

УТВЕРЖДАЮ

директор ГБУ «Многопрофильный
центр «Семья»

Т.В. Сметанина

«01»_ноября_2023 г.



Регламент оказания экстренной психологической помощи и экстренного реагирования

1. Понятие экстренной психологической помощи

Экстренная психологическая помощь оказывается в случае, когда в результате кризисной ситуации или психотравмирующих событий возникли такие изменения в психической деятельности, которые, вызывая дезадаптацию личности, нарушают функциональное состояние личности, процессы целеполагания и контроля, возможность принятия решений, регуляции эмоционального состояния.

Кризисные ситуации: жестокое обращение, чрезвычайные, психотравмирующие события, острое горе, утрата и т.п.

Жестокое обращение в семье включает в себя любую форму плохого обращения, допускаемого родителями (другими членами семьи ребенка), опекунами, приемными родителями в отношении ребенка, а также действий насильственного характера по отношению к женщине. Различают четыре основные формы жестокого обращения: физическое, сексуальное, эмоциональное (психическое) насилие, пренебрежение основными нуждами ребенка. Все они создают экстремальные ситуации, которые угрожают жизни, здоровью и личностной целостности. При этом обычный уклад жизни разрушается, человек вынужден приспосабливаться к новым условиям. Жизнь делится на «жизнь до события» и «жизнь после события».

Можно говорить о том, что, попадая в экстремальную ситуацию, человек находится в особом психологическом состоянии, которое специалисты называют острой реакцией на стресс. При этом наблюдаются следующие симптомы:

— человек может находиться в состоянии оглушенности, могут также наблюдаться тревога, гнев, страх, отчаяние, гиперактивность (двигательное возбуждение), апатия и т.д., но ни один из симптомов не преобладает

длительно; — симптомы проходят быстро (от нескольких часов до нескольких суток);

— есть четкая временная связь (несколько минут) между стрессовым событием и появлением симптоматики.

Целью экстренной психологической помощи является стабилизация состояния пострадавших, снятие или уменьшение острых симптомов дистресса и восстановление независимого функционирования.

Следует учитывать, что в чрезвычайных и кризисных ситуациях пострадавшие и их близкие остро нуждаются в информационной, социальной, медицинской и других видах помощи. Комплексный подход при оказании помощи обеспечивает восстановление докризисного уровня функционального состояния человека, способность к адекватному восприятию реальной действительности и поведению в данных условиях, предотвращение возникновения психосоматических заболеваний и психических расстройств

Настоящее пособие призвано описать правила оказания экстренной психологической поддержки не профессиональными психологами, а людьми, по роду деятельности оказавшимися рядом с таким человеком. Такого рода помощь можно назвать экстренной «допсихологической» (по аналогии с первой доврачебной).

2. Экстренная помощь при острой реакции на травму

При оказании психологической помощи важно следовать следующим правилам:

2.1. Необходимо позаботиться о собственной безопасности. Переживая горе, человек часто не понимает, что делает, и поэтому может быть опасен. Не пытайтесь помочь человеку, если не уверены в вашей абсолютной физической безопасности (есть примеры, когда при попытке самоубийства человек не только сам бросается с крыши, но и тянет за собой того, кто пытается ему помочь; или, например, люди часто накидываются с кулаками на того, кто сообщает о смерти близкого, даже если это случайный, посторонний человек).

2.2. Позаботьтесь о медицинской помощи. Убедитесь, что у человека нет физических травм, проблем с сердцем. При необходимости позовите врача, вызовите скорую помощь. Единственное исключение — это ситуация, когда по каким-то причинам медицинская помощь не может быть оказана незамедлительно (например, приезда врачей приходится ожидать, или пострадавший изолирован).

В этом случае Ваши действия должны быть такими:

- сообщите пострадавшему о том, что помощь уже идет;

- подскажите ему, как необходимо себя вести: максимально экономить силы; дышать неглубоко, медленно, через нос - это позволит экономить кислород в организме и окружающем пространстве.

2.3 Находясь рядом с человеком, получившим психическую травму в результате жестокого обращения, не теряйте самообладания. Поведение пострадавшего не должно вас пугать, раздражать или удивлять. Его состояние, поступки, эмоции — это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства.

3. Помощь при страхе

3.1. Не оставляйте человека одного. Страх тяжело переносить в одиночестве.

3.2. Говорите о том, чего человек боится. Есть мнение, что такие разговоры только усиливают страх, однако ученые давно доказали, что, когда человек проговорит свой страх, тот становится не таким сильным. Поэтому, если человек говорит о том, чего он боится, поддерживайте его, говорите на эту тему.

3.3. Не пытайтесь отвлечь человека фразами: «Не думай об этом», «Это ерунда», «Это глупости» и т.д.

3.4. Предложите человеку сделать несколько дыхательных упражнений. Если боится ребенок, поговорите с ним о его страхах, после этого можно поиграть, порисовать, полепить. Эти занятия помогут ребенку выразить свои чувства.

