

Первая психологическая помощь:
руководство для работников на местах

WHO Library Cataloguing-in-Publication Data

Psychological first aid: Guide for field workers

1. Crisis intervention – methods. 2. Disasters. 3. Emergency medical services.
4. Adaptation, Psychological. 5. First aid – psychology. 6. Stress disorders, traumatic – psychology. 7. Manuals. I. World Health Organization. II. War Trauma Foundation. III. World Vision International.

ISBN 978 92 4 454820 2

(Классификация NLM: WM 401)

© Всемирная организация здравоохранения, 2014 г.

Все права защищены. Публикации Всемирной организации здравоохранения имеются на веб-сайте ВОЗ (www.who.int) или могут быть приобретены в Отделе прессы ВОЗ, Всемирная организация здравоохранения, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (тел.: +41 22 791 3264; факс: +41 22 791 4857; эл. почта: bookorders@who.int). Запросы на получение разрешения на воспроизведение или перевод публикаций ВОЗ – как для продажи, так и для некоммерческого распространения – следует направлять в Отдел прессы ВОЗ через веб-сайт ВОЗ (http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html).

Обозначения, используемые в настоящей публикации, и приводимые в ней материалы не отражают какого-либо мнения Всемирной организации здравоохранения относительно юридического статуса какой-либо страны, территории, города или района или их органов власти, либо относительно делимитации их границ. Пунктирные линии на географических картах обозначают приблизительные границы, в отношении которых пока еще может быть не достигнуто полное согласие.

Упоминание конкретных компаний или продукции некоторых изготовителей не означает, что Всемирная организация здравоохранения поддерживает или рекомендует их, отдавая им предпочтение по сравнению с другими компаниями или продуктами аналогичного характера, не упомянутыми в тексте.

Всемирная организация здравоохранения приняла все разумные меры предосторожности для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее опубликованные материалы распространяются без какой-либо четко выраженной или подразумеваемой гарантии. Ответственность за интерпретацию и использование материалов ложится на пользователей. Всемирная организация здравоохранения ни в коем случае не несет ответственности за ущерб, возникший в результате использования этих материалов.

Для цитирования: Всемирная организация здравоохранения, War Trauma Foundation и World Vision International (2014). Первая психологическая помощь: руководство для работников на местах. Женева: ВОЗ, 2014.

Контакты для отзывов и вопросов по содержанию настоящей публикации:

Д-р Mark van Ommeren, Департамент психического здоровья и токсикомании, Всемирная организация здравоохранения, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Швейцария (эл. почта: vanommerenm@who.int, тел.: + 41-22-791-2111)

Д-р Leslie Snider, Старший советник по программам, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, Нидерланды (эл. почта: lsnider@wartrauma.nl, тел.: +31-20-6438538)

Alison Schafer, Старший советник по программам, Психическое здоровье и психосоциальная поддержка, Группа по вопросам гуманитарной помощи и чрезвычайных ситуаций, World Vision Australia, 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Австралия (эл. почта: alison.schafer@worldvision.com.au, тел.: +61-3-9287-2233)

Настоящий документ представляет собой техническое руководство по осуществлению Глобальной программы действий ВОЗ в области психического здоровья (mhGAP).

Первая психологическая помощь:
руководство для работников на местах

ПРЕДИСЛОВИЕ

Когда по соседству с нами, или в другой стране, или даже где-то далеко в мире происходят трагические события, мы стремимся протянуть руку помощи людям, оказавшимся в беде. В настоящем руководстве рассматривается вопрос об оказании первой психологической помощи, основная суть которой – оказание общечеловеческой поддержки и практической помощи людям, пострадавшим в результате тяжелых кризисных событий. Руководство предназначено для тех, кто оказывает помощь людям, пережившим такие трагические события. В нем описаны принципы и методы оказания помощи на основе уважения человеческого достоинства, а также учета культурных особенностей и реальных возможностей пострадавших людей. Несмотря на свое название, первая психологическая помощь включает, помимо собственно психологической, также и социальную поддержку.

Предположим, вас как сотрудника гуманитарной организации или добровольца направили для оказания помощи в очаге крупного стихийного бедствия или же вы оказались на месте происшествя, где есть пострадавшие. Может быть, вы учитель или медицинский работник и беседуете с местным жителем, на глазах которого только что внезапно погиб кто-то из близких. Это руководство поможет вам узнать, что именно говорить и делать, чтобы помочь людям в состоянии психического дистресса. Оно также предоставит вам информацию о том, как поступать в подобных ситуациях, соблюдая собственную безопасность и безопасность окружающих, и как не причинить вреда своими действиями.

Принцип оказания первой психологической помощи рекомендован многими международными и национальными экспертными группами, в том числе такими, как Межучрежденческий постоянный комитет (IASC) и проект «Сфера». Первая психологическая помощь является альтернативой психологическому дебрифингу. В 2009 году Группа по разработке руководств Программы mhGAP Всемирной организации здравоохранения оценила имеющуюся информацию по оказанию первой психологической помощи и психологическому дебрифингу. Группа пришла к выводу, что именно первую психологическую помощь, а не психологический дебрифинг следует предлагать людям, находящимся в состоянии дистресса непосредственно после перенесенного травмирующего события.

Данное руководство разработано в качестве стандартного пособия по оказанию первой психологической помощи для использования в странах с низким и средним уровнем дохода. Приведенная здесь информация является типовой, и ее следует соответствующим образом адаптировать к местным условиям и культурным особенностям людей, которым вы будете оказывать помощь.

В этой публикации, одобренной многими международными организациями, отражены новые научные данные и общее мнение международного профессионального сообщества об оптимальных путях оказания поддержки людям, только что пережившим тяжелые травмирующие события.

Shekhar Saxena

Директор

Департамент психического
здоровья и токсикомании

Всемирная организация
здравоохранения

Stefan Germann

Директор

Отдел обучения и партнерств,
Группа глобального
здравоохранения

World Vision International

Marieke Schouten

Директор

War Trauma Foundation

БЛАГОДАРНОСТИ

Авторы-составители и редакторы

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*Всемирная организация здравоохранения, ВОЗ*) и Alison Schafer (*World Vision International, WVI*).

Руководящая группа (по алфавиту)

Stefan Germann (*WVI*), Erin Jones (*WVI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*ВОЗ*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*ВОЗ*).

Художественное оформление

Иллюстрации: Julie Smith (*PD Consulting*), Художественное оформление и дизайн: Adrian Soriano (*WVI*), Координация: Andrew Wadey (*WVI*).

Финансирование

World Vision International.

Одобрение

Руководство одобрено 23 международными учреждениями (см. названия с логотипом на передней и задней обложке), а также организацией «Врачи без границ» (MSF).

Авторы и рецензенты

Numan Ali (*Багдадская клиническая больница, Ирак*), Amanda Allan (*Фонд Мандала, Австралия*), Abdalla Mansour Amer (*Департамент безопасности ООН*), Mary Jo Baca (*International Medical Corps, Иордания*), Nancy Baron (*Глобальные психосоциальные инициативы, Египет*), Pierre Bastin (*Врачи без границ, Швейцария*), Nancy Beaudoin (*консультант, Франция*), Endry van den Berg (*War Child Holland, Нидерланды*), Elsa Berglund (*Church of Sweden, Швеция*), Sandra Bernhardt (*Action Contre le Faim, Франция*), Cecile Bizouerne (*Action Contre le Faim, Франция*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, Нидерланды*), Martha Bragin (*CARE, США*), Maria Bray (*Terre des Hommes, Швейцария*), Chris Brewin (*Университетский колледж Лондона, Соединенное Королевство*), Melissa Brymer (*Национальный центр детского травматического стресса, США*), Susie Burke (*Австралийское психологическое общество, Австралия*), Sonia Chehil (*Университет Далхаузи, Канада*), Eliza Cheung (*Китайский университет Гонконга, Китайская Народная Республика*), Татьяна Чшиева (*Фонд «Достижение», Российская Федерация*), Laetitia Clouin (*консультант, Франция*), Penelope Curling (*ЮНИСЕФ*), Jeanette Diaz-Laplante (*Университет Западной Джорджии*,

США), Annie Sophie Dybdal (*Save the Children*, Дания), Tonka Eibs (*CARE*, Австрия), Carina Ferreira-Borges (*ВОЗ, Республика Конго*), Amber Gray (*Restorative Resources*, США), Lina Hamdan (*World Vision*, Иордания), Sarah Harrison (*Church of Sweden*, Швеция), Michael Hayes (*Save the Children*, США), Takashi Isutzu (*Департамент управления ООН*), Kaz de Jong (*Врачи без границ, Нидерланды*), Mark Jordans (*HealthNet ТРО, Непал*), Siobhan Kimmerle (*World Vision International*, Иордания), Patricia Kormoss (*ВОЗ, Швейцария*), Unni Krishnan (*Plan International*, Соединенное Королевство), Ronald Law (*Департамент здравоохранения, Филиппины*), Christine McCormick (*Save the Children*, Соединенное Королевство), Amanda Melville (*ЮНИСЕФ*), Fritha Melville (*Фонд Мандала, Австралия*), Kate Minto (*Фонд Мандала, Австралия*), Jonathan Morgan (*Региональная инициатива по психосоциальной поддержке (REPSSI, Южная Африка)*), Kelly O'Donnell (*Форум НПО по вопросам здоровья, Швейцария*), Patrick Onyango (*Транскультуральная психосоциальная организация, Уганда*), Pau Perez-Sales (*Врачи мира, Испания*), Bhava Nath Poudyal (*Международный комитет Красного Креста, Непал*), Joe Prewitt-Diaz (*Американский Красный Крест, Пуэрто-Рико*), Megan Price (*World Vision International*, Австралия), Robert Rупоос (*Национальный центр детского травматического стресса, США*), Nino Makhashvili (*Глобальная инициатива по психиатрии, Грузия*), Miryam Rivera Holguin (*консультант, Перу*), Sabine Rakotomalala (*Terre des Hommes, Швейцария*), Gilbert Reyes (*Национальный центр детского травматического стресса, США*), Daryn Reichterer (*Стэнфордский университет, США*), Chen Reis (*ВОЗ, Швейцария*), Khalid Saeed (*ВОЗ, Египет*), Louise Searle (*World Vision International*, Австралия), Marian Schilperoord (*Управление верховного комиссара по делам беженцев, Швейцария*), Guglielmo Schinina (*Международная организация по миграции, Швейцария*), Merritt Schreiber (*Университет Калифорнии в Лос-Анджелесе, США*), Renato Souza (*Международный комитет Красного Креста, Швейцария*), Alan Steinberg (*Национальный центр детского травматического стресса, США*), Susannah Tipping (*Фонд Мандала, Австралия*), Wietse Tol (*HealthNet ТРО, Непал*), Iris Trapman (*Фонд Мандала, Австралия*), Patricia Watson (*Национальный центр детского травматического стресса, США*), Inka Weissbecker (*International Medical Corps, Газа*), Mike Wessells (*Колумбийский университет, США*), Nana Wiedemann (*Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Дания*), Richard Williams (*Университет Гламорган, Соединенное Королевство*), M. Taghi Yasamy (*ВОЗ, Швейцария*), Rob Yin (*Американский Красный Крест, США*), William Yule (*Фонд «Дети и война», Соединенное Королевство*), Doug Zatzick (*Университет штата Вашингтон, США*).

