

Программа развития Организации Объединенных Наций  
Проект «Поддержка реформы социального сектора в Украине»  
Тренинг «Оказание первой медицинской помощи внутренне перемещенным  
лицам и населению, пребывающему в зоне АТО» (28.08.2014)



# Оказание первичной психологической помощи

**ПИНЧУК Ирина Яковлевна**  
директор Украинского научно-исследовательского института  
социальной и судебной психиатрии и наркологии,  
доктор медицинских наук

# Что такое первая психологическая помощь?

**Первая психологическая помощь (ППП)** – это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи ближним, которые испытывают страдания и нужду.

- ненавязчивое оказание практической помощи и поддержки
- оценка потребностей и проблем
- оказание помощи в удовлетворении насущных нужд (например, таких как пища, вода, информация)
- умение выслушивать людей, но не принуждая их говорить
- умение утешить и помочь человеку успокоиться
- оказание помощи в получении информации, установлении связи с соответствующими службами и структурами социальной поддержки
- защита от дальнейшего вреда

# Важно понимать, чем НЕ является ППП

- Это **НЕ** та помощь, которую могут оказывать только специалисты.
- Это **НЕ** профессиональная консультация.
- ППП **НЕ** предполагает подробное обсуждение событий, которые вызвали состояние дистресса.
- Это **НЕ** просьба к пострадавшему проанализировать, что с ним произошло, и установить точную хронологию и суть событий.



# Где оказывать ППП?

ППП можно оказывать в **любом достаточно безопасном месте** или в местах оказания помощи пострадавшим:

- в медицинских учреждениях
- приютах
- лагерях беженцев
- школах
- пунктах распределения продуктов питания или других видов помощи

В идеале старайтесь оказывать ППП там, где при необходимости можно поговорить с человеком **без помех со стороны окружающих**.

# Этические правила

Все участвующие в оказании психологической помощи, должны **защищать**

1. Безопасность
2. Достоинство
3. Права



# Нужно:

- Быть честным и достойным доверия.
- Уважать право людей самим принимать решения.
- Осознать и отбросить собственные предубеждения и предрассудки.
- Четко дать людям понять, что, даже если они откажутся от помощи сейчас, они могут обратиться за ней в будущем.
- Соблюдать конфиденциальность и не допускать необоснованного распространения полученных от человека личных сведений.
- Вести себя с учетом особенностей культуры, возраста и пола пострадавших.

# Нельзя:

- Злоупотреблять своим положением человека, оказывающего помощь.
- Просить у людей деньги или услуги за оказание помощи.
- Давать ложные обещания или сообщать недостоверные сведения.
- Преувеличивать свои знания и навыки.
- Навязывать свою помощь, вести себя назойливо и бесцеремонно.
- Принуждать людей рассказывать вам о том, что с ними произошло.
- Распространять полученные сведения личного характера.
- Давать оценки поступкам и переживаниям людей.

## Беречь себя:

- Ответственное оказание помощи также означает заботу о собственном здоровье и благополучии.
- Хотя вы оказываете помощь другим, на вас может отрицательно сказаться пережитое в кризисной ситуации, либо вы и ваша семья окажетесь в числе пострадавших.
- Важно обратить особое внимание на собственное благополучие и быть уверенным, что вы физически и эмоционально в состоянии помочь другим.
- Берегите себя, чтобы лучше заботиться о других. Если вы работаете в команде, поинтересуйтесь самочувствием своих товарищей.



# Правильное общение

## Что НУЖНО говорить и делать (1):

- Постарайтесь найти для разговора тихое место, где вас ничто не будет отвлекать
- Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения
- Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и культуры
- Покажите своим видом, что внимательно слушаете говорящего, например, кивая головой или произнося краткие подтверждающие реплики
- Будьте терпеливы и спокойны

## Что НУЖНО говорить и делать (2):

- Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть. Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать» Предоставляйте информацию так, чтобы ее легко было понять, – простыми словами.
- Выражайте сопереживание, когда люди говорят вам о своих чувствах, понесенной утрате или важных событиях (потеря дома, смерть близкого человека и т. п.): «Какое несчастье! Я понимаю, как вам тяжело».
- Дайте возможность помолчать.

## Что НЕЛЬЗЯ говорить и делать:

- Не принуждайте человека рассказывать, что с ним произошло.
- Не перебивайте и не торопите собеседника (например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро).
- Не прикасайтесь к человеку, если не уверены, принято ли это в его культурной среде.
- Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям.
- Не выдумывайте того, чего не знаете.

## Что НЕЛЬЗЯ говорить и делать (2):

- Не используйте слишком специальные термины.
- Не давайте ложных обещаний.
- Не пересказывайте собеседнику рассказы, услышанные от других.
- Не говорите о своих собственных трудностях.
- Не думайте и не действуйте так, словно обязаны решить за другого все его проблемы.
- Не лишайте человека веры в собственные силы и в способность самому позаботиться о себе.
- Не говорите о людях, используя отрицательные эпитеты (например, не называйте их «сумасшедшими» или «безумцами»).

