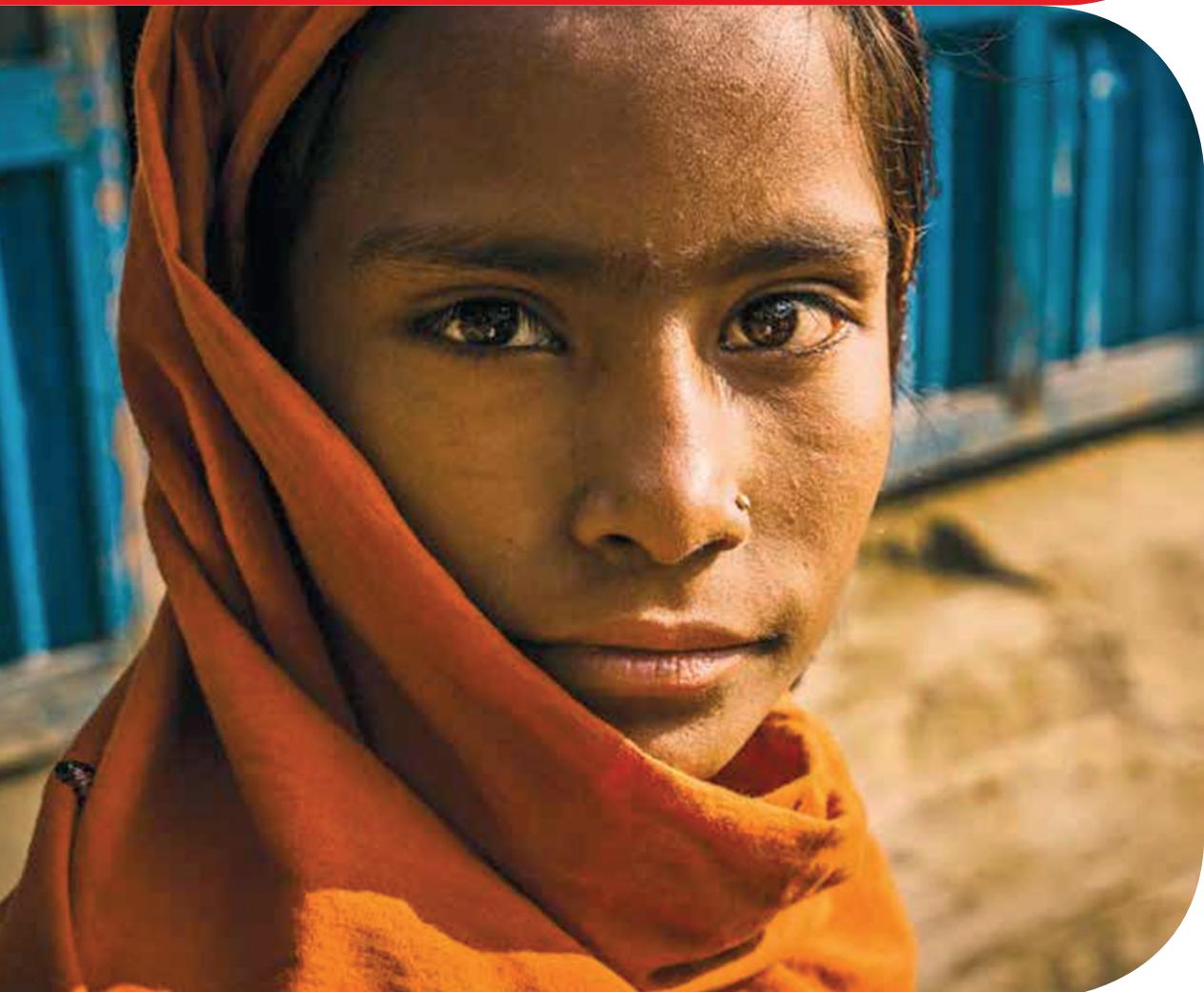


Руководство по оказанию первой психологической помощи



Для обществ Красного Креста
и Красного Полумесяца

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Руководство по оказанию первой психологической помощи

Для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Руководство по оказанию первой психологической помощи для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Справочный центр по психосоциальной поддержке Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Бледгамсвей 27, DK-2100,

Копенгаген, Дания

Телефон: +45 35 25 92 00

Эл. почта: psychosocial.centre@ifrc.org

Веб-сайт: www.pscentre.org

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter: [@IFRC_PS_Centre](https://twitter.com/IFRC_PS_Centre)

Программа первой психологической помощи для обществ Красного Креста

и Красного Полумесяца была разработана Справочным центром МФОККИП

по психосоциальной поддержке. Она включает в себя:

- Руководство по оказанию первой психологической помощи для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
- Краткое введение в основы первой психологической помощи для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
- Тренинг по оказанию первой психологической помощи для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца:
 - Модуль 1. Введение в ППП (4–5 часов)
 - Модуль 2. Основы ППП (8–9 часов)
 - Модуль 3. ППП для детей (8–9 часов)
 - Модуль 4. ППП в группах — поддержка команд (21 час — три дня)

Главные редакторы: Луиза Винтер-Ларсен и Нана Видеман

Автор: Пернилле Хансен

Дополнительная поддержка: Венди Агер, Луиза Юул Хансен, Метте Мунк

Рецензенты: Венди Агер, Эа Сюзанна Акаша, Сесилия Александри, Элиза Чеунг, Зига Фриберг, Фердинанд Гарофф, Луиза Юул Хансен, Сара Харрисон, Сара Хедрениус, Элфа Дёгг С. Лейфсдоттир, Морин Муни, Стивен Регель, Гурвиндер Сингх.

Благодарим Гонконгское отделение Общества Красного Креста Китая за активную поддержку в организации пилотных тренингов, вклад в процесс обучения и полезные отзывы о тренингах и письменных материалах. Мы также благодарим участников пилотного тренинга Модуля 4: ППП в группах — поддержка команд в Копенгагене в октябре 2018 года.

Благодарим Исландский Красный Крест и Датское агентство международного развития за финансирование и поддержку в разработке этих материалов.

Производство: Пернилле Хансен

Дизайн: Майкл Моссефин/Paramedia/12007

Фото на обложке: Йоши Симидзу

Печать: KLS PurePrint, Видовре, Дания

ISBN: 978-87-92490-53-7 (печатная версия), 978-87-92490-53-7 (онлайн-версия)

Рекомендуемое обозначение: Руководство по оказанию первой психологической помощи для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Справочный центр МФОККИП по психосоциальной поддержке, Копенгаген, 2018 г.

Если вы хотите перевести или адаптировать какую-либо часть книги «Первая психологическая помощь для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца», обратитесь в Справочный центр МФОККИП по психосоциальной поддержке. Мы будем рады вашим комментариям, предложениям и отзывам по адресу: psychosocial.centre@ifrc.org

Справочный центр МФОККИП по психосоциальной поддержке находится под опекой и поддержкой Датского Красного Креста.

© Справочный центр по психосоциальной поддержке Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, 2018 г.

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



Предисловие

Каждый может оказаться в ситуации взаимодействия с человеком, находящимся в состоянии сильного стресса и нуждающимся в эмоциональной и практической поддержке — ему требуется первая психологическая помощь (ППП). Кризисные ситуации возникают постоянно. Иногда последствия носят частный характер и затрагивают лишь одного человека, в то время как в других случаях они оказываются более масштабными и отрицательно влияют на большое число людей. Независимо от масштаба, люди, переживающие кризисные ситуации, могут нуждаться в первой психологической помощи. Поскольку мы являемся сотрудниками и волонтёрами Красного Креста и Красного Полумесяца и работаем в сфере гуманитарного реагирования, наша деятельность предполагает регулярное взаимодействие с людьми, находящимися в состоянии сильного стресса.

Первая психологическая помощь — это простой, но действенный способ поддержать человека, оказавшегося в состоянии сильного стресса. Это форма помощи, которая подразумевает внимание к реакциям человека, активное слушание и, если необходимо, практическую помощь для решения неотложных проблем и удовлетворения базовых потребностей.

Изучение навыков ППП и понимание реакций на кризисные ситуации дает возможность людям, оказывающим помощь, не только помогать другим, но и применять те же навыки в отношении личных стрессовых ситуаций.

Несмотря на наличие обширных учебных и справочных материалов по ППП, возникла необходимость в создании ресурсов, специально адаптированных к потребностям и особенностям деятельности сотрудников и волонтёров Красного Креста и Красного Полумесяца, работающих в своих сообществах — как в условиях чрезвычайных ситуаций, так и при решении долгосрочных гуманитарных задач.

Разработанные материалы включают настоящее руководство по ППП для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, небольшую брошюру сводной информацией и четыре модуля обучения. Первые два модуля обучения посвящены базовым навыкам ППП, третий — ППП для детей, а четвертый — оказанию ППП в группах. Четвертый модуль обучения разработан для удовлетворения потребности в дополнительном обучении и содержит руководство по оказанию помощи и поддержки сотрудникам и волонтерам Красного Креста и Красного Полумесяца.

Мы искренне надеемся, что данный комплект материалов, подготовленный в рамках программы «Первая психологическая помощь для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца», станет полезным ресурсом для сотрудников и волонтёров в их повседневной работе по оказанию помощи нуждающимся.

Наша цель — как и всегда — поддержать национальные общества в обеспечении максимально эффективной психосоциальной поддержки тем, для кого они работают.

Nana Wiedemann

Нана Видеман

Руководитель Справочного центра МФОККиКП по психосоциальной поддержке

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	10
Что такое ППП?.....	13
Почему мы оказываем ППП?	15
Кризисные ситуации и различные реакции	16
Различные виды кризисных ситуаций	17
Реакции на кризисные ситуации	21
Оказание первой психологической помощи	26
Кто может оказывать ППП?	27
Кому нужна ППП?.....	27
Где можно оказывать ППП?.....	27
Когда оказывать ППП?	28
Подготовка к оказанию ППП	28
Смотреть, слушать и направлять.....	29
Смотреть	30
Слушать.....	32
Направлять.....	37
Перенаправление	40
Сложные реакции и ситуации.....	43
Сложные реакции	44
Сложные ситуации.....	49
Дети.....	51
Понимание детьми кризисных ситуаций и их реакции.....	53
Мероприятия по поддержке детей.....	56
Помощь детям в состоянии сильного стресса — ППП для детей.....	58
Сложные реакции и ситуации у детей	62
Помощь родителям и воспитателям в поддержке их детей	64

ППП в группах — поддержка команд	65
Смотреть, слушать, направлять в группах.....	67
Когда нужна ППП в группах?	68
Зачем оказывать ППП в группах?.....	68
Подготовка к встрече по ППП.....	68
Что происходит на встрече по ППП?.....	70
Сложности при работе в группе.....	76
Супервизия и забота о себе	78
Кто и как оказывает ППП	79
Личные качества оказывающих ППП.....	80
Оказание ППП в личной и профессиональной жизни	80
Сотрудники и волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца	80
Не навреди.....	84
Культурный контекст.....	85
Безопасность, достоинство и права	86
Конфиденциальность	86
Что можно и чего нельзя делать.....	88
Забота о себе: смотреть, слушать, направлять	89
Осознание пределов своих возможностей.....	90
Осознание признаков и симптомов стресса и эмоционального выгорания	91
Применение принципа «СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАЛЯТЬ» для заботы о себе	92
Супервизия и поддержка «равный равному»	96
Мониторинг и оценка ППП.....	97
Что такое МиО?	98
ППП и МиО	99
Сложности МиО	103

Содержание

Введение	10
Кризисные ситуации и различные реакции	16
Оказание первой психологической помощи	26
Смотреть, слушать и направлять	29
Сложные реакции и ситуации	43
Дети	51
ППП в группах — поддержка команд	65
Кто и как оказывает ППП	79
Не навреди	84
Забота о себе: смотреть, слушать, направлять	89
Мониторинг и оценка ППП	97

Введение



Введение

Программа «Первая психологическая помощь для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца» была разработана для сотрудников и волонтеров обществ Красного Креста и Красного Полумесяца и других организаций, работающих в ситуациях, в которых может быть актуальна первая психологическая помощь (ППП). Первая психологическая помощь — это оперативное реагирование и комплекс простых, но значимых действий, направленных на поддержку человека, переживающего острый стресс. Такая помощь опирается на базовый принцип человечности и стремление облегчить страдания или предотвратить их усиление.

ППП для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца включает несколько частей, которые могут применяться по отдельности или вместе. Данная программа включает в себя настоящее руководство, небольшую брошюру по ППП и четыре модуля обучения по ППП. Настоящее руководство содержит общую информацию о первой психологической помощи. Его можно использовать самостоятельно в целях психологического образования и в качестве справочника для модулей обучения, прилагаемых к нему. Модули обучения включают инструкции, примечания и учебные ресурсы для ведущих. В таблице ниже представлен обзор модулей обучения.

МОДУЛИ ОБУЧЕНИЯ				
	1: Введение в основы ППП	2: Основы ППП	3: ППП для детей	4: ППП в группах — поддержка команд
Продолжительность	4–5 часов	8,5 часов	8,5 часов	21 час (три дня)
Для кого предназначен тренинговый модуль?	Все сотрудники и волонтеры Движения Красного Креста и Красного Полумесяца	Сотрудники и волонтеры, обладающие некоторыми предварительными знаниями и опытом оказания психосоциальной поддержки	Сотрудники и волонтеры, чья работа предполагает взаимодействие с детьми и их опекунами	Сотрудники и волонтеры, ответственные за заботу и поддержку персонала и волонтеров
О чем тренинговый модуль?	Тренинг знакомит участников с основами первой психологической помощи (ППП)	В нем изложены основные навыки оказания первой психологической помощи, а также описан ряд ситуаций, с которыми сталкиваются взрослые, их реакции на кризисы, а также то, как лица, оказывающие помощь, могут действовать в соответствии с ситуацией	Большое внимание уделяется реакциям детей на стрессовые ситуации, а также общению с другими детьми, их родителями и воспитателями	Речь идет также об оказании первой психологической помощи группам людей, которые вместе пережили болезненное событие, например группам сотрудников и волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца

Каждый модуль обучения независим друг от друга, за исключением Модуля 4: ППП в группах — поддержка команд, для которого требуется участие в Модуле 2: Основы ППП. Модуль 4 разработан специально для сотрудников и волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца. Однако его можно адаптировать и использовать для других групп людей, пострадавших в аналогичных ситуациях. ППП может быть оказана группам как форма психологического образования для повышения осведомленности о признаках сильного стресса. Работа с такими группами также позволяет ведущим выявить тех, кому требуется индивидуальная консультация или другая поддержка. ППП в группах является как профилактической, так и реактивной формой поддержки.

Все модули обучения основаны на практических примерах. Модули можно адаптировать, чтобы сделать их более подходящими для участников тренинга и условий обучения.

ППП в обществах Красного Креста и Красного Полумесяца

Первая психологическая помощь представляет собой деятельность по психосоциальной поддержке. Психосоциальная поддержка относится к действиям, которые удовлетворяют эмоциональные и социальные потребности людей, с целью помочь им использовать свои ресурсы и повысить психологическую устойчивость. Приведённая ниже модель демонстрирует примеры различных форм деятельности, направленных на обеспечение психического здоровья и психосоциальной поддержки. Первая психологическая помощь может быть представлена как самостоятельная мера в условиях кризиса или входить в состав более широкой программы психосоциальной поддержки, включающей иные виды вмешательств. Кроме того, она может интегрироваться в другие инициативы, например, в программы дружественных детям пространств или в системы поддержки волонтёров.

Несмотря на то что ППП представляет собой деятельность по психосоциальной поддержке, использование навыков и знаний ППП не ограничивается только психосоциальными мерами или программами. Все сотрудники и волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца могут использовать свои навыки и знания ППП в различных направлениях деятельности и своей жизни.

Психическое здоровье и психосоциальная поддержка

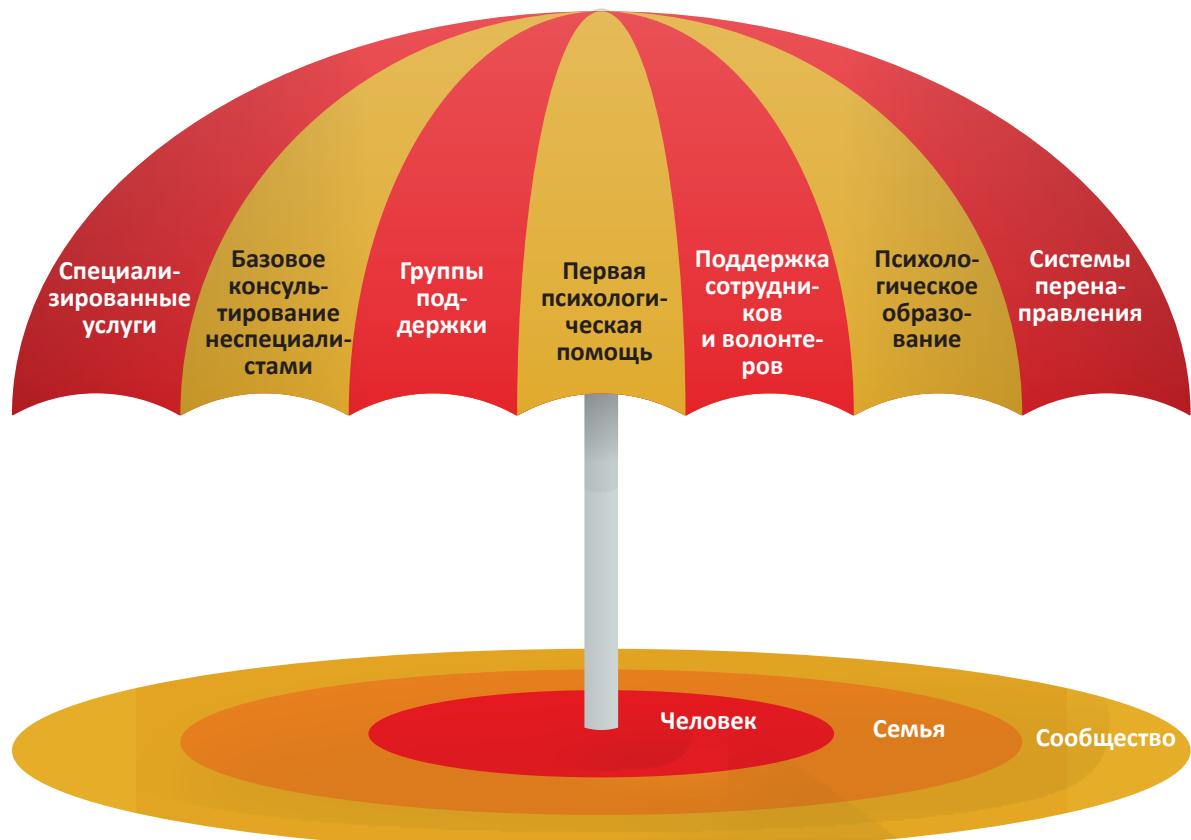


Рисунок 1: Зонтик отражает различные виды услуг по обеспечению психического здоровья и психосоциальной поддержке, которые могут быть предоставлены отдельным лицам, семьям и сообществам.

Что такое ППП?

Первая психологическая помощь (ППП) — это способ поддержать человека, переживающего острый стресс, помочь ему почувствовать себя в безопасности, обрести спокойствие и ощутить присутствие заботы рядом. ППП направлена на восстановление психологического равновесия, принятие взвешенных решений и постепенную адаптацию к новой реальности. В основе ППП лежит принцип человечности и внимательного отношения к нуждам человека. Такая помощь включает в себя чуткое наблюдение за реакциями, активное слушание, а при необходимости — практическую поддержку: от помощи в удовлетворении базовых потребностей до содействия в решении конкретных проблем.

Подход к оказанию ППП

Запоследние годы было разработано несколько моделей оказания первой психологической помощи. Несмотря на различия, все они опираются на общие принципы: обеспечение безопасности, создание атмосферы спокойствия и заботы, установление доверительного контакта и помочь в получении необходимой поддержки. Настоящие материалы объединяют ключевые элементы этих подходов и основываются на трёх действиях, отражённых в модели ВОЗ: «Смотреть, слушать, направлять». Представленный здесь подход адаптирован под широкий спектр контекстов и видов деятельности, в которых задействованы сотрудники и волонтёры Красного Креста и Красного Полумесяца по всему миру.

Более подробную информацию о подходе
 «Смотреть, слушать и направлять» см. в книге ВОЗ (2011) [«Первая
 психологическая помощь: руководство для работников на местах»](#).



В жизни каждого человека случаются стрессовые ситуации — будь то острый спор, конфликт на работе, дорожные заторы или опоздание на важную встречу. Большинство из нас со временем учатся справляться с такими повседневными трудностями. Однако, существуют события, выходящие за пределы привычного опыта и гораздо труднее поддающиеся эмоциональной переработке. Среди них — нападения, известие о тяжёлой болезни, автокатастрофа, утрата близкого человека, жилья или имущества, пережитое насилие или угроза жизни и безопасности. Такие переживания могут быть вызваны как локальными кризисами в семье или сообществе, так и масштабными катастрофами: природными бедствиями или затяжными вооружёнными конфликтами.

Стремление помочь человеку в состоянии сильного стресса — естественная человеческая реакция. Первая психологическая помощь направлена на снижение уровня переживаний и одновременное удовлетворение насущных практических потребностей человека. Это метод поддержки, который часто включает координацию усилий и помочь в получении необходимой информации или ресурсов.

Навыки оказания ППП включают:

- умение оценивать ситуацию и уровень стресса;
- знание типичных реакций на кризис;
- способность установить контакт и подойти с уважением и сочувствием;
- умение успокоить человека при необходимости;
- а также предоставить как эмоциональную поддержку, так и практическую помощь.





СМОТРЕТЬ

означает обращать внимание на:

- информация о том, что произошло и происходит
- то, кому нужна помощь
- риски безопасности
- физические травмы
- неотложные базовые и практические потребности
- эмоциональные реакции

СЛУШАТЬ

означает, как человек, оказывающий помощь:

- подходит к кому-то
- представляется
- обращает внимание на человека и активно слушает
- принимает чужие чувства
- успокаивает человека в состоянии сильного стресса
- спрашивает о потребностях и проблемах
- помогает людям, находящимся в кризисной ситуации, находить решения их насущных потребностей и проблем

НАПРАВЛЯТЬ

означает помогать людям:

- получить доступ к информации
- связаться с близкими и получать социальную поддержку
- решить практические проблемы
- получить доступ к услугам и другой помощи
- помогать находить решения насущных потребностей и проблем

Первая психологическая помощь помогает человеку, переживающему острый стресс, почувствовать, что его видят, слышат и поддерживают. Ощущение принятия и заботы играет ключевую роль в возвращении чувства контроля и способности справляться с трудной ситуацией. Понимание того, как люди эмоционально реагируют в стрессовых ситуациях, и знание способов облегчить эти переживания помогают не только оказывать поддержку другим, но и заботиться о себе в сложные периоды.

Принципы психосоциальной поддержки в чрезвычайных ситуациях по Хобфоллу *

Пять принципов вмешательства в рамках психосоциальной поддержки при чрезвычайных ситуациях, сформулированные Хобфоллом С.Э. и коллегами (2007), получили широкое признание и используются в практике по всему миру:

- Безопасность — создание ощущения физической и эмоциональной защищённости.
- Успокоение — снижение тревожности и эмоционального напряжения.
- Чувство самоэффективности и контроля — поддержка способности человека справляться с ситуацией.
- Социальная сопричастность — укрепление чувства принадлежности и поддержки со стороны других.
- Надежда — формирование реалистичного и позитивного взгляда на будущее.

*) Хобфолл С. Э., Уотсон П., Белл К. К., Брайант Р. А., Браймер М. Дж. и соавт. «Пять основных элементов немедленного и среднесрочного вмешательства при массовой травме: эмпирические доказательства». Психиатрия. 2007;70:283–315.

Эти принципы были интегрированы в подход, описанный в настоящих материалах. Важно, чтобы лицо, оказывающее помощь, помнило об этих принципах при оказании ППП.

Почему мы оказываем ППП?

Основной мотив оказания первой психологической помощи — стремление поддержать человека, переживающего острый стресс, чтобы он почувствовал себя в безопасности, испытал заботу и обрел уверенность. Такая помощь охватывает как эмоциональные, так и практические потребности, включая, например, возможность спокойно поговорить, поплакать, переосмыслить свои приоритеты, а также доступ к еде, воде, укрытию или контакту с близкими. Основанная на понимании того, что некоторые события могут подорвать привычную способность справляться с трудностями, ППП направлена на восстановление устойчивости человека и снижение внутреннего напряжения. Через активное слушание и спокойный, доверительный контакт помощник старается понять, в чём конкретно нуждается человек, и оказать ту поддержку, которая поможет ему снова почувствовать способность действовать и заботиться о себе. Ключевая цель ППП — чтобы человек ощущал: он не один, рядом есть поддержка.



ППП — это...

- эмоциональная поддержка и содействие восстановлению чувства безопасности и спокойствия
- оценка потребностей и проблем
- защита людей от дальнейшего вреда
- оказание эмоциональной поддержки
- помочь в удовлетворении насущных основных потребностей, таких как еда и вода, одеяло или временное место проживания
- помочь людям в доступе к информации, услугам и социальной поддержке

ППП — это не...

- то, что делают только профессионалы
- профессиональное консультирование или терапия
- поощрение подробного обсуждения события
- просьбы проанализировать, что случилось
- давление на кого-то для получения информации о том, что произошло
- принуждение людей делиться своими чувствами и реакциями на события

Подробнее о примерах различных психосоциальных интервенций, включающих первую психологическую помощь, см. [«Укрепление психологической устойчивости: глобальный выбор психосоциальных интервенций»](#) на английском языке в онлайн-библиотеке учебных материалов Справочного Центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org



Кризисные ситуации и различные реакции



Кризисные ситуации и различные реакции

Различные виды кризисных ситуаций

Существует множество ситуаций, в которых первая психологическая помощь способна оказать существенную поддержку людям, испытывающим страдания или находящимся в тяжёлом положении. Примеры, приведённые в этом разделе, иллюстрируют виды деятельности, в которых задействованы национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца по всему миру.

Личные кризисные ситуации

Навыки оказания первой психологической помощи могут быть полезны и в повседневной жизни. Большинство людей сталкиваются с моментами, когда близкие — члены семьи или друзья — переживают тяжёлые жизненные ситуации: потерю работы, автомобильную аварию или утрату любимого человека. Такие события вызывают широкий спектр чувств, включая шок, замешательство, страх, грусть и гнев, что может затруднять способность справляться с происходящим. Первая психологическая помощь помогает человеку, находящемуся в остром стрессе, почувствовать опору, внутреннее спокойствие и поддержку, а также лучше понять, какие конкретные шаги он может предпринять для выхода из трудной ситуации. Кроме того, знание основ ППП полезно и тем, кто оказывает поддержку: оно помогает распознавать собственные эмоциональные отклики и способствует заботе о себе в непростые периоды.

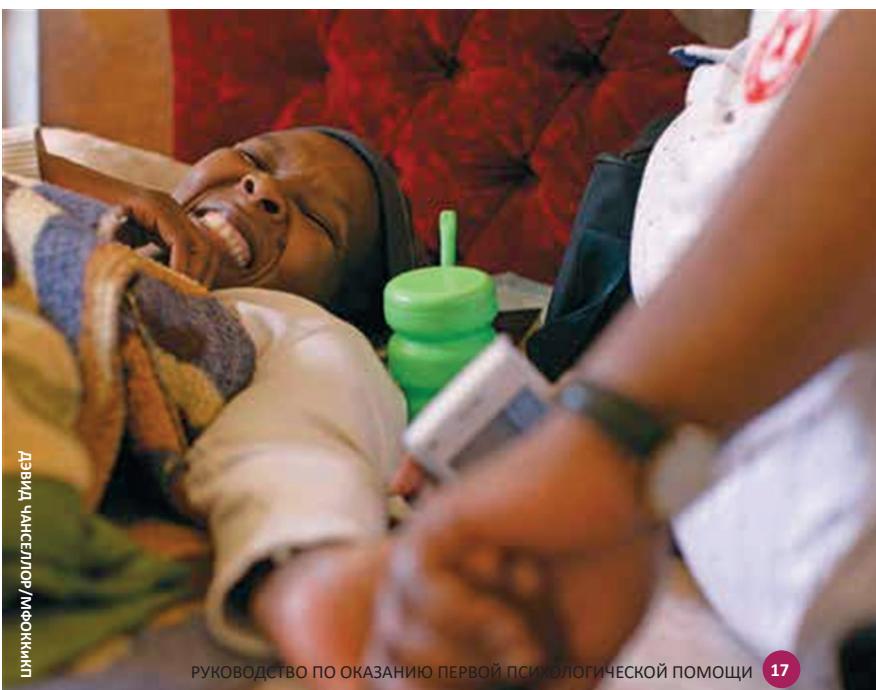
Социальные трудности

Сотрудники и волонтёры оказывают индивидуальную и групповую поддержку людям, находящимся в уязвимом положении и испытывающим социальную изоляцию. Среди них женщины и дети, подвергающиеся домашнему насилию, одинокие пожилые люди, бездомные, изолированные семьи, а также те, кто живёт в учреждениях, таких как дома престарелых, психиатрические клиники или исправительные заведения. Одиночество и отсутствие социальной связи могут вызывать чувство ненужности, потерю самооценки и веры в свои силы, что нередко приводит к утрате смысла жизни, эмоциональному истощению или даже причинению вреда себе. Первая психологическая помощь играет ключевую роль в поддержке таких людей, помогает ощутить заботу и внимание, восстановить чувство связи с внешним миром и, при необходимости, наладить контакт с теми службами или людьми, которые могут удовлетворить их эмоциональные, социальные и практические потребности.

Проблемы со здоровьем

Национальные общества во многих странах мира активно участвуют в деятельности в сфере здравоохранения — от обучения и оказания первой помощи до поддержки людей с физическими и психическими нарушениями, ВИЧ/СПИДом, онкологическими, неврологическими и когнитивными заболеваниями, включая болезнь Альцгеймера и деменцию. Они также оперативно реагируют на вспышки инфекционных заболеваний, таких как холера, лихорадка Эбола или вирус Зика.

В таких контекстах первая психологическая помощь может играть важную роль как для самих пациентов, так и для их близких, которые часто сталкиваются с высоким уровнем стресса и серьёзными изменениями в образе жизни, связанными с заболеванием.



ЦИФРОВЫЙ МАРКЕТИНГ
ДИСПЕЧЕР/ИФОРМНИКИ

Первая психологическая помощь может быть полезна не только в момент постановки диагноза, но и на протяжении всего периода болезни, особенно в ситуациях, когда человек испытывает сильный стресс. Вовремя предоставленная ППП может помочь членам семьи справляться с фрустрацией, грустью из-за неизлечимости болезни близкого человека, а также с тревогой и неуверенностью в будущем — в том числе по причине финансовых трудностей. Болезнь в семье может привести к социальной изоляции и чувству одиночества, с которыми также можно справляться с помощью ППП. Кроме того, первая психологическая помощь может оказать существенную поддержку в период утраты — как в момент самой смерти близкого человека, так и во время последующего горевания, например в годовщины.

