



# ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

# Уважаемые коллеги!

В это непростое для всех нас время мы чаще обычного подвержены стрессу. Реагировать на стресс мы можем по-разному и по различным причинам. Иногда, когда мы сталкиваемся с плачем, истерикой, агрессией, нервной дрожью у человека, находящегося рядом с нами, мы теряемся, не понимая, какие действия нужно предпринять, чтобы ему помочь.

Эти рекомендации созданы специально для того, чтобы сориентировать вас в оказании экстренной психологической помощи человеку, проявляющему острую стрессовую реакцию, и научить ее оказывать.

# Что такое экстренная психологическая помощь?

**Экстренная психологическая помощь** – это система краткосрочных мероприятий, которые оказываются пострадавшим в очаге чрезвычайной ситуации или в ближайшее время после травматического события.

Травматический стресс возникает во время инцидента или сразу после него - до 3 суток.

*Экстренная психологическая помощь* (далее – ЭПП), по аналогии с первой медицинской помощью, *может оказываться не только психологами, но и социальными работниками, медицинскими специалистами, волонтерами* – людьми, кто оказался рядом и знает правила оказания такой помощи.

# Цель оказания ЭПП

**Основная цель ЭПП** – стабилизация состояния пострадавших, снятие или уменьшение острых симптомов дистресса и восстановление независимого функционирования.

При оказании ЭПП важно снять остроту эмоционального состояния, основываемся на состоянии здесь и сейчас и работаем с симптоматикой.

# Кому оказывается ЭПП

- Жертвы (человек, непосредственно находящийся в зоне чрезвычайной ситуации).  
Пример: Человек находится внутри горящего здания.
- Пострадавшие (человек, с которым уже произошли травматичные события).  
Пример: человек, в чьем доме случился пожар.
- Очевидцы (свидетели, которые видели процесс травматичного события).  
Пример: люди, которые видели, как произошел пожар.
- Наблюдатели (люди, которые пришли после начала травматичного события).  
Пример: человек, пришедший на звук сирен пожарных машин к дому, где случился пожар.
- Телезрители, пользователи интернета и т.д.

Категории 3-5 могут эмоционально заражаться от первых двух и также испытывать острую стрессовую реакцию.

# Принципы оказания ЭПП:

- Безотлагательность;
- Приближенность;
- Ожидание, что нормальное состояние человека, испытывающего ОСР, восстановится;
- Оказание психологической помощи должно быть унифицировано, т.е. единообразно;
- Простота психологического воздействия.

Отсюда вытекают 3 основания интервенции при оказании ЭПП:

1. Просто – не усложнять ситуацию;
2. Прямо – контакт непосредственно один на один с человеком;
3. С уважением.

Пострадавшие могут находиться в особом психологическом состоянии. Часто реакция на ситуацию такова, что человек может причинить вред себе или окружающим. Такого рода реакции называются «Острые стрессовые реакции» (далее – ОСР). И это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства. Это похоже на измененное состояние сознания.

Порой люди после ОСР не помнят, что с ними происходило – стресс сильно заглушает психику. При этом человек имеет право чувствовать весь спектр эмоций

# Принципы оказания помощи при ОСР:

- *Необходимо сделать все возможное для обеспечения собственной безопасности.* Ваша безопасность должна быть максимальной при имеющихся условиях (не нужно геройствовать, если вашей жизни что-то угрожает). Также нужно позаботиться о безопасности пострадавшего.
- Основной принцип оказания помощи – «*Не навреди*». Воздержитесь от каких-либо действий, если не уверены в их правильности.
- Если у Вас *недостаточно ресурсов* для оказания помощи, Вы не можете справиться один или если тема травматичного события для самих Вас воспринимается крайне болезненно - *передайте оказание помощи другому специалисту*.
- *Вы можете столкнуться с различными эмоциональными реакциями и поступками* пострадавшего. Они могут быстро сменять друг друга. Помните, что это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства. *Человеку нужно прожить весь спектр эмоций, чтобы адаптироваться к ситуации.* Не нужно давать успокоительные, если реакция не запредельна. Стараемся вывести человека на плач как самую адаптивную реакцию на стресс.
- *Подключайте мед. работников* – они могут помочь Вам отвлечь пострадавшего (сходить с ним попить, измерить давление и т.д.), а также справиться пострадавшему с ОСР, имеющей запредельную силу.

# Порядок оказания помощи при ОСР:

- Истерика
  - Агрессия
  - Психомоторное возбуждение
- } опасны эмоциональным заражением
- 
- Ступор                      является опасным для здоровья и жизни
  - Страх                        может перерасти в панику
  - Апатия                     частично утрачена способность удовлетворить свои потребности
- 
- Нервная дрожь
  - Плач
- } наиболее адаптивные реакции

# Истерика

## ■ Признаки:

- Сохраняется сознание, но почти невозможен контакт;
- Чрезмерное возбуждение;
- Множество движений, театральные позы;
- Речь эмоционально насыщенная, быстрая;
- Крики, рыдания.

## ■ Помощь:

- ✓ Проявляйте спокойствие и не демонстрируйте пострадавшему сильных эмоций;
- ✓ Не потакайте желаниям пострадавшего;
- ✓ Говорите короткими фразами, уверенным тоном;
- ✓ Если Вы чувствуете готовность и того требует продолжение работ, постарайтесь отвести пострадавшего от зрителей;
- ✓ При появлении возможности пострадавшего необходимо передать врачам.

# Агрессивное поведение

## ■ Признаки:

- Раздражение, недовольство, гнев (по любому поводу);
- Нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;
- Словесные оскорбления, брань;
- Мышечное напряжение, увеличение кровяного давления.