3.5. Постарайтесь занять человека каким-нибудь делом. Этим вы отвлечете его от переживаний. Помните - страх может быть полезным (если помогает избегать опасных ситуаций), поэтому бороться с ним нужно тогда, когда он мешает жить нормальной жизнью.

4. Помощь при тревоге

4.1. Очень важно постараться разговорить человека и понять, что именно его тревожит. В этом случае, возможно, человек осознает источник тревоги и сможет успокоиться.

4.2. Часто человек тревожится, когда у него не хватает информации о происходящих событиях. В этом случае можно попытаться составить план, когда, где и какую информацию можно получить.

4.3. Попытайтесь занять человека умственным трудом: считать, писать и т.д. Если он будет увлечен этим, то тревога отступит.

4.4. Физический труд, домашние хлопоты тоже могут быть хорошим способом успокоиться. Если есть возможность, можно сделать зарядку или совершить пробежку.

5. Помощь при плаче

5.1. Слезы — это способ выплеснуть свои чувства, и не следует сразу начинать успокаивать человека, если он плачет. Но, с другой стороны, находиться рядом с плачущим человеком и не пытаться помочь ему — тоже неправильно. Хорошо, если вы сможете выразить человеку свою поддержку и сочувствие. Не обязательно делать это словами. Можно просто сесть рядом, приобнять человека, поглаживая по голове и спине, дать ему почувствовать, что вы рядом с ним, что вы сочувствуете и сопереживаете ему. Помните выражения «поплакать на плече», «поплакать в жилетку» — это именно об этом. Можно держать человека за руку. Иногда протянутая рука помощи — значит гораздо больше, чем сотни сказанных слов.

6. Помощь при истерике

В отличие от слез, истерика — это то состояние, которое необходимо постараться прекратить. В этом состоянии человек теряет много физических и психологических сил. Помочь человеку можно, совершив следующие действия:

6.1. Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с человеком наедине, если это не опасно для вас.

6.2. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (например, можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего). Если такое действие совершить не удастся, то сидите рядом с человеком, держите его за руку, поглаживайте по спине, но не вступайте с ним в беседу или, тем более, в спор. Любые ваши слова в этой ситуации только подольют масла в огонь.

6.3. После того, как истерика пошла на спад, говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным, но доброжелательным тоном («выпей воды», «умойся»).

6.4. После истерики наступает упадок сил. Дайте человеку возможность отдохнуть.

7. Помощь при апатии

7.1. В состоянии апатии помимо упадка сил наваливается безразличие, появляется ощущение опустошенности. Если человека оставить без поддержки и внимания, то апатия может перерасти в депрессию. В этом случае можно произвести следующие действия:

7.2. Поговорите с человеком. Задайте ему несколько простых вопросов исходя из того, знаком он вам или нет: «Как тебя зовут?», «Как ты себя чувствуешь?», «Хочешь есть?».

7.3. Проводите пострадавшего к месту отдыха, помогите удобно устроиться (обязательно нужно снять обувь).

7.4. Возьмите человека за руку или положите свою руку ему на лоб.

7.5. Дайте ему возможность поспать или просто полежать.

7.6. Если нет возможности отдохнуть, то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность (можно прогуляться, сходить выпить чая или кофе, помочь окружающим, нуждающимся в помощи).

8. Помощь при чувстве вины и стыда

8.1. Если с вами рядом человек, который мучается от стыда или от чувства вины, постарайтесь убедить его обратиться к специалисту. Такое состояние часто требует помощи специалиста (психолога или врача психотерапевта).

8.2. Поговорите с человеком, выслушайте его. Дайте понять, что вы слушаете и понимаете его (кивайте, поддакивайте, говорите «угу», «ага»). Не осуждайте человека, не старайтесь оценивать его действия, даже если вам кажется, что человек поступил неправильно. Дайте понять, что принимаете человека таким, какой он есть. Не пытайтесь переубедить человека («Ты не виноват», «Такое с каждым может случиться»). На этом этапе важно дать человеку выговориться, рассказать о своих чувствах. Не давайте советов, не рассказывайте о своем опыте, не задавайте вопросов — просто слушайте.

9. Помощь при двигательном возбуждении

Острая реакция на стресс может проявляться в двигательном возбуждении, которое может стать опасным для самого пострадавшего и окружающих. В этом случае постарайтесь найти возможность физически остановить человека. Прежде, чем пытаться ему помочь, убедитесь, что это не

опасно для вас. Помните, психологическая помощь возможна только в случае, если пострадавший отдает себе отчет в своих действиях.

9.1. Задавайте человеку вопросы, которые привлекут его внимание, или поручите дело, которое заставит его задуматься. Любая интеллектуальная активность снизит уровень активности физической.

9.2. Предложите прогуляться, сделать несколько физических упражнений, выполнить какую-то физическую работу (что-то принести, переставить и т.д.), так, чтобы он почувствовал физическую усталость.

9.3. Предложите совместно сделать дыхательную гимнастику.

10. Помощь при нервной дрожи

10.1. Нужно усилить дрожь. Возьмите человека за плечи и сильно, резко потрясите его в течение 10—15 секунд. Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение.