ПРИМЕР

ППП в здравоохранении

Бен работает консультантом в клинике Красного Креста. В своей ежедневной работе он активно применяет навыки ППП, особенно когда сообщает посетителям о положительном результате теста на ВИЧ. Обладая соответствующей подготовкой, Бен с пониманием и вниманием реагирует на их первые, нередко шоковые, эмоции. Он помогает справляться со страхом перед будущим, спокойно объясняя, какие шаги можно предпринять для решения возникших проблем со здоровьем.

Бен предоставляет информационные материалы и обязательно интересуется, есть ли необходимость, чтобы он помог сообщить о диагнозе близкому человеку или другу. Если согласие получено, Бен организует совместную встречу ещё до завершения консультации.

Стихийные бедствия

Катастрофы — такие как землетрясения, наводнения или пожары — часто затрагивают большое количество людей одновременно и сопровождаются масштабными разрушениями, потерей жилья и человеческими жертвами. Стихийные бедствия пугают, вызывая чувство хаоса и паники. Пострадавшие могут получить физические травмы, стать свидетелями серьёзных ранений или смерти других людей, испытывать страх за собственную жизнь и безопасность, быть разлучёнными с близкими, а также столкнуться с необходимостью временного или постоянного переселения. Все эти события могут быть тяжёлыми как в момент переживания, так и долгое время спустя, вызывая эмоциональные и психологические трудности.

Первая психологическая помощь доказала свою эффективность в предотвращении долгосрочных последствий травмирующих событий, таких как стихийные бедствия. Она помогает пострадавшим обрести чувство спокойствия, получить поддержку и восстановить связь с окружающими, что способствует лучшему преодолению кризиса и получению необходимой помощи. Сотрудники и волонтёры Красного Креста и Красного Полумесяца часто оказывают поддержку в пострадавших районах после катастроф. Навыки и знания в области ППП важны не только для помощи другим, но и для управления собственными жизненными и семейными трудностями.

Техногенные катастрофы

Катастрофы, вызванные деятельностью человека, могут принимать разные формы — пожары, взрывы на фабриках и в шахтах, крупные транспортные аварии, случаи паники на массовых мероприятиях с обрушением конструкций. Подобно стихийным бедствиям, техногенные катастрофы вызывают страх, могут привести к хаосу и панике и быть столь же разрушительными. Их основное отличие в том, что они обусловлены техническими сбоями или действиями человека, что может подорвать доверие пострадавших к окружающим.

Насилие

Вовсём мире нередки случаи, когда люди становятся свидетелями или жертвами различных форм насилия — домашнего, сексуального, гендерного, связанного с уголовными преступлениями, действиями организованной преступности, а также преступлений на почве ненависти и стигматизации. Насилие, основанное на стигматизации, направлено против человека или группы людей из-за предвзятых взглядов, стереотипов и осуждения, связанных с их личными характеристиками, происхождением, вероисповеданием, этнической принадлежностью и другими особенностями. Принадлежность к определённому полу, возрастной или этнической группе, наличие инвалидности, особой сексуальной ориентации или иммиграционного статуса — всё это может повышать риск столкновения с насилием и дискриминацией.

Ситуации насилия вызывают страх и часто сопровождаются выраженными физическими и эмоциональными реакциями. Реакция человека на такие события зависит от множества факторов: степени тяжести произошедшего, его последствий, контекста насилия, личности нападавшего, реакции окружающих и оказанной поддержки. Первая психологическая помощь может стать важным источником поддержки в таких случаях — она помогает пострадавшему успокоиться, обрести чувство контроля и принять обоснованные решения о том, как обеспечить свою безопасность в будущем.

ПРИМЕР

ППП в условиях вооруженного конфликта

Когда солдаты вошли в деревню Лейлы, она успела схватить двух маленьких детей и спрятаться в кустах. Её мужу повезло меньше — Лейла стала свидетельницей того, как солдаты вытащили его, избили тяжёлыми ботинками, заставили встать на колени и застрелили. После этого они сожгли все дома в деревне. Почти два часа Лейла не решалась двигаться, даже когда солдаты ушли. Лишь соседка, также скрывавшаяся поблизости, заметила её и помогла подняться.

Женщины с детьми шли почти два дня, прежде чем добрались до лагеря беженцев. Там беженцы получили медицинскую и первую психологическую помощь. Их встретила волонтёр с доброй улыбкой, заверив, что теперь они в безопасности. Женщин проводили в палатку, где пострадавшие отдыхали небольшими группами и получали необходимую помощь и поддержку. Их направили к Саре, специалисту по психосоциальной поддержке.

Сара пригласила Лейлу и её спутницу присесть и спросила, может ли волонтёр отвести детей в угол палатки, где другие малыши играли, ели фрукты и слушали сказки. Получив согласие, Сара уточнила, есть ли у женщин физические травмы или боль. Они ответили, что не ранены, но испытывают жажду и голод. Сара принесла им воду и еду. Когда женщины немного восстановили силы, Сара напомнила, что они в безопасности, и предложила поговорить о том, что им нужно.

Сара мягко поинтересовалась, откуда они и что с ними произошло после ухода из деревни. Лейла не сдержала слёз, вспоминая смерть мужа. Её соседка обняла её, и они плакали вместе. Сара выразила сочувствие и заверила, что понимает, насколько это болезненный опыт. Затем она объяснила, что женщины могут оставаться в лагере столько, сколько потребуется — до тех пор, пока не станет возможным безопасно вернуться домой или отправиться в другое место.



МИРВА ЕЛЕНИУС/ФИНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ

Вооруженный конфликт

Вооружённые конфликты и связанные с ними события, такие как террористические акты, войны и другие формы насилия между государствами или вооружёнными группами, приводят к тому, что люди живут в постоянном страхе за собственную безопасность и благополучие своих близких. Они сталкиваются с потерями, переживают горе и находятся в условиях, представляющих серьёзную угрозу. Жизнь в зоне конфликта сопряжена с опасностью и может вызывать глубокие эмоциональные и социальные последствия. Люди сталкиваются с чувствами страха, гнева, замешательства, печали, неспособностью доверять другим, ощущением предательства и утратой чувства общности. Агрессивное поведение, рискованные поступки, избегание самозащиты, чувство вины, самобичевание и социальная изоляция — всё это распространённые реакции, с которыми человеку бывает крайне трудно справиться самостоятельно.

Первый этап оказания первой психологической помощи — обеспечение безопасности как пострадавшего, так и оказывающего помощь. Только после того, как подтверждено отсутствие угрозы, можно приступить к поддержке. ППП помогает пострадавшему обрести чувство спокойствия, защищённости и заботы. Это, в свою очередь, позволяет ему сосредоточиться на текущих потребностях и необходимых действиях для выхода из кризисной ситуации.

Вынужденная миграция

С каждым годом всё больше людей перемещается по миру, и причины глобальной миграции остаются разнообразными. Многие мигранты переезжают добровольно в поисках экономических возможностей и лучшего будущего. Другие же вынуждены покидать свои дома из-за вооружённых конфликтов, репрессий, преследований, а также вследствие стихийных бедствий, ухудшения экологической ситуации или крайней бедности. Особенно уязвимы мигранты, которые были вынуждены покинуть свои дома. Они оставляют привычную и понятную им жизнь и часто сталкиваются с серьёзными трудностями в пути. Уже на новом месте их ждут финансовые, социальные и психологические испытания, связанные с адаптацией к чужой культуре и новым условиям. Многие оказываются в одиночестве — без друзей, семьи и какой-либо поддержки. Они могут чувствовать себя чужими, утрачивать чувство принадлежности и сталкиваться с изоляцией. Потеря социального статуса и ощущения идентичности становится особенно тяжёлой, часто сопровождаясь стигматизацией и дискrimинацией.

Проблемы с психосоциальным благополучием, вызванные вынужденной миграцией, могут охватывать различные этапы этого процесса. К ним относятся трудности, существовавшие до миграции, например принадлежность к меньшинствам, подвергавшимся дискриминации; проблемы, возникшие в результате чрезвычайных обстоятельств, таких как разлука с семьёй или потеря средств к существованию; а также сложности, появляющиеся после переезда, включая ограниченный доступ к системе здравоохранения, социальным услугам или жизнь в условиях бедности.

Миграция часто оказывается длительным и изнурительным процессом, сопровождающимся ощущением постоянного кризиса и неопределенности. В таких обстоятельствах первая психологическая помощь становится важным инструментом поддержки — как при первом прибытии мигрантов в страну назначения, так и позже, на этапах адаптации и поиска нового места в обществе.

Реакции на кризисные ситуации

Первая психологическая помощь может оказать значимую поддержку человеку, испытывающему сильный стресс как естественную реакцию на кризисную ситуацию. Кроме того, ППП помогает выявить случаи, когда эмоциональная реакция выходит за рамки обычной и требует вмешательства профессионалов — в таких случаях важно направить человека в специализированные службы для получения дополнительной помощи. Подробнее об этом см. в разделе «Сложные реакции и ситуации».

Первая психологическая помощь может быть полезна людям, испытывающим повседневный стресс и сталкивающимся с ежедневными трудностями. Однако её значение особенно возрастает в кризисных ситуациях, когда человек ощущает подавленность и неспособность справиться с проблемой самостоятельно. Реакция на кризисные ситуации зависит от множества факторов: характера самой ситуации, уровня психологической устойчивости, возраста, индивидуальных черт личности, наличия системы поддержки, привычных стратегий преодоления трудностей, а также от того, сколько времени прошло с момента события.

В этом разделе рассматриваются типичные реакции, возникающие как во время и сразу после кризисной ситуации, так и спустя дни, недели, месяцы или даже годы. Первая психологическая помощь может быть полезна на любом из этих этапов — особенно когда человек переживает острую стрессовую реакцию и нуждается в поддержке. Дополнительно представлен небольшой раздел, посвящённый гореванию и реакциям на потерю, поскольку с подобными ситуациями сотрудники, оказывающие первую психологическую помощь, сталкиваются довольно часто.

Важно помнить о следующих моментах:

- Люди реагируют на кризис по-разному и не всегда в одно и то же время.
- Не каждый нуждается в первой психологической помощи (ППП) или хочет её получить.
- Свидетели травмирующих событий тоже могут испытывать сильные эмоции и нуждаться в поддержке.
- Некоторые остаются спокойными во время события, но сильная реакция может проявиться позже.
- У других реакция может быть выраженной сразу, но им не требуется ППП, так как они справляются сами или получают поддержку из других источников.

Первый ключевой навык в оказании первой психологической помощи — это умение распознать, когда человек может нуждаться в поддержке, и деликатно выяснить, готов ли он её принять. Реакции, описанные в этом разделе, преимущественно касаются взрослых. Хотя некоторые подростки реагируют похоже, большинство детей, особенно младшего возраста, переживают стресс иначе. Более подробно о *характерных реакциях детей* см. в разделе «Дети».

Во время события и сразу после него

Некоторые кризисные ситуации можно в определённой степени предвидеть, например, когда близкий человек умирает от неизлечимого заболевания или по естественным причинам в пожилом возрасте. Несмотря на понимание, что смерть приближается, такие утраты остаются болезненными и труднопереносимыми. Реакции на подобные события могут быть глубокими и тяжёлыми, однако часто они отличаются от реакций на внезапные и неожиданные трагедии, которые возникают без предупреждения и могут вызвать шок или дезориентацию.

ППП сразу после события

Сьюзи едва не сбила машина, когда она возвращалась домой на велосипеде. Водитель, поворачивая на просёлочную дорогу, заметил её в последнюю секунду и сумел затормозить, избежав столкновения. Однако от испуга Сьюзи потеряла равновесие и упала с велосипеда. Джоди, волонтёр Красного Креста, обученная оказанию первой психологической помощи, случайно оказалась рядом и стала свидетельницей инцидента. На первый взгляд казалось, что Сьюзи не получила серьёзных травм — она смогла встать самостоятельно. Но, поднявшись, она ощутила головокружение, ей показалось, что она не контролирует свое тело. Ее сердце сильно билось, и она не понимала, что произошло и где она находится.

СМОТРЕТЬ

Джоди заметила, что Сьюзи стоит неподвижно и выглядит растерянной. Она поняла, что возможно женщина впала в шок. Она подошла к ней и очень спокойно сказала: «Могу я помочь вам отойти с дороги?» Сьюзи кивнула головой. Джоди осторожно взяла ее за руку и отвела в безопасное место. Она спросила: «Есть ли у вас травмы?» Сьюзи сказала, что не думает, что сильно пострадала.

СЛУШАТЬ

Джоди принесла стул из магазина, чтобы Сьюзи могла сесть и отдохнуть, а также собраться с мыслями. «Как вы себя чувствуете?» — спросила Джоди. Сьюзи сказала, что чувствует себя немного растерянной и что все произошло очень быстро. Тогда Джоди сказала: «То, что вы пережили, было очень страшно. Я понимаю, что вы чувствуете себя растерянной». Она спросила, может ли она чем-то помочь. Сьюзи ответила, что ей нужна помощь, чтобы забрать дочь из школы, так как она направлялась именно туда, когда произошла авария.

НАПРАВЛЯТЬ

«У вас в сумке есть телефон?» — спросила Джоди. — «Есть ли кто-то, кому мы можем позвонить, чтобы забрать вашу дочь?» Сьюзи не могла вспомнить, есть ли в сумке телефон. «Могу я посмотреть?» — спросила Джоди. — Она нашла телефон и передала его Сьюзи. После обсуждения, кому она должна позвонить в первую очередь, Сьюзи позвонила своей матери и попросила ее забрать дочь и ее саму. «Есть ли еще кто-то, кому мы должны позвонить?» — спросила Джоди. — Сьюзи вспомнила, что нужно позвонить в школу, чтобы узнать новое расписание.

СЛУШАТЬ И НАПРАВЛЯТЬ

Джоди вернулась в магазин, чтобы взять стакан воды для Сьюзи, и осталась с ней, пока не пришла ее мать, чтобы забрать ее. Когда мать Сьюзи приехала, Джоди тихо объяснила ей, что произошло, и предложила матери отвезти Сьюзи в больницу для медицинского осмотра на предмет повреждений внутренних органов. Она объяснила, что некоторые люди не сразу чувствуют боль от травм, особенно если они были в состоянии шока, или возбуждения.

Во время или сразу после внезапного и серьёзного происшествия многие люди переживают состояние, которое часто называют шоком. В такие моменты может казаться, что время остановилось, возникает ощущение оцепенения, а происходящее кажется нереальным. Такое состояние нередко сопровождается физическими реакциями — учащённым сердцебиением, потоотделением, дрожью, трепором или затруднённым дыханием. У некоторых возникают головокружение, тошнота, затруднения в мышлении и ощущение неспособности справиться с ситуацией. Продолжительность подобных реакций варьируется — от нескольких минут до нескольких часов, и хотя чаще всего они ослабевают в течение этого времени, у некоторых могут сохраняться дольше. Первая психологическая помощь может сыграть важную роль в поддержке человека, находящегося в состоянии шока, обеспечивая ему чувство спокойствия, безопасности и защиты от возможной опасности.

Дни и недели спустя

Реакции, возникающие после первоначального состояния шока, могут сильно различаться в зависимости от того, насколько травматичным и значимым оказалось пережитое событие. Если оно было пугающим и угрожало жизни, человек может одновременно испытывать облегчение от того, что остался в живых, и тяжёлые чувства, такие как вина, грусть или злость, особенно если пострадали другие и он не смог этому помешать.

Нередко появляется страх повторения произошедшего, например, после землетрясения или в условиях вооружённого конфликта. На этом этапе человеку может быть трудно принимать решения и общаться с окружающими. Такое состояние нередко сопровождается тревожностью, растерянностью и ощущением неопределённости, связанной с тем, как действовать дальше.

ПРИМЕР

ППП по прошествии недель после события

Муж Жасмин умер пять лет назад после продолжительной болезни. Четыре недели назад она получила известие о том, что ее сын погиб в результате взрыва бомбы. Она многое не помнит из первых нескольких дней после этого трагического события. Жасмин была в состоянии отрицания и горя, много плакала и была подавлена. Потом она стала очень деятельной и начала организовывать поминальные и похоронные мероприятия.

Когда практические формальности были улажены, Жасмин почувствовала себя очень потерянной. Она чувствовала, что ей не за чем вставать по утрам. Она не хотела есть и лежала в постели большую часть времени, хотя почти не спала. Подруга Жасмин, Фатима, очень беспокоилась о ней. Она безуспешно пыталась вытащить ее из постели больше недели.

СМОТРЕТЬ

Фатима заметила, что Жасмин испытывает несчастье и грусть, но также понимала, что такие обычные реакции на горе, как апатия и потеря аппетита не должны длиться долго, и что Жасмин может понадобиться помочь, чтобы справиться с ситуацией.

СЛУШАТЬ

Фатима сказала Жасмин, что она беспокоится о ней, и спросила, могут ли они провести время вместе. Она сидела с Жасмин и долго держала ее за руку. Сначала Жасмин мало говорила и тихо плакала. Фатима сказала, что это нормально, что она плачет, и пусть это длится столько времени, сколько ей нужно. Жасмин сказала, что она так несчастна и не хочет больше испытывать эти чувства, но не знает, что делать, чтобы изменить свое состояние. Фатима ответила, что понимает, что Жасмин очень трудно, так как ее жизнь изменилась навсегда с потерей единственного ребенка. Она заверила ее, что всегда готова поддержать и выслушать, если это необходимо.

СЛУШАТЬ И НАПРАВЛЯТЬ

Фатима мягко попросила Жасмин подумать о том, как она справлялась с трудными переживаниями раньше, и есть ли что-то, что она могла бы применить в этой ситуации. Жасмин сказала, что, когда ее муж умер, она сделала фотоальбом со всеми фотографиями особых моментов с ним. Она подумала, что должна сделать то же самое для своего сына, только она чувствовала, что не может сделать это одна. Это было слишком больно. Фатима поддержала эту идею и предложила ей любую помощь для ее реализации. Они договорились встретиться на следующий день и начать с просмотра фотографий на компьютере вместе.

Многие люди испытывают физические реакции в первые несколько дней после стрессового события — такие как боли в теле, ломота, потеря аппетита или нарушения сна. Если в результате этого события жизнь человека кардинально изменилась, ему может быть трудно выполнять повседневные дела и сосредоточиться на последующих шагах. Некоторые ощущают сильный гнев — на окружающих или на весь мир, тогда как другие переживают глубокую печаль, горе, чувство пустоты и безнадёжности в отношении будущего, утрачивают интерес к общению и привычным занятиям. Отстранённость, разочарование, стремление избегать контактов и ощущение, что никто не способен тебя понять — всё это типичные эмоциональные реакции в такие периоды.

Недели и месяцы спустя

По мере того, как проходят недели и месяцы после стрессового события, эмоциональные и физические реакции продолжают изменяться. Большинство людей постепенно принимают произошедшие изменения и начинают адаптироваться к новой реальности. Тем не менее, этот процесс может оставаться сложным. Несмотря на способность выполнять повседневные обязанности, некоторые продолжают испытывать тревогу или страх, раздражительность и гнев, а также печаль или чувство безнадёжности.

Некоторые люди стремятся занять себя множеством дел, чтобы избежать размышлений о пережитом стрессе или утрате, тогда как другим бывает трудно даже встать с постели и вступать в контакт с окружающими. У некоторых развивается повышенная тревожность и мнительность, они становятся раздражительными и могут занимать оборонительную позицию по отношению к близким. Нарушения аппетита также нередки — кто-то начинает есть больше обычного, а кто-то, наоборот, теряет интерес к еде. Сон может измениться: одни спят чрезмерно много, другие — с трудом засыпают или часто просыпаются. Первая психологическая помощь может оказать значимую поддержку людям, продолжающим испытывать стрессовые реакции даже спустя недели или месяцы после стрессового события.

ПРИМЕР

ППП по прошествии лет после события

Инга пережила сильную эмоциональную реакцию спустя 14 лет после того, как в детстве, в возрасте семи лет, подверглась сексуальному насилию. Насильником оказался дальний родственник семьи, оставшийся у них на ночлег. Он угрожал, что в случае разоблачения убьёт её и родителей, и с тех пор она никому не рассказывала о случившемся. Однажды, стоя в очереди за кофе, Инга услышала знакомый голос. Мужчина делал заказ, и, когда он обернулся и пошёл в её сторону, она узнала в нём того самого человека. Потрясённая, Инга застыла на месте, а затем была вынуждена сесть, чтобы прийти в себя. Когда он покинул кафе, она вышла к своей машине и несколько минут провела там в состоянии шока и растерянности. Лишь спустя время ей удалось собраться и доехать домой, где её встретила соседка по квартире Анна.

СЛУШАТЬ

Анна очень внимательно выслушала ее историю и утешила, предложив чашку чая и одеяло. Инга сказала, что чувствует смесь эмоций: печаль, гнев, стыд и вину. Анна тихо слушала и успокаивала ее, говоря, что все эти чувства ей понятны. Инга сказала, что хочет противостоять насильнику и сказать ему, как сильно она его ненавидит. Анна продолжала тихо слушать, затем они начали обсуждать различные варианты дальнейших действий.

НАПРАВЛЯТЬ

Анна помогла Инге обдумать различные способы выхода из данной ситуации, чтобы помочь ей принять обдуманные и взвешенные решения, а не действовать исключительно под воздействием эмоций. Она рассказала Инге о горячей линии, на которую обращалась ее подруга после пережитого сексуального насилия. Анна согласилась позвонить по этому номеру, поговорить с кем-то о том, как она себя чувствует, и получить более специализированную поддержку и информацию.

Однако если эмоциональные реакции не ослабевают и начинают существенно влиять на повседневную жизнь человека, это может свидетельствовать о необходимости дополнительной поддержки. Когда выраженные реакции мешают выполнять повседневные обязанности, сохранять отношения, или заботиться о себе, вероятно, потребуется более профессиональная помощь, чем может предложить ППП.

Через годы после события

Большинство людей со временем восстанавливаются после кризисных ситуаций и тяжёлых переживаний, находя способы адаптироваться к изменившимся условиям жизни. Однако могут возникать моменты, когда возвращаются яркие воспоминания, сопровождающиеся стрессовой реакцией, например, в дни годовщин травмирующего события или при столкновении с чем-то, что напоминает о прошлом опыте. Даже если прошло много лет, подобные триггеры могут вызывать сильное эмоциональное напряжение. В таких случаях первая психологическая помощь способна оказать важную поддержку человеку, переживающему стрессовую реакцию, вне зависимости от того, вызвана ли она реальным событием или откликом на воспоминание.

Горе

Многие жизненные кризисы связаны с потерей. Горе — это термин, обозначающий широкий спектр реакций, возникающих в ответ на утрату кого-то или чего-то значимого. Такая потеря может быть крайне тяжёлой и вызывать подавляющие переживания. Наиболее часто горе ассоциируется со смертью близкого человека. Однако оно может возникать и в результате других утрат, включая социальные потери, например разрыв отношений, развод, переезд и, как следствие, утрата друзей, или привычного круга общения. Потеря работы также может восприниматься как травматичная, особенно если она связана с утратой статуса, идентичности или стабильности. Диагноз неизлечимого заболевания нередко сопровождается ощущением множественных потерь, физических возможностей из-за лечения, ограничения активности, а также утраты надежд, связанных с будущим здоровьем. Каждая из таких утрат может вызвать интенсивные эмоциональные реакции от печали и растерянности до тревоги, гнева или чувства пустоты. У горя нет универсального сценария: каждый человек проживает его по-своему, в своём темпе и в зависимости от конкретных обстоятельств.

Большинство людей постепенно адаптируются и учатся принимать изменения в своей жизни. Однако для некоторых этот путь оказывается особенно сложным. Они не могут прожить и завершить процесс горевания, испытывая так называемое затяжное горе. В подобных случаях может потребоваться профессиональная поддержка в сфере психического здоровья, чтобы справиться с ситуацией.



Для детальной информации

о длительной скорби в разделе *Сложные реакции и ситуации*. Изучите навыки ППП, как помочь человеку, испытывающему скорбь, участвуя в однодневном тренинге по основам ППП.



Оказание первой психологической помощи



Оказание первой психологической помощи

Кто может оказывать ППП?

Оказывать первую психологическую помощь (ППП) может каждый — волонтеры, сотрудники экстренных служб и другие люди. Для этого не требуется опыт работы в сфере психического здоровья или профессиональная подготовка психолога. Обучение ППП помогает каждому понять, как правильно реагировать и поддерживать людей, находящихся в состоянии сильного стресса.

Кому нужна ППП?

Не каждому, кто переживает кризисную ситуацию или стрессовое событие, требуется первая психологическая помощь. Многие люди способны справляться с трудностями самостоятельно, опираясь на поддержку семьи, друзей и близкого окружения.

Существует ряд факторов, оказывающих положительное влияние на способность справляться со стрессом:

- чувство безопасности и внутреннего спокойствия
- способность сохранять позитивный и здоровый ритм повседневной жизни
- ощущение социальной поддержки
- уверенность в своих силах справляться с ситуацией
- позитивное мышление и система убеждений, включая религиозные или духовные взгляды
- возможность сохранить или восстановить привычный жизненный уклад

Определить, нуждается ли человек в помощи, чаще всего помогает внимательное наблюдение и деликатные вопросы. Однако если человек находится в состоянии сильного стресса и не может поддерживать общение, например из-за проблем со здоровьем, языкового барьера или в силу раннего возраста, оказывающему помощь необходимо самостоятельно оценить состояние человека и принять решение о необходимой поддержке. Несопровождаемые дети, в любом случае, должны быть переданы под опеку соответствующих служб защиты, чтобы обеспечить их безопасность и установить контакт с членами семьи.

Где можно оказывать ППП?

Первая психологическая помощь может быть оказана в любой обстановке, где обеспечены безопасность и комфорт как для оказывающего помощь, так и для человека (или людей), находящегося в состоянии стресса. Это может быть дом, общественный центр, торговый зал, школа, вокзал, аэропорт, пункт эвакуации, больница, клиника, открытое пространство, даже само место происшествия. Наиболее эффективно оказывать такую помощь в тихой и спокойной обстановке, где все чувствуют себя в относительной безопасности и под защитой. В случаях, связанных с особенно деликатными переживаниями, например сексуализированным насилием, крайне важно обеспечить уединение для соблюдения конфиденциальности и уважения человеческого достоинства.



Когда оказывать ППП?

Если человек находится в состоянии острого стресса и нуждается в поддержке, первая психологическая помощь (ППП) может быть особенно полезной во время или сразу после стрессового события. Однако её значение не ограничивается только этим периодом. ППП может быть полезной и спустя дни, недели, месяцы или даже годы после происшествия (как уже упоминалось ранее). У одних людей острые стрессовые реакции проявляются непосредственно в момент события, у других значительно позже. Иногда отложенное или длительное воздействие пережитого оказывается более болезненным, чем само событие. Например, если умирает близкий человек после продолжительной и мучительной болезни, в момент смерти может возникнуть чувство облегчения, ведь страдания закончились. Но спустя месяцы, когда приходит осознание утраты и её необратимости, у близких может возникнуть глубокий стресс и потребность в поддержке.

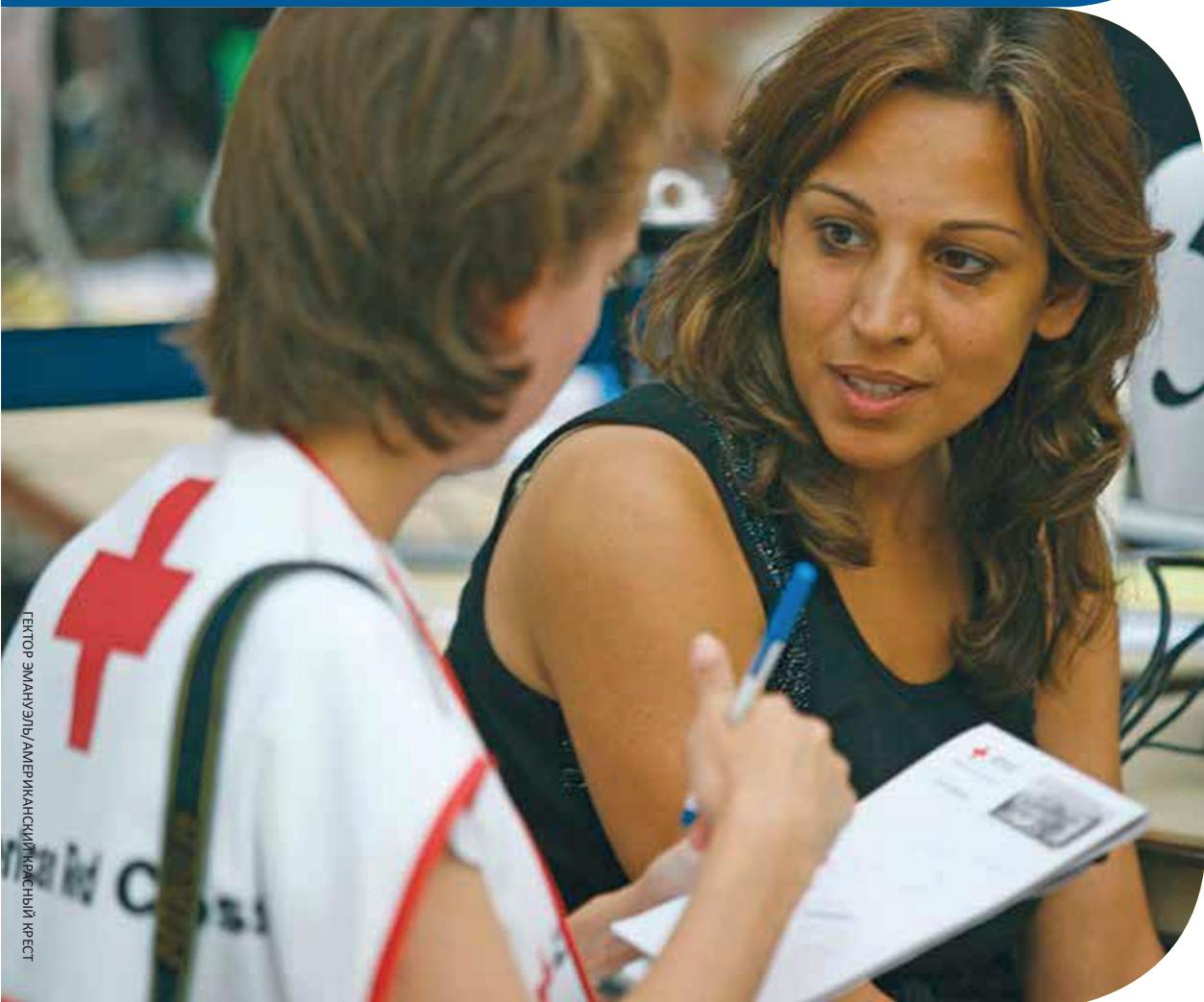
Подготовка к оказанию ППП

Важно быть хорошо подготовленным к реагированию на кризисные события, при которых люди, скорее всего, будут испытывать сильный стресс и нуждаться в первой психологической помощи (ППП). Подготовка команды к реагированию может включать проведение встречи с целью обсуждения следующих тем:

- какие реакции могут проявляться у пострадавших
- в каких ситуациях можно действовать самостоятельно, а когда необходимо обращаться за помощью — к коллегам или руководителю команды
- как участники команды могут поддерживать друг друга в полевых условиях
- какие собственные эмоциональные реакции могут возникнуть при взаимодействии с людьми в состоянии стресса
- какая поддержка доступна для команды во время реагирования и после него

Перед выездом на место чрезвычайной ситуации может быть полезно провести с командой несколько успокаивающих упражнений, например, медленное дыхание или тихую медитацию, чтобы помочь каждому лично подготовиться к работе.

СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ



Смотреть, слушать и направлять

В этом разделе более подробно рассматриваются принципы действий «Смотреть, слушать и направлять». Следует учитывать, что на практике оказывающие помощь могут применять эти действия в разной последовательности и неоднократно — в зависимости от конкретной ситуации и потребностей пострадавших. Например, может потребоваться несколько раз возвращаться к принципам «Смотреть» или «Слушать», прежде чем перейти к следующему шагу.

СМОТРЕТЬ

означает обращать внимание на:

- информацию о том, что произошло и происходит,
- того, кому нужна помощь,
- риски безопасности,
- физические травмы,
- неотложные базовые и практические потребности,
- эмоциональные реакции.

Информация о том, что произошло и происходит

Первый шаг в реагировании на кризисную ситуацию, будь то один человек или несколько, заключается в том, чтобы спокойно, внимательно и без давления собрать как можно больше информации о том, что произошло и какова текущая обстановка. Это позволит определить потенциальные угрозы для безопасности и необходимость срочного привлечения дополнительной помощи.

Кому нужна помощь?

В ряде случаев, например, если близкий человек переживает тяжёлый эмоциональный срыв после гибели супруга, не возникает сомнений в том, что именно она нуждается в помощи. Однако бывают и другие случаи, когда кризис затрагивает многих людей, например, при землетрясении, взрыве, крупной техногенной аварии или панике на массовом мероприятии. В подобных ситуациях бывает сложно определить, кто нуждается в помощи в первую очередь, особенно если помощь оказывает один человек. Тем не менее, волонтёры и сотрудники Красного Креста и Красного Полумесяца, как правило, не работают в одиночку. Обычно координатор или руководитель группы помогает определить приоритеты и организовать поддержку тем, кто нуждается в ней в первую очередь.

Навыки оказания первой психологической помощи включают умение определять, кто нуждается в поддержке, и находить к этим людям подход. Это требует понимания типичных реакций на стресс, а также особого внимания к уязвимым группам, которые часто оказываются в наименее защищённом положении во время масштабных кризисов. К таким группам относятся дети, женщины, пожилые люди, а также лица с хроническими заболеваниями или физическими и психическими нарушениями.

Риски безопасности

Многие из кризисных событий, переживаемых людьми, связаны с угрозами для жизни и насилием. Оценка рисков для безопасности — это первый и важнейший шаг в оказании первой психологической помощи, который, как правило, необходимо повторять на протяжении всей работы. Только убедившись, что обстановка безопасна, можно переходить к следующим действиям, включая обеспечение конфиденциальности пострадавшего для укрепления чувства защищённости. Если безопасность на месте происшествия не может быть гарантирована, продолжать оказание ППП нецелесообразно. В таких случаях оказывающий помощь должен постараться организовать альтернативную поддержку для пострадавших и, если возможно, установить контакт с пострадавшими с безопасного расстояния.



КАРЛУЭТЭМ/МФОНКИИТ

Физические травмы

Следующий важный шаг — убедиться, есть ли у пострадавшего физические травмы, и при необходимости оказать соответствующую помощь. Если это маленький ребенок, который не в состоянии общаться по иным причинам, оказывающий помощь должен внимательно наблюдать за ним, чтобы выявить возможные внешние признаки травм. Владение базовыми навыками оказания первой помощи является значительным преимуществом для тех, кто оказывает первую психологическую помощь: это позволяет своевременно оценить физическое состояние пострадавшего и при необходимости оказать поддержку до прибытия специалистов.

Оценка неотложных базовых и практических потребностей

Неотложные базовые и практические потребности также должны быть в приоритете. Убедитесь, что человек не нуждается в воде, тёплой одежде или одеяле, и постарайтесь обеспечить это как можно скорее. Трудно сосредоточиться на восстановлении и решении проблем, если человек испытывает жажду, мёрзнет или голоден. Оказывание эмоциональной поддержки и практической помощи должно соответствовать актуальным потребностям, будь то еда, вода, одежда, укрытие, восстановление связи с близкими, медицинская или юридическая помощь. Важным элементом первой психологической помощи является понимание того, как помочь людям удовлетворить эти базовые нужды. Это не обязательно означает знание всех местных контактов и ресурсов, но важно понимать, где и как можно получить необходимую информацию.

Эмоциональные реакции

Когда человек переживает сильный стресс, вполне естественно, что он проявляет широкий спектр эмоциональных реакций. Важной частью первой психологической помощи является умение распознавать эти проявления, принимать их без осуждения и откликаться с заботой и пониманием. Важно создать для пострадавшего ощущение принятия и поддержки, даже если его эмоциональные реакции кажутся непривычными или трудными для восприятия. Следует также учитывать культурные особенности в выражении чувств, чтобы не допустить недопонимания и обеспечить уважительное взаимодействие.

ППП на месте происшествия

Поздно ночью, возвращаясь с работы по неосвещённой загородной дороге, Хуан внезапно заметил на противоположной стороне силуэт крупного животного. В тот же момент он увидел, как навстречу на высокой скорости приближается автомобиль. Хуан попытался предупредить водителя, мигая фарами, но было уже слишком поздно — машина на полном ходу врезалась в животное. От удара автомобиль взмыл в воздух, перевернулся и рухнул на крышу.

Хуан немедленно остановился и заметил, что с обеих сторон к месту аварии на высокой скорости приближаются другие автомобили. Его первой задачей было предотвратить дальнейшие столкновения, поэтому он начал активно махать руками и фарами, сигнализируя водителям о необходимости снизить скорость. Убедившись, что движение замедлилось, он бросился к перевёрнутой машине и вызвал скорую помощь.

Когда Хуан добрался до перевёрнутой машины, водитель уже выбрался наружу и медленно отходил от автомобиля. Хуан спокойно подошёл к нему и сказал, что здесь, чтобы помочь. Мужчина, пошатываясь, направился к нему. Он был в состоянии шока. Хуан снял куртку и накинул её на пострадавшего, чтобы согреть его и создать ощущение защищённости. Затем он мягко спросил, не чувствует ли тот боли и не получил ли травм. Мужчина держался за руку и предположил, что она, возможно, сломана. Хуан аккуратно сопроводил его к своей машине и предложил сесть на заднее сиденье. Он объяснил, что уже вызвал скорую помощь и полицию, и заверил, что теперь тот в безопасности. Он посоветовал пострадавшему держать руку как можно более неподвижно до прибытия медиков. Мужчина сидел, глядя в одну точку, с выражением полного потрясения. Он тихо сказал, что в момент, когда машина взмыла в воздух, был уверен, что это конец. Хуан с сочувствием ответил, что на его месте тоже испугался бы. Он предложил воды и пообещал остаться рядом, пока не приедет помощь.

Если у человека, переживающего сильный стресс, эмоциональные реакции становятся настолько выраженным, что начинают мешать его повседневной жизни в течение продолжительного времени, его следует направить за профессиональной поддержкой в сфере психического здоровья, если такая помощь доступна. Признаки того, что может потребоваться специализированная помощь, включают: невозможность нормально спать более недели; состояние дезориентации, потеряянности; неспособность выполнять базовые повседневные действия и заботиться о себе или детях (например, отказ от еды или пренебрежение гигиеной при наличии необходимых условий); утрата контроля над поведением, проявления деструктивности и непредсказуемости; угрозы причинения вреда себе или другим; чрезмерное употребление алкоголя или наркотиков. Также особого внимания требуют люди, у которых уже были диагностированы психические расстройства или которые принимали соответствующие препараты до наступления стрессовой ситуации. Они могут нуждаться в дополнительной профессиональной поддержке.

СЛУШАТЬ

означает, как лицо, оказывающее помощь:

- подходит к кому-то,
- представляется,
- обращает внимание на человека и активно слушает,
- принимает чужие чувства,
- успокаивает человека в состоянии сильного стресса,
- спрашивает о потребностях и проблемах,
- помогает людям, находящимся в кризисной ситуации, находить решения их насущных потребностей и проблем.

Этот принцип действия касается того, как оказывающий помощь выстраивает общение с человеком (или людьми), находящимся в состоянии сильного стресса, начиная с первых минут взаимодействия. Он основан на применении активного слушания — ценного навыка, который помогает не только в оказании первой психологической помощи, но и в повседневной жизни. Умение внимательно и с участием слушать способствует более глубокому пониманию, укрепляет доверие и улучшает качество общения как в личных, так и в профессиональных отношениях.

Слушание — это не только восприятие информации через уши. Это еще и умение слышать. Слушание включает все чувства и проявляется посредством поведения. Слушание — это присутствие, внимание и попытка понять, что произошло с человеком (людьми) в состоянии сильного стресса, что они чувствуют и что им нужно. Это открытость, любопытство и чувствительность к тому, что переживает человек в состоянии сильного стресса. Это также признание права человека, если он не хочет говорить, и соблюдение тишины.

Как подойти к человеку

Подходите к человеку, находящемуся в состоянии сильного стресса, с осторожностью, спокойствием и уважением. Поведение и отношение оказывающего помощь напрямую влияют на то, как пострадавший воспримет поддержку. Если человек чувствует панику и видит, что помощник тоже растерян или тревожен, это может усилить его стресс и тревожность. Напротив, если перед ним спокойный, сосредоточенный и уверенный человек, это поможет ему почувствовать себя в большей безопасности и обрести внутреннее равновесие.

Как представиться

Скажите, кто вы, как вас зовут и название вашего национального общества или другой организации.

Обращать внимание на человека и активно слушать

Существует несколько простых, но эффективных способов проявить полное внимание к человеку, находящемуся в состоянии сильного стресса. Постарайтесь свести к минимуму отвлекающие факторы: уберите шум, отключите уведомления, не используйте телефон во время разговора. Смотрите человеку в глаза, повернитесь к нему всем телом и сосредоточьтесь не только на его словах, но и на неверbalных сигналах. Важно находиться с ним на одном физическом уровне — например, если он сидит на земле, присядьте рядом, чтобы создать ощущение равенства и близости.

Активное слушание — это не просто восприятие слов, а полноценное участие в общении, включающее как верbalные, так и неверbalные элементы. Невербальное слушание проявляется через язык тела, зрительный контакт, положение и ориентацию тела, дистанцию между собеседниками, сосредоточенность на человеке и, при необходимости, тактильный контакт.

Например, некоторые люди демонстрируют внимание, мягко касаясь плеча собеседника, кивая или беря его за руку. Верbalные аспекты активного слушания включают уточняющие вопросы для лучшего понимания, перефразирование и краткое резюмирование сказанного своими словами — чтобы подтвердить, что смысл был правильно воспринят, — а также слова поддержки и ободрения.



МИЛЛА ПАССИ/ФИНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ



ПЕККА РЕЙНИКАНЕН/ФИНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ

Поддерживающие прикосновения



В одних культурах прикосновения и объятия воспринимаются как проявление заботы и утешения, в других — могут считаться неуместными, особенно если оказывающий помощь не является близким человеком или принадлежит к другому полу. Будьте внимательны к культурным различиям в восприятии физического контакта и всегда спрашивайте разрешение, прежде чем прикасаться к кому-либо. При работе с детьми строго соблюдайте политику по защите детей Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца или соответствующего национального общества, особенно в отношении допустимых форм физического взаимодействия.

ПРИМЕР

Поддерживающая коммуникация и активное слушание

В этом диалоге волонтер разговаривает с женщиной в состоянии сильного стресса. Она стала свидетелем автомобильной аварии возле своего дома, в которой сильно пострадал водитель.

Женщина: О, почему это произошло? Это было так ужасно.

Волонтер: Судя по вашим словам, это был ужасный опыт?

Женщина: Да, это было ужасно... (начинает плакать и не может остановиться)

Волонтер: Я понимаю... (поддвигается немного ближе) Хотите рассказать мне, что произошло и что вы сделали в этой ситуации?

Женщина: Я услышала, что на улице едет машина, побежала к двери и увидела, что произошло. О, это было действительно ужасно... (Плачет уже тише) Кровь была повсюду...

Волонтер: Наверное, вам трудно было на это смотреть. Я мог бы вас выслушать, если вы хотите еще поговорить об этом.

Женщина: Я побежала к машине, убедилась, что водитель в сознании, и затем поспешила вызвать скорую помощь. Я разговаривала с водителем, пока не приехала скорая.

Волонтер: Итак, сначала вы убедились, что водитель жив, затем вызвали скорую помощь и остались с водителем, пока не прибыла машина?

Женщина: Да, я сделала именно так.

Волонтер: Похоже, вы быстро среагировали, приняли правильные решения и помогли водителю наилучшим образом.

Женщина: (Вздыхая...) Да, это правда, но это было шокирующее. Я была очень напугана.

Волонтер: Я понимаю, что вам, наверное, было очень страшно. Как вы себя сейчас чувствуете?

Женщина: Все еще кажется нереальным, и я все еще вижу тело водителя, когда закрываю глаза. Но я рада, что он выжил. Как думаете, мне стоит пойти в больницу и увидеть его?

Волонтер: Я не уверен, что могу ответить на этот вопрос за вас. Может быть, вы можете рассказать мне больше о том, почему вы хотите пойти, и мы можем это обсудить?

Принимайте чужие чувства

Каждый человек по-своему переживает трудные события, и его реакция может отличаться от того, как бы отреагировали вы или как вы ожидали бы от других. Важно не осуждать чувства и поведение пострадавшего, даже если они кажутся непривычными или непонятными. Напоминайте себе, что не существует «правильного» или «неправильного» способа чувствовать. Проявляйте доброжелательность, терпение и сочувствие — даже если с человеком сложно установить контакт. Навыки первой психологической помощи основаны на открытом и уважительном подходе, который признаёт: в состоянии сильного стресса люди могут вести себя иначе, чем обычно, и испытывать широкий спектр эмоций.

Успокойте человека

У людей, находящихся в состоянии шока и переживающих острый стресс, часто возникают выраженные физические и психологические реакции. Они могут чувствовать растерянность или подавленность, а также испытывать такие физические симптомы, как дрожь, затруднённое дыхание или учащённое сердцебиение.

Существует множество способов успокоить человека в состоянии сильного стресса. Например:

- говорить спокойным мягким голосом,
- сохранять спокойствие, поскольку это будет успокаивать человека, испытывающего сильный стресс,
- если это приемлемо с учетом культурных традиций, во время разговора старайтесь поддерживать зрительный контакт (но без пристальных взглядов),
- напоминайте, что вы намереваетесь помочь и что человек находится в безопасности, если это действительно так.

Как помочь успокоиться человеку в состоянии сильного стресса

Важно знать, что делать, если кто-то находится в состоянии паники или проявляет определенные физические реакции, оказавшись в состоянии сильного стресса. Говорите с человеком спокойно и неторопливо, используя четкие и короткие предложения. Попросите человека описать свои симптомы и спросите, знает ли он, чем они вызваны.

Имейте в виду, что дискомфорт в груди и одышка могут быть вызваны также физическими проблемами, такими как сердечный приступ или астма. Если есть сомнения относительно причины симптомов, сделайте так, чтобы человек получил медицинскую помощь как можно скорее.

Попросите человека вдыхать воздух через нос, ощущая, как дыхание медленно наполняет живот, а затем медленно выдыхать через рот. Скажите человеку, что неприятные ощущения скоро пройдут, что он безопасности и ничего плохого с ним не случится. Объясните, что симптомы уменьшатся, когда человек успокоится. Важно, чтобы лицо, оказывающее помощь, оставалось спокойным, если пострадавший паникует, и понимало, что человеку в состоянии сильного стресса может быть трудно успокоиться и принять помощь.



Спросите о потребностях и проблемах

Цель оказания первой психологической помощи заключается в обеспечении человеку чувства поддержки и заботы, выраженных уважительным и гуманным образом, а также в обеспечении доступа к необходимым ресурсам для преодоления кризисной ситуации. Важно не только проявить участие, но и выяснить, какая именно помощь сейчас наиболее актуальна. Оказывающий помощь должен задавать деликатные, ненавязчивые вопросы, которые помогут человеку в состоянии стресса определить свои потребности и приоритеты. При этом важно уважать границы: если человек не готов принимать помощь или говорить, не следует настаивать. Сбор информации должен происходить без давления — не ради выяснения деталей произошедшего, а чтобы понять, какая поддержка будет действительно полезной.

Успокаивание и активное слушание

Том шел по улице, когда услышал крики и шум из одного магазина на другой стороне дороги. Затем он увидел мужчину, выбегающего из магазина с большой сумкой и пистолетом в руке. Мужчина побежал к машине, запрыгнул в нее и уехал. Том перебежал дорогу и вошел в магазин. За прилавком стояла женщина, которая громко кричала и плакала. Похоже, у нее случилась паническая атака, поскольку она кричала и плакала, ей было трудно дышать. Том сказал громко, но спокойно, что она в безопасности и что грабитель ушел. Он сказал женщине, что вызовет полицию и останется с ней, пока они не приедут.

Женщина начала успокаиваться и перестала кричать. У нее все еще были трудности с дыханием, поэтому Том нашел стул и попросил ее сесть. Он мягко попросил ее дышать более спокойно, ощущая, как воздух проходит до самого живота, когда она делает вдох. Она потянулась за его рукой и крепко сжала ее. Она сказала, что ее тошнит и, наверное, сейчас вырвет. Том ответил, что он здесь и останется с ней, пока она не почувствует себя лучше.

После того как женщина начала дышать нормально, Том принес ей стакан воды и спросил, стало ли ей лучше. Она взяла стакан, кивнула и медленно выпила воду. Том сказал, что видел грабителя, выбежавшего из магазина, и заметил, что у него было оружие. Он сказал женщине, что тоже испугался бы, если бы оказался на ее месте в магазине. Женщина начала рассказывать Тому, что произошло. Она сказала, что была занята уборкой на полках за прилавком, когда грабитель вошел и начал кричать и размахивать пистолетом, требуя открыть кассу. Она сказала, что думала, что погибнет.

Том слушал молча, продолжая держать женщину за руку. Он сказал ей, что она была очень храброй и хорошо справилась с ситуацией. Том спросил ее, нужно ли ему позвонить кому-то, чтобы кто-то пришел и побыл с ней, возможно, кому-то из родственников. Женщина попросила его позвонить ее мужу, который уехал по делам в город. Том остался с женщиной до прибытия ее мужа, а вскоре после этого приехала полиция.

Люди, находящиеся в состоянии сильного стресса, часто бывают растеряны и испытывают трудности с тем, чтобы понять и сформулировать свои потребности. В таких случаях важным элементом первой психологической помощи становится способность учитывать возможные потребности человека и предоставлять полезную информацию, не дожидаясь, пока он сам о ней попросит. Это может включать практические сведения о том, где получить помощь для удовлетворения базовых потребностей, а также рекомендации по обеспечению личной безопасности.

Помогите найти решения неотложных потребностей и проблем

Ещё один важный шаг — помочь человеку осознать, какая поддержка может быть полезной для решения его текущих задач и потребностей. Один из подходов — поинтересоваться, какие способыправляться с трудностями помогали ему в прошлом, и напомнить о его внутренних ресурсах. Также стоит спросить, что могло бы облегчить его состояние прямо сейчас. Поддерживайте использование конструктивных стратегий преодоления трудностей и поощряйте отказ от тех, которые не приносят пользы или могут усугубить состояние.

Примеры конструктивных стратегий преодоления трудностей включают: расстановку приоритетов, определение, какие проблемы или потребности требуют первоочередного внимания, а также, обращение за поддержкой к другим людям в ситуациях, с которыми трудно справиться самостоятельно. Примеры неэффективных или вредных стратегий: употребление алкоголя или наркотиков в попытке забыться, отказ вставать с постели, изоляция от окружающих из-за ощущения безысходности. Хотя такие способы могут временно облегчить состояние, при длительном использовании они, как правило, усугубляют ситуацию и негативно сказываются на благополучии человека.

НАПРАВЛЯТЬ

означает помочь человеку в состоянии сильного стресса:

- получить доступ к информации
- общаться с близкими и получать социальную поддержку
- решить практические проблемы
- получить доступ к услугам и другой помощи

Этот подход приносит практические результаты, обеспечивая людей информацией и поддержкой, необходимыми для удовлетворения базовых потребностей и получения доступа к ресурсам, помогающим справиться с кризисной ситуацией. Следует помнить, что первая психологическая помощь часто представляет собой краткосрочное вмешательство, при котором оказывающий помощь может находиться рядом лишь ограниченное время. Его задача содействовать тому, чтобы человек смог активизировать собственные ресурсы, восстановить чувство контроля и начать самостоятельно справляться с ситуацией.

Предоставьте информацию

Люди, пережившие кризисное событие, часто стремятся получить достоверную информацию о произошедшем, а также сведения о своих близких, их безопасности, правах и возможностях доступа к необходимым услугам и ресурсам. Важно предоставлять точную, актуальную и релевантную информацию, соответствующую конкретным потребностям человека. Это может включать практические сведения о местах получения помощи, а также элементы психообразования — информацию, которая помогает человеку понять и нормализовать собственные реакции на стресс, а также подготовиться к возможным эмоциональным и физическим проявлениям в ближайшие дни и недели.





Псиhoобразование

Псиhoобразование — это предоставление информации, которая помогает людям лучше понимать собственные чувства и поведение, а также реакции окружающих в условиях стресса. В контексте первой психологической помощи особенно важно знание типичных реакций на стрессовые события и умение объяснить их пострадавшему. Это помогает человеку осознать, что его переживания являются нормальной реакцией на ненормальные обстоятельства, а не признаком психического расстройства. Информация о природе стресса и способах его преодоления способствует снижению тревожности и помогает подготовиться к возможным эмоциональным и физическим реакциям в ближайшие дни и недели.

Для получения дополнительной информации см. материалы по псиhoобразованию Центра МФОКК и КП.

ПРИМЕР

Псиhoобразование: почему сон важен для психического здоровья

В этом диалоге волонтер разговаривает с мужчиной, у которого умерла жена после короткой тяжелой болезни, а он остался один с тремя детьми.

Мужчина: Я не чувствую себя собой. Я как будто нахожусь в спектакле, где играю, что я жив, но внутри я чувствую себя мертвым. Я притворяюсь, что все в порядке перед детьми, но я больше не знаю, кто я.

Волонтер: Я понимаю это чувство. Это обычная реакция, когда теряешь того, кого любишь. Вся ваша жизнь изменилась, и вам нужно найти себя заново после потери жены. Это действительно сложная ситуация для вас.

Мужчина: Я не думаю, что когда-нибудь снова буду счастлив. Мне кажется, я потерял волю к жизни.

Волонтер: Я знаю. Это тяжелое состояние. Многие люди, которые переживают такие потери, как ваша, теряют волю к жизни. Но это чувство пройдет. Чувства меняются со временем, и хотя сейчас вам очень тяжело, понемногу вы начнете чувствовать себя сильнее. Другие люди в похожих ситуациях очень тяжело проживали первый период, но постепенно все начинает налаживаться, и человек становится сильнее и вновь обретает волю к жизни.

Мужчина: К тому же я очень устал. Я не могу спать. Когда я ложусь, я чувствую себя очень уставшим, я едва могу двигаться, но мысли не дают покоя, и я не могу уснуть.

Волонтер: Это также очень распространенная реакция на такой трудный опыт. Расскажите мне немного о том, что происходит перед тем, как вы ложитесь спать?

Мужчина: Я смотрю телевизор до поздней ночи. Просто чтобы думать о чем-то другом, кроме пустой кровати в спальне. Затем, когда я прихожу в спальню, я оставляю свет включенным, потому что темнота нагоняет на меня грусть. Я привык слышать ее тихие звуки в темноте, а теперь темнота пуста. Но мне трудно спать с включенным светом.

Волонтер: Может вам попробовать спать в другом месте в доме? Можете попробовать спать на диване несколько ночей или передвинуть кровать на другое место, чтобы символически начать новую главу без жены? Это помогло другим людям, оказавшимся в похожей ситуации. Сон очень важен для восстановления и восполнения энергии тела. Вам нужен сон, чтобы справиться со всей этой ситуацией.

Мужчина: Да, мне нужен сон. Я попробую сделать, как вы предложили, и перенесу матрас в другую комнату.

Волонтер: Еще один момент — обеспечьте, чтобы в вашем графике были занятия спортом и правильное питание. Многие люди, переживающие горе, забывают есть и перестают заниматься спортом. Оба эти фактора важны для того, чтобы помочь вам стать сильнее, чтобы вы могли чувствовать себя лучше.

Мужчина: Вы правы. Я плохо питался. У меня нет аппетита.

Волонтер: Постарайтесь следовать обычному распорядку по уходу за собой и детьми. Если вы не сможете наладить сон в ближайшие несколько дней, обратитесь к врачу, так как эта ситуация может привести к проблемам со здоровьем, если ее не решить.

Важность принципа «НАПРАВЛЯТЬ»

В первую неделю работы в качестве волонтера в службе скорой помощи местного общества Красного Креста Джуди помогла семье, пострадавшей в автокатастрофе, и направила ее в отделение неотложной помощи ближайшей больницы. Она перенаправила пожилого мужчину, который упал на тротуаре, к врачу и в службу поддержки пожилых людей, поскольку он не спал и не ел несколько дней. Она помогла женщине, пережившей домашнее насилие, получить юридическую помощь и защиту, а также перенаправила трех разных людей в группу поддержки по утрате, так как все они потеряли близких в последние месяцы. Когда она размышляла о прошедшей неделе, она поняла, насколько важно знать, какие услуги доступны, и как быстро и эффективно направить людей за необходимой им помощью.

Обеспечение связи с близкими и системами социальной поддержки

Важно обеспечить возможность контакта человека, находящегося в состоянии стресса, с его семьей, лично или по телефону, чтобы сообщить о происходящем и убедиться в благополучии близких. Оказывающие ППП, должны знать, как направить пострадавших в службы восстановления семейных связей в условиях чрезвычайных ситуаций. Кроме того, обычно существуют и другие формы социальной поддержки, и полезно, чтобы оказывающий помощь был осведомлен о доступных в регионе услугах и службах.

Решение практических проблем и обеспечение доступа к дополнительной помощи и услугам

Ещё один важный аспект первой психологической помощи — это обеспечение базовой и практической поддержки, включая выяснение, в какой помощи человек нуждается, и содействие в установлении контакта с людьми или службами, способными её предоставить. В зависимости от ситуации, оказывающий помощь может сопроводить человека, или оставаться рядом до прибытия помощи.

Примеры полезной практической поддержки:

- обратиться к кому-нибудь, кто сможет прийти
- к человеку в состоянии сильного стресса,
- организовать, чтобы детей забрали из школы
- или чтобы им дали что-нибудь поесть,
- помочь человеку добраться до дома,
- помочь человеку добраться до больницы или другой службы поддержки.



Направление пострадавших к соответствующим службам и специалистам (перенаправление).

Направление пострадавших к соответствующим службам и специалистам является частью принципа действий «Направлять». Перенаправление означает направление человека в состоянии сильного стресса за необходимой ему помощью к другим людям или организациям посредством прямого обращения в другую службу или предоставления пострадавшему(им) соответствующих контактных данных. Человек направляется к другим специалистам или в другие службы, когда оценка показывает, что он нуждается в более расширенной, или другой помощи, чем та, которую может предоставить оказывающий ППП. Примеры такой помощи включают: обеспечение базовых потребностей; медицинскую помощь; социальную поддержку; помощь в восстановлении семейных связей; услуги по защите детей; поддержку переживших сексуальное и гендерное насилие; финансовую поддержку; юридические консультации и психосоциальную поддержку. Повозможности важно обсуждать с человеком его приоритетные потребности и совместно определять, куда обратиться в первую очередь. Если человек получил физическую травму, приоритетом является немедленное направление за медицинской помощью. В случае проявления сильных реакций, первоочередной задачей становится помочь ему успокоиться. После этого можно спокойно обсудить, какая помощь необходима, и при необходимости организовать дальнейшее перенаправление.

Когда нужно принимать решения за других

Одна из ключевых задач первой психологической помощи — помочь человеку в состоянии сильного стресса определить, какая поддержка ему необходима. Обычно это делается во взаимодействии с самим пострадавшим. Однако бывают ситуации, когда оказывающий помощь вынужден принимать решения за человека — например, если тот не может говорить из-за ранения, шока или языкового барьера. В подобных случаях важно действовать исходя из наблюдений и оценки ситуации. Если существует угроза причинения вреда самому пострадавшему или окружающим, необходимо немедленно вмешаться и вызвать соответствующую помощь. Аналогичные меры следует предпринимать в отношении маленьких детей, которые не могут объяснить, что произошло, или находятся под угрозой насилия или эксплуатации. В таких обстоятельствах принимаемые решения должны быть направлены на защиту и благополучие пострадавшего. При этом, если возможно, рекомендуется предварительно проконсультироваться с руководителем команды или другим ответственным специалистом.



Когда необходимо перенаправление?

После того как оказывающий помощь и пострадавший(ие) совместно определят, какая поддержка необходима, следует организовать перенаправление к соответствующим службам. Это может быть помощь в удовлетворении базовых потребностей, например, предоставление еды, воды или временного жилья, а также направление за медицинской помощью, или психосоциальной поддержкой, в зависимости от конкретной ситуации и потребностей человека.

Перенаправляйте людей для получения специализированной психологической помощи, если наблюдаются следующие признаки:

- в течение последней недели человек не может нормально спать, выглядит растерянным и дезориентированным;
- испытывает настолько сильный стресс, что не способен выполнять повседневные функции, заботиться о себе или детях (например, не ест или не соблюдает гигиену, несмотря на доступ к необходимым условиям);
- теряет контроль над своим поведением, действует непредсказуемо или разрушительно;
- выражает угрозы причинения вреда себе или другим;
- злоупотребляет алкоголем или наркотическими веществами.

Люди, имевшие психические расстройства или принимавшие соответствующие препараты до наступления стрессового события, могут также нуждаться в дополнительной профессиональной поддержке в сфере психического здоровья. Важно учитывать их уязвимость и при необходимости направлять таких людей к специалистам для получения своевременной помощи и предотвращения возможного ухудшения состояния.