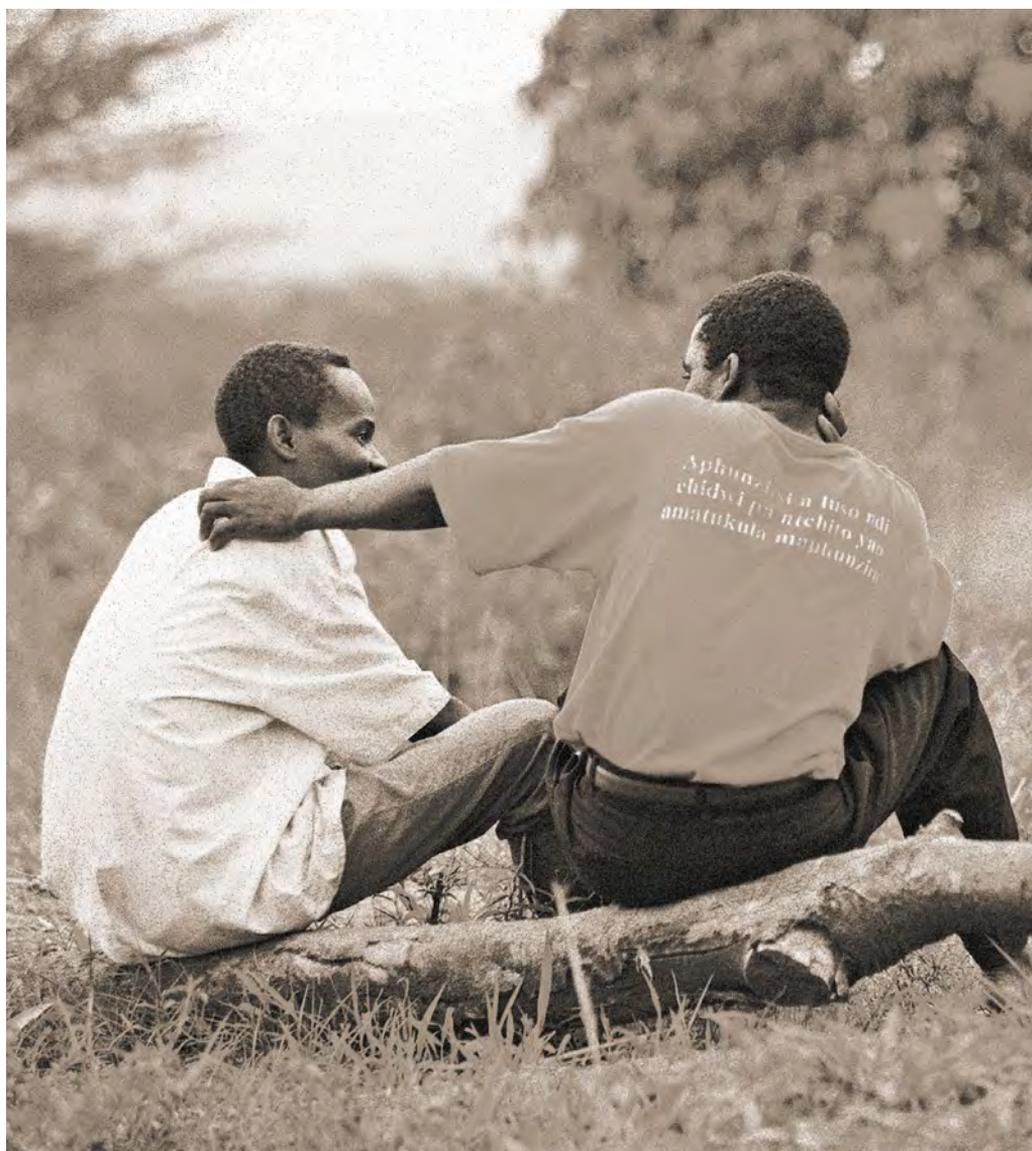
Кроме того, благодарим 27 анонимных респондентов, принявших участие в опросе по поводу необходимости составления подобного документа.



ПРЕДИСЛОВИЕ	ii
БЛАГОДАРНОСТИ	iv
ГЛАВА 1 В ЧЕМ СУТЬ ППП	1
1.1 Как влияют на людей кризисные события?	2
1.2 Что такое ППП?	3
1.3 ППП: кому, когда и где?	4
ГЛАВА 2 КАК ОТВЕТСТВЕННО ОКАЗЫВАТЬ ПОМОЩЬ	7
2.1 Защищать безопасность, достоинство и права человека	8
2.2 Адаптировать свои действия применительно к культурным традициям людей	10
2.3 Быть в курсе других проводимых мер реагирования на чрезвычайную ситуацию	12
2.4 Беречь себя	13
ГЛАВА 3 ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ	14
3.1 Правильное общение	15
3.2 Подготовка – ознакомьтесь с ситуацией	17
3.3 Оперативные принципы ППП: смотреть, слушать, направлять	19
3.4 Завершение оказания помощи	33
3.5 Люди, нуждающиеся в особом внимании	34
ГЛАВА 4 ЗАБОТА О СЕБЕ И СВОИХ КОЛЛЕГАХ	42
4.1 Подготовка к оказанию помощи	43
4.2 Управление стрессом: навыки поддержания здоровья в работе и в жизни	44
4.3 Отдых и осмысление пережитого	45
ГЛАВА 5 ПОТРЕНИРУЙТЕСЬ НА ПРИМЕРАХ	46
5.1 Сценарий 1: стихийное бедствие	47
5.2 Сценарий 2: насилие и вынужденное перемещение населения	51
5.3 Сценарий 3: несчастный случай	55
ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ	59
СПРАВОЧНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ	61

ГЛАВА 1

В ЧЕМ СУТЬ ППП



В ЭТОЙ ГЛАВЕ МЫ ОБСУДИМ

- 1.1 КАК ВЛИЯЮТ НА ЛЮДЕЙ КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ?
- 1.2 ЧТО ТАКОЕ ППП?
- 1.3 ППП: КОМУ, КОГДА И ГДЕ?

1.1 КАК ВЛИЯЮТ НА ЛЮДЕЙ КРИЗИСНЫЕ СОБЫТИЯ?



В мире происходят различные трагические события: войны, стихийные бедствия, аварии, пожары и межличностное насилие (например, сексуальное). Пострадавшими могут оказаться отдельные люди, семьи и целые сообщества. Люди теряют дома, близких, оказываются оторванными от семьи и привычного окружения либо становятся свидетелями насилия, разрушений и смерти.

Такие происшествия в той или иной мере влияют на каждого, однако спектр возможных реакций и эмоций весьма широк. Многие чувствуют себя потрясенными, выбитыми из колеи или не понимают происходящего. Они испытывают страх или тревогу, могут впасть в оцепенение или апатию. Некоторые проявляют слабые реакции, другие – более тяжелые. На то, как реагирует человек, влияет множество факторов, в том числе:

- » характер и тяжесть переживаемого события;
- » перенесенные травмирующие события в прошлом;
- » в какой степени человек опирается на постороннюю поддержку в жизни;
- » физическое здоровье;

- » наличие у человека или в его семье расстройств психического здоровья (в том числе в прошлом);
- » культурные корни и традиции;
- » возраст (например, дети разных возрастных групп реагируют по-разному).

У каждого есть свои силы и возможности, которые помогают справиться с жизненными проблемами. Однако некоторые особенно уязвимы в кризисной ситуации, и им может потребоваться дополнительная помощь. Это относится к людям, которым угрожает опасность или которые нуждаются в дополнительной поддержке в силу возраста (дети, пожилые), ограниченных психических или физических возможностей либо принадлежности к группам, подверженным риску маргинализации или целенаправленного насилия. Раздел 3.5 содержит рекомендации по оказанию помощи таким уязвимым группам населения.

1.2 ЧТО ТАКОЕ ППП?

По определению проекта «Сфера» (2011) и IASC (2007), первая психологическая помощь (ППП) – это совокупность мер общечеловеческой поддержки и практической помощи ближним, которые испытывают страдания и нужду. ППП включает следующие аспекты:

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

ВАЖНО ТАКЖЕ ПОНИМАТЬ, ЧЕМ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ППП

- » Это не та помощь, которую могут оказывать только специалисты.
- » Это не профессиональная консультация.
- » Это не «психологический дебрифинг»¹ в том смысле, что ППП

¹ ВОЗ (2010) и «Сфера» (2011) описывают психологический дебрифинг как содействие эмоциональной разрядке, для чего человека просят кратко, но последовательно перечислить свои ощущения, мысли и эмоциональные реакции, испытанные во время недавнего стрессового события. Такое вмешательство нежелательно. Данный тип дебрифинга следует отличать от обычного оперативного дебрифинга работников гуманитарных служб, который применяют некоторые организации по завершении миссии или после выполнения задания.

не обязательно предполагает подробное обсуждение событий, которые вызвали состояние дистресса.

- » Это не просьба к пострадавшему проанализировать, что с ним произошло, и установить точную хронологию и суть событий.
- » ППП подразумевает необходимость выслушивать людей, однако не принуждая их рассказывать о своих чувствах и реакциях на событие.

ППП является альтернативой «психологическому дебрифингу», который признан неэффективным. В отличие от него ППП включает в себя аспекты, которые считаются наиболее полезными для долгосрочного восстановления человека (о чем свидетельствуют данные различных исследований и общее мнение многочисленных гуманитарных работников)². Эти аспекты включают:

- » формирование ощущения безопасности, связи с другими людьми, спокойствия и надежды;
- » предоставление доступа к социальной, физической и эмоциональной поддержке;
- » укрепление веры в возможность помочь себе и окружающим.

1.3 ППП: КОМУ, КОГДА И ГДЕ?



² См. Hobfoll, et al. (2007) и Bisson & Lewis (2009) в разделе «Справочная литература и ресурсы».

КТО НУЖДАЕТСЯ В ППП?

ППП предназначена для людей, находящихся в состоянии дистресса в результате только что пережитого или текущего тяжелого кризисного события. Такую помощь оказывают как взрослым, так и детям. Однако не каждый человек, переживший кризисное событие, нуждается в ППП или стремится ее получить. Не навязывайте помощь тем, кто ее не желает, но всегда будьте с теми, кто, возможно, захочет получить поддержку.

Бывают ситуации, когда люди нуждаются в гораздо более серьезной помощи, чем ППП. Вы должны знать пределы своих возможностей и прибегать к помощи других: медицинских работников (если они присутствуют на месте), коллег и других людей, находящихся на месте происшествия, органов местного самоуправления или общественных и религиозных лидеров. В таблице ниже мы перечислили ситуации, когда люди нуждаются в немедленной более серьезной помощи по жизненным показаниям – медицинской или иной.

ЛЮДИ, НУЖДАЮЩИЕСЯ В НЕМЕДЛЕННОЙ СЕРЬЕЗНОЙ ПОМОЩИ:

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



КОГДА ОКАЗЫВАТЬ ППП?

Хотя люди могут нуждаться в помощи и поддержке в течение длительного времени после кризисного события, ППП предназначена для поддержки тех, кто только что от него пострадал. Вы можете оказать ППП, когда впервые вступаете в контакт с людьми, находящимися в состоянии дистресса. Обычно это происходит во время или сразу после происшедшего, но иногда – через несколько дней или недель, в зависимости от того, как долго продолжалось событие и насколько травмирующим оно являлось.

ГДЕ ОКАЗЫВАТЬ ППП?

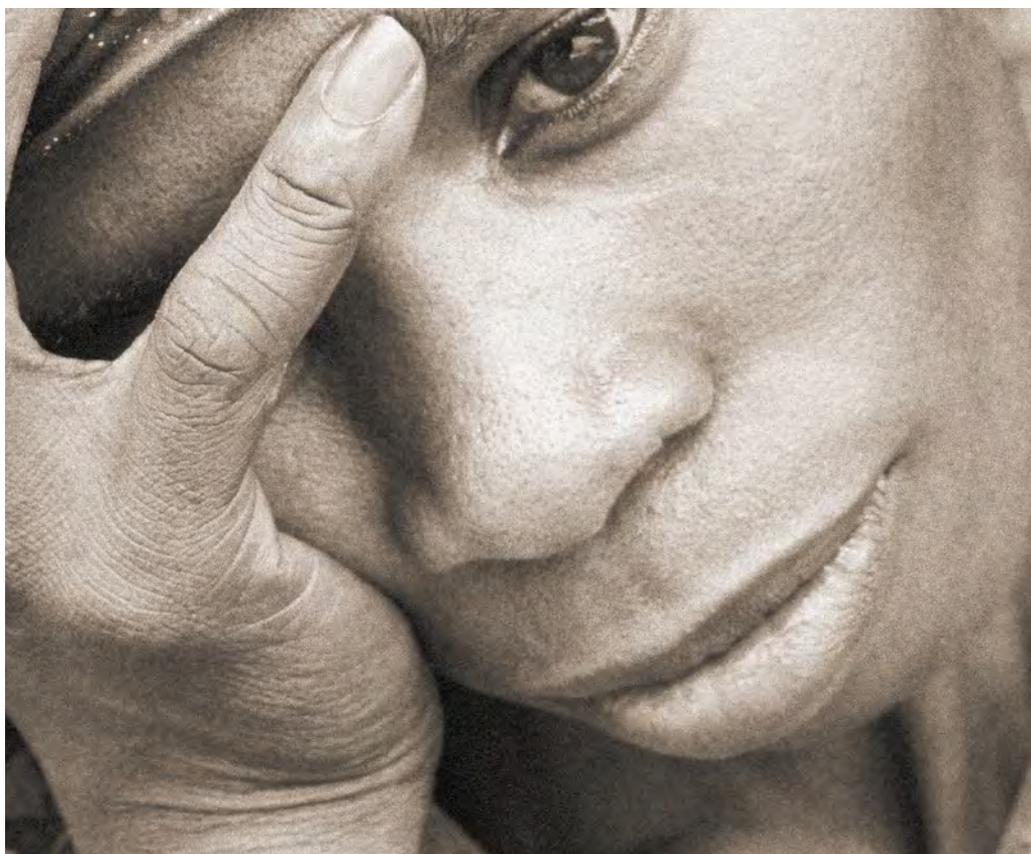
ППП можно оказывать в любом достаточно безопасном месте – непосредственно на месте происшествия, если речь идет об отдельном несчастном случае, или в местах оказания помощи пострадавшим, например в медицинских учреждениях, приютах и лагерях беженцев, школах или пунктах распределения продуктов питания или других видов помощи.

