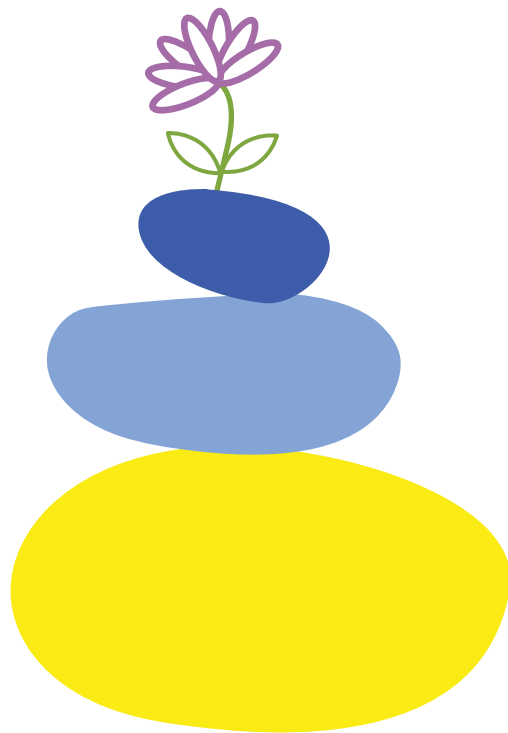




інтервенція в кризу
ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

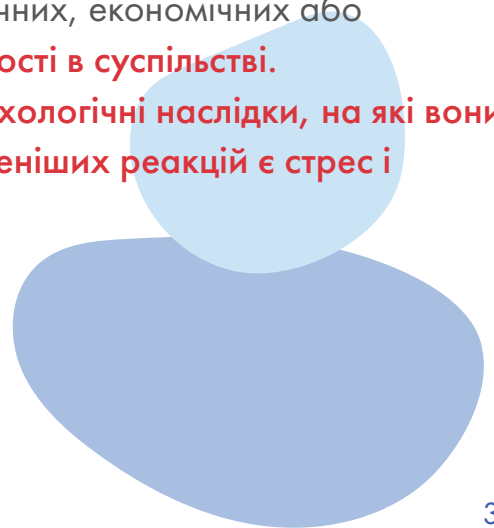
ЗМІСТ

Вступ.....	3
Інтервенції в кризу.....	4
Напрямки дій при наданні першої психологічної допомоги.....	11
Загальні рекомендації.....	11
Чого не можна робити.....	12
Самодопомоги.....	13
Поради по догляду за собою для психологів.....	14
Глосарій.....	15

інтервенція в кризу | ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

Згідно з офіційним визначенням, **надзвичайна ситуація** - це виняткова невійськова подія, яка за своїми масштабами та інтенсивністю загрожує життю і здоров'ю населення, навколишньому середовищу, важливим матеріальним і культурним цінностям, що потребує термінових заходів і дій для відновлення нормальності, а також виділення додаткових ресурсів і унітарного управління залученими силами.

З іншого боку, коротке визначення кризи було б проявом політичних, економічних або соціальних труднощів. **У той же час криза - це період напруженості в суспільстві.** Крім завданої матеріальної шкоди, ці ситуації також мають психологічні наслідки, на які вони повинні бути втрутилися. **У таких ситуаціях однією з найпоширеніших реакцій є стрес і гострий стрес.**



ІНТЕРВЕНЦІЇ В КРИЗУ

Цей розділ покликаний привернути увагу психологів до деяких аспектів, які можуть бути корисними для наслідування, коли ми взаємодіємо з постраждалою людиною, яка була в кризі.

Те, що ви знайдете, - це інтервенція та практичні методи, а також деякі загальні рекомендації.

Основна опора в гострій фазовій інтервенції (перші години /дні) має на меті: активувати копінг-ресурси постраждалої людини, відновити відчуття контролю і безпеки, знизити гостру стресову реакцію.

