ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Практичний психолог

Семенюк Олександра Олександрівна

International Medical Corps

1. СУТНІСТЬ ППД

- Як впливають на людей кризові події?
- Що таке ППД?
- ППД: кому, коли і де?

Чинники, які впливають на реакцію:

- природа та складність події, із якою вони зіткнулися;
- попередній досвід стресових ситуацій;
- підтримка, яку вони отримують від інших;
- стан фізичного здоров'я;
- випадки особистого чи сімейного анамнезу проблем з психічним здоров'ям;
- культурне коріння і традиції;
- вік (наприклад, діти різних вікових груп реагують по-різному).

Що таке ППД?

- ненав'язливе надання практичної допомоги та підтримки;
- оцінювання потреб і проблем;
- надання допомоги в задоволенні базових потреб (наприклад, їжа, вода, інформація);
- слухання людей, не примушуючи їх говорити;
- розрада та заспокоєння людей;
- надання допомоги в отриманні інформації, встановленні зв'язку зі службами та структурами соціальної підтримки;
- захист людей від подальшої шкоди.

Також важливо розуміти, чим ППД не є:

- Це не щось, чим можуть займатися тільки спеціалісти.
- Це не професійне психологічне консультування.
- Це не «психологічний дебрифінг» у тому сенсі, що ППД не обов'язково передбачає детальне обговорення події, що спричинила дистрес.
- Це не прохання, щоб люди проаналізували те, що трапилося, або розповіли, коли та що сталося в хронологічному порядку.
- Хоча ППД передбачає вашу готовність вислухати історії людей, вона не призначена для того, щоб змушувати їх розповідати вам про свої почуття або реакцію на подію.

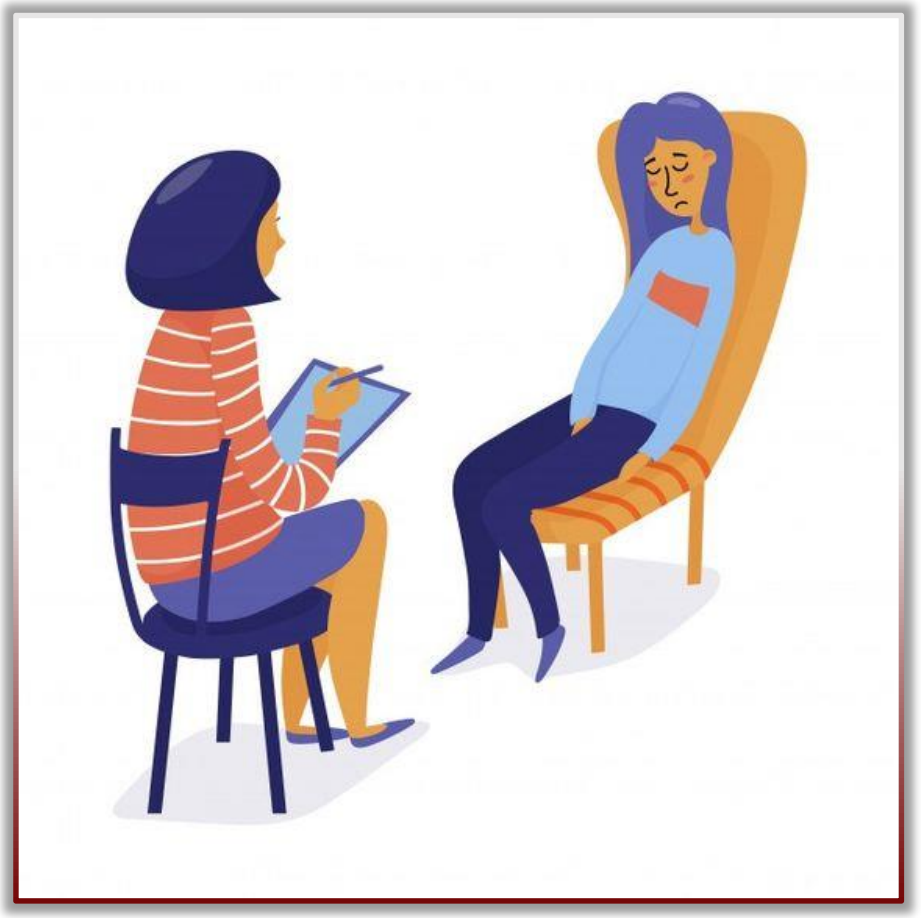
Кому потрібна ППД?

- ППД призначена для людей у стані дистресу внаслідок нещодавно пережитої складної кризової події.
- Ви можете надавати таку допомогу і дорослим, і дітям. Однак не кожна людина, що пережила кризову подію, потребує ППД або прагне її отримати.
- Не нав'язуйте допомогу тим, хто не хоче її отримувати, але будьте доступні для тих, кому підтримка може знадобитися.

Особи, які потребують більш професійної нагальної підтримки:

- особи із серйозними травмами, що становлять загрозу для життя, потребуватимуть невідкладної медичної допомоги;
- особи, настільки засмучені, що не спроможні дбати про себе або своїх дітей;
- особи, які можуть завдати собі шкоди;
- особи, які можуть завдати шкоди іншим.

Коли та де слід надавати ППД?



2. ВІДПОВІДАЛЬНЕ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

В ОСНОВІ ВІДПОВІДАЛЬНОГО НАДАННЯ ДОПОМОГИ ЛЕЖАТЬ ЧОТИРИ ІДЕЇ:

- 2.1 ПОВАГА ДО БЕЗПЕКИ, ГІДНОСТІ ТА ПРАВ ЛЮДИНИ.
- 2.2 АДАПТАЦІЯ ВЛАСНИХ ДІЙ ДО КУЛЬТУРНИХ ТРАДИЦІЙ.
- 2.3 ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО ІНШІ ЗАХОДИ РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНУ СИТУАЦІЮ.
- 2.4 ТУРБОТА ПРО СЕБЕ

2.1 Повага до безпеки, гідності та прав людини

ПОВАГА ДО…

Безпеки	» Уникати ситуацій, коли люди можуть додатково постраждати внаслідок ваших дій. » Гарантувати безпеку та захист від фізичної і психологічної шкоди для дорослих і дітей, яким ви допомагаєте
Гідності	» Ставитись до людей із повагою та відповідно до їхніх культурних і соціальних норм
Прав	» Забезпечити надання допомоги людям справедливо, без проявів дискримінації. » Допомагати людям у захисті їхніх прав та доступі до наявної підтримки. » Під час надання допомоги, керуватися лише інтересами постраждалої особи

Перелік етичних рекомендацій щодо того, що «слід» та «не слід» робити, аби уникнути нанесення додатко нової шкоди; забезпечити найкращою турботою, а також діяти винятково в інтересах особи, якій ви надаєте допомогу.

