен, наприклад, від важкопоранених або страшної руйнації. » Убезпечте дітей від сумних оповідей про подію. » Охороняйте їх від ЗМІ та людей, які хочуть поговорити з ними, але при цьому не беруть участі у заходах реагування на надзвичайну ситуацію
Слухайте, говоріть та грайте	» Зберігайте спокій, говоріть м'яким голосом, доброзичливо. » Вислухайте думки дітей про свою ситуацію. » Під час розмови намагайтесь знаходитись на рівні їхніх очей, використовуйте слова та пояснення, які вони зможуть зрозуміти. » Скажіть їм, як вас звати і що ви прийшли допомогти їм. » Дізнайтеся, як звати дитину, звідки вона та іншу інформацію, яка допоможе знайти її піклувальників та інших членів родини. » Якщо з дитиною є піклувальники, допоможіть їм із доглядом за дітьми. » Проводячи час із дітьми, намагайтесь залучити їх у гру або просто поговоріть про їхні інтереси, беручи до уваги їхній вік

Пам'ятайте, що в дітей також є власні ресурси для подолання стресових ситуацій. Дізнайтеся, які вони, та заохочуйте дітей використовувати позитивні стратегії подолання стресу, вод-

ночас допомагаючи уникати негативних. Діти старшого віку та підлітки часто здатні допомагати у кризовій ситуації. Якщо ви знайдете безпечні способи залучити дітей до надання допомоги, це може допомогти їм відчути більше контролю над ситуацією.

2. ОСОБИ З ХРОНІЧНИМИ ЗАХВОРЮВАННЯМИ ЧИ ОБМЕЖЕНИМИ ФІЗИЧНИМИ АБО ПСИХІЧНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

Особи з хронічними захворюваннями, обмеженими фізичними або психічними можливостями (включаючи тяжкі психічні розлади), а також люди похилого віку можуть потребувати спеціальної допомоги. Це може бути допомога з тим, щоб дістатися безпечного місця, отримати доступ до базової допомоги та закладів охорони здоров'я, або з доглядом за собою. Пережите під час кризової події може призвести до погіршення стану здоров'я у випадках, наприклад, високого тиску, серцевих захворювань, астми, тривожного розладу та інших захворювань і психічних розладів. Унаслідок кризи вагітні жінки та жінки, які годують грудьми, можуть пережити дуже сильний стрес, який може вплинути на вагітність, стан здоров'я жінки або її дитини. Людям, які не здатні пересуватися самостійно або з поганим зором чи слухом, може бути складно знайти близьких або отримати доступ до наявних послуг.

Ви можете надати таку допомогу людям із хронічними захворюваннями чи інвалідністю:

- Допоможіть їм дістатися безпечного місця.
- Допоможіть задовольнити базові потреби (наприклад, можливість поїсти, попити, отримати чисту воду, доглядати за



собою, побудувати тимчасове житло із матеріалів, що надаються гуманітарними організаціями).

- Розпитайте людину про її захворювання, чи приймає вона постійно якісь ліки. Спробуйте допомогти їй дістати ці ліки або отримати доступ до закладів охорони здоров'я, якщо вони є.
- Залишайтеся поруч з людиною, а якщо вам треба піти, переконайтеся, що поруч є хтось, хто їй допоможе. Подумайте про можливість направити цю людину до організації з питань захисту або іншої служби підтримки, яка зможе надавати їй необхідну допомогу довгостроково.
- Проінформуйте їх, як вони можуть отримати доступ до наявних послуг.

3. ОСОБИ, ЩО НАРАЖАЮТЬСЯ НА РИЗИК ДИСКРИМІНАЦІЇ АБО НАСИЛЬСТВА

До осіб, що наражаються на ризик дискримінації або насильства можуть належати жінки, представники певних етнічних чи релігійних груп, а також люди із психічними розладами. Вони є особливо вразливими, тому що:

- їх можуть залишити осторонь, надаючи базові послуги;
- їх можуть не брати до уваги під час ухвалення рішень щодо допомоги, послуг або місць перебування;
- вони можуть стати об'єктами насильства, зокрема — сексуального.

Особи, що наражаються на ризик дискримінації чи насильства, можуть потребувати особливого захисту, щоб убезпечити їх у кризовій ситуації, а також, можливо, — додаткової підтримки для задоволення їхніх базових потреб та доступу до наявних послуг. Не забувайте про таких людей і підтримайте їх у такий спосіб:

- допоможіть їм знайти безпечне місце для проживання;
- допоможіть зв'язатися зі своїми близькими та іншими особами, яким вони довіряють;
- надайте їм інформацію про наявні послуги та, за необхідності, допоможіть їм встановити контакти із відповідними службами.





РОЗДІЛ 4
ТУРБОТА ПРО СЕБЕ ТА КОЛЕГ



У ЦЬОМУ РОЗДІЛІ МИ ОБГОВОРИМО ТАКІ ПИТАННЯ:

4.1 ПІДГОТОВКА ДО НАДАННЯ ДОПОМОГИ.
4.2 УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ: ЗДОРОВИЙ СТИЛЬ РОБОТИ ТА ЖИТТЯ
4.3 ВІДПОЧИНОК І РОЗДУМИ

Можливо, ви чи ваша сім'я постраждали від кризової ситуації. Але, навіть якщо ситуація не вплинула на вас безпосередньо, на вас може вплинути побачене чи почуте під час надання допомоги. Важливо, щоб ви як помічник приділяли особливу увагу власному благополуччю. Дбайте про себе, аби щонайкраще піклуватися про інших!

