

**ТРЕНИНГ ПО
ОКАЗАНИЮ ПЕРВОЙ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПОМОЩИ**

**Израиль
Бээр-Шева
2014**

Представленные в данном пособии материалы базируются на "Руководстве по оказанию первой психологической помощи", разработанном группой специалистов из Института ментального здоровья в условиях кризиса Университета Нью-Палц, штат Нью-Йорк, США (Institute for Disaster Mental Health, State University of New York at New Paltz) при участии исследовательского центра RADAR (Regional Alcohol and Drug Abuse Research Center) отделения социальной работы Университета Бен-Гурион и поддержке Американского агентства международного развития (USAID).

Авторы оригинального "Руководства по оказанию первой психологической помощи":

James Halpern, Ph.D., Director, Institute for Disaster Mental Health, State University of New York at New Paltz

Karla Vermeulen, Ph.D., Deputy Director, Institute for Disaster Mental Health, State University of New York at New Paltz

Patricia Findley, Ph.D., Rutgers University

Rebecca Rodriguez, B.S., Institute for Disaster Mental Health, State University of New York at New Paltz

Перевод и адаптация материалов:

Доктор (Ph.D.) Александр Резник, исследовательский центр RADAR, 2014



Благодарим Вас за участие в этом проекте!

Целью проводимого тренинга является обучение путям оказания первой психологической помощи людям, которые в ней нуждаются во время или после различных кризисных событий, чрезвычайных ситуаций, природных или техногенных катастроф.

В различных проблемных и кризисных ситуациях люди зачастую демонстрируют враждебность, конфликтность, насилие, а также начинают злоупотреблять алкоголем или другими наркотиками. Мы надеемся, что полученные вами знания помогут членам русскоязычной общины использовать в трудные периоды их жизни более продуктивные формы поведения, направленные на оказание друг другу помощи и поддержки.

Тренинг будет сопровождаться демонстрацией слайдов на русском языке. Подготовленное для вас руководство содержит более подробную информацию о том материале, который включен в демонстрируемые слайды. Вы также получите дополнительные материалы по теме тренинга.

Для оценки эффективности тренинга вам будут предложены два анонимных опросника, один из которых мы просим заполнить до начала работы, а второй – после ее завершения.

Несколько определений

Стресс - неспецифическая (общая) реакция организма на внешнее воздействие, нарушающее его нормальное функционирование. В большинстве случаев, организм в состоянии справиться со стрессом самостоятельно за счет имеющегося у него адаптационного потенциала. Стресс приводит к мобилизации и активации организма на всех его уровнях (физиологическом, психологическом, эмоциональном и др.) и в определенной степени полезен для организма. Возможны ситуации, когда в качестве внешнего воздействия выступают различные кризисные, экстремальные факторы (стихийное бедствие, война, катастрофа и др.), несущие в себе угрозу жизни и безопасности людей. В этом случае адаптационного потенциала организма может оказаться недостаточно для того, чтобы самостоятельно справиться со стрессом, который носит "плохой" характер и часто называется "дистрессом".

Дистресс ("плохой" стресс), с которым человек не в состоянии справиться, угрожает нормальному функционированию организма, подрывает здоровье и может иметь отдаленные негативные последствия.

Во время стресса/дистресса у человека может наблюдаться неконтролируемая тревога, беспокойство, приступы паники, мышечное напряжение, усталость, раздражительность, нетерпимость, потеря сна и аппетита и др.

Кризис – любое экстремальное событие, способное приводить к появлению стресса/дистресса (стихийное бедствие, чрезвычайная ситуация, катастрофа, конфликт, война, насилие и др.). Кризис порождает опасности, угрозы или трудности, выходящие за рамки имеющихся у людей ресурсов и механизмов по их преодолению.

Оставшиеся в живых/выжившие – общий термин, используемый по отношению к людям, пережившим кризис. Данный термин будет использоваться как по отношению к людям, пережившим кризис, связанный с реальной угрозой жизни (например, выжившие в авиакатастрофе), так и по отношению к людям, пережившим кризис, не связанный с прямой угрозой их жизни (например, потерявшим в авиакатастрофе своих родных и близких).



Тренинг по оказанию первой психологической помощи людям в экстремальных и кризисных ситуациях



Ведение

- Вступление.
- Порядок работы.
- Краткая самопрезентация участников.
- После завершения работы заполнение форм оценки тренинга и обратной связи.



2

Что нам предстоит узнать

- Какое влияние оказывают кризисные ситуации на поведение людей.
- Как стресс делает людей более конфликтными.
- Почему некоторые люди или группы людей нуждаются в большей помощи во время или после стрессогенных ситуаций.
- Как первая психологическая помощь помогает людям и снижает остроту переживаемого стресса.
- Как помочь детям, подросткам и тем, кто беспомощен.
- Как распознать, что кто-то нуждается в дополнительной помощи.
- Как позаботиться о себе в стрессовых ситуациях.



3

ВЫ МОЖЕТЕ ПОМОЧЬ!

В трудные времена друзья, семья, соседи могут помочь друг другу.

Понимание принципов первой психологической помощи и тренировки по ее оказанию позволят вам более эффективно помогать тем людям, которые вас окружают.



4

Вы можете помочь!

Оказание помощи соседям или членам семьи во время или после кризиса является непростой задачей. Оставшиеся в живых могут пребывать в шоке, стрессе, их могут переполнять сильные чувства. Некоторые, для снятия стресса, могут прибегать к насилию, или начать употреблять алкоголь и другие психоактивные вещества (наркотики). Большинство людей справляются со стрессом самостоятельно, но, независимо от этого, желательно овладеть способами помощи друг другу в кризисных ситуациях для того, чтобы более эффективно противостоять стрессу. Борьба со стрессом – одна из основных целей при оказании первой психологической помощи (ППП). Овладение приемами ППП поможет вам оказывать помощь и поддержку членам вашей семьи, соседям, коллегам в трудные или экстремальные периоды их жизни. Для того, чтобы научиться оказанию ППП, не обязательно быть профессионалом в какой-либо конкретной области. Эти знания доступны каждому и сегодняшний тренинг посвящен ППП и овладению базовыми навыками по ее оказанию другим людям.

Важность получения поддержки со стороны других людей

- Кризисы, катастрофы, насилие приводят людей в состояние крайнего стресса.
- Стрессогенные события могут оказывать свое влияние на людей в течение длительного времени.
- Тем не менее, уровень переживаемого людьми стресса может быть уменьшен, если люди получают помощь и поддержку во время или сразу же после травмирующих событий. Это позволит людям:
 - Поверить в себя.
 - Поверить в других людей.
 - Поверить в окружающий мир.



5

Важность поддержки со стороны окружающих людей

Во время и после кризисных событий нормально, то, что у людей ухудшается общее самочувствие и возрастает уровень стресса. В ситуациях конфликта или непрекращающегося насилия уровень стресса может достигать крайних значений, поскольку люди не чувствуют себя в безопасности. Тем не менее, острота переживаемого стресса может быть уменьшена в случае получения помощи и поддержки со стороны других людей, особенно тех, которым можно доверять, например, членов семьи, соседей, религиозных авторитетов или общинных лидеров. Такая помощь может дать

понять, что в этом мире есть люди, не желающие нам вреда, готовые прийти на помощь, позаботиться о нас и помочь нам набраться сил для того, чтобы жить дальше.

Реакция на катастрофы и кризисы

- Стрессовая реакция часто связана с такими характеристиками травмирующего события, как:
 - Его размер.
 - Его причины.
 - Было ли оно ожидаемым или произошло внезапно.
 - В какой период времени оно произошло.

6

Реакция на кризисы и катастрофы

Уровень стресса, переживаемого во время или после травмирующего события, обычно связывают с тем, что конкретно произошло. Например, была ли это автокатастрофа или пожар? Однако, как показали исследования в области кризисов, войн, стихийных бедствий, катастроф и т.п., состояние людей во время или после таких событий в первую очередь зависит от трех основных характеристик случившегося события, таких как его размер, причина и то, как оно разворачивалось во времени (временные показатели).

Размеры кризиса/катастрофы

- Насколько масштабным было случившееся?
 - Например, сколько людей пострадало, сколько зданий было повреждено?
- Насколько тяжелым по последствиям было случившееся?
 - Например, сколько людей получили ранения, травмы или погибли?
- Как долго все происходило?
 - Продолжительность случившегося или то, как долго люди подвергались травмирующему воздействию случившегося.

Людям крайне трудно начать восстановление после кризиса/катастрофы, если они не уверены в том, что опасность уже миновала.

7

Размер кризиса/бедствия

Для определения размера кризиса/бедствия обычно используются три связанные друг с другом показателя.

Во-первых, оценивается, **насколько масштабна проблема**, порожденная кризисом. Это позволяет определить, скольких людей затронула возникшая проблема и степень ее влияния на общины (например, идет ли речь о разрушении двух зданий после землетрясения или об ушедших под воду десятках населенных пунктов во время наводнения). Оценка масштаба проблемы позволяет понять характер и доступность требуемой помощи, а также то, насколько быстро люди смогут восстановиться после пережитого. В случае широкомасштабного кризиса (например, войны), привычные способы получения помощи и поддержки, например, со стороны членов семьи или друзей, могут оказаться малодоступными, поскольку эти люди будут заняты решением собственных проблем,

порожденных кризисом. Если какой-либо населенный пункт или город полностью затронут кризисом (например, землетрясением), то привычная жизнь людей может быть полностью нарушена. Многие будут вынуждены переехать в другое место, где придется искать жилье, работу и обустроиваться заново. В подобных обстоятельствах эмоциональный стресс, усиленный прямым ущербом от кризиса (например, разрушением своего дома), может достигать крайних значений.

Во-вторых, определяется, **какими человеческими потерями сопровождался кризис**. Речь идет как о числе погибших, так и о числе раненых или травмированных. Состояние выживших и переживаемый ими стресс зависят от того, насколько много погибших и раненых они видят вокруг себя. Эти же обстоятельства в состоянии негативно влиять на спасателей, которые могут испытывать сильные страдания, видя последствия кризиса и сталкиваясь на каждом шагу с трупами и ранеными.

Третьим важным показателем кризиса является его **продолжительность**. Людям важно знать, продолжается ли он, или уже закончился.

Четкие признаки завершения кризиса усиливают ощущение безопасности и способствуют снижению стресса. Более сложной является ситуация, когда кризис продолжается или есть опасения, что он может повториться.

Все три показателя, говорящие о размере кризиса, влияют на меру испытываемых людьми страданий и уровень их стресса. Кроме этого, размер кризиса позволяет оценить объем и характер той помощи и поддержки, в которых нуждаются люди. Люди, подвергшиеся воздействию масштабного, длительного и связанного с большими человеческими потерями кризиса, скорее всего, будут нуждаться в большей поддержке, по сравнению с теми, что подвергся воздействию кризиса, меньшего по размеру.