Слід ✓

- Бути чесним та надійним.
- Поважати право особи на ухвалення власних рішень.
- Усвідомлювати та відмовлятися від своїх упереджень та стереотипів.
- Зрозуміло пояснити людям, що навіть у разі, якщо вони відмовляються від допомоги зараз, вони можуть отримати її в майбутньому.
- Поважати приватність та забезпечувати належну конфіденційність історій осіб.
- Поводитись належно, враховуючи особливості культури, віку та статі особи

Не слід ✗

- Зловживати своїм становищем помічника.
- Просити у людей гроші чи про послугу в обмін на допомогу.
- Давати марні обіцянки та надавати неправдиву інформацію.
- Перебільшувати свої вміння.
- Силоміць надавати допомогу, бути нав'язливим і занадто наполегливим.
- Змушувати людей розповідати свої історії.
- Переповідати історію особи іншим.
- Засуджувати особу за вчинки чи почуття

2.2 Адаптація власних дій до культурних традицій

ГОТУЮЧИСЬ НАДАВАТИ ППД В ІНШОМУ КУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ, БЕРІТЬ ДО УВАГИ ТАКІ ЗАПИТАННЯ:

Одяг	» Чи мені слід одягатися певним чином, щоб продемонструвати повагу? » Чи потрібні постраждалим певні предмети одягу для збереження почуття власної гідності та дотримання звичаїв?
Мова	» Як заведено вітатися у цій культурі? » Якою мовою говорять люди?
Гендер, вік та влада	» Чи допомогу постраждалим жінкам мають надавати лише жінки? » До кого мені звертатися? (іншими словами, хто є головою сім'ї або місцевої громади)?
Фізичні контакти і поведінка	» Які норми існують щодо фізичних контактів? » Чи можна тримати людину за руку чи торкатися її плеча? » Чи є особливі норми поведінки щодо людей похилого віку, дітей, жінок або інших?
Вірування та релігія	» Представники яких етнічних та релігійних груп є серед постраждалих? » Які погляди чи обряди важливі для постраждалих людей? » Як вони можуть розуміти або пояснювати те, що сталося?

2.3 Поінформованість про інші заходи реагування на надзвичайну ситуацію

ПІД ЧАС НАДАННЯ ДОПОМОГИ В КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ ЗА МОЖЛИВОСТІ:

- дійте згідно з інструкціями відповідних органів влади, які очолюють програму реагування на кризу;
- дізнайтеся, які заходи реагування на надзвичайну ситуацію впроваджуються, а також які ресурси наявні для допомоги людям (якщо такі ресурси існують);
- не заважайте проведенню пошуково-рятувальних операцій або персоналу невідкладної медичної допомоги;
- усвідомлюйте свої функції та їх обмеження.

2.4 Турбота про себе

- Важливо приділяти особливу увагу власному благополуччю та бути впевненим, що ви спроможні допомагати іншим як фізично, так і емоційно.
- Дбайте про себе, щоб мати змогу піклуватися про інших.
- Якщо ви працюєте у команді, придивляйтеся і до самопочуття своїх колег

3. НАДАННЯ ППД

- 3.1 ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ З ЛЮДЬМИ В СТАНІ ДИСТРЕСУ.
- 3.2 ПІДГОТОВКА: ОЗНАЙОМТЕСЬ З СИТУАЦІЄЮ.
- 3.3 ПРИНЦИПИ ДІЇ ППД: ДИВИТИСЯ, СЛУХАТИ ТА НАПРАВЛЯТИ.
- 3.4 ЗАВЕРШЕННЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ.
- 3.5 ЛЮДИ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ОСОБЛИВОЇ УВАГИ.

3.1 Ефективна комунікація з людьми в стані дистресу

Що слід говорити та робити ✓

- Знайдіть тихе місце для розмови, мінімізуйте зовнішній вплив.
- Поважайте приватність. Розповідь людини має залишатися конфіденційною, якщо це доречно.
- Будьте поруч із людиною, але дотримуйтеся дистанції, прийнятної для віку, статі та культурних традицій цієї людини.
- Демонструйте, що ви слухаєте, наприклад, кивайте головою, говоріть «гм...».
- Будьте терплячими та спокійними.
- Надайте достовірну інформацію, ЯКЩО вона у вас є.
- Чесно кажіть, що ви знаєте, а що — ні. «Я не знаю, але спробую дізнатися».
- Надавайте інформацію так, щоб людина вас розуміла — говоріть просто.
- Покажіть, що ви розумієте їхні почуття, або знаєте про важливі події, про які вони розповідають, наприклад, про втрату домівки або смерть близької людини. «Мені дуже шкода...»
- Відзначте сильні сторони людини і те, як вона змогла подбати про себе.
- Дозволяйте людям поринути в мовчання