4.1 ПІДГОТОВКА ДО НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Подумайте про те, як краще підготуватися до надання допомоги в кризових ситуаціях. Якщо можливо:



- зберіть інформацію про кризову ситуацію, а також про функції і обов'язки різних категорій помічників;
- подумайте про стан власного здоров'я, а також про особисті чи сімейні обставини, які можуть призвести до сильного стресу в разі, якщо ви візьмете на себе роль помічника;
- поміркуйте над тим, чи готові ви допомагати в наявній кризовій ситуації і в цей час.

4.2 УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ: ЗДОРОВИЙ СТИЛЬ РОБОТИ ТА ЖИТТЯ



Основним джерелом стресу для помічників є стрес, пов'язаний з їхньою щоденною роботою, особливо під час кризи. Багатогодинний робочий день, велика кількість обов'язків, відсутність чіткого опису посадових обов'язків, поганий зв'язок або недостатньо якісна організація процесу,

а також необхідність працювати в небезпечних зонах — це все чинники стресу, пов'язаного із роботою, від якого можуть постраждати працівники.

Як помічник ви можете відчувати, що є відповідальним за безпеку людей і догляд за ними. Ви можете стати свідком страшних подій, наприклад, руйнації, поранень, смертей і насильства, або навіть й постраждати від них. Ви також можете почути оповіді про біль і страждання інших людей. Усе може впливати на вас і ваших колег.

Подумайте, як ви можете якнайкраще управляти власним стресом, підтримувати колег і отримувати підтримку від них.

Рекомендації, що можуть знадобитися для управління стресом:

- Подумайте про те, що допомагало вам долати стрес в минулому і що ви можете зробити, щоб залишатися сильними.
- Намагайтесь виділити час на те, щоб поїсти, відпочити та розслабитися, хоча б ненадовго.
- Не працюйте до виснаження. Наприклад, розгляньте можливість розподілити навантаження з колегами, працюючи протягом гострої фази кризи позмінно та з регулярними періодами для відпочинку.
- У людей може бути велика кількість проблем і після кризової події. Усвідомлення власної неспроможності допомогти людям у вирішенні всіх їхніх проблем може призвести до відчуття власної слабкості та розчарування.

Пам'ятайте, що вирішення всіх проблем не є вашим обов'язком. Робіть те, що можете, щоб допомогти людям почати допомагати самим собі.

- Обмежте вживання алкоголю, кофеїну, тютюну та уникайте вживання безрецептурних препаратів.
- Цікавтеся тим, як почуваються ваші колеги, і вони також нехай цікавляться вашим станом. Подумайте про те, як ви можете підтримувати один одного.
- Спілкуйтеся з друзями, близькими або іншими людьми, яким довіряєте, щоб отримати від них підтримку.