В идеале старайтесь оказывать ППП там, где при необходимости можно поговорить с человеком без помех со стороны окружающих. Для людей, переживших определенные критические ситуации, например подвергшихся сексуальному насилию, возможность поговорить наедине очень важна в плане конфиденциальности и уважения человеческого достоинства.



ГЛАВА 2

КАК ОТВЕТСТВЕННО ОКАЗЫВАТЬ ПОМОЩЬ



В ОСНОВЕ ОТВЕТСТВЕННОГО ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЛЕЖАТ ЧЕТЫРЕ ПРИНЦИПА

- 2.1 ЗАЩИЩАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ, ДОСТОИНСТВО И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА.
- 2.2 АДАПТИРОВАТЬ СВОИ ДЕЙСТВИЯ ПРИМЕНИТЕЛЬНО К КУЛЬТУРНЫМ ТРАДИЦИЯМ ЛЮДЕЙ.
- 2.3 БЫТЬ В КУРСЕ ДРУГИХ ПРОВОДИМЫХ МЕР РЕАГИРОВАНИЯ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНУЮ СИТУАЦИЮ.
- 2.4 БЕРЕЧЬ СЕБЯ.

2.1 ЗАЩИЩАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ, ДОСТОИНСТВО И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Взяв на себя функцию помощи людям, переживающим трагическое событие, важно защищать безопасность и уважать достоинство и права людей, которым вы помогаете¹. Все работники и учреждения, участвующие в оказании гуманитарной помощи, в том числе ППП, должны соблюдать следующие принципы:

ЗАЩИЩАТЬ...

- Безопасность**
- » Избегайте действий, которые могут поставить людей под угрозу дальнейших травмирующих воздействий.
 - » Сделайте все, что в ваших силах, для того чтобы обеспечить безопасность взрослых и детей, которым вы помогаете, и защитить их от физической и психологической травмы.

- Достоинство**
- » Обращайтесь с людьми с уважением и в соответствии с их культурными и социальными нормами.

- Права**
- » Убедитесь в том, что помощь предоставляется справедливо, без дискриминации.
 - » Помогайте людям отстаивать свои права и получать положенную поддержку.
 - » Действуйте в лучших интересах каждого пострадавшего, которому вы помогаете.

¹ См. более подробную информацию в разделе «Принципы обеспечения защиты» Проекта «Сфера» (2011).

Помните об этих принципах при любых действиях по оказанию помощи людям любого возраста, пола и этнической принадлежности. Проанализируйте значение перечисленных положений в контексте вашей собственной культуры. Если организация, в которой вы работаете в качестве сотрудника или волонтера, имеет свои правила профессионального поведения, изучите их и всегда соблюдайте.

Мы предлагаем следующие **этические правила «нужно» и «нельзя»**, которые помогут вам **избежать причинения людям дальнейшего вреда, предоставить им максимальную возможную помощь и действовать в их наилучших интересах.**

Нужно ✓

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

Нельзя ✗

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

2.2 АДАПТИРОВАТЬ СВОИ ДЕЙСТВИЯ ПРИМЕНИТЕЛЬНО К КУЛЬТУРНЫМ ТРАДИЦИЯМ ЛЮДЕЙ

В кризисных ситуациях среди пострадавшего населения часто оказываются люди разных культурных традиций, включая меньшинства или другие группы, подвергающиеся риску маргинализации. Культура определяет, как мы относимся к людям и что принято, а что не принято говорить и делать. Например, в некоторых культурах не принято делиться чувствами с кем-либо, кроме членов семьи, или женщинам позволено говорить только с женщинами, или необходимо одеваться определенным образом, покрывать голову и т. д.

Не исключено, что вам придется работать с людьми, чье происхождение и воспитание отличается от вашего. Оказывая помощь, важно знать собственные культурные традиции и верования, чтобы можно было отбросить в сторону имеющиеся предубеждения. Оказывайте помощь наиболее подходящим и приемлемым образом для тех, кому помогаете.

Каждое кризисное событие уникально. Адаптируйте приведенные в данном руководстве советы с учетом местного контекста, социальных и культурных норм. В таблице ниже перечислены вопросы, которые следует принимать во внимание, оказывая ППП в условиях иного культурного контекста.



ГОТОВЯСЬ ОКАЗЫВАТЬ ППП В ИНОМ КУЛЬТУРНОМ КОНТЕКСТЕ, ПРОДУМАЙТЕ СЛЕДУЮЩЕЕ

Одежда

- » Следует ли одеться определенным образом, чтобы соблюсти приличия?
- » Потребуется ли пострадавшим определенные предметы одежды, чтобы сохранить свое достоинство и соблюсти традиции?

Язык

- » Как принято приветствовать друг друга в данном обществе?
- » На каком языке говорят люди?

Гендер, возраст и властные полномочия

- » Обязательно ли, чтобы помощь пострадавшим женщинам оказывали женщины?
- » К кому обращаться как к главному (иными словами, кто является главой семьи или местной общины)?

Физический контакт и поведение

- » Каковы нормы в отношении физического контакта?
- » Допустимо ли взять человека за руку или тронуть за плечо?
- » Есть ли конкретные нормы поведения применительно к пожилым людям, детям, женщинам?

Верования и религия

- » Представители каких разных этнических и религиозных групп имеются среди пострадавших?
- » Какие убеждения или обряды важны для пострадавших?
- » Как они понимают или объясняют происшедшее?

2.3

БЫТЬ В КУРСЕ ДРУГИХ ПРОВОДИМЫХ МЕР РЕАГИРОВАНИЯ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНУЮ СИТУАЦИЮ



ППП является частью более широкого круга ответных мер на крупномасштабные гуманитарные чрезвычайные ситуации (IASC, 2007). Когда пострадавших сотни и тысячи, принимаются различные меры реагирования: поисково-спасательные операции, оказание экстренной медицинской помощи, обеспечение крова, раздача продовольствия, мероприятия по розыску членов семей и защите детей. Часто сотрудникам гуманитарных организаций и добровольцам нелегко узнать, какая помощь предоставляется и где именно. Это относится к случаям массовых бедствий и к происшествиям в местах, где нет ранее созданной функционирующей инфраструктуры медико-санитарных и других служб.

Старайтесь узнать, какие услуги и помощь предоставляются пострадавшим, сообщайте эти сведения людям, которым вы помогаете, и советуйте им, куда обращаться.

ОКАЗЫВАЯ ПОМОЩЬ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ, ПРИ ЛЮБОЙ ВОЗМОЖНОСТИ СТАРАЙТЕСЬ:

- » следовать указаниям соответствующих органов, руководящих мерами по ликвидации кризисной ситуации;
- » быть в курсе того, какие меры реагирования принимаются и какие имеются ресурсы для оказания помощи нуждающимся;
- » не мешать проведению поисково-спасательных операций и работе медиков;
- » четко представлять себе свои функции и их границы.

Чтобы оказывать ППП, не обязательно иметь квалификацию психолога или специалиста по социальным вопросам. Но если вы хотите помогать людям в кризисных ситуациях, мы рекомендуем вам работать через организации или общественные группы. Действуя самостоятельно, вы можете подвергнуть себя риску, ваши действия могут отрицательно сказаться на координации мер, и вы вряд ли сможете направить пострадавших туда, где им будут предоставлены необходимые ресурсы и помощь.

2.4 БЕРЕЧЬ СЕБЯ

Ответственное оказание помощи также означает заботу о собственном здоровье и благополучии. Хотя вы оказываете помощь другим, на вас может отрицательно сказаться пережитое в кризисной ситуации, либо вы и ваша семья окажетесь в числе пострадавших. Важно обратить особое внимание на собственное благополучие и быть уверенным, что вы физически и эмоционально в состоянии помочь другим. Берегите себя, чтобы лучше заботиться о других. Если вы работаете в команде, поинтересуйтесь и самочувствием своих товарищей (более подробно о том, как заботиться о себе и своих коллегах, – см. в главе 4).





ГЛАВА 3

ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ



В ЭТОЙ ГЛАВЕ МЫ ОБСУДИМ СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ

- 3.1. ПРАВИЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В СОСТОЯНИИ ДИСТРЕССА.
- 3.2. ПОДГОТОВКА К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ.
- 3.3. ОПЕРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ППП: СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ.
- 3.4. ЗАВЕРШЕНИЕ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ.
- 3.5. ЛЮДИ, ТРЕБУЮЩИЕ ОСОБОГО ВНИМАНИЯ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ.



3.1 ПРАВИЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Очень важно, как вы общаетесь с человеком, который находится в состоянии дистресса. Люди, пережившие кризисное событие, могут находиться в подавленном состоянии, испытывать тревогу или смутение. Некоторые винят себя в том, что случилось. **Сохраняя спокойствие и проявляя понимание**, вы помогаете переживающим стресс людям ощутить себя в безопасности, почувствовать, что их защищают, понимают, уважают и заботятся о них должным образом.

Люди, пережившие стрессовую ситуацию, возможно, захотят рассказать вам, что с ними произошло. Выслушать чей-то рассказ – это уже большая поддержка. Однако важно **не принуждать** людей рассказывать о пережитом. Некоторые люди не хотят говорить о том, что произошло, или о своих личных обстоятельствах. При этом для них может быть важно, чтобы вы просто побыли рядом, пусть и молча. Скажите им, что будете поблизости, на случай если они захотят поговорить, или предложите им практическую помощь, например еду или стакан воды. Не говорите слишком много, дайте им побыть в тишине. Возможность немного помолчать даст человеку передышку и может подтолкнуть его поделиться с вами, если он того пожелает.

Следите за своими словами и языком тела, в частности мимикой, зрительным контактом, жестами, а также за тем, как вы сидите или стоите по отношению к другому человеку. Каждой культуре присущи собственные способы поведения, которые считаются подходящими и вежливыми. Говорите и ведите себя с учетом культурных особенностей человека, его возраста, пола, обычаев и религии.

Ниже приведены рекомендации по поводу того, что нужно, а что **нельзя** говорить и делать. Самое главное, будьте самим собой, ведите себя естественно и будьте искренни, предлагая помощь и заботу.

Помните о правилах общения, когда **смотрите, слушаете и направляете**, то есть реализуете принципы оказания ППП, которые обсуждаются на следующих страницах.

НУЖНО

говорить и делать



- » Постарайтесь найти для разговора тихое место, где вас ничто не будет отвлекать.
- » Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения.
- » Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и культуры.
- » Покажите своим видом, что внимательно слушаете говорящего, например кивая головой или произнося краткие подтверждающие реплики.
- » Будьте терпеливы и спокойны.
- » Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть. Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать».

НЕЛЬЗЯ

говорить и делать



- » Не принуждайте человека рассказывать, что с ним произошло.
- » Не перебивайте и не торопите собеседника (например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро).
- » Не прикасайтесь к человеку, если не уверены, принято ли это в его культурной среде.
- » Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям. Не говорите «Вы не должны себя так чувствовать» или «Вы должны радоваться, что выжили».
- » Не выдумывайте того, чего не знаете.
- » Не используйте слишком специальные термины.
- » Не давайте ложных обещаний или заверений.

НУЖНО

говорить и делать



- » Предоставляйте информацию так, чтобы ее легко было понять, – простыми словами.
- » Выражайте сопереживание, когда люди говорят вам о своих чувствах, понесенной утрате или важных событиях (потеря дома, смерть близкого человека и т. п.): «Какое несчастье! Я понимаю, как вам тяжело».
- » Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации.
- » Дайте возможность помолчать.

НЕЛЬЗЯ

говорить и делать



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

3.2 ПОДГОТОВКА – ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ

ПОДГОТОВКА

- » Узнайте, что произошло.
- » Узнайте, какая помощь и поддержка имеются на месте.
- » Узнайте о существующих угрозах безопасности.

В кризисных ситуациях часто возникает хаос, и необходимо срочно действовать. Однако, прежде чем попасть на место, где произошло кризисное событие, постарайтесь получить точную информацию о ситуации. Получите ответы на перечисленные ниже вопросы.



ПРЕЖДЕ ЧЕМ ОТПРАВИТЬСЯ В ЗОНУ КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ, УЗНАЙТЕ СЛЕДУЮЩЕЕ

Важные вопросы

Кризисная ситуация

- » Что случилось?
- » Когда и где это произошло?
- » Какова вероятная численность пострадавших, и кто они?

Доступная помощь и поддержка

- » Кто отвечает за удовлетворение основных нужд: оказание экстренной медицинской помощи, раздачу продуктов питания и воды, предоставление крова, розыск членов семьи?
- » Где и как люди могут получить такую поддержку?
- » Кто еще оказывает помощь? Участвует ли местное население в принятии мер реагирования?