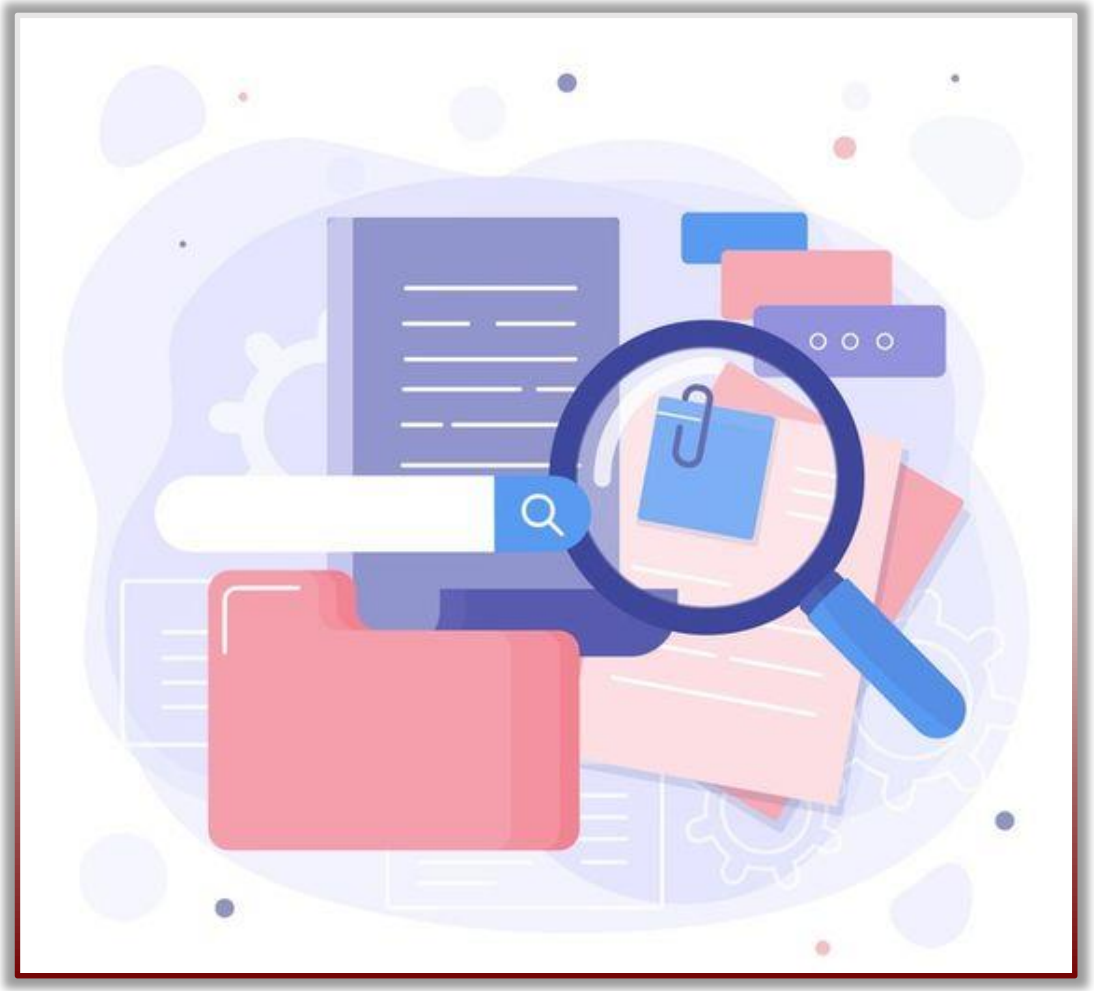
Що не слід говорити та робити ✗

- Не змушуйте людей розповідати свою історію.
- Не перебивайте, не підганяйте розповідь людини (наприклад, не дивіться на свій годинник і не говоріть швидко).
- Не торкайтеся людини, якщо не впевнені, що це припустимо.
- Не засуджуйте вчинки або почуття людини. Не кажіть: «Ви не повинні так думати» або «Радійте, що вижили».
- Не вигадуйте того, про що не знаєте.
- Не використовуйте складні терміни.
- Не розказуйте історії інших.
- Не розповідайте про свої проблеми.
- Не давайте марних обіцянок.
- Не думайте, що повинні вирішити проблеми інших за них, і не дійте так.
- Не позбавляйте особу відчуття власної сили і розуміння того, що вона сама може подбати про себе.
- Не говоріть про людей негативно (наприклад, не називайте їх «несповна розуму» або «навіженими»)

3.2 Підготовка: ознайомтеся із ситуацією

Підготуватися:

- Ознайомтеся з інформацією про кризову подію.
- Дізнайтеся про наявні послуги та види підтримки.
- Дізнайтеся про занепокоєння щодо безпеки і захисту.



Перед тим, як відправитися на місце кризи, дізнайтеся про таке:

Важливі запитання	
	Що трапилося?
Кризова	Де і коли?
подія	Ймовірна кількість постраждалих?
	Хто постраждав?
Наявні послуги та підтримка	Хто надає базові послуги (невідкладну медичну допомогу, воду, харчування, притулок, розшук членів сім'ї)?
	Коли і де люди можуть отримати доступ до цих послуг?
	Хто ще надає допомогу? Чи залучене в заходи реа9 гування на подію місцеве населення?

Перед тим, як відправитися на місце кризи, дізнайтеся про таке:

	Важливі запитання
	Криза закінчилася, чи триває (підземні поштовхи після землетрусу, продовження бойових дій)?
Захист і безпека	Яка небезпека може існувати на місці подій, наприклад, бойовики, міни, пошкоджена інфраструктура?
	Чи є там місця, яких слід уникати через небезпеку (наприклад, очевидна фізична небезпека) або через заборону доступу?

3.3 Принципи дії ППД: дивитися, слухати та направляти

ДИВИТИСЯ:	Проаналізуйте стан безпеки.
	Виявляйте осіб з очевидними нагальними базовими потребами.
	Виявляйте осіб у стані тяжкого дистресу.
СЛУХАТИ:	Зверніться до осіб, яким може бути потрібна підтримка.
	Розпитайте про потреби та занепокоєння особи.
	Вислухайте людей і допоможіть їм заспокоїтися.

3.3 Принципи дії ППД: дивитися, слухати та направляти

НАПРАВЛЯТИ:	Допоможіть людям задовольнити їхні базові потреби та отримати доступ до послуг.
	Допоможіть людям впоратися з проблемами.
	Надайте їм інформацію.
	Допоможіть людям зв'язатися з їхніми близькими та отримати соціальну підтримку.