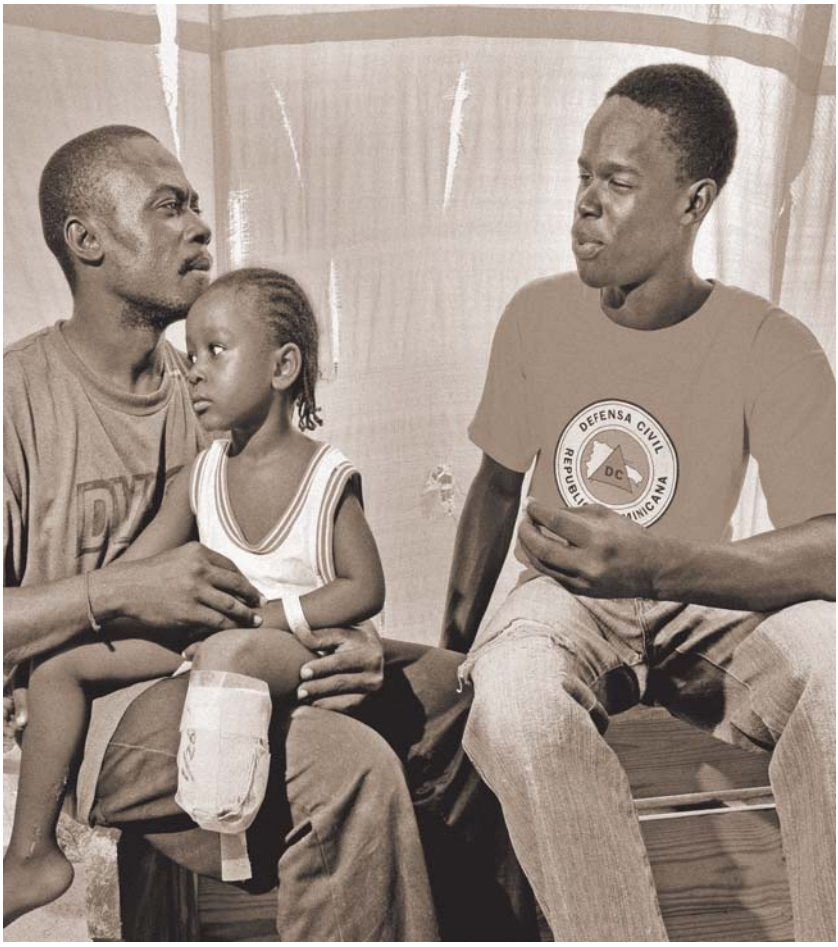
4.3 ВІДПОЧИНОК І РОЗДУМИ

Важливим елементом завершення вашої ролі помічника є час, виділений на відпочинок і осмислення пережитого. Кризова ситуація і потреби людей, з якими ви зіткнулися, могли бути надзвичайно складними, і вам, ймовірно, було важко витримувати їхній біль і страждання. Після надання допомоги в кризовій ситуації відпочиньте й обміркуйте пережите. Поради, подані далі, можуть бути корисними для відновлення:

- Поговоріть про свій досвід надання допомоги у кризовій ситуації з керівником, колегою або з тим, кому довіряєте.
- Віддайте собі належне за те, що ви змогли зробити, аби допомогти іншим, навіть якщо це було щось незначне.
- Навчіться розмірковувати про те, що ви зробили добре, а що — не дуже, про обмеження, яких зазнали з огляду на обставини, та прийміть це.
- За можливості, виділіть час, щоб відпочити та розслабитися, перш ніж повертатися до роботи і виконання своїх повсякденних обов'язків.

У разі, якщо у вас з'явилися тяжкі думки або спогади про подію, ви дуже знервовані, погано спите, вживаєте багато алкоголю або наркотики, важливо щоб ви звернулися по допомогу до когось, кому довіряєте. Якщо ці проблеми тривають понад місяць, зверніться до медика або, за можливості, до фахівця у сфері психічного здоров'я.





РОЗДІЛ 5
ВІДПРАЦЮВАННЯ ВИВЧЕНОГО

НАВЕДЕНІ ДАЛІ ВАРІАНТИ СЦЕНАРІЇВ — ЦЕ ПРИКЛАДИ КРИЗОВИХ ПОДІЙ, З ЯКИМИ ВИ МОЖЕТЕ ЗІТКНУТИСЯ У РОЛІ ПОМІЧНИКА. ЧИТАЮЧИ СЦЕНАРІЇ, УЯВІТЬ СОБІ ТАКЕ:

1. Якби щось подібне сталося з вами, чого б ви потребували негайно?
2. Яка допомога була б найкориснішою для вас?

Пам'ятайте про принципи дії ППД («дивитися», «слухати» та «направляти»), обмірковуючи план надання допомоги людям у кожному сценарії. Далі ми подали кілька важливих аспектів, які допоможуть вам продумати, що слід брати до уваги і як реагувати.

5.1 СЦЕНАРІЙ 1: СТИХІЙНЕ ЛИХО



Ви дізналися про те, що в місті посеред робочого дня стався сильний землетрус. Постраждало багато людей, зруйновані будівлі. Ви з колегами відчули струс, але з вами все гаразд. Масштаб руйнувань невідомий. Організація, у якій ви працюєте, попросила вас з колегами допомогти постраждалим людям та надати підтримку усім тим, хто цього потребує.

Готуючись надавати допомогу, запитайте себе:

- Чи готовий я допомагати? Які особисті міркування можуть бути важливими?
- Що я знаю про кризову ситуацію?
- Поїду я туди один/одна чи зі своїми колегами? Чому так або ні?

ПРО ЩО СЛІД ПОДУМАТИ:

» Виїжджаючи для надання допомоги у кризовій ситуації, особливо після масштабного лиха, подумайте про переваги роботи командами або парами. Робота в команді допоможе отримати підтримку та допомогу у складних ситуаціях, а це є важливим з огляду на безпеку.

Крім того, у команді ви можете працювати ефективніше. Наприклад, одна особа може залишитися із людиною, що перебуває у стресі, а інша, у разі необхідності, може зосередитися на пошуку можливості надати конкретну допомогу, наприклад, медичну. Якщо це можливо, спробуйте організувати «систему друзів», за якої ви з колегою постійно контактуватимете, надаючи один одному підтримку та допомогу.

» Певні організації можуть надати вам конкретну допомогу, наприклад, припаси, транспорт, засоби комунікації, оновлену інформацію про ситуації або проблеми у сфері безпеки, а також скоординувати вашу роботу з роботою інших членів команд або служб.

На що слід **дивитися** під час пересування містом?

» Чи місце кризи достатньою мірою безпечне?

» Які послуги і підтримка наявні?

» Чи ви бачите людей із очевидними нагальними базовими потребами?

» Чи ви бачите людей із явними серйозними емоційними реакціями?

» Хто може потребувати спеціальної допомоги?

» Де я можу надавати ППД?

Встановлюючи контакт із людьми, що ви можете зробити, щоб якнайкраще **почути** їхні проблеми і втішити?

» Які базові потреби можуть бути в постраждалих?

» Як мені представлятися, щоб запропонувати підтримку?

» Що у цій ситуації означатиме «убезпечити постраждалих від шкоди»?