Причины кризиса/катастрофы

- Естественные причины (например, землетрясение)
 - В этом случае нет виноватых и не бывает возможности предотвратить случившееся событие.
 - Люди часто чувствуют себя беспомощными и напуганными.
- Причины, вызванные людьми (например, война)
 - Люди часто чувствуют гнев, страх и беспомощность.
 - Часто возникает желание наказать виновных, хотя зачастую обвинения предъявляются не тем, кому следует.



8

Причины кризиса/катастрофы

Все кризисные события, катастрофы, стихийные бедствия и др. можно разделить на две группы: вызванные природными причинами (например, землетрясение) и вызванные действиями людей (например, войны или техногенные катастрофы, наподобие взрыва Чернобыльской АЭС). Не всегда возможно провести четкую границу между этими группами. Так, природные явления могут приводить к техногенным катастрофам (например, землетрясение может вызвать разрушение плотины ГЭС и уходу под воду большого числа населенных пунктов в зоне разлива воды), а деятельность людей может усиливать действие природных факторов (например, некачественное строительство может привести к разрушению большого числа домов после землетрясения).

Как правило, эмоциональное восстановление людей происходит быстрее после различных катастроф и стихийных бедствий, вызванных природными причинами. Такого рода события воспринимаются как неизбежные и не зависящие от воли человека. Ответственность за них возлагается на Б-га, высшие силы, рок и т.п. Поскольку нет конкретных людей, на которых можно было бы возложить ответственность за случившееся и понесенные потери, выжившие обычно не тратят силы на поиск "козлов отпущения" и не движимы чувством гнева или желанием мести. С другой стороны, пережившие различные стихийные бедствия могут ощущать свою беспомощность перед лицом таких событий и неспособность защитить себя от них в будущем, что может стать источником дополнительного стресса. События, связанные с деятельностью человека, такие как различные транспортные катастрофы, тяжелые производственные аварии, случаи преднамеренного насилия и др., как правило, приводят к более тяжелому эмоциональному состоянию выживших, пребывающих в сильном стрессе. Независимо от того, насколько это

соответствует истине, люди в большинстве случаев считают, что такого рода события можно было предотвратить. Поэтому выжившие обычно "кипят" от гнева/ярости и одержимы желанием во что бы то ни стало найти виновных в случившемся. В то же время, поиск и наказание ответственных не всегда возможен. Например, виновник крушения самолета оказался в числе погибших. Это еще в большей степени усиливает стресс у выживших, а также может приводить к проявлениям насилия с их стороны. Следует понимать, что такое поведение оставшихся в живых является одним из способов совладания с ситуацией. Усилия по поиску и наказанию виновных дает выжившим веру в то, что подобные события могут быть предотвращены в будущем. Кроме этого, они чувствуют, что их потери будут хотя бы частично оплачены теми, кто виноват в случившемся.

С другой стороны, оставшиеся в живых могут быть чрезмерно "зациклены" на своем гнев и поиске виноватых с тем, чтобы они понесли справедливое наказание. Зачастую это приводит к тому, что люди отказываются принять факт понесенных ими потерь, "застревают" в своем состоянии и основные силы тратят не на свое восстановление после случившегося, а на поиск справедливости. В то же время, если выжившие видят, что правосудие буксует и ничего не делается для установления и наказания виновных, они могут полностью потерять веру в людей. Религиозные люди после того, что случилось, могут пережить глубокий кризис своей веры, связанный с поиском ответа на вопрос как Б-г мог допустить такое. В целом, пострадавшие от травматических событий, случившихся по вине людей, особенно пострадавшие от насилия, образуют группу риска из-за крайне высокого уровня переживаемого ими стресса. Такие люди нуждаются в максимально возможной помощи и поддержке.

Было ли случившееся событие
ожидаемым или нет?

• Ожидаемые события:

- Если люди получают предупреждения, есть возможность подготовиться и позаботиться о своей безопасности.
- Если люди получают предупреждения, но игнорируют их, они часто испытывают чувство вины или стыда.

• Неожиданные события:

- В этом случае нет возможности подготовиться и велик риск получения травм и ранений.
- Люди могут испытывать больший стресс из-за неожиданности случившегося.



9

Было ли случившееся неожиданным или ожидаемым событием?

В ряде случаев имеется возможность загодя подготовиться к надвигающейся опасности (например, наводнению), иногда сигнал тревоги звучит за минуты до угрожающего события (например, ракетного обстрела), но зачастую многие события происходят внезапно и неожиданно, не давая возможности подготовиться к ним заранее (например, землетрясение).

Предварительное уведомление об опасности позволяет заблаговременно позаботиться о своей безопасности или предпринять иные меры по уменьшению возможного ущерба от грядущего события. В конечном итоге все это оборачивается снижением уровня стресса у тех, кто пережил подобные события. Кроме этого, появляется возможность заранее психологически подготовиться к тому, что должно случиться.

При этом из полученного предупреждения об опасности вовсе не следует, что все люди незамедлительно начнут предпринимать какие-либо меры, направленные на заботу о собственной безопасности, например, покидать свои дома и перебираться в другое место или эвакуироваться. Если люди получили предупреждение, но проигнорировали его, то позже они могут испытывать чувство вины и стыда за то, что могли защитить себя и избежать различных потерь, но не сделали этого.

Выжившие после кризиса, о котором они были предупреждены заранее, могут терзать себя самообвинениями и испытывать сильное чувство вины перед теми, кто задает вопросы о том, как такое могло случиться, что предупреждения об угрозах не были приняты к сведению.

Если речь идет о внезапном событии, или об отсутствии достаточного времени, чтобы предпринять меры защиты, у людей нет шансов подготовиться к нему физически или

психологически, поскольку все происходит практически внезапно. В этом случае, во время и после кризиса, люди могут пребывать в состоянии, близком к шоковому (например, после террористической атаки). Отсутствие предупреждения и угроза повторения подобных событий в будущем лишает людей возможности защитить себя и свою семью, и они в полной мере могут ощущать свою беспомощность и незащищенность перед лицом таких событий. Несмотря на то, что внезапность события не дает повода для (само)обвинений по поводу бездействия перед лицом угрозы, тем не менее во многих случаях люди страдают от чувства вины по поводу событий, которые невозможно было предусмотреть или контролировать: "Я не должен был позволять ему ехать в этом автобусе", "Мы не должны были покупать дом в этом районе", "Я должен был предвидеть возможность такого поворота событий" и т.п. Такого рода мысли, при всей их бесплодности, являются источником реальной боли, переживаемой людьми, затронутыми кризисом или оставшимся в живых после него.

С каким периодом времени был связан кризис/катастрофа

- День и время
 - Где были люди во время случившегося?
 - Были ли члены семьи вместе или порознь?
 - Было ли это в светлое или темное время суток?
 - Спали ли люди в тот момент, когда все случилось?
- Время года и климат
 - Во время случившегося было очень жарко или очень холодно?
 - Была ли у людей возможность получить одежду по сезону или найти для себя кров/приют?



10

Время, как одна из характеристик кризиса

В данном случае речь идет не только о продолжительности кризиса, но также о том, с каким периодом времени он был связан. Например, все случилось в светлое время суток или ночью? Зимой или летом? Как правило, реакция на ночные события, особенно в случае отключения электрического освещения, носит более острый характер, приводя к усилению стресса, страха, беспокойства. Кроме этого, ночное время суток и отсутствие освещения усиливает риск получения травм и осложняет проведение спасательных мероприятий. Страх, что какое-либо кризисное событие (например, ракетный обстрел) случится ночью, лишает людей сна, что затем отражается на их функционировании в дневное время.

С другой стороны, ночью все члены семьи обычно находятся дома и под одной крышей, что является снижающим стресс фактором. В том случае, если кризис приходится на дневное время суток, члены семьи, как правило, разделены – дети находятся в школе, а родители каждый на своей работе. Это обстоятельство существенно увеличивает уровень стресса во время кризиса, особенно в том случае, если не удастся связаться с другими членами семьи и узнать каково их состояние.

Сезон, на который пришелся кризис, связан с определенными видами стихийных бедствий и катастроф (ураганы, наводнения, чрезмерно высокая или чрезмерно низкая температура воздуха и др.). Кроме этого, "привязка" кризиса к сезону помогает лучше понять, какого рода помощь может понадобиться людям, попавшим в беду. Например, если землетрясение, приведшее к разрушению домов, случилось зимой, то люди в первую очередь будут нуждаться в теплой одежде и укрытии от холодов. Если же оно случилось жарким летом, то первое место выходит снабжение людей водой и защита их от солнца.

Влияние стрессогенных событий

Некоторые люди или группы людей могут остро и болезненно реагировать на стресс и нуждаться в большей помощи. Реакция на стресс обычно зависит от:

- **Возраста** (это особенно важно по отношению к детям и пожилым людям)
- **Пола** (реакция женщин на стресс обычно носит более сильный характер)
- **Родительской роли** (матери могут более остро реагировать на стресс, что связано с их заботой о семье и детях)
- **Итогового влияния события на человека** (насколько близко он был к месту события, подвергался ли он опасности и как долго и др.)
- **Потери членов семьи**, наличия у них травм и ранений
- **Потери дома или имущества**
- **Уже существующего стресса**, связанного с другими проблемами, возникшими до наступления травмирующего события
- **Нехватки ресурсов** из-за недостаточной социальной, финансовой или индивидуальной поддержки

11

Влияние стрессогенных событий

Все люди по-разному реагируют на стресс. При этом, как показывают исследования, у определенных групп людей реакция на стресс может носить более острый и болезненный характер, по сравнению с другими людьми. Люди, более остро реагирующие на стресс, как правило, нуждаются в большей помощи и поддержке со стороны окружающих во время и после кризиса. Данное обстоятельство необходимо учитывать при определении приоритетов по оказанию помощи людям, пережившим кризис.

Реакция на стресс обычно зависит от следующих факторов:

Возраст. Дети наиболее уязвимы во время

кризисов и катастроф. Удовлетворение их эмоциональных потребностей в безопасности и защищенности во время кризисов в первую очередь зависит от взрослых. К сожалению, взрослые в этот период не всегда в состоянии уделять детям то время и внимание, в котором они нуждаются, поскольку могут быть заняты решением вопросов собственной безопасности. Кризис, эмоционально тяжело пережитый ребенком, может стать источником проблем в его дальнейшем развитии.

Пожилым людям также угрожает чрезмерно острая реакция на кризис, поскольку переживаемые ими состояния "накладываются" на имеющиеся у них проблемы со здоровьем. С другой стороны, многие пожилые люди, благодаря своему жизненному опыту и мудрости, могут демонстрировать повышенную прочность и стрессо-устойчивость перед лицом кризиса и служить источником помощи и поддержки для других.

Половая/гендерная принадлежность и семейная роль. Уровень стресса у женщин обычно более высокий, чем у мужчин. Более острые стрессовые реакции чаще наблюдаются у матерей и жен, которые пытаются сделать все возможное для защиты членов своей семьи: детей, мужа и других родственников.

Суммарное воздействие кризиса. Данный фактор вытекает из рассмотренного выше вопроса о размере кризиса. Если человек подвергся длительному воздействию масштабного кризиса, связанного с человеческими жертвами (например, длительное время был в плену во время войны), то его стресс-реакция может носить максимально выраженный характер.

