

## Дії у надзвичайних ситуаціях

### Алгоритм перших дій у надзвичайних ситуаціях

1. Огляньте місце події та переконайтеся, що немає безпосередньої загрози вашому життю і здоров'ю, а потім можете допомагати постраждалим.
2. Огляньте постраждалих та зрозумійте, чи є потреба у наданні екстреної медичної допомоги, чи є загроза їх життю.
3. Викличте медиків і рятувальників.
4. Залишайтеся з постраждалим до приїзду екстрених служб, намагаючись зберегти або поліпшити його стан доступними методами.

Не приступайте до дій відразу. Визначте, яка допомога (крім психологічної) потрібна, хто з усіх найбільшою мірою потребує допомоги. Дізнайтеся імена людей, які потребують допомоги. Представтеся, хто ви, які функції виконуєте («Я - соціальний працівник», «Я – волонтер», «Я - лікар», «Я допомагаю постраждалим»). Людині може дати надію вже тільки ваша присутність. Скажіть, чим ви можете допомогти, поясніть, що допомога скоро прибуде, що ви про це подбали.

Важливо відновити життєзабезпечуючі процеси людини: попросіть подихати в певному ритмі (наприклад: «Вдихніть, трохи затримайте дихання, видихніть». «Дихайте! - Вдих... видих... вдих... видих». «Дихайте разом зі мною»). Встановіть контакт очима, словами (наприклад: "Ви мене чуєте?"). Заспокойте простими словами (наприклад: "Я разом з вами". "Спробуємо разом", "Тут вже спокійно"). Важливо відновити орієнтацію в поточній дійсності. Запитайте про те, що людина чує, бачить, де знаходиться. Якщо людина не зовсім орієнтується, поінформуйте (коротко, точно) про місце, час, ситуацію (наприклад: "Тут багато народу - це площа. Був вибух. Ви злякалися" - ваша мова проста, однозначна, спокійна). Потім відновіть ланцюжок пам'яті: запитайте, що пам'ятає до, що - після події: "Як все почалося? Що ви робили?"

Обережно встановіть тілесний контакт з постраждалим: візьміть за руку або поплескайте по плечу. Торкатися до голови або інших частин тіла не рекомендується. Займіть положення на тому ж рівні, що й постраждалий. Не повертайтеся до постраждалого спиною. Дитину можна трохи обійняти. Ніколи не звинувачуйте людей. Уникайте будь-яких слів, що можуть викликати почуття провини. Не давайте хибних надій і неправдивих обіцянок. Розкажіть, які заходи потрібно вжити для отримання допомоги в цьому випадку.

Дайте людині повірити в її власну компетентність. Дайте їй доручення, з яким вона впорається (наприклад, вдягнути куртку, скласти речі в сумку). Використовуйте це, щоб вона переконалася у власних можливостях, щоб у неї виникло почуття самоконтролю: "Вам вже доводилося долати труднощі, правда? Ось і зараз подолаєте". Дайте людині виговоритися. Слухайте її активно, будьте уважні до її почуттів і думок. Ведіть мову про позитивне. Скажіть людині, що ви залишитеся з нею. У разі необхідності її покинути, знайдіть того, хто може опікуватися нею, і проінструкуйте щодо подальших дій.

Залучайте інших людей для надання допомоги. Інструкуйте їх і давайте їм прості доручення. Намагайтеся захистити людину від зайвої уваги і розпитувань. Можна відгородити її від зайвої цікавості інших, наприклад, давши їм доручення: "Пройдіть, будь ласка, і подивіться, чи немає тих, кому потрібна допомога, підтримка. Якщо так, допоможіть їм". У кризовій ситуації людина завжди знаходиться в стані психічного збудження. Поведінка такої людини не повинна вас лякати, дратувати або дивувати. Її стан, вчинки, емоції - реакція на ненормальні обставини.

Не надавайте психологічну допомогу в тому випадку, якщо ви до цього не готові, не хочете (неприємно або інші причини). Знайдіть того, хто може це зробити.

Дотримуйтеся принципу: «Не зашкодь!» Обмежтеся лише співчуттям і якнайшвидше зверніться за допомогою до фахівця (психотерапевта, психіатра, психолога).

Люди, що пережили кризову подію, можуть перебувати в пригніченому стані, відчувати тривогу або сум'яття. Деякі звинувачують себе у тому, що сталося. Зберігаючи спокій і проявляючи розуміння, треба допомагати людині пережити стреси, відчути себе в безпеці, відчути, що її захищають, розуміють, поважають і піклуються про неї належним чином. Люди, що пережили стресову ситуацію, можливо, захочуть розповісти, що з ними сталося. Вислухати чиюсь розповідь – це вже велика підтримка. Однак важливо не примушувати людей розповідати про пережите. Деякі люди не хочуть говорити про те, що сталося, або про свої особисті обставини. При цьому для них може бути важливо, щоб хтось просто був поруч, нехай і мовчки. Треба сказати їм, що підтримка буде поблизу, на випадок, якщо вони захочуть поговорити, або треба запропонувати їм практичну допомогу, наприклад, їжу або склянку води. Не можна казати занадто багато, треба дати змогу людині побути в тиші. Можливість трохи помовчати дасть людині перепочинок і може підштовхнути її поділитися з кимось своїми переживаннями, якщо вона того забажає.

Важливо вміти слухати людей, щоб зрозуміти становище, в яке вони потрапили, їх потреби, аби допомогти їм заспокоїтися і надати необхідну допомогу.

### Заходи підтримки постраждалого

| <b>ПОТРІБНО</b> робити і говорити   | <b>НЕДОЦІЛЬНО</b> робити і говорити   |
|---|---|
| Знайти для розмови тихе місце, де ніщо не буде відволікати  | Змушувати людину розповідати, що з нею відбулося і відбувається   |
| Поважати конфіденційність і, за можливістю, не розголошувати повідомлені особисті відомості про людину                                | Перебивати, квапити співрозмовника (приміром, не треба дивитися на годинник чи говорити занадто швидко) |
| Бути поруч з людиною, але дотримуватися необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури                                 | Торкатися людини, якщо немає впевненості, чи прийнято це в її культурному середовищі                    |
| Показувати своїм виглядом, що уважно слухаєте співрозмовника, наприклад, киваючи головою або вимовляючи короткі підтверджуючі репліки | Давати оцінок тому, що людина зробила   |
| Бути терплячим і спокійним  | Казати: «Ви не повинні себе так відчувати» або «Ви маєте радіти, що вижили»                             |
| Надавати фактичну інформацію, якщо вона існує. Чесно казати, про що знаєте, а чого не   | Вигадувати того, чого не знаєте   |

|   |   |
|---|---|
| знаєте: «Я не знаю, але спробую для вас дізнатися»  |   |
| Подавати інформацію так, щоб її легко було зрозуміти - простими словами   | Використовувати спеціальні терміни  |
| Висловлювати співчуття, коли люди говорять про перенесену втрату або важливі події (втрата будинку, смерть близької людини): «Яке нещастя! Я розумію, як вам важко» | Давати хибних обіцянок чи запевнень   |
| Відзначити проявлені людиною зусилля, спрямовані на самостійний вихід з важкої ситуації   | Переповідати співрозмовнику особисті розповіді, почуті від інших                          |
| Дати людині можливість помовчати у разі необхідності  | Казати про власні труднощі  |
|   | Думати і діяти так, немов зобов'язані розв'язати за іншого всі його проблеми              |
|   | Позбавляти людину віри у власні сили і здатність самостійно подбати про себе              |
|   | Казати про людей, використовуючи негативні епітети (приміром, називати їх «божевільними») |

Коли розмовляєте з людиною, важливо слухати: очима, демонструючи пильну увагу; вухами, щоб дійсно почути, що саме турбує людину; серцем, із співчуттям і повагою. Звертайтеся до людей з повагою і відповідно до їхньої культури. Назвіться: скажіть своє ім'я та організацію. Запитайте, чим їм допомогти, якої допомоги вони потребують. За можливістю, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови. Створіть елементарні комфортні умови (приміром, дайте води).

Намагайтеся убезпечити постраждалого: виведіть людину з місця, де йому загрожує безпосередня небезпека, якщо це можна зробити без ризику; намагайтеся захистити людину від зайвої уваги, захищаючи її право на приватне життя і гідність; якщо людина пригнічена, намагайтеся не залишати її наодинці.

Вислуховуйте людей і намагайтеся їх заспокоїти. Будьте поруч. Не змушуйте людей розповідати про пережите. Уважно вислухайте, якщо люди все ж побажають поговорити про те, що сталося. Якщо людина пережила сильний стрес, спробуйте її заспокоїти і переконайтесь, що вона не буде перебувати на самоті. Підтримуйте зоровий контакт з людиною під час розмови.

Якщо у людини виникає відчуття нереальності того, що відбувається, відірваності від оточення, тоді для відновлення контакту з навколишнім середовищем і самовладання, попросіть її: впертися ногами в підлогу; допоможіть її поплескати пальцями або кистями рук по своїх колінах; зверніть її увагу на будь-які нейтральні предмети оточення, які вона може побачити, почути чи помацати; попросіть розповісти, що вона бачить і чує; попросіть її зосередитися на своєму диханні й дихати повільно.