Как перенаправлять?

Важно общаться с пострадавшим(ими) заботливо и внимательно, чтобы объяснить им, что они будут направлены к другим людям для получения необходимой помощи.

При перенаправлении следует помнить следующее:

- всегда ставьте на первое место конфиденциальность и безопасность человека;
- информируйте человека о различных вариантах, если это уместно, и помогайте ему принимать обоснованные решения о дальнейших действиях;
- получите информированное согласие относительно плана действий перед до его реализации
- соблюдайте процедуры и требования как национального общества, так и службы, в которую перенаправляете человека.

В некоторых случаях процедуры могут предусматривать необходимость консультации и получения одобрения от руководителя или координатора команды, в которую входит оказывающий помощь.

Перенаправление может включать как непосредственное обращение в соответствующую службу и установление прямого контакта от имени человека в состоянии сильного стресса, так и передачу ему контактной информации с предложением обратиться самостоятельно. Выбор подходящего варианта зависит от конкретной ситуации и реакции пострадавшего на предлагаемые действия.



Осознание пределов своих возможностей в качестве лица, оказывающего помощь

Лица, оказывающие первую психологическую помощь, должны четко понимать ограниченный характер помощи, которую они могут оказать, а также знать, к кому обратиться за помощью. Первая психологическая помощь обычно является однократным мероприятием, и лица, оказывающие помощь, должны понимать пределы помощи, которую они могут оказать, а также то, что у них может не быть возможности лично следить за людьми, которым они помогают.



ЯРА НАРДИ / ИТАЛЬЯНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ

ПРИМЕР

Перенаправление за профессиональной поддержкой в области психического здоровья

Фрэнк — волонтер в команде по раздаче продовольственной помощи. Во время одной из поездок в отдаленную деревню он помогал с распределением кукурузной муки, когда к грузовику подбежал мальчик, который звал на помощь. Он сказал, что его брат болен, и спросил, может ли кто-то прийти и помочь ему. Фрэнк пошел с мальчиком к его дому, где увидел молодого человека, который кричал и размахивал руками и ногами.

Мальчик сказал Фрэнку, что это его старший брат, который много лет отсутствовал, сражаясь на гражданской войне. Он вернулся несколько дней назад и был сам не свой. Казалось, что он не понимал, где находится. Время от времени он начинал кричать от страха, как будто кто-то причинял ему боль, хотя он был совершенно один. Эти эпизоды длились недолго, но после них он выглядел растерянным и сбитым с толку, как будто увидел что-то во сне, но не мог вспомнить. Он попросил своего младшего брата позвать на помощь, так как подумал, что сходит с ума.

Фрэнк сначала поблагодарил мальчика за то, что он позвал его, и похвалил за то, что они решили попытаться получить помощь. Он объяснил, что происходит с братом — это, вероятно, реакция на тяжелые испытания, которые он пережил во время войны. Он сказал, что понимает, как это пугает и тревожит молодого человека, когда у него случаются такие приступы, и как тяжело брату наблюдать за этим.

Фрэнк понял, что молодому человеку нужна более специализированная помощь, чем он мог бы оказать, поэтому объяснил, что хотел бы позвонить руководителю своей команды, чтобы узнать, где они могут получить необходимую помощь. Мальчик и его брат согласились. Руководитель команды Фрэнка дал ему указания, как добраться до местной клиники, где имелись медсестры, обученные психиатрической помощи, которые могли бы помочь мужчине. Фрэнк обсудил с мальчиком и его братом это предложение, и с их согласия Фрэнк сопроводил их в клинику, где молодой человек встретился с медсестрами по психиатрической помощи.

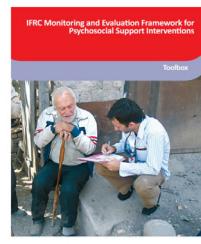
Куда перенаправлять?

Процедуры перенаправления различаются в каждом конкретном случае в зависимости от доступных услуг и местных мер по перенаправлению. Системы перенаправления различаются в каждой стране, сообществе и в каждом национальном обществе. Обучение ППП включает изучение местных систем и процедур перенаправления.

Примеры служб, в которые может потребоваться перенаправление, включают больницы или другие медицинские службы; юридические службы или службы защиты; службы по восстановлению семейных связей; службы помощи в удовлетворении базовых потребностей и службы поддержки психического здоровья и психосоциальной поддержки.

Создание эффективных систем перенаправления

Информация для руководителей программ о том, как создать эффективные системы перенаправления, представлена в главе 7 Рамочной программы МФОКиКП по мониторингу и оценке психосоциальных интервенций. Там даются рекомендации по использованию двух инструментов перенаправления: списка ресурсов перенаправления и форм документации для перенаправления.



Сложные реакции и ситуации



Сложные реакции и ситуации

Сложные реакции

Иногда реакции людей на кризисные события могут быть более сложными, чем описанные ранее. Существуют определённые факторы, повышающие риск развития более выраженных и сложных реакций. К ним относятся: наличие у человека предыдущего травматического опыта; наличие скрытого психического расстройства; переживание событий с высоким уровнем ужаса; ощущение угрозы жизни (например, если человек думал, что может умереть); болезненная потеря близкого человека, или разлуки с семьёй.

Первые три типа сложных реакций, описанных в этом разделе — панические атаки и тревожность, вспышки гнева и агрессивное поведение, а также причинение вреда себе и суицидальные мысли — могут проявляться как непосредственно во время кризисного события, так и развиваться со временем. Остальные реакции, такие как затяжное горе, серьёзные нарушения сна, фляшбэки, деструктивные способы преодоления стресса, депрессия и посттравматическое стрессовое расстройство, как правило, формируются постепенно. Людям, испытывающим подобные сложные реакции, требуется более специализированная поддержка, чем та, которую может предоставить первая психологическая помощь. При наличии такой возможности их следует направлять к профессионалам в области психического здоровья.

Именно поэтому важно, чтобы лица, оказывающие первую психологическую помощь, умели распознавать признаки сложных реакций и обладали базовыми знаниями в этой области. Это необходимо для того, чтобы своевременно определить, когда пострадавшему требуется перенаправление за более специализированной поддержкой. Примеры служб, к которым можно направить человека, включают: местные консультационные центры; поликлиники и больницы с персоналом, обученным в сфере психического здоровья; неправительственные организации, предоставляющие психологическую помощь и психосоциальную поддержку; группы взаимопомощи.

Панические атаки и тревожность

Любое кризисное событие может спровоцировать паническую атаку. Чаще всего такие эпизоды возникают после аварий, угрозы жизни или других пугающих ситуаций. Паническая атака — это внезапный приступ сильной тревоги, сопровождающийся ощущением страха и внутреннего напряжения. Обычно тревога достигает пика в течение 10–15 минут. Во время приступа могут наблюдаться следующие физические симптомы: учащённое сердцебиение, затруднённое дыхание, боль или сдавленность в груди, обильное потоотделение, головокружение, тошнота. Многие также испытывают интенсивный страх — например, страх смерти, потери контроля или обморока. Первый шаг в оказании помощи человеку с панической атакой — помочь ему успокоиться. См. раздел «Слушать» в предыдущей главе, где описано, как использовать дыхательные упражнения для стабилизации состояния. Если физические симптомы не ослабевают, важно как можно скорее обратиться за медицинской помощью.

Гнев и агрессивное поведение

Некоторые люди в ответ на кризисные события теряют контроль над своими эмоциями и поведением. Это особенно опасно, когда проявляется в виде сильного гнева и агрессивных действий. Подобные реакции нередко возникают в условиях насилия, разрушений и нестабильности, а также у людей, переживших значительные потери — например, в результате катастроф. В таких случаях гнев и фрустрация часто сочетаются с чувством беспомощности. Лицам, оказывающим помощь, важно уметь распознавать такие реакции и знать, как безопасно и уважительно взаимодействовать с человеком, проявляющим гнев или агрессию.



Помощь человеку, проявляющему гнев и агрессию

Если человек в состоянии сильного стресса проявляет гнев и агрессию, необходимо немедленно принять меры, чтобы не оставаться с ним наедине. Постарайтесь найти или связаться с другими людьми, которые могут прийти на помощь. Если человек чрезмерно возбуждён и не поддаётся успокоению, заранее вызовите соответствующие службы — например, кризисную команду, скорую помощь или полицию.

Обратите внимание, есть ли у него оружие или предметы, которые могут быть использованы для причинения вреда. При необходимости эвакуируйте других людей в безопасное место. Держитесь на безопасной дистанции и сохраняйте открытую, не угрожающую позу — например, держите руки по бокам ладонями вперёд, чтобы показать, что вы не представляете опасности. Избегайте физического контакта, чтобы не спровоцировать усиление агрессии.

Общайтесь спокойно и уважительно, избегая конфронтации. Кивайте, чтобы показать, что вы слышите, и используйте открытые вопросы. Постарайтесь мягко побудить человека рассказать, что его тревожит. Сосредоточьтесь на его чувствах и ситуации, а не на возможных действиях.

Продолжайте диалог, чтобы дать человеку время успокоиться. Слушайте без осуждения. При необходимости твёрдо, но с сочувствием сообщите, что вы не позволите ему причинить вред себе или другим. Если это уместно, предложите альтернативные способы решения проблемы и подчеркните наличие других ресурсов. Спросите, есть ли у него поддержка со стороны семьи, друзей или сообщества.

Когда человек успокоится, оцените, требуется ли его перенаправление для дальнейшей помощи и профессиональной оценки.

Причинение вреда себе и суицид

Волонтёры и сотрудники психосоциальных служб, таких как горячие линии, онлайн-консультации, группы поддержки и другие организации, оказывающие помощь, регулярно сталкиваются с людьми, размышляющими о причинении себе вреда или даже о самоубийстве. Суицид — это преднамеренное лишение себя жизни. Причинение вреда себе — более широкий термин, охватывающий умышленные действия, направленные на нанесение себе телесных повреждений или отравление (например, порезы), вне зависимости от наличия суицидальных намерений. Такие мысли и поведение нередко возникают у людей, переживших шокирующие или травматические события, утраты, испытывающих социальную изоляцию и низкую самооценку. Потеряв надежду, они могут прибегать к самоповреждающему поведению или размышлять о самоубийстве. Другие, находясь в состоянии эмоционального истощения, могут перестать заботиться о себе и прибегать к рискованному и деструктивному поведению — например, злоупотреблять психоактивными веществами или вступать в небезопасные сексуальные контакты.

Если человек выражает мысли о причинении себе вреда или самоубийстве, важно задать ему прямые вопросы, в том числе о наличии конкретных планов. Многие опасаются говорить об этом открыто, полагая, что такие вопросы могут «внушить» идею самоубийства. Однако исследования показывают обратное: люди, которые думают о причинении себе вреда или самоубийстве, часто испытывают облегчение, когда кто-то проявляет искреннюю заботу и не боится затронуть эту тему. Такой разговор может стать первым шагом к предотвращению опасного поведения и началом пути к получению помощи.

Если человек говорит, что у него есть конкретное намерение причинить себе вред, свяжитесь с обученным специалистом по психическому здоровью или перенаправьте человека к медицинскому работнику, который может направить человека за более специализированной помощью. Важно не оставлять человека одного, а быть с ним, пока он не получит необходимую помощь.



Телефонные горячие линии и онлайн-поддержка

Горячие линии и онлайн-чаты поддержки становятся всё более доступными во многих странах мира. Благодаря широкому распространению мобильных телефонов и компьютеров, людям стало проще получать помощь, не выходя из дома или находясь в экстренной ситуации.

Горячая линия — это местный номер, по которому человек может позвонить и поговорить с обученным специалистом. Операторы горячих линий, как правило, прошли подготовку по оказанию первой психологической помощи и работе с людьми, пережившими, например, сексуальное насилие или испытывающими суицидальные мысли. Они умеют с помощью голоса и слов успокаивать человека в состоянии сильного стресса, а также по интонации и содержанию речи распознавать признаки возможной опасности.

Онлайн-чаты поддержки работают по схожему принципу, но взаимодействие происходит через переписку — по электронной почте, в мессенджерах или через текстовые сообщения. Специалисты, оказывающие помощь онлайн, обучены предоставлять поддержку с использованием этих каналов. Например, после аварий текстовые сообщения часто используются для информирования людей о доступных службах помощи и номерах, по которым можно обратиться за поддержкой. Онлайн-операторы также умеют по содержанию сообщений выявлять признаки того, что человек находится в группе риска.

И горячие линии, и онлайн-чаты располагают справочной информацией, которая может помочь человеку в состоянии стресса получить очную помощь, если это необходимо.

Затяжное горе

Затяжное горе, также известное как непрояжитое или осложнённое горе, — это состояние, при котором человек испытывает трудности с принятием утраты и адаптацией к жизни без близкого. Такое горе может серьёзно нарушать повседневное функционирование и мешать установлению или поддержанию отношений с другими людьми. К типичным признакам затяжного горя относятся: навязчивая сосредоточенность на утрате и остоянные напоминания о покойном; острая тоска и ощущение пустоты; стойкое чувство гнева или несправедливости по поводу смерти; изоляция от окружающих и отсутствие интереса к социальной жизни; чувство безнадёжности; физические симптомы, напоминающие те, что испытывал умерший в последние дни болезни. О затяжном горе можно говорить, если интенсивные реакции сохраняются более шести месяцев после утраты. В таких случаях важно направить человека на консультацию к специалисту или в службу психического здоровья, если такая помощь доступна.



Серьезные проблемы со сном

После пережитого сильного стресса у человека вполне могут возникнуть нарушения сна — например, трудности с засыпанием, частые пробуждения или, наоборот, чрезмерно продолжительный сон. Если такие проблемы сохраняются в течение длительного времени, это может привести к физическому и эмоциональному истощению, а также негативно сказаться на повседневном функционировании. Человек может испытывать трудности с выполнением обычных дел — таких как работа, забота о себе или общение с другими.

В результате нарушений сна могут проявляться такие симптомы, как растерянность, повышенная раздражительность, эмоциональная

неустойчивость и перепады настроения. Если человек сообщает о стойких нарушениях сна, его следует направить к врачу или в службу психического здоровья, если такая помощь доступна. Некоторые люди в ответ на болезненные события, наоборот, начинают спать значительно больше обычного. Если такие изменения сохраняются длительное время, это может негативно сказаться на повседневной активности, способности заботиться о себе и взаимодействовать с окружающими.

Флэшбэки

Флэшбэк — это внезапное и яркое воспроизведение травматического события, при котором человеку кажется, что он снова переживает тот самый момент. Такие эпизоды могут быть настолько реалистичными, что человек ощущает те же эмоции, физические ощущения и даже верит, что находится в той же ситуации. Иногда флэшбэки ошибочно принимают за галлюцинации или признаки психического расстройства, однако это не так. Флэшбэки — это распространённая реакция на стресс и травму. Они могут возникнуть в любое время после события, даже спустя месяцы или годы. Со временем их частота обычно снижается, но в некоторых случаях они продолжают повторяться на протяжении длительного периода. Если флэшбэки становятся навязчивыми и мешают повседневной жизни, важно обратиться за медицинской или психологической помощью. Специалисты могут помочь человеку справиться с этими переживаниями и восстановить чувство безопасности.

ПРИМЕР

Флэшбэки и панические атаки

Жан владел текстильной фабрикой, насчитывающей примерно 150 сотрудников. Землетрясение произошло около двух часов дня, поэтому большинство его сотрудников находилось внутри здания, когда оно обрушилось. Жена Жана, Мариэль, была в офисе. Она погибла в тот день вместе с еще около 50 сотрудниками, оказавшимися в ловушке в обрушившемся здании. В первые несколько дней после катастрофы Жан ходил в полном оцепенении. Он не помнит ничего из тех дней. Он был в состоянии шока.

СМОТРЕТЬ

Примерно через неделю после события Жан решил обратиться за помощью, потому что решил, что сходит с ума. Он пошел в палатку медиков, где, как он слышал, другие получали помощь. Когда он вошел, то увидел много людей, разговаривающих друг с другом или просто сидящих. Жан не знал, с кем можно поговорить или что нужно делать.

Мартин, медбратья, обученный оказывать первую психологическую помощь, заметил Жана, который стоял у входа в палатку и выглядел растерянным. Он подошел к нему и спросил, нужна ли ему помощь. Когда Жан сказал «да», Мартин отвел его подальше от других людей, предложил присесть и спросил, что ему нужно.

СЛУШАТЬ

Жан кратко рассказал Мартину о том, что он пережил во время землетрясения и сказал, что за последнюю неделю каждый раз, когда происходил толчок после основного землетрясения, он начинал паниковать. Он сказал, что начинал потеть и очень часто дышать. Затем перед глазами возникали образы жены и коллег, которых он видел в обломках, когда помогал доставать их тела. Он чувствовал, что сходит с ума, потому что образы были очень реальными. Ему нужна была помощь, чтобы перестать думать об этом, так как эти мысли его пугали.

СЛУШАТЬ И НАПРАВЛЯТЬ

Мартин объяснил, что он переживает флэшбэки, и это реакция на переживания, которые он испытал во время землетрясения. Он заверил его, что тот не сходит с ума, и что флэшбэки, вероятно, будут возникать реже и в конечном итоге прекратятся. Однако он предложил поговорить с психологом, который работал в палатке медиков и мог бы предложить ему некоторые упражнения и помочь справиться с флэшбэками, если они продолжатся.

Депрессия

Депрессия характеризуется продолжительным чувством грусти, утратой интереса к ранее приятным занятиям, потерей надежды, изменением веса (потерей или набором), возбуждённостью, усталостью, необоснованным чувством вины, трудностями с концентрацией внимания и, в некоторых случаях, повторяющимися мыслями о смерти. Депрессия — это не просто «плохой день». Это медицинское состояние, которое может серьёзно повлиять на жизнь человека и его способность функционировать. Важно отличать депрессию от кратковременных эпизодов подавленности, которые характерны для большинства людей и обычно проходят самостоятельно. У человека может развиться депрессия, если он переживает сильные эмоциональные реакции, оставшиеся без внимания и поддержки — например, хронический стресс, затяжное горе или серьёзные нарушения сна. Людей с признаками депрессии следует направлять за профессиональной поддержкой в сфере психического здоровья, если такая помощь доступна.

Обычно это означает обращение к клиническому психологу или психиатру. Эти специалисты могут оценить необходимость назначения антидепрессантов и предложить психотерапевтическое лечение — например, когнитивно-поведенческую терапию (КПТ), которая часто используется при депрессии. Если такая возможность есть, человеку также может помочь участие в программе Управление проблемами плюс (УП+), разработанной ВОЗ для поддержки людей с симптомами депрессии.

Негативные стратегии преодоления трудностей

Некоторые люди прибегают к стратегиям преодоления трудностей, которые оказывают негативные последствия для их здоровья и благополучия. Например, они могут использовать алкоголь или наркотики, чтобы заглушить тревогу, внутреннюю боль или эмоциональный дискомфорт. В таких случаях одни становятся агрессивными, угрожающими или жестокими по отношению к другим, тогда как другие, наоборот, полностью замыкаются в себе и изолируются от окружающих. Первая психологическая помощь (ППП) может сыграть важную роль в том, чтобы помочь человеку осознать деструктивный характер своего поведения и понять, что ему необходима поддержка. Это может стать первым шагом к разрыву замкнутого круга и переходу к более здоровым и конструктивным способам справляться с трудностями.

Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР)

У некоторых людей, переживших травматические события, такие как стихийные бедствия, вооружённые конфликты, физическое или сексуальное насилие, жестокое обращение или серьёзные несчастные случаи может развиться посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). Это состояние может быть диагностировано не ранее чем через месяц после события и характеризуется устойчивым проявлением трёх основных групп симптомов: 1. повторное переживание травмы — навязчивые воспоминания, сны или флэшбэки, в которых человек ощущает, будто снова находится в моменте события; 2. избегание — стремление избегать людей, мест, разговоров или любых напоминаний, связанных с травмой; 3. симптомы повышенной возбудимости — раздражительность, тревожность, проблемы со сном, трудности с концентрацией внимания, а также физические проявления, такие как боли в животе или учащённое сердцебиение. Многие люди с ПТСР описывают чувство эмоционального оцепенения, склонность к социальной изоляции и снижение интереса к общению с другими.

Посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР) может оказывать разрушительное воздействие на жизнь человека, нарушая его поведение, эмоциональное состояние и отношения с окружающими. Оно нередко приводит к серьёзным трудностям в семье, социальной изоляции, проблемам на работе и снижению качества жизни в целом. Людям с ПТСР, как правило, требуется специализированное лечение и поддержка в сфере психического здоровья. Если оказывающий первую психологическую помощь, подозревает наличие ПТСР, важно как можно скорее направить пострадавшего к специалистам в клинику, консультационный центр или службу психического здоровья для профессиональной оценки состояния и назначения соответствующего лечения, если такая возможность имеется.

Сложные ситуации

Иногда специалисты сталкиваются с особенно сложными ситуациями, требующими повышенного внимания и осторожности. К таким ситуациям относятся: угрозы жизни, насильственные нападения (в том числе сексуальное и гендерное насилие), отсутствие присмотра за детьми, случаи самоубийства, свидетельство смертей, а также работа с людьми, пережившими множественные утраты. Сюда же относятся крупномасштабные аварии и катастрофы, повлекшие за собой серьёзные разрушения и потери, а также случаи, когда несколько кризисных ситуаций происходят одновременно или следуют один за другим. В этом разделе рассматриваются три типа особенно сложных ситуаций: случаи сексуального и гендерного насилия; оказание помощи некоторым пострадавшим одновременно; работа с маргинализированными и уязвимыми группами населения.

Сексуальное и гендерное насилие (СГН)

Лица, оказывающие первую психологическую помощь, нередко сталкиваются с людьми, пережившими сексуальное и гендерное насилие. Отчасти это связано с тем, что данная проблема глобальна и широко распространена, а также с тем, что пострадавшие при работе с лицом, оказывающим помощь, находятся в безопасном месте, в котором они чувствуют себя комфортно и могут рассказать о пережитом опыте. К сожалению, большинство случаев сексуального и гендерного насилия остаются нераскрытыми, потому что люди боятся негативных последствий. В зависимости от культурного контекста идентификация человека, пострадавшего от сексуального насилия, может привести к социальной изоляции, дискриминации, потере достоинства, дальнейшему насилию или даже угрозе жизни. Эти риски могут также распространяться на семью и ближайшее окружение пострадавшего.

Принцип «не навреди» особенно важен при оказании первой психологической помощи человеку, пострадавшему от сексуального и гендерного насилия. Следует приложить дополнительные усилия для защиты человека, рассказавшего о пережитом опыте насилия и причинения ему вреда, а также для защиты других связанных лиц, в частности семьи пострадавшего или других лиц, оказывающих ему помощь. Также важно быть особенно осторожным в отношении сохранения конфиденциальности. Информация должна передаваться только с информированного согласия пострадавших от сексуального и гендерного насилия, за исключением случаев, когда это касается детей.

О случаях жестокого обращения с детьми необходимо обязательно сообщать. Ребёнком считается любое лицо в возрасте до 18 лет. Важно фиксировать всё, что говорит ребёнок, а также делать записи о собственных наблюдениях. Документирование может сыграть ключевую роль при дальнейшем разбирательстве и обеспечении защиты ребёнка. Сообщение о происшествии должно быть сделано незамедлительно через соответствующие официальные каналы — например, в органы опеки, полицию или специализированные службы защиты детей, в зависимости от местного законодательства.

См. учебные материалы Центра МФОККИП по ПП, касающиеся сексуального и гендерного насилия, для получения дополнительной информации и руководства по этой теме: www.pscentre.org.



Помощь некоторым людям одновременно

В чрезвычайных ситуациях часто требуется оказание первой психологической помощи (ППП) сразу нескольким пострадавшим. Важно быстро оценить, кто нуждается в поддержке, кому она необходима в первую очередь, кому можно помочь в группе и как охватить всех нуждающихся. Этот процесс называется психосоциальной сортировкой. Он включает выявление признаков сильного стресса, определение характера необходимой помощи и расстановку приоритетов. Иногда помощь можно оказать сразу некоторым людям — например, через информирование, краткое психологическое просвещение или создание безопасного пространства. Внутригрупповая взаимопомощь также может быть полезной, особенно при наличии доверия между участниками.



АНДРЕЯ АНКА/МФОКИИКЛ

В чрезвычайных ситуациях рекомендуется оказывать первую психологическую помощь (ППП) людям, объединённым в естественные группы — например, семьям или школьным классам. Такие группы уже знакомы друг с другом, чувствуют себя более комфортно и, как правило, имеют схожие переживания и потребности. Это создаёт благоприятные условия для групповой поддержки.

Оказание помощи нескольким людям одновременно в условиях чрезвычайной ситуации отличается от метода групповой поддержки, описанного в разделе руководства о ППП для команд, а также преподаваемого в рамках трёхдневного тренинга. Этот метод предназначен для оказания ППП группам сотрудников или волонтёров, переживших стрессовое событие вместе, и проводится не ранее чем через два дня после происшествия.

Маргинализированные группы

Некоторые группы людей сталкиваются с ограниченным доступом к ресурсам и возможностям, предвзятым отношением, стигматизацией, дискриминацией, жестоким обращением или эксплуатацией. Такие группы называют маргинализированными, и их состав может различаться в зависимости от конкретного сообщества, общества или страны. Чаще всего маргинализация связана с определёнными характеристиками — такими как пол, этническая принадлежность, религия, раса, сексуальная ориентация или возраст. Примеры таких групп включают: людей с инвалидностью (физическую, сенсорную или интеллектуальную); лиц с психическими расстройствами или хроническими заболеваниями; языковые и культурные меньшинства; мигрантов, женщин и детей. Маргинализированные группы часто нуждаются в дополнительной защите и специализированной поддержке, особенно в условиях кризиса или чрезвычайной ситуации.

Стрессовые факторы, связанные с кризисными событиями или тяжёлыми переживаниями, могут усугублять существующие заболевания, такие как гипертония, сердечно-сосудистые заболевания, астма, тревожные расстройства и другие физические или психические состояния. При оказании первой психологической помощи важно уточнить, страдает ли человек каким-либо заболеванием и принимает ли он регулярно лекарства. Если человек сообщает о наличии хронического заболевания, необходимо постараться как можно скорее помочь ему получить необходимые медикаменты или доступ к медицинской помощи. Если человек не может самостоятельно о себе позаботиться, например, из-за физических или психических ограничений, преклонного возраста или общего ослабления, важно помочь ему добраться до безопасного места, где он сможет получить необходимый уход и поддержку. Помогите удовлетворить его базовые потребности (еда, вода, тепло, отдых) и оставайтесь рядом до тех пор, пока заботу о нём не возьмёт на себя другой ответственный человек или служба.

Если человек в состоянии сильного стресса подвергается риску насилия или дискриминации, например, из-за пережитого сексуального или гендерного насилия, либо по причине принадлежности к уязвимой группе, необходимо действовать особенно внимательно и бережно. Помимо стандартных процедур оказания помощи, важно обеспечить безопасность человека и защитить его от возможного вреда со стороны окружающих и доступ к необходимым ресурсам.

Дети



Дети

В процессе взросления дети могут сталкиваться с серьёзными трудностями, например, тяжёлая болезнь у самого ребёнка или его близких, потеря родных, разлука с семьёй, преследование или эксплуатация. Первая психологическая помощь (ППП) детям основывается на тех же принципах, что и помочь взрослым, но при этом учитывает особенности детского возраста. Дети не «маленькие взрослые»: они зависят от других в вопросах защиты и заботы, у них меньше жизненного опыта, а уровень физической и эмоциональной зрелости влияет на то, как они воспринимают и переживают стресс. Как и взрослые, дети по-разному реагируют на болезненные события, в зависимости от личного восприятия. Однако их реакции также сильно зависят от поведения окружающих: родителей, воспитателей, учителей. Важно, как взрослые реагируют на саму ситуацию и на ребёнка, а также какие изменения происходят в повседневной жизни и социальном окружении ребёнка. Понимание кризисного события у ребёнка связано с его возрастом и уровнем развития, поэтому подход к оказанию помощи должен быть адаптирован с учётом этих факторов.

Понимание типичных реакций на стресс на разных этапах развития ребёнка помогает эффективнее оказывать поддержку в кризисных ситуациях. Очень важно различать является ли поведение ребёнка нормальной реакцией, которая со временем пройдёт, или это признаки более серьёзного состояния, требующего профессиональной и специализированной помощи. Ниже приведены примеры типичных реакций на болезненные события в зависимости от возраста ребёнка.

Важно учитывать, что темпы развития у детей различаются, и это нормально, если ребёнок проявляет особенности, характерные для более младшего или более старшего возраста. Кроме того, даже находясь в состоянии сильного стресса, дети могут продолжать играть, улыбаться и взаимодействовать с окружающими. Однако их внутренние переживания могут проявляться иными способами, например, через рисунки, поведение или телесные симптомы. Понимание этих особенностей помогает точнее распознавать, когда ребёнку действительно нужна дополнительная поддержка.

Более подробная информация

о реакциях детей на сильный стресс и о том, как оказывать ППП, представлена в материалах, разработанных организацией Save the Children и Центром МФОККИП по ПП: www.pscentre.org <https://resourcecentre.savethechildren.net/>



Понимание детьми кризисных ситуаций и их реакции

От рождения до 2 лет

Маленькие дети до двух лет слабо осознают значение и последствия кризисных событий или вовсе не понимают их. Однако они чрезвычайно чувствительны к изменениям в поведении и эмоциональном состоянии родителей или других взрослых, которые о них заботятся. Реакции младенцев и малышей, как правило, отражают эмоциональную атмосферу вокруг них. Поскольку дети в этом возрасте ещё не могут чётко выразить свои потребности словами, они проявляют стресс через поведение.

Обычные реакции детей младшего возраста на сильный стресс могут проявляться в поведении, эмоциональных реакциях и игре. Наиболее распространённые поведенческие признаки включают: повышенную навязчивость по отношению к взрослым, стремление быть всё время рядом; регресс — поведение, характерное для более младшего возраста; изменения в режиме сна и питания; частый плач, раздражительность, вспышки гнева; появление новых страхов, которых раньше не было; гиперактивность или, наоборот, снижение концентрации внимания. Также очень распространены изменения, касающиеся игр, например, снижение интереса к играм или очень короткая продолжительность игры, повторяющиеся, однотипные сюжеты, агрессивные или насилиственные элементы в игре. Также может наблюдаться повышенная чувствительность к реакции окружающих, усиленное упрямство или требовательность.

От 2 до 6 лет

Дети в возрасте от двух до шести лет уже способны лучше выражать свои мысли с помощью речи, но их восприятие мира остаётся ограниченным и сосредоточенным на личном опыте. Они ещё не до конца понимают последствия кризисных событий и, например, могут не осознавать, что смерть — это необратимо. В этом возрасте дети продолжают воспринимать происходящее через реакции значимых взрослых, но при этом у них развивается яркое воображение. Границы между реальностью и фантазией могут быть размыты, а «магическое мышление» — когда ребёнок заполняет непонятные моменты собственными представлениями — является нормальной частью развития. Это не ложь, а способ осмыслиения мира. Иногда ребёнок может считать себя причиной произошедшего, что вызывает чувство вины или страха, что его мысли могут повлиять на события в будущем. В таких случаях важно, чтобы взрослые мягко объяснили, что происходящее не является виной ребёнка, а его реакции являются естественным откликом на трудную ситуацию.