Угрозы безопасности

- » Завершилось ли кризисное событие или оно все еще продолжается – например повторные толчки (афтершоки) при землетрясении, эскалация вооруженного конфликта?
- » Какие опасности могут подстергать: боевики, мины, разрушенная инфраструктура?
- » Есть ли зоны, которых следует избегать из соображений безопасности (например, где имеется явный физический риск) или куда вам запрещен доступ?

Ответы на эти важные подготовительные вопросы помогут вам разобраться в ситуации, чтобы более эффективно оказывать ППП и знать, как обеспечить свою безопасность.



3.3 ОПЕРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ППП: СМОТРЕТЬ, СЛУШАТЬ, НАПРАВЛЯТЬ

Три основных оперативных принципа оказания первой психологической помощи – смотреть, слушать и направлять. Эти принципы помогут вам правильно оценить кризисную ситуацию и обеспечить свою безопасность на месте происшествия, найти подход к пострадавшим, понять, что им необходимо, и направить их туда, где они смогут получить практическую помощь и информацию (см. таблицу ниже).

СМОТРЕТЬ

- » Проверьте условия безопасности.
- » Выясните, есть ли вокруг люди, явно нуждающиеся в удовлетворении основных жизненных потребностей.
- » Проверьте, есть ли вокруг люди в состоянии тяжелого дистресса.



СЛУШАТЬ

- » Обратитесь к людям, которые могут нуждаться в поддержке.
- » Выясните, в чем они нуждаются и что их тревожит.
- » Выслушайте их и постарайтесь успокоить.



НАПРАВЛЯТЬ

- » Помогите людям удовлетворить основные потребности и получить необходимую поддержку.
- » Помогите людям эмоционально справиться с проблемами.
- » Предоставьте информацию.
- » Помогите связаться с близкими и со службой социальной поддержки.



СМОТРЕТЬ

- » Проверьте условия безопасности.
- » Выясните, есть ли вокруг люди, явно нуждающиеся в удовлетворении основных жизненных потребностей.
- » Проверьте, есть ли вокруг люди в состоянии тяжелого дистресса.



В кризисной ситуации условия могут быстро меняться. Увиденное на месте происшествия часто отличается от предварительно полученной информации. Таким образом, прежде чем предлагать помощь, важно затратить некоторое время – хотя бы несколько минут – на то, чтобы оценить обстановку. Если вы оказались в кризисной ситуации внезапно, не имея времени на подготовку, можно просто

оглядеться вокруг. Эти несколько минут позволят вам **сохранять спокойствие, не подвергать себя опасности и думать, прежде чем действовать**. Перечень вопросов, на которые следует ответить, пока вы «осматриваетесь», и вытекающие важные положения приведены в таблице ниже.

СМОТРЕТЬ

ВОПРОСЫ

ВАЖНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Безопасность

- » Что вокруг вас представляет опасность: активный конфликт, поврежденные дороги, неустойчивые здания, пожар или наводнение?
- » Можете ли вы там находиться без риска причинения вреда себе или окружающим?

Если вы не уверены, что находиться в очаге кризиса безопасно, оставайтесь за его пределами. Постарайтесь добиться помощи для тех, кто в ней нуждается. По возможности, не подвергая себя риску, поддерживайте контакт с людьми, находящимися в опасной зоне.

Люди, явно нуждающиеся в удовлетворении основных жизненных потребностей

- » Есть ли тяжело пострадавшие, которые нуждаются в экстренной медицинской помощи?
- » Есть ли люди, нуждающиеся в спасении, например оказавшиеся под завалами или которым грозит непосредственная опасность?
- » Нуждается ли кто-либо в удовлетворении основных жизненных потребностей, например в защите от непогоды, в одежде?
- » Кого из пострадавших нужно направить в места предоставления базовой помощи, и кто нуждается в специальных мерах защиты от дискриминации и насилия?
- » Кто из окружающих может также оказать помощь?

Помните, в чем заключается ваша роль, и старайтесь добиться помощи для людей, которые нуждаются в специальной поддержке или у которых есть очевидные насущные потребности. Направляйте тяжело пострадавших к медицинскому персоналу или к работникам, обученным оказывать первую медицинскую помощь.

Продолжение таблицы см. на с. 22

Люди в состоянии тяжелого дистресса

- » Есть ли на месте люди, которые выглядят чрезвычайно подавленными, не в состоянии передвигаться, не реагируют на других или находятся в шоке?
- » Где находятся люди с наиболее выраженной психической травмой, и кто они?

Проанализируйте, кому может оказаться полезной ППП и как им помочь оптимальным образом.

Люди по-разному реагируют на кризисные события. Ниже приведены некоторые примеры реакций на стрессовые ситуации.

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



Некоторые люди испытывают лишь легкий дистресс или вообще не демонстрируют негативных психических реакций.

Большинство людей со временем успешно восстанавливаются, особенно если смогут удовлетворить свои насущные потребности и получают поддержку, например помощь окружающих и/или ППП. Однако людям с тяжелым или длительным дистрессом может потребоваться более серьезная поддержка, чем ППП, особенно если они не могут справиться с повседневными бытовыми обязанностями либо представляют опасность для себя или окружающих. Не оставляйте людей с тяжелым дистрессом одних и постарайтесь обеспечить их безопасность до тех пор, пока их состояние не улучшится или пока вы не сможете заручиться помощью медработников, местных лидеров или представителей местного населения.

Кроме того, ищите среди пострадавших тех, кто, по всей вероятности, нуждается в особой заботе и защите.

КТО, КАК ПРАВИЛО, НУЖДАЕТСЯ В ОСОБОМ ВНИМАНИИ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ (СМ. РАЗДЕЛ 3.5)

- » Дети, в том числе подростки, особенно разлученные со своими родителями или попечителями, нуждаются в защите от насилия и эксплуатации. Им также нередко требуется забота со стороны окружающих и помощь в удовлетворении основных жизненных потребностей.
- » Люди с нарушениями здоровья или с ограниченными физическими или психическими возможностями могут нуждаться в особой помощи, чтобы добраться до безопасного места, в защите от насилия, в медицинской помощи и других услугах. В эту группу входят престарелые, беременные, люди с тяжелыми умственными расстройствами, с нарушениями зрения и слуха.
- » Люди, которым в кризисной ситуации могут угрожать дискриминация и насилие, например женщины или представители определенных этнических групп, нередко нуждаются в особой защите и в поддержке для получения доступной помощи.



СЛУШАТЬ

- » Обратитесь к людям, которым, возможно, требуется поддержка.
- » Спросите, в чем они нуждаются и что их тревожит.
- » Выслушайте их и постарайтесь успокоить.



Важно уметь слушать людей, чтобы понять положение, в которое они попали, и их потребности, чтобы помочь им успокоиться и оказать необходимую помощь. Когда вы беседуете с человеком, слушайте:

- » глазами » демонстрируя пристальное внимание;
- » ушами » чтобы действительно услышать, что именно тревожит человека;
- » сердцем » с сопереживанием и уважением.

1. ОБРАТИТЕСЬ К ЛЮДЯМ, КОТОРЫМ, ВОЗМОЖНО, ТРЕБУЕТСЯ ПОДДЕРЖКА

- » Обращайтесь к людям с уважением и в соответствии с их культурой.
- » Представьтесь: назовите свое имя и организацию.
- » Спросите, чем им помочь.
- » По возможности, найдите безопасное и тихое место для разговора.
- » Создайте элементарную комфортную обстановку: дайте воды и т. п.
- » Постарайтесь обеспечить безопасность пострадавшего:



- » выведите человека из места, где ему угрожает непосредственная опасность, если это можно сделать без риска;
- » постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания репортеров, защищая его право на частную жизнь и достоинство;
- » если человек подавлен, постарайтесь не оставлять его одного.

2. СПРОСИТЕ, В ЧЕМ ОНИ НУЖДАЮТСЯ И ЧТО ИХ ТРЕВОЖИТ

- » Хотя некоторые потребности могут быть очевидными, например, если у человека порвана одежда, ему нужно дать одеяло или покрывало. Тем не менее всегда спрашивайте, что нужно людям и какие у них проблемы.
- » Выясните, в чем они больше всего нуждаются в данный момент, и помогите разобраться, что для них является первоочередным.



3. ВЫСЛУШАЙТЕ И ПОСТАРАЙТЕСЬ УСПОКОИТЬ

- » Будьте рядом.
- » Не принуждайте людей рассказывать о пережитом.
- » Внимательно выслушайте, если они все же пожелают поговорить о том, что произошло.
- » Если человек пережил сильный стресс, постарайтесь его успокоить и убедитесь, что он не будет находиться в одиночестве.



ПОМОГИТЕ ЛЮДЯМ УСПОКОИТЬСЯ

Люди, пережившие кризисное событие, иногда бывают сильно возбуждены или расстроены. Они в замешательстве, ошеломлены, и это порой проявляется такими физическими реакциями, как нервная дрожь, затрудненное дыхание или сильное сердцебиение. Ниже приведены некоторые приемы, помогающие людям в состоянии дистресса успокоиться мысленно и физически.

- » Ваш тон должен быть спокойным и мягким.
- » Если это не противоречит культуре, старайтесь во время разговора поддерживать зрительный контакт с человеком.
- » Скажите, что вы здесь, чтобы помочь. Если человек уже находится вне опасности, напомните ему об этом.
- » Если у пострадавшего возникает ощущение нереальности происходящего, оторванности от привычной обстановки, он почувствует себя лучше, восстановив контакт с окружающей средой и самообладание. Для этого:
 - » попросите его упереться ногами в пол;
 - » помогите ему похлопать пальцами или кистями рук по своим коленям;
 - » обратите его внимание на какие-либо нейтральные предметы окружающей обстановки, которые он может увидеть, услышать или потрогать; попросите его рассказать, что он видит и слышит;
 - » попросите его сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно.



НАПРАВЛЯТЬ

- » Помогите людям удовлетворить основные потребности и получить доступ к службам помощи.
- » Помогите справиться с проблемами.
- » Предоставьте информацию.
- » Помогите связаться с близкими или со службой социальной поддержки.



Хотя каждая кризисная ситуация уникальна, пострадавшие часто нуждаются в том, что перечислено в таблице ниже.

ЧАСТЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

- » Насущные потребности, такие как жилье, пища, вода и санитарные удобства.
- » Медицинская помощь в случае травм или при хронических заболеваниях.
- » Ясная и достоверная информация о происшедшем, о близких людях и о доступных службах помощи.
- » Общение с близкими, с друзьями и получение социальной поддержки.
- » Специальная поддержка, связанная с культурой и религией.
- » Возможность выражать свое мнение и участвовать в принятии важных решений.

Люди, пережившие травмирующее событие, нередко чувствуют себя незащищенными, отрезанными от мира или беспомощными. Их повседневная жизнь рушится, они больше не получают привычной поддержки или внезапно оказываются в стрессовых условиях. Направить людей туда, где им предоставят практическую помощь, — одна из основных целей ППП. Помните, что ППП — зачастую единовременное вмешательство, и вы можете находиться рядом с пострадавшими только короткое время. Для дальнейшего восстановления они должны применить собственное умение справляться с жизненной ситуацией. Помогите людям оказать помощь самим себе и восстановить контроль над ситуацией.



1. ПОМОГИТЕ УДОВЛЕТВОРИТЬ ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К СЛУЖБАМ ПОДДЕРЖКИ

Помогая людям удовлетворить их насущные жизненные потребности, необходимо учитывать следующее:

- » сразу же после кризисного события постарайтесь помочь пострадавшим удовлетворить их первоочередные нужды, такие как пища, вода, кров и санитарные удобства;
- » узнайте, что конкретно необходимо: медицинская помощь, одежда или приспособления для кормления младенцев (соски, бутылочки), – и постарайтесь направить их туда, где они могут получить доступную помощь;
- » убедитесь, что уязвимые или маргинализированные люди не обойдены вниманием (см. раздел 3.5);
- » если обещали проследить за выполнением пожеланий людей, сдерживайте свое обещание.

2. ПОМОГИТЕ СПРАВИТЬСЯ С ПРОБЛЕМАМИ



Людей, находящихся в состоянии дистресса, переполняют тревоги и страхи. Помогите им проанализировать свои насущные потребности, определить самые первоочередные и удовлетворить их. Например, попросите человека подумать о том, что ему нужно прямо сейчас, а что можно отложить на потом. Возможность решить хотя бы часть вопросов дает человеку чувство контроля над ситуацией и укрепляет его способность справиться с ситуацией. Не забудьте:

- » помочь людям вспомнить о тех, кто служит им опорой в жизни, например друзей или родственников, которые способны помочь им в сложившейся ситуации;

- » дать людям практические советы по удовлетворению их потребностей (например, объясните, как зарегистрироваться, чтобы получить продовольственную или материальную помощь);
- » попросить человека вспомнить, как он справлялся с трудными ситуациями в прошлом, и убедить его, что он сумеет справиться и со сложившейся ситуацией;
- » спросить, что помогает человеку чувствовать себя увереннее, и посоветовать ему использовать позитивные стратегии преодоления и избегать негативных (см. таблицу ниже).