Знешкодження це втручання, яке використовується в невеликій групі людей для зменшення початкового стресу, і зосереджується на вивченні та нормалізації реакцій на різні події та допомозі людям прийняти функціональну поведінку. Це втручання використовується через пару годин після інциденту і має 3 фази:

- Вступний етап: представлення учасників та передача мети зустрічі: запропонувати підтримку;
- Дослідження досвіду: членам групи рекомендується обговорити досвід, який вони пережили;
- Пропонуючи інформацію про емоційні стани, які, як

очікується, з'являться і підтримують ресурси, до яких можуть звернутися постраждалі люди.

1. КОНТАКТИ ТА ВЗАЄМОДІЯ

Засоби реагування на початкові контакти, які постраждалі люди зробили, або початок контакту ненав'язливим способом.

Навіть якщо ви можете відчувати себе перевантаженим великою кількістю початкових контактів, ініційованих постраждалими людьми, спробуйте відповісти, пропонуючи навіть короткий час для розмови. Це може бути великою допомогою для тих, хто відчуває себе емоційно за межами ситуації.

Зверніть увагу на фізичний або особистий контакт. Він може варіюватися від людини до людини або від культури до культури і намагатися адаптуватися на основі показників, які ви даєте.

- Представтеся і запитайте про нагальні потреби: полегшіть безпечний і приватний простір, в якому постраждала людина може розповісти про свої потреби і труднощі. Напишіть на папері визначені потреби.

2. БЕЗПЕКА ТА КОМФОРТ

Це передбачає негайне і тривале забезпечення безпеки, а також **забезпечення фізичного та емоційного комфорту**;

- Забезпечити негайний фізичний захист, звертаючи увагу на навколишнє середовище (наявність небезпечних предметів або людей, які можуть поранити інших);
- Підвищуйте свій рівень передбачуваності, контролю, комфорту та безпеки.

Це передбачає надання інформації про:

- Що робити в наступному періоді;
- Що робиться для надання допомоги;
- Що відомо про несподівану подію;
- Якими доступними послугами вони можуть скористатися;
- Які способи догляду та адаптивного подолання;
- Надання простої інформації про інтервенційну діяльність та послуги;
- Питайте про можливі питання стосовно того, що буде відбуватися;
- **Надавайте правильну і просту інформацію**;
- Коли у вас немає певної інформації, вирішуйте з іншими, як ви можете її отримати;
- Не надавайте гарантії безпеки, поки у вас немає фактичної інформації про те, що це так;

- Зверніть увагу на фізичний комфорт;
- Розгляньте декілька аспектів, які зробили б навколишнє середовище більш комфортним (температура, світло, якість повітря, навколишні меблі);
- Заохочуйте постраждалих людей брати участь у забезпеченні власного комфорту та комфорту своїх близьких (замість того, щоб приносити власні матеріали, ви можете сказати їм, де вони знаходяться). Це може зменшити відчуття безпорадності або залежності;
- Сприяння соціальній залученості;
- Сприяйте близькості інших людей, особливо підлітків, дітей людей, які здаються відносно спокійними;
- Тримайтеся подалі від людей, які виявляють ознаки високого емоційного стресу або екстремальних реакцій;
- Зверніть увагу на дітей, які розлучені з батьками;
- Якщо це можливо, допоможіть дітям знайти своїх батьків;
- Намагайтеся забезпечити їм фізичну та емоційну безпеку під час цього процесу пошуку;
- Забезпечте іграшкам та заходам, які можуть дати дітям відчуття безпеки (ігри з LEGO, будівництво, пластилін, розмальовки з нейтральними сценами);
- Не давайте обіцянок, яких не можете виконати;
- Надавайте просту інформацію щодо їх розуміння того, що станеться;

- Захищайте дітей від додаткових травматичних подразників (запахів, звуків) або потенційно стресових ситуацій (споглядання, як дорослі бігають, намагаючись врятувати життя);
- Забезпечити захист від додаткових травматичних переживань і нагадувань про травму;
- Мінімізувати вплив постраждалих людей на журналістів;
- Інформувати людей про вплив засобів масової інформації та заохочувати їх обмеження;
- Зверніть увагу на людей, які тільки що зазнали втрат;
- Зверніть увагу на культурні норми щодо трауру та втрати;
- Даруйте співчуття і готовність слухати, не намагайтеся з'ясовувати деталі.