» Як запитувати людей про їхні потреби і тривоги?

» Що буде найкращим способом підтримки та розради постраждалих?

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ІЗ ДОРОСЛОЮ ЛЮДИНОЮ У СТАНІ ДИСТРЕСУ

Ви підійшли до жінки, що стоїть перед зруйнованою будівлею. Вона плаче і тремтить, хоча, схоже, не поранена.

***Ви*:** Доброго дня, мене звати_____. Я працюю з такою організацією_____. Можна поговорити з Вами?

***Жінка*:** Це жахливо! Я заходила в будинок, коли він почав труситися! Не розумію, що відбувається!

***Ви*:** Так, стався землетрус, і я уявляю, що для Вас це було жахливо. Як Вас звати?

***Жінка*:** Ясміна, Ясміна Салем. Я так злякалась! [*Тремтить*, *плаче*.] Може, мені слід туди зайти та спробувати знайти своїх колег? Я не знаю, чи з ними усе гаразд.

***Ви*:** Пані Ясміно, йти зараз у будівлю небезпечно, Вас може поранити. Якщо хочете, ми з Вами поговоримо он там, де не так небезпечно, і я посиджу з Вами трохи. Хочете?

***Жінка*:** Так, будь ласка. [*Ви переходите у спокійніше місце неподалік від зруйнованої будівлі*, *у якій працюють рятівники і медпрацівники*.]

***Ви*:** Принести Вам води? [*За можливості*, *запропонуйте щось практичне для створення відчуття комфорту*, *наприклад*, *воду або ковдру*.]

***Жінка*:** Я би просто хотіла посидіти тут хвилинку.

[*Ви мовчки сидите поруч із жінкою упродовж двох-трьох хвилин*, *поки вона знову не заговорить*.]

***Жінка*:** Я жахливо почуваюся! Я мусила залишитися всередині, щоб допомогти людям!

***Ви*:** Я це розумію.

***Жінка*:** А я вибігла на вулицю. Але я так переживаю за інших людей!

***Ви*:** Важко сказати, що слід робити в такій ситуації. Але, схоже, що Ви інстинктивно діяли правильно, коли вибігли із будівлі, інакше могли б постраждати.

***Жінка*:** Я бачила, як витягнули тіло з-під уламків. Здається, це була моя подруга.

***Ви*:** Я Вам дуже співчуваю. Зараз там працює рятувальна бригада, і, думаю, скоро ми зможемо щось дізнатися про людей, які знаходилися у будівлі.

[Розмова триває ще 10 хвилин, Ви вислуховуєте розповідь жінки і питаєте, що їй потрібно і що її хвилює. Розмова завершується так:]

***Жінка*:** Мені потрібно дізнатися, чи все гаразд з моєю сім'єю, але я загубила телефон, коли почало трусити, і не знаю, як дістатися додому.

***Ви*:** Я допоможу подзвонити Вашим близьким, а потім подумаємо, як Вам дістатися до них.

***Жінка*:** Дякую. Це б мені дуже допомогло.

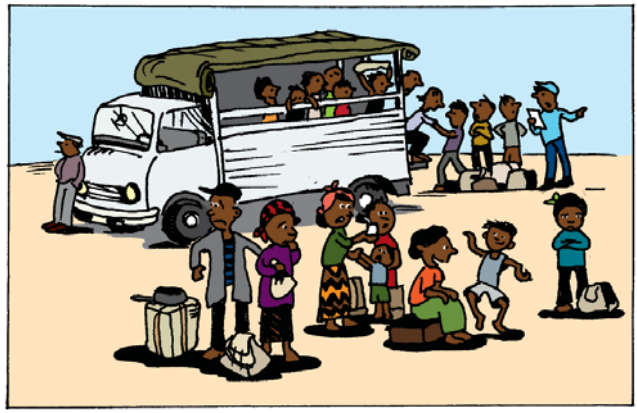
Зверніть увагу на такі свої дії в цьому прикладі розмови:

- ви назвали своє ім'я та організацію, в якій працюєте;
- спитали постраждалу, чи хоче вона поговорити;
- звернулися до людини на ім'я, шанобливо;
- захистили постраждалу, відвівши її в безпечніше місце;
- запропонували людині, яка перебуває у стресі, щось для її комфорту (наприклад, воду);
- вислухали постраждалу і залишились поруч з нею, не примушуючи її говорити;
- обміркували разом із нею, чому вона діяла правильно;
- приділили час на те, щоб її вислухати;
- виявили потреби і занепокоєння особи;
- відзначили, що людина непокоїться через можливу загибель колег;
- запропонували постраждалій допомогу, щоб вона могла зв'язатись із членами своєї сім'ї.

Що можна зробити, щоб направити людей на отримання інформації і практичної допомоги?

- Які проблеми можуть виникнути у кризовій ситуації з отриманням інформації про доступні ресурси (продукти харчування, житло, вода) або про послуги для постраждалих?
- Про що можуть тривожитися та непокоїтися люди в цей момент? Які практичні поради я можу надати їм для вирішення їхніх проблем?
- Яку інформацію хочуть отримати постраждалі? Де можна отримати останні та надійні відомості про кризову подію?
- Що я можу зробити, аби допомогти людям зв'язатися із близькими чи отримати допомогу? Які труднощі можуть виникнути при цьому?
- Чого потребують діти і підлітки або люди із хронічними захворюваннями? Як я можу «направляти» вразливих людей до служб допомоги або допомогти їм зв'язатися з близькими?