# Оперативные принципы ППП

- 1. Смотреть**
- 2. Слушать**
- 3. Направлять**

Эти принципы помогут правильно оценить кризисную ситуацию и обеспечить свою безопасность, найти подход к пострадавшим, понять, что им необходимо, и направить их туда, где они смогут получить практическую помощь.

# Примеры реакций на стрессовые ситуации

- Физические симптомы (например, дрожь, головная боль, резкая слабость, потеря аппетита, разнообразные болевые ощущения).
- Плач, печаль, подавленное настроение, скорбь.
- Тревога, страх.
- Напряжение и нервозность.
- Беспокойные мысли о том, что случится что-то плохое.
- Бессонница, ночные кошмары.
- Раздражительность, злость.
- Чувство вины, стыд (например, за то, что выжил или что не в состоянии помочь или спасти других).
- Потеря ориентировки в ситуации, эмоциональное оцепенение, ощущение нереальности происходящего или пребывания «в тумане».
- Замкнутость или неподвижность.
- Отсутствие реакции на других людей, отказ разговаривать.
- Дезориентация (например, человек не может сказать, кто он, откуда, или что произошло).
- Неспособность позаботиться о себе и о собственных детях (например, отказ от еды и питья, неспособность принимать простые решения).

# Первая помощь при различных психических состояниях

## БРЕД И ГАЛЛЮЦИНАЦИИ:

### ➤ Признаки бреда:

неправильные представления или умозаключения, в ошибочности которых пострадавшего невозможно переубедить

### ➤ Признаки галлюцинаций: потерпевший слышит голос, видит людей, чувствует то, чего нет на самом деле.

### ➤ Первая помощь:

До прибытия специалистов, следите за тем, чтобы пострадавший не навредил себе и окружающим. Уберите от него предметы, которые могут представлять потенциальную опасность. Переведите пострадавшего в уединенное место, не оставляйте его одного. Говорите с пострадавшим спокойным голосом. Соглашайтесь с ним, не пытайтесь его переубедить. Нужно помнить, что в такой ситуации убедить потерпевшего невозможно.

# АПАТИЯ

## ➤ Признаки:

безразличное отношение к окружающему, вялость, заторможенность, медленная речь, с большими паузами.

## ➤ Первая помощь:

Поговорите с пострадавшим. Задайте ему несколько простых вопросов, исходя из того, знаком ли он Вам или нет. «Как тебя зовут?», «Как ты себя чувствуешь?», «Хочешь есть?» И т.п.

Проводить пострадавшего к месту отдыха, помогите удобно устроиться. Возьмите пострадавшего за руку или положите свою руку ему на лоб. Дайте пострадавшему поспать или просто полежать. Если нет возможности отдохнуть, то больше говорите с ним, вовлекая его в любую совместную деятельность.



# СТУПОР

## ➤ Признаки:

резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи, отсутствие реакции на внешние раздражители (шум, свет, прикосновения), «оцепенение» в определенной позе, состояние полной неподвижности.

## ➤ Первая помощь:

- Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу.
- Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшему точки, расположенные на лбу, над глазами ровно посередине между линией роста волос и бровями, четко над зрачками.
- Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Настройте свое дыхание под ритм его дыхания. Человек, находясь в ступоре, может слышать, видеть. Поэтому говорите ему на ухо, тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные). Помните, необходимо любыми средствами добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения.

# ДВИГАТЕЛЬНЫЕ РАССТРОЙСТВА

## ➤ Признаки:

резкие движения, часто бесцельные и бессмысленные действия, ненормально громкая речь или повышенная речевая активность (человек говорит без остановки, иногда совершенно бессмысленно), часто отсутствует реакция на окружающих (на замечания, просьбы, приказы).

## ➤ Первая помощь:

Используйте прием «захват»: находясь сзади, просуньте свои руки пострадавшему под мышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя. Изолируйте пострадавшего от окружающих. Говорите спокойным голосом о чувствах, которые он испытывает. Не спорьте с потерпевшим, ни задавайте вопросов, в разговоре избегайте фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям («Не беги», «Не размахивай руками» «Не кричи»). Двигательное возбуждение обычно длится недолго и может измениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением

# АГРЕСИЯ

## ➤ Признаки:

раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу); нанесения окружающим ударов руками или какими-либо предметами, словесное оскорбление, брань; мышечное напряжение; повышение кровяного давления.