Запитання та важливі рекомендації, які варто обміркувати:

ДИВИТИСЯ	ЗАПИТАННЯ	ВАЖЛИВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
Безпека	» Яку небезпеку ви бачите в навколишньому середовищі: конфлікт, що триває, пошкоджені дороги, нестійкі будівлі, пожежа чи повінь? » Чи можете ви там знаходитись без ризику заподіяти шкоду собі чи іншим?	Якщо ви не впевнені в безпеці місця, де відбулася кризова подія, не йдіть туди. Спробуйте організувати надання допомоги людям, які її потребують. У разі, якщо це можливо, спілкуйтеся з людьми у стані дистресу з безпечної відстані.

Запитання та важливі рекомендації, які варто обміркувати:

Особи з очевидними нагальними базовими потребами	» Чи є люди із тяжкими травмами, які потребують невідкладної медичної допомоги? » Чи є люди, яких необхідно рятувати, наприклад, тих, що опинилися під завалами або ті, кому загрожує небезпека? » Чи потребує хтось задоволення базових потреб, наприклад, захисту від негоди, заміни подертого одягу? » Кому із постраждалих потрібна допомога із отримання доступу до базових послуг, а хто потребує спеціальних заходів захисту від дискримінації та насильства? » Хто із тих, хто є поруч зі мною, також може надавати допомогу?	Усвідомлюйте свою роль і намагайтеся забезпечити надання допомоги людям, яким потрібна особлива підтримка або особам з очевидними нагальними базовими потребами. Перенаправляйте людей із тяжкими травмами до медичного персоналу або до осіб, які пройшли підготовку з надання першої медичної допомоги.
Особи з сильними стресовими реакціями	» Чи є люди, які здаються надзвичайно засмученими, неспроможними пересуватися самостійно, які не реагують на інших або перебувають у шоковому стані? » Де перебувають люди із найсильнішою стресовою реакцією? Хто це саме?	Подумайте, кому може виявитися корисною ППД і як краще ви можете допомогти

Приклади реакцій на стресові ситуації:

- Фізичні симптоми (наприклад, тремтіння, головний біль, сильне відчуття втоми, втрата апетиту, болі в різних частинах тіла).
- Плач, сум, пригнічений настрій, скорбота.
- Тривога, страх.
- Сторожкість або реакція здригання.
- Побоювання, що станеться щось дуже погане.
- Безсоння, нічні жахи.
- Дратівливість, злість.
- Почуття провини, сором (наприклад, за те, що вижив, або за те, що не в змозі допомагати чи рятувати інших).
- Розгубленість, емоційне заціпеніння, відчуття нереальності або абстрагування від зовнішнього світу.
- Замкненість або нерухомість.
- Відсутність реакції на інших людей, особа взагалі не розмовляє.
- Дезорієнтація (наприклад, людина не знає, як її звати, звідки вона або що трапилося).
- Нездатність дбати про себе і власних дітей (наприклад, людина відмовляється їсти та пити, не здатна ухвалювати прості рішення).

Люди, які можуть потребувати особливої уваги у кризовій ситуації

- Діти, особливо — підлітки, розлучені зі своїми батьками або опікунами, можуть потребувати захисту від насильства й експлуатації.
- Люди із порушеннями стану здоров'я чи обмеженими фізичними і психічними можливостями можуть потребувати особливої допомоги, щоб дістатися до безпечного місця, бути захищеними від насильства та отримати доступ до медичної допомоги та інших послуг. До цієї групи можуть входити немічні люди похилого віку, вагітні жінки, люди з тяжкими психічними розладами або із порушеннями зору чи слуху.
- Особи, що наражаються на ризик дискримінації та насильства, наприклад, жінки або представники певних етнічних груп, можуть потребувати особливого захисту в умовах кризової ситуації та підтримки у доступі до наявної допомоги.

Вчіться слухати:

- очима » демонструючи особі вашу зосередженість та увагу;
- вухами » щоб дійсно почути, що саме турбує особу;
- серцем » з турботою та повагою.

ЯК ЗВЕРНУТИСЯ ДО ЛЮДЕЙ, ЯКІ МОЖУТЬ ПОТРЕБУВАТИ ПІДТРИМКИ:

- Звертайтесь до людей з повагою і відповідно до їхніх культурних традицій.
- Назвіть своє ім'я та назву вашої організації.
- Спитайте, чи ви можете їм допомогти.
- За можливості, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови.
- Допоможіть людині почуватися комфортно; наприклад, якщо це можливо, запропонуйте людині води.
- Подбайте про безпеку цієї людини:

- виведіть з місця, яке становить безпосередню загрозу, якщо це безпечно;

- намагайтесь відгородити людину від зайвої уваги репортерів, захищаючи її гідність та право на приватність;

- якщо людина у сильному дистресі, упевніться, що вона не залишається на самоті.

РОЗПИТАЙТЕ ЛЮДЕЙ ПРО ЇХНІ ПОТРЕБИ ТА ЗАНЕПОКОЄННЯ:

- Хоча деякі потреби можуть бути очевидними, наприклад, ковдра або щось, чим людина могла би прикритися, якщо у неї розірваний одяг, завжди запитуйте, що саме потрібно людям та що їх непокоїть.
- З'ясуйте, що є для них найважливішим просто зараз, та допоможіть розібратися у тому, що для них є першочерговим.

ВИСЛУХАЙТЕ ЛЮДЕЙ ТА НАМАГАЙТЕСЯ ЇХ ЗАСПОКОЇТИ:

- Залишайтеся поруч.
- Не змушуйте людей розмовляти.
- Вислухайте їх, якщо вони захочуть поговорити про те, що сталося.
- Якщо людина у стані сильного дистресу, допоможіть їй заспокоїтися та переконайтеся у тому, що вона не залишиться на самоті.

ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗАСПОКОЇТИСЬ

- Ваш тон має бути спокійним і м'яким.
- Якщо це не суперечить культурі, під час розмови з людиною намагайтесь підтримувати зоровий контакт із нею.
- Нагадайте людині, що ви поруч, аби їй допомогти. Переконайте її, що вона у безпеці, якщо це так.
- Якщо у когось виникає відчуття нереальності або відчуженості від їхнього середовища, нижченаведені дії можуть допомогти цій людині відчути контакт із навколишнім середовищем і собою. Для цього попросіть цю людину:

- Поставити ноги на підлогу та відчути її.
- Постукати пальцями або долонями по колінах.
- Знайти навколо себе якісь предмети, які не викликають відчуття стресу, щось, що вона бачить, чує або відчуває. Попросіть особу сказати вам, що вона бачить і чує.
- Попросіть людину зосередитись на своєму диханні та дихати повільно.