5.2 СЦЕНАРІЙ 2: НАСИЛЬСТВО ТА ПЕРЕМІЩЕННЯ НАСЕЛЕННЯ



Біженців перевозять на нове місце у вантажівках і кажуть, що вони залишаться тут. Їх перемістили через війну у місці їхнього попереднього проживання. Коли вони виходять із вантажівок, деякі з них плачуть, інші здаються дуже наляканими, деякі — дезорієнтованими, а інші зітхають із полегшенням. Більшість боїться і ставиться до нового місця з недовірою, і в них немає жодного уявлення, де вони спатимуть, що їстимуть або як отримуватимуть медичну допомогу. Деякі лякаються гучного шуму, бо думають, що знову чують постріли. Ви є волонтером від організації, яка розподіляє продукти харчування, і вас попросили допомогти надати ППД у пунктах видачі продуктів.

Готуючись надавати допомогу, подумайте, що ви хотіли б дізнатися про цю ситуацію?

- Хто ці люди, яким я допомагатиму? Яких культурних традицій вони дотримуються?
- Чи існують які-небудь правила поведінки чи звичаї, яких мені слід дотримуватися? Наприклад, може, було б прийнятніше, щоб із жінками-біженками розмовляли жінки з числа помічників?
- Скільки часу вони перебували в дорозі? Що мені відомо про конфлікт, який вони пережили?
- Які послуги надаються у місці, де прийняли біженців?
- Якщо я працюю у команді, як ми організуємо свою діяльність для надання допомоги у цій ситуації? Які завдання візьме на

себе кожен? Як ми будемо координувати нашу роботу між собою та з іншими групами помічників, які можуть там працювати?

На що важливо **дивитися**, знайомлячись із групою біженців:

- Чого потребує більшість біженців? Чи вони голодні, хочуть пити або втомлені? Чи є серед них поранені чи хворі?
- Чи є у цій групі біженців члени однієї сім'ї або односельчани?
- Чи є серед них діти або підлітки без супроводу дорослих? Хто ще може потребувати спеціальної допомоги?
- Схоже, що люди у групі біженців по-різному реагують на кризу. Які важкі емоційні реакції ви спостерігаєте?

Встановлюючи контакт із людьми із групи біженців, у який спосіб ви зможете найкраще **почути** їхні занепокоєння та втішити людей?

- Як представитись, щоб запропонувати допомогу?
- Люди, що постраждали від насильства або були його свідками, можуть бути дуже наляканими та почуватися у небезпеці. Як я можу підтримати їх та допомогти заспокоїтися?
- Як я можу дізнатися про потреби і проблеми людей, які можуть потребувати спеціальної допомоги, наприклад, проблеми жінок?
- Як мені встановлювати контакт із дітьми та підлітками без супроводу дорослих і як їм допомогти?

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ІЗ ДИТИНОЮ БЕЗ СУПРОВОДУ

Поруч з групою біженців ви помічаєте хлопчика 10-ти років, який стоїть один і має дуже наляканий вигляд.

Ви: *[Стаючи на одне коліно, щоб опинитися на рівні очей дитини.]* Привіт, мене звати _____. Я із організації_____, і я тут, щоб тобі допомогти. Як тебе звати?

Дитина: *[Опустивши очі, тихо відповідає.]* Адам.

Ви: Привіт, Адаме. Ти дуже довго їхав, щоб сюди дістатися. Хочеш пити? *[Запропонуйте дитині щось поїсти, попити або якусь іншу практичну підтримку, наприклад, дайте ковдру, якщо вона у вас є.]* Де твоя сім'я?

Дитина: Не знаю. *[Починає плакати.]*

Ви: Я бачу, що тобі страшно, Адаме. Я спробую допомогти тобі знайти людей, які допоможуть у пошуках твоєї сім'ї. Можеш назвати мені своє прізвище та звідки ти?

Дитина: Так, я Адам Дюваль. Я із селища _____.

Ви: Дякую, Адаме. Коли ти востаннє бачив своїх рідних?

Дитина: Коли по нас приїхали вантажівки, щоб відвезти сюди, там була моя старша сестра. Але зараз я не можу її знайти.

Ви: Скільки років сестрі? Як її звати?

Дитина: Її звати Роза. Їй 15 років.

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

Дитина: Коли ми почули постріли, ми побігли з села і загубили батьків. *[Плаче.]*

Ви: Мені дуже шкода, Адаме. Напевно, тобі було страшно, але зараз ти в безпеці.

Дитина: Мені страшно!

Ви: *[З теплотою, звичайним голосом.]* Я розумію. Я б хотів тобі допомогти.

Дитина: Що мені робити?

Ви: Я можу побути із тобою ще трохи, і ми спробуємо знайти твою сестру. Хочеш?

Дитина: Так, дякую.

Ви: Чи є ще щось, що тебе турбує або потрібно?

Дитина: Ні.