Потеря члена семьи, дома или имущества. Гибель во время кризиса близких людей оборачивается для выживших сильнейшим эмоциональным потрясением. Такие люди нуждаются в максимально возможной поддержке. Серьезным испытанием, на грани

трагедии, может стать потеря дома и имущества, особенно в ситуации, когда восстановление дома не представляется возможным и семья вынуждена переезжать в новое место.

Стресс, предшествовавший кризису. В ряде случаев возможна ситуация, когда до наступления кризиса у человека уже были какие-либо проблемы, сопровождаемые стрессом (например, болезненный бракоразводный процесс или увольнение с работы). Кризис приводит к "удвоению" стрессовой нагрузки, с которой бывает непросто справиться.

Нехватка ресурсов. Если у людей до кризиса не было достаточной социальной, финансовой или индивидуальной поддержки, или такая поддержка была утрачена во время кризиса, то такие люди будут испытывать большие проблемы в послекризисный период из-за нехватки ресурсов и инструментов для удовлетворения своих практических и эмоциональных нужд и потребностей.

Какую помощь получают люди?

Реакции на травмирующее событие также зависят от того отношения к себе и своим нуждам, которое получают люди после кризиса/катастрофы:

- Получили ли люди помощь в соответствии со своими первоочередными потребностями (например, медицинские обслуживание или помощь в восстановлении разрушенного жилища)?
- Получили ли люди эмоциональную/психологическую помощь и поддержку со стороны семьи, друзей, специалистов, учитывалось ли то, что у некоторых людей была более острая и болезненная реакция на стресс?
- Были ли случаи, когда люди чувствовали, что их потребности игнорируются или не учитываются, сталкивались ли люди с обвинениями в свой адрес по поводу случившегося?



12

Какую помощь получают люди?

Это достаточно важный вопрос, касающийся того, какую помощь получают люди после пережитого кризиса. Разумеется, что в этом вопросе начинать надо с удовлетворения базовых потребностей в таких вещах, как пропитание, крыша над головой и медицинское обслуживание. Когда человек голоден, болен или не знает, где сегодня будет ночевать, трудно думать о чем либо другом. Поэтому, прежде чем приступить к оказанию первой психологической помощи, необходимо убедиться в том, что люди не испытывают проблем с удовлетворением своих физических потребностей и потребности в безопасности (пропитание, крыша над головой, медицинское обслуживание). Первым шагом в оказании ППП является забота об этих потребностях. Только после их удовлетворения люди начинают в полной мере осознавать свое

психологические или эмоциональное состояние, готовы делиться своими чувствами и становятся восприимчивыми к той психологической помощи, которая им предлагается. В ситуации, когда люди видят, что их базовые потребности игнорируются, им может потребоваться больше времени для восстановления после кризиса, особенно в тех случаях, когда они сталкиваются с обвинениями в свой адрес со стороны других людей по поводу случившегося.



Реакции на стресс

Итоговая реакция на вызванный кризисом стресс складывается из действия трех основных факторов. Первым фактором являются рассмотренные выше характеристики кризиса - его размер, причины и носил ли он ожидаемый или внезапный характер. Второй фактор – индивидуальные характеристики людей, подвергнувшихся воздействию кризиса: их возраст, пол, наличие ресурсов, помогающих справиться с последствиями кризиса, длительность нахождения в условиях кризиса и др. Третий фактор связан с характеристиками того отклика, со стороны других людей, с которым сталкиваются пережившие кризис. Это может быть помощь и поддержка, равнодушие/игнорирование или обвинения. Сочетание этих факторов порождает многообразие и неповторимость реакций конкретных людей на стресс во время или после кризиса. Для оказывающих ППП важно понимать это обстоятельство. Те формы помощи, которые эффективны для одних людей, могут отвергаться другими. При оказании ППП каждый раз необходимо производить "настройку" на данного конкретного человека, ориентируясь, в первую очередь, на его чувства.

Типичные реакции на стресс

Несмотря на то, что сильный стресс может вызывать у людей различные реакции, существует несколько классов наиболее общих реакций, типичных для большинства людей, оказавшихся в стрессовой ситуации. Такие реакции могут быть:

- Физическими (физиологическими)
- Эмоциональными
- Мыслительными
- Поведенческими
- Духовными
- Усиливающими конфликтность



14

Типичные реакции на стресс

Несмотря на многообразие и неповторимость индивидуальных реакций на стресс, можно говорить о том, что среди них существуют наиболее типичные реакции, в той или иной степени присущие многим людям. Например, для части людей наиболее типичная реакция на стресс физиологическая/физическая: начинает болеть голова, поднимается/скачет давление, возникают спазмы в желудке и т.п. У других людей доминируют эмоциональные реакции – они начинают по любому поводу плакать, не находят себе места, становятся раздражительными и др.

Важно понимать, что любая реакция на стресс имеет право на существование и является нормальной (и практически неконтролируемой) реакцией организма на экстремальное, стрессовое воздействие. Реакция на стресс, какой бы странной или пугающей она ни была, не является признаком чего-либо ненормального и не должна рассматриваться как симптом какого-либо заболевания. К сожалению, люди не всегда связывают происходящее с ними с испытанным стрессом и поэтому важно научить людей, переживших кризис, распознавать в себе собственные состояния и понимать причины их возникновения.

Физические реакции

- Дрожь в теле, нервозность.
- Изменение аппетита (хочется есть больше или меньше, чем обычно).
- Больше, чем обычно, желание выпить, закурить, или взбодрить себя кофеином (кофе).
- Учащенное сердцебиение, частое и поверхностное (неглубокое) дыхание, головокружение.
- Желудочные/кишечные расстройства.
- Расстройства сна (усталость, изменение, бессонница).
- Напряжение в теле и мышцах, мышечные/телесные боли.
- Головная боль.
- Обострение имеющихся заболеваний.



15

Физические/физиологические реакции на стресс

Для многих людей реакция на стресс, в первую очередь, носит физический/физиологический характер. Возникают боли в теле, ухудшается или, наоборот, усиливается аппетит, возникают проблемы со сном, курение или употребление алкоголя начинают носить более интенсивный характер и др.

Эмоциональные реакции

- Злость, гнев, враждебность.
- Негодование в отношении окружающих, в том числе тех, кто не виноват в случившемся.
- Депрессия, печаль, слезливость.
- Страх, тревога, паника.
- Вина, стыд, неуверенность в себе.
- Эмоциональное онемение – отсутствие каких-либо чувств.
- Переполненность чувствами, ощущение безнадежности и потери контроля над происходящим.
- Раздражительность и нетерпимость.
- Перепады настроения.



16

Эмоциональные реакции на стресс

Эмоциональные реакции на стресс знакомы многим людям. Они проявляются в таких чувствах, как печаль, подавленность, безнадежность, вина и др. Нередки ситуации, когда возникающие чувства направлены на других людей, что проявляется в гневе, ярости, обвинениях, нетерпимости и др. Возможны резкие перепады настроения, когда, например, человек от обвинений самого себя переходит к обвинениям окружающих. Часть людей в качестве реакции на стресс демонстрирует "эмоциональную онемелость/оцепенелость", при которой отсутствует какое-либо внешнее проявление чувств и эмоций.

Мыслительные реакции

- Неверие и ощущение нереальности происходящего.
- Тревога.
- Неспособность перестать думать о случившемся.
- Проблемы с памятью и концентрацией внимания.
- Неспособность к сосредоточению, решению проблем и принятию решений.
- Путаница мыслей.
- Иррациональное мышление (несправедливые обвинения себя или других в случившемся, черно-белое восприятие происходящего по принципу «все или ничего»).



17

Мыслительные/интеллектуальные реакции на стресс

Люди, склонные к рациональному/рассудочному анализу всего, что происходит с ними и вокруг, в ситуации стресса могут обнаружить, что их мышление начинает давать сбои. Они могут потерять способность мыслить логично и реалистично, у них начинают путаться мысли, им становится трудно на чем-либо сосредоточиться, у них могут возникать проблемы с памятью и т.п.

Поведенческие реакции

- Избегание всего, что способно напомнить о случившемся.
- Меньшая или большая чем обычно продолжительность сна
- Неспособность расслабиться.
- Отгораживание и уход от контактов с семьей и другими людьми.
- Возросшая конфликтность при общении с членами семьи или коллегами.
- Чрезмерное погружение в работу с тем, чтобы не думать о случившемся.
- «Глаза на мокром месте».
- Провоцирование других людей на конфликты.
- Изменение обычного сексуального поведения.



18

Поведенческие реакции на стресс

Изменение привычного поведения является одной из наиболее заметных для окружающих реакций на стресс. Чаще всего это замечают близкие люди, члены семьи, друзья, коллеги. У человека может усилиться потребность в одиночестве, когда он не хочет ни видеть, ни общаться с другими людьми, даже самыми близкими. Часть людей может начать критиковать или задирать окружающих. Некоторые чрезмерно загружают себя работой, чтобы в ней забыть о случившемся. Многие люди всеми силами стараются уйти от воспоминаний о случившемся и поэтому

избегают любых напоминаний то том, что произошло. Они перестают посещать определенные места, смотреть определенные телепередачи, пресекать разговоры на большую для них тему и т.п.

Духовные/религиозные реакции

- Изменение отношения к Б-гу и вере (усиление или ослабление своей веры, появление сомнений относительно веры).
- Изменение обычного религиозного поведения (увеличение или уменьшение длительности молитв, изменение частоты посещения религиозных служб).
- Появление вопросов по поводу того, существует ли в мире справедливость.
- Попытки отгонять от себя вопросы о смысле бытия, его честности и справедливости.



19

Духовные/религиозные реакции на стресс

Для многих верующих и неверующих людей пережитый кризис является серьезным испытанием для их веры, системы ценностей, убеждений, мировоззрения и др. Часть людей находит после случившегося утешение в религии, считая, что на все воля Б-жья. Часть верующих людей начинают испытывать сомнения в своей вере, поскольку им трудно понять, как Б-г мог допустить то, что произошло. Подобные размышления могут усилить их уровень стресса. Люди, далекие от религии, могут потерять веру в то, что мир безопасен и в нем существует справедливость, поскольку, по их представлениям, плохие вещи не должны происходить с хорошими людьми. В целом, у людей, выживших в кризисе, может поменяться привычная для них система их убеждений и верований.

Повышенная конфликтность как реакция на стресс

Когда мы в стрессе, мы обычно не в состоянии:

- Полностью осознавать свои чувства.
- По-настоящему осознать, чего мы хотим.
- Четко излагать свои потребности.
- Воспринимать без ошибок «язык тела» другого человека.
- Слушать другого и реально понимать, что он хочет сказать.

Это приводит к увеличению числа наших конфликтов с другими людьми!