ПРЕОДОЛЕНИЕ СТРЕССА

У каждого есть естественные способы справляться с трудностями. Советуйте людям использовать позитивные стратегии преодоления и избегать негативных. Это поможет им почувствовать себя сильнее и вновь обрести чувство контроля над ситуацией. Вам придется адаптировать следующие рекомендации с учетом культуры человека и того, что можно сделать в конкретной кризисной ситуации.

Применяйте позитивные меры преодоления

- » Отдыхайте в достаточной мере.
- » По возможности регулярно ешьте и пейте.
- » Общайтесь и проводите время с семьей и друзьями.
- » Обсуждайте проблемы с теми, кому доверяете.
- » Занимайтесь тем, что помогает вам расслабиться (гуляйте, пойте, молитесь, играйте с детьми).
- » Занимайтесь посильной физической активностью.
- » Найдите безопасные способы помочь другим в условиях кризиса и примите участие в коллективной деятельности.

Избегайте негативных способов преодоления

- » Не употребляйте алкоголь и другие психоактивные вещества, не курите.
- » Не спите целыми днями.
- » Не работайте все время без отдыха и релаксации.
- » Не обособляйтесь от друзей и близких.
- » Не пренебрегайте правилами личной гигиены.
- » Не впадайте в гнев и не совершайте насилия.



3. ПРЕДОСТАВЬТЕ ИНФОРМАЦИЮ

Люди, пережившие кризисную ситуацию, хотят получить точную информацию:

- » о случившемся;
- » о своих близких или других пострадавших;
- » о своей безопасности;
- » о своих правах;
- » о том, как можно получить помощь и самое необходимое.



Сразу же после кризисного события получить точную информацию бывает сложно. По мере того как о случившемся становится известно и на место происшествия прибывает помощь, ситуация меняется. Порой распространяются слухи. Вам, вероятно, не удастся сразу же ответить на все вопросы, но по возможности постарайтесь сделать следующее:

- » узнайте, где и когда можно получить достоверную информацию и последние новости;
- » попытайтесь получить как можно больше информации, прежде чем предлагать людям помощь;
- » старайтесь получать свежую информацию о ситуации на данный момент, сведения о вопросах безопасности, о предоставляемой помощи, а также о местонахождении и состоянии пропавших или раненых;
- » убедитесь, что людям сообщают о том, что происходит, и о том, какие действия планируются;
- » если на месте оказывается помощь (медицинская, по розыску родственников, предоставляется кров, раздаются продукты питания), убедитесь, что люди знают об этом и могут ее получить;
- » сообщите людям, где они получают помощь, или непосредственно свяжите их с соответствующими службами;
- » убедитесь, что уязвимые люди также знают о предоставляемой помощи (см. раздел 3.5).

Когда сообщаете пострадавшим сведения:

- » укажите их источник и поясните, насколько он надежен;
- » говорите только то, что знаете, – **ничего не измышляйте** и не давайте ложных заверений;
- » используйте простые и точные формулировки и повторите информацию, чтобы убедиться, что люди слышали и поняли ее;
- » старайтесь сообщать сведения группам пострадавших, так чтобы озвученная информация была одинаковой для всех;
- » сообщите людям, что будете держать их в курсе всех новостей, и объясните, где и когда будет даваться свежая информация.

Предоставляя информацию, помните о том, что если вы или другие не смогут обеспечить ожидаемую помощь, то пострадавшие могут обратить на вас свой гнев и разочарование. В таких ситуациях старайтесь сохранять спокойствие и проявлять понимание.

4. ПОМОГИТЕ СВЯЗАТЬСЯ С БЛИЗКИМИ ИЛИ СО СЛУЖБОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ



Как показывает опыт, люди, считающие, что им оказали хорошую социальную поддержку, после кризиса лучше справляются с трудностями, чем те, кто полагает, что им помогли недостаточно. Поэтому помогайте людям связаться с близкими и со службой социальной поддержки – это важная часть оказания первой психологической помощи.

- » Помогите членам семьи держаться вместе, а детям не разлучаться с родителями и близкими.
- » Помогите пострадавшим связаться с друзьями и родственниками, которые могут их поддержать, например дайте возможность позвонить по телефону.
- » Если из слов человека вам становится ясно, что ему могла бы помочь молитва, религиозный обряд или поддержка со стороны священнослужителей, помогите ему связаться с его духовным сообществом. См. рекомендации в отношении вопросов духовности в кризисных ситуациях во вставке ниже.
- » Соберите пострадавших вместе, чтобы они могли помогать друг другу. Например, попросите человека помочь позаботиться о стариках или помогите одиноким людям связаться с другими членами сообщества.

КРИЗИС И ДУХОВНОСТЬ

В кризисных ситуациях духовные или религиозные верования людей могут иметь большое значение, помогая перенести боль и страдания, придавая смысл жизни и давая надежду. В умении молиться и отправлять ритуалы можно найти великое утешение. Однако, пережив кризис, особенно столкнувшись с горькими утратами, люди могут усомниться в своих убеждениях. Такие переживания могут поколебать веру или, напротив, укрепить ее либо изменить. Ниже приведены несколько рекомендаций по поводу духовных аспектов при оказании помощи и утешении после кризисного события.

- » Знайте и уважайте религиозные убеждения людей, которым вы помогаете.
- » Спросите человека, что обычно помогает ему почувствовать себя лучше. Посоветуйте выполнить действия, которые помогают справиться с трудностями, в том числе и религиозные обряды, если он о них упомянул.
- » Слушайте уважительно, не высказывая личного мнения о духовных убеждениях. Не навязывайте человеку вашу веру или духовное либо религиозное толкование кризиса.
- » Не подтверждайте, но и не отрицайте духовное убеждение или интерпретацию кризиса, если даже человек просит вас об этом.

3.4 ЗАВЕРШЕНИЕ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

Что происходит дальше? То, когда и как вы прекращаете предоставление помощи, будет зависеть от условий кризиса, от вашей роли и положения и от нужд людей, которым вы помогаете. Полагайтесь на свою оценку ситуации, потребностей пострадавших и ваших собственных потребностей. При необходимости скажите людям, что уходите, а если кто-то другой будет помогать им с этого момента,



попытайтесь познакомить их с новым человеком. Если вы направили пострадавшего к другим службам, объясните, чего следует ждать, и убедитесь, что у него есть необходимая информация для поддержания последующей связи. Вне зависимости от того, каков был ваш опыт общения с пострадавшим, попрощайтесь на положительной ноте, пожелав ему благополучия.

3.5 ЛЮДИ, НУЖДАЮЩИЕСЯ В ОСОБОМ ВНИМАНИИ



В УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ, КОТОРЫЕ НУЖДАЮТСЯ В СПЕЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА, ВХОДЯТ:

1. Дети и подростки.
2. Лица с нарушениями здоровья или с ограниченными возможностями.
3. Люди, подверженные риску дискриминации или насилия.

Помните, что все люди, в том числе и уязвимые, способны преодолевать трудности. Помогите слабозащищенным людям использовать собственные адаптивные ресурсы и стратегии выживания.

1. ДЕТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОДРОСТКИ

Многие дети, в том числе подростки, особенно уязвимы в кризисной ситуации. Кризисные события разрушают их привычный мир, который состоит из

знакомых и близких людей, привычной среды пребывания и жизненного уклада, дававших им ощущение собственной безопасности. Дети, которые пострадали от кризиса, подвержены риску сексуального насилия, жестокого обращения и эксплуатации, что чаще встречается в хаотичной обстановке при крупномасштабных кризисных ситуациях. Дети раннего возраста часто особенно беззащитны, поскольку не могут удовлетворить свои насущные потребности или защитить себя, а их родители или попечители могут быть полностью поглощены другими заботами. Дети старшего возраста рискуют стать жертвами торговли людьми, сексуальной эксплуатации, их могут завербовать на службу в военизированные формирования. Девочки и мальчики часто сталкиваются с разными рисками. Обычно девушки подвергаются наибольшему риску сексуального насилия и эксплуатации, а став жертвами насилия, они подвергаются стигматизации и социальной изоляции.

То, как дети реагируют на трудности кризиса (например, оказавшись свидетелями разрушений, ранения или смерти, пережив стихийное бедствие, испытывая недостаток еды и воды), зависит от их возраста и уровня развития. Это также зависит от того, как взаимодействуют с ними их родители, попечители и другие взрослые. Например, маленькие дети не способны полностью понять, что происходит вокруг, и особенно нуждаются в поддержке взрослых. **Обычно дети справляются лучше, когда рядом находятся сильные, спокойные взрослые.**



У детей и подростков проявляются такие же реакции дистресса, что и у взрослых (см. раздел 3.3). У них также могут возникать некоторые из следующих специфических реакций¹:

- » Маленькие дети могут вернуться к поведению, присущему более раннему возрасту (например, сосут палец или мочатся в постель), могут цепляться

¹ См. Pynoos, R. et al. (2009) в разделе «Справочная литература и ресурсы».



за родителей или попечителей, а также меньше заниматься играми или повторять одну и ту же игру, связанную с тревожными событиями.

- » Дети школьного возраста порой считают себя виновниками негативных событий, у них возникают новые страхи, они становятся менее дружелюбными и приветливыми, чувствуют себя одинокими или слишком озабочены защитой или спасением людей в условиях кризиса.
- » Подростки могут «ничего не чувствовать», считать, что они отличаются от своих ровесников или изолированы от них, совершать рискованные поступки или проявлять негативизм.

Члены семьи, родители и попечители – важный источник защиты и эмоциональной поддержки для детей. Дети, разлученные со своими близкими, во время кризисного события оказываются в незнакомом месте, в окружении незнакомых людей. Они часто сильно напуганы и не в состоянии правильно оценить риск и окружающие их опасности. Важным первым шагом является воссоединение оставшихся без семейного надзора детей – в том числе подростков – с их близкими. Не пытайтесь сделать это самостоятельно. Если вы допустите ошибку, это только усугубит положение ребенка. Вместо этого попробуйте немедленно связаться с надежным агентством по защите детей, которое начнет процесс регистрации ребенка и обеспечит ему необходимую заботу.

Если дети находятся вместе с родителями, старайтесь поддерживать взрослых в заботе о детях. Во вставке на следующей странице приведены рекомендации по поддержке детей разного возраста и уровня развития.

КАК ВЗРОСЛЫЕ МОГУТ ПОМОЧЬ ДЕТЯМ

- Младенцы**
- » Держите их в тепле и безопасности.
 - » Держите их подальше от громкого шума и хаоса.
 - » Почаще обнимайте и прижимайте их к себе.
 - » По возможности соблюдайте график кормления и сна.
 - » Говорите спокойным и ласковым голосом.



**Дети
раннего
возраста**

- » Уделяйте им больше времени и внимания.
- » Постоянно напоминайте им, что они находятся в безопасности.
- » Объясните, что они не виноваты в происшедшем.
- » Старайтесь не разлучать детей с теми, кто заботится о них, с братьями, сестрами и близкими.
- » По возможности выполняйте привычные процедуры и соблюдайте режим.
- » Простыми словами отвечайте на вопросы о том, что произошло, без пугающих подробностей.
- » Позвольте детям держаться рядом с вами, если им страшно и они цепляются за вас.
- » Будьте терпеливы с детьми, которые возвращаются к поведению, присущему более младшему возрасту, например сосут палец или мочатся в постель.
- » По мере возможности создайте условия для игр и отдыха.



Продолжение таблицы см. на с. 38

Если взрослый ранен, находится в крайне подавленном состоянии или по другой причине не может заботиться о своем ребенке, постарайтесь помочь ему и организовать уход за детьми. По возможности обратитесь к надежному агентству или к сети по защите детей. Держите детей и их близких вместе и не позволяйте разлучать их. Например, если взрослого увозят, чтобы оказать ему медицинскую помощь, постарайтесь отправить с ним детей или подробно запишите информацию о том, куда его отправляют, чтобы дети смогли воссоединиться с ним.

КАК ВЗРОСЛЫЕ МОГУТ ПОМОЧЬ ДЕТЯМ (продолжение)

Дети старшего возраста и подростки

- » Уделяйте им время и внимание.
- » Помогите им заниматься привычными делами.
- » Объясните им, что случилось и что происходит в настоящий момент.
- » Позвольте им грустить, не ждите, что они окажутся сильными.
- » Выслушайте их соображения и страхи без осуждений и оценок.
- » Четко определите правила поведения и объясните, чего ждете от них.
- » Спросите, чего они опасаются, поддержите их, обсудите, как лучше поступить, чтобы остаться невредимым.
- » Поощряйте их стремление приносить пользу окружающим и предоставляйте такую возможность.



