



Перша психологічна допомога

(пам'ятка для працівників на місцях)

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Пам'ятка для працівників на місцях

Київ 2023



УДК 364.62
П 11

Укладачі

Віра Чернобровкіна, доктор психологічних наук, доцент кафедри психології та педагогіки НаУКМА

Володимир Чернобровкін, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології та педагогіки НаУКМА

Загальна редакція Віри Чернобровкіної

П 11 Перша психологічна допомога : Пам'ятка для працівників на місцях / уклад. В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін ; за ред. В. Чернобровкіної ; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ : НаУКМА, 2023. 20 с.

У виданні представлено рекомендації з надання першої психологічної допомоги людям, які нещодавно зазнали впливу стресових або травматичних подій.

Рекомендації адресовано психологам, соціальним працівникам та іншим фахівцям, активним членам громад, які працюють або спілкуються з людьми після (або під час) лих і надзвичайних ситуацій.

Буклет видано за підтримки проекту «Розбудова структур надання послуг та освітнього потенціалу для психосоціального забезпечення в Україні», який впроваджується GIZ за дорученням уряду Німеччини. Відповідальність за зміст несуть укладачі, погляди яких можуть не збігатися з поглядами GIZ та уряду Німеччини.



ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ І БАЗОВІ ЗАСАДИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ	4
ЕТИКА НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ	6
ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПРИ СТРЕСІ	8
ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ДІТЯМ І ПІДЛІТКАМ	12
ТУРБОТА ПОМІЧНИКІВ ПРО СЕБЕ	15
СПИСОК ДЖЕРЕЛ	17



ЗАВДАННЯ І БАЗОВІ ЗАСАДИ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Перша психологічна допомога (ППД) належить до системи інтервенцій, дієвість яких підтверджена досвідом роботи гуманітарних і психосоціальних допоміжних служб у різних країнах світу й різних надзвичайних ситуаціях, зокрема воєнних конфліктах, та документально затверджена ООН як базова модель надання психосоціальної підтримки у кризових умовах¹.

Завдання ППД² :

- Надавати практичну допомогу особам, які пережили кризову подію.
- Допомогти у задоволенні базових потреб.
- Сприяти убезпеченню осіб, які можуть стати жертвами насильства чи дискримінації; допомогти у захисті людей від подальшої шкоди.
- Заспокоїти, сприяти стабілізації емоційного стану людей у стресі; вислухати, але не примушувати їх говорити.
- Підтримати і за можливості посилити у людини почуття власної спроможності допомогти собі й іншим.
- Зорієнтуватися у потребах і проблемах людей після кризової або надзвичайної події, надати потрібну інформацію про можливість задоволення їхніх потреб або сприяти отриманню такої інформації з надійного джерела.
- Зв'язати людей з мережами соціальної підтримки, родичами, друзями, сусідами, а також ознайомити з ресурсами громадської підтримки.

ППД можуть надавати не лише спеціалісти (фахові психологи), цю допомогу не варто розцінювати як професійну психологічну консультацію, також у ППД не входить детальне обговорення подій, що викликали стрес.

ППД містить аспекти, які вважаються корисними для довгострокового відновлення людини:

- Формування **відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою та надії**.
- Надання **доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки**.
- Зміцнення віри людей у можливість допомогти собі та іншим, допомога їм у **поверненні почуття контролю над власними діями** (і через це – контролю над ситуацією).

-
- 1 Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації / [Пер. з англ.] ; Міжвідомчий постійний комітет. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
 - 2 Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с.



! На кого спрямована ППД³

ППД призначена для людей, які перебувають у стані стресу внаслідок щойно пережитої або поточної важкої кризової події. Таку допомогу надають дорослим і дітям. Однак не кожна людина, яка потрапила у кризову ситуацію, має потребу в ППД і прагне її отримати. Не варто нав'язувати ППД тим, хто її не хоче, але треба бути поруч із тими, хто, можливо, захоче отримати підтримку.