Типичные поведенческие реакции детей этой возрастной группы на стрессовые события включают: регресс к более раннему поведению; агрессивность, раздражительность или беспокойство; увеличение или снижение физической активности по сравнению с обычным уровнем; нарушения сна и аппетита.

Социальные реакции могут проявляться как: отстранённость от общения с другими; нежелание идти в школу; повторяющиеся разговоры о произошедшем событии. Внутренние реакции включают: чувство растерянности или страха; трудности с запоминанием, концентрацией внимания; чрезмерную озабоченность состоянием других пострадавших; чувство вины и самобичевание. Физические проявления у детей этого возраста могут включать: головные боли, боли в животе и мышечные боли.



Типичные реакции маленьких детей

Холли только исполнилось два года, когда произошло землетрясение. Она была дома с матерью, когда дом начал трястись и рушиться. Мать Холли схватила ее и попыталась выбежать из здания. Им не удалось вовремя выбраться, и здание обрушилось на них. Когда отец Холли и его друзья наконец добрались до них сквозь обломки по прошествии трех дней, мать Холли умерла, но она защитила Холли своим телом.

Отец Холли отвез дочь в больницу для оказания неотложной медицинской помощи. Холли была сильно обезвожена, у нее был тяжелый перелом ноги и порезы по всему телу. В течение нескольких следующих недель Холли каждый день просила отца отвезти ее обратно в их дом, так как она хотела вернуться и найти свою мать. Она не понимала, что ее мать умерла, и настаивала, что знает, где она, так как они были вместе. Она также не желала выпускать отца из виду и хотела все время находиться рядом с ним.

Когда отец Холли разговаривал с одним из волонтеров Красного Креста в больнице, он рассказал, что беспокоится о Холли, потому что ему кажется, что она сошла с ума после землетрясения. Волонтер объяснил, что реакция Холли нормальна для ее возраста и что она еще не может понять непоправимость смерти своей матери. Ее навязчивое поведение тоже нормально, потому что она боялась, что потеряет отца, если тот уйдет. Волонтер объяснил, что может потребоваться время, чтобы Холли снова поверила, что ее отец вернется после того, как уйдет. Он попросил отца Холли набраться терпения и заверил его, что со временем она снова станет более самостоятельной. Понимание реакции Холли помогло ее отцу меньше беспокоиться и дало ему возможность оказать ей необходимую поддержку и утешение.

От 6 до 12 лет

Дети в возрасте от шести до двенадцати лет начинают лучше понимать причинно-следственные связи, риски и уязвимости, а также взаимосвязь между событиями. Они проявляют интерес к конкретным фактам и уже способны осознавать понятия смерти и утраты. В этом возрасте дети стремятся к упорядоченному восприятию мира, деля его на «правильное» и «неправильное», «добро» и «зло», «награду» и «наказание». Хотя элементы «магического» мышления могут сохраняться, они всё чаще демонстрируют способность к логическому и абстрактному мышлению — пусть и не всегда последовательно.

Типичные поведенческие реакции детей этой возрастной группы включают: регресс к более раннему поведению, проявления агрессии, раздражительности или повышенной тревожности, изменения уровня физической активности, как в сторону гиперактивности, так и снижения активности, а также нарушения сна и аппетита. Социальные реакции

детей этой возрастной группы могут включать: избегание общения с другими, отказ от посещения школы, а также навязчивые или повторяющиеся разговоры о пережитом событии. Внутренние реакции часто проявляются как: чувство замешательства или страха, трудности с памятью, концентрацией и вниманием, чрезмерная тревога за других пострадавших, чувство вины и склонность к самообвинению.

Физические проявления стресса у детей могут включать: головные боли, боли в животе и мышечное напряжение или боли.



ППП дома

Мать 10-летнего Жан-Люка, Эмили, начала беспокоиться, когда заметила, что у сына пропал аппетит, он стал есть значительно меньше, чем обычно. Вместо того чтобы проводить время с семьёй в гостиной, он всё чаще уединялся в своей комнате. Когда Эмили осторожно поинтересовалась, всё ли в порядке в школе, Жан-Люк вспылил, выбежал с кухни и захлопнул дверь своей комнаты. Эмили тихо постучала и спросила, можно ли войти, чтобы поговорить. Зайдя, она увидела, что сын лежит на кровати и плачет. Только тогда он признался, что подвергается травле со стороны старшеклассников. Он боялся рассказать об этом раньше, потому что обидчики угрожали причинить вред его младшей сестре, ученице первого класса.

Эмили спокойно села рядом с Жан-Люком и поблагодарила его за доверие. Она сказала, что понимает, как страшно и больно ему было переживать всё это в одиночку, и признала, что это был тяжёлый опыт. Затем она мягко спросила, готов ли он рассказать больше, чтобы она могла лучше понять, что происходило. Жан-Люк поделился подробностями, а Эмили внимательно и спокойно выслушала. В конце она сказала, что ей очень жаль, что он так долго страдал без её поддержки, и что она гордится тем, что он решился рассказать. Она заверила сына, что сделает всё возможное, чтобы защитить его и изменить ситуацию. Эмили объяснила, что намерена предпринять конкретные шаги, чтобы прекратить травлю. В некоторых вопросах она будет советоваться с Жан-Люком, но в других — примет решения сама, чтобы обеспечить его безопасность. После разговора она связалась со школой, чтобы сообщить о происходящем и договориться о встрече для обсуждения дальнейших действий.

От 12 до 18 лет

Подростки начинают лучше понимать точку зрения других людей, даже если она отличается от их собственной. Они осознают серьёзность чрезвычайных ситуаций и то, как подобные события влияют как на них самих, так и на окружающих. В этом возрасте у многих формируется сильное чувство ответственности за семью, и некоторые подростки уже становятся её основными кормильцами. Во многих странах старшие подростки ожидают, что им придётся взять на себя взрослые обязанности, и действительно берут их на себя. Хотя, подростки по-прежнему эмоционально связаны с семьёй, роль сверстников становится всё более значимой. Они начинают активнее формировать свою идентичность в контексте отношений с другими людьми и ведут более насыщенную социальную жизнь. В подростковом возрасте друзья часто становятся столь же важными, а иногда и более значимыми, чем родители или другие члены семьи.

Типичные реакции подростков на стрессовые события во многом схожи с реакциями взрослых. Они могут испытывать глубокое горе, острое чувство вины, стыда или личной ответственности за то, что не смогли помочь пострадавшим. Некоторые подростки проявляют чрезмерную заботу о других, некоторые становятся замкнутыми, эгоцентричными или испытывают жалость к себе. Их отношения с окружающими могут меняться: они становятся либо более отчуждёнными, либо, наоборот, чрезмерно зависимыми от мнения сверстников. Поведение может стать рискованным, агрессивным, или саморазрушительным. Кризисные события способны повлиять на их мировоззрение, и даже привести к чувству безнадёжности в отношении настоящего и будущего.

Быстрое взросление

Когда отец Бени погиб в результате несчастного случая в шахте, Бени едва исполнилось 15 лет. Несмотря на наличие двух старших сестер, как старший сын в семье, после смерти отца Бени стал главой семьи. Хотя он не окончил школу, его семья ожидала, что он бросит школу и найдет работу, чтобы зарабатывать деньги для семьи. Бени понимал эти ожидания и знал, что у него нет другого выбора, кроме как подчиниться. Перед другими людьми Бени не показывал никаких эмоций, но внутри он боялся огромной ответственности, которая теперь лежала на нем. Он также был немного зол, что не сможет окончить школу, так как школу он любил больше всего. Он знал, что должен повзрослеть и заботиться о других, но также чувствовал некоторое недовольство тем, что его детство закончилось так внезапно.

Факторы, повышающие риск негативных реакций у детей

Большинство детей, как и взрослые, способны успешно справляться со стрессовыми ситуациями, если у них есть доступ к необходимым ресурсам — таким как социальная поддержка, забота и защита от вреда. Однако есть факторы, которые могут повысить риск негативных реакций у ребёнка. Это происходит, если родители или воспитатели не могут оказать эмоциональную поддержку и утешение после события; если взрослые, от которых зависит ребёнок, физически или психически нездоровы; если у ребёнка уже был травматический опыт — например, пренебрежение или насилие; или если на момент стрессового события ребёнок уже переживал другую кризисную ситуацию, например переход в новую школу, развод родителей или появление нового брата или сестры.



Изменения поведения

Устойчивое изменение поведения — важный признак сильного стресса у ребёнка. Если поведение вызывает тревогу, стоит собрать информацию у других взрослых (например, родителей, учителей), чтобы выяснить, замечали ли они те же изменения и как давно они делятся.

Мероприятия по поддержке детей

Существует множество программ и мероприятий, ориентированных на детей, в которых навыки первой психологической помощи особенно полезны для поддержки и успокоения детей, переживающих сильный стресс. К таким инициативам относятся сопровождение детей, переживших утрату; создание дружественных к детям пространств в условиях чрезвычайных ситуаций; программы по развитию психологической устойчивости, а также проекты, направленные на формирование жизненных навыков, занятия спортом и физической активностью.

Дружественные к детям пространства в чрезвычайных ситуациях

Дружественные к детям пространства в чрезвычайных ситуациях — это программный подход, основанный на принципах прав ребёнка, направленный на обеспечение его благополучия. Такие пространства создаются для защиты детей, предоставления им безопасной среды с организованными и контролируемыми мероприятиями, повышения осведомлённости о рисках и мобилизации сообществ для формирования защитной среды. Эти пространства управляются с участием самих детей и предназначены для тех, кто пострадал от стихийных бедствий, миграционных кризисов или вооружённых конфликтов. В них реализуются программы интеграции, включающие игру, отдых, обучение, заботу о здоровье, психосоциальную поддержку, а также предоставляется информация о доступных услугах и формах помощи. Как правило, дружественные к детям пространства создаются в рамках краткосрочных или среднесрочных программ и размещаются в палатках, временных сооружениях, школах, под деревьями или в других безопасных и доступных местах.

Подробнее об этой теме можно узнать в документе Психосоциального центра МФОККИП и организации World Vision International «Инструменты для создания Дружественные к детям пространства в гуманитарных учреждениях» (2018).



Программы повышения психологической устойчивости детей

Программы по развитию психологической устойчивости детей представляют собой комплексы структурированных и целенаправленных психосоциальных мероприятий, предназначенных для поддержки детей, переживших неблагоприятные или травмирующие события. Эти занятия разрабатываются с учётом возраста, потребностей и особенностей конкретной группы участников и направлены на восстановление чувства безопасности, развитие навыков саморегуляции и укрепление эмоционального благополучия.

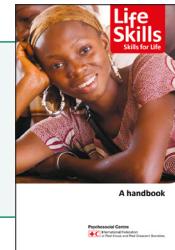
Подробнее о Программе повышения психологической устойчивости детей см. в библиотеке Справочного центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org



Программы по развитию жизненных навыков

Программы по развитию жизненных навыков направлены на то, чтобы помочь детям научиться принимать обоснованные решения, решать проблемы, мыслить критически и творчески, сопереживать другим, эффективно общаться, строить здоровые отношения и справляться с жизненными трудностями. Такие навыки — это по сути способности, которые обеспечивают психическое и социальное благополучие в ситуациях, с которыми человек сталкивается в течение жизни. Сюда входят навыки межличностного общения, например, навыки ведения переговоров; личные навыки, например, умение управлять финансами; и когнитивные навыки, которые помогают человеку анализировать ситуацию и принимать правильные решения.

Подробнее о программах и мероприятиях по развитию жизненных навыков см. в документе «Жизненные навыки — навыки для жизни» в библиотеке Справочного центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org



Программы по развитию спорта и физической активности

Спорт и физическая активность положительно влияют не только на физическое здоровье детей и молодёжи, но и способствуют их когнитивному и психосоциальному благополучию. Развивая физические навыки и ведя активный образ жизни, дети с большей вероятностью сохранят здоровье во взрослом возрасте. Физически активные дети, как правило, более регулярно посещают школу и демонстрируют лучшие академические результаты.

Подробнее о спорте и физической активности см. в документе «Двигаемся вместе» в библиотеке Справочного центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org



Помощь детям в состоянии сильного стресса — ППП для детей

Первая психологическая помощь детям основывается на тех же принципах, что и помощь взрослым: «Смотреть, слушать и направлять». Однако при работе с детьми существуют важные отличия, требующие особого подхода. В ряде случаев может потребоваться выполнение дополнительных действий, которые подробно описаны ниже.

СМОТРЕТЬ означает обращать внимание на:

- информацию о том, что произошло,
- риски безопасности,
- находится ли ребенок с кем-то или он один,
- физические травмы,
- неотложные базовые, практические потребности и потребности в защите,
- эмоциональные реакции.

ПРИМЕР

Реакции на проблемы дома

Джесси работала в большом городе помощником в учреждении по присмотру за детьми после школы. Однажды она обратила внимание на 13-летнего мальчика по имени Питер, который обычно был жизнерадостным и охотно общался с другими детьми. В тот день он большую часть времени провёл в одиночестве. Перед ним лежала книга, и на первый взгляд казалось, что он читает. Однако, наблюдая за ним, Джесси заметила, что он просто смотрит на страницы, не переворачивая их и не проявляя интереса.

Джесси подошла к Питеру и мягко спросила, можно ли ей присесть рядом. Когда он поднял на неё глаза, она заметила слёзы. Джесси предложила отойти в тихий уголок комнаты, чтобы поговорить наедине, и Питер согласился. Питер рассказал ей, что накануне вечером родители сказали ему, что собираются развестись. Он не хотел рассказывать об этом своим друзьям, потому что был очень зол и разочарован, и начинал плакать каждый раз, когда думал об этом. Летом семья должна была поехать вместе в отпуск, а теперь все изменилось. Вместо того чтобы уехать, ему придется помогать маме переезжать в новый дом. Он ненавидел своих родителей, ненавидел свою жизнь и не собирался возвращаться домой в тот вечер. На самом деле он хотел убежать.

Джесси сказала Питеру, что очень хорошо понимает, почему он злится. Ситуация действительно тяжёлая, и для него это начало совершенно новой, непростой главы жизни. Она сказала, что понимает, что он не хочет быть с другими, а также то, что он может провести некоторое время в одиночестве и в тишине в другой комнате, если хочет. Она также поговорила с ним о его планах убежать и сказала, что, хотя все сейчас кажется ему безнадежным и ужасным, побег только усугубит ситуацию. Вместо этого она предложила ему подумать о том, как он мог бы рассказать родителям о своих чувствах, чтобы они могли понять, насколько ему трудно.

Джесси начала беспокоиться, что Питер может не поехать домой в конце дня, ведь он всерьёз задумывался о побеге. Чтобы поддержать его и обеспечить безопасность, она предложила позвонить его родителям и попросить, чтобы они сами приехали за ним, вместо того чтобы он ехал на автобусе, как обычно. Она также сказала, что может остаться рядом, когда он будет говорить с родителями о своих чувствах, если это поможет ему чувствовать себя увереннее. Питер поблагодарил ее и сказал, что ему бы это очень помогло. Ему было бы легче поделиться чувствами в ее присутствии.

Первое дополнительное действие — определить, с кем находится ребёнок. Если он один, необходимо следовать установленному протоколу помощи детям без сопровождения. Если ребёнок находится с родителями, опекунами или другими воспитателями, важно поддержать их в том, чтобы они могли успокоить ребёнка и позаботиться о нём. Если по каким-то причинам это невозможно, продолжайте вовлекать сопровождающего взрослого, настолько, насколько это позволяет ситуация. При этом важно чётко и спокойно объяснять все действия, которые планируются в интересах ребёнка. Важно, чтобы сопровождающие понимали, что вы стремитесь помочь, и могли дать осознанное согласие на любые шаги по оказанию поддержки их ребёнку.

Второе дополнительное действие — уделить особое внимание потребности ребёнка в защите. Необходимо убедиться, что он находится в безопасной среде и не подвергается риску эксплуатации, насилия или другого вреда.

СЛУШАТЬ означает то, как лицо, оказывающее помощь:

- подходит к ребенку и представляет себя,
- успокаивает ребенка,
- обращает внимание на детали и активно слушает,
- принимает и признает реакции и чувства ребенка,
- спрашивает о потребностях и проблемах в соответствии с возрастом,
- помогает ребенку найти решение неотложных потребностей и проблем.

Важное отличие ППП для взрослых и ППП для детей касается принципа действия СЛУШАТЬ и заключается в том, как общаться с детьми. Если ребенок находится с родителями или воспитателями, обратитесь к ним за согласием, прежде чем начать общение с их детьми. Дети общаются по-разному в зависимости от возраста, эмоционального и социального развития. Они реагируют на то, как другие взаимодействуют с ними, в зависимости от того, к чему они привыкли, как они понимают окружающий мир и как могут выразить себя.



Фото: Е. Панова

Помните, что общение с ребёнком — это не только слова. Оно включает в себя язык тела, зрительный контакт и другие формы взаимодействия с самим ребёнком и окружающими его людьми. Очень важно находиться с ребёнком на одном физическом уровне во время разговора. Если ребёнок маленький, человеку, оказывающему помощь, стоит присесть или опуститься на колени, чтобы установить контакт «глаза в глаза». Эффективное общение также требует понимания социальных норм, принятых в конкретной культуре. Например, в некоторых обществах не принято, чтобы девочки и молодые девушки разговаривали с мужчинами, или чтобы дети смотрели взрослым прямо в глаза. Уважение к таким особенностям помогает установить доверие и создать безопасную атмосферу для ребёнка.

Дети, как и взрослые, не всегда задают волнующие их вопросы — иногда из страха расстроить взрослых или услышать неприятный ответ. Поэтому важно стараться предугадывать, что может тревожить ребёнка, и заранее давать понятные и честные ответы, не дожидаясь, пока он сам спросит. При этом особенно важно излагать информацию в форме, соответствующей возрасту и уровню развития ребёнка и с учётом его эмоционального состояния.

Это помогает детям, как и взрослым, осознать, что их чувства и реакции — нормальны. Иногда дети могут быть растеряны из-за переживаемых эмоций и не знать, как о них рассказать. Важно объяснить, что подобные переживания естественны, и что другие дети в похожих ситуациях испытывают схожие чувства — это снижает тревожность и помогает почувствовать себя не одиноким.

Общение с маленькими детьми

Маленькие дети не могут выражать свои переживания так же, как взрослые. У большинства из них ещё недостаточно развит словарный запас, чтобы ясно описать свои чувства словами. Вместо этого они могут проявлять сильный стресс через поведение, особенности взаимодействия с окружающими или с помощью других форм самовыражения, например, через рисунки, истории или игру.

Советы по поддерживающему общению с детьми в кризисных ситуациях

- **Давайте детям информацию, которую они ищут.** Дети, пережившие кризисные ситуации, остро нуждаются в информации. Им важно понимать, что произошло и почему — это помогает восстановить ощущение предсказуемости мира и уверенности в себе. Поощряйте воспитателей говорить с детьми о случившемся, особенно если дети проявляют интерес и задают вопросы.
- **Создайте условия для самовыражения.** Поощряйте детей задавать вопросы и используйте их как отправную точку для диалога. Отвечайте честно, ясно и в форме, соответствующей возрасту.
- **Признавайте чувства ребёнка.** Поддерживающее общение начинается с уважительного отношения к эмоциям — уделяйте время, чтобы выслушать и ответить.
- **Общайтесь на уровне ребёнка.** Страйтесь быть на одном физическом уровне и мягко поощряйте его делиться переживаниями в своём темпе.
- **Проявляйте уважение.** Не повышайте голос, не унижайте, не делайте предположений о том, что чувствует ребёнок.
- **Поддерживайте усилия ребёнка.** Говорите с ним так же вежливо, как с любым другим человеком — используйте «пожалуйста» и «спасибо».
- **Будьте внимательны.** Слушайте ребёнка, смотрите на него, когда он говорит, и демонстрируйте искренний интерес.

Избегайте негативного общения

Когда дети испытывают стресс, они становятся более уязвимыми и могут начать вести себя более агрессивно или навязчиво по отношению к своим воспитателям. В такие моменты взрослым бывает трудно сохранять спокойствие, и они могут начать говорить с ребёнком в критичном или резком тоне. Однако такой подход не помогает. Вместо этого важно проявить терпение и поддержку. Страйтесь воспринимать поведение ребёнка не как «плохое», а как сигнал о внутреннем напряжении. Помогите ему справиться с эмоциями, укрепляя позитивные формы поведения и создавая атмосферу безопасности и принятия.

НАПРАВЛЯТЬ означает:

- определять потребности ребенка вместе с ним, если это возможно,
- помогать ребенку в получении доступа к защите и услугам для удовлетворения базовых потребностей,
- предоставить информацию в соответствии с возрастом,
- связаться с близкими ребенка и, если необходимо, социальными службами.

Оценка потребностей ребенка

Основное отличие принципа действий «НАПРАВЛЯТЬ» при оказании первой психологической помощи детям заключается в особой ответственности лица, оказывающего помощь, за принятие решений. Если при работе со взрослыми основное внимание уделяется их активному участию в выборе необходимой помощи и соответствующих действий, то в случае с детьми подход зависит от их возраста и уровня развития. Старшие дети могут участвовать в определении своих потребностей и выборе способов их удовлетворения. Младшие дети, напротив, могут не осознавать, что именно им нужно, или не уметь выразить это словами — в таких случаях лицо, оказывающее помощь, принимает решения от их имени, руководствуясь интересами ребёнка.

Если ребёнка сопровождают родители, старшие братья или сёстры, другие воспитатели, их следует по возможности вовлекать в процесс оценки и удовлетворения потребностей ребёнка. Если же ребёнок находится без сопровождения или разлучён со своими близкими, необходимо строго следовать установленным протоколам защиты и заботы о детях.

Потребности в защите

Дети зависят от взрослых в вопросах ухода и защиты, что делает их особенно уязвимыми. В силу ограниченных физических возможностей, зависимости от взрослых и раннего этапа развития они подвержены риску жестокого обращения и эксплуатации. В условиях чрезвычайных или кризисных ситуаций эта уязвимость усиливается: привычная система семейной поддержки может быть нарушена, ослаблена или полностью разрушена. Помимо угроз, с которыми сталкиваются взрослые, дети могут быть разлучены с родителями или опекунами и подвергаться физическому, сексуальному или иному насилию, а также риску похищения. Особое внимание следует уделять детям, находящимся в состоянии сильного стресса, особенно тем, кто остался без сопровождения или был разлучён со своими близкими. Их необходимо как можно скорее направить в соответствующие службы защиты, чтобы обеспечить безопасность и необходимую поддержку.

Информация, соответствующая возрасту

Учитывайте возраст и уровень развития ребёнка, чтобы понять, насколько он способен осмыслить происходящее и какие темы с ним уместно обсуждать. Нет смысла говорить о том, что выходит за пределы его понимания — это может только усилить тревогу. Объясните происходящее простым, доступным языком, задавайте понятные вопросы и поощряйте ребёнка спрашивать, если что-то остаётся неясным. Это помогает установить доверие и поддерживает чувство безопасности.

Воссоединение детей с близкими

Дети обычно чувствуют себя спокойнее и справляются с трудностями лучше, когда рядом находится надёжный и уравновешенный взрослый. Если ребёнок был разлучён с семьёй, приоритетом должно стать его воссоединение с родителями или опекунами. Если это невозможно, важно как можно скорее направить ребёнка в соответствующие службы защиты, чтобы обеспечить его безопасность и необходимую поддержку.

Перенаправление детей

Перенаправление детей отличается от перенаправления взрослых, поскольку лицо, оказывающее помощь, часто принимает решения за ребёнка — особенно если речь идёт о детях младшего возраста. Это требует особой ответственности и чуткости, как уже упоминалось выше. Ниже приведены примеры сложных реакций и ситуаций, при которых, при наличии соответствующих служб и ресурсов, перенаправление становится необходимым шагом для обеспечения безопасности и благополучия ребёнка.

Сложные реакции и ситуации у детей

Большинство детей обычно проявляют типичные реакции на кризисные события. Однако у некоторых могут возникать более сложные эмоциональные или поведенческие проявления, либо они могут находиться в особенно трудных обстоятельствах. У младших детей такие реакции часто связаны с тем, что родители или воспитатели не могут обеспечить привычный уровень заботы. Это может выражаться в отчуждённости, отказе от еды и питья, утрате интереса к происходящему или в устойчивом агрессивном поведении. Дети старшего возраста могут переживать те же сложные последствия, что и взрослые: затяжное горе, панические атаки, депрессию, агрессию, причинение вреда себе, мысли о самоубийстве и посттравматическое стрессовое расстройство. Существуют также определённые сигналы, свидетельствующие о том, что ребёнок не справляется с травмирующим опытом. К ним относятся навязчивые мысли о смерти или безопасности, проблемы со сном, питанием, вниманием, отказ от посещения школы, а также выраженный негативизм по отношению к себе, другим людям или окружающему миру.



ППП для детей — направлять

Помощь потерявшемуся ребенку

Лукас, волонтер, обученный ППП, работал в магазине в большом торговом центре. Однажды в пятницу вечером, когда он направлялся домой после закрытия магазина, он заметил маленького мальчика четырех или пяти лет, который ходил по торговому центру один. Лукас спокойно подошел к мальчику. Он присел, чтобы быть на одном уровне с ним и спросил, как его зовут. Мальчик выглядел испуганным и прошептал, что его зовут Питер. Лукас спросил его, где его родители. Питер покачал головой и начал плакать. Он сказал, что не знает, где они, и что он искал их повсюду.

Лукас сказал Питеру, что собирается ему помочь и что тот в безопасности. Он показал Питеру свой значок члена национального общества и сказал, что работает с Красным Крестом. Он сказал мальчику, что прошел обучение, как помогать потерявшимся детям находить своих родителей. Питер посмотрел на Лукаса глазами, полными надежды, и взял его за руку. Лукас пошел с Питером к охраннику, и они вызвали полицию, чтобы объяснить ситуацию и попросить о помощи. Пока они ждали полицию, Лукас угостил Питера напитком и сэндвичем. Он объяснил, что вызвал полицию, и они уже в пути, чтобы помочь найти его родителей. Лукас оставался с Питером до прибытия полиции. Вместе с полицейскими пришла сотрудница социальной службы. Она взяла на себя ответственность за Питера, обеспечив его безопасность, а Лукас тем временем отправился домой.

Дети, попавшие в наводнение

Когда река вышла из берегов, она затопила небольшое здание начальной школы. В хаосе трое детей самостоятельно забрались на крышу и теперь оказались в ловушке. Когда команда по ликвидации последствий стихийных бедствий нашла школьников, они были очень напуганы, замерзли и промокли. Других детей и учителя не было, и никто не знал, кто эти дети и где их родители или воспитатели. В конце концов команда посадила детей в лодку и отвезла их в центр экстренной помощи. Трое волонтеров взяли каждого из детей за руку и представились. Они дали им сухую одежду и теплую еду, а затем отвели в тихий уголок, чтобы поговорить с ними. Они спросили детей, что те знают о наводнении. В результате волонтеры поняли, что все эти дети из деревни, которая тоже была затоплена в тот день. Они объяснили детям, что свяжутся с местными социальными службами и будут заботиться о них, пока те не прибудут.

Помощь в случае буллинга

Детская футбольная команда в лагере для беженцев показывала хорошие результаты в течение шести месяцев. Одно из волонтеров с удовольствием наблюдал, как дети играют в футбол и веселятся. Но в какой-то момент некоторые дети начали говорить ей, что боятся президента клуба. Ему было двадцать лет, и он начал их запугивать. Волонтер выслушала рассказы детей и их опасения, но не знала, что делать. На следующей неделе она решила, что должна как-то помочь. После тренировки по футболу она снова поговорила с детьми. Она попросила их рассказать, что происходит. Все они рассказали похожие истории о том, что делает президент клуба. Он бил детей по спине и рукам, если они совершали ошибки во время футбольного матча, и угрожал, что будет еще хуже, если они расскажут родителям. Волонтер поняла, что должна немедленно сообщить об этом социальному работнику. Она объяснила детям, какие действия предпримет, и сказала, что подождет, пока прибудут их родители, чтобы объяснить им свои действия.

При оказании помощи детям могут возникать особенно сложные ситуации, например, когда ребёнок подвергается жестокому обращению или эксплуатации. Особенно тревожно, если насилие исходит от родителей, воспитателей или других членов семьи. В таких случаях ребёнку может потребоваться защита от собственной семьи. Если есть основания полагать, что ребёнок подвергается насилию, об этом необходимо незамедлительно сообщить в соответствующие местные органы и принять меры для предотвращения дальнейшего вреда. Однако в ряде стран это может быть затруднено: изъятие ребёнка из семьи по подозрению в насилии может быть юридически невозможным, а наличие безопасных приютов или специализированных учреждений ограниченным или вовсе отсутствующим.

Помощь родителям и воспитателям в поддержке их детей

В кризисной ситуации забота о детях может стать особенно трудной задачей. Воспитателям и родителям бывает сложно сосредоточиться на потребностях ребёнка, если они сами испытывают сильный стресс и эмоциональное истощение. Первая психологическая помощь детям включает также поддержку взрослых, чтобы они могли лучше справляться с трудностями и быть опорой для своих детей. Ниже приведены практические советы, которые помогут родителям и воспитателям сохранить устойчивость и обеспечить детям необходимую заботу.

Советы для родителей и воспитателей по помощи детям в состоянии сильного стресса



Младенцы

- Обеспечьте тепло, безопасность и физический комфорт
- Обнимайте, ласкайте, держите на руках
- Страйтесь сохранять привычный режим кормления и сна
- Говорите с ними мягким, спокойным голосом
- Защищайте от громких звуков и хаотичной обстановки

Маленькие дети

- Уделяйте больше времени и внимания
- Поддерживайте привычный распорядок дня, насколько это возможно
- Объясните, что они не виноваты в произошедшем
- Создайте условия для игры и расслабления
- Отвечайте просто и понятно, избегая пугающих подробностей
- Позвольте быть рядом, если они боятся отходить
- Часто напоминайте, что они в безопасности
- Проявляйте терпение, если ребёнок начинает вести себя «по-младенчески» (например, сосёт палец или мочится в постель)
- По возможности избегайте разлучения с семьёй

Дети старшего возраста и подростки

- Уделяйте больше времени и внимания
- Помогайте соблюдать привычный режим
- Расскажите, что произошло, и объясните, что происходит сейчас
- Позвольте погрустить. Не ожидайте от них стойкости
- Выслушивайте их мысли и страхи без осуждения
- Определяйте четкие правила и ожидания
- Спрашивайте их о тех опасностях, с которыми они сталкиваются, поддерживайте их и обсуждайте, как они могут избежать вреда
- Предлагайте детям посильные способы помочь другим — это укрепляет их чувство значимости и контроля над ситуацией

ППП в группах — поддержка команд



ППП в группах — поддержка команд

Метод оказания первой психологической помощи небольшой группе, описанный в этом разделе, относится конкретно к группам сотрудников и волонтёров Красного Креста и Красного Полумесяца. Многие из них работают в сложных, а иногда и опасных условиях. Они оказывают практическую помощь, обеспечивают понимание и эмоциональную поддержку людям, переживающим кризисные ситуации. Однако их сильное стремление помогать другим может подавлять личные переживания, связанные с утратами, разрушениями, травмами и смертью. Волонтёры и сотрудники могут быть глубоко потрясены, наблюдая боль и страдания, особенно если они сами принадлежат к пострадавшему сообществу.