## ■ Помощь:

- ✓ Сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте сильных эмоций.
- ✓ Не демонстрируйте эмоциональных реакций в том случае, если Вы слышите оскорбления и брань, обращенные в вашу сторону. В данном случае это не про Вас, это просто выход эмоционального напряжения пострадавшего.
- ✓ Не вступайте с пострадавшим в споры и не противоречьте ему.
- ✓ Если Вы чувствуете внутреннюю готовность, отойдите с пострадавшим от окружающих и дайте ему возможность выговориться. Проявляйте активное слушание - говорите: «Я вижу, что Вы злитесь», «Я Вас слышу» в ответ на его высказывания.
- ✓ Необходимо помнить, что агрессивное поведение может смениться истерикой, плачем и т.д.

# Психомоторное возбуждение

## ■ Признаки:

- Пострадавший перестаёт понимать, что происходит вокруг него. Единственное, что он может делать – двигаться;
- Движения резкие;
- Бесцельны и бессмысленные действия;
- Нормально громкая речь;
- Часто отсутствует реакция на окружающих.

## ■ Помощь:

- ✓ Необходимо привлечь внимание пострадавшего к себе.
- ✓ Говорить необходимо спокойным голосом, избегать фраз с частицей «не».
- ✓ Указания пострадавшему должны формулироваться четко и коротко. Если ему удастся выполнить их, это необходимо поощрить.
- ✓ Необходимо помнить, что психомоторное возбуждение может смениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением.

# Ступор

- Признаки:

- Человек в таком состоянии неподвижен, сидит в одной позе и не реагирует ни на что, как бы оцепенев.
- Резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи;
- Отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, боль, прикосновение);
- «Застывание» в определенной позе;
- Оцепенение, состояние полной неподвижности;
- Возможно напряжение отдельных групп мышц;
- Часто ограниченные координированные движения глаз.

- Помощь таким пострадавшим оказывается медиками. Если поблизости отсутствует мед. специалист, можно оказать доврачебную помощь: необходимо добиться любой реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения. Например, топнуть рядом, хлопнуть в ладошки, мягко ущипнуть, погладить и т.д. Не применяйте более сильных физических воздействий, чтобы избежать травм.
- Важно помнить о том, что данная реакция на выходе может перейти в другую.

# Страх

## ■ Признаки:

- Напряжение мышц (особенно лицевых);
- Сильное сердцебиение;
- Учащенное поверхностное дыхание;
- Сниженный контроль собственного поведения.

## ■ Помощь:

- ✓ Необходимо использовать основные приемы общения с пострадавшими – спрашивать: «Как ты себя чувствуешь?», не проявлять сильных эмоций, говорить спокойным тоном.
- ✓ Нужно дать пострадавшему ощущение большей безопасности («Я здесь. Я с тобой»).
- ✓ При необходимости информировать пострадавшего (о содержании правовых документов – Указов Президента РФ, о ходе аварийно-спасательной операции – если человек находится в зоне происшествия и пострадал, либо является родственником пострадавшего).

# Апатия

Апатия – это непреодолимая усталость, такая, что любое движение, слово дается пострадавшему с огромным трудом.

## ■ Признаки:

- Полное равнодушие и безразличие;
- Отсутствие каких бы то ни было эмоциональных проявлений;
- Медленная речь с большими паузами;
- Вялость и заторможенность в поведении.

## ■ Помощь:

- ✓ Необходимо задавать вопросы открытого типа («Как ты себя чувствуешь?»).
- ✓ Можно предложить какую-то умеренную физическую нагрузку: пройтись пешком, принести чай или воду.
- ✓ Проводить пострадавшего к месту отдыха, помочь ему удобно устроиться.

# Нервная дрожь

За счет этой реакции тело «сбрасывает» напряжение. Если эту реакцию остановить, то напряжение останется в теле и может стать причиной мышечных болей и приводить к развитию заболеваний.

## ■ Признаки:

- Внезапное начало (сразу после инцидента или спустя небольшое время);
- Сильное дрожание всего тела или отдельных его частей.

## ■ Помощь:

- ✓ Нервной дрожи необходимо дать состояться, поскольку в целом эта реакция адаптивная. При появлении возможности, необходимо передать пострадавшего медикам.
- ✓ Нельзя препятствовать проявлению нервной дрожи, физически ее останавливать.
- ✓ Неверным будет обнимать или прижимать пострадавшего к себе, укрывать его, успокаивать, говорить, чтобы он взял себя в руки.

# Плач

Плач – это самая адаптивная реакция человека на стрессовую ситуацию. Плач можно рассматривать как нормальную и даже и желательную. Поэтому крайне важно дать реакции плача состояться.

## ■ Признаки:

- Человек уже плачет или готов разрыдаться;
- Подрагивают губы;
- Наблюдается ощущение подавленности;
- В отличие от истерики нет возбуждения в поведении.

## ■ Помощь:

- ✓ Нежелательно оставлять пострадавшего одного, необходимо позаботиться о том, чтобы рядом с ним кто-то находился - Вы или, желательно, близкий или знакомый человек.
- ✓ Можно и желательно поддерживать физический контакт с пострадавшим.
- ✓ Не давайте советов.
- ✓ Желательно поддержать разговор о чувствах пострадавшего.

# Также по теме вы можете ознакомиться:

- Важные навыки в периоды стресса: иллюстрированное пособие [Doing what matters in times of stress: an illustrated guide]. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2020. Лицензия: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. – URL: <https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-rus-3-web.pdf>
- Всемирная организация здравоохранения, War Trauma Foundation и World Vision International (2014). Первая психологическая помощь: руководство для работников на местах. Женева: ВОЗ, 2014 - URL: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789244548202\\_rus.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789244548202_rus.pdf)