ПОШИРЕНІ ПОТРЕБИ:

- Тимчасове житло, їжа, вода, санзабезпечення.
- Послуги з охорони здоров’я для людей із травмами або хронічними захворюваннями чи тривалими розладами здоров’я.
- Зрозуміла та достовірна інформація про подію, близьких людей та наявні послуги.
- Можливість зв’язатися з близькими людьми, друзями або отримати іншу соціальну підтримку.
- Доступ до особливого виду підтримки стосовно культури або релігії особи.
- Залучення у процес ухвалення важливих рішень.

Допоможіть людям допомагати самим собі та відновити контроль над ситуацією.

1. ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗАДОВОЛЬНИТИ ЇХНІ БАЗОВІ ПОТРЕБИ Й ОТРИМАТИ ДОСТУП ДО ВІДПОВІДНИХ ПОСЛУГ

- Одразу ж після кризової події спробуйте допомогти людині, яка перебуває у дистресі, задовольнити її базові потреби, які у неї можуть бути, наприклад, їжа, вода, тимчасове житло та санзабезпечення.
- Дізнайтесь, що конкретно необхідно людям: наприклад, медична допомога, одяг або речі, необхідні для годування немовлят (чашки та пляшечки), — і намагайтеся перенаправити їх туди, де вони зможуть отримати доступну допомогу.
- Переконайтесь у тому, що вразливі чи маргіналізовані люди не залишилися без уваги.
- Якщо ви пообіцяли пізніше ще раз зв'язатися із людиною, виконайте свою обіцянку.

2. ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ВИРІШИТИ ЇХНІ ПРОБЛЕМИ

- допомогти людям згадати, хто може їх підтримати у житті, наприклад, друзі або рідні, які здатні допомогти їм у поточній ситуації;
- надати людям практичні поради щодо задоволення їхніх потреб (наприклад, поясніть, як зареєструватись для отримання продовольчої або матеріальної допомоги);
- попросити людину згадати, як вона вирішувала важкі ситуації у минулому, та підтримайте її у тому, що вона спроможна впоратися із поточною ситуацією;
- поцікавитися в особи, що допомагає їй відчувати себе краще.

ЯК ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ

Немовлята	Тримайте їх у теплі та безпеці.
	Тримайте їх подалі від гучного шуму та хаосу.
	Обіймайте їх та притискайте до себе.
	За можливості, дотримуйтесь режиму годування і сну.
	Говоріть спокійним і ніжним голосом.
Діти раннього віку	Приділяйте їм більше часу й уваги.
	Часто нагадуйте, що вони в безпеці.
	Поясніть, що вони не винні в тому поганому, що сталося.
	Намагайтеся не розлучати маленьких дітей з їхніми піклу9 вальниками, братами, сестрами та близькими.

ЯК ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ

Діти раннього віку	За можливості, дотримуйтесь звичних для них процедур та режиму дня.
	Простими словами відповідайте на запитання про те, що сталося, не озвучуючи страшні деталі.
	Дозвольте бути поруч із вами, якщо їм лячно і вони чіпляються за вас.
	Будьте терплячими із дітьми, які демонструють поведінку, притаманну більш ранньому віку, наприклад, смокчуть палець або у них з'явився нічний енурез.
	За можливості, створіть їм умови для ігор та відпочинку.

ЯК ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ

Діти старшого віку і підлітки	Приділяйте їм час і увагу.
	Допоможіть їм дотримуватися звичного режиму дня.
	Надайте їм факти про те, що трапилося, та поясніть, що відбувається зараз.
	Дозвольте їм сумувати. Не очікуйте, що вони будуть сильними.
	Вислухайте їхні міркування і страхи, не засуджуючи їх.
	Чітко окресліть правила та очікування від них.
	Розпитайте про небезпеки, з якими вони стикаються, підтримайте їх та поговоріть із ними про те, як їм краще діяти, щоб не постраждати.
	Підтримуйте їхнє прагнення бути корисними та надайте їм таку можливість.

ЩО ГОВОРИТИ ДІТЯМ І РОБИТИ ДЛЯ НИХ

Дітям слід залишатися із близькими людьми	Якщо це можливо, дітям слід бути разом із їхніми піклувальниками та рідними. Докладайте зусиль, щоб їх не розлучали.
	Якщо дітей не супроводжують дорослі, передайте їх під опіку надійній мережі або службі захисту дітей. Не залишайте дитину без нагляду.
	Якщо служби захисту дітей на місці немає, докладіть зусиль, щоб знайти їхніх піклувальників, або зв'яжіться з іншою сім'єю, яка зможе за ними доглядати.
Оберігайте	Убезпечте дітей від будь-яких жахливих сцен, наприклад, від важкопоранених або страшної руйнації.
	Убезпечте дітей від сумних оповідей про подію.
	Охороняйте їх від ЗМІ та людей, які хочуть поговорити з ними, але при цьому не беруть участі у заходах реагування на надзвичайну ситуацію

ЩО ГОВОРИТИ ДІТЯМ І РОБИТИ ДЛЯ НИХ

Слухайте, говоріть та грайте	Зберігайте спокій, говоріть м'яким голосом, доброзичливо.
	Вислухайте думки дітей про свою ситуацію.
	Під час розмови намагайтесь знаходитись на рівні їхніх очей, використовуйте слова та пояснення, які вони зможуть зрозуміти.
	Скажіть їм, як вас звати і що ви прийшли допомогти їм.
	Дізнайтеся, як звати дитину, звідки вона та іншу інформацію, яка допоможе знайти її піклувальників та інших членів родини.
	Якщо з дитиною є піклувальники, допоможіть їм із доглядом за дітьми.
	Проводячи час із дітьми, намагайтесь залучити їх у гру або просто поговоріть про їхні інтереси, беручи до уваги їхній вік.