Поддержка сотрудников и волонтёров является важной частью обязанностей линейных менеджеров и руководителей групп. Один из эффективных способов такой поддержки — проведение встреч по поддержке во время и после мероприятий по реагированию на чрезвычайные ситуации. В отличие от обычных рабочих совещаний, сосредоточенных на программных или операционных вопросах, встречи по поддержке предоставляют пространство для размышлений о произошедшем, укрепления взаимопонимания, социальной сплочённости и взаимной поддержки внутри команды. Они также позволяют руководителям определить, нуждается ли кто-либо из участников в перенаправлении или индивидуальной помощи. Такие встречи могут быть как неформальными, так и официальными, например, в формате собраний, на которых выражается признательность за усилия команды и оценивается эмоциональное состояние её членов. Это также могут быть структурированные встречи, в ходе которых пострадавшие получают первую психологическую помощь индивидуально или в группе. Участие в таких встречах даёт возможность обменяться опытом, обсудить реакции и способы преодоления трудностей, а также получить поддержку от членов команды и, самим поддержать коллег.

Навыки оказания первой психологической помощи в группах

Навыки, необходимые для оказания первой психологической помощи в группах, во многом совпадают с базовыми навыками ППП для индивидуальной поддержки и основаны на тех же принципах: «Смотреть, слушать и направлять».

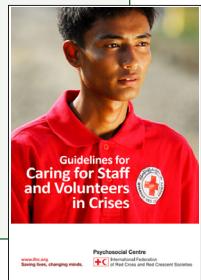
Групповая ППП требует умения: распознавать эмоциональные реакции, а также признаки и симптомы сильного стресса; активно слушать и успокаивать людей в состоянии сильного напряжения; выявлять потребности и проблемы; помогать в поиске решений и доступе к информации, услугам и другой поддержке; активизировать системы социальной поддержки.

Однако работа с группой предполагает и дополнительные навыки, в частности, умение управлять групповыми процессами, поддерживать динамику взаимодействия и создавать безопасную, доверительную атмосферу для всех участников. К ним относятся:

- Проведение встреч по поддержке таким образом, чтобы каждый участник чувствовал себя включённым и услышанным
- Одновременное оказание ППП отдельным участникам и поддержка всей команды
- Эффективное управление временем и привлечение других участников, когда это уместно
- Поддержание здоровой динамики и конструктивного взаимодействия в группе
- Использование сильных сторон и ресурсов группы для укрепления социальной сплочённости и взаимопомощи
- Поощрение и организация поддержки по принципу «равный — равному»
- Работа с широким спектром эмоций, включая сложные и интенсивные переживания
- Проведение психообразовательной работы в групповом формате.

Более подробную информацию

о неформальных и официальных социальных встречах см. в *Руководстве по заботе о сотрудниках и волонтерах после кризисов*.



СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ в группах

В таблице ниже представлена дополнительная информация, касающаяся принципов действий СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ при оказании ППП в группах. В этом случае требуется тщательная оценка воздействия кризисного события на сотрудников и волонтеров.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ППП	ППП В ГРУППАХ — ПОДДЕРЖКА КОМАНД
<p>Перед оказанием ППП отдельным лицам</p> <ul style="list-style-type: none"> • соберите информацию о том, что произошло и происходит • определите, какие реакции можно ожидать • от пострадавших • оцените, нужны ли вам коллеги • или руководитель команды для помощи в текущей ситуации • будьте готовы поддерживать коллег • будьте готовы к собственным реакциям, которые могут возникнуть при оказании ППП • узнайте, какая поддержка доступна для лиц, оказывающих ППП, во время и после оказания помощи 	<p>Перед сессией ППП в группах</p> <ul style="list-style-type: none"> • соберите информацию о том, что произошло и происходит • оцените эмоциональные реакции команды и решите, необходима ли ППП в группах • определите, какой группе людей может быть полезна ППП в группе • выберите подходящее время и место проведения (учитывая вопросы безопасности и риски)
<p>СМОТРЕТЬ означает обращать внимание на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информацию о том, что произошло и происходит • то, кому нужна помощь • риски безопасности • физические травмы • неотложные базовые и практические потребности • эмоциональные реакции 	<p>СМОТРЕТЬ означает обращать внимание на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поведение в группе и взаимодействие с другими людьми, затем необходимо выбрать подходящую информацию о психологическом образовании и справочную информацию • проблемные реакции, которые могут нарушать динамику работы в группе или повышать эмоциональную уязвимость участников. Необходимо своевременно управлять такими проявлениями и способствовать стабилизации состояния как на индивидуальном, так и на групповом уровне
<p>СЛУШАТЬ означает, как лицо, оказывающее помощь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подходит к кому-то • представляется • обращает внимание на детали и активно слушает • принимает чувства пострадавшего • успокаивает человека в состоянии сильного стресса • спрашивает о потребностях и проблемах • помогает человеку (людям) в состоянии сильного стресса найти решение неотложных потребностей и проблем. 	<p>СЛУШАТЬ означает, как ведущий в группе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • представляется на встрече и приветствует участников • обращает внимание на каждого участника и активно слушает • проводит обзор действий, осуществленных членами группы • спрашивает о потребностях и проблемах • взаимодействует с членами группы и следит за тем, чтобы все чувствовали себя включёнными • принимает разные реакции для повышения эмпатии и социальной сплоченности в группе • поощряет участников совместно искать решения актуальных проблем, поддерживая атмосферу взаимопомощи и сотрудничества • определяет актуальные темы для психообразования • фокусируется на общих проблемах и трудностях • способствует обмену положительными стратегиями преодоления трудностей
<p>НАПРАВЛЯТЬ означает помогать людям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получать доступ к информации • связываться с близкими и получать социальную поддержку • решать практические проблемы • получать доступ к другим услугам и помощи 	<p>НАПРАВЛЯТЬ означает помогать людям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять схожие проблемы и способствовать поддержке «равный равному», а также обмену решениями • связываться друг с другом во время и после встречи • делиться идеями и знаниями о том, как получить социальную поддержку вне встречи, включая связь с близкими • делиться идеями о том, как решать проблемы, а также о доступной поддержке и услугах • поддерживать друг друга после встречи

Когда необходима ППП в группах?

Первая психологическая помощь в группах может быть полезна в самых разных ситуациях. Например, после того как команда сотрудников и волонтёров вместе реагировала на кризисную ситуацию, если один из участников пережил тяжёлую личную трагедию, затронувшую всю команду, или в случае ранения либо гибели члена команды. Такие события воздействуют на остальных участников, и групповая ППП может оказать значимую поддержку.

Это комбинированный подход, сочетающий оказание помощи, стимулирование поддержки по принципу «равный — равному», а также оценку необходимости дополнительной индивидуальной помощи. ППП может использоваться и в качестве профилактической меры — для информирования команды о распознавании признаков дистресса и способах справляться с ним. Такой подход также может быть полезен, если у одного или нескольких членов команды проявляются признаки эмоционального напряжения.

Психообразование: выбор соответствующих тем

Психологическое образование предоставляет информацию, которая помогает участникам лучше понимать как собственные, так и чужие чувства и поведение. Разные события могут по-разному влиять на пострадавших, поэтому выбор тем для психологического образования конкретной команды должен основываться на оценке воздействия пережитого кризисного события. Рекомендуется обращаться к материалам Справочного центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org

Зачем оказывать ППП в группах?

Групповая форма оказания первой психологической помощи обладает рядом преимуществ. Самое очевидное из них — возможность одновременно оказать поддержку нескольким людям. Работа в группе позволяет участникам делиться переживаниями и реакциями, что способствует развитию эмпатии, лучшему пониманию себя и других, а также ощущению индивидуальной поддержки в коллективном процессе. Групповая ППП укрепляет чувство надежды и оптимизма, поскольку участники видят, как проблемы обсуждаются, осмысливаются и, в некоторых случаях, находят решение. Важным элементом является поощрение поддержки по принципу «равный — равному» и развитие социальной поддержки, что способствует укреплению доверия и сплочённости в команде.

Участники перенимают полезные действия и стратегии друг у друга и у ведущего, вдохновляются новыми идеями и учатся заботиться как о себе, так и о других. Групповая ППП способствует развитию коммуникации, снижает чувство изоляции и помогает предотвратить переход острых стрессовых реакций в затяжное эмоциональное напряжение.

Подготовка к встрече по ППП и поддержке

Оценка

Перед проведением встречи по первой психологической помощи и поддержке важно провести тщательную оценку кризисного события и определить, какие сотрудники и волонтёры могут нуждаться в ППП. Это включает в себя понимание того, как каждый член команды пережил произошедшее и какие задачи он выполнял в ходе реагирования. Такая предварительная оценка позволяет ведущим предвидеть возможные эмоциональные реакции участников и подготовить соответствующие материалы для психообразовательной части встречи.



Участники

Будьте внимательны при формировании группы участников. Учитывайте возможные факторы, вызывающие напряжение или дискомфорт. В некоторых культурах и сообществах может быть неуместно объединять в одну группу представителей разных полов или сотрудников с различным уровнем полномочий. Такие различия могут повлиять на открытость участников и атмосферу встречи.

Если в команде есть нерешённые конфликты, желательно попытаться урегулировать их до проведения встречи по ППП и поддержке. В любом случае ведущему важно быть осведомлённым о потенциальных источниках напряжения, чтобы эффективно управлять групповыми процессами и создать безопасное пространство для всех участников.

Состав участников влияет на цель и задачи встречи, которые формулируются в зависимости от их потребностей. Первая психологическая помощь может быть предложена группе людей, которые уже знакомы друг с другом, совместно пережили стрессовое событие или демонстрируют схожие эмоциональные реакции на пережитое. Это может быть команда сотрудников и волонтёров из одного подразделения Общества Красного Креста или Красного Полумесяца, представители одного сообщества или те, кто оказывал поддержку одной и той же группе пострадавших. Такой подход способствует созданию атмосферы доверия и взаимопонимания, что особенно важно для эффективной групповой поддержки.

Не все участники группы могут проявлять выраженные признаки сильного стресса или нуждаться в непосредственной ППП. Тем не менее участие в группе может быть полезным для всех: оно помогает предотвратить развитие сложных эмоциональных реакций, укрепить личные стратегии преодоления трудностей и оказать поддержку тем, кто испытывает более выраженные реакции.

Рекомендуется проводить встречи по ППП и поддержке в группах численностью не более 10 человек. Чем больше группа, тем меньше времени остаётся для индивидуального высказывания и участия каждого. Если пострадавших от одного и того же события много, первым шагом может стать общее собрание для обмена информацией. На этом этапе важно предоставить участникам психообразовательные материалы, информацию о доступной помощи и возможность задать вопросы. Те, кто ощущает потребность в дополнительной поддержке, могут быть приглашены на индивидуальные сессии или на отдельную групповую встречу по ППП и поддержке.

Ведущие

После того как определён состав участников встречи по ППП и поддержке, необходимо назначить ведущего (или ведущих). Оптимально, если группу сопровождают два ведущих: один может сосредоточиться на проведении встречи, а другой — на реагировании на возникающие вопросы и индивидуальные эмоциональные реакции. Ведущие должны быть хорошо знакомы с составом группы и характером взаимоотношений между участниками. Эту роль могут выполнять менеджеры — например, руководители программ, лидеры волонтёров, оперативные сотрудники, молодёжные лидеры или специалисты, прошедшие обучение по поддержке «равный — равному». Руководители играют ключевую роль в создании поддерживающей среды и организации групповой ППП. В зависимости от ситуации они могут лично проводить встречу или делегировать эту задачу другим компетентным специалистам. Иногда участники могут чувствовать себя более комфортно, если встречу проводит не их непосредственный руководитель, особенно в случае существующих разногласий или напряжённости в команде. В таких случаях важно учитывать предпочтения группы и обеспечить максимально безопасную и доверительную атмосферу. Ведущие встреч по ППП должны быть специально подготовлены к оказанию такой помощи. Работа с группой требует дополнительных навыков, отличающихся от индивидуальной ППП, включая управление групповыми процессами, создание безопасного пространства и управление групповой динамикой.

Сроки и продолжительность встречи по ППП

Встреча по ППП — это структурированное и заранее запланированное мероприятие, направленное на оказание помощи команде после кризисной ситуации. Обычно она проводится в течение двух-трёх дней после события, но не позднее 14 дней. Такой временной интервал позволяет учесть естественные процессы восстановления, адаптации и активации социальных связей, происходящие в первые дни после кризиса. Проведение встречи в этот период усиливает её профилактический и поддерживающий эффект. В зависимости от количества участников продолжительность встречи может составлять от 45 минут до 2 часов. Важно предусмотреть достаточно времени, чтобы каждый участник мог быть вовлечён в процесс, почувствовать себя услышанным и получить возможность высказаться.

Место проведения

Оптимально проводить встречу по ППП и поддержке в спокойной, безопасной обстановке, где отсутствуют или сведены к минимуму отвлекающие факторы. Важно, чтобы пространство позволяло ведущему эффективно управлять процессом встречи, а участники чувствовали себя комфортно и уверенно, делясь своим опытом и эмоциями. Такая атмосфера способствует открытости, взаимопониманию и созданию условий для эффективной поддержки.

Подготовка информации для обмена

Ключевыми элементами встречи по ППП и поддержке являются предоставление участникам информации о типичных реакциях на пережитое и о том, где можно получить дополнительную помощь при необходимости. Ведущему важно заранее продумать, какая информация будет наиболее полезной, и подготовить её до начала встречи. Ознакомьтесь с психообразовательными материалами Центра Психосоциальной поддержки МФОКК и КП, которые охватывают широкий спектр тем, которые могут быть актуальны.

Что происходит на встрече по ППП?

Встречи по ППП, как и индивидуальная первая психологическая помощь, могут варьироваться в зависимости от контекста и конкретной ситуации. Тем не менее существует ряд ключевых элементов, характерных для большинства таких встреч. Ниже приведён перечень этих общих компонентов, которые помогают обеспечить эффективность и структурированность процесса:

Компоненты встречи по ППП:

1. Приветствие и, если необходимо, знакомство с участниками
2. Оценка текущего состояния и самочувствия участников
3. Краткий фактический обзор предпринятых действий
4. Предоставление актуальной информации и проведение сессии по психообразованию
5. Стимулирование самопомощи, поддержки «равный — равному» и позитивных стратегий преодоления
6. Предоставление справочной информации и ресурсов при необходимости
7. Завершение встречи: проверка эмоционального состояния участников и обсуждение возможных дальнейших шагов



Некоторые этапы можно пропустить, если в них нет необходимости. Решение о том, что необходимо группе, принимают ведущие.

1: Приветствие и представление (Слушать)

Встреча по ППП и поддержке начинается с представления ведущих и, при необходимости, участников группы. После этого ведущие озвучивают цель, задачи и предполагаемую продолжительность встречи. На начальном этапе важно совместно установить основные правила взаимодействия, например, соблюдать конфиденциальность, уважать мнение других, не перебивать друг друга, отключить мобильные телефоны и другие договорённости, способствующие созданию безопасной и поддерживающей атмосферы.

«Смотреть, слушать и направлять» на встречах по ППП

Различные этапы на встрече по ППП включают как минимум одно или несколько действий из списка «Смотреть, слушать, направлять». Это руководящие принципы действий для ведущих на протяжении всей встречи по поддержке.

Конфиденциальность — один из ключевых принципов этического оказания психосоциальной поддержки и должна быть чётко обозначена и соблюдена всеми участниками. Соблюдение конфиденциальности информации, которой делятся участники, является обязательным. Особенно в групповом формате важно, чтобы это правило было озвучено и принято всеми в самом начале встречи. Участникам следует напомнить, что они не обязаны делиться слишком личными переживаниями, особенно если существует риск, что раскрытие этих сведений может вызвать у них дискомфорт в будущем.

ДЖО И ЕГО КОМАНДА

Оказание групповой ППП

ПРИМЕР

Джо — менеджер группы сотрудников и волонтеров, которые в течение трех дней почти без отдыха работали вместе, оказывая экстренную помощь выжившим и помогая убирать тела после разрушительного урагана. Он собрал свою команду в целях оказания ППП через несколько дней после проведенной работы. Он заметил, что некоторые люди стали раздражительными и быстро выходили из себя, в то время как другие замкнулись в себе и казались очень грустными. Джо знал, что большая часть его команды живет в сообществе, которому они помогали, или рядом с ним.

Джо начал встречу по ППП, сказав следующее:

 Спасибо всем, что пришли сюда сегодня. Я организовал эту встречу, потому что считаю важным, чтобы мы все собирались вместе, чтобы обсудить трудные переживания, с которыми мы столкнулись за последние дни, а также поддержать друг друга. Встреча займет от одного до двух часов, в зависимости от того, сколько вопросов нам нужно будет обсудить. Я буду вести эту встречу и следить за тем, чтобы каждый получил возможность высказаться, если захочет.

Сначала мы кратко обсудим, что произошло на прошлой неделе. Затем я расскажу о том, как люди чаще всего реагируют на такие переживания. Потом мы обсудим проблемы, с которыми кто-то из вас может столкнуться, и рассмотрим идеи о том, как можно справиться с этими проблемами. В конце встречи я расскажу вам о том, где вы можете получить дополнительную помощь, если она вам понадобится.

Давайте договоримся, что мы поставим телефоны на беззвучный режим во время встречи и не будем перебивать, когда говорит кто-то другой. Я также хочу, чтобы мы сохранили то, что будет сказано на этой встрече, в тайне и не обсуждали это с другими людьми. Благодаря такой договоренности все смогут чувствовать себя в безопасности и комфортно, рассказывая о своих переживаниях и чувствах. Есть ли еще какие-то правила, которые мы должны согласовать, чтобы у нас получилась хорошая встреча, где все будут чувствовать себя комфортно?

2: Оценка текущего состояния и самочувствия участников (смотреть, слушать)

Во время встречи по ППП ведущему важно поинтересоваться, как участники справляются с текущей ситуацией. Основное внимание следует уделить тому, как они ведут себя в повседневной жизни, а не сосредотачиваться исключительно на их чувствах или эмоциях. Ведущий может сказать, например: «Я хотел(а) бы, чтобы каждый из вас кратко рассказал, как у него обстоят дела в целом. Мы ещё вернёмся к обсуждению самого события, но сейчас мне важно услышать, как вы себя чувствуете и как справляетесь в последние дни.»

Такой подход помогает создать безопасное пространство для общения и позволяет участникам постепенно включиться в процесс. Если участники делятся сложными переживаниями или говорят о том, что им тяжело, важно объяснить, что такие чувства — это нормальная и ожидаемая реакция на стрессовую ситуацию. Подчеркните, что одна из целей сегодняшней встречи — обсудить эти реакции и вместе рассмотреть способы справляться с ними, используя позитивные и поддерживающие стратегии. Такой подход помогает снизить тревожность, укрепить чувство нормальности происходящего и создать атмосферу принятия и поддержки.

3: Краткий фактический обзор предпринятых действий, в реагировании на чрезвычайную ситуацию (смотреть, слушать)

Следующий шаг — кратко обсудить кризисное событие или ситуацию, повлиявшую на участников. Цель не в детальном разборе, а в восстановлении хронологии и понимании действий, предпринятых персоналом и волонтёрами. Ведущие сверяют факты с рассказами участников, чтобы уточнить, что произошло, и дать каждому возможность поделиться своим опытом и восприятием ситуации.

Обсуждение действий, предпринятых во время кризисного события, может быть эмоционально чувствительным для участников. Поэтому ведущим важно проявлять особую внимательность и деликатность, чтобы избежать усиления стресса у кого-либо из присутствующих. Если кто-то начинает испытывать сильное волнение или дискомфорт, ведущий может мягко вмешаться и сказать, например: «Ваше волнение — это естественная реакция на пережитое. Думаю, многие в группе испытали нечто подобное. Обычно такие чувства со временем ослабевают, и сегодняшняя встреча как раз создана для того, чтобы мы могли поддержать друг друга».

ДЖО И ЕГО КОМАНДА

Краткий обзор предпринятых действий

Джо предложил участникам сделать краткий обзор того, что произошло в процессе работы на месте кризисного события. Он сказал:

«Давайте кратко расскажем о событиях прошлой недели. Я вызвал всех вас в четверг вечером, когда ураган ослабевал и можно было безопасно начать работать. Некоторые из вас ходили от дома к дому, чтобы снова и снова оказывать помощь, и я знаю, что некоторые из вас находили погибших. Это был сложный опыт, который требовал рационального мышления и тщательного обдумывания того, как реагировать, чтобы поддержать выживших членов семьи, которых вы находили. Я знаю, что некоторые из вас были вынуждены принимать трудные решения, чтобы иметь возможность управлять и контролировать ситуацию так, как вы это делали.

Хочет ли кто-нибудь из вас рассказать, что происходило? Помните, что вы можете рассказывать только о том, о чем хотите».

Вовлечение всех участников

Существует несколько способов обеспечить равное участие всех членов группы. Один из них — предложить каждому участнику по очереди поделиться своими переживаниями в течение заранее оговоренного времени. Это создаёт структуру и даёт возможность каждому быть услышанным.

Другой подход — начать с одного участника, а затем пригласить других продолжить, если их опыт и переживания схожи.



После завершения обзора событий вплоть до момента, когда участники оказались в безопасности, важно подвести итоги и отметить ключевые действия, которые они предпринимали. Это помогает участникам осознать, что даже в условиях высокого стресса они действовали эффективно, основываясь на верных решениях. Такое признание укрепляет уверенность, снижает чувство вины или сомнений и способствует эмоциональному восстановлению.

4: Предоставление актуальной информации и проведение сессии по психообразованию (слушать, направлять)

Обмен информацией — важный компонент первой психологической помощи после кризисных событий. Доступ к достоверным данным способствует ощущению безопасности, поддерживает здоровые стратегии преодоления и помогает стабилизировать эмоциональные реакции. Предоставление точной информации помогает развеять слухи, снизить уровень тревожности и восстановить чувство контроля. Участникам важно понимать, что именно произошло, кто пострадал и как завершилась ситуация — это позволяет им лучше справляться с пережитым и чувствовать себя более уверенно.

Ещё один важный элемент ППП — это помочь участникам в понимании типичных реакций на кризисные события и в распознавании признаков, указывающих на необходимость профессиональной поддержки. Участникам предоставляется информация о распространённых эмоциональных и поведенческих реакциях на кризисные события, а также о симптомах, которые могут требовать дополнительного внимания. Это помогает нормализовать переживания, снизить тревожность и вовремя выявить случаи, когда необходима помощь специалиста. Рекомендуется использовать материалы Центра психосоциальной поддержки МФОКК и КП.

ДЖО И ЕГО КОМАНДА

Обеспечение психологического образования

ПРИМЕР

Когда участники говорили о событии, Джо заметил, что несколько человек начали плакать, описывая то, что они пережили. Марк, один из мужчин, присутствовавших на встрече, с трудом говорил, рассказывая, как помогал выкапывать пожилую женщину, погибшую в результате обрушения крыши во время шторма. Он знал эту женщину, ее сын был его другом. По его словам, одним из самых тяжелых моментов было сообщить другу о смерти его матери.

Джо ответил ему так:

«Очень тяжело, когда люди, которых мы знаем и о которых заботимся, умирают. Это может казаться еще труднее, когда такое происходит в результате катастрофы, подобной этой, которая произошла внезапно. Вероятно, матери вашего друга было очень страшно. Спасибо, что поделились с нами. Возможно, вам будет полезно еще поговорить об этом с коллегами или семьей после нашей встречи. Если вам будет все так же трудно пережить этот опыт, приходите ко мне, и я помогу организовать необходимую вам помощь, чтобы справиться с ситуацией. Хочет ли кто-нибудь что-то сказать Марку, услышав о его переживаниях? Может быть, кто-то из вас испытывал подобные чувства и реакции раньше и может рассказать, как он с этим справлялся?»

5: Стимулирование самопомощи, поддержки «равный — равному» и позитивных стратегий преодоления (смотреть, слушать, направлять)

Ещё один важный элемент встреч по ППП и поддержке — это продвижение самопомощи, поддержки «равный — равному» и позитивных стратегий преодоления трудностей. Ведущие поощряют участников делиться эффективными техниками самопомощи, рассказывать о том, что помогает им справляться, и обсуждать полезные стратегии преодоления. Также важно выявлять и укреплять естественные системы поддержки, а при необходимости включать активности, способствующие сплочённости группы и развитию взаимной поддержки. Формирование доверительных отношений между участниками может значительно усилить эффект поддержки «равный — равному» не только во время встречи, но и в дальнейшем при возникновении новых стрессовых ситуаций.



ЮОЗДАС ЦЕННИС/МАМОКИП

Примеры таких мероприятий включают практику активного слушания и взаимной поддержки в парах, а также организацию систем «равный — равному» после встречи по ППП и поддержке. После встречи поощряется неформальное общение между участниками, в ходе которого они могут узнавать, как дела у друг друга, и быть готовы предложить поддержку, если кто-то столкнётся с трудной ситуацией.

Во время самой встречи ведущие могут способствовать развитию навыков взаимной поддержки, поощряя участников откликаться на переживания друг друга — например, если кто-то делится чувством подавленности или признаётся в трудностях.

6: Перенаправление (смотреть, слушать, направлять)

Ключевым элементом ППП для групп является содействие установлению связей с системами поддержки — как неформальными, так и профессиональными. Участников поощряют обращаться за помощью к семье, друзьям, коллегам, а также к службам охраны психического здоровья, программам помощи сотрудникам и другим доступным ресурсам. Ведущим рекомендуется заранее подготовить справочные материалы с контактами и предоставить их вместе с психообразовательными материалами — это усилит эффект встречи и поддержит дальнейшее восстановление.

ДЖО И ЕГО КОМАНДА

ПРИМЕР

Продвижение поддержки «равный равному»

Джо спросил, есть ли у кого-то из участников проблемы со сном:

Джо: У кого-нибудь еще есть проблемы со сном?

Участник 1: Да, у меня были проблемы с засыпанием ночью.

Участник 2: У меня тоже. Думаю, у меня много мыслей в голове, и я просто не могу получить необходимый мне отдых.

Участник 3: Я тоже не сплю, как раньше, но больше из-за того, что просыпаюсь очень рано и не могу снова заснуть.

Джо: Проблемы со сном очень распространены после того, что вы пережили. Есть ли у кого-нибудь идеи, как улучшить сон?

Участник 1: Я обычно считаю до ста в обратном порядке. Иногда это помогает.

Участник 2: Я слышал, что помогает не смотреть телевизор, а также не пользоваться никакими экранами перед сном. Еще один способ — принять теплый душ или прочитать несколько страниц книги перед сном.

Участник 3: Я пробовал многое из этого, но ночью мне очень страшно. У меня много мыслей, и мое сердце начинает сильно биться.

Джо: Вы все прошли через страшную ситуацию, и это нормально, что у вас все еще наблюдаются физические реакции. Сейчас вы в безопасности, и, возможно, ваш разум это знает, но вашему телу может потребоваться немного больше времени, чтобы понять это. У кого-нибудь еще есть подобные реакции на то, про что говорит Участник 3?

Джо знал, что члены группы также иногда общаются после работы. Он использовал это знание в целях поощрения поддержки «равный равному» после встречи по ППП. Он сказал:

«Поскольку многие из вас хорошо знакомы, я предлагаю поддерживать друг друга в ближайшие дни и недели. Полезно иметь рядом человека, который понимает, через что вы прошли. Если нужно, обменяйтесь контактами или договоритесь о неформальной встрече».

Справочная информация должна быть доступна всем участникам, чтобы никто не чувствовал себя исключённым или уязвимым из-за индивидуальных рекомендаций, озвученных в группе. Любые персональные рекомендации ведущий должен предоставлять конфиденциально — вне общего обсуждения. При необходимости он может предложить дополнительную ППП участникам, демонстрирующим признаки сильного стресса, в формате индивидуальной встречи. Участники также должны иметь возможность самостоятельно обратиться к ведущему за дополнительной информацией. Все перенаправления к другим службам, за исключением анонимных, должны отслеживаться ведущим или менеджером для обеспечения надлежащей поддержки.

7: Завершение встречи

Завершение встречи на позитивной ноте так же важно, как и её начало. Перед закрытием ведущему следует кратко подвести итоги, напомнить о принятых решениях, планах дальнейшей поддержки или предстоящих встречах. Важно поблагодарить участников за участие и убедиться, что все чувствуют себя достаточно хорошо. Участникам стоит напомнить, что их реакции — это естественная часть восстановления, и каждому может потребоваться разное время, чтобы прийти в норму. При необходимости в заключительном слове можно напомнить о важности соблюдения конфиденциальности. Также участникам следует предоставить информацию о доступной дополнительной поддержке. Если планируется следующая встреча, менеджер сообщает её дату и место.

ДЖО И ЕГО КОМАНДА

Завершение встречи

Джо завершил встречу, сказав следующее:

«Мы подошли к завершению нашей встречи. Благодарю каждого из вас за участие, за открытость, за то, что поделились своим опытом, трудностями, а также идеями и примерами того, как можно справляться с ними вместе. Напоминаю, что мы договорились соблюдать конфиденциальность всего, что обсуждалось в группе. Если вы заметите, что трудные реакции сохраняются, пожалуйста, свяжитесь со мной — я с радостью предоставлю информацию о том, где можно получить дополнительную индивидуальную поддержку. У всех вас есть мой номер телефона, не стесняйтесь обращаться при необходимости».

ПРИМЕР

Последующие действия

Во время встреч по ППП и поддержке участники могут договориться о конкретных действиях, и важно заранее определить, кто будет ответственным за их выполнение. Если менеджер берёт на себя обязательства или даёт обещания, они должны быть выполнены — включая перенаправления к дополнительной помощи.

При необходимости может быть запланирована повторная встреча через определённое время, чтобы оценить, как чувствует себя группа и какие шаги были предприняты.