10.2. После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть. Желательно уложить его спать.

10.3. Категорически нельзя:

- Обнимать пострадавшего или прижимать его к себе.
- Укрывать пострадавшего чем-то теплым.
- Успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.

11. Помощь при гневе, злости, агрессии

11.1. Сведите к минимуму количество окружающих.

11.2. Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или избить подушку).

11.3. Поручите работу, связанную с высокой физической нагрузкой.

11.4. Демонстрируйте благожелательность. Даже если вы не согласны с пострадавшим, не обвиняйте его самого, а высказывайтесь по поводу его действий. В противном случае агрессивное поведение будет направлено на вас.

11.5. Нельзя говорить: «Что же ты за человек!». Надо говорить: «Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе попытаемся найти выход из этой ситуации».

11.6. Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями, но только в том случае, если это уместно.

11.7. Агрессия может быть погашена страхом наказания, если: – нет цели получить выгоду от агрессивного поведения; – наказание строгое и вероятность его осуществления велика.

12. Помощь при сексуальном насилии

Правила оказания экстренной психологической помощи в экстремальной ситуации взрослому:

12.1. Избегайте телесного контакта. Жертва насилия может испугаться любого прикосновения, даже если вы просто возьмете ее за руку.

12.2. Позвольте человеку почувствовать контроль над ситуацией. Поддерживайте, будьте рядом и следите за безопасностью, но не говорите, что ему делать.

12.3. Не спрашивайте о подробностях случившегося. Если человек охотно идет на контакт, сместите фокус внимания с описания деталей на чувства. Важно, чтобы человек не подавлял их, разрешил себе испытывать любые эмоции. В то же время не стоит акцентировать внимание только на чувствах, особенно если пострадавший сам плохо в них ориентируется.

12.4. Поддерживайте позитивный настрой. Жертвы насилия склонны винить себя и стыдиться случившегося, поэтому человек может негативно высказываться в свой адрес. Ваша задача — на каждое такое выражение подбирать антиутверждение. Например: «Это не твоя вина», «Это ужасно, ни один человек не заслуживает такого».

13. Принципы экстренной психологической помощи ребенку, пострадавшему от насилия

13.1. Создайте безопасную обстановку. Если есть взрослый, которому ребенок доверяет, пусть он будет рядом.

13.2. Избегайте телесного контакта.

13.3. Скажите, что вы теперь позаботитесь о ребенке, будете рядом. Выберите комфортную для него дистанцию и избегайте чрезмерного контакта глазами. Придерживайтесь дружелюбного, спокойного тона.

13.4. Начните разговор с нейтральной темы. Затем без уточнения деталей предложите ребенку рассказать, что случилось. Верьте каждому его слову и говорите о проблеме теми же словами, которыми говорит он. Если ребенок не может говорить, предложите нарисовать то, что случилось (его состояние, чувства).

13.5. Поддерживайте выражение эмоций ребенком. Помните, что некоторые дети реагируют на насилие агрессией, другие замыкаются в себе. Предлагайте разные варианты: покричать, подвигаться, лепить, рисовать.

13.6. Подключите к работе медиков, полицию, органы опеки.

В дальнейшем важно дать ребенку прожить травму. Скажите близким ребенка, что важно не подавлять его переживания, разрешать говорить о случившемся или играть в это. Бывает, что дети на куклах проигрывают то, что с ними произошло.

14. Помощь в ситуации с угрозой для жизни

Психологическая помощь в экстремальной ситуации взрослому:

14.1. Предложите рассказать о своих чувствах, связанных с ситуацией. Если человек не хочет разговаривать, предложите написать рассказ.

14.2. Помогите увидеть возможности для роста, ресурсы, пользу от нового опыта.

14.3. Организуйте терапевтическую группу для людей, оказавшихся в похожей ситуации. Или помогите человеку вступить в такую группу. Еще вариант — обменяться контактами, найти на форумах людей, с которыми можно поговорить о случившемся.

14.4. Поддерживайте в человеке роль автора жизни. Случившееся не должно стать причиной бессилия в будущем и оправданием для бездействия в настоящем.

14.5. Как помочь ребенку: Поддержите его. Скажите, что вы хотите послушать о том, что его беспокоит.

14.6. Создайте безопасную атмосферу. Больше разговаривайте с ребенком на разные темы, играйте с ним.

14.7. Покажите ребенку позитивные образы, например, фотографии, где изображены счастливые дети. Или прочитайте терапевтическую сказку, посмотрите с ребенком мультфильм.

14.8. Скажите, что чувствовать страх и бессилие нормально. И любые другие чувства важные и нормальные. Нужно работать именно с чувствами ребенка, а не с содержанием и деталями случившегося.

14.9. Помогите ребенку представить благополучное будущее. Скажите близким ребенка, что сейчас важно поощрять его выражение эмоций через образы.

Оказание психологической помощи в экстренных ситуациях может потребоваться не только взрослым и детям, которые пострадали, но и людям, которые стали свидетелями насилия.