Также имейте в виду, что дети часто собираются вокруг места происшествия и могут стать свидетелями ужасных событий, даже если они или их родители либо попечители непосредственно не пострадали. В хаосе кризиса взрослые часто поглощены своими заботами и не могут внимательно следить за тем, чем заняты дети, что они видят или слышат. Постарайтесь оградить детей от трагических сцен или рассказов очевидцев.

ЧТО ГОВОРИТЬ И ДЕЛАТЬ ДЛЯ ПОМОЩИ ДЕТЯМ

Поддерживайте пробывание в семье

- » Обеспечивайте пребывание детей вместе с родителями и родственниками, не позволяйте разлучать их.
- » Если с детьми нет взрослых, передавайте их на попечение надежной сети или службы защиты детей. Не оставляйте ребенка без присмотра.
- » Если на месте нет службы защиты детей, сами примите меры к тому, чтобы найти их близких или связаться с другой семьей, которая может о них позаботиться.

Обеспечивайте безопасность

- » Ограждайте детей от трагических сцен, например от вида тяжелых ран или катастрофических разрушений.
- » Ограждайте детей от травмирующих рассказов о происшедшем.
- » Ограждайте детей от репортеров и от расспросов посторонних людей, не входящих в группы спасения.

Слушайте, говорите и организуйте игры

- » Сохраняйте спокойствие, говорите мягко, будьте приветливы с детьми.
- » Выслушайте, что они думают о происходящем.
- » Во время разговора старайтесь находиться на уровне их глаз, используйте простые, понятные им слова и объяснения.
- » Представьтесь – назовите свое имя и скажите, что пришли помочь.
- » Узнайте имя ребенка, откуда он, и другие подробности, которые помогут найти его близких и членов семьи.
- » Если с ребенком есть родитель или попечители, помогите им обеспечить необходимую заботу.
- » Если вы находитесь с детьми определенное время, постарайтесь вовлечь их в игру или просто поговорите на интересующие их темы с учетом возраста.

Помните, что у детей также есть собственные ресурсы для преодоления трудностей. Узнайте у них, как они справляются с трудностями, поддерживайте использование позитивных стратегий и помогайте им избежать негативных. Дети старшего возраста и подростки часто способны оказать помощь в кризисной ситуации. Если вы найдете безопасные способы привлечь их к оказанию помощи, это поможет им в большей степени почувствовать контроль над ситуацией.

2. ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ ЗДОРОВЬЯ И С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ИЛИ ПСИХИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ



Люди с хроническими заболеваниями, с ограниченными физическими или психическими возможностями (включая тяжелые расстройства психики), а также люди пожилого возраста могут нуждаться в специальной помощи, чтобы добраться до безопасного места, получить необходимую помощь, в том числе медицинскую, либо самим позаботиться о себе. Переживания, связанные с кризисным событием, зачастую усугубляют состояние здоровья людей, страдающих артериальной гипертонией, болезнями сердца, астмой, тревожным синдромом и другими заболеваниями и психическими расстройствами. Если беременные и кормящие женщины испытывают сильный стресс в кризисной ситуации, это сказывается на течении беременности, на здоровье женщины или ребенка. Людям, не способным передвигаться самостоятельно или со сниженным зрением либо слухом, бывает сложно найти близких или обратиться за помощью к службам.

Оказывая помощь людям с хроническими заболеваниями или инвалидностью, действуйте следующим образом:

- » Помогите добраться до безопасного места.
- » Помогите удовлетворить насущные потребности (пища, чистая вода, возможность ухода за собой или возведение укрытия из материалов, раздаваемых службами спасения).
- » Расспросите об имеющихся заболеваниях и о принимаемых лекарствах. Постарайтесь помочь получить лекарства или медицинскую помощь.
- » Оставайтесь рядом с человеком, а если вам нужно уйти, убедитесь, что рядом есть кто-то, кто о нем позаботится. Подумайте о возможности направить пострадавшего в организацию или ведомство, которые предоставят ему необходимую помощь в долгосрочной перспективе.
- » Сообщите пострадавшим, как можно получить помощь или услуги.

3. ЛЮДИ, ПОДВЕРЖЕННЫЕ РИСКУ ДИСКРИМИНАЦИИ ИЛИ НАСИЛИЯ

К людям, подверженным риску дискриминации или насилия, относятся женщины, представители определенных этнических или религиозных групп, а также лица с психическими отклонениями. Они особо уязвимы по следующим причинам:

- » их могут игнорировать при распределении гуманитарной помощи для удовлетворения насущных потребностей;
- » их голос нередко не учитывают при принятии решений о предоставлении помощи, услуг или размещении;
- » они могут стать объектами насилия, в том числе сексуального.

Люди, подверженные риску дискриминации или насилия, нуждаются в особой защите, позволяющей обеспечить их безопасность в кризисной ситуации, а также, возможно, в дополнительном содействии для удовлетворения насущных нужд и получения доступной помощи. Узнайте, есть ли на месте происшествия такие люди, и окажите им следующую помощь:

- » помогите им разместиться в безопасном месте;
- » помогите связаться с близкими и другими людьми, которым они доверяют;
- » предоставьте информацию о доступной помощи и услугах и при необходимости непосредственно передайте их на попечение соответствующих служб.





ГЛАВА 4

ЗАБОТА О СЕБЕ И СВОИХ КОЛЛЕГАХ



В ЭТОЙ ГЛАВЕ МЫ ОБСУДИМ СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

- 4.1 ПОДГОТОВКА К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ.
- 4.2 УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ: НАВЫКИ ПОДДЕРЖАНИЯ ЗДОРОВЬЯ В РАБОТЕ И В ЖИЗНИ.
- 4.3 ОТДЫХ И ОСМЫСЛЕНИЕ ПЕРЕЖИТОГО.

Вы сами или ваша семья можете непосредственно пострадать в кризисной ситуации. Но даже если вы не пострадали, на вас может отрицательно сказаться увиденное и услышанное во время оказания помощи. Люди, оказывающие помощь, должны уделять особое внимание собственному благополучию – заботьтесь о себе, чтобы лучше позаботиться о других!

4.1 ПОДГОТОВКА К ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ

Подумайте, как лучше подготовиться к оказанию помощи в кризисных ситуациях. Всякий раз по возможности:

- » получите информацию о кризисной ситуации, а также о функциях и обязанностях различных категорий работников, оказывающих помощь;
- » подумайте о собственном здоровье, а также о личных или семейных обстоятельствах, которые могут создать дополнительный сильный стресс, если вы решите помогать другим;
- » примите честное решение о том, готовы ли вы помогать в данной кризисной ситуации и в данное время.



4.2 УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССОМ: НАВЫКИ ПОДДЕРЖАНИЯ ЗДОРОВЬЯ В РАБОТЕ И В ЖИЗНИ



Основным источником стресса для лиц, оказывающих помощь, является их работа, особенно в кризисных ситуациях. Многочасовой рабочий день, слишком много обязанностей, отсутствие четкого рабочего задания, плохая связь или недостаточно хорошая организация, а также необходимость работать в зонах опасности – все это факторы рабочего стресса, которому могут быть подвержены гуманитарные работники.

Оказывая помощь, вы чувствуете себя ответственным за безопасность людей и за заботу о них. Вы можете стать свидетелем разрушений, ранений, смерти и насилия или даже непосредственно пострадать в результате таких событий. Вам придется выслушивать рассказы о боли и страданиях других людей. Все это не может не влиять на вас и ваших коллег.

Подумайте, как лучше справиться с собственным стрессом, как поддержать коллег и получить, в свою очередь, их поддержку. В управлении стрессом могут пригодиться следующие рекомендации.

- » Подумайте, что помогало вам сохранять силы и справляться со стрессом в прошлом.
- » Старайтесь найти время, чтобы поесть, отдохнуть и расслабиться, хотя бы ненадолго.
- » Старайтесь соблюдать разумные рабочие часы, чтобы не изнурять себя. Например, рассмотрите возможность разделить нагрузку с коллегами, работая в течение острой фазы кризиса посменно, с регулярными периодами отдыха.
- » Кризисные события могут стать источником психологических трудностей. Понимая, что неспособны помочь людям в решении всех их проблем, вы можете испытать отчаяние или ощущение собственной никчемности. Помните, что вы не обязаны решать за людей все их проблемы – просто делайте все, что в ваших силах, чтобы помочь пострадавшим самостоятельно справиться с бедой.

- » Сократите потребление алкоголя, кофеина, табака, не увлекайтесь приемом безрецептурных лекарств.
- » Интересуйтесь, как чувствуют себя ваши коллеги, и позволяйте им интересоваться вашим состоянием. Найдите способы поддерживать друг друга.
- » Общайтесь с друзьями, близкими или другими людьми, которым вы доверяете, – пусть они поддержат вас.

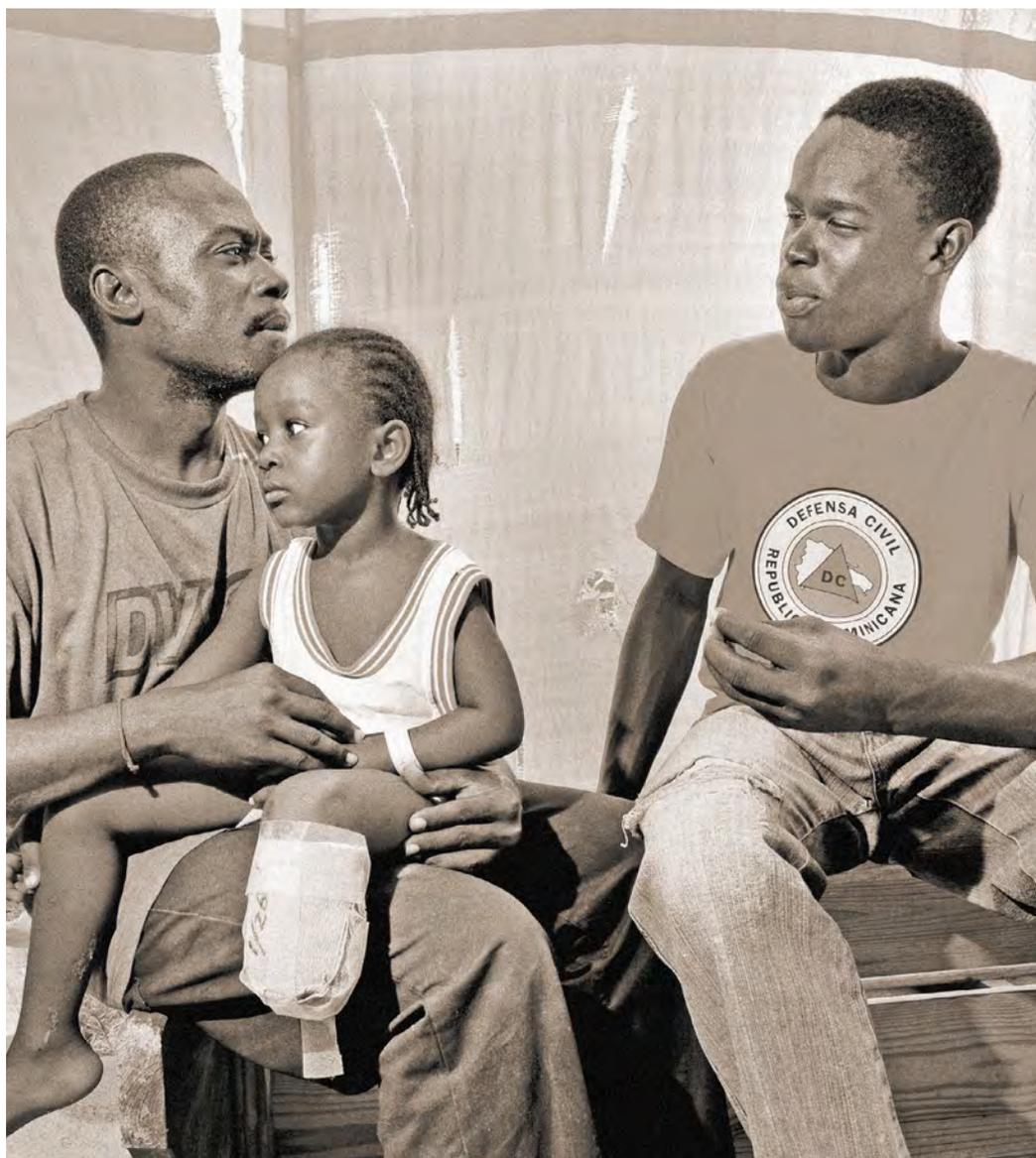
4.3 ОТДЫХ И ОСМЫСЛЕНИЕ ПЕРЕЖИТОГО

При завершении вашей роли помощника важно найти время для отдыха и осмысления пережитого. Кризисная ситуация и нужды людей, с которыми вы столкнулись, – это тяжелое испытание, и перенести их боль и страдания нелегко. После оказания помощи в кризисной ситуации найдите время отдохнуть и поразмыслить о пережитом. Чтобы восстановить силы, воспользуйтесь следующими советами.