ППП в группах — поддержка команд

Трехдневный тренинг «ППП в группах — поддержка команд» разработан для менеджеров или других руководителей команд, которые несут ответственность за благополучие групп сотрудников и волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца. Участники этого тренинга должны сначала пройти однодневный тренинг по основам ППП, чтобы иметь четкое понимание принципов «Смотреть, слушать и направлять». Также будет преимуществом, если у участников уже будет некоторый опыт оказания ППП индивидуально, прежде чем они будут оказывать ППП в группах.



В ходе трехдневного тренинга участники приобретают компетенции по подготовке к встрече по ППП и поддержке, включая оценку того, когда необходима ППП, места проведения, графика, состава группы и соответствующих ведущих. Тренинг также позволяет участникам получить навыки и практику оказания ППП в групповом формате, освоить руководство по управлению коммуникацией и вовлечению участников; содействию социальной сплоченности и продвижению поддержки «равный равному»; психообразованию; работе со сложными эмоциями; и определению, когда перенаправлять людей для специализированной поддержки после групповой встречи.

См. учебные материалы по ППП для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, *Модуль 4: ППП в группах — поддержка команд*.

Сложности при работе в группе

В этом разделе приведены примеры различных сложных ситуаций, которые могут возникнуть при работе в групповом формате, а также возможные способы реагирования со стороны ведущих.

Управление сложными реакциями и раскрытой информацией

Если участник проявляет сильную эмоциональную реакцию на обсуждаемое событие — становится возбуждённым, отстранённым или расстроенным — ведущий может начать с того, чтобы дать понять: он заметил это и что такие реакции понятны в данной ситуации. Если участник продолжает испытывать сильный стресс, ведущий может мягко предложить сосредоточиться на настоящем моменте — задать прямые вопросы о том, что человек видит, слышит или чувствует «здесь и сейчас». Это помогает восстановить контроль, снизить тревожность и справиться с флэшбэками или навязчивыми воспоминаниями. Также можно предложить сделать несколько медленных глубоких вдохов. Если участник начинает плакать и не может остановиться, ведущий может, при необходимости, утешить его — например, положив руку на плечо или взяв за руку. Важно дать возможность выразить горе и, если человек готов, предложить рассказать, что именно его расстраивает, обеспечив при этом ППП. Такой момент можно использовать и для психообразования — объяснить, что подобные реакции нормальны, и пригласить других участников поделиться своими способами преодоления трудностей.

Иногда участники делятся очень личной информацией, что может вызвать дискомфорт у других. В таких случаях ведущему важно оценить, не выходит ли рассказ за рамки допустимого в групповом формате. Если информация слишком откровенна или может вызвать сильный стресс у других участников, ведущий может мягко попросить быть осторожнее в деталях и постараться снизить уровень откровенности. Также допустимо деликатно изменить направление разговора или прервать участника, сказав, например:

«Спасибо, (имя), что поделились. Похоже, это был очень трудный опыт. Если вы хотите обсудить это подробнее, мы можем договориться о личной беседе. А сейчас, возможно, кто-то ещё хотел бы поделиться своим опытом?»

Если участник делится очень чувствительной информацией, важно учитывать контекст и действовать с осторожностью. В групповом формате ведущему следует следить за тем, чтобы рассказ не сделал участника более уязвимым — это может быть небезопасно или вызвать дискомфорт. В таких случаях лучше всего подтвердить сказанное, мягко остановить рассказ и предложить обсудить ситуацию индивидуально после встречи. Если подобная информация раскрывается в индивидуальной беседе — например, о случаях насилия или домогательств — ведущему важно выразить поддержку, подтвердить значимость услышанного, обеспечить чувство безопасности и, при необходимости, предложить перенаправление за дальнейшей помощью после встречи.

От групповой к индивидуальной ППП

ППП в группах позволяет ведущим одновременно оказывать как индивидуальную, так и групповую поддержку. Такой формат особенно полезен, поскольку участники получают личную помощь в присутствии других и могут видеть, что они не одни в своих переживаниях. Наблюдение за тем, как другие делятся опытом и получают поддержку, способствует взаимному доверию и укрепляет чувство общности. Ведущему важно развивать уверенность и навыки оказания ППП отдельному участнику в группе, а также уметь вовлекать остальных, создавая безопасное и поддерживающее пространство.

Более подробную информацию о других сложных реакциях

см. в разделе «Сложные реакции и ситуации», где представлены данные о том, как справляться с ситуацией, когда у человека случается паническая атака, он проявляет гнев или агрессию, либо когда человек угрожает навредить себе, в том числе совершив суицид.

Работа с чрезмерно активными или отстраненными участниками

Чрезмерно активный участник может говорить слишком много, перебивать других или отвергать их мнения, не давая возможности остальным поделиться своим опытом. В таких случаях важно применять базовые навыки фасилитации и взаимодействовать с участником как в группе, так и индивидуально при необходимости. Во время встречи поблагодарите человека за его вклад, а затем мягко перенаправьте внимание группы, например:

«Спасибо, (имя), за то, что поделились. Это действительно интересно. Сейчас я бы хотел(а) услышать и других участников. У кого-то был похожий или, наоборот, другой опыт?»

Такой подход помогает сохранить уважительную атмосферу и обеспечить равное участие всех членов группы.

Если участник не откликается на формат групповой работы, может потребоваться личный разговор во время перерыва или после встречи. Важно спокойно объяснить, что цель — обеспечить равные возможности для всех участников высказаться и быть услышанными. Начните с позитивного и избегайте критики, чтобы человек был более открыт к диалогу. Например, можно сказать:

«Сегодня вы очень активно участвовали в обсуждении — спасибо за ваш вклад. В то же время мне бы хотелось, чтобы и другие участники получили возможность поделиться своим опытом. Давайте постараемся услышать и их».

Если участник выглядит отстранённым и не включается в обсуждение, важно создать для него комфортные условия и показать, что его мнение ценно. Можно мягко вовлечь его, сказав, например:

«Как вы относитесь к тому, что прозвучало ранее? Мне действительно интересно ваше мнение. Не стесняйтесь делиться — здесь нет правильных или неправильных ответов».

Такой подход помогает участнику почувствовать себя принятым и безопасно включиться в разговор.

Конфликт в группе

Работа с группой в стрессовых и сложных ситуациях может как сплотить участников, так и привести к разногласиям. Каждый человек воспринимает и запоминает события по-своему. Если в процессе возникли трудности или что-то пошло не так, как планировалось, важной частью восстановления становится попытка понять, что произошло и какие действия привели к определённым последствиям. Это может вызывать стремление обвинить других или сильное чувство вины. Ведущий может помочь разрядить напряжение, признавая такие чувства и предлагая обсудить их в безопасной обстановке.

Если в группе возникает конфликт, важно сосредоточиться на снижении напряжённости, проявляя понимание и уважение к чувствам всех участников. Ведущий может напомнить о необходимости доброжелательного и уважительного общения, подчеркнув, что напряжённые ситуации — естественная реакция на стресс. Если конфликт не удаётся урегулировать в группе, может потребоваться временно вывести вовлечённых участников и обсудить ситуацию с каждым из них индивидуально, в более спокойной обстановке.

Супервизия и забота о себе

Поддержка ведущих через супервизию и наставничество играет ключевую роль в обеспечении качества встреч по ППП. Это включает время для размышлений как на этапе подготовки, так и после проведения встречи. Такие моменты позволяют осмыслять возникшие трудности, провести саморефлексию и определить пути развития собственных навыков помощи. По возможности рекомендуется, чтобы ведущие обладали опытом и компетенциями в предоставлении ППП, а также в оказании поддержки коллегам по принципу «равный — равному». Проведение встреч по ППП требует высокой концентрации и эмоциональных ресурсов, чтобы каждый участник чувствовал себя услышанным и значимым. Кроме того, постоянное соприкосновение с историями о тяжёлых переживаниях может вызывать у ведущего сомнения в том, удалось ли оказать достаточную помощь каждому.

Подробнее об этом см. в разделе о заботе о себе: *смотреть, слушать, направлять*.

Кто и как оказывает ППП



Кто и как оказывает ППП

Личные качества оказывающих ППП

Наиболее важным качеством человека, оказывающего первую психологическую помощь, является искреннее желание помочь другим. Среди других значимых черт можно выделить дружелюбие, надёжность, умение сохранять спокойствие и сосредоточенность в кризисной ситуации, а также способность внимательно слушать. Один из способов понять, что важно для эффективного оказания ППП, — это представить, какие качества человека, предлагающего помочь, вызывают доверие и ощущение поддержки. Это могут быть заботливое отношение, доброта, терпение, эмпатия и отсутствие осуждения. Не менее важной характеристикой является осознание собственных ограничений и умение заботиться о себе. Это помогает предотвратить эмоциональное выгорание и поддерживать устойчивое, здоровое состояние, необходимое для оказания поддержки другим.

Оказание ППП в личной и профессиональной жизни

Навыки и знания первой психологической помощи могут быть полезны как в личной жизни, при поддержке друзей и близких, так и в более формальных контекстах, включая волонтёрскую деятельность или работу в составе организаций.

Помощь друзьям, родственникам и коллегам

Навыки и знания первой психологической помощи могут быть полезны во множестве жизненных ситуаций, когда требуется поддержка друзей или близких. Это может быть утрата работы, развод, разрыв отношений или смерть близкого человека. Оказание помощи знакомым отличается от поддержки незнакомцев: близкие отношения позволяют реагировать более лично, искренне и естественно. В таких случаях человек, оказывающий помощь, может опустить некоторые формальные элементы ППП — например, представление себя или уточнение информации о состоянии другого — поскольку уже обладает необходимым контекстом. На самом деле многие люди интуитивно используют навыки первой психологической помощи, даже не осознавая, что применяют именно этот подход.

Помощь в качестве «спонтанного волонтера»

«Спонтанные волонтёры» — это люди, которые предлагают немедленную помощь в кризисной ситуации, не будучи частью какой-либо организации или официальной системы реагирования. Рекомендуется, чтобы такие волонтёры по возможности связывались с организациями, входящими в официальную систему реагирования на чрезвычайные ситуации. Это позволит им получить необходимое руководство и поддержку для оказания наиболее эффективной помощи. Если связаться с такой организацией невозможно, человек, оказывающий помощь спонтанно, должен действовать самостоятельно, опираясь на принципы первой психологической помощи и делая всё возможное для безопасной и этичной поддержки пострадавших.

Сотрудники и волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца

Обучение первой психологической помощи доступно как для сотрудников, так и для волонтёров. В зависимости от занимаемой позиции в национальном обществе обязанности по оказанию ППП могут различаться. Так, волонтёры, работающие в своих сообществах, часто оказывают непосредственную эмоциональную поддержку и помогают людям справляться с сильным стрессом. Менеджеры волонтёров, напротив, обычно работают в офисе: они предоставляют справочную информацию, координируют действия и организуют обучение ППП для волонтёров.

Существует множество ситуаций, в которых волонтёры могут применять навыки первой психологической помощи в рамках движения Красного Креста и Красного Полумесяца. Это может быть как повседневная поддержка уязвимых групп населения, например, одиноких пожилых людей, так и участие в реагировании на чрезвычайные ситуации. В условиях чрезвычайной ситуации волонтёр действует как часть организованной системы, в которой ему заранее сообщают необходимую информацию, а также определяют его полномочия и задачи. Это позволяет оказывать помощь более эффективно, безопасно и с учётом потребностей пострадавших.

В этом разделе рассматриваются характерные различия в ролях и обязанностях сотрудников и волонтёров. При этом важно учитывать, что конкретные функции могут различаться в зависимости от условий и доступных ресурсов в каждом национальном обществе.

Подготовка к работе с масштабными чрезвычайными ситуациями



Соберите ключевую информацию:

- Что произошло?
- Когда и где это произошло?
- Сколько людей, вероятно, пострадают и кто эти люди?
- Как долго продолжалась или будет продолжаться ситуация?

Волонтеры обучены тщательно оценивать ситуацию, чтобы убедиться, что они не подвергают опасности себя или людей, которым они помогают.

Перед тем, как отправиться на место кризисной ситуации:

- Убедитесь, что у вас есть все необходимое для помощи, например телефоны, зарядные устройства, бутылка с водой, аптечка и пр.
- Морально подготовьтесь к тому, что вы можете увидеть и испытать, и постарайтесь успокоиться, чтобы справиться с хаосом.
- Сообщите членам своей семьи, что вы делаете и когда, вероятно, вернетесь домой. Организуйте уход за детьми или другими людьми, за которых вы несете ответственность, и пр.

Руководители волонтеров/команд

Руководителям волонтёров и команд настоятельно рекомендуется проходить обучение и получать практический опыт в оказании первой психологической помощи, чтобы лучше понимать её содержание и требования к волонтёрам. По возможности участие волонтёров в различных модулях обучения ППП также является важным и полезным. Руководители, работающие в рамках программ психосоциальной поддержки, должны быть подготовлены к тому, чтобы оказывать поддержку тем, кто помогает другим. Проведение ППП в группах может служить эффективным способом такой поддержки.

Руководители несут ответственность за то, чтобы их команды были надлежащим образом обучены оказанию первой психологической помощи и четко понимали свои роли и ожидания. Обычно они стремятся собрать как можно более полную информацию о кризисной ситуации, чтобы убедиться, что волонтёры подготовлены и способны оказать необходимую поддержку. Такой подход помогает предотвратить случаи, когда волонтёры чувствуют себя перегруженными, растерянными или неуверенными в своих действиях, что может негативно отразиться как на пострадавших, так и на них самих.

Руководители также должны хорошо ориентироваться в местной системе перенаправления и понимать, как она работает. Они должны быть на связи и готовы при необходимости предоставлять волонтерам актуальную информацию, особенно в процессе оказания первой психологической помощи.



Данные, которые важно собрать и задокументировать:

- Кто обеспечивает базовые потребности: экстренная медицинская помощь, еда, вода, жилье, поиск членов семьи? Где и как люди могут получить доступ к этим услугам?
- Доступны ли услуги по охране психического здоровья и психосоциальной поддержке? Где и какими ими воспользоваться?
- Кто еще оказывает помощь? Участвуют ли местные жители в оказании помощи?
- Завершилось ли кризисное событие или оно продолжается (например, повторные толчки после землетрясения или затяжной конфликт)?
- С какими опасностями может столкнуться человек, например угроза насилия, мины или повреждение инфраструктуры?
- Есть ли зоны, которых следует избегать, потому что они небезопасны (например, явные угрозы физической безопасности) или доступ в эти зоны запрещён?
- Доступны ли услуги, направленные на воссоединение разлученных семей?

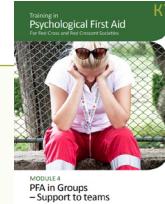
Оказание первой психологической помощи другим может быть эмоционально сложным и выматывающим процессом. Поддерживать людей в состоянии сильного стресса — непростая задача. Именно поэтому важно, чтобы руководители волонтёров понимали, когда и каким образом оказывать ППП своим командам после работы в кризисных условиях. Многие волонтёры помогают в собственных сообществах, и в случае масштабных бедствий или аварий они сами могут столкнуться с утратами или травмирующими событиями. Более того, они нередко лично знают тех, кому оказывают помощь, что делает ситуацию ещё более эмоционально нагруженной. Руководители могут предоставлять поддержку как индивидуально, так и в группе, помогая волонтёрам справляться с пережитым и восстанавливаться.

Поддержка команд

Руководители волонтёров играют ключевую роль в создании открытой и безопасной атмосферы в команде. Такая среда способствует тому, что сотрудники и волонтёры чувствуют себя увереннее и охотнее обращаются за поддержкой, когда она действительно необходима.

Открытое обсуждение стресса — без давления и принуждения к разговору, уважение к индивидуальным способам справляться с трудностями, доступность руководителей для консультаций и соблюдение конфиденциальности — всё это важные элементы, способствующие формированию культуры взаимной поддержки и заботы в коллективе.

Более подробную информацию о ППП
в группах — поддержка команд см. в настоящем руководстве.
Участвуйте в трехдневном тренинге по ППП для групп,
чтобы узнать, как поддерживать свою команду.



MODULE 8
PFA in Groups
– Support to teams

Psychological First Aid
Training for individuals and organisations

Менеджеры программ

Менеджерам программ в различных секторах важно понимать, что представляет собой первая психологическая помощь, какие компоненты включает обучение и какие требования предъявляются к волонтёрам, оказывающим ППП пострадавшему населению. Они также могут оказаться в ситуации, когда потребуется оказать первую психологическую помощь самим волонтёрам или другим сотрудникам, находящимся под их руководством.

Как и руководители волонтёров, менеджеры программ несут ответственность за то, чтобы волонтёры были должным образом подготовлены к выполнению своих задач в рамках различных видов деятельности. Важно, чтобы ППП рассматривалась как обязательный компонент обучения, поскольку соответствующие навыки значительно повышают способность волонтёров эффективно поддерживать людей в состоянии сильного стресса.

Кроме того, менеджеры программ отвечают за соблюдение протоколов мониторинга и оценки, обеспечивая соответствие установленным требованиям по отслеживанию эффективности обучения и внедрения ППП.

Координаторы в сфере психосоциальной поддержки

Координаторы часто работают в условиях, удалённых от их родного региона или страны. Некоторые из них могут иметь подготовку или опыт в области первой психологической помощи, однако, как правило, они не оказывают непосредственную поддержку пострадавшему населению. Это связано с тем, что они могут не владеть местным языком и не знать особенностей локальных систем помощи. Тем не менее координаторы играют важную роль в поддержке местных сотрудников и волонтёров, оказывающих ППП. Они также могут оказывать содействие менеджерам программ и руководителям волонтёров в организации подготовки и обучения по ППП, обеспечивая согласованность подходов и качество предоставляемой помощи.

Не навреди



Не навреди

Первая психологическая помощь — это успокаивающая поддержка, активное слушание и практическая помощь, но не консультирование и не лечение. Её часто описывают как «ненавязчивую и ориентированную на реальные потребности заботу», направленную на эмоциональную и практическую поддержку, а не на подробное обсуждение травмирующего события. Оказание ППП требует соблюдения этических принципов и ответственного подхода — как при работе с отдельными людьми, так и с группами, переживающими стресс.

Культурный контекст

Культура оказывает значительное влияние на то, как люди взаимодействуют друг с другом, а также на то, какие высказывания и действия считаются приемлемыми или неприемлемыми. В некоторых культурах, например, не принято делиться своими чувствами с кем-либо вне семьи. Также может считаться неуместным, если женщины общаются с мужчинами, не являющимися членами их семьи.

В условиях кризиса лица, оказывающие помощь, могут столкнуться с необходимостью поддерживать людей из иной культурной среды — даже если они проживают в одной стране или регионе. В таких случаях особенно важно осознавать собственные культурные установки и убеждения, а также стремиться к нейтральности и уважению при оказании помощи. Поддержка должна предоставляться таким образом, чтобы людям, находящимся в состоянии сильного стресса, было максимально комфортно и безопасно её принимать. Ниже приведены ключевые аспекты, которые следует учитывать при оказании помощи в межкультурном контексте.

Гендер, возраст и статус

К кому я могу подойти за помощью или с предложением поддержки? Существуют ли социальные или культурные нормы, которые определяют, к кому уместно обращаться в той или иной ситуации? Например, допустимо ли мужчине подойти в одиночку к женщине, находящейся в состоянии стресса? Если я вижу человека, плачущего в супермаркете, будет ли уместно предложить ему помощь? А если я замечаю маленького ребёнка, идущего по тротуару в одиночестве и выглядящего потерянным, правильно ли будет отвести его к охране, или следует сначала привлечь кого-то ещё, чтобы сопровождать нас?



Прикосновения и нормы поведения

Какие формы физического контакта считаются приемлемыми в данном сообществе? Уместно ли, например, взять человека за руку или коснуться его плеча в знак поддержки? Существуют ли культурные или социальные нормы, которые следует учитывать при взаимодействии с пожилыми людьми, детьми, женщинами или представителями других уязвимых групп?

Убеждения и религия

Какие этнические и религиозные группы представлены в сообществе? Какие убеждения или практики важны? Как пострадавшие могут понять или объяснить произошедшее?

Безопасность, достоинство и права

Ведите себя уважительно в отношении безопасности, достоинства и прав людей, которым вы помогаете.



БЕЗОПАСНОСТЬ

- Избегайте действий, которые могут подвергнуть людей дополнительному риску.
- В меру своих возможностей убедитесь, что люди, которым вы помогаете, находятся в безопасности и защищены от физического или психологического вреда.

ДОСТОИНСТВО

- Относитесь к людям с уважением и в соответствии с их культурными и социальными нормами..

ПРАВА

- Убедитесь, что люди могут получить помощь справедливо и без дискриминации. Помогайте людям отстаивать свои права и получать доступную поддержку.
- Всегда действуйте, исходя из наилучших интересов человека, которому помогаете.

Конфиденциальность

Конфиденциальность основана на взаимном доверии и уважении и играет ключевую роль в установлении контакта с человеком, находящимся в состоянии сильного стресса. Соблюдение конфиденциальности означает, что любая информация о человеке не должна передаваться третьим лицам без его информированного согласия. Это касается членов семьи, коллег, медицинских работников, представителей других организаций, СМИ и других сторон. Однако существуют исключения, связанные с обеспечением безопасности самого человека, его близких или окружающих. Например, если человек получил травму и не может говорить, может возникнуть необходимость вызвать медицинскую помощь и передать информацию о его состоянии без предварительного согласия.

Разглашение информации и социальная стигматизация

Разглашение конфиденциальной информации о человеке может привести к серьёзным последствиям, включая социальную стигматизацию. В некоторых обществах, например, пострадавшие от сексуального или гендерного насилия могут подвергаться осуждению, наказанию или даже риску для жизни — как они сами, так и их близкие. Именно поэтому соблюдение конфиденциальности является не только этическим, но и жизненно важным принципом при оказании помощи. Люди, пережившие сексуальное и гендерное насилие, могут оказаться изолированными от своих семей и сообществ или даже подвергнуться их осуждению. Поэтому соблюдение конфиденциальности имеет решающее значение на всех этапах оказания поддержки. Угроза дискриминации, социальной изоляции и наказания в таких случаях вполне реальна.



МИККЕЛЬ ОСТЕРГОРД/МЕДОКИМП

Пострадавшие нередко опасаются, что информация о них станет достоянием общественности. Именно поэтому лица, оказывающие помощь, должны чётко информировать пострадавших, что никакие сведения не будут переданы третьим лицам без их письменного согласия.

Исключение составляют случаи, связанные с безопасностью ребёнка: если речь идёт о несовершеннолетнем, специалист обязан действовать в интересах ребёнка, даже без его согласия, чтобы обеспечить необходимую защиту и уход.

ПРИМЕР

Стигматизация и дискриминация

После того как Жоли узнала, что у нее ВИЧ, она полностью изолировалась. Она заразилась ВИЧ от своего парня, который много раз изменял ей и даже не знал, от кого он заразился. Жоли была напугана и чувствовала, что ее предали. Она уже потеряла нескольких друзей, умерших от СПИДа, а в ее окружении все еще царили стигматизация и дискриминация по отношению к людям с ВИЧ. Она знала, что люди обсуждают похождения ее мужа, и подозревала, что все знают о ее статусе.

Однажды в субботу утром Жоли нужно было пойти за покупками, так как дома совсем не осталось еды. Она решила пойти как можно раньше, чтобы встретить как можно меньше людей. Однако она не знала, что в ту субботу был базарный день. Когда она приехала на рынок рано утром, там уже были сотни людей, которые расставляли свои столы и палатки для торговли. Она пожалела, что пришла. Жоли вышла из машины и направилась ко входу. Только она хотела войти, как две женщины встали перед ней и преградили ей путь. Обе они посмотрели на нее с отвращением и пригрозили, сказав, что если она войдет, то заразит их всех. Жоли побежала обратно к своей машине и поехала домой, ничего не купив.

То, что человек доверился вам и поделился своей историей в состоянии сильного стресса, — это значимый шаг и проявление глубокого доверия. Именно поэтому обращение с личной информацией требует особой деликатности и ответственности. Соблюдение конфиденциальности на всех этапах взаимодействия — ключевая стратегия, направленная на защиту человека, снижение риска дискриминации, социальной изоляции и стигматизации, которые могут сопровождать пережитые травматические события.

Что следует и чего не следует делать при оказании ППП

Краткое изложение того, что следует и чего не следует делать, чтобы оказывать первую психологическую помощь ответственно и с уважением:

ДЕЛАТЬ	НЕ ДЕЛАТЬ
Обеспечивать конфиденциальность и хранить личную информацию в тайне	Нарушать конфиденциальность, за исключением ситуаций, когда это необходимо для предотвращения вреда
Оказывать эмоциональную поддержку и практическую помощь	Углубляться слишком сильно
Вести себя соответствующим образом, учитывая культуру, возраст и пол человека	Проявлять неуважение или злоупотреблять своим положением лица, оказывающего помощь
Активно слушать	Отвлекаться и думать о других вещах, когда человек рассказывает вам что-то важное
Осознавать и откладывать в сторону свои собственные предубеждения и предвзятость	Осуждать человека за его действия и чувства
Уважать право людей принимать собственные решения и поддерживать их способность самостоятельно справляться с трудностями	Говорить другому человеку, что делать или как он должен решать собственные проблемы
Выстраивать честное и уважительные общение	Давать ложные обещания или предоставлять ложную информацию
Помогать людям в удовлетворении базовых потребностей	Просить у человека деньги или услуги за помощь
Понимать, когда ситуация слишком сложная для вас и вы не можете справиться	Переоценивать свои собственные навыки
Ясно дать понять людям, что даже если они не хотят вашей помощи сейчас, они все равно могут получить помощь в будущем	Продолжать настаивать, если человек не хочет вашей поддержки
Завершать оказание помощи с уважением и тактом	Прерывать взаимодействие без объяснения, куда можно обратиться за дальнейшей помощью

Завершение помощи

Первая психологическая помощь не является формой долгосрочной поддержки. Как правило, это однократная встреча или беседа продолжительностью от 30 до 60 минут, в зависимости от конкретной ситуации. Когда все необходимые действия по оказанию помощи человеку в состоянии сильного стресса выполнены, важно четко объяснить ему, что поддержка завершается. Если дальнейшую помощь будет оказывать другой специалист, следует заранее представить его пострадавшему. Завершайте взаимодействие в позитивном ключе, с уважением и добрыми пожеланиями. В ряде случаев может потребоваться последующее наблюдение — чтобы убедиться, что человек получил необходимую поддержку и его состояние стабилизировалось.

Забота о себе: смотреть, слушать, направлять



Забота о себе: смотреть, слушать, направлять

Ответственное оказание помощи требует заботы о собственном здоровье и благополучии со стороны тех, кто оказывает поддержку. Люди, оказывающие поддержку в кризисных ситуациях, могут испытывать эмоциональное и физическое истощение, как в результате взаимодействия с пострадавшими, так и из-за собственного стресса. Оказание первой психологической помощи требует значительных усилий и может быть эмоционально тяжёлым. Работа с людьми, находящимися в состоянии сильного стресса, нередко вызывает чувство вины, грусти или разочарования, особенно если им кажется, что они сделали недостаточно.

В этом разделе рассматривается, как участие в оказании поддержки в кризисных ситуациях может повлиять на самого человека, и каким образом принципы первой психологической помощи помогают сохранять собственное благополучие и справляться со стрессом.

Осознание пределов своих возможностей

Желание помогать другим — это человеческая черта. Люди, проходящие обучение по оказанию первой психологической помощи, часто мотивированы тем, что это придаёт их жизни смысл и позволяет реализовать стремление поддерживать тех, кто нуждается в помощи. Иногда их мотивация связана с личным опытом утраты или других трудных жизненных ситуаций, и они хотят помочь тем, кто переживает нечто подобное. Личный опыт может усилить понимание и эмпатию к тому, через что проходит другой человек. Однако он также может негативно повлиять на того, кто оказывает помощь, формируя предположения о том, что нужно человеку в состоянии стресса. Это может затруднить открытость и способность по-настоящему понять ситуацию другого человека, а также его возможности и ресурсы для самостоятельного преодоления трудностей.

Те, кто оказывает помощь, могут столкнуться с ситуациями или историями, которые противоречат их личным убеждениям и моральным установкам. Это может привести к предвзятому восприятию и несправедливому суждению о человеке, находящемся в состоянии сильного стресса. Поэтому важно осознавать собственные чувства, установки и возможные предубеждения, чтобы сохранять открытость, уважение и непредвзятость при оказании первой психологической помощи.

Осознание собственных предпочтений и ограничений — важное условие эффективного оказания первой психологической помощи. Некоторые чувствуют себя уверенно, работая индивидуально, один на один, тогда как другим комфортнее помогать, работая в составе команды. Бывает, что человек предпочитает не работать с детьми, поскольку эмоционально тяжело видеть их страдания или узнавать о случаях жестокого обращения. Важно признавать границы своих возможностей и уметь вовремя перенаправить человека к тем, кто обладает нужными ресурсами и компетенциями.

Наконец, важно помнить, что каждый человек, в том числе тот, кто оказывает помощь, остаётся прежде всего человеком. Сотрудники и волонтёры Красного Креста и Красного Полумесяца часто работают в своих родных сообществах, где могут сталкиваться с людьми, которых знают лично, или с ситуациями, затрагивающими их собственные семьи. В таких условиях особенно важно осознавать свои потребности, признавать собственные эмоциональные реакции и своевременно получать поддержку, необходимую для преодоления трудностей.



СТИВЕН РАЙН/ПЕРФОРМП

Осознание признаков и симптомов стресса и эмоционального выгорания

Важно, чтобы каждый, кто оказывает помощь, умел распознавать признаки стресса и выгорания, чтобы предотвратить их накопление и негативные последствия. Стресс — это естественная реакция на физическую или эмоциональную нагрузку, возникающая, когда требования превышают доступные ресурсы для их преодоления. Ниже перечислены типичные признаки сильного стресса, которые могут проявляться у людей, работающих в условиях кризиса.

ФИЗИЧЕСКИЕ

Проблемы со сном
Желудочно-кишечные расстройства, такие как диарея или тошнота
Учащённое сердцебиение
Сильная усталость
Дрожь в мышцах и напряжение
Боль в спине и шее из-за мышечного напряжения
Головные боли
Невозможность расслабиться и отдохнуть
Повышенная пугливость

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

Перепады настроения: ощущение радости в один момент и грусти — в следующий
Повышенная эмоциональность
Быстрая раздражительность
Гнев
Депрессия, грусть
Тревожность
Ощущение эмоциональной пустоты или отсутствие чувств

ПСИХИЧЕСКИЕ

Снижение концентрации внимания
Чувство растерянности
Несобранные, хаотичные мысли
Быстрая забывчивость
Трудности с принятием решений
Тревожные сны илиочные кошмары
Навязчивые и непроизвольные мысли

ЦЕННОСТНЫЕ

Потеря смысла жизни
Уныние и потеря надежды
Все более негативное восприятие жизни
Сомнения
Гнев на Бога
Ощущение отчуждённости и утраты чувства связи с окружающим миром

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ

Склонность к риску (например, опасное вождение)
Переедание или, наоборот, отказ от еды
Повышенное употребление табака
Полное отсутствие энергии
Повышенная настороженность
Агрессия и вспышки гнева
Употребление алкоголя или наркотиков
Навязчивые действия (например, нервные тики, хождение взад-вперёд)
Замкнутость и изоляция

Существуют разные виды стресса:

ПОВСЕДНЕВНЫЙ СТРЕСС: жизненные трудности и повседневные вызовы, которые помогают нам сохранять активность и интерес к жизни. Без них для многих людей повседневность может казаться однообразной и лишённой смысла.