20

Реакции на стресс, связанные с усилением конфликтности

Состояние стресса в целом влияет на восприятие реальности. Мир начинает восприниматься в мрачных тонах с преобладанием негативных эмоций по поводу всего происходящего вокруг. Людям зачастую не хватает понимания того, что причина испытываемых ими негативных чувств и эмоций в них самих и том стрессе, в котором они находятся. Зачастую ответственность за свое состояние возлагается на окружающих, в которых люди начинают видеть причину того, что с ними сейчас происходит. Теряется способность реально воспринимать и оценивать как собственное поведение, так и поведение

других людей. Окружающие люди могут восприниматься как враги, желающие нам только зла. Как следствие, увеличивается число возникающих на пустом месте различных стычек и конфликтов с другими людьми. Но такое поведение еще в большей степени усиливает степень переживаемого стресса, порождая порочный круг, который бывает непросто разорвать.

Реакции на потери

Смерть близкого/любимого человека вследствие кризиса/катастрофы или насилия, вызывает у оставшихся в живых сильные чувства и переживания:

- Если смерть произошла по вине других людей: гнев, обвинения.
- Если смерть произошла вследствие игнорирования предупреждений о надвигающейся угрозе: самообвинения.
- Если оставшиеся в живых считают, что могли бы сделать больше для умершего: стыд.
- Если смерть была неожиданной и внезапной: сожаления о невозможности попрощаться, завершить начатые дела или решить нерешенные вопросы, а также подготовиться к возможной потере.

21

Реакции на потери

Разумеется, что любая смерть может стать причиной шока, скорби и печали. В то же время, отношение к смертям, которыми может сопровождаться кризис, зачастую отличается от того, которое имеет место в обычной, некризисной ситуации. Одно из отличий в том, что пережившие кризис люди могут быть в большей степени заняты проблемами своего восстановления после кризиса. На фоне своих эмоций, переживаний и воспоминаний о пережитом, смерть другого человека может восприниматься людьми как обыденное событие. Она не более чем дополнение к тому, что довелось им испытать.

Если кризис носил масштабный характер, то выжившие в первую очередь заняты решением неотложных проблем своего существования после кризиса (поиск пропитания, крыши над головой, медицинской помощи и др.). Все это отодвигает на задний план мысли о случившейся потере и зачастую не дает возможности следовать принятым в подобных случаях традициям, обрядам и ритуалам. Люди, со стороны которых можно было бы ожидать практической и эмоциональной поддержки (друзья, соседи, коллеги) в случае смерти близкого человека, после кризиса могут быть заняты решением собственных проблем, что зачастую лишает выживших возможности соблюдения и проведения принятых траурных ритуалов.

Переживания, связанные со смертью, могут

сопровождаться проявлениями гнева и разного рода обвинений, особенно, если речь идет о смерти по вине других людей, в частности, вследствие преднамеренного насилия.

Самообвинения более типичны для ситуаций, когда оставшиеся в живых считают, что могли бы предотвратить смерть другого человека, например, следуя предупреждениям об опасности или предпринимая какие-либо меры по защите себя или своего дома.

Во время кризисов нередко внезапные смерти, которые не дают выжившим возможности подготовиться к предстоящей потере. Принятие таких смертей происходит труднее. Многие дела и планы, связанные с умершим, остаются незавершенными и выжившие могут раз за разом возвращаться в своей памяти к умершему, своему последнему разговору с ним, тому, что хотели, но не успели ему сказать или от него услышать.

Первая Психологическая Помощь: Помочь людям в беде



Полезная помощь

В трудные периоды нашей жизни, наверняка, были люди (члены семьи, друзья, соседи, коллеги), которые предлагали нам свою помощь. Не все из того, чем они готовы были нам помочь, подходило для нас.

- Вспомните и опишите какой-либо трудный период своей жизни и того человека, который вам помог в это время.
- Какими качествами обладал этот человек?
- Из того, что он (она) сказал или сделал, что помогло вам в наибольшей степени?



23

Полезная помощь

Для большинства из нас типична ситуация, когда мы получали помощь от других людей в трудные периоды своей жизни, или сами приходили на помощь другим людям в трудные периоды их жизни. Возможно, что не всегда помощь, которую нам предлагали другие люди, или которую мы предлагали другим людям, была полезна как для нас, так и для них. В ситуации оказания помощи другим людям важно разобраться в том, что следует говорить или делать, а что говорить или делать не следует.

Вспомните, пожалуйста, какой-либо трудный период в своей жизни и тех людей (члены семьи, друзья, соседи, коллеги), которые в этот период вам помогли или поддержали. Что эти люди говорили или делали? Из того, что они говорили или делали, что было наиболее полезным для вас? Что они НЕ говорили и НЕ делали? Какими, на ваш взгляд, качествами личности обладали эти люди, благодаря которым они принесли вам пользу своей помощью? Каким образом вы понимаете, что принятие помощи от одних людей может вам помочь, а помощь со стороны других людей бесполезна? Что изменилось в ваших чувствах или поведении после оказанной вам полезной помощи?

Принципы полезной помощи

В случае оказания помощи другому человеку, мы должны сделать все, что в наших силах, для того, чтобы:

- Повысить его чувство безопасности и защищенности
- Повысить его уровень спокойствия
- Повысить его веру в себя и других людей, в свои силы и возможности
- Повысить уровень его связей с другими людьми
- Содействовать росту его надежды и веры

(Hobfoll et al., 2007)



24

Принципы оказания полезной помощи во время или после кризиса

Действия, которые мы можем предпринять для создания предпосылок по снижению стресса, базируются на пяти основных принципах. Желательно, чтобы, независимо от характера кризиса, эти действия были включены в содержание той помощи, которую мы можем предложить другим людям.

- Обеспечьте максимально возможную безопасность и защищенность людей во время и после кризиса. Необходимо

приложить максимум усилий для устранения как реальной угрозы безопасности людей, так и того, что люди воспринимают как угрозу своей безопасности. Уровень стресса у людей в ситуации кризиса может начать снижаться только в том случае, если они будут ощущать себя в безопасности. Если существующая угроза не устранена, необходимо предпринять усилия по ослаблению исходящей от нее опасности. Например, ракетный обстрел представляет собой угрозу, опасность которой особенно велика при нахождении в незащищенном месте. Следовательно, люди должны находиться в убежище и не покидать его до получения однозначных сведений об исчезновении угрозы.

- Приложите усилия для повышения уровня спокойствия людей. Тревога и стресс являются понятными и естественными реакциями на кризис. Но в том случае, если опасность миновала, а у людей сохраняется повышенная тревожность, страхи, они возбуждены сверх меры и т.п., это может стать проблемой на пути возвращения к нормальному эмоциональному состоянию. Наилучшим источником и образцом спокойствия являетесь вы сами. Сохраняя собственное спокойствие, вы передаете его другим людям, которые, видя ваше поведение, понимают, что можно расслабиться, отдохнуть или быть не столь возбужденным/тревожным. Даже если опасность продолжает существовать, продолжайте сохранять спокойствие и покажите людям, что они находятся в защищенном месте и поэтому могут позволить себе расслабиться.

- Предпримите меры по укреплению у людей уверенности в себе и своих силах. Перед лицом кризиса многие люди чувствуют себя беспомощными и бессильными. Усилить у переживших кризис веру в себя, в свои возможности и компетентность можно поощряя их постепенно брать под свой контроль то, что происходит с ними и вокруг них. Можно начать с контроля над своими негативными эмоциями по поводу случившегося или приступить к

решению посильных практических задач. Например, можно составлять списки уцелевших после катастрофы вещей, принимать участие в различных проходящих мероприятиях (например, в траурных церемониях), забирать детей после школы и др. Необходимо поощрять выживших к принятию самостоятельных решений и расширению контроля над собственными действиями.

- Расширяйте связи переживших кризис с теми, кто входил в привычный для них круг общения и контактов. Ваше присутствие означает, что человек находится на связи, как минимум, с одним человеком – вами. Однако более важным является расширение связей между пережившими кризис и теми, кто обычно входил в их систему помощи и поддержки. Вам необходимо сделать все возможное, для установления связей родителей с детьми, соседей с соседями и т.п. Напоминайте пережившим кризис о важности общения и связей с семьей, друзьями, соседями и др.

- Содействуйте усилению надежды. Надежда питается верой в то, что чьи-либо действия способны привести к улучшению имеющейся ситуации. Для одних источником надежды является вера в то, что удача или действия правительства приведут к позитивным изменениям. Для многих источником надежды является вера в Б-га или высшие силы. Желательно, чтобы вы были источником реального оптимизма, демонстрируя веру в улучшение ситуации и в то, что будут предприняты меры по восстановлению после кризиса. Ваше, внушающее надежду поведение, будет эффективным примером для подражания другими людьми.

Данные принципы лежат в основе первой психологической помощи, о чем пойдет разговор далее.

Определение первой психологической помощи

Первая психологическая помощь (ППП) определяется как как гуманная, поддерживающая реакция на личность, страдающую от серьезного кризисного события и, возможно, нуждающуюся в поддержке.

(World Health Organization, 2011)



25

Первая психологическая помощь

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет первую психологическую помощь (ППП) как гуманную, поддерживающую реакции на личность, страдающую от серьезного кризисного события и, возможно, нуждающуюся в поддержке.

Цель ППП

Действия по оказанию первой психологической помощи направлены на комплексное удовлетворение потребностей оставшихся в живых после кризисных/катастрофических событий:

- Практических.
- Физических.
- Эмоциональных и социальных.



26

Цель ППП

Целью ППП является удовлетворение взаимосвязанных между собой практических, физических и психологических потребностей выживших после кризиса, осуществляемое на основе рассмотренных выше принципов. ППП исходит из того, что чем более оперативней после кризиса будет уделяться внимание основным потребностям выживших (снабжение их пищей и водой; восстановление ощущения спокойствия, безопасности и надежды; связь с различными источниками социальной поддержки; предоставление информации о происходящем; обучение навыкам поведения в стрессовых ситуациях), тем в большей мере у них будет снижен уровень стресса, что, в свою очередь, предотвратит развитие у них долгосрочных негативных эмоциональных реакций на кризис. Это аналогично тому, как незамедлительная обработка полученной раны может предохранить от заражения и более тяжелых последствий.

Слагаемые первой психологической помощи

ППП представляет собой не процесс, но инструмент, который используется по мере необходимости и в той последовательности, которая наиболее подходит для сложившейся ситуации

- Будьте примером спокойствия.
- Будьте источником тепла и принятия.
- Слушайте.
- Будьте честным и заслуживающим доверия.
- Помогайте своим подопечным помочь самим себе.
- Проявляйте внимание к их потребностям в безопасности.
- Проявляйте внимание к их физическим потребностям.
- Предоставляйте достоверную информацию о случившемся и ресурсах по оказанию помощи.
- Расскажите то, что обычно происходит во время стресса и как с ним справиться.
- Помогайте выжившим вступать в контакты и общение.
- Помогайте им избегать негативных контактов.
- Помогайте им в ситуации переживания травмирующего горя.
- Помогайте им в разрешении конфликтов.



27

Слагаемые ППП

ППП представляет собой не процесс, но инструмент, который используется по мере необходимости и в той последовательности, которая наиболее подходит для сложившейся ситуации.