Серед людей, які потрапили у кризову ситуацію, є ті, хто потребують *негайної серйозної допомоги*. Це люди:

- з важкими (із загрозою для життя) фізичними травмами;
- у психічному стані, який не дає їм можливості самостійно піклуватися про себе та своїх дітей;
- які можуть завдати шкоди собі або іншим людям.

! Де надається ППД⁴

ППД надається в будь-якому безпечному місці: місця надання допомоги постраждалим, табори і тимчасові притулки для біженців, школи, пункти розподілу продуктів харчування та ін. *Найкраще надавати ППД там, де є можливість поговорити з людиною без перешкод з боку оточення (це важливо з огляду на вимоги конфіденційності та поваги до людської гідності).*

3 Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с.

4 Там само.



ЕТИКА НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Під час надання ППД важливо дотримуватися особливих етичних принципів. Нижче (див. табл. 1) розміщено рекомендації щодо етичності (колонка «Варто») та неетичності (колонка «Не варто») тих чи інших дій помічників.

Таблиця 1

Рекомендації щодо етичності дій помічників під час ППД

Варто	Не варто
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Бути чесним і гідним довіри ✓ Поважати право людей самим ухвалювати рішення ✓ Усвідомити і відкинути власні упередження та стереотипи ✓ Чітко дати людям зрозуміти, що, навіть якщо вони відмовляться від допомоги зараз, вони зможуть звернутися за нею потім ✓ Дотримуватися конфіденційності й не допускати необґрунтованого поширення отриманих від людини особистих відомостей ✓ Вести себе належним чином з урахуванням особливостей культури, віку і статі потерпілих 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Зловживати своїм становищем людини, що здійснює допомогу ✓ Просити у людей гроші або послуги за надання допомоги ✓ Давати хибні обіцянки або повідомляти недостовірні відомості ✓ Перебільшувати свої вміння і навички ✓ Нав'язувати свою допомогу ✓ Примушувати людей розповідати про те, що з ними трапилося ✓ Розголошувати отримані відомості особистого характеру ✓ Давати оцінку вчинкам і переживанням людей

Ось деякі рекомендації, що «варто» або «не варто» говорити та робити під час спілкування з людьми, яким надається ППД⁵ (табл. 2).

5 Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ: Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с.



Таблиця 2

Рекомендації щодо спілкування під час ППД

Не варто	Не варто
<ul style="list-style-type: none">✓ Намагайтеся знайти для розмови тихе місце, де вас ніщо не відволікатиме✓ Поважайте конфіденційність і по можливості не розголошуйте повідомлені вам особисті відомості✓ Будьте поруч з людьми, але дотримуйтеся необхідної дистанції з урахуванням віку, статі, культури✓ Покажіть своїм виглядом, що уважно слухаєте того, хто говорить, наприклад, киваючи головою або промовляючи короткі репліки, що підтверджують зміст почутого і його важливість (наприклад: «Так, це дійсно так і є», «Так, це важко», «Розумію, що тоді складно було зрозуміти, як правильно діяти» і т. п.)✓ Будьте терплячим і спокійним✓ Надавайте фактичну інформацію, якщо вона у вас є. Чесно кажіть, що знаєте, а чого не знаєте: «Я не знаю, але намагатимусь для Вас дізнатися»✓ Надавайте інформацію так, щоб її легко було зрозуміти, тобто простими словами✓ Співчуйте, коли люди розповідають про свої почуття, втрати, що вони їх зазнали, або про важкі/лихі події, які вони пережили (втрата домівки, смерть близької людини тощо). «Яке нещастя! Я розумію, як вам важко»✓ Зазначте проявлені потерпілим зусилля, докладені для самостійного виходу зі скрутної ситуації✓ Дайте можливість помовчати	<ul style="list-style-type: none">✓ Перебивати і квапити співрозмовника (наприклад, дивитися на годинник і говорити дуже швидко)✓ Торкатися людини, якщо невпевнені, що це прийнято в її культурному середовищі, або не питаючи у неї дозволу на це в ситуаціях, коли доторкання є необхідною частиною допомоги✓ Давати оцінки тому, що людина зробила або не зробила, її емоціям / реакціям✓ Вигадувати те, чого не знаєте✓ Використовувати спеціальні терміни✓ Давати нездійсненні обіцянки✓ Переказувати особисті розповіді, що почули від інших✓ Говорити про власні труднощі✓ Думати і не діяти так, немов зобов'язані розв'язати за іншого всі його проблеми✓ Позбавляти людину віри у власні сили і здатність самостійно піклуватися про себе✓ Звертатися до людей, використовуючи негативні характеристики, (наприклад, називати їх «божевільними» або «ненормальними»)



ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ПРИ СТРЕСІ

Люди реагують на стресові ситуації по-різному. Ось найбільш поширені реакції на стрес:

- фізичні симптоми (тремор, головний біль, різка слабкість, втрата апетиту, різні больові відчуття);
- плач, сум, пригнічений настрій, скорбота;
- напруга і нервозність;
- тривожні думки про те, що трапиться щось погане;
- безсоння, нічні кошмари;
- роздратованість, злість;
- почуття провини, сором (наприклад, за те, що вижив, або що не в змозі допомагати чи рятувати інших);
- емоційне заціпеніння, відчуття нереальності того, що відбувається, перебування «в тумані»;
- замкненість або безрух;
- відсутність реакції на інших людей, відмова розмовляти;
- дезорієнтованість (наприклад, людина не може сказати, хто вона, звідки або що сталося);
- нездатність піклуватися про себе та своїх дітей (наприклад, відмова від їжі та пиття, неспроможність ухвалювати прості рішення).





! Що не слід робити (під час спостереження за людьми після надзвичайної ситуації)⁶

- Не очікуйте, що всі будуть травмовані або у надзвичайно сильному стресі.
- Не патологізуйте. Не вішайте ярликів «симптом», «діагноз», «розлад».

Під час спілкування з людьми, надаючи ППД, дуже важливо слухати. Слухати означає бути уважним до того, про що говорять люди. Важливо не тільки уважно слухати, але й чути людей; це дасть їм відчуття підтримки і віри у справжню налаштованість помічників допомогти. Слухання сприяє зниженню інтенсивності стресу в людей, яких слухають і чують.



! Як правильно слухати

■ **Звертатися до людей, які можуть потребувати підтримки**⁷

- Звертайтеся до людей з повагою і відповідно до їхньої культури.
- Представтеся: назвіть своє ім'я та організацію.
- Запитайте, чим можете допомогти.
- За можливість, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови.
- Створіть елементарну комфортну обстановку: запропонуйте води тощо.

6 Psychological First Aid – Field Operations Guide. 2nd ed. National Child Traumatic Stress Network. National Center for PTSD, 2006. 189 p.

7 Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с.



З'ясувати, у чому вони мають потребу і що їх бентежить

- Хоча деякі потреби можуть бути очевидними (наприклад, у людини може бути порваний одяг, необхідна ковдра або інше), проте завжди запитуйте, що їм потрібно і які в них проблеми.

Вислухати їх і намагатися заспокоїти

- Будьте поруч.
- Не примушуйте людей розповідати про те, що сталося.
- Уважно вислухайте, якщо людина забажає поговорити про те, що сталося.
- Якщо людина зазнала сильного стресу, намагайтеся її заспокоїти і переконайтеся, що вона не залишається на самоті.

Допоможіть людям заспокоїтися

- Ваш тон має бути спокійним і м'яким.
- Якщо це не суперечить культурі, підтримуйте зоровий контакт з людиною під час розмови.
- Скажіть, що Ви тут для того, щоб допомогти.
- Якщо людина вже поза небезпекою, нагадайте їй про це.
- Якщо у людини виникло відчуття нереальності того, що відбувається, відірваності від звичної обстановки, вона почуватиметься краще, якщо відновить контакт з навколишнім середовищем та поновить самовладання.

Для відновлення контакту людини з реальністю «тут-і-зараз»

- попросіть її упертися ногами в підлогу;
- допоможіть їй поплескати пальцями або долонями по колінах;
- зверніть увагу на будь-які нейтральні предмети навколишньої обстановки, які вона може бачити, чути, відчутти тактильно; попросіть розповісти, що вона бачить та чує;
- попросіть зосередитися на своєму диханні та дихати повільно.