НАКОПИТЕЛЬНЫЙ СТРЕСС: возникает, когда стрессовые факторы сохраняются длительное время и нарушают привычный ритм жизни и мешает нормальной жизнедеятельности.

ОСТРЫЙ СТРЕСС: возникает в кризисных моментах, часто сопровождающихся шоковыми реакциями и выраженным физическими или психологическими страданиями.

КРИТИЧЕСКИЙ СТРЕСС: это состояние, возникающее в ситуациях, когда человек не справляется с внешними ожиданиями и испытывает выраженные физические или психологические страдания.

Сотрудники и волонтёры, находящиеся под постоянным воздействием стрессовых факторов и не получающие достаточной поддержки, подвержены риску развития состояния, известного как эмоциональное выгорание. Выгорание — это реакция на длительный стресс, проявляющаяся хроническим эмоциональным и физическим истощением, снижением энергии, мотивации и энтузиазма, ухудшением профессиональной эффективности, ощущением обесценивания собственных достижений, а также пессимизмом и циничным отношением к работе.

Человек, переживающий выгорание, часто осознаёт своё состояние слишком поздно. Поэтому важно, чтобы коллеги и руководители были внимательны к признакам эмоционального истощения и могли вовремя предложить поддержку. В отдельных случаях сотрудники и волонтёры могут испытывать выраженные стрессовые реакции или другие признаки психологического неблагополучия, поэтому каждая организация должна иметь чёткий механизм перенаправления к профессиональной помощи.

Применение принципа «СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ и НАПРАВЛЯТЬ» для заботы о себе

Принципы ППП «СМОТРЕТЬ» и «СЛУШАТЬ» применимы, когда человек, оказывающий помощь, учится распознавать факторы риска для собственного благополучия, осознаёт личные ограничения и оценивает, какие ситуации могут быть чрезмерно напряжёнными или подавляющими. Они помогают в профилактике, способствуя развитию осознанности своих сильных и уязвимых сторон, а также пониманию, когда необходимо обратиться за поддержкой. Принципы «СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ и НАПРАВЛЯТЬ» также важны для своевременного распознавания признаков сильного стресса у себя и уменияправляться с ними конструктивно и бережно.

Существует множество факторов, которые могут как усиливать риск сильного стресса, так и выполнять защитную функцию, способствуя сохранению психоэмоционального благополучия. Знание этих факторов помогает снижать воздействие потенциальных угроз и укреплять внутренние и внешние ресурсы поддержки.

Более подробную информацию



ANTARES
FOUNDATION

об управлении стрессом
в гуманитарной работе
см. на сайте Фонда Антарес
www.antaresfoundation.org

Забота о себе: смотреть

Первым шагом к заботе о себе для тех, кто оказывает поддержку, является осознанное наблюдение за собственными реакциями на обстоятельства, возникающие в процессе работы с кризисными ситуациями. Эти реакции часто обусловлены как условиями труда и организационными факторами, так и эмоциональными переживаниями, связанными с воздействием кризиса на пострадавших.

Важно, чтобы сотрудники и волонтёры обращали внимание на собственные реакции и признавали их наличие. Использование категорий, приведённых в таблице выше, в качестве контрольного списка может помочь своевременно выявить признаки повышенного стресса в различных сферах жизни. Стоит задать себе вопрос: присутствуют ли физические, эмоциональные, когнитивные, ценностные или поведенческие сигналы, вызывающие тревогу? Если человек замечает у себя стойкие физические симптомы — например, боль в спине, напряжение в плечах или трудности с засыпанием — это может быть сигналом к тому, что пора предпринять шаги по восстановлению и заботе о себе.

Забота о себе: слушать

Следующий шаг — это прислушиваться к тому, как собственные реакции влияют на восприятие своей работы и внутреннее состояние. Это похоже на умение слышать свой внутренний голос — те мысли и чувства, которые возникают в ответ на пережитое. Иногда это выражается во фразах, которые человек говорит себе: «Я слишком перегружен, мне нужен перерыв», «Это было слишком тяжело, я не знаю, как с этим справиться», или «Почему у моих детей есть еда, а здесь дети голодают? Я чувствую вину». Осознание таких мыслей — важный шаг к самоподдержке и восстановлению.

Важно, чтобы сотрудники и волонтёры, оказывающие поддержку, понимали, что на их эмоциональные реакции и общее состояние могут влиять условия труда, организационные сложности и личные обстоятельства. Осознание этих факторов помогает своевременно реагировать на трудности и заботиться о собственном благополучии.

Рабочие условия часто бывают непростыми: сотрудники и волонтёры могут выполнять физически тяжёлую, изнурительную или потенциально опасную работу, а также длительное время находиться в стрессовых обстоятельствах. Организационные сложности могут проявляться в виде неясных или отсутствующих описаний задач, неопределённой роли в команде, недостаточной подготовки или нехватки информации о предстоящей работе. Кроме того, могут отсутствовать чёткие границы между рабочим временем и отдыхом. Люди могут не ощущать поддержки со стороны коллег или руководства, сталкиваться с напряжённой атмосферой в команде или работать рядом с теми, кто уже испытывает стресс или признаки выгорания.

На личном уровне сотрудники и волонтёры нередко испытывают идеалистичные или завышенные ожидания относительно своей способности помочь другим.

Иногда им кажется, что они обязаны решить все проблемы тех, кого поддерживают. Когда это оказывается невозможным, может возникать чувство вины.

Они также могут испытывать вину, если человек, которому они помогали, умер, или если они уделяют внимание собственным потребностям в отдыхе и поддержке.



Некоторые сотрудники и волонтёры могут сталкиваться с моральными или этическими дилеммами, например, когда приходится решать, чьи потребности важнее и кому оказывать помощь в первую очередь.

Иногда гуманитарная работа может вызывать у специалистов и волонтёров ощущение оторванности от семьи и дома, поскольку они не всегда могут поделиться своими переживаниями. Они могут чувствовать, что не справились с задачами или были недостаточно подготовлены к эмоциональным реакциям пострадавших, включая разочарование и гнев. Свидетельство травматических событий или выслушивание историй о потерях и страданиях также может быть крайне тяжёлым эмоциональным опытом.

Забота о себе: направлять

Взаимодействие с другими людьми и участие в деятельности является третьим и важным шагом в заботе о себе для сотрудников и волонтёров. Они могут обратиться за поддержкой к коллегам, воспользоваться форматом «равный — равному» или обсудить свои потребности с руководителем. Также полезно включать в повседневную жизнь ресурсные активности, способствующие восстановлению и поддержанию внутреннего баланса, например прогулки, общение с близкими и регулярные перерывы в работе.

В таблице ниже представлены личные и организационные факторы, способствующие сохранению благополучия. Важно, чтобы специалисты и волонтёры, оказывающие помощь, помнили: оба типа факторов, как личные, так и организационные, играют ключевую роль в поддержании устойчивости в работе. Если это не учитывать, человек может взять на себя чрезмерную ответственность за то, что на самом деле требует поддержки со стороны коллег, руководителя или всей организации.



ЛИЧНЫЕ ФАКТОРЫ ЗАЩИТЫ

- Принадлежность к команде
- Осознание смысла и значимости своей работы
- Внутренняя мотивация помогать другим
- Стабильный и поддерживающий повседневный ритм жизни
- Возможность отключаться от работы и полноценно отдыхать
- Уверенность в наличии поддержки при необходимости
- Взаимная поддержка внутри команды
- Сохранение культурных традиций и убеждений
- Принадлежность к заботливому сообществу или семье

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ ЗАЩИТЫ

- Проводятся регулярные встречи, способствующие укреплению командного духа и вовлечённости
- Поддерживается культура открытого общения с соблюдением конфиденциальности
- Волонтеры и сотрудники получают благодарность и признание своего вклада в работу
- Созданы комфортные условия труда на основании эффективной организационной стратегии и политики
- Предоставляется чёткая информация о доступной поддержке и способах её получения

Осознание пределов своих возможностей

Отдых может помочь

Антон весь день работал на горячей линии и выслушал множество историй людей, живущих с ВИЧ, полных горя и боли. Вот некоторые способы, которые он применял для самопомощи, используя принципы ППП:

смотреть

Когда я пришел домой, я вдруг почувствовал себя очень плохо. Я был грустным, усталым, разочарованным и чувствовал сильное напряжение.

слушать

Подумав о том, что происходит, я понял, что такое состояние длится уже долго. У меня действительно не было достаточно энергии, потому что моя собственная дочь тоже была больна, и у нас были некоторые трудности дома. Я понял, что это было слишком для меня, и я не мог справиться.

направлять

Я позвонил своему руководителю команды и сказал ей, что чувствую себя плохо и что ситуация выходит из-под контроля. Мне нужно больше времени, чтобы заботиться о своей дочери и семье. Руководитель моей команды отнеслась с пониманием, и мы договорились поговорить снова через неделю и посмотреть, готов ли я вернуться к волонтёрской деятельности.

Разговор с кем-то, кто может помочь

Джон работал в службе скорой помощи при местном национальном обществе. Во время смены он получил вызов: молодая девушка угрожала спрыгнуть с крыши. Он сразу присоединился к бригаде и на первой машине выехал на место. По пути команда собирала информацию по радио, чтобы быть готовыми к ситуации.

смотреть

Джон чувствовал, что начинает волноваться все больше и больше по мере приближения к зданию. Он не обдумал в полной мере, с чем может столкнуться, прежде чем поехал. Хотя он был опытным волонтером, эта задача, вероятно, оказалась слишком сложной сегодня.

слушать

Теперь он понял, почему так нервничал: его юная племянница находилась в больнице, проходя восстановление после причинения вреда себе. В последнее время он поддерживал её, как дядя, неформально, но это всё равно сильно его тревожило.

направлять

Когда он вернулся домой, он обсудил ситуацию с женой и почувствовал, как напряжение постепенно уходит. Осознание своей реакции и возможность поделиться переживаниями помогли ему почувствовать себя лучше и вновь обрести готовность к выполнению подобных задач. Он также сообщил своему руководителю, как себя чувствовал и как справился с эмоциями — ему было важно, чтобы менеджер знал о его состоянии.

Супервизия и поддержка «равный равному»

Системы супервизии и поддержки играют важнейшую роль в заботе о благополучии всех, кто оказывает психологическую первую помощь. Рекомендуется, чтобы у каждого сотрудника и волонтера был руководитель команды, к которому можно обратиться, если они чувствуют перегрузку или замечают, что помощь другим начинает негативно отражаться на их собственном состоянии.

Поддержка «равный — равному» — ключевой элемент системы заботы о тех, кто оказывает помощь. Она предполагает, что коллеги в схожих ролях оказывают друг другу эмоциональную и профессиональную поддержку. Это активный процесс, в котором важно находить время и пространство для обсуждения чувств, реакций и стратегий преодоления трудностей. Такая форма поддержки легко внедряется и эффективно использует внутренние ресурсы организации.

Поддержка «равный равному» может предотвратить развитие у сотрудников и волонтеров, работающих в стрессовых ситуациях, дополнительных проблем, так как они учатся друг у друга стратегиям преодоления трудностей. Это также позволяет сотрудникам и волонтерам уменьшить недопонимание или неправильное восприятие поведения друг друга.

В рамках поддержки «равный — равному» люди обмениваются опытом и оказывают друг другу краткосрочную помощь. Важно подчеркнуть, что такие участники НЕ являются профессиональными консультантами, и их поддержка не должна заменять квалифицированную помощь специалистов. Психосоциальные специалисты могут обучать и сопровождать тех, кто оказывает поддержку «равный — равному», помогая им справляться с возникающими трудностями и при необходимости направлять коллег за дополнительной профессиональной поддержкой.

Существует множество способов содействия развитию поддержки по принципу «равный — равному», включая системы наставничества, группы взаимопомощи и групповую психосоциальную поддержку (ППП) в формате поддержки команд. Подробнее об этих подходах см. в *Модуле 4: ППП в группах: поддержка команд*.

Для получения дополнительной информации о заботе о волонтерах
СМОТРИ материалы в библиотеке
Справочного центра по психосоциальной поддержке МФОКК и КП: www.pscentre.org



Мониторинг и оценка ППП



Мониторинг и оценка (МиО) ППП

Что такое МиО?

Мониторинг — это непрерывный процесс сбора и анализа информации для сравнения того, насколько хорошо проект или программа реализуются по сравнению с ожидаемыми результатами. Мониторинг обеспечивает регулярную обратную связь и отражает прогресс в достижении намеченных результатов или его отсутствие. Как правило, мониторинг включает сбор и анализ данных о процессах реализации, стратегиях и результатах, а также рекомендации по принятию корректирующих мер.

Оценка — это систематическое и объективное оценивание текущего или завершенного проекта или программы, их разработки, реализации и результатов. Оценка определяет актуальность и достижение целей, эффективность, результативность, воздействие и устойчивость. Оценка должна отражать достоверную и полезную информацию, что позволит применять полученный опыт при принятии решений как получателями помощи, так и теми, кто ее оказывает.

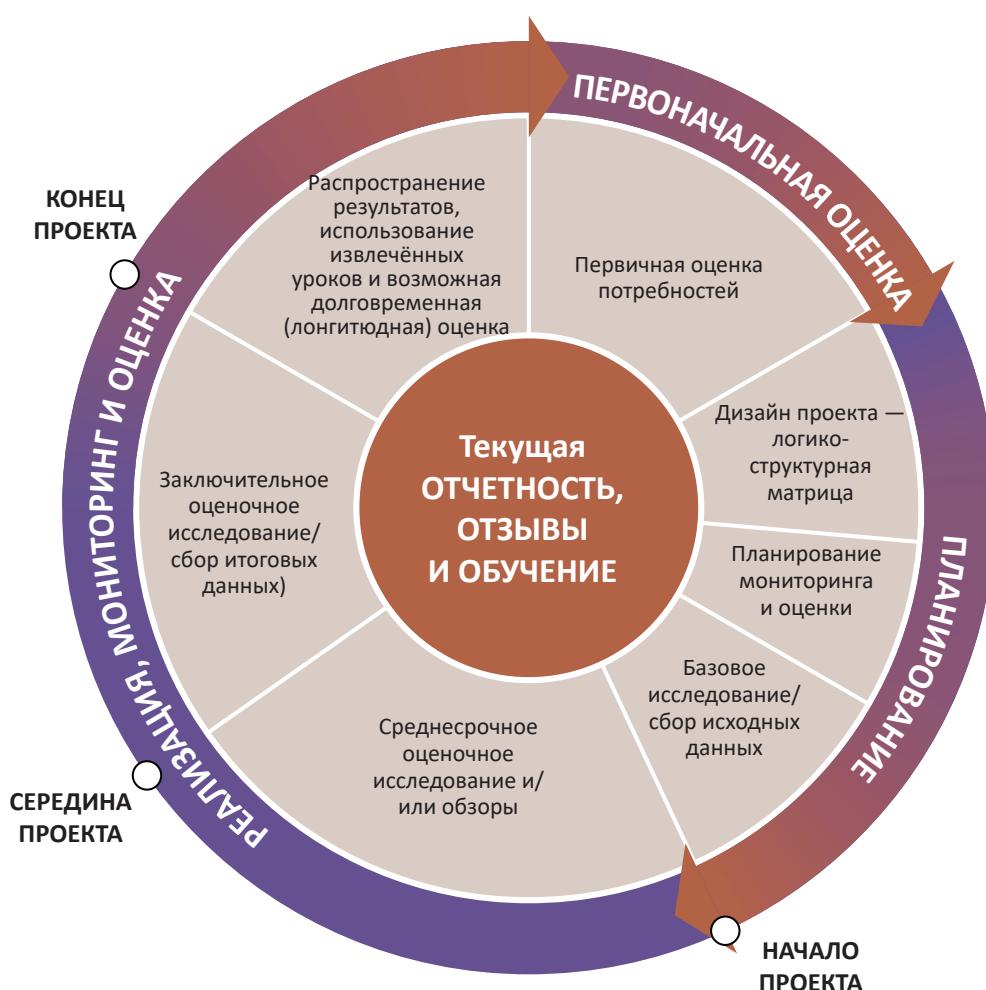


Рисунок 2: диаграмма показывает ключевые действия МиО в цикле проекта/программы.
Источник: Руководство по мониторингу и оценке проекта/программы (МиО). Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Женева, 2011, стр. 12.

Мониторинг и оценка (МиО) являются ключевыми компонентами цикла управления программой. Диаграмма отражает типичные этапы планирования, мониторинга, оценки и отчётности по проекту или программе. Системы МиО, как правило, разрабатываются на раннем этапе — параллельно с планированием проекта — и интегрируются на всех этапах его реализации. Более подробную информацию о МиО в контексте психосоциальных интервенций можно найти в *Комплекте пособий по мониторингу и оценке интервенций в сфере психосоциальной поддержки*, разработанной Справочным центром по психосоциальной поддержке МФОКК и КП и размещённой на официальном сайте www.pscentre.org.

Комплект пособий по мониторингу и оценке интервенций в сфере психосоциальной поддержки

Справочный центр МФОКК и КП по психосоциальной поддержке разработал *Рамочную программу по мониторингу и оценке интервенций в сфере психосоциальной поддержки*, чтобы продвигать лучшие практики МиО в реализации программ МФОКК и КП по всему миру. Эта программа направлена на поддержку национальных обществ в разработке эффективных систем МиО для психосоциальных программ; планировании и стратегическом развитии деятельности по психосоциальной поддержке; интеграции глобальной отчётности о прогрессе реализации. Комплект пособий включает разнообразные инструменты, которые помогают национальным обществам выстраивать системный подход к МиО и укреплять собственный потенциал в этой области:

1. Руководство

Руководство предоставляет обзор подходов и принципов МиО как ключевых компонентов цикла управления программой. В нём изложены цели и показатели психосоциальных программ, включая как количественные, так и качественные индикаторы, а также рекомендации по разработке планов МиО. Кроме того, руководство подробно описывает этические принципы и другие фундаментальные требования, связанные с подготовкой к МиО, включая развитие потенциала сотрудников и волонтёров в проведении мероприятий по МиО.

2. Справочник по индикаторам

Справочник по индикаторам представляет собой набор примерных показателей, применимых к различным программам психосоциальной поддержки национальных обществ. Хотя каждая такая программа уникальна, в зависимости от контекста её реализации и целевой аудитории, существуют общие приоритетные области, характерные для большинства программ. Примерные индикаторы отражают ключевые изменения, которых стремятся достичь эти программы. Справочник даёт общее представление о возможных изменениях на уровне целей, результатов и выводов, возникающих в результате реализации программ психосоциальной поддержки. Он служит своего рода дорожной картой для разработки системы мониторинга и оценки, а также для подбора соответствующих индикаторов.

3. Набор инструментов

Набор инструментов включает рекомендации и практические материалы по сбору данных в рамках мониторинга и оценки программ психосоциальной поддержки.

ППП и МиО

Деятельность по оказанию ППП может быть интегрирована в психосоциальные и другие программы различными способами. Это может включать обучающие мероприятия по ППП у сотрудников и волонтёров, а также практические действия, направленные на поддержку людей, находящихся в состоянии сильного стресса. В связи с этим в системе МиО программы могут быть предусмотрены отдельные показатели, отражающие реализацию компонентов ППП. Ниже приведён пример того, как деятельность по ППП может быть включена в систему МиО с указанием целей, ожидаемых результатов, выводов, показателей и средств проверки.

ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Повышение психосоциального благополучия, устойчивости и потенциала к смягчению последствий человеческих страданий

Ожидаемые изменения (при предоставлении услуг по психосоциальной поддержке):
Целевая группа людей достигает и поддерживает личное и межличностное благополучие и соответствующий потенциал.

Результат:

Целевые получатели помощи (например, люди, пережившие кризисные события) своевременно получают ППП в соответствии со своими потребностями.

Результаты	Показатели	Средства проверки
Целевые получатели помощи (например, люди, пережившие кризисные события) своевременно получают первую психологическую помощь (ППП) в соответствии со своими потребностями	Первая психологическая помощь Оценочное количество целевых бенефициаров, получивших ППП в установленный период времени после воздействия кризисного события. Сопровождение и перенаправление к дополнительным услугам осуществляется в соответствии с потребностями целевых бенефициаров	Отчеты о цикле управления программой Записи о деятельности сотрудников и волонтеров, включая документацию о перенаправлении

Инструменты МиО для оценки ППП

Набор инструментов, представленный в *Комплекте пособий по мониторингу и оценке интервенций* в сфере психосоциальной поддержки, включает инструментарий, применимый на всех этапах цикла управления программой. Он предназначен для оценки уровня благополучия, сбора качественных данных, а также анализа соблюдения стандартов качества.

Ниже приведён пример анкеты для оценки потенциала национального общества, в которой первая психологическая помощь (ППП) рассматривается как один из ключевых компонентов. Анкета предназначена для выявления текущих возможностей и существующих пробелов в национальных обществах в контексте реализации качественных психосоциальных интервенций.

АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ ПОТЕНЦИАЛА

Первая психологическая помощь	Полностью	Частично	Несколько	Не знаю
Все ли волонтеры обучены первой психологической помощи?				
Является ли ППП частью курса обучения первой помощи?				
Какая часть волонтеров прошла обучение по ППП?	Сколько у вас инструкторов/тренеров по ППП? (укажите количество)			

Ниже представлен пример формы тренинга одного из модулей обучения в пакете ППП для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца:

ОЦЕНКА ОБУЧЕНИЯ ОСНОВАМ ППП					
	Очень плохо	Плохо	Средне	Хорошо	Отлично
1. Как бы вы оценили содержание тренинга в целом?					
Комментарии:					
2. Общие комментарии: Укажите, согласны ли вы со следующими утверждениями	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	
2.1 Содержание было интересным и увлекательным					
2.2 Тренинг соответствовал целям обучения					
3. Знания и навыки: Укажите, согласны ли вы со следующими утверждениями					
3.1 Мне удалось узнать больше о реакции на стресс					
3.2 Я знаю, что такое первая психологическая помощь, а что ей не является					
3.3 Я понимаю три принципа действия «смотреть», «слушать» и «направлять»					
3.4 Мне удалось попрактиковаться в оказании ППП человеку в состоянии сильного стресса					
3.5 Мне удалось рассмотреть сложные реакции и ситуации					
3.6 Я осознаю важность самопомощи при оказании помощи другим					
4. Моему пониманию поспособствовало следующее:					
4.1 Групповые обсуждения					
4.2 Презентации PowerPoint					
4.3 Групповые упражнения					
4.4 Ролевые игры					
5. Ведущий					
5.1 Ведущий был осведомлен о теме					
5.2 Ведущий представил материал ясно и логично					
5.3 Ведущий обладал хорошими навыками обучения					
6. Общее впечатление от тренинга					
6.1 Теперь я лучше понимаю принципы оказания первой психологической помощи					
6.2 Учебная среда была безопасной и инклюзивной					
6.3 Общая продолжительность курса была подходящей					
7. Тренинг прошел хорошо?					
8. Что в тренинге не прошло хорошо?					

Национальным обществам рекомендуется ознакомиться с Комплектом пособий по мониторингу и оценке интервенций в сфере психосоциальной поддержки с целью разработки конкретных инструментов МиО, необходимых для организации деятельности по оказанию первой психологической помощи, включённых в их программы, будь то обучение персонала или предоставление услуг. Ниже приведён пример из практики Гонконгского Красного Креста, демонстрирующий, как были разработаны инструменты МиО для обеспечения качества мероприятий по наращиванию потенциала, а также для проведения исследований, направленных на оценку эффективности обучения ППП и предоставления соответствующих услуг.

ПРИМЕР

ППП в Гонконгском Красном Кресте, филиале Общества Красного Креста Китая

Гонконгский Красный Крест, филиал Общества Красного Креста Китая, включил ППП в свои психосоциальные программы в качестве центрального направления с 2004 года. Они разработали детальную комплексную программу тренинга и систему МиО для обеспечения качества своих мероприятий по наращиванию потенциала и предоставлению услуг. В командах ППП Гонконгского Красного Креста существует несколько уровней обучения и экспертизы, включая лиц, оказывающих ППП, лидеров ППП, профессиональных волонтеров и штатных клинических психологов, которые проводят обучение. В нижеследующей диаграмме представлены различные требования к обучению и детали соответствующих различных ролей.

Развитие волонтеров и контроль качества

Штатные клинические психологи в качестве главных тренеров

Профессиональные волонтеры

- Клинические психологи и педагоги-психологи
- Обучены на курсах первой психологической помощи
- Волонтеры-тренеры и профессиональная поддержка в экстремальных службах

Лидеры ППП

- Активно участвуют в качестве ассистентов преподавателей, в экстременных операциях и симуляционных учениях
- Посещают курс лидеров ППП (посещаемость — 100 %)
- Проходят финальное собеседование
- Срок назначения — 2 года
- Оценка эффективности — каждые два года

Лица, оказывающие ППП

- Первое собеседование
- Проходят 18-часовой курс по ППП (посещаемость — 100 %)
- Проходят оценку (включая письменный тест, ролевую игру и второе собеседование)
- Трёхлетний период полномочий с постоянным обучением
- Заново проходят курс и подтверждают сертификат каждые 3 года

После вступительного собеседования стажёры, оказывающие первую психологическую помощь (ППП), проходят 18-часовой обучающий курс. По завершении курса они сдают 20-минутный письменный экзамен и проходят практическую оценку в формате ролевой игры, направленной на проверку ключевых навыков ППП («Смотреть, слушать и направлять»). Успешно прошедшие оценку получают сертификат о завершении обучения и включаются в пул волонтёров психосоциальной поддержки Гонконгского Красного Креста. Сертификат по ППП действителен в течение трёх лет.

3
2
1

Затем обученные участники приступают к волонтёрской деятельности, в рамках которой продолжают обучение через практические тренировки, участие в семинарах и волонтёрских встречах. По истечении трёх лет они обязаны пройти повторное обучение и оценку своих навыков.

Лидеры ППП — это обученные волонтёры, оказывающие первую психологическую помощь, которые активно участвуют в роли ассистентов преподавателей, задействованы в экстренных операциях и симуляционных упражнениях. Для получения этого статуса они проходят специализированный курс подготовки лидеров ППП и финальное собеседование. Назначение осуществляется сроком на два года, по завершении которого проводится оценка их эффективности. В рамках своей роли лидеры ППП оказывают поддержку другим волонтёрам и выполняют координационные функции во время чрезвычайных ситуаций.

Профессиональные волонтёры представляют собой высший уровень участия в системе оказания первой психологической помощи (ППП). Как правило, это специалисты с профильным образованием — клинические психологи, педагоги-психологи и другие профессионалы, прошедшие обучение по ППП. Они предоставляют экспертную поддержку в экстренных ситуациях, осуществляют супервизию волонтёров и лидеров ППП, а также активно участвуют в обучении новых участников программы.

Исследование собственной эффективности и эффективности предоставления услуг Гонконгский Красный Крест реализовал четырехлетний исследовательский проект для оценки того, как воспринимается собственная эффективность при предоставлении услуг, а также как эффективность ППП воспринимается получателями помощи (с точки зрения лиц, оказывающих помощь). Исследование проводилось с ноября 2013 года по июль 2017 года. В нем приняли участие 285 лиц, оказывающих ППП. Участники заполняли анкету самоэффективности, состоящую из 8 пунктов и включающую 5-балльную шкалу Лайкера, где 1 означало «совсем не уверен(а)», а 5 — «совершенно уверен(а)». Например, в анкете был такой вопрос: «В ходе своей работы насколько вы уверены в выполнении основного действия — перенаправления в службу взаимодействия?» Дополнительно участники отвечали на вопросы, оценивающие, насколько эффективно, по их мнению, они выполняли ключевые действия, направленные на удовлетворение потребностей получателей помощи. Результаты показали, что, по мнению самих помощников, все основные действия ППП были эффективны для оказания поддержки нуждающимся.

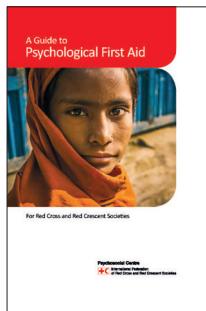
Сложности МиО

Оценка эффективности оказания первой психологической помощи (ППП) в условиях кризиса сопряжена с рядом сложностей. Одна из ключевых проблем заключается в том, что ППП, как правило, интегрирована в более широкий комплекс психосоциальных вмешательств, что затрудняет выделение её вклада отдельно от других компонентов. Кроме того, подходы к разработке и реализации ППП существенно различаются в рамках различных гуманитарных программ экстренного реагирования, что осложняет сопоставление данных и обобщение результатов, представленных в отчётах по оценке.

Оценка результатов взаимодействия между волонтером по ППП и человеком в состоянии сильного стресса также сопряжена с рядом трудностей. В ряде случаев невозможно установить последующую связь с получателем помощи, чтобы получить обратную связь о полезности оказанной поддержки. Кроме того, сложно разработать универсальный инструментарий оценки, способный охватить весь спектр действий, реализуемых в рамках ППП.

Получателям помощи также может быть трудно чётко различить ППП и другие формы психосоциальной поддержки. На ранних этапах гуманитарного реагирования такие виды помощи, как предоставление укрытия или средств к существованию, часто воспринимаются как единый опыт поддержки, что затрудняет выделение вклада ППП.

Поэтому крайне важно интегрировать механизмы оценки ППП уже на этапе планирования программ психосоциальной поддержки, чтобы адаптировать процессы мониторинга и оценки к конкретным условиям и обеспечить более точное понимание эффективности вмешательств.



Первая психологическая помощь

Для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Первая психологическая помощь — это простой, но мощный способ помочь человеку, оказавшемуся в состоянии сильного стресса. Она подразумевает внимание к реакциям человека, активное слушание и, если необходимо, практическую помощь для решения неотложных проблем и удовлетворения базовых потребностей. Изучение навыков первой психологической помощи и понимание реакций на кризисы дает возможность лицам, оказывающим помощь, помогать другим и применять те же навыки в отношении собственной жизни.

Первая психологическая помощь для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца включает несколько частей, которые могут применяться по отдельности или вместе. Она включает вводное руководство, небольшую брошюру и четыре модуля обучения. Первые два модуля обучения посвящены базовым навыкам ППП, третий — ППП для детей, а четвертый — оказанию ППП в группах и для поддержки команд.

Мы надеемся, что эти материалы будут полезными для сотрудников и волонтеров в их основной работе по оказанию помощи другим. Цель нашей работы — помочь национальным обществам в предоставлении наиболее эффективной психосоциальной поддержки людям, для которых они работают.



Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies