

ГБУ АО «Центр «Надежда»

**Основы экстренной
психологической помощи**

или

как помочь себе и близким



Архангельск, 2020 г.

Сделано по материалам ВОЗ

Автор/составитель Леус Э.В., педагог-психолог
отделения сопровождения несовершеннолетних в
кризисных ситуациях

Памятка подготовлена для психологов,
специалистов, родителей, подростков.

Экстренная / первая психологическая помощь (ЭПП) – это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи ближним, которые испытывают страдания и нужду.

Ответственное оказание экстренной / **первой психологической помощи** основано на четырех основных **принципах**:

① Защищать безопасность, достоинство и права человека.

② Адаптировать свои действия применительно к культурным традициям людей

③ Быть в курсе других проводимых мер реагирования на чрезвычайную ситуацию.

④ Беречь себя.

Прежде чем бросаться на помощь -

➤ Узнайте, что произошло.

➤ Узнайте, какая помощь и поддержка имеются на месте.

➤ Узнайте о существующих угрозах безопасности.

При оказании экстренной / первой психологической помощи:

✓ НУЖНО	✗ НЕЛЬЗЯ
Быть честным и достойным доверия	Злоупотреблять своим положением человека, оказывающего помощь
Уважать право людей принимать собственные решения	Просить у людей деньги или услуги за оказание помощи
Осознать и отбросить собственные предубеждения и предрассудки	Давать ложные обещания или предоставлять ложную информацию
Четко дать людям понять, что даже если они откажутся от помощи сейчас, они могут обратиться за ней в будущем	Преувеличивать свои знания и навыки
	Навязывать свою помощь, вести себя назойливо и бесцеремонно
Соблюдать конфиденциальность и не допускать необоснованного распространения полученных от человека личных сведений	Принуждать людей рассказывать вам о том, что с ними произошло
	Распространять полученные сведения личного характера
Вести себя надлежащим образом, с учетом местных особенностей культуры, возраста и пола пострадавших	Давать оценки поступкам и переживаниям людей

Люди, нуждающиеся в немедленной серьезной помощи:

- с тяжелыми, угрожающими жизни травмами, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи
- в расстроенном психическом состоянии, которое не позволяет им самостоятельно заботиться о себе или о своих детях
- которые могут причинить вред себе
- которые могут причинить вред другим

Когда люди нуждаются НЕ ТОЛЬКО в экстренной / первой психологической помощи:

- Некоторым пострадавшим может потребоваться гораздо больше, чем только ППП.
- Вы должны знать пределы своих возможностей и прибегать к помощи других, когда нужна медицинская или иная помощь для спасения пострадавшего.



Правильное общение



Очень важно знать, когда вы общаетесь с человеком, пережившим кризисное событие:

- что он может находиться в подавленном состоянии, испытывать тревогу или смятение
- некоторые винят себя в том, что случилось

☞ Сохраняя спокойствие и проявляя понимание, вы помогаете переживающим стресс людям ощутить себя в безопасности, почувствовать, что их защищают, понимают, уважают и заботятся о них должным образом.

☞ Люди, пережившие стрессовую ситуацию, возможно, захотят рассказать вам, что с ними произошло.

☞ Выслушать чей-то рассказ – это уже большая поддержка.

☞ Однако важно не принуждать людей рассказывать о пережитом.

☞ Некоторые люди не хотят говорить о том, что произошло, или о своих личных обстоятельствах.

☞ При этом для них может быть важно, чтобы вы просто побыли рядом, пусть и молча.

☞ Скажите им, что будете поблизости, на случай если они захотят поговорить, или предложите им практическую помощь, например еду или стакан воды.

☞ Не говорите слишком много, дайте им побыть в тишине.

☞ Возможность немного помолчать даст человеку передышку и может подтолкнуть его поделиться с вами, если он того пожелает.

✓ НУЖНО говорить и делать	✗ НЕЛЬЗЯ говорить и делать
Постарайтесь найти для разговора тихое место, где вас ничто не будет отвлекать	Не принуждайте человека рассказывать, что с ним произошло
Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения	Не перебивайте и не торопите собеседника (например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро)
Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и культуры	Не прикасайтесь к человеку, если не уверены, принято ли это в его культурной среде
Покажите своим видом, что внимательно слушаете говорящего, например кивая головой или произнося краткие подтверждающие реплики	Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям. Не говорите «Вы не должны себя так чувствовать» или «Вы должны радоваться, что выжили»
Будьте терпеливы и спокойны	
Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть	Не выдумывайте того, чего не знаете Не используйте слишком специальные термины
Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать»	Не давайте ложных обещаний или заверений

<p style="text-align: center;">✓ НУЖНО говорить и делать</p>	<p style="text-align: center;">✗ НЕЛЬЗЯ говорить и делать</p>
<p>Предоставляйте информацию так, чтобы ее легко было понять, – простыми словами</p>	<p>Не пересказывайте собеседнику личные рассказы, услышанные от других</p>
<p>Выражайте сопереживание, когда люди говорят вам о своих чувствах, понесенной утрате или важных событиях (потеря дома, смерть близкого человека): «Какое несчастье! Я понимаю, как вам тяжело»</p>	<p>Не говорите о своих собственных трудностях. » Не думайте и не действуйте так, словно обязаны решить за другого все его проблемы</p>
<p>Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации</p>	<p>Не лишайте человека веры в собственные силы и в способность самому позаботиться о себе</p>
<p>Дайте возможность помолчать</p>	<p>Не говорите о людях, используя отрицательные эпитеты (например, не называйте их «сумасшедшими» или «безумцами»)</p>

Важно уметь слушать людей, чтобы понять положение, в которое они попали, и их потребности, чтобы помочь им успокоиться и оказать необходимую помощь.

Когда вы беседуете с человеком, слушайте:

◎ ◎ **глазами** - демонстрируя пристальное внимание

👂 **ушами** - чтобы действительно услышать, что именно тревожит человека

♥ **сердцем** - с сопереживанием и уважением

Помогите человеку успокоиться

✎ Люди, пережившие кризисное событие, иногда бывают сильно возбуждены или расстроены.

✎ Они в замешательстве, ошеломлены, и это порой проявляется такими физическими реакциями, как нервная дрожь, затрудненное дыхание или сильное сердцебиение.

Ниже приведены некоторые приемы, помогающие людям в состоянии дистресса успокоиться мысленно и физически:

➤ Ваш тон должен быть спокойным и мягким.

➤ Если это не противоречит культуре, старайтесь во время разговора поддерживать зрительный контакт с человеком.

➤ Скажите, что вы здесь, чтобы помочь. Если человек уже находится вне опасности, напомните ему об этом.

» Если у пострадавшего возникает ощущение нереальности происходящего, оторванности от привычной обстановки, он почувствует себя лучше, восстановив контакт с окружающей средой и самообладание.

Для этого:

☂ попросите его упереться ногами в пол;

☂ помогите ему похлопать пальцами или кистями рук по своим коленям; » обратите его внимание на какие-либо нейтральные предметы окружающей обстановки, которые он может увидеть, услышать или потрогать; попросите его рассказать, что он видит и слышит;

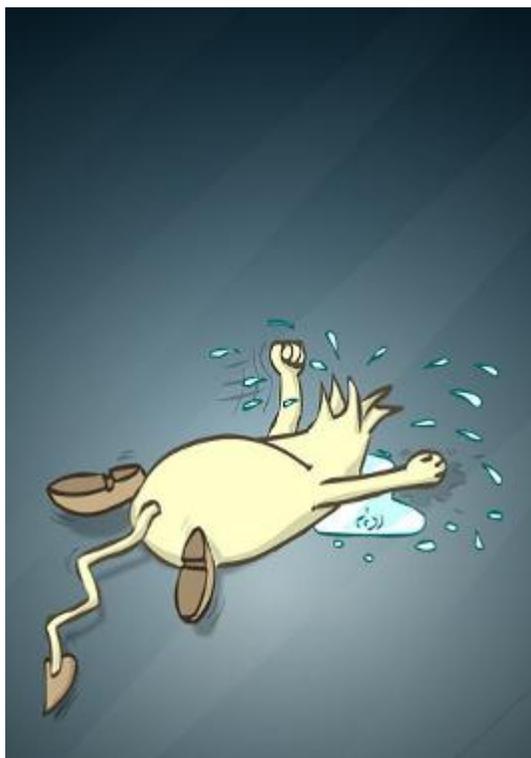
☂ попросите его сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно.



Как помочь себе и близким

Истерика

- это один из способов реагирования психики на экстремальные события. Это очень энергозатратная реакция, заражающая окружающих.



Как помочь другому:

☞ постарайтесь удалить зрителей и замкнуть внимание на себе

☞ если зрителей удалить невозможно, постарайтесь стать самым внимательным слушателем, оказывайте человеку поддержку, слушайте, кивайте, поддакивайте

☞ меньше говорите сами; говорите короткими простыми фразами, называя человека по имени

☞ после истерики наступает упадок сил, поэтому человеку надо дать отдохнуть

Как помочь себе:

☞ сама мысль о ее прекращении – первый шаг на пути прекращения

☞ уйти от зрителей, остаться одному

☞ умыться холодной водой

☞ правильно дышать: вдох, задержка дыхания ни-2 секунды, медленный выдох через нос, задержка дыхания ни-2 секунды, медленный вдох и так далее

Нельзя!