Ви: Адаме, важливо поговорити із людьми, які знаходяться ось там і які можуть допомогти знайти твою сестру або решту сім'ї. Я піду разом з тобою із ними поговорити. *[Надзвичайно важливо допомогти дитині зареєструватися у надійній організації, яка займається розшуком членів сім'ї, або у службі захисту дітей, якщо такі є.]*

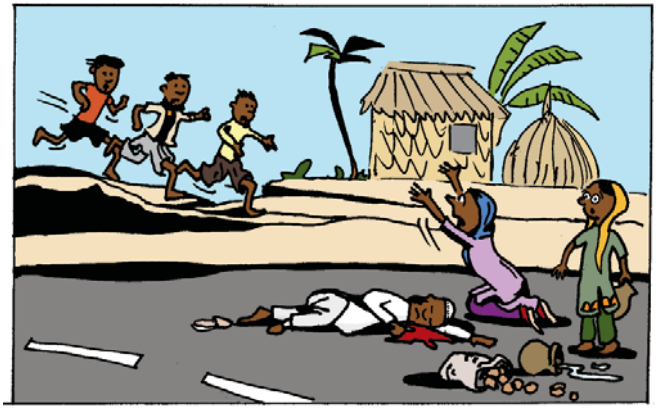
Зверніть увагу на такі свої дії у наведеній вище розмові:

- ви побачили у натовпі біженців дитину без супроводу дорослих;
- ви стали на одне коліно, щоб бути на рівні очей дитини;
- говорили з дитиною спокійно та м'яко;
- отримали інформацію про сім'ю дитини, зокрема ім'я його сестри;
- залишалися із дитиною, поки не знайшли надійну організацію з розшуку членів сім'ї, яка може організувати для дитини безпечні умови перебування, допоки не буде знайдено її рідних.

Що можна зробити, щоб **направити** людей до місць отримання інформації і практичної допомоги?

- Які базові потреби можуть бути в цих людей? Які послуги надаються? Як люди можуть отримати до них доступ?
- Яка точна інформація про плани подальшого догляду за цими біженцями в мене є? Коли і де люди зможуть отримати більше інформації про те, що відбувається?
- Як захистити вразливих людей (наприклад, дітей без супроводу дорослих і жінок) від подальшої шкоди? Як я можу допомогти уразливим людям зв'язатися із близькими або отримати наявні послуги?
- Які особливі потреби можуть бути в людей, зокрема в тих, хто пережив насильство?
- Що я можу зробити, щоб допомогти людям зв'язатися із близькими або отримати наявні послуги?

5.3 СЦЕНАРІЙ 3: НЕЩАСНИЙ ВИПАДОК



Ви з колегами їдете сільською дорогою з інтенсивним рухом у безпечній частині країни і раптом бачите аварію попереду. Виявляється, що чоловіка, який переходив дорогу зі своєю дружиною і маленькою дочкою, збив автомобіль.

Чоловік лежить на землі, у нього кровотеча і він не рухається. Його дружина і дочка стоять біля нього. Дружина плаче і тремтить, а донька стоїть нерухомо і мовчить. Кілька сільських жителів зібралося на дорозі біля місця аварії. У цій ситуації вам необхідно реагувати швидко, та водночас вам потрібен час, щоб заспокоїтися і обдумати такі питання, готуючись до надання допомоги:

» Чи існує будь-яка небезпека для вас або інших?
» Як діяти у цій ситуації?
» Що треба зробити негайно, особливо для чоловіка, який отримав серйозну травму?

На що важливо **дивитися?**

» Хто потребує допомоги? Яка саме допомога необхідна?
» Яку допомогу я можу надати самостійно? Яка спеціальна допомога потрібна?
» Кого я можу попросити допомогти? Яку допомогу могли б надати люди, які збираються навколо місця події? Як вони можуть заважати або втручатися?

Встановлюючи контакт із людьми, залученими у нещасний випадок, що ви можете зробити, аби якнайкраще **вислухати** їхні проблеми і втішити?

» Як представитись, щоб запропонувати допомогу?
» Як не допустити, щоб люди не постраждали ще більше? Чи є причини хвилюватися за дочку, яка стала свідком поранення батька і, здається, є приголомшеною та у стані шоку? Чи зможе мати зараз подбати про неї і заспокоїти?
» Чи є місце, де можна надати ППД, яке є безпечним і відносно спокійним?
» Як я дізнаватимуся у людей про їхні потреби і занепокоєння?
» Як я можу створити відчуття комфорту для постраждалих і допомогти їм заспокоїтись?

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ТА ДІЙ: СИТУАЦІЯ, У ЯКІЙ ПОТРІБНА НЕВІДКЛАДНА МЕДИЧНА ДОПОМОГА

Швидко оглядаючи місце події, ви переконалися, що до нього можна безпечно підійти. Дорога жвава, повз постраждалих та перехожих і досі проїжджають автомобілі. Ви також переживаєте, що батько може бути серйозно поранений.

Ви: Чи хтось викликав швидку допомогу?

Жителі: Ні.

Ви: *[Селянину, який стоїть поруч.]* Чи Ви могли б просто зараз викликати швидку?

Житель: Так, зараз!