Вы как пример спокойствия

- Сохранение спокойствия во время контактов с теми, кто в большой беде, идет им на пользу.
- Катастрофы и насилие приводят к росту физического и эмоционального возбуждения или волнения.
- Одна из целей ППП – снижение у пострадавших высокого уровня возбуждения за счет демонстрации им «модели спокойствия» – если вы будете примером и источником спокойствия, они зачастую также становятся более спокойными и менее расстроенными.
- Оставаясь спокойным и уравновешенным, вы помогаете другим контролировать свои сильные чувства.



28

Вы как пример спокойствия

Одна из стержневых целей ППП – снижение физического и эмоционального возбуждения, возросших во время кризиса. Поскольку эмоции заразительны, вы можете понизить уровень стресса человека самим фактом своего спокойствия и присутствия рядом с ним. Важно сохранять спокойствие, но без эмоциональной холодности и отчужденности. Такое ваше поведение помогает выжившим постепенно успокаиваться, чувствовать себя лучше и в большей мере контролировать себя. Для обретения/сохранения спокойствия полезны различные дыхательные упражнения.

Будьте источником тепла и принятия

- Проявляйте уважение, заботу и беспокойство о пострадавших, будьте внимательным, разговаривайте с ними на «пониженных тонах», спокойным голосом с мягкими, успокаивающими интонациями.
- Не судите и не оценивайте мысли и чувства пострадавших.
- Не стремитесь преуменьшать размеры случившего бедствия и связанных с ним потерь:
 - Выжившие нуждаются в людях, которые видят, какой стресс они пережили, понимают и принимают их состояние и реакции.
 - Если стрессовое состояние пострадавших и серьезность полученных ими травм не будет признано и принято, а будет преуменьшаться, они не смогут взять необходимо время, требуемое им для отдыха и восстановления.



29

Будьте источником тепла и принятия

Кризисы и насилие могут поколебать у выживших доверие к людям и веру в них. Вы можете помочь восстановить пошатнувшуюся веру в людей, демонстрируя в своем поведении терпение, заботу и доброту. Сострадание и доброта могут выражаться в вашем внимании к пострадавшим, в мягкой и успокаивающей манере общения с ними, в вашем принятии всего, что они вам говорят.

При этом понимание и принятие *чувств* выживших не означает, что вы должны безоговорочно поддерживать их неразумные и бесполезные *действия*. Например, гнев по поводу кого-либо, кто, возможно, был причиной случившегося, вполне легитимен, но желание выжившего пойти и немедленно разобраться с этим человеком не может быть поддержано и должно быть остановлено.

В ваших действиях, направленных на помощь выжившим сохранять спокойствие, не должно быть места попыткам приуменьшить серьезной той ситуации, в которой оказались люди. Даже если вам кажется, что все не так страшно, как рисуют пострадавшие, не следует их в этом убеждать. Выжившие нуждаются в признании своего состояния, того, что они находятся в очень сложном положении, пережили травму и т.п. Подобные реакции типичны для состояния стресса и их следует ожидать. Такого рода реакции в определенной степени помогают вам в вашей работе, поскольку отталкиваясь от них легче уговорить выживших взять необходимо время для отдыха и восстановления после кризиса.

Слушайте

- Если выжившие хотят рассказать о том, что с ними случилось, будьте готовы их слушать.
- Если люди не хотят ничего рассказывать, не давите на них.
- Слушайте как их мысли, так и то, что люди говорят о своих чувствах.
- Будьте готовы к выслушиванию эмоционально тяжелых рассказов о чувствах в связи с потерей близких людей, о боли, ярости или шоке, стараясь не перегружать себя и не меняя тему.
- Если пострадавших переполняют сильные чувства по поводу случившегося, не оставляйте их одних. Убедитесь, что рядом с ними есть кто-либо из членов семьи или других людей, способных оказать поддержку или просто побыть рядом.



30

Слушайте

Если выжившие хотят поделиться тем, что с ними произошло, вы должны быть готовыми их выслушать. В процессе общения с ними обращайтесь внимание как чувства людей, так и на высказываемые ими мысли. Используйте приемы т.н. "активного слушания": регулярно возвращайте другому человеку его собственные слова (пересказывайте их ему), добавляя от себя фразы типа "я услышал, как вы сказали, что..." "если я правильно понял, вы чувствуете..." и т.п. Такое "активное слушание" позволяет выжившим чувствовать, что их действительно слушают и понимают. Оно помогает справиться с текущим стрессом или освободиться от того стресса, который был испытан ими ранее. В процессе слушания не стремитесь изменить тему разговора, если выжившие говорят вам о своей боли, и не оставляйте их одних если вы видите, что они не в состоянии справиться со своими чувствами. Убедитесь в том, что рядом с ними есть кто-либо еще, например, надежный друг, член семьи, член религиозной общины и т.п. Процесс слушания играет очень важную роль при оказании ППП и помогает в установлении взаимоотношений. Не стремитесь много говорить сами. Если возникают длительные паузы, не следует их прерывать и наполнять словами. Просто будьте рядом и слушайте.

Давайте понять своему собеседнику, что вы его слушаете

Используйте эти фразы в общении:

- "Если я правильно понял, вы чувствуете..."
- "Я слышал, вы сказали..."
- "Я предполагаю, вы чувствуете..."
- "Мне кажется, что вы..."
- "Вам кажется..."
- "Скажите мне, понимаю ли я это правильно? Вы, кажется, чувствуете, что..."



31

Будьте честным и заслуживающим доверия

- При оказании ППП только честность, искренняя забота и слушание приносят пользу.
- Быть честным не означает быть жестким и нечувствительным.
- Знайте пределы собственных сил и возможностей, делайте перерывы, используйте необходимое время для отдыха и восстановления. Не пытайтесь заботиться о других, когда вы обессилены.
- Не распространяйте слухи и сплетни.



32

Будьте честным и заслуживающим доверия

Быть хорошим, теплым, внимательным слушателем – непростая задача, особенно если вы обессилены или нетерпеливы. Вряд ли вы будете эффективным в слушании, если к вашему лицу будет приклеена фальшивая улыбка.

Людам может помочь только искреннее участие, эмпатия и тепло. При этом ваша искренность не означает черствости или нечувствительности и готовности "резать правду-матку".

В ситуации, когда вы чувствуете, что у вас нет больше сил, вы должны позаботиться о себе.

Знайте свои собственные пределы и возможности, и если вы чувствуете, что не в состоянии далее поддерживать честную и теплую коммуникацию с людьми, сделайте перерыв и займитесь собой, своим отдыхом и восстановлением. Для того чтобы быть эффективным в заботе о других, вам необходимо быть эффективным в заботе о себе. Помните о том, что ваши беседы с выжившими носят конфиденциальный характер. Если вы хотите заслужить доверие со стороны тех, кому вы помогаете, не пересказывайте никому содержание тех разговоров, которые вы ведете, и не поддавайтесь искушению распространять сплетни или слухи.

Помогайте выжившим помогать самим себе

- Поддержите выживших в их мужестве и силе с тем, чтобы они снова могли ощутить чувство контроля над происходящим.
- Если они в состоянии, предложите им принять участие в оказании помощи другим.
- Спросите их о том, как они раньше преодолевали трудные времена в своей жизни или о том, каким опытом они обладают для того, чтобы преодолеть то, что случилось.
- Позвольте выжившим самостоятельно решать, в какого рода помощи они нуждаются и в каком объеме они хотят делиться тем, что с ними произошло.



33

Помогайте выжившим помогать самим себе

Несмотря на то, что многие люди чувствуют свою беспомощность и незащищенность перед лицом кризиса, пребывают в стрессе, полны страха и несут потери, в подобные периоды важно не только признание уязвимости людей, но также поддержка их стремления быть сильными и поскорее оправиться от пережитого тяжелого испытания. Одна из ваших задач – признание мужества, силы и компетенции у оставшихся в живых, демонстрация вашей веры в то, что им хватит сил восстановить контроль над своей жизнью. Давайте понять людям, что они могут самостоятельно принимать решения

по различным вопросам. Предлагайте им помощь, но не навязывайте ее. Позвольте выжившим самостоятельно решать, какую помощь и в каком объеме они хотели бы получать.

Задавайте вопросы о том, каким образом люди в прошлом преодолевали трудные периоды в своей жизни, благодаря каким своим качествам им удавалось справляться с различными жизненными неурядицами, что из их жизненного опыта поможет им преодолеть нынешний кризис.

Для пострадавших часто бывает полезным возврат к привычной рабочей рутине, к обычным повседневным делам, которые они делали. Это позволяет почувствовать свою пользу даже в этих непростых обстоятельствах. Иногда оставшиеся в живых получают ложное ощущение своей полезности или силы, занимаясь составлением планов мести или насилия в отношении тех, кто, по их мнению, стал причиной кризиса. Такая деятельность понятна в условиях кризиса – многие люди в подобной ситуации вынашивают планы мести, но она категорически не должна поощряться, поскольку ответом на запланированное насилие будет еще большее насилие.

Уделяйте внимание потребностям в безопасности

- Старайтесь защитить выживших от угроз продолжающегося бедствия или насилия, особенно тех, кто настолько растерян и дезориентирован, что не в состоянии позаботиться о себе.
- Помогите людям найти укрытие или место, где они будут в максимальной безопасности.
- Поддерживайте безопасность и стабильность путем поощрения семей как можно лучше сохранять привычный семейный уклад и распорядок.

34

Уделяйте внимание потребностям в безопасности

Выжившие после кризиса восстанавливаются гораздо быстрее, если они чувствуют себя в безопасности. Они также должны чувствовать, что их родные и близкие живы и вне опасности. Вы должны сделать все, что можно, чтобы гарантировать, что оставшиеся в живых, а также их близкие находятся в максимально возможной безопасности во время или после кризиса, стихийного бедствия, или катастрофы. Защищайте выживших от любой угрозы или опасности, которые несет продолжающийся кризис. Уделяйте особое внимание тем, которые настолько дезориентированы происходящим,

что не в состоянии позаботиться о себе самостоятельно. Разумеется, возможны ситуации, при которых невозможно обеспечить полную безопасность, но в любом случае, попытайтесь это сделать по максимуму. Вопросы безопасности должны иметь наивысший приоритет.

Уделяйте внимание физическим потребностям

- Состояние стресса у людей, переживших травмирующее событие, может быть настолько сильным, что они могут не обращать внимание на полученные травмы и ранения. Проследите за тем, чтобы все нуждающиеся получили медицинскую помощь.
- Людям должна быть предложена вода, горячие напитки или одеяла, что поможет обеспечить им доступный уровень комфорта и удовлетворения их физических потребностей.
- Если чей-либо дом оказался разрушенным, ваша помощь может понадобиться в поисках крова, например, в установлении контактов с друзьями или членами семьи.

  35

Уделяйте внимание физическим потребностям

При любом кризисе нельзя забывать о физических потребностях людей. Выжившие должны быть обеспечены предметами первой необходимости, в первую очередь, водой и пропитанием. Если вы считаете, что люди испытывают голод или жажду, без колебаний предлагайте им воду и пищу. Если пострадавшие остались без крыши над головой, сделайте все возможное, чтобы защитить их от холода или жары. Если вы знаете, что есть люди, нуждающиеся в медицинской помощи (плохо себя чувствующие, раненые, травмированные), сделайте все возможное, чтобы такая помощь была им оказана. Если кризис сопровождается возникновением медицинских проблем, требующих неотложного вмешательства, например, началом какой-либо эпидемии, сохраняйте спокойствие и чуткость и предпринимайте все возможное для сохранения физического здоровья выживших. Например, вы можете узнать и сообщить им, где можно получить требуемые лекарства или вакцину.

Предоставляйте информацию о случившемся и путях получения помощи

- Выжившие нуждаются в различных видах информации (о том, что произошло, каковы масштабы бедствия, где и какую помощь можно получить и др.). По возможности, предоставьте людям списки имеющихся ресурсов.
- У людей в состоянии стресса могут быть проблемы с пониманием или восприятием информации. Во время общения с ними говорите простыми короткими предложениями и в случае необходимости повторяйте их несколько раз.
- Используйте только достоверную и проверенную информацию.
- В стрессовых ситуациях большое распространение получают слухи. Поощряйте людей не доверять слухам и не передавать их.



36

Предоставляйте точную информацию и направляйте людей в службы по оказанию помощи

Предоставление пострадавшим после кризиса достоверной информации является одним из путей уменьшения у людей тревоги и состояния неопределенности по поводу происходящего. Оставшиеся в живых нуждаются в различных видах информации и хотят знать как можно больше о том, что произошло, сколько людей оказалось затронутыми кризисом/стихийным бедствием/катастрофой, где можно получить помощь и др. Как правило, после кризиса наиболее актуальными являются сведения по двум вопросам. Во-первых, об имеющихся ресурсах оказываемой помощи (где, когда, в каком объеме и т.п.). Желательно такого рода информацию доводить до людей в печатном виде в форме списков имеющихся ресурсов. Во-вторых, сведения о погибших и/или пропавших без вести и о том, что делается для их поиска. Оставшиеся в живых нуждаются в как можно более частом обновлении такого рода информации и до последнего сохраняют веру в то, что пропавший человек может быть найден живым. Даже если никакой надежды уже нет, люди все равно нуждаются в сведениях о том, что делается в этом направлении. Помните, что вся информация, независимо от ее содержания, должна излагаться максимально простым языком. У людей в состоянии стресса может нарушаться способность к восприятию информации, подаваемой сложным образом и содержащей большое количество не относящихся к сути вопроса сведений. Чем на более простом языке происходит коммуникация, тем больше шансов, что информация будет правильно понята теми, для кого она предназначалась. Возможно, вам придется предварительно обрабатывать информацию, чтобы довести ее в сжатой и максимально понятной форме. По возможности, старайтесь


передавать информацию в письменной/печатной форме.

Еще одной проблемой, имеющей отношение к информации, могут стать слухи. Их появлением обычно сопровождаются любые кризисы.

Находясь в состоянии стресса, люди теряют способность критически оценивать поступающую к ним информацию и поэтому готовы верить самым невероятным и недостоверным сведениям. Слухи могут превращать невиновных людей и виноватых или вызывать панику среди выживших. Полностью предотвратить появление слухов вряд ли возможно, но ваша задача – предупредить людей о них и призвать их не доверять слухам и не распространять их. Со своей стороны, вы должны сообщать людям только достоверную и проверенную информацию.

Обучение

- Помогите людям понять, что происходящее с ними является *обычной реакцией на необычное событие*.
- **Распространяйте материалы о стрессе и борьбе с ним:**
 - Обучите других людей эффективным способам совладания со стрессом (действиям, которые помогают людям лучше себя чувствовать и лучше функционировать)
 - Помогите людям понять, что некоторые популярные способы преодоления стрессовых ситуаций на самом деле не работают. Например, курение, употребление алкоголя или наркотиков может на время помочь почувствовать себя лучше, но не способствует лучшему функционированию

37

Обучение людей, выживших после кризиса, методам преодоления стресса

Основная цель разъяснительной работы/обучения, проводимой среди тех, кто пережил кризис, заключается в том, чтобы разъяснить им причины тех психо-эмоциональных состояний, которые они испытывают. Людям необходимо разъяснить, почему они испытывают стресс и что можно сделать для его ослабления. В зависимости от обстоятельств, для обсуждения этих вопросов можно собираться вместе, например, в общественном центре или в школе, или распространять буклеты и листовки о том, как самому справляться со стрессом и/или как помочь в этом своим детям.

Пережившие кризис люди пребывают в состоянии сильнейшего стресса, который в состоянии нарушить нормальное функционирование психики. Людям может казаться, что они теряют рассудок и сходят с ума, они могут потерять контроль над своими эмоциями и пребывать в страхе, что никогда не вернуться в нормальное состояние.

Для людей, переживших кризис, важно понимание того, что происходящее с ними есть **нормальная реакция на ненормальные обстоятельства**.

Вы также можете обсудить с людьми способы снижения уровня стресса и рассказать им о доступных им простых приемах борьбы с ним (например, дыхательные упражнения, медитации, расслабление и др.). Полезно обсудить, переживали ли они стрессы в прошлом и каким образом их преодолевали. Поощряйте переживших кризис к любым видам активности, улучшающих их эмоциональное состояние (общение с близкими людьми, переписка, прогулки, молитвы и др.). Препятствуйте их переутомлению и по возможности следите, чтобы они достаточно отдыхали.

Люди должны также быть осведомлены о том, что может препятствовать их возвращению к норме. Переутомление, недостаток сна и отдыха, недостаточное или чрезмерное питание, многочасовое сидение у телевизора, чрезмерное курение, злоупотребление алкоголем или другими наркотическими веществами, попытки получения облегчения через тиранию или издевательства над кем-либо – все это может дать сиюминутное облегчение, но в долгосрочной перспективе не приводит к улучшению состояния и избавлению от стресса.

Помогайте оставшимся в живых в их контактах и общении

- Для того, чтобы снизить уровень стресса зачастую достаточно поддержки со стороны одного надежного и заслуживающего доверия человека.
- У выживших должны быть восстановлены контакты с теми, кто может предоставить им эмоциональную поддержку и ощущение своей безопасности:
 - Друзья, соседи, родственники могут предложить практическую помощь (например, деньги или кров), эмоциональную поддержку и полезные советы.
 - Духовные/религиозные лидеры, лидеры общин могут предложить наставления и утешение.



38

Помогайте оставшимся в живых в их контактах и общении

Поддержка выживших после кризиса может иметь различный характер. Во-первых, возможна практическая поддержка, например, вещами, деньгами, продовольствием. Финансовая поддержка может быть весьма полезной, поскольку после кризиса оставшиеся в живых могут столкнуться с большим числом проблем, требующих для своего решения немалых средств (восстановление жилья, различные поездки, услуги адвокатов,

достоинное захоронение погибших и т.п.). Во-вторых, со стороны окружающих людей возможна эмоциональная поддержка в форме тепла, заботы, любви, понимания, принятия чувств, признания ценности и важности и др. В-третьих, информационная поддержка, которая может включать в себя различную полезную информацию, а также рекомендации о том, как справляться с возникшими вследствие кризиса жизненными трудностями.

В определенных пределах вы можете стать для людей источником всех трех видов поддержки. Например, принести им одеяла, подбодрить и сообщить места получения помощи. В то же время, для выживших более полезной и эффективной может оказаться поддержка от тех людей, которые входили в привычный круг их общения – члены семьи, друзья, соседи.

Поощряйте переживших кризис в установлении контактов и личных связей с этими людьми с целью получения от них всех видов поддержки. Поддержка, оказываемая через сеть личных связей, может оказаться более оперативной и носить более предметный характер. Люди, создавшие сеть личных связей и контактов с другими людьми, могут быстро обмениваться полезной информацией о происходящем (где открыт новый пункт медицинской помощи, какая дорога перекрыта, где можно получить воду или одеяла и др.) и в случае необходимости, предпринимать какие-либо совместные действия. Такая поддержка может служить источником комфорта и ощущением общности с другими людьми. Кроме поддержки со стороны семьи, друзей и других близких людей, ее источником могут стать религиозные и духовные лидеры, лидеры общин и главы больших семейств/кланов (хамул).

Помогайте выжившим избегать нежелательных контактов

- Не все люди, с которыми пострадавшие могут вступить в контакт, являются источником помощи и поддержки. Отношения с некоторыми людьми могут стать источником дополнительного стресса и страданий.
- Контакты с людьми, склонными обвинять пострадавших в случившемся и даже готовыми их наказать за это, усиливают тревогу и не способствуют восстановлению после перенесенного стресса.
- Поощряйте выживших на контакты с теми людьми (членами семьи, друзьями), которым они доверяют.



39

Помогайте выжившим избегать нежелательных, негативных контактов

Несмотря на то, что связи выживших в кризисе со своими родственниками и друзьями желательно расширять, вы должны быть уверены в том, что контакты с этими людьми пойдут на пользу. Помните, что порой самые близкие люди могут стать не источником поддержки, а источником дополнительного стресса и страданий.

Помощь пострадавшим в случае смерти их близких

- Вы можете помочь в решении практических вопросов, например, в установлении контактов с членами семьи, идентификации останков или в организации похорон.
- Даже если нет проблем, требующих своего решения, ваше спокойствие и простое присутствие рядом может быть полезным и успокаивающим.
- Свяжите пострадавших с духовными/религиозными, общинными или семейными лидерами.
- Проявляйте доброту и терпение.



40

Помощь пострадавшим в случае смерти их близких

Для большинства из нас ситуация, связанная со смертью близкого человека у кого-либо из наших друзей, соседей или коллег, является одной из наиболее трудных. Многие пребывают в полной растерянности, не зная, что говорить или делать в такой ситуации. Поэтому оказание поддержки людям, потерявшим во время кризиса родных и близких, может стать непростой задачей.

Если вернуться к тому вопросу, который рассматривался раньше, то, как известно, поддержка может быть практической, эмоциональной (психологической) и информационной. В целом это справедливо и для случаев поддержки людей в случае смерти их близких. Вы можете предложить практическую поддержку, связанную, например, с помощью в идентификации останков, организации похорон, установлении связей с другими членами семьи и т.п., организацией похорон. Формально, такую помощь не всегда можно отнести к категории ППП, но в любом случае, она может облегчить состояние оставшихся в живых. Эмоциональная поддержка скорбящих, как правило, не связана с решением каких-либо практических проблем. Вы можете выразить сожаление по поводу случившегося, спросить, можете ли что-либо сделать для

человека, возможно, позвонить кому-либо, или уведомить кого-либо о случившемся. Зачастую в таких ситуациях люди нам благодарны уже за то, что мы просто находимся рядом с ними и не произносим лишних слов. Возможно, люди, потерявшие близких, могут получить утешение со стороны духовных/религиозных, общинных или семейных лидеров, но их приглашение в дом погибшего должно быть согласовано с оставшимися в живых.