✗ совершать неожиданные действия (пощечина, брызнуть водой, потрясти человека)

✗ спорить с человеком по поводу его высказываний, спорить до тех пор, пока истерика не пройдет

✗ считать, что человек делает это намеренно, для привлечения внимания

✗ истерика – это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства

✗ говорить шаблонные фразы: «успокойся», «возьми себя в руки», «приди в себя», «замолчи», «прекрати»

Страх

- это эмоция, которая сберегает нас от рискованных, опасных поступков, его время от времени испытывает каждый человек



Как помочь другому:

☞ не оставляйте человека одного, страх тяжело переносить в одиночестве

☞ если страх настолько сильный, что парализует человека, предложите ему несколько простых приемов: максимально задержать дыхание, а после сосредоточиться на спокойном медленном дыхании

☞ или: предложите человеку интеллектуальное действие (считать от 100 до 0, отнимать от 100 по 7...), так как страх – это эмоция, а любая эмоция ослабевает, если включается мыслительная деятельность

☞ когда острота страха начинает спадать, поговорите с человеком о том, чего он боится, но не нагнетая эмоции, а давая возможность выговориться

☞ говорите о том, что страх в такой ситуации – это нормально

Как помочь себе:

☞ если вы находитесь в состоянии, когда страх парализует, лишает способности думать и действовать – используйте простые приемы: дыхательные или физические упражнения

☞ попытайтесь сформулировать для себя и проговорить вслух, что вызывает страх

☞ если есть возможность, поделитесь своими переживаниями с окружающими людьми – высказанный страх становится меньше

☞ при приближении страха сделайте несколько дыхательных упражнений

Нельзя!

✗ даже если вы считаете, что страх неоправданный или нелепый, не надо пытаться убедить в этом человека

✗ говорить: «не думай об этом», «это ерунда»

✗ учитывайте, что когда человек находится в таком состоянии – для него страх серьезен и эмоционально болезнен

Тревога

- это состояние, которое может длиться долго, вытягивая из человека силы и энергию, лишая его возможности отдыха, парализуя способность действовать



Как помочь другому/себе:

☞ постарайтесь «разговорить» человека, понять, что его тревожит; возможно, он осознает источник тревоги и тогда она преобразуется в страх, с которым проще справиться

☞ часто человек тревожится из-за недостатка информации о происходящих событиях, тогда можно проанализировать – какая информация необходима, как/когда/где ее можно получить, что для этого надо делать – составить план действий

☞ самое мучительное переживание при тревоге – невозможность расслабиться; при этом напряжены мышцы, в голове крутятся одни и те же мысли

Нельзя!

✗ оставлять человека одного

✗ убеждать его, что тревожиться незачем, особенно, если это не так

✗ скрывать от него правду о ситуации или плохие новости, даже если это может его расстроить

Агрессия (гнев, злость)

- это вербальные (слова угрозы) и невербальные (совершение агрессивных действий) формы поведения



Как помочь другому:

☞ разговаривайте с человеком спокойно, постепенно снижая темп и громкость речи

☞ говорите тише, медленнее и спокойнее, чем человек, испытывающий гнев

☞ обращайтесь к нему по имени

☞ задавайте вопросы, которые помогли бы человеку сформулировать его требования в данной ситуации

Как помочь себе:

☞ постарайтесь высказать свои чувства другому человеку

☞ дайте себе физическую нагрузку

Нельзя!

✗ думать, что человек, проявляющий агрессию, по характеру злой

✗ стараться переспорить или переубедить человека, даже если вам кажется, что он неправ

✗ угрожать, запугивать

✗ гнев – это выражение эмоциональной боли в ненормальных обстоятельствах

Слезы

- как и плач, это реакция, позволяющая выразить переполняющие человека чувства в сложной ситуации



Как помочь другому:

☞ дать человеку поплакать, при этом пытаюсь помочь ему

☞ постарайтесь выразить человеку поддержку и сочувствие, не обязательно словами: сесть рядом и дать понять, что вы ему сопереживаете; держать за руку; подать платок

☞ дать возможность человеку говорить о своих чувствах

☞ предложить стакан воды

☞ предложить подышать глубоко и ровно

☞ заняться вместе каким-нибудь делом

Как помочь себе:

☞ дать возможность выплакаться, не стремясь успокоиться или взять себя в руки

☞ если слезы не приносят облегчения – поможет выпитый стакан воды, глубокое дыхание

Нельзя!

✗ считать, что слезы – это проявление слабости

✗ пытаться остановить эту реакцию, убедить человека не плакать, успокоить

Берегите себя!