Ви: *[Іншим перехожим.]* Нам потрібно спробувати переспрямувати рух. Зможете допомогти із цим?

[Деякі жителі йдуть сигналізувати водіям та переспрямовувати рух.]

[Підходячи до постраждалих, ви помічаєте, що один із жителів збирається пересунути пораненого.]

Ви: Будь ласка, не рухайте його! У нього може бути пошкоджена шия. Швидку вже викликали.

[Якщо ви або хтось із тих, що стоять поруч, вміють надавати першу медичну допомогу, зробіть це. Перевірте самі або попросіть кого-небудь поруч перевірити, чи не поранені жінка та дитина. Після того, як пораненому надано належну допомогу, і ви переконалися, що інші постраждалі не мають серйозних травм, надайте їм ППД.]

Ви: *[Дружині.]* Мене звати _____. Швидку вже викликали. Ви та Ваша дочка не поранені?

Дружина: *[Схлипує, її трясе.]* Ні, я в порядку.

Ви: *[Дружині, спокійним тоном.]* Як Вас звати?

Дружина: *[Плаче.]* Ханна, можете називати мене Ханна… Ох, мій чоловік! Мій чоловік!

Ви: Ханно, я розумію, що Ви дуже налякані. Швидку вже викликали, щоб допомогти Вашому чоловікові. Я побуду з Вами деякий час. Чи Вас або Вашу дочку ще щось непокоїть, Вам щось потрібно просто зараз?

Дружина: Із моєю дочкою все в порядку?

Ви: Ваша дочка, здається, не постраждала. Ви можете сказати мені, як її звати, я поговорю з нею.

Дружина: *[Бере дочку за руку.]* Це Сара.

Ви: *[Тепло, нахилившись до рівня очей дитини.]* Привіт, Саро. Мене звати _____. Я тут, щоб допомогти тобі та твоїй мамі.

[Розмова продовжується, і Ви усвідомлюєте, що дочка не розмовляє. Мати каже, що це незвичайна для її дочки поведінка, але її, як і раніше, турбує тільки чоловік. Вона каже, що хоче поїхати з ним у лікарню і бути там. Схоже, є ризик того, що доньці доведеться бути вдома увечері самій.]

Ви: Ханно, було б набагато краще, якби Ваша дочка залишилась з Вами або із кимось, кому Ви довіряєте. Здається, вона дуже налякана тим, що сталося, і краще зараз не залишати її саму. Чи є якась людина, якій Ви довіряєте, хто міг би з нею побути?

Дружина: Так, моя сестра могла б допомогти. Сара її дуже любить.

Ви: Я можу допомогти зателефонувати Вашій сестрі?

Дружина: Так, будь ласка!

[Ви допомагаєте жінці зв'язатися із сестрою і вони домовляються, що дівчинка ввечері залишиться у тітки. Ви також радите матері відвести дочку до лікаря, якщо вона не заговорить найближчими днями.]

Ви: Коли приїде швидка, я дізнаюся, куди вони повезуть Вашого чоловіка і чи можна Вам із дочкою поїхати з ними.

[*Коли приїжджає швидка, ви з'ясовуєте, як зробити так, щоб не розлучати сім'ю під час госпіталізації постраждалого.]*

Зверніть увагу на такі свої дії у наведеній вище розмові:

- ви швидко оглянули місце події, щоб переконатися, чи безпечно підійти і з'ясувати, чи було когось серйозно поранено;
- організували негайний виклик швидкої для пораненого та не дозволили рухати його, бо це могло б йому зашкодити;
- намагались працювати так, щоб запобігти подальшій шкоді або небезпеці для людей навколо (наприклад, звернувши увагу на рух по дорозі);
- говорили з дружиною і дочкою постраждалого з повагою та доброзичливо;
- звертались до дитини, нахилившись до рівня її очей;
- допомогли матері організувати догляд за дочкою;
- вжили заходів, щоб рідним не довелося розлучатися, коли постраждалого відвезуть до лікарні.

Що можна зробити, аби **направити** людей до джерел отримання інформації і практичної допомоги?

- Які можуть бути базові потреби в людей, які фізично не постраждали в цій кризовій ситуації, але знаходяться у стані дистресу?
- Про що в цьому сценарії можуть думати різні люди?
- Яку інформацію вони хочуть отримати?
- Що я можу зробити, щоб допомогти цим людям зв'язатися з близькими, які зможуть їх підтримати?

Перша психологічна допомога: стисла інструкція

ЩО ТАКЕ ППД?



Перша психологічна допомога (ППД) охоплює гуманні, підтримуючі заходи реагування на страждання особи, яка може потребувати підтримки.

Відповідальне надання ППД означає:

1. Повагу до безпеки, гідності та прав людини.
2. Адаптацію своїх дій з урахуванням особливостей культури особи.
3. Обізнаність в інших заходах реагування на надзвичайну ситуацію.
4. Турботу про себе.

ПІДГОТУВАТИСЯ

- Ознайомитися з інформацією про кризову подію.
- Дізнатися про наявні послуги та види підтримки.
- Дізнатися про занепокоєння щодо безпеки і захисту.

ПРИНЦИПИ ДІЇ ППД:

ДИВИТИСЯ

- Проаналізувати стан безпеки.
- Виявляти осіб з очевидними нагальними базовими потребами.
- Виявляти осіб у стані дистресу.



СЛУХАТИ

- Звернутися до осіб, яким може бути потрібна підтримка.
- Розпитати про потреби та занепокоєння особи.
- Вислухати людей і допомогти їм заспокоїтися.



НАПРАВЛЯТИ

- Допомогти людям задовольнити базові потреби та отримати доступ до послуг.
- Допомогти людям впоратися з проблемами.
- Надати інформацію.
- Допомогти людям зв'язатися з їхніми близькими та отримати соціальну підтримку.



ЕТИКА

Пропонуються такі етичні рекомендації щодо того, що «слід» і «не слід» робити задля уникнення нанесення подальшої шкоди, забезпечення максимальної допомоги людям і дій в їхніх інтересах. Надавайте допомогу в найбільш доречний та зручний спосіб для людей, яким надаєте підтримку. Подумайте, що можуть означати ці етичні норми в контексті вашої культури.

Слід ✓

- Бути чесним та надійним.
- Поважати право особи на ухвалення власні рішення.
- Усвідомлювати та відмовлятися від своїх упереджень та стереотипів.
- Зрозуміло пояснити людям, що навіть у разі якщо вони відмовляються від допомоги зараз, вони можуть отримати її в майбутньому.
- Поважати приватність та забезпечувати належну конфіденційність історій осіб.
- Поводитись належно, враховуючи особливості культури, віку та статі особи

Не слід ✗

- Зловживати своїм становищем помічника.
- Просити у людей гроші чи про послугу в обмін на допомогу.
- Давати марні обіцянки та надавати неправдиву інформацію.
- Перебільшувати свої вміння.
- Силоміць надавати допомогу, бути нав'язливим і занадто наполеглевим.
- Змушувати людей розповідати свої історії.
- Переповідати історію особи іншим.
- Засуджувати особу за вчинки чи почуття

ОСОБИ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ БІЛЬШЕ, НІЖ ЗВИЧАЙНОЇ ППД

Деякі постраждалі можуть потребувати набагато більше, ніж простого надання ППД. Ви маєте оцінювати межі своїх можливостей і просити допомоги в інших, коли потрібна медична чи будь-яка інша допомога для порятунку постраждалого.

ОСОБИ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ БІЛЬШ СПЕЦІАЛІЗОВАНОЇ ПІДТРИМКИ НЕГАЙНО:

- Особи із серйозними травмами, що загрожують життю, яким необхідна невідкладна медична допомога.
- Особи настільки засмучені, що не можуть дбати про себе чи своїх дітей.
- Особи, які можуть завдати собі шкоди.
- Особи, які можуть завдати шкоди іншим.

ЛІТЕРАТУРА ТА РЕСУРСИ

Bisson, JI & Lewis, C. (2009). Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (надається за запитом).

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., et al. (2006). Psychological FirstAid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. http: // www.nctsn.org/content/psychological-first-aid http: // www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp

Freeman, C., Flitcroft, A., & Weeple, P. (2003). Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., Friedman, M., et al. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry 70 (4): 283–315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http: // www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Джерело доступне за посиланням: http: // www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R., Steinberg, A., Layne, C., Briggs, E., Ostrowski, S., and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. Journal of Traumatic Stress 22 (5): 391–8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project.

http: // www.sphereproject.org.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Джерело можна завантажити за посиланням http: // www.tentsproject.eu

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Джерело можна завантажити за посиланням: http: // www.wartrauma.nl and http: // www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme.

http: // www.who.int/mental_health/mhgap

Навчальне видання

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА:

Посібник для працівників на місцях

Підписано до друку 02.10.2017 р. Формат 60х84 1/16
Гарнітура «Arial». Папір крейдований. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 3,35. Обл.-вид. арк. 3,72.
Наклад 500. Зам. № 17-23.

Університетське видавництво ПУЛЬСАРИ
Адреса видавництва:
04070, Київ-70, вул. Спаська, 9/2.
(044) 425-12-75; 425-01-03
e-mail: mail@pulsary.com.ua http // www.pulsary.com.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготівників
і розповсюджувачів видавничої
продукції серія ДК № 4436 від 08.11.2012.

ПрАТ «Віпол», ДК № 4404
03151, Київ, вул. Волинська, 60. Зам. № 17-656.

П27 **Перша** психологічна допомога : посібник для працівників на місцях. — Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. — 64 с. : іл.

ISBN 978-617-615-078-7

Цей посібник, схвалений багатьма міжнародними організаціями, відображає новітні наукові дані та загальну думку міжнародної професійної спільноти щодо надання підтримки людям одразу після надзвичайно стресових подій. Він призначений тим, хто має можливість надавати допомогу людям, які пережили надзвичайно стресову ситуацію. У посібнику описана процедура надання людям підтримки з повагою до їхньої гідності, культури та можливостей. Посібник також надає інформацію про те, як починати діяти в новій ситуації безпечно для себе та інших і не завдати своїми діями шкоди. Незважаючи на свою назву, перша психологічна допомога включає як психологічну, так і соціальну підтримку.

УДК 364.62(075)

ISBN 978-617-615-078-7