## ➤ Первая помощь:

Сведите к минимуму количество окружающих. Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку). Поручите работу, связанную с высокой физической нагрузкой. Демонстрируйте доброжелательность, даже если Вы не согласны с потерпевшим ни обвиняйте ее, не высказывайтесь по поводу его действий, иначе агрессивное поведение будет направлено на Вас. Нельзя говорить: «Что же ты за человек» Необходимо говорить: «Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе попробуем найти выход из этой ситуации». Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями. Агрессия может быть погашена страхом наказания.

# СТРАХ

## ➤ Признаки:

напряжение мышц (особенно мышц лица); сильное сердцебиение; ускоренный поверхностное дыхание; снижен контроль собственного поведения. Панический страх может обратить в бегство, вызвать оцепенение или, наоборот, повышенную активность, агрессивное поведение. При этом человек не контролирует себя, не осознает, что он делает и что происходит вокруг.

## ➤ Первая помощь:

Положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он почувствовал Ваш спокойный пульс. Это будет для него сигналом: «Я сейчас рядом, ты не один». Дышите глубоко и ровно. Побуждайте пострадавшего дышать в одном с Вами ритме. Если пострадавший говорит, слушайте его, высказывайте заинтересованность, понимание, сочувствие. Сделайте потерпевшему легкий массаж наиболее напряженных мышц тела. Помните, страх может быть полезным, когда помогает избегать опасности. Поэтому бороться со страхом нужно тогда, когда он мешает жить нормальной жизнью.

# НЕРВНАЯ ДРОЖЬ

## ➤ Признаки:

После экстремальной ситуации появляется неконтролируемая нервная дрожь (человек не может по собственному желанию прекратить эту реакцию). Так организм «сбрасывает напряжение».

Если эту реакцию остановить, напряжение останется внутри, в теле, и вызовет мышечные боли, а в дальнейшем может привести к развитию серьезных заболеваний как гипертония, язвенная болезнь и др.

## ➤ Первая помощь:

Нужно усилить дрожь. Возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите в течение 10-15 секунд.

Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять Ваши действия как нападение.

После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть. Желательно уложить его спать.

## ➤ Нельзя!

Обнимать потерпевшего или прижимать его к себе.

Укрывать пострадавшего чем-то теплым.

Успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.

# ИСТЕРИКА

Истерический припадок длится несколько часов или несколько дней.

## ➤ Признаки:

Сохраняется сознание, чрезмерное возбуждение, множество движений, театральные позы, речь эмоционально насыщенная, быстрая, элементы рыдания.

## ➤ Первая помощь:

Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для Вас.

Неожиданно сделайте действие, может сильно удивить (можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего).

Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном («Выпей воды», «Умойся»).

После истерики наступает упадок сил. Уложите пострадавшего спать до прибытия специалиста наблюдайте за его состоянием. Не идут желанию потерпевшего.

# ПЛАЧ

## ➤ -Признаки:

Человек уже плачет или готов разрыдаться. Дрожат губы. Наблюдается ощущение подавленности. В отличие от истерики нет нарушения в поведении.

Помните, не происходит эмоциональной разрядки, облегчения, если человек сдерживает слезы. Когда ситуация длится очень долго, внутреннее напряжение может нанести вред физическому и психическому здоровью человека.

## ➤ Первая помощь:

Не оставляйте пострадавшего одного. Установи физический контакт с пострадавшим (возьмите его за руку, положите свою руку на плечо или спину, погладьте его по голове). Дайте ему почувствовать, что Вы рядом.

Применяйте приемы «активного слушания» (они помогут пострадавшему выплеснуть свое горе). Периодически произносите «да», кивая головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете.

Повторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает чувства; говорите о своих чувствах и чувства пострадавшего.

Не пытайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть из себя горе, страх, обиду».

НЕ задавайте вопросов, не давайте советов.

Помните, ваша задача - выслушать.

# Завершение оказания помощи

- Скажите людям, что уходите, а если кто-то другой будет помогать им с этого момента, постарайтесь познакомить их с новым человеком.
- Если вы направили пострадавшего к другим службам, объясните, чего следует ждать, и убедитесь, что у него есть необходимая информация для поддержания последующей связи.
- Вне зависимости от того, каков был ваш опыт общения с пострадавшим, попрощайтесь на положительной ноте, пожелав ему благополучия.



**Чрезвычайная ситуация** – это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, иного бедствия. При чрезвычайной ситуации существенно нарушаются условия жизнедеятельности людей, она несет угрозу жизни и здоровью людей и т.д.

**Экстремальная ситуация** – это ситуация, выходящая за пределы привычного образа жизни данного конкретного человека.



# Дорожная карта для временно перемещенных

---

Также содержит советы по оказанию первой психологической помощи, в том числе детям и подросткам.

## Где получить?

- г. Киев, ул. Гончара 55-а, Государственная служба чрезвычайных ситуаций Украины
- Скачать электронную версию на сайте:  
<http://www.slideshare.net/undpukraine/undp-roadmap-2general>

