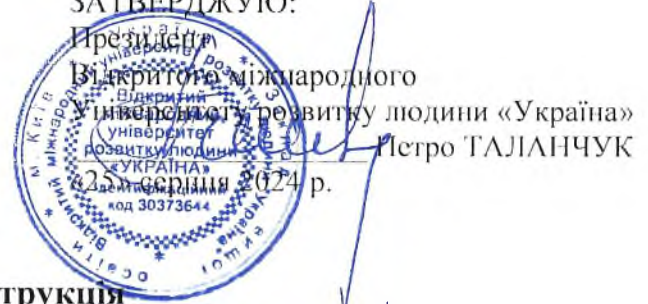


ЗАТВЕРДЖУЮ:



## Інструкція про надання психологічної допомоги потерпілому внаслідок надзвичайної ситуації

Щодня ми дізнаємося про надзвичайні ситуації — аварії, катастрофи, стихійні лиха, терористичні акти тощо. Важливо вміти правильно надавати потерпілим не лише домедичну, а й психологічну допомогу. Як до приїзду фахівців — аварійно-рятувальної служби, бригади екстреної медичної допомоги, психолога ДСНС — зменшити прояви негативних емоційних станів, надати підтримку та забезпечити емоційний захист потерпілим?

### Які реакції виникають

Надзвичайні ситуації спричиняють сильний стрес. При цьому нервові напруження призводять до руйнування психічного здоров'я. Розглянемо основні найбільш тяжкі для психіки реакції людей, які опинилися в екстремальній ситуації.

До них належать:

- страх;
- марення та галюцинації;
- апатія;
- ступор;
- рухове збудження;
- нервові тремтіння;
- агресія;
- істерика;
- плач;
- паніка.

### Як надати психологічну допомогу

Як надавати психологічну допомогу потерпілим внаслідок надзвичайної ситуації, визначає Порядок надання психологічної підтримки постраждалим при надзвичайній ситуації, затверджений наказом МОЗ від 16.06.2014 № 398.

Перед тим, як надавати психологічну допомогу:

- переконайтеся у відсутності небезпеки на місці події для себе і потерпілого. По зможі перенесіть потерпілого в безпечне місце. Якщо це зробити неможливо, викличте рятувальників;
- огляньте потерпілого та за потреби надайте йому домедичну допомогу.

Обов'язково викличте на місце події бригаду екстреної медичної допомоги, поліцію, аварійно-рятувальну службу. Зателефонуйте хоча б до однієї зі служб. Іншим службам повідомлять про надзвичайну ситуацію автоматично.

Коли надаватимете психологічну допомогу, головне — не втрачайте самовладання! Якщо ви не впевнені у власних силах — покличете тих, хто зможе допомогти, а самі підтримайте потерпілого морально. Не виконуйте дій, у користі яких ви сумніваєтеся.

Як надавати психологічну допомогу за різних реакцій потерпілого — розглянемо далі.

## 1. Страх

Страх може спричинити агресивне поведіння або заціпеніння. Потерпілий втрачає самоконтроль, може втекти з місця події. Він не усвідомлює, що робить сам і що відбувається навколо.

### Ознаки:

- прискорене серцебиття і поверхнєве дихання;
- напруження м'язів, насамперед — м'язів обличчя.

**Допомога.** Покладіть руку потерпілого собі на зап'ястя. Він має відчувати ваш спокійний пульс, глибоке та рівне дихання.

Спокутайте потерпілого дихати в одному з вами ритмі. Якщо він розмовляє з вами — слухайте його, висловлюйте зацікавленість, розуміння, співчуття. Легко промасажуйте найбільш напружені м'язи потерпілого.

## 2. Марення та галюцинації

У критичних ситуаціях у потерпілого можуть з'явитися марення та галюцинації.

**Ознаки марення** — потерпілий має неправильні уявлення та розумові висновки, у помилковості яких переконати його неможливо.

**Ознаки галюцинацій** — потерпілий бачить поруч неіснуючих людей, чує їхні голоси, відчуває те, чого насправді немає.

**Допомога.** Пам'ятайте — у такій ситуації переконати в чомусь потерпілого неможливо! Простежте, щоб він не завдав шкоди собі і довколишнім. Відведіть його у відокремлене місце та розмовляйте з ним спокійним голосом.

## 3. Апатія

Коли людина зазнає серйозної невдачі, наприклад, не змогла врятувати іншу людину, — настає апатія. Потерпілий відчуває сильну втому — не хочеться ані рухатися, ані говорити. Він втрачає прояв почуттів. Якщо його залишити без допомоги і підтримки, апатія може перерости у депресію — постійне відчуття провини та безпорадності, пасивність у поведінці, безперспективність подальшого життя.

### Ознаки:

- загальмованість;
- повільна, з довгими паузами мова;
- байдуже ставлення до довколишніх.

**Допомога.** Поговоріть з потерпілим. Поставте йому декілька простих запитань: «Як вас звати?», «Як ви почуваєтеся?» тощо.

Відведіть потерпілого до місця відпочинку, де він зможе поспати або просто полежати. Якщо такої змоги немає, запропонуйте йому будь-яке спільне заняття та постійно говоріть з ним.

## 4. Ступор

Після сильних нервових потрясінь, коли людина витратила свою енергію на те, щоб вижити, і сил контактувати з довколишніми вже немає, настає така захисна реакція організму як ступор. У цьому стані потерпілий може перебувати від декількох хвилин до декількох годин. Якщо одразу не надати йому допомогу, ступор затягнеться та призведе до фізичного виснаження організму. Стан ступору небезпечний ще й тим, що потерпілий за відсутності контакту із зовнішнім світом перестає відчувати та уникати загрозу.

### Ознаки:

- відсутність реакцій на зовнішні подразники — шум, світло, дотики;
- заціпеніння у певній позі;
- відсутність будь-яких рухів;
- небажання спілкуватися.

**Допомога.** Людина у ступорі чує та бачить. Говоріть їй на вухо повільно, але чітко те, що може викликати у неї сильні емоції — ліпше негативні.

Зігніть потерпілому пальці на обох руках і притисніть їх до долоні. Більші пальці мають бути виставленими назовні.

Кінчиками великого й вказівного пальців промасажуйте потерпілому спеціальні точки на чолі — над очима посередині між лінією росту волосся і бровами, над зіницями. Головне — домогтися будь-якої реакції потерпілого, вивести його із заціпеніння.

### **5. Рухове збудження**

Коли потерпілий втрачає здатність логічно мислити і приймати рішення, а його рухи стають хаотичними — настає рухове збудження.

#### **Ознаки:**

- безцільні та безглузді дії, різкі рухи;
- відсутність реакції на зауваження та прохання довколишніх;
- підвищена мовна активність — людина говорить голосно і без зупинки.

**Допомога.** Застосуйте прийом «захоплення»: перебуваючи позаду, просуньте свої руки потерпілому під пахви, пригорніть його і злегка нахиліть на себе.

Ізолюйте потерпілого від довколишніх.

Промасажуйте йому «позитивні» точки — на лобі над бровами по центру очей.

Говоріть спокійним голосом про те, що відчуває потерпілий. Не сперечайтесь з ним, не ставте запитань. Під час розмови уникайте фраз із часткою «не» — наприклад, «Не біжіть!», «Не кричіть!» тощо.

Рухове збудження зазвичай триває недовго і може змінитися первовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою.

### **6. Нервово тремтіння**

Якщо потерпілий виглядає так, нібито сильно змерз — з'являється тремор кінцівок, заїкання — у нього нервово тремтіння. Такий стан триває декілька годин, і людина не може припинити його самостійно. Якщо їй не допомогти, тремтіння перейде у м'язові болі, а надалі — призведе до психосоматичних розладів.

#### **Ознаки:**

- одразу після впливу екстремальних чинників раптово виникає сильне тремтіння тіла;
- тремтіння рук не дає змоги утримати в них дрібні предмети тощо.

**Допомога.** Носильте тремтіння. Візьміть потерпілого за плечі та сильно й різко потрясіть протягом 10-15 с.

Аби потерпілий не сприйняв ваші дії як напад, постійно розмовляйте з ним.

Після закінчення нервового тремтіння створіть умови, щоб потерпілий відпочив. Бажано, аби він заснув.

При первовому тремтінні **не можна:**

- обіймати потерпілого або притискати до себе;
- вкривати його чимось теплим;
- заспокоювати, говорити, щоб він опанував себе.

### **7. Агресія**

Агресивне поведіння — один зі способів, яким організм намагається знизити внутрішнє напруження. Прояви люті або агресії можуть зберігатися досить довго, заважати потерпілому й довколишнім.

#### **Ознаки:**

- гнів, невдоволення та роздратування з будь-якого, навіть незначного приводу;
- словесні образи, лайка;
- нанесення ударів довколишнім, провокація бійки;
- м'язове напруження;

- підвищення кров'яного тиску.

**Допомога.** Під час спілкування з агресивною людиною демонструйте доброзичливість. Не обвинувачуйте потерпілого, інакше він спрямує свою агресію на вас. Спокійним голосом говоріть про почуття потерпілого та обговорюйте його дії. Наприклад, скажіть: «Ви жадливо лютуєте, хочете усе довкола рознести вщент. Давайте разом спробуємо знайти вихід із цієї ситуації».

Не сперечайтесь з потерпілим і не ставте йому запитань. Уникайте фраз із часткою «не».

Під час розмови з потерпілим намагайтеся розрядити обстановку смішними рухами та коментарями.

### **8. Істерика**

Істеричний напад триває від декількох годин до декількох днів.

#### **Ознаки:**

- «театральні» пози, швидкі й хаотичні рухи;
- емоційно насичена, швидка мова;
- крики, ридання.

**Допомога.** Створіть навколо потерпілого спокійну обстановку та вилучіть усіх глядачів. Залишайтеся з ним наодинці.

Зненацька виконайте дію, що може сильно здивувати потерпілого, — облійте його холодною водою, дайте ляпаса, різко та несподівано крикніть.

Спілкуйтеся з потерпілим упевненим тоном, короткими наказовими фразами. Наприклад: «Умийтеся», «Випийте води» тощо.

Після істеричного нападу настає занепад сил. Тож потерпілий має добре відпочити, бажано — поспати.

### **9. Плач**

Як відомо, після плачу на душі стає легше. Адже коли людина плаче, у неї виділяються речовини, що мають заспокійливу дію. Важливо, щоб під час плачу поруч був той, хто готовий розділити горе потерпілого. Якщо людина стримує сльози, у неї не відбувається емоційна розрядка, а тривале внутрішнє напруження надалі завдасть психологічної шкоди організму.

#### **Ознаки:**

- людина готова розридатися (у неї тремтять губи) або вже плаче;
- вона перебуває у пригніченому стані.

**Допомога.** Не залишайте потерпілого на самоті. Встановіть із ним фізичний контакт. Дайте йому відчуття, що ви поруч. Візьміть його за руку чи покладіть свою руку йому на плече або спину, погладьте його по голові.

Під час спілкування з потерпілим застосовуйте прийоми «активного слухання». Періодично вимовляйте «так», киваючи головою. Постійно підтверджуйте, що слухаєте і співчуваєте йому. Повторюйте за потерпілим уривки фраз, в яких він виражає свої почуття.

Не намагайтеся заспокоїти потерпілого та не ставте йому жодних запитань. Дайте йому змогу виплакати й виговоритися. Ваше головне завдання — вислухати!

### **10. Паніка**

Під час надзвичайної ситуації людину можуть охопити напінні атаки — спонтанні та інтенсивні періоди тривоги. Як правило, паніка виникає, коли людина відчуває загрозу своєму життю та здоров'ю. Приступ паніки триває від 20-30 хв до години.

#### **Ознаки:**

- задуха;
- запаморочення або слабкість, шум у вухах;
- біль і дискомфорт у грудях, часте серцебиття;
- страх втратити контроль та страх смерті;
- рясне потовиділення;

- нудота й дискомфорт у шлунку;
- опіміння та поколювання, тремтіння.

**Допомога.** Вмийте обличчя і шию потерпілого холодною водою. Дайте йому випити води. Це сприятиме відновленню ритміки дихання.

Запропонуйте потерпілому виконати дихальні вправи після гострої фази панічної атаки — за 10 хв від її початку.

1. Страх
2. Марення та галюцинації
3. Апатія
4. Ступор
5. Рухове збудження
6. Нервово тремтіння
7. Агресія
8. Істерика
9. Плач
10. Паніка

Якщо потерпілому внаслідок надзвичайної ситуації несвоєчасно або неправильно надали психологічну допомогу, в нього може виникнути **симптом посттравматичного синдрому**. У потерпілого змінюється ставлення до роботи, сон переривають нічні кошмари. Він перестас контролювати свої почуття, має неконтрольовані раптові вибухи гніву. У нього погіршуються стосунки в родині, він втрачає друзів. Із ним часто трапляються нещасні випадки. У нього з'являються шкідливі звички. У такому разі потерпілому слід звернутися по професійну допомогу до психолога або психотерапевта.

### **ВИ МАЄТЕ ЦЕ ЗНАТИ**

#### **Як надати психологічну допомогу ізольованому потерпілому**

Психологічна підтримка особливо необхідна в ситуації, коли людина внаслідок екстремальної події опинилася ізольованою. Це може статися у завалі при техногенних катастрофах та землетрусах, в автомобілі — під час дорожньо-транспортної пригоди, на дереві чи даху будинку — при повені. У такій ситуації дуже важливо розмовляти з потерпілим, аби він відчував зв'язок із зовнішнім світом. Говоріть з ним голосно, повільно й чітко. Дайте рекомендації, як йому поводитися. Забороніть потерпілому виконувати дії із самозвільнення, порадьте максимально зекономити сили — дихати через ніс повільно і неглибоко. Заспокойте потерпілого тим, що професійна допомога вже їде.

Чого не можна робити при нервовому тремтінні?

Інженер з охорони праці



Зіновій ЛІВРЕНЧУК