Пам’ятайте, що в дітей також є власні ресурси для подолання стресових ситуацій.

Зазвичай діти долають стрес краще, коли поруч є стабільні, спокійні дорослі.

2. ОСОБИ З ХРОНІЧНИМИ ЗАХВОРЮВАННЯМИ ЧИ ОБМЕЖЕНИМИ ФІЗИЧНИМИ АБО ПСИХІЧНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

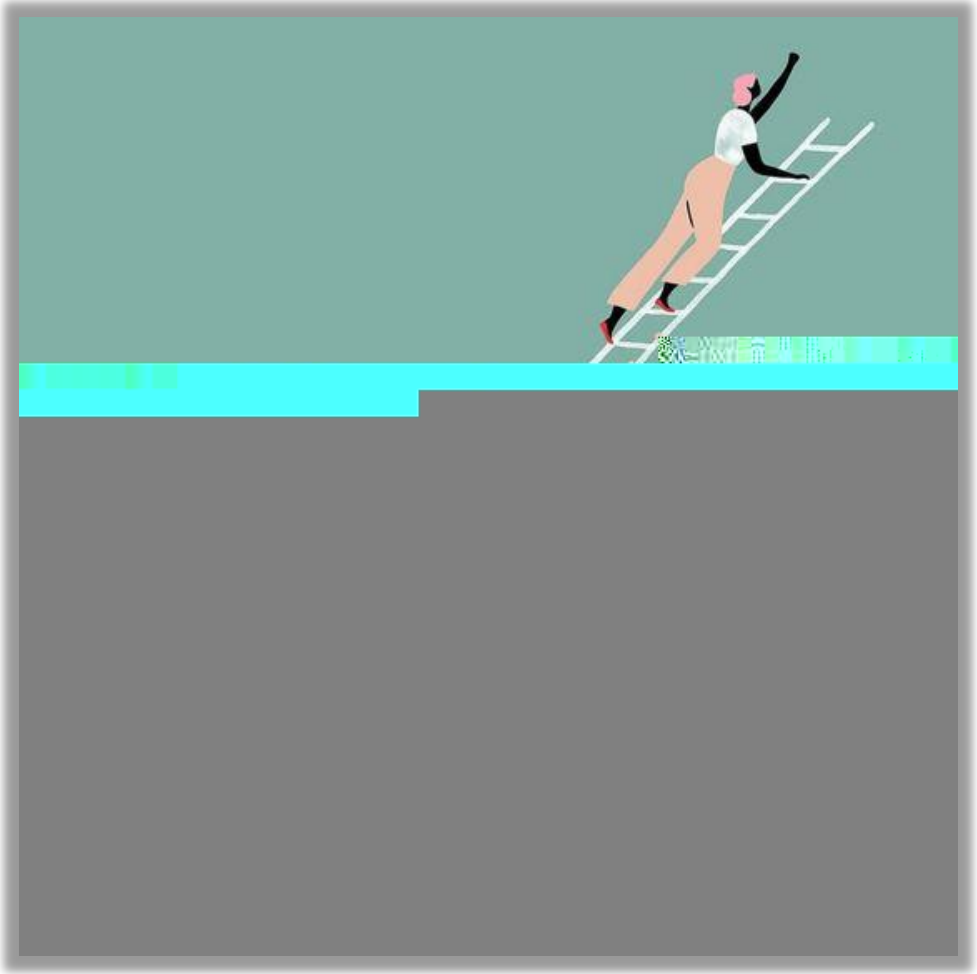
- Допоможіть їм дістатися безпечного місця.
- Допоможіть задовольнити базові потреби (наприклад, можливість поїсти, попити, отримати чисту воду, доглядати за собою, побудувати тимчасове житло із матеріалів, що надаються гуманітарними організаціями).
- Розпитайте людину про її захворювання, чи приймає вона постійно якісь ліки. Спробуйте допомогти їй дістати ці ліки або отримати доступ до закладів охорони здоров'я, якщо вони є.
- Залишайтеся поруч з людиною, а якщо вам треба піти, переконайтеся, що поруч є хтось, хто їй допоможе. Подумайте про можливість направити цю людину до організації з питань захисту або іншої служби підтримки, яка зможе надавати їй необхідну допомогу довгостроково.
- Проінформуйте їх, як вони можуть отримати доступ до наявних послуг.

3. ОСОБИ, ЩО НАРАЖАЮТЬСЯ НА РИЗИК ДИСКРИМІНАЦІЇ АБО НАСИЛЬСТВА

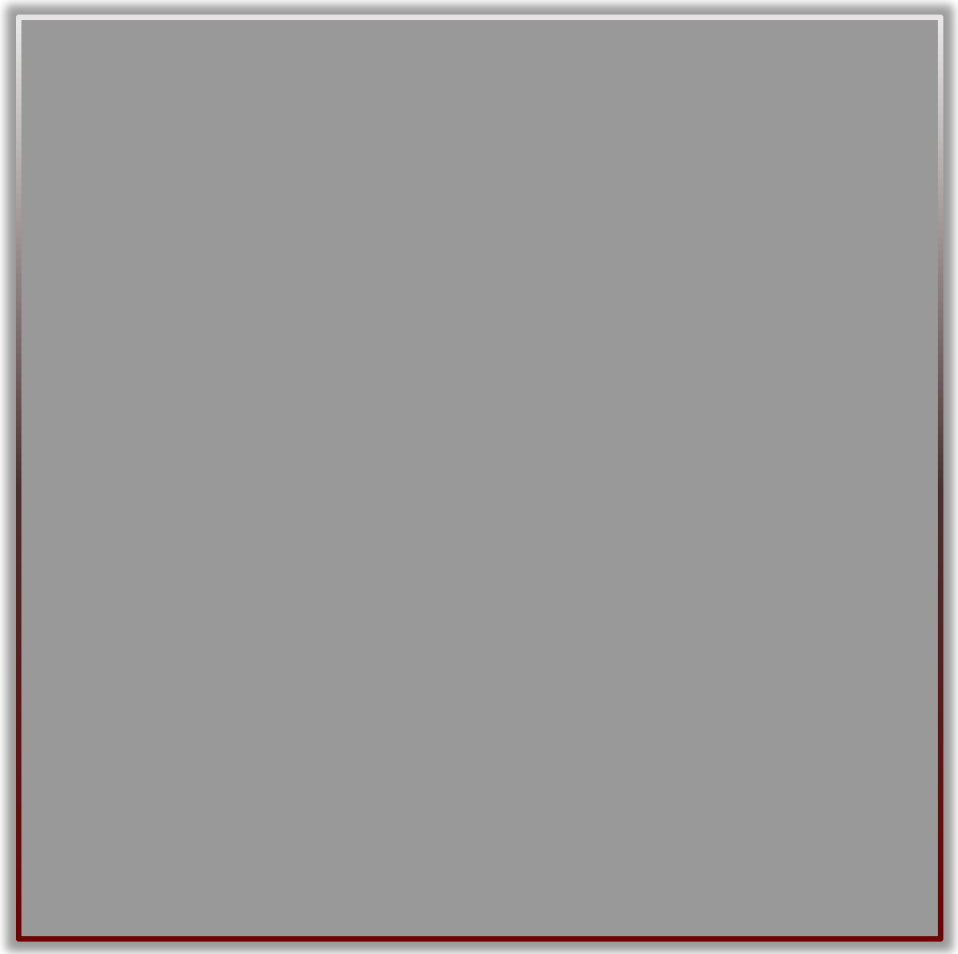
- допоможіть їм знайти безпечне місце для проживання;
- допоможіть зв'язатися зі своїми близькими та іншими особами, яким вони довіряють;
- надайте їм інформацію про наявні послуги та, за необхідності, допоможіть їм встановити контакти із відповідними службами.

4. ТУРБОТА ПРО СЕБЕ ТА КОЛЕГ

- ПІДГОТОВКА ДО НАДАННЯ ДОПОМОГИ.
- УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ: ЗДОРОВИЙ СТИЛЬ РОБОТИ ТА ЖИТТЯ
- ВІДПОЧИНОК І РОЗДУМИ



На що важливо дивитися, знайомлячись із групою біженців:



- Чого потребує більшість біженців? Чи вони голодні, хочуть пити або втомлені? Чи є серед них поранені чи хворі?
- Чи є у цій групі біженців члени однієї сім'ї або односельчани?
- Чи є серед них діти або підлітки без супроводу дорослих? Хто ще може потребувати спеціальної допомоги?
- Схоже, що люди у групі біженців по-різному реагують на кризу. Які важкі емоційні реакції ви спостерігаєте?

Встановлюючи контакт із людьми із групи біженців, у який спосіб ви зможете найкраще почути їхні занепокоєння та втішити людей?

- Як представитись, щоб запропонувати допомогу?
- Люди, що постраждали від насильства або були його свідками, можуть бути дуже наляканими та почуватися у небезпеці.
- Як я можу підтримати їх та допомогти заспокоїтися?
- Як я можу дізнатися про потреби і проблеми людей, які можуть потребувати спеціальної допомоги, наприклад, проблеми жінок?
- Як мені встановлювати контакт із дітьми та підлітками без супроводу дорослих і як їм допомогти?

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ІЗ ДИТИНОЮ БЕЗ СУПРОВОДУ:

Ви: [Стаючи на одне коліно, щоб опинитися на рівні очей дитини.] Привіт, мене звати _____. Я із організації_____, і я тут, щоб тобі допомогти. Як тебе звати?

Дитина: [Опустивши очі, тихо відповідає.] Адам.

Ви: Привіт, Адаме. Ти дуже довго їхав, щоб сюди дістатися. Хочеш пити? [Запропонуйте дитині щось поїсти, попити або якусь іншу практичну підтримку, наприклад, дайте ковдру, якщо вона у вас є.] Де твоя сім'я?

Дитина: Не знаю. [Починає плакати.]

Ви: Я бачу, що тобі страшно, Адаме. Я спробую допомогти тобі знайти людей, які допоможуть у пошуках твоєї сім'ї. Можеш назвати мені своє прізвище та звідки ти?

Дитина: Так, я Адам Дюваль. Я із селища _____.

Ви: Дякую, Адаме. Коли ти востаннє бачив своїх рідних?

Дитина: Коли по нас приїхали вантажівки, щоб відвезти сюди, там була моя старша сестра. Але зараз я не можу її знайти.

Ви: Скільки років сестрі? Як її звати?

Дитина: Її звати Роза. Їй 15 років.

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ІЗ ДИТИНОЮ БЕЗ СУПРОВОДУ:

Ви: Я постараюся допомогти тобі знайти сестру. А де твої батьки?

Дитина:Коли ми почули постріли, ми побігли з села і загубили батьків. [Плаче.]

Ви: Мені дуже шкода, Адаме. Напевно, тобі було страшно, але зараз ти в безпеці.

Дитина:Мені страшно!

Ви: [З теплотою, звичайним голосом.] Я розумію. Я б хотів тобі допомогти.

Дитина:Що мені робити?

Ви: Я можу побути із тобою ще трохи, і ми спробуємо знайти твою сестру. Хочеш?

Дитина:Так, дякую.

Ви: Чи є ще щось, що тебе турбує або потрібно?

Дитина:Ні.

Ви: Адаме, важливо поговорити із людьми, які знаходяться ось там і які можуть допомогти знайти твою сестру або решту сім'ї. Я піду разом з тобою із ними поговорити. [Надзвичайно важливо допомогти дитині зареєструватися у надійній організації, яка займається розшуком членів сім'ї, або у службі захисту дітей, якщо такі є.]

Зверніть увагу на такі свої дії у наведеній вище розмові:

- ви побачили у натовпі біженців дитину без супроводу дорослих;
- ви стали на одне коліно, щоб бути на рівні очей дитини;
- говорили з дитиною спокійно та м'яко;
- отримали інформацію про сім'ю дитини, зокрема ім'я його сестри;
- залишалися із дитиною, поки не знайшли надійну організацію з розшуку членів сім'ї, яка може організувати для дитини безпечні умови перебування, допоки не буде знайдено її рідних.