- » Поговорите о пережитом при оказании помощи в кризисной ситуации с руководителем, коллегой или с кем-то еще, кому доверяете.
- » Отдайте себе должное за все, что сделали, чтобы помочь другим, даже если это была незначительная помощь.
- » Научитесь осмысливать пережитое и понимать, что вам удалось сделать хорошо, а что не очень, а также трезво оценивать пределы ваших возможностей в сложившихся обстоятельствах.
- » По возможности найдите время, чтобы отдохнуть и расслабиться, прежде чем вновь приступить к работе и выполнению своих повседневных обязанностей.

Если вас одолевают тяжелые мысли или воспоминания о происшедшем, вы стали нервным, вам тоскливо, вы плохо спите, злоупотребляете алкоголем или употребляете другие психоактивные вещества, важно обратиться за помощью к людям, которым вы доверяете. Если эти проблемы продолжают беспокоить вас дольше месяца, обратитесь к врачу или, при возможности, к специалисту в области психического здоровья.





ГЛАВА 5

ПОТРЕНИРУЙТЕСЬ НА ПРИМЕРАХ

НИЖЕ ПРИВЕДЕНЫ ПРИМЕРЫ СИТУАЦИЙ, С КОТОРЫМИ ВЫ МОЖЕТЕ СТОЛКНУТЬСЯ, ОКАЗЫВАЯ ПОМОЩЬ. ЧИТАЯ СЦЕНАРИИ, ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ СЛЕДУЮЩЕЕ:

1. Если бы что-либо подобное случилось с вами, что бы вам потребовалось в первую очередь?
2. Какую помощь вы бы сочли наиболее полезной?

Представьте себе, что бы вы сказали людям в каждом сценарии, и не забывайте о принципах оказания первой психологической помощи: «Смотреть, слушать, направлять». Мы перечислили здесь некоторые важные вопросы, которые помогут вам продумать, что следует учитывать и как реагировать.

5.1 СЦЕНАРИЙ 1: СТИХИЙНОЕ БЕДСТВИЕ



Вам стало известно, что в середине рабочего дня произошло сильное землетрясение, вызвавшее значительные разрушения в центре города. Имеется множество пострадавших. Вы и ваши коллеги тоже почувствовали толчки, но с вами все в порядке. Масштабы нанесенного ущерба неясны. Агентство, где вы работаете, попросило вас и ваших коллег поддержать пострадавших и оказать помощь людям, оказавшимся в особо тяжелом положении в результате бедствия.

Готовясь к оказанию помощи, задайте себе следующие вопросы:

- » Готов ли я помогать? Какие личные опасения могут повлиять на мою готовность?
- » Что я знаю о кризисной ситуации?
- » Буду ли я передвигаться в одиночку или вместе с коллегами и на чем будет основан мой выбор?

ЧТО НЕОБХОДИМО УЧЕСТЬ

- » Собираясь оказывать помощь в кризисной ситуации, в частности непосредственно после массового бедствия, подумайте о преимуществах работы в группе или в паре. Работа в команде дает поддержку и подстраховку в трудных ситуациях; это также важно для вашей безопасности. В группе ваши действия будут более эффективными: например, один член команды останется с человеком, находящимся в состоянии дистресса, в то время как другой при необходимости займется поиском специальной помощи, например медицинской. Старайтесь работать вдвоем, тогда вы и напарник сможете оказывать друг другу поддержку и помощь.
- » Помните, что некоторые агентства могут оказать вам поддержку – обеспечить запасами, транспортом, средствами связи, предоставить информацию о ситуации и о вопросах безопасности, а также обеспечить координацию с другими членами группы или службами.

Смотреть – На что важно обратить внимание, передвигаясь по городу?

- » Достаточно ли безопасно находиться в зоне бедствия?
- » Какие службы оказания помощи присутствуют на месте?
- » Есть ли пострадавшие, явно нуждающиеся в срочной помощи?
- » Есть ли пострадавшие с явными тяжелыми эмоциональными реакциями?
- » Кому может потребоваться специальная помощь?
- » Где можно оказывать ППП?

Слушать – Общаясь с людьми, как наиболее эффективно выяснить их проблемы и поддержать их?

- » Какие насущные потребности могут быть у пострадавших?
- » Как представиться, чтобы предложить поддержку?
- » Что означает в данной ситуации оградить пострадавших от опасности?
- » Как спрашивать людей об их потребностях и тревогах?
- » Как поддержать и успокоить пострадавших?

ПРИМЕР БЕСЕДЫ СО ВЗРОСЛЫМ ЧЕЛОВЕКОМ В СОСТОЯНИИ ДИСТРЕССА

Вы подошли к женщине, стоящей перед развалинами рухнувшего здания. Она плачет и дрожит, хотя, по-видимому, не ранена.

Вы: Здравствуйте, меня зовут ____. Я из агентства ____. Можно поговорить с вами?

Женщина: Это ужасно! Я только собиралась войти туда, когда начало трясти! Не понимаю, что происходит!

Вы: Это было землетрясение, представляю себе, что вам пришлось пережить. Как вас зовут?

Женщина: Ясмينا, Ясмينا Салем. Я так испугалась! *[Дрожит, плачет.]* Там ведь люди остались, с которыми я работаю! И я не знаю, живы ли они! Надо спасти их, но я боюсь туда возвращаться!

Вы: Госпожа Салем, в здание идти сейчас нельзя, вас может ранить. Если хотите, мы поговорим вон там, где не так опасно, и я посижу с вами немного. Хотите?

Женщина: Да, пожалуйста. *[Вы идете в более спокойное место недалеко от упавшего здания, где работают спасатели и медработники.]*

Вы: Принести вам воды? *[По возможности создайте элементарные комфортные условия: предложите воду, одеяло, чтобы накрыться и т. п.]*

Женщина: Просто посидим минутку.

[Вы молча сидите рядом с женщиной в течение двух-трех минут, ожидая, пока она вновь не заговорит.]

Женщина: Нет, это ужасно! Надо было остаться внутри, я могла помочь!

Вы: Я понимаю.

Женщина: А я побежала на улицу. Но как же мне теперь им помочь? Я очень за них переживаю.

- Вы:** В такой ситуации трудно решить, как поступить. Но мне кажется, вы правильно сделали, что инстинктивно выбежали из здания, иначе могли бы пострадать.
- Женщина:** Я видела, как вытащили тело из-под обломков. По-моему, это была моя подруга! *[Плачет.]*
- Вы:** Я вам очень сочувствую. Пока там работают спасательные бригады. Думаю, скоро мы сможем узнать что-то о тех, кто находился в здании.
- [Разговор продолжается в течение 10 минут, вы выслушиваете рассказ женщины и спрашиваете, что ей нужно и что ее беспокоит. Разговор завершается следующим образом.]*
- Женщина:** Мне нужно знать, что с моей семьей, все ли в порядке, но я потеряла телефон, когда начало трясти. А теперь и вообще не знаю, как добраться до дома.
- Вы:** Я помогу вам позвонить вашим близким, и потом мы вместе подумаем, как вам добраться до них.
- Женщина:** Спасибо. Это бы мне очень помогло.

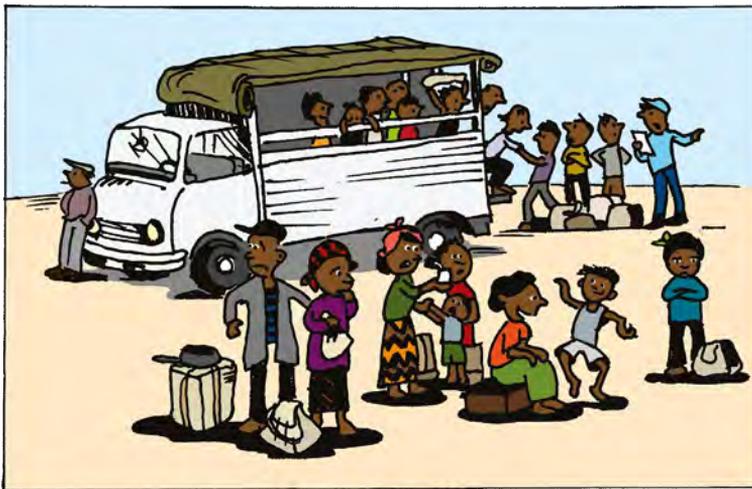
Обратите внимание на следующие свои действия в приведенном выше разговоре:

- » вы назвали свое имя и агентство, в котором работаете;
- » спросили пострадавшую, хочет ли она поговорить;
- » обратились к женщине почтительно, по фамилии;
- » оградили пострадавшую от дальнейшей опасности, отведя ее в более безопасное место;
- » создали элементарные комфортные условия (предложили воду и т. п.);
- » выслушали пострадавшую и остались рядом с ней, не понуждая ее говорить;
- » объяснили женщине, почему она действовала правильно;
- » внимательно и терпеливо выслушали ее;
- » узнали, что нужно пострадавшей и что ее тревожит;
- » проявили сопереживание в связи с возможной гибелью коллег;
- » предложили пострадавшей помощь, чтобы она могла связаться с членами семьи.

Направлять – **Что можно сделать**, для того чтобы люди получили необходимую информацию и практическую помощь?

- » Какие проблемы возникают в этой ситуации с получением информации о доступных ресурсах (продовольствие, кров, вода) или о помощи для пострадавших?
- » Какие тревоги и опасения занимают умы людей в этот момент? Какие практические советы помогут им разрешить проблемы?
- » Какую информацию пострадавшие хотят получить? Где можно получить достоверные последние сведения о кризисном событии?
- » Как помочь людям связаться с близкими или получить помощь? Какие трудности могут возникнуть при этом?
- » В чем нуждаются дети и подростки или люди с хроническими заболеваниями? Как **направить** уязвимых людей в службы помощи или помочь связаться с близкими?

5.2 СЦЕНАРИЙ 2: НАСИЛИЕ И ВЫНУЖДЕННОЕ ПЕРЕМЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ



Беженцев привезли на грузовиках на место, где их предполагается временно разместить. Причиной эвакуации с прежнего места проживания послужила война. Беженцы спускаются с грузовиков, кто-то плачет, некоторые выглядят испуганными или дезориентированными, другие вздыхают с облегчением. Большинство со страхом и недоверием относятся к новому месту и не имеют представления, где будут спать, что есть, куда обращаться, если заболеешь.

Некоторые, похоже, пугаются любого шума, принимая его за выстрелы. Вы работаете добровольцем в организации, которая распределяет продукты питания, и вас попросили помочь на месте распределения.

Готовясь помочь, подумайте, что вы хотели бы узнать о ситуации?

- » Кто эти люди, которые нуждаются в помощи? Каковы их культурные традиции?
- » Существуют ли какие-либо правила поведения или обычаи, которым нужно следовать? Например, может быть, желательно, чтобы с женщинами-беженками говорили тоже женщины из числа гуманитарных работников?
- » Сколько времени они находились в пути? Что мне известно о пережитом ими конфликте?
- » Какие услуги и помощь имеются там, куда в настоящее время привезли беженцев?
- » Если я работаю в команде, то как мы организуем помощь в этой ситуации? Какие задачи возьмет на себя каждый? Как мы будем координировать нашу работу между собой и с другими группами помощи, которые могут работать на месте?

Смотреть – На что важно обратить внимание, знакомясь с группой беженцев?

- » В чем главные потребности большинства людей? Испытывают ли они голод, жажду? Сильно ли они утомлены? Есть ли среди них раненые или больные?
- » Есть ли в группе беженцев члены одной семьи или односельчане?
- » Есть ли среди них дети или подростки без сопровождения взрослых? Кто еще может нуждаться в специальной помощи?
- » Похоже, что люди в группе беженцев по-разному реагируют на кризисную ситуацию. Какие тяжелые эмоциональные реакции вы видите?

Слушать – Общаясь с группой беженцев, как наиболее эффективно выяснить их тревоги и успокоить их?

- » Как представиться, прежде чем предложить помощь?
- » Люди, ставшие жертвами или свидетелями насилия, бывают очень испуганы и чувствуют себя в опасности. Как поддержать их и помочь успокоиться?
- » Как узнать потребности и проблемы людей, которые могут нуждаться в специальной помощи, например женщин?
- » Как общаться с детьми и подростками без сопровождения взрослых и как им помочь?

ПРИМЕР БЕСЕДЫ С РЕБЕНКОМ, КОТОРОГО НЕ СОПРОВОЖДАЮТ ВЗРОСЛЫЕ

Рядом с группой беженцев вы замечаете мальчика приблизительно 10 лет, который стоит один и выглядит очень испуганным.

Вы: *[Опускаясь на одно колено, чтобы оказаться на уровне глаз ребенка.]* Привет, меня зовут _____. Я из агентства _____, и я здесь, чтобы тебе помочь. Как тебя зовут?

Ребенок: *[Опустив глаза, тихо.]* Адам.