3. СТАБІЛІЗАЦІЯ

При необхідності, мета полягає в тому, щоб заспокоїти і направляти постраждалих людей, які перевантажені сильними емоціями і які висловлюють їх неналежним чином.

- Зверніть увагу на ознаки, які вказують на емоційно перенавантаженої людину (наприклад, порожній погляд, дезорієнтація, відсутність реакції, неконтрольовані фізичні реакції, шалена пошукова поведінка);
- Якщо постраждала людина вкрай налякана, схвилювана і не в змозі говорити, подумайте про підтримку сім'ї або

друзів, щоб заспокоїти людину;

- Запропонуйте свою доступність, поважаючи потребу людини в приватному житті та самотності;
- Залишайтеся поруч з постраждалими людьми (пропонуючи їм що-небудь випити або займатися дрібними видами діяльності - дискусіями, оформленням документів), не намагаючись поговорити з ними негайно, щоб перевантажити їх емоційно або когнітивно;
- Спрямовуйте увагу людей на почуття, думки та цілі, які вони можуть контролювати.

У випадку надзвичайно схвилюваних і, здавалося б, втрачених людей техніка, яка допомагає їх стабілізувати, полягає в тому, щоб переорієнтувати увагу на даний момент (заземлення).

Після страшного досвіду ви можете зрозуміти, що вас переповнюють емоції або ви не можете зупинитися і подумати про те, що сталося. Ви можете використовувати метод під назвою "закріплення в сьогоденні", щоб ви відчували себе менш перевантаженими. Ця техніка перенаправляє вашу увагу від ваших думок до зовнішнього світу.

Ось що треба робити:

- Сидіти в зручному положенні, не схрещуючи руки або ноги;
- Вдихати і видихати повільно і глибоко, озирнутися навколо себе і визначити п'ять не стресових речей, які ви можете побачити. Назвати кожний з тих, що на думці (наприклад, я бачу взуття, ліжко);
- Вдихати і видихати повільно і глибоко;
- Далі визначити п'ять звуків, які ви можете почути. Назвати кожний з тих, що на думці (наприклад, я чую, як жінка розмовляє, двері закриваються);
- Вдихати і видихати повільно і глибоко;
- Далі визначити п'ять речей, до яких ви торкаєтеся. Назвати кожний з тих, що на думці (наприклад, я відчуваю ковдру я тримаю, мої губи щільно стиснуті).

У випадку з **невеликою групою людей** можна

використовувати **техніку знешкодження, охолодження зустрічі** для стабілізації:

- Зберіть членів групи в безпечному і комфортному місці, задавши тривалість зустрічі як 15 хвилин;
- Дайте їм щось випити та легку їжу (печиво, бутерброди);
- Дозвольте учасникам поговорити один з одним про подію, яку вони відвідали;
- Втручайтеся у відповідні дискусії щоразу, коли є ознаки нервозності або звинувачень, висунутих проти інших, і підкреслюйте той факт, що всі присутні впоралися і дуже

інтервенція в кризу | **ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК**

добре виступили в цих обставинах;

- Забезпечуйте їх усією інформацією, яку ви маєте, про вжиті заходи підтримки та доступні послуги;
- Підкресліть, що **близькі люди в групі (сім'я, друзі) є важливим джерелом підтримки.**

Фізіологічні методи деактивації: стрибки, розтягування м'язів тіла, холодна і волога хустка на обличчі, склянка води, швидко випита, натискання на очні яблука.

4. ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПОТОЧНІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ

Цей крок передбачає збір інформації про **характер і тяжкість переживань під час події**:

- Намагайтеся дізнатися основну інформацію, не задаючи питань, які вимагають деталізації події, оскільки це може викликати додаткові незручності;
- Смерть члена сім'ї або близького друга:
 - Надавати емоційну підтримку та інформацію про методи подолання, соціальну підтримку та пропонуйте зустріч для оцінки наслідків;
- Занепокоєння з приводу безпосередніх обставин після події та постійної загрози:

- Інформацію про них можна отримати за допомогою таких питань, як: *Вам потрібна будь-яка інформація, яка допоможе вам краще зрозуміти, що сталося? або Вам потрібна інформація про те, як убезпечити себе і свою сім'ю?*

• Турбота про безпеку близьких вам людей думаючи їх через такі питання, як: *Ви в даний час турбуєтеся про когось близького вам? Знаєте, де він?*

- Надати практичну допомогу в пошуку цих людей або розробити стратегію з'ясування цієї інформації;

• Фізичні захворювання і потреба в ліках;

• Збитки, понесені в результаті події:

- Надавати емоційну підтримку, а також практичну допомогу в доступі до наявних ресурсів;

• В дискусіях, де ви ідентифікуєте наявність таких емоцій, ви можете запропонувати емоційну підтримку за допомогою таких тверджень, як: *Ви, здається, приділяєте багато уваги тому, що сталося або Схоже, ви думаєте, що могли б зробити більше;*

- Потім безпосередньо до методів подолання;

• Думки, які виражають намір завдати собі шкоди або завдати шкоди іншим;

- З'ясування цієї інформації повинно бути зроблено делікатно;

- Тим, хто має такі почуття, супроводжувати їх до медичних послуг;

• Відсутність адекватної соціальної мережі підтримки;

• Історія вживання алкоголю або наркотиків;

• Попередній вплив потенційно травматичних подій;

• Попередні психологічні проблеми;

• Вікові побоювання щодо впливу на соціальну діяльність.

5. ПРАКТИЧНА ДОПОМОГА

• Визначення нагальних потреб: **запишіть потреби, які потребують негайної допомоги** і можуть бути вирішені, і ті, які необхідно спланувати для того, щоб вони були задоволені;

• Роз'яснення необхідності;

• Обговорення плану дій: реалістичні очікування, потенційні ресурси та підтримка, процедури подання заявок на отримання допомоги;

• Діяти в напрямку вирішення потреби.

6. ЗВ'ЯЗОК З МЕРЕЖАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ

• Полегшення доступу до осіб первинної підтримки;

• Заохочення використання негайної підтримки з боку доступних людей (за відсутності сім'ї або друзів):

- Це може бути корисно для проведення спільних заходів, які можуть служити опорою і способом подолання;

• Обговорення отримання та надання підтримки:

- Заохочувати встановлення зв'язків;

- Дослідити, чи є труднощі з отриманням або наданням допомоги іншим.

7. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ

- Надання основної інформації про стресові реакції:
 - Нормалізація реакцій у зв'язку з подією, що сталася, яка може зменшуватися з плином часу, але уникнути, в той же час, надання «непокритих» запевнень в тому, що інтенсивні реакції зникнуть;
 - Побудова дискусії навколо індивідуальних реакцій, які людина має;
 - Уникайте патологізації відповідей, не використовуйте такі терміни, як "симптоми";
- Огляд поширених психологічних реакцій на переживання травми і втрати:
 - Надавати людині інформацію про ці реакції (нав'язливість, уникнення і відміна, фізична стимуляція), щоб вона знала, коли доречно звертатися до спеціалізованих психологічних служб;
 - Обговорити роль елементів, які можуть нагадати про травму, втрату або зміни;
- Надання основної інформації про методи подолання:
 - Допомогти людям оцінити варіанти подолання, які вони мають, або нові, які вони можуть прийняти.

Адаптивні дії подолання

- Адаптивні дії подолання, які **знижують стресові реакції і покращують настрій**, включають:
- Обговорення підтримки з іншими людьми;
 - Прийняття рутини з дієтою, правильними фізичними вправами та відпочинком;
 - Участь у позитивних, приємних заходах з відволікаючою роллю (спорт, хобі);
 - Намагатися максимально підтримувати нормальний графік;
 - Робити перерви;
 - Проводити час з іншими людьми;
 - Участь у групах підтримки;
 - Використання методів релаксації та самоспокоєння;
 - Звернутися за консультацією;
 - Ведення щоденника;
 - Обговорити, як взаємодіяти з неповнолітніми в цей період і надати інформативні листівки, щоб тримати їх під рукою після цього;
 - Заохочувати відновлення сімейної рутини, наскільки це можливо;
 - Звертати увагу на негативні дисфункціональні емоції (гнів, провина, сором);
 - Допомога при проблемах зі сном.