Помогайте выжившим в улаживании или предотвращении конфликтов

Уровень конфликтности снижается когда люди могут:

- Управлять своим стрессом и сохранять спокойствие.
- Проявлять внимание к чувствам других людей. Важно уметь распознавать и реагировать на те вещи, которые значимы для других людей.
- Контролировать свои чувства, эмоции и поведение.
- Не держать свой гнев и обиду, не искать «козлов отпущения».
- Быть в курсе происходящего и уважительно относиться к различиям между людьми.

41

Помогайте выжившим в улаживании и предотвращении конфликтов

Мы уже говорили о том, что в состоянии стресса многие люди становятся менее терпимыми и более конфликтными. Для части людей их повышенная конфликтность является средством почувствовать себя контролирующими ситуацию, поскольку находясь в состоянии стресса, многие ощущают потерю контроля над происходящим. Иначе говоря, кризис превращает многих людей в объекты, от которых ничего не зависит, и которые не могут ни на что повлиять, поскольку все уже решено за них. Вступая в конфликты или становясь более агрессивным, человек перестает ощущать себя марионеткой в руках неведомых сил, действие которых привело к кризису. Кризис сопровождается крахом многих жизненных планов и надежд, приводя к сильной фрустрации и нетерпимости, которые могут быть направлены на друзей, членов семьи или других людей, которые могут быть совершенно не виноваты в том, что произошло. Стресс может также привести к желанию немедленно найти "козлов отпущения", переложить на них всю ответственность, а также, по возможности, расправиться с ними. Людям, пережившим кризис, важно напомнить об этих обстоятельствах с тем, чтобы они могли контролировать и управлять своим конфликтным поведением. Должно быть

понимание того, что желание ввязаться в конфликт или "прицепиться" к кому-либо являются следствием переживаемого состояния стресса. Чем в большей степени выжившие начнут преодолевать свой стресс, используя для этого эффективные механизмы борьбы с ним, тем в меньшей степени они будут испытывать желание конфликтовать с кем-либо. Люди, сохраняющие спокойствие во время кризиса, менее склонны к импульсивным действиям и созданию проблемы для себя и других. Люди, использующие для борьбы со стрессом неэффективные механизмы, такие, как, например, употребление наркотиков или других психоактивных веществ, обычно становятся источником боли для себя и других людей. Одна из ваших задач – напоминать выжившим в кризисе, что помимо их боли и страданий, есть боль и страдание других людей и помимо привлечения внимания к своим чувствам, хорошо бы также обращать внимание на чувства и переживания других людей. Не принижая тяжести переживаемого человеком состояния, важно обратить его внимание на необходимость распознавать и реагировать на те вещи, которые важны для других людей, членов семьи или общины в целом.

Не лишним будет напомнить людям, что даже самые негативные чувства, которые они испытывают (злость, гнев, обида, ярость, ненависть и т.п.) вполне легитимны и имеют право на существование и свое проявление. Но при этом должны пресекаться любые агрессивные или насильственные действия в отношении других людей (членов семьи, случайных прохожих, подвернувшихся под руку и др.), которые могут совершаться под воздействием таких чувств. Иными словами, гнев и желание расправиться с кем-либо после кризиса могут иметь место, но действиям, направленным на расправу, места быть не должно.

Уделяйте особое внимание и старайтесь оказать большую помощь тем, кто:

- Угрожает нанесением вреда себе или другим.
- Проявляет признаки помрачения сознания или путанности в мыслях.
- Раз за разом повторяет одни и те же действия.
- Находится в истерике или панике.
- Кажется, утратил контакт с реальностью.
- Был среди тех, кто затем оказался убит, ранен или пропал без вести.
- Лишился своего жилища.
- Ранее имел какие-либо психиатрические расстройства.
- Имеет телесные повреждения/травмы/ранения.
- Подвергся сильному или длительному травмирующему воздействию случившегося события.



42

Уделяйте особое внимание и оказывайте большую помощь тем, кто попадает в группу риска

Опыт показывает, что большинство людей обладает достаточной природной устойчивостью, помогающей восстанавливаться после пережитой стрессовой ситуации, особенно, если люди получили ППП. Тем не менее, некоторым людям, возможно, понадобится большая помощь, чем остальным. Желательно уметь определять по ряду признаков тех людей, которым требуется повышенное внимание и дополнительная помощь. Поскольку люди во время или после кризиса демонстрируют сильные эмоциональные реакции, не всегда просто разобраться, кто из них находится в сильном стрессе, а кто нуждается в большей помощи. К числу основных факторов риска, говорящих о том, что человек, возможно, нуждается в особом внимании и помощи, относятся следующие:

- Человек пребывает в состоянии крайней паники
- Человек угрожает нанесением вреда себе или членам своей семьи
- Человек узнал или был свидетелем смерти или серьезных ранений кого-либо из членов своей семьи (в ряде случаев речь может идти о потере любимого домашнего животного)
- Имеют место серьезные заболевания или травмы/ранения у самого человека или у кого-либо из членов его семьи
- Человек потерял связь с кем-либо из членов семьи и не знает, что с ним
- Человек лишился своего жилища/дома
- Кризис привел к тому, что члены одной семьи оказались разбросаны по разным местам
- Человек в прошлом получал психиатрическую помощь/наблюдался у психиатра

Если среди переживших кризис есть те, кто соответствуют перечисленным выше признакам, им должно быть уделено особое внимание, и они должны находиться под присмотром. Наиболее тревожным фактором риска является тот, который говорит о том, что человек представляет опасность для себя или других. Если у вас есть основания полагать, что это возможно, такому человеку должно быть немедленно уделено особо повышенное внимание и помощь. Настоятельно не рекомендуется оставлять таких людей в одиночестве. Поскольку сложно определить серьезность угроз, высказываемых таким человеком, желательно обеспечить ему присмотр со стороны профессионалов (например, психологов или психиатров), представителей духовенства или главы семейства, но не пускать ситуацию на самотек. Будьте также бдительны в отношении других форм поведения, вызывающих тревогу и говорящих о возможном существовании серьезных проблем. У людей могут наблюдаться серьезные ментальные проблемы (например, слуховые или зрительные галлюцинации), проблемы с восприятием реальности, неспособность к принятию простейших решений, полная отрешенность от происходящего, чрезмерно агрессивное поведение (крики, угрозы). Как правило, такое поведение не входит в разряд типичных реакций на кризис, но в любом случае, людям с таким поведением также должна быть оказана усиленная помощь.

Помогайте пострадавшим с ограниченными возможностями

- Эти люди могут иметь проблемы, связанные с их мобильностью, восприятием происходящего, работой органов чувств (слух, зрение и др.), а также с общим состоянием их здоровья.
- Будьте в курсе их потребностей в лекарствах и дополнительных приспособлениях (например, в инвалидной коляске или слуховом аппарате), особенностей их питания, общего распорядка жизни и привычных форм социальной поддержки.
- К таким людям должно быть проявлено повышенное внимание и особое отношение, даже если их состояние не отличается от состояния других людей.
- Будьте понятным во время общения с ними.
- Осознавайте свои чувства во время работы с такими людьми.
- Будет нелишним составить и сохранить список адресов этих людей, на случай возможных запросов и проверок.

43

Помогайте пострадавшим с ограниченными физическими возможностями или психическими нарушениями

В общем случае, таким людям требуются те же виды помощи, что и населению в целом, но при этом они могут нуждаться в некоторых видах специализированной помощи, связанной с их физическим/ментальным статусом. Например, кризис может нарушить привычный регламент жизни таких людей, систему обеспечения их требуемыми лекарствами, или оставить их без дополнительных устройств, в которых они нуждаются (например, слуховых аппаратов или инвалидных колясок). Ряд необходимых устройств может требовать электроэнергии, которая может отсутствовать после кризиса, у них могут быть утеряны какие-либо важные детали и элементы, а организации, обеспечивающие обычную поддержку, могут быть закрыты после кризиса. Многие люди с ограниченными возможностями не могут нормально функционировать без поддержки извне и в этом смысле, становятся особенно уязвимыми в условиях кризиса.

Разумеется, что в том случае, когда кризис носил внезапный характер, не было возможности подстраховаться на случай его наступления, например, подготовить недельный запас необходимых медикаментов или составить письменные инструкции по использованию различных устройств. В любом случае, вам рекомендуется проявлять творческий подход к решению тех проблем, которые будут возникать у такого рода людей. Следует также помнить, что люди со схожими физическими или ментальными проблемами могут заметным образом отличаться друг от друга, и каждый из них будет требовать к себе индивидуального подхода.

Еще одним обстоятельством, которое надо иметь в виду, является то, что сами инвалиды зачастую протестуют против решений,

касающихся их судьбы, но принимаемых без их согласия и без обсуждения с ними (иначе говоря, "ничего о нас без нас"). В случае наличия каких-либо сообществ/организаций инвалидов, необходимо поддерживать с ними контакты и принимать согласованные с ними решения.

Общение с такого рода людьми должно происходить с учетом их возможностей воспринимать и понимать ту информацию, которую вы хотите им сообщить. Например, вам может понадобиться помощь специалиста по языку жестов, а людям, лишенным зрения, ничем не помогут составленные вами карты с указанием пунктов оказания помощи.

Возможно, при общении с такими людьми, некоторые вещи вам придется повторять/разъяснять по нескольку раз, разговаривать с ними максимально простым языком и т.п.

Некоторым из вас может казаться, что помощь такого рода людям является сложной задачей, требующей особых знаний и повышенного терпения. Возможно, некоторые из вас всеми силами будут избегать работать с такого рода людьми и даже возмущаться тем, что этим придется заниматься. Ваши страхи и предубеждения в отношении людей с теми или иными физическими или психическими ограничениями имеют право на существование. Признайтесь себе в их существовании и отделите их от той помощи, которую вы оказываете. Ваша задача – делать максимально возможное для помощи людям, пережившим кризис, независимо от ваших личных страхов, опасений и предубеждений. Помните, что для людей с теми или иными формами инвалидности ваша помощь имеет жизненно важное значение и может стать залогом их выживания после кризиса.

Помощь детям и подросткам

- Дети и подростки менее устойчивы к воздействию травмирующих событий и нуждаются в особом внимании и заботе.
- Их потребности меняются в зависимости от возраста и перед лицом катастрофы или насилия их поведение может вернуться на более раннюю и уже пройденную ступень развития. Так, подростки могут начать вести себя как маленькие дети, а дети потерять приобретенные ранее навыки, например, связанные с приучением к туалету.
- Желательно, чтобы предоставленная для них информация о случившемся носила самый общий характер и не содержала излишних пугающих деталей.
- Если у детей возникнет желание поделиться пережитым, предоставьте им такую возможность и станьте для них доброжелательным и внимательным слушателем.
- По возможности, создайте условия для общения детей между собой.
- Попробуйте восстановить привычный для детей и подростков режим их жизни, например, привычное время приема пищи или привычный распорядок учебной занятости.



44

Помощь детям и подросткам

Реакция детей на кризис не носит универсального характера, и следует ожидать многообразия их уникальных и индивидуальных реакций на происходящие события. В прошлом считалось, что дети довольно устойчивы к воздействию различных негативных событий, поскольку до определенного возраста они не в состоянии в полном объеме осознавать и понимать происходящее. Несмотря на то, что от некоторых детей неприятности "отскакивают", не причиняя им заметного вреда, в условиях кризиса дети могут оказаться более уязвимыми, чем обычно принято считать. Кроме этого, пережитый кризис может иметь для ребенка долгосрочные негативные последствия, накладывающие свой отпечаток на его дальнейшую жизнь.

Поскольку не все дети, особенно маленькие, могут выразить свое состояние словами, основным индикатором происходящего с ними во время или после кризиса является их поведение. В первую очередь, необходимо обращать внимание на те формы поведения детей, которые выходят за рамки их обычного/привычного поведения, имевшего место в докризисный период. Например, ребенок, который раньше спокойно засыпал один в своей кроватке, сейчас никак не хочет этого делать и требует присутствия рядом с ним кого-либо из родителей. Ребенок может стать более агрессивным, более плаксивым и др. В ситуации, когда детям трудно выразить словами то, что с ними происходит, и в чем они нуждаются, взрослые должны им в этом помочь, проявляя терпение и спокойствие. Следует иметь в виду, что потребности детей существенным образом зависят от их возраста. Типичная детская реакция на кризис – возврат поведения ребенка на более раннюю и уже пройденную ступень своего развития. Например, вполне самостоятельный подросток

может начать себя вести как маленький и несамостоятельный ребенок, не способный шагнуть без родителей, а дети, приученные к туалету и опрятности, могут потерять приобретенные навыки и вернуться в своем поведении к "дотуалетному" периоду своей жизни.

Ваше успокаивающее и подбадривающее поведение может помочь ребенку. Желательно, чтобы во время или после кризиса в жизни ребенка продолжали действовать те же правила и ограничения, которые существовали до кризиса, но учитывающие то, что ему довелось пережить. Так, несмотря на происходящие события, ребенок должен чувствовать себя в безопасности. Доступная ему информация о кризисе должна носить самый общий характер, без деталей, способных напугать ребенка или вызвать опасения того, что имевшие место события повторятся снова. По этой же причине доступ ребенка к интернету или телевидению должен быть ограничен.

Если ребенку хочется поделиться своим опытом переживания кризиса, позвольте ему это сделать, но не позволяйте ему надолго "погружаться" в пережитое им. Слушайте рассказ ребенка, разделяйте с ним его тревогу и беспокойство, успокаивайте его и не стремитесь минимизировать свое состояние и свое беспокойство по поводу происходящего. Зачастую взаимный обмен имеющимися тревогами и беспокойствами помогает ребенку стабилизировать те чувства, которые он испытывает, и укрепить ощущение своей безопасности и защищенности.

Для детей важно сохранять контакты со своими сверстниками, но взаимное общение детей должно находиться под присмотром взрослых с тем, чтобы дети не начали рассказывать друг другу различные "страшилки" по поводу происходящего, а также обмениваться слухами, сплетнями и недостоверными сведениями, способными усилить детские страхи и тревогу.

Одним из факторов, связанных у детей с ощущением своей безопасности, является заведенный в семье режим и различные внутрисемейные правила и ритуалы. По возможности, желательно восстановить привычный для ребенка режим и распорядок его жизни, связанный с учебными занятиями, временем приема пищи, временем отхода ко сну и т.п., поскольку это оказывает на ребенка успокаивающее воздействие.

Материалы, которые вы получите по итогам тренинга, содержат руководство по оказанию детям ППП в условиях кризиса.

Заботьтесь о себе

- Каждый из тех, кто помогает другим в экстремальных ситуациях, через некоторое время также начинает нуждаться в помощи.
- Вы должны чутко реагировать на признаки стресса и дистресса в себе и других людях, занятых оказанием помощи пострадавшим.
- Важно знать способы помощи и заботы о самом себе, которые следует использовать во время кризиса и, особенно, во время преодоления его последствий.
- Подробнее о конкретных способах помощи себе во время оказания помощи другим см. на сайте http://in.bgu.ac.il/humsos/eprep_rus/Pages/caregivers1.aspx

45

Заботьтесь о себе

Каждый, кто помогает другим в период кризиса, неизбежно подвергается воздействию происходящего. В этом смысле, угроза стресса существует не только у тех, кто пережил кризис, но и у тех, кто помогает им справиться с его последствиями. Вы должны быть начеку и уметь распознавать признаки стресса у себя и у других помощников. Навыки по управлению стрессом актуальны не только для тех, кому вы помогаете, но и для вас самих. Действия по управлению стрессом могут носить как продуктивный, так и контрпродуктивный характер. Например, чрезмерное курение или переедание в краткосрочной перспективе могут приносить определенное облегчение, но в долгосрочной перспективе не помогают вам лучше функционировать.

Для эффективного управления стрессом необходимо использовать те виды вашей активности, которые доступны вам на повседневной основе, а не ставить перед собой малореальные цели, с достижением которых вы связываете избавление от стресса. Например, вместо того, чтобы каждый день выделять себе достаточно времени для сна, вы работаете до изнеможения, утешая себя тем, что когда все закончится, вы вволю отоспитесь и восстановитесь.

Необходимо провести "инвентаризацию" тех способов совладания со стрессом, которые вы обычно используете в жизни, и разобраться с тем, какие из них являются эффективными, а какие нет. Вы должны знать, какие способы "работают" и не забывать их использовать во время стресса в обычном или повышенном объеме.

Если обобщать те приемы, которые, как показала практика, хорошо помогают либо не допускать возникновения стресса, либо успешно с ним справляться, то получится следующий список:

- Высыпайтесь
- Регулярно делайте перерывы
- Делайте зарядку или какие-либо физические упражнения
- Придерживайтесь сбалансированной диеты
- Поддерживайте контакты с другими людьми
- Выделяйте время, чтобы побыть в одиночестве
- Ограничьте время просмотра телепередач и время пребывания в интернете
- Молитесь или используйте другие, привычные для вас, духовные практики
- Используйте положенное вам свободное время по назначению
- Сохраняйте баланс между той поддержкой, которую вы даете и той, которую вы получаете
- Ведите дневник/журнал и описывайте в нем свой опыт
- Обращайте внимание на ранние симптомы/признаки стресса
- Договоритесь с кем-либо из тех, кто работает рядом с вами, о взаимном контроле друг за другом с тем, чтобы обращать внимание на возможные признаки стресса друг у друга
- Соблюдайте баланс между работой,

свободным времяпрепровождением и отдыхом

Помните: Забота о себе в период оказания помощи другим не является признаком вашего эгоизма или неблагополучия. Вы сможете быть эффективным в своей заботе о других только в том случае, если будете в состоянии эффективно заботиться о себе.

Материалы, которые вы получите по итогам тренинга, содержат руководство по оказанию помощи самому себе в период оказания помощи другим.

Практикуйтесь в оказании ППП

- В группах по 3-5 человек (в зависимости от общего числа участников тренинга) прочитайте предлагаемые сценарии и обсудите, как можно было бы в описанной ситуации оказать первую психологическую помощь.
- После завершения работы в малых группах, поделитесь со всеми участниками тренинга теми результатами, которые были получены в каждой из групп.



46


Практикуйтесь в оказании ППП

После разбиения на малые группы, каждой группе будут предложены сценарии различных ситуаций для обсуждения путей оказания ППП в каждой из них.

Ниже в качестве примера рассмотрен один из таких сценариев, а также один из вариантов первой психологической помощи.

Несколько итоговых рекомендаций для оказывающих помощь другим людям

- Будьте добрым
- Будьте спокойным
- Будьте информированным
- Будьте терпимым
- Будьте терпеливым
- Будьте гибким
- В случае необходимости обращайтесь за помощью
- Заботьтесь о себе и берегите себя



47

Несколько итоговых рекомендаций

- Будьте добрым
- Будьте спокойным
- Будьте информированным
- Будьте терпимым
- Будьте терпеливым
- Будьте гибким
- В случае необходимости обращайтесь за помощью
- Заботьтесь о себе и берегите себя

Спасибо за участие в тренинге

- Ваши вопросы и комментарии?
- Не забудьте заполнить лист обратной связи



Практикум по оказанию первой психологической помощи

Ситуация: Землетрясение нанесло серьезный урон городу. Во время распределения воды среди жителей, которые пытаются хоть что-то спасти из своих разрушенных домов, вы видите одинокую женщину, которая в полном отчаянии говорит сама себе: "Все разрушено, все пропало. У меня ничего не осталось".

Действия	Что бы вы могли сказать или сделать? (Примеры ответов)
Вы, как модель/пример спокойствия	Скажите мягким, спокойным голосом: "Здравствуйте. Меня зовут ____ Как я могу Вам помочь?"
Будьте источником принятия, тепла и честности	"Я понимаю, почему Вы так расстроены. Это должно быть очень больно – видеть, что стало с Вашим домом. Мне очень жаль, что это произошло".
Покажите, что вы слушаете	Сфокусируйте свое внимание на человеке. Сядьте или встаньте рядом с ним и лицом к нему. "Я слышал, Вы говорили о том, что у Вас все пропало. Можете ли Вы рассказать мне о том, чего Вы лишились?"
Помогите пострадавшим в их помощи самим себе	"Вы уже определились со своим сегодняшним ночлегом?" "Возможно, позже мы сможем составить список вещей, которые Вы потеряли или в которых нуждаетесь".
Обратите внимание на потребности в безопасности	"Пожалуйста, будьте осторожны, так как подземные толчки могут повториться. Вы уверены, что Вы нигде не повредились об острые или разбитые предметы?"
Обратите внимание на физические потребности	"Пожалуйста, возьмите эту бутылку с водой", "Есть ли у вас теплое и безопасное место для сна сегодня ночью?", "В чем Вы нуждаетесь прямо сейчас?"
Будьте источником достоверной информации	"Я могу дать Вам адрес места, готового Вас приютить, а также рассказать, где находится пункт раздачи продовольствия". Снабдите человека телефонными номерами и адресами мест по оказанию помощи, выдачи одежды, продовольствия и других ресурсов.
Расскажите о том, что обычно происходит во время стресса и как с ним справляться	"Что Вы собираетесь предпринимать, после того, как уйдете отсюда? Есть ли у Вас силы, чтобы позаботиться о себе?" (Эти вопросы могут послужить основой для дальнейшего разговора)
Облегчите доступ к социальной поддержке	"Есть ли у Вас доверительные друзья или члены семьи, которым мы бы могли позвонить, с тем, чтобы они помогли Вам?"
Помогите в предотвращении возможных конфликтов	"Землетрясения случаются совершенно внезапно и приводят к большим бедствиям. В том, что случилось, нет ничьей вины"
Обеспечьте предоставление дополнительной помощи	(Пока неясно, есть ли потребность в такой помощи). Если человек не реагирует на ваши обращения, или вы видите, что он не в состоянии позаботиться о себе, попытайтесь получить для него дополнительную помощь.
Завершите общение и позаботьтесь о себе	"Есть ли что-либо еще, чем я могу помочь Вам прямо сейчас?"