Рекомендації, як допомогти справитися зі стресом

Говоріть з людьми про позитивні стратегії копінгу:

- Достатньо відпочивайте.
- Якомога регулярно їжте та пийте воду.
- Спілкуйтеся та проводьте час із родиною та друзями.
- Обговорюйте проблеми з тим, кому довіряєте.
- Займайтеся тим, що допомагає вам розслабитися (гуляйте, співайте, моліться, грайте з дітьми).
- Робіть фізичні вправи.
- Визначте безпечні способи, як допомагати іншим під час кризи, а також беріть участь у діяльності громади.



Говоріть з людьми про способи впоратись зі стресом, які не є корисними:

- Не вживайте алкоголь або інші психоактивні речовини і не куріть.
- Не спіть увесь день.
- Не працюйте без відпочинку і не розслабляючись.
- Не відсторонюйтеся від друзів і близьких.
- Не нехуйте елементарною особистою гігієною.
- Не чиніть насильство.





ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ДІТЯМ І ПІДЛІТКАМ



Що ви можете зробити для дітей та підлітків

- Переконайтеся, що діти знаходяться поруч з близькими; якщо діти без супроводу, не залишайте їх без нагляду і з'єднайте з надійним агентством із захисту дітей.
- Якщо на місці немає служби, самі здійсніть заходи з пошуку близьких дитини або зв'яжіться з іншою сім'єю, яка зможе попіклуватися про дитину.
- Убезпечте: захистіть їх, за можливості, від неприємних сцен, поранених, руйнувань, сумних історій, розпитувань сторонніх людей і представників ЗМІ.
- Зберігайте спокій, розмовляйте доброзичливо з дітьми.
- Представтеся – назвіть своє ім'я, скажіть, що готові допомогти.
- Дізнайтеся ім'я дитини, звідки вона та інші подробиці, що допоможуть знайти її близьких і членів родини.
- Слухайте, спілкуйтеся, грайте: опускайтеся на рівень очей дитини та спілкуйтеся зрозумілою мовою; вислухайте думку дитини щодо ситуації.
- Якщо з дитиною є хтось з батьків або опікун, допоможіть їм забезпечити необхідну турботу.
- Пам'ятайте, що у дітей є свої сильні сторони та ресурси.





- ! Діти можуть краще впоратися з важкою ситуацією, якщо поруч знаходяться сильні, впевнені дорослі.

Надання ППД дітям та підліткам

Загальна рекомендація щодо допомоги дітям — сприяти тому, щоб діти були поруч зі своїми батьками, братами, сестрами, іншими родичами або опікунами. **Дитина, яка знаходиться разом з близькими людьми, легше переживає кризову подію.** Тому в ситуації, коли дитина перебуває без близьких людей, не залишайте її без нагляду!

Першим важливим кроком буде негайне встановлення зв'язку з надійним агентством із захисту дітей, яке зареєструє дитину і турбуватиметься про неї до моменту возз'єднання з сім'єю.

- ! Що помічники можуть зробити, аби допомогти дітям⁸

Немовлята (до 1 року):

- Тримати їх у теплі та безпеці.
- Тримати подалі від голосних звуків та хаосу.
- Обіймати їх частіше.
- Регулярно годувати та вкладати спати.
- Говорити тихим і спокійним голосом.

Діти раннього та дошкільного віку (1–6 років)

- Приділяти їм особливу увагу і більше часу.
- Часто нагадувати їм, що вони в безпеці.
- Пояснювати, що вони в жодному разі не винні у тому, що трапилося.
- Дотримуватися звичного для дитини режиму дня.
- Давати їм прості відповіді про те, що трапилося, без страшних подробиць.
- Дозволити їм знаходитися поруч із помічником, якщо вони бояться або не хочуть розлучатися.
- Бути терплячими з дітьми, якщо вони виявляють регресивну поведінку (тобто поводяться, як діти, менші за віком, наприклад, смочуть палець або мочаться у ліжку).
- Давати їм можливість гратися та розслаблятися.

Старші діти та підлітки (з 7-ми років)

- Приділяти їм увагу і час.
- Допомогти дотримуватися звичного режиму.
- Надавати факти про те, що трапилося, та пояснювати, що відбувається зараз.

8 Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с



- Дозволяти їм посумувати. Не очікувати від них певної «правильної» поведінки.
- Дослухатися до їхніх думок і страхів без осуду.
- Встановити чіткі правила та пояснити очікування.
- Розпитати їх про небезпеки, з якими вони зіткнулися, підтримати їх і розповісти, як уникати шкоди.
- Заохочувати їх та надавати можливість допомагати.





ТУРБОТА ПОМІЧНИКІВ ПРО СЕБЕ

Турбота про себе та своїх колег

Здатність помічників допомагати людям залежить від їхнього фізичного та емоційного стану. Тому треба піклуватися про себе, щоб бути здатним допомагати іншим.

Помічники можуть стати свідками руйнувань, поранень, смертей і насильства, чути історії про біль і страждання інших людей. Багатодинний робочий день, велика кількість обов'язків, брак відпочинку – це також чинники стресу від якого можуть постраждати помічники.



Основне джерело стресу для осіб, які надають допомогу, – це їхня робота, особливо у кризових ситуаціях. Надаючи допомогу, помічники відчувають велику відповідальність за безпеку людей. Подумайте, як краще справитися з власним стресом, як підтримати колег і отримати їхню підтримку.

Перед наданням ППД оцініть свою готовність допомагати:

- отримайте інформацію про кризову подію, а також про функції та обов'язки помічників в умовах цієї ситуації;
- подумайте про власне здоров'я, особисті та сімейні обставини, які можуть створити сильний додатковий стрес, якщо ви вирішите допомагати іншим;
- ухваліть чесне рішення про те, чи готові допомагати у цей час і саме в цій ситуації.

Рекомендації щодо управління стресом у помічників

- Застосовуйте засоби, які в минулому допомагали зменшувати стрес, наприклад, прослуховування музики, спів, медитація або ін.
- Виділяйте час на відпочинок, прийняття їжі, розслаблення.
- Дотримуйтеся розумного робочого графіку, аби не перевтомлюватися.
- Пам'ятайте, що розв'язання всіх проблем постраждалих не є вашим обов'язком; робіть те, що можете.
- Скоротіть вживання алкоголю, кофеїну, тютюну, не захоплюйтеся прийомом безрецептурних ліків.
- Цікавтесь тим, як почуваються ваші колеги, які надають ППД. Подумайте про те, як можете підтримувати один одного; у складних випадках працюйте в парі.
- Спілкуйтеся з друзями, близькими, яким довіряєте, аби отримати їхню підтримку.



Відпочинок та осмислення пережитого

- Поговоріть про пережите під час надання допомоги з керівником, колегою або з будь-ким, кому довіряєте.
- Цінують те, що ви зробили для інших людей, навіть якщо це була незначна допомога.
- Навчіться осмислювати пережите і розуміти, що вам вдалося зробити добре, а що можна було б зробити краще, а також тверезо оцінювати межі своїх можливостей в обставинах, що склалися.
- За можливості знайдіть час, щоб відпочити і розслабитися, перш ніж знову братися за роботу.

Якщо охоплюють важкі думки або засмучують спогади про те, що відбулося, Ви стали нервовим, Вам сумно або погано спите, зловживаєте алкоголем / вживаєте інші психоактивні речовини, потрібно звернутися за допомогою до людей, яким довіряєте. Якщо ці проблеми тривають довше місяця, зверніться до лікаря або за змоги до спеціаліста з психічного здоров'я.





СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації / [Пер. з англ.] ; Міжвідомчий постійний комітет. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 216 с.
2. Перша психологічна допомога : Посібник фасилітатора з орієнтації працівників на місцях. Київ : Унів. вид-во ПУЛЬСАРИ, 2017. 104 с.
3. Psychological First Aid – Field Operations Guide. 2nd ed. National Child Traumatic Stress Network. National Center for PTSD, 2006. 189 p.



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.



A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