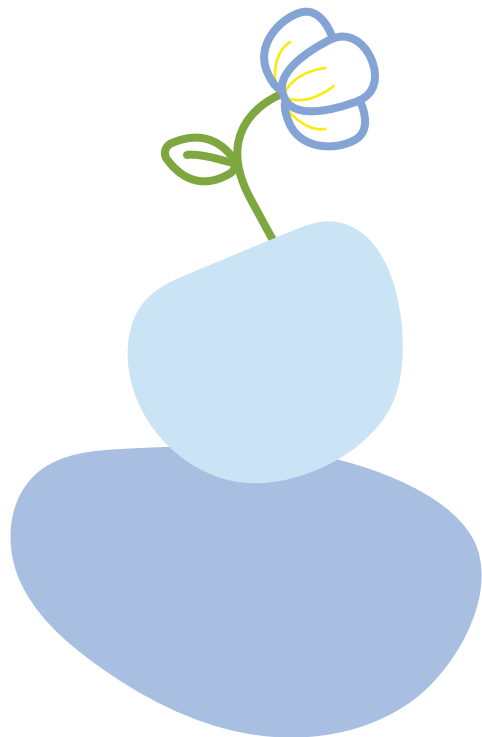
Дихальні техніки:

- Дути на аркуш паперу
- Рука перпендикулярна тілу і концентрації на нігті, стеження за диханням
- Квадратна техніка
- Вдих 4", видих 8"
- Видування мильних бульбашок або їх видування з жувальної гумки.

8. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ З ІНШИМИ СЛУЖБАМИ ПІДТРИМКИ

Що включає в себе цей крок:

- Забезпечення прямого зв'язку з додатковими послугами, які їм знадобляться;
- Сприяння безперервності у відносинах підтримки:
 - Надати контактні дані (про себе або інших осіб, які можуть надати підтримку);
 - Представити постраждалих осіб та інших фахівців, щоб вони могли збільшити мережу підтримки, куди вони можуть зателефонувати.



НАПРЯМКИ ДІЙ ПРИ НАДАННІ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

1. **Спостерігайте за ситуацією**, а потім запитайте про те, як ви можете бути корисними;
2. **Залучати себе тільки в тому випадку, якщо людина дає вам згоду**, не будучи нав'язливим або тривожним;
3. Підготуйтеся, що вас можуть уникати або перенавантажувати контекстом, тому **мінімізуйте контакт** з усіма, хто підходить до вас;
4. Говоріть тепло, терпляче;
5. Говоріть простими, конкретними словами, не маючи ритму тривоги;
6. **Продемонструйте свою готовність слухати**, коли люди захочуть говорити;
7. **Підкресліть позитивні речі**, які людина вже зробила, щоб бути в безпеці;
8. Надайте чітку інформацію, адаптовану до цілей, віку людини, і з приводу того, що ви не знаєте, запевніть людину, що ви дізнаєтеся відповідь;
9. Коли ви повинні спілкуватися через перекладача, **встановіть зоровий контакт з цією людиною**, а не з перекладачем.

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

- Зберігайте спокій і **прислухайтесь до людини, не перериваючи** зосередьтеся на емоціях людини, **пропонуючи емпатію** і відзеркалюючи те, що вона відчуває;
- Допоможіть їй виявити, зрозуміти і **прийняти всі емоції**, які приходять в цій ситуації (як позитивні, так і негативні);
- **Обговоріть як людина справляється** і запропонуйте нові ідеї;
- Допоможіть людині в процесі прийняття рішень і вирішення проблем, одночасно заохочуючи їх незалежність;
- Зробіть себе доступним і дайте людині знати, **що ви тут щоб слухати і допомагати**;
- Оцініть безпеку людини і оточуючих, звертаючи увагу на суїцидальні думки і імпульси.