СЦЕНАРІЙ 3: НЕЩАСНИЙ ВИПАДОК

Готуючись надавати допомогу, подумайте, що ви хотіли б дізнатися про цю ситуацію?

- Чи існує будь-яка небезпека для вас або інших?
- Як діяти у цій ситуації?
- Що треба зробити негайно, особливо для чоловіка, який отримав серйозну травму?

На що важливо дивитися?

- Хто потребує допомоги? Яка саме допомога необхідна?
- Яку допомогу я можу надати самостійно? Яка спеціальна допомога потрібна?
- Кого я можу попросити допомогти? Яку допомогу могли б надати люди, які збираються навколо місця події? Як вони можуть заважати або втручатися?

Встановлюючи контакт із людьми, залученими у нещасний випа9 док, що ви можете зробити, аби якнайкраще вислухати їхні про9 блеми і втішити?

- Як представитись, щоб запропонувати допомогу?
- Як не допустити, щоб люди не постраждали ще більше? Чи є причини хвилюватися за дочку, яка стала свідком поранення батька і, здається, є приголомшеною та у стані шоку? Чи зможе мати зараз подбати про неї і заспокоїти?
- Чи є місце, де можна надати ППД, яке є безпечним і відносно спокійним?
- Як я дізнаватимуся у людей про їхні потреби і занепокоєння?
- Як я можу створити відчуття комфорту для постраждалих і допомогти їм заспокоїтись?

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ТА ДІЙ: СИТУАЦІЯ, У ЯКІЙ ПОТРІБНА НЕВІДКЛАДНА МЕДИЧНА ДОПОМОГА

Ви: Чи хтось викликав швидку допомогу?

Жителі: Ні.

Ви: [Селянину, який стоїть поруч.] Чи Ви могли б просто зараз викликати швидку?

Житель: Так, зараз!

Ви: [Іншим перехожим.] Нам потрібно спробувати переспрямувати рух. Зможете допомогти із цим? [Деякі жителі йдуть сигналізувати водіям та переспрямовувати рух.] [Підходячи до постраждалих, ви помічаєте, що один із жителів збирається пересунути пораненого.]

Ви: Будь ласка, не рухайте його! У нього може бути пошкоджена шия. Швидку вже викликали.

[Якщо ви або хтось із тих, що стоять поруч, вміють надавати першу медичну допомогу, зробіть це. Перевірте самі або попросіть кого-небудь поруч перевірити, чи не поранені жінка та дитина. Після того, як пораненому надано належну допомогу, і ви переконалися, що інші постраждалі не мають серйозних травм, надайте їм ППД.]

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ТА ДІЙ: СИТУАЦІЯ, У ЯКІЙ ПОТРІБНА НЕВІДКЛАДНА МЕДИЧНА ДОПОМОГА

Ви: [Дружині.] Мене звати _____. Швидку вже викликали. Ви та Ваша дочка не поранені?

Дружина: [Схлипує, її трясе.] Ні, я в порядку.

Ви: [Дружині, спокійним тоном.] Як Вас звати?

Дружина: [Плаче.] Ханна, можете називати мене Ханна... Ох, мій чоловік! Мій чоловік!

Ви: Ханно, я розумію, що Ви дуже налякані. Швидку вже викликали, щоб допомогти Вашому чоловікові. Я побуду з Вами деякий час. Чи Вас або Вашу дочку ще щось непокоїть, Вам щось потрібно просто зараз?

Дружина: Із моєю дочкою все в порядку?

Ви: Ваша дочка, здається, не постраждала. Ви можете сказати мені, як її звати, я поговорю з нею.

Дружина: [Бере дочку за руку.] Це Сара.

Ви: [Тепло, нахилившись до рівня очей дитини.] Привіт, Саро. Мене звати _____. Я тут, щоб допомогти тобі та твоїй мамі.

ПРИКЛАД РОЗМОВИ ТА ДІЙ: СИТУАЦІЯ, У ЯКІЙ ПОТРІБНА НЕВІДКЛАДНА МЕДИЧНА ДОПОМОГА

[Розмова продовжується, і Ви усвідомлюєте, що дочка не розмовляє. Мати каже, що це незвичайна для її дочки поведінка, але її, як і раніше, турбує тільки чоловік. Вона каже, що хоче поїхати з ним у лікарню і бути там. Схоже, є ризик того, що доньці доведеться бути вдома увечері самій.]

Ви: Ханно, було б набагато краще, якби Ваша дочка залишилась з Вами або із кимось, кому Ви довіряєте. Здається, вона дуже налякана тим, що сталося, і краще зараз не залишати її саму. Чи є якась людина, якій Ви довіряєте, хто міг би з нею побути?

Дружина: Так, моя сестра могла б допомогти. Сара її дуже любить.

Ви: Я можу допомогти зателефонувати Вашій сестрі?

Дружина: Так, будь ласка! [Ви допомагаєте жінці зв'язатися із сестрою і вони домовляються, що дівчинка ввечері залишиться у тітки. Ви також радите матері відвести дочку до лікаря, якщо вона не заговорить найближчими днями.]

Ви: Коли приїде швидка, я дізнаюся, куди вони повезуть Вашого чоловіка і чи можна Вам із дочкою поїхати з ними. [Коли приїжджає швидка, ви з'ясовуєте, як зробити так, щоб не розлучати сім'ю під час госпіталізації постраждалого.]

Зверніть увагу на такі свої дії у наведеній вище розмові:

- ви швидко оглянули місце події, щоб переконатися, чи безпечно підійти і з'ясувати, чи було когось серйозно поранено;
- організували негайний виклик швидкої для пораненого та не дозволили рухати його, бо це могло б йому зашкодити;
- намагались працювати так, щоб запобігти подальшій шкоді або небезпеці для людей навколо (наприклад, звернувши увагу на рух по дорозі);
- говорили з дружиною і дочкою постраждалого з повагою та доброзичливо;
- звертались до дитини, нахилившись до рівня її очей;
- допомогли матері організувати догляд за дочкою;
- вжили заходів, щоб рідним не довелося розлучатися, коли постраждалого відвезуть до лікарні.

УКРАЇНА
Ukraina
Слава Україні!