Вы: Привет, Адам. Ты, наверное, очень долго ехал. Пить хочешь? *[Создайте элементарные комфортные условия: предложите ребенку закусить, попить, дайте одеяло и т. п.]* Где твои мама и папа?

Ребенок: Не знаю. *[Начинает плакать.]*

Вы: Я вижу, что тебе страшно, Адам. Я постараюсь помочь тебе и отведу к людям, которые помогут найти твоих родных. Можешь сказать свою фамилию и откуда ты?

Ребенок: Да, я Адам Дюваль. Я из поселка ____.

Вы: Хорошо, Адам. Когда ты в последний раз видел кого-нибудь из своих родных?

Ребенок: Старшая сестра была там, когда за нами приехал грузовик. Но теперь я не могу ее найти.

Вы: Сколько лет сестре? Как ее зовут?

Ребенок: Роза. Ей 15 лет.

Вы: Я постараюсь помочь тебе найти сестру. А где ваши родители?

Ребенок: Мы все убежали из села, когда начали стрелять. Мы с сестрой потерялись. *[Плачет.]*

Вы: Мне очень жаль, малыш. Наверное, тебе было страшно, но теперь ты в безопасности.

Ребенок: Я боюсь!

Вы: *[С теплотой, естественным голосом.]* Я понимаю тебя, мы тебе поможем.

Ребенок: Что мне делать?

- Вы:** Я побуду с тобой, и мы постараемся найти твою сестру. Хорошо?
- Ребенок:** Да, спасибо.
- Вы:** Тебя еще что-нибудь тревожит? Что-нибудь еще нужно?
- Ребенок:** Нет.
- Вы:** Адам, нам надо поговорить вон с теми людьми – они помогут тебе найти сестру или других родных. Я пойду с тобой, чтобы с ними поговорить. *[Важно помочь ребенку зарегистрироваться в авторитетной организации по розыску семьи или по защите детей, если таковые имеются.]*

Обратите внимание на следующие свои действия в приведенном выше разговоре:

- » вы увидели в толпе беженцев ребенка без сопровождения взрослых;
- » опустились на одно колено, чтобы оказаться на уровне глаз ребенка;
- » говорили с ребенком спокойно и ласково;
- » получили информацию о семье ребенка, о том, как зовут его сестру;
- » оставались с ребенком, пока не нашли надежную организацию по розыску пропавших членов семьи, которая может поместить ребенка в безопасные условия до тех пор, пока его семья не будет найдена.

Направлять – Что можно сделать, для того чтобы люди получили необходимую информацию и практическую помощь?

- » Какие насущные потребности могут быть у этих людей? Какие службы помощи имеются на месте происшествия? Как люди могут получить эту помощь?
- » Есть ли у меня точная информация о том, какая дальнейшая помощь будет оказана беженцам? Когда и где люди смогут получить подробную информацию о том, что происходит?
- » Как защитить уязвимые группы (например, женщин и детей без сопровождения взрослых)? Как направить людей из уязвимых групп в службы помощи или помочь связаться с близкими?
- » Какие особые потребности могут быть у людей, в том числе у тех, кто пережил насилие?
- » Что можно сделать, чтобы направить людей в службы помощи или помочь связаться с близкими?



Вы едете по оживленной сельской дороге в безопасной части страны и внезапно видите впереди дорожно-транспортное происшествие. Мужчина, который переходил дорогу вместе с женой и маленькой дочерью, был сбит проезжавшим автомобилем. Он неподвижно лежит на земле, истекая кровью. Его жена и дочь находятся рядом. Женщина плачет и дрожит, а девочка стоит неподвижно и молча. На дороге недалеко от места происшествия начинают собираться местные жители.

В этой ситуации нужно реагировать быстро, но все же задержитесь на минуту, успокойтесь и подумайте о следующем, **пока готовитесь помочь**:

- » Существует ли какая-либо опасность для вас или других?
- » Как действовать в этой ситуации?
- » Что нужно сделать в первую очередь, особенно для мужчины, который получил серьезную травму?

Смотреть – На что важно обратить внимание?

- » Кто нуждается в помощи? Какого рода помощь необходима?
- » Какую помощь я могу обеспечить самостоятельно и какая специальная помощь требуется?
- » Кого можно попросить помочь? Чем способны помочь люди, которые собираются вокруг места происшествия? Чем они могут помешать?

Слушать — Вступив в контакт с пострадавшими при несчастном случае, **как наиболее эффективно выяснить** их безотлагательные нужды и успокоить их?

- » Как представиться, чтобы предложить помощь?
- » Как не допустить, чтобы люди пострадали еще больше? Есть ли причины опасаться за дочь, которая стала свидетелем ранения отца и кажется ошеломленной и шокированной? Сможет ли мать позаботиться о ней и успокоить ее?
- » Где можно оказать ППП в безопасной и относительно спокойной обстановке?
- » Как расспросить пострадавших об их потребностях и волнениях?
- » Как поддержать пострадавших и помочь им успокоиться?

ПРИМЕР БЕСЕДЫ И ДЕЙСТВИЙ: СИТУАЦИЯ, ТРЕБУЮЩАЯ ЭКСТРЕННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Быстро осмотрите место происшествия и убедитесь в том, что можно безопасно подойти к пострадавшим. Дорога оживленная, мимо пострадавших и собирающихся вокруг прохожих по-прежнему едут автомобили. Вас также беспокоит состояние мужчины, который вероятно серьезно ранен.

Вы: Кто-нибудь вызвал скорую помощь?

Жители: Нет.

Вы: *[Стоящему рядом сельскому жителю.]* Вы можете прямо сейчас позвонить в скорую помощь?

Житель: Да, сейчас!

Вы: *[Другим собравшимся.]* Нужно попытаться перенаправить движение. Можете помочь?

[Некоторые жители идут сигнализировать водителям, чтобы перенаправить движение.]

[Подходя к пострадавшим, вы замечаете, что один из жителей собирается передвинуть раненого.]

Вы: Пожалуйста, не шевелите его! У него может быть поврежден позвоночник. Скорую уже вызвали.

[Если вы или кто-то из стоящих рядом обучен оказанию первой помощи, окажите ее раненому. Проверьте или попросите кого-нибудь проверить, не ранены ли женщина и девочка. После того как раненому

оказана надлежащая первая помощь и вы убедились, что остальные серьезно не пострадали, окажите ППП.]

Вы: *[Жене.]* Меня зовут _____. Скорую уже вызвали. Вы не ранены?

Жена: *[Рыдает, ее трясет.]* Нет, нет... я в порядке.

Вы: *[Жене, спокойно, с теплотой.]* Как вас зовут?

Жена: *[Плачет.]* Ханна, меня зовут Ханна... Что с моим мужем?!

Вы: Ханна, я понимаю, что вы очень испугались. Скорую уже вызвали, они помогут вашему мужу. Я останусь с вами на какое-то время. Чем еще помочь вам и вашей девочке?

Жена: Ее не ранило?

Вы: Ваша дочь, кажется, не пострадала. Скажите, как ее зовут, я поговорю с ней.

Жена: *[Берет дочь за руку.]* Это Сара.

Вы: *[С теплом, наклонившись, чтобы быть на уровне глаз ребенка.]* Привет, Сара. Меня зовут _____. Я здесь, чтобы помочь тебе и твоей маме.

[Разговор продолжается, и вы узнаете, что дочь не отвечает вам. Мать говорит, что это необычное для ее дочери поведение, но ее по-прежнему заботит только муж. Она говорит, что хочет поехать с мужем в больницу. Похоже, дочери весь вечер придется пробыть дома одной.]

Вы: Ханна, было бы гораздо лучше, если бы ваша дочь осталась с вами или с кем-то, кому вы доверяете. Мне кажется, она очень испугана, и лучше сейчас не оставлять ее одну. Есть какой-нибудь надежный человек, который побыл бы с ней?

Жена: Да, моя сестра могла бы помочь. Сара ее очень любит.

Вы: Давайте позвоним вашей сестре?

Жена: Да, пожалуйста!

[Вы помогаете жене связаться с сестрой, и они договариваются, что девочка останется с тетей на вечер. Вы также советуете матери отвести дочь к врачу, если она не заговорит в ближайшие дни.]

Вы: Когда придет скорая, я узнаю, куда они повезут вашего мужа и можно ли вам поехать с ними.

[Когда прибывает скорая помощь, вы выясняете, как сделать так, чтобы не разлучать семью, когда пострадавшего госпитализируют.]

Обратите внимание на следующие свои действия в приведенном выше разговоре:

- » вы быстро осмотрели место происшествия, чтобы убедиться, не опасно ли подойти и выяснить, есть ли раненые;
- » убедились в том, что раненому немедленно вызовут скорую, и не позволили передвигать его, что могло бы ему повредить;
- » пытались работать таким образом, чтобы предотвратить дальнейший вред или опасность для окружающих (например, обратив внимание на движение по дороге);
- » говорили с женой и дочерью пострадавшего уважительно и с теплотой;
- » обращались к девочке, наклонившись, чтобы быть на уровне ее глаз;
- » помогли жене принять соответствующие меры, чтобы позаботиться о дочери;
- » приняли меры, чтобы семье не пришлось разлучаться, когда пострадавшего увезут в больницу.

Направлять – **Что можно сделать**, для того чтобы люди получили необходимую информацию и практическую помощь?

- » Что требуется людям, которые не пострадали физически в этой кризисной ситуации, но находятся в состоянии дистресса?
- » Что может тревожить и волновать различных участников данного сценария?
- » Какую информацию хотят они получить?
- » Как помочь пострадавшим связаться с близкими, которые смогут их поддержать?

Первая психологическая помощь: краткая инструкция

ЧТО ТАКОЕ ППП?

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



Ответственное оказание ППП основано на четырех основных принципах:

1. Защищать безопасность, достоинство и права человека.
2. Адаптировать свои действия применительно к культурным традициям людей
3. Быть в курсе других проводимых мер реагирования на чрезвычайную ситуацию.
4. Беречь себя.

ПОДГОТОВКА

- » Узнайте, что произошло.
- » Узнайте, какая помощь и поддержка имеются на месте.
- » Узнайте о существующих угрозах безопасности.

ОПЕРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ППП

СМОТРЕТЬ

- » Проверьте условия безопасности.
- » Выясните, есть ли вокруг люди, явно нуждающиеся в удовлетворении основных жизненных потребностей.
- » Проверьте, есть ли вокруг люди в состоянии тяжелого дистресса.



СЛУШАТЬ

- » Обратитесь к людям, которым, возможно, требуется поддержка.
- » Выясните, в чем они нуждаются и что их тревожит.
- » Выслушайте их и постарайтесь успокоить.



НАПРАВЛЯТЬ

- » Помогите людям удовлетворить основные потребности и получить необходимую поддержку.
- » Помогите пострадавшим эмоционально справиться с тяжелой ситуацией.
- » Предоставьте информацию.
- » Помогите связаться с близкими и со службой социальной поддержки.



ЭТИКА

Предлагаются следующие этические правила «нужно» и «нельзя», которые помогут избежать причинения людям дальнейшего вреда, обеспечить им максимальную помощь и действовать в их наилучших интересах. Оказывайте помощь способами, наиболее подходящими и удобными для людей, которым вы помогаете. Подумайте, что могут означать эти этические нормы в контексте вашей культуры.

Нужно ✓

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

Нельзя ✗

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

КОГДА ЛЮДИ НУЖДАЮТСЯ НЕ ТОЛЬКО В ППП

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

ЛЮДИ, НУЖДАЮЩИЕСЯ В НЕМЕДЛЕННОЙ СЕРЬЕЗНОЙ ПОМОЩИ:

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

СПРАВОЧНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ

Проект «Сфера» (2011). Гуманитарная хартия и минимальные стандарты, применяемые при оказании гуманитарной помощи: Проект «Сфера». <http://www.sphereproject.org>

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), *Systematic Review of Psychological First Aid*, Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). *Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.)*. Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid>, and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) *Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups*. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283–315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: *Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book)*. Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391–8.

TENTS Project Partners. *The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents*. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). *Psychological First Aid Anthology of Resources*. Downloadable from: www.interventionjournal.com/ and www.psychosocialnetwork.net/

World Health Organization (2010). *mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings*. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

*Это пособие получило одобрение
от следующих организаций:*

Action Contre la Faim



Американский Красный Крест



CARE Австрия



Church of Sweden



HealthNet TPO



Международный комитет
Красного Креста



International Medical Corps



Международная организация
по миграции



“Врачи мира”



Mercy Corps



NGO Forum for Health



Управление верховного комиссара ООН
по правам человека



Plan International



Региональная инициатива по психо-
социальной поддержке – REPSSI



Terre des Hommes



ЮНИСЕФ



Департамент управления ООН



Департамент безопасности ООН



Управление верховного комиссара ООН
по делам беженцев



War Child



9 789244 548202