ЧОГО НЕ МОЖНА РОБИТИ

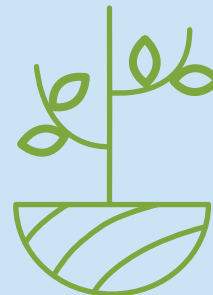
- Не казати, що знаєш, як це, не перенаправляти обговорення на іншу тему;
- Не казати людині розслабитися;
- Не кажіть людині, що це добре, що вона жива або що вона вижила;
- Не казати, що могло бути гірше;
- Не зводити до мінімуму емоції або проблеми людини;
- Не ставити діагноз або навішувати ярлики;
- Не питаєте, чому людина так себе почуває, не моралізувати, не виголошувати проповіді або промови;
- Не показувати людині свої очікування;
- Не пропонувати рішення і не казати, що ви знаєте, як це повинно бути зроблено.

Як підійти до людини з суїцидальними думками:

- Я не буду робити вигляд, що розумію, як ви себе почуваєте, але постараюся вас вислухати;
- Мені шкода, що ти переживаєш це, я думаю, що це важко, і ти страждаєш;
- Як я можу вам допомогти?" Чи потрібно просто слухати вас або шукати рішення разом?

Що їм не казати:

- Я знаю, як ви себе почуваєте. Я розумію, як ви себе почуваєте;
- Інші мають більш серйозні проблеми, у вас немає причин думати про самогубство;
- Подумайте про те, як ваша сім'я або друзі будуть почувати себе, якщо ви помрете;
- Не будь егоїстом.



САМОДОПОМОГИ

Ця робота, особливо доцільна під час травматичних, кризових подій, часто може принести великий тиск і емоційний заряд. Хоча ми можемо бути захоплені рутиною роботи і перевантажені задоволенням, яке отримуємо, ми також повинні піклуватися про наші власні ресурси.

Тому добре знайти ті джерела діяльності, людей, місця, які допомагають нам піклуватися про наше здоров'я.

Деякі **речі про які слід пам'ятати**, включають:

- Прийняти відповідну програму фізичних вправ, харчування, сну і релаксації часу;
- Послідовно використовувати стратегії управління стресом, такі як:
 - Запит на супервізію або зустріч інтерв'ю;
 - Практика деяких методів релаксації (під час і після діяльності);
 - Усвідомлення власних потреб та обмежень;
 - Участь у приємних, розслаблюючих заходах;
 - Проведення часу з сім'єю та друзями;
 - Використання художніх або спортивних методів для зняття накопиченої напруги;

- Когнітивні перешкоди, такі як:

*Це було б егоїстично для мене, щоб зробити перерву;
Якщо інші можуть працювати, не зупиняючись, так і я можу;
Потреби постраждалих важливіші, ніж тих, хто їм допомагає;
Я можу бути корисним, тільки якщо я працюю нон-стоп;
Тільки я можу зробити х, у, з.*

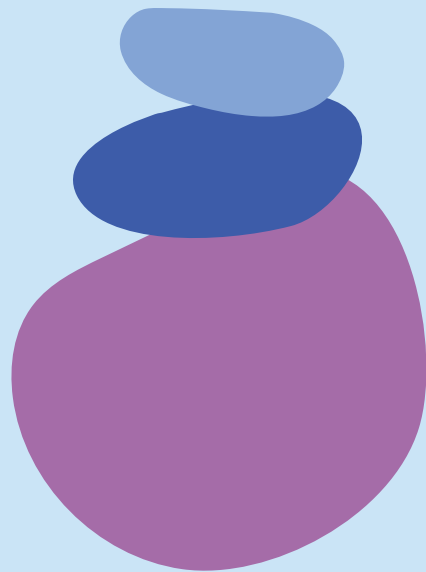
Намагайтеся дотримуватися певної рутини діяльності або поступово повертатися до неї після залучення до надання першої допомоги. Зверніть увагу на своє психічне здоров'я і зателефонуйте до фахівця, коли відчуєте, що прояви стресу зберігаються. Ведення емоційного щоденника. Постановка конкретної мети догляду за собою, щоб допомогти досягти її (наприклад, я візьму 30-хвилинну прогулянку). Перетворення діяльності по догляду за собою в рутину, намагаючись не робити їх лише зрідка. Корисним способом оцінки того, як ми використовуємо ці ресурси, може бути*.

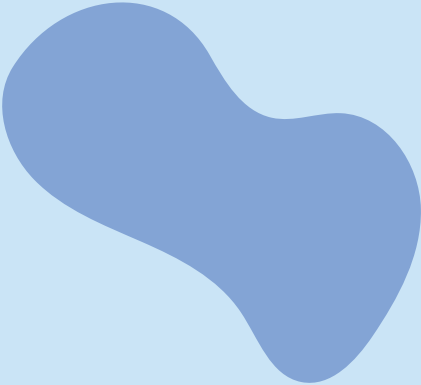
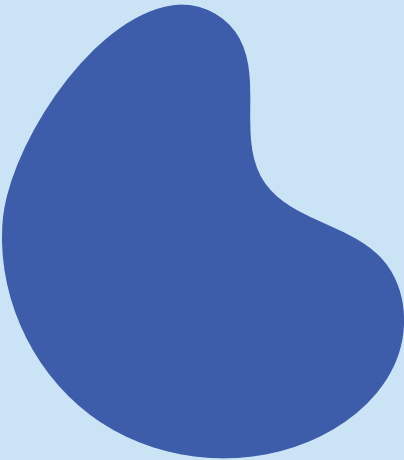
ПОРАДИ ПО ДОГЛЯДУ ЗА СОБОЮ ДЛЯ ПСИХОЛОГІВ

- Ефективне планування часу (**бажано організувати свою повсякденну діяльність** так, щоб ви не завжди відчували себе перевантаженими в кінці дня, уникайте перевантаженого графіка);
- **Спілкування з близькими людьми** (друзями, сім'єю, колегами і т.д.) про те, що вас турбує;
- Практика фізичної активності, щоб полегшити свій стан;
- Вивчення різних методів, які викликають реакцію релаксації, таких як концентрація дихання і керована уява;
- Прийняття **здорової дієти**;
- Уникнення непотрібних конфліктних ситуацій;
- Зменшення споживання алкоголю, кофеїну та тютюну (це може посилити симптоми стресу);
- Заняття занять, які вас радують або розслабляють (прогулянка, читання, живопис, розслаблююча ванна в кінці дня і т.д.);
- **Використання когнітивної перебудови**, метод, який допомагає вам переосмислити негативні думки, щоб більш ефективно впоратися зі складною ситуацією;
- Дуже важливо знати, що знаходиться під нашим контролем, а що ні, щоб ми не були занадто суворими до себе, коли щось пішло не так.

ГЛОСАРІЙ

- **Надзвичайна ситуація:** виняткова подія, яка загрожує населенню (як його життю, так і здоров'ю, а також навколишньому середовищу або матеріальним цінностям).
- **Кризова ситуація:** період напруженості в суспільстві, в якому стикаються економічні, політичні або соціальні труднощі.
- **Стрес:** тиск, який ми відчуваємо, коли нас переповнює щоденна діяльність або конкретна ситуація, яку ми вважаємо важливою.
- **Гострий стрес:** пережитий короткочасний стрес, також найбільш поширена форма стресу.
- **Хронічний стрес:** якщо гострий стрес не керується належним чином, він може перерости в хронічний стрес (тобто інтенсивний стрес, який зберігається протягом тривалого часу і може мати серйозні наслідки для психіки людини).
- **Гострий стресовий розлад:** інтенсивний перехідний розлад, що вражає людей, які пережили особливо травматичні, непереборні події, які перевищують їх здатність адаптуватися до стресу.





інтервенція в кризу | ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

Клуж-Напока, березень 2022 р.

Підготували: Діана Тихон, Габріела Гергут, Ілінка Ботез,
Дарія Сучевяну.

Під координацією: Ралука Урсіка, Себастьян Вайда
та Габріела Хум.

Графічний дизайн: Іоана Кайя.

Переклад: Катерина Литвиненко.