---

### **Як дорослі можуть допомогти дітям**

Те, як діти реагують на труднощі кризи, залежить від їх віку та рівня розвитку. Це також залежить від того, як взаємодіють з ними їх батьки, піклувальники та інші дорослі. Наприклад, маленькі діти не здатні повністю зрозуміти, що відбувається навколо, і особливо потребують підтримки дорослих. Зазвичай діти справляються краще, коли поруч знаходяться сильні, спокійні дорослі. У дітей і підлітків виявляються такі ж реакції дистресу, що й у дорослих. Але в них також можуть виникати деякі з наступних специфічних реакцій:

маленькі діти можуть повернутися до поведінки, що притаманна більш ранньому віку (наприклад, смокчуть палець або мочаться в постіль), можуть чіплятися за батьків або піклувальників, а також менше займатися іграми чи повторювати одну і ту саму гру, пов'язану з тривожними подіями;

діти шкільного віку деколи вважають себе винуватцями негативних подій, у них виникають нові страхи, вони стають менш доброзичливими і привітними, відчувають себе самотніми або надто стурбовані захистом чи порятунком людей в умовах кризи;

підлітки можуть «нічого не відчувати», вважати, що вони відрізняються від своїх ровесників або ізольовані від них, здійснювати ризиковані вчинки або проявляти негативізм.

Члени сім'ї, батьки й опікуни – важливе джерело захисту та емоційної підтримки для дітей. Діти, розлучені зі своїми близькими, під час кризової події виявляються в незнайомому місці, в оточенні незнайомих людей. Вони часто сильно налякані, не мають змоги правильно оцінити ризики і навколишні небезпеки. Важливим першим кроком є возз'єднання тих дітей, котрі залишилися без сімейного догляду, в тому числі підлітків з їх близькими. Якщо діти перебувають разом з батьками, треба намагатися підтримувати дорослих в турботі про дітей.

**Немовлята.** Тримайте їх у теплі та безпеці, подалі від гучного шуму і хаосу. Частіше обіймайте і притискайте їх до себе. За можливості, дотримуйтеся графіка годування і сну. Говоріть спокійним і лагідним голосом.

**Діти раннього віку.** Приділяйте їм більше часу та уваги. Постійно нагадуйте їм, що вони знаходяться в безпеці. Поясніть, що вони не винні у події, яка сталася. Намагайтеся не розлучати дітей з тими, хто піклується про них, з братами, сестрами та близькими. За можливості виконуйте звичні процедури і дотримуйтеся режиму. Простими словами відповідайте на питання про те, що сталося, без страшних подробиць. Дозвольте дітям триматися поруч з дорослими, якщо їм страшно і вони тягнуться до дорослих. Будьте терплячими з дітьми, які повертаються до поведінки, притаманної більш молодшому віку, наприклад, смокчуть палець або мочаться в постіль. За можливості, створіть умови для ігор і відпочинку. Якщо дорослий поранений, перебуває у вкрай пригніченому стані або з іншої причини не може піклуватися про свою дитину, допоможіть йому організувати догляд за дітьми. Тримайте дітей та їхніх близьких разом і не дозволяйте розлучати. Наприклад, якщо дорослого відвезли, щоб надати йому медичну допомогу, намагайтеся відправити з ним дітей або докладно запишіть інформацію про те, куди його відправляють, щоб діти змогли возз'єднатися з ним.

**Діти старшого віку і підлітки.** Приділяйте їм час і увагу. Допоможіть займатися звичними справами. Поясніть їм, що сталося і що відбувається зараз. Дозвольте їм сумувати, не очікуйте, що вони виявляться сильнішими. Вислухайте їх міркування та страхи без засуджень і оцінок. Чітко визначить правила поведінки і поясніть, чого очікуєте від них. Запитайте, чого вони побоюються, підтримайте їх, обговоріть, як краще вчинити, щоб залишитися неушкодженим. Заохочуйте їх прагнення приносити користь оточуючим.

Також майте на увазі, що діти часто збираються навколо місця події й можуть стати свідками жакликих подій, навіть якщо вони або їхні батьки/підкувальники безпосередньо не постраждали. У хаосі кризи дорослі часто поглинені власними турботами і не можуть уважно стежити за тим, чим зайняті діти, що вони бачать або чують. Намагайтеся захистити дітей від трагічних подій або розповідей очевидців.

### **Що говорити і робити для допомоги дітям?**

*Підтримуйте перебування в сім'ї.* Забезпечуйте перебування дітей разом з батьками та родичами, не дозволяйте розлучати їх. Якщо з дітьми немає дорослих, передавайте їх на підкування надійної мережі або служби захисту дітей. Не залишайте дитину без нагляду. Якщо на місці немає служби захисту дітей, самі прийміть заходи, аби знайти їх близьких чи зв'язатися з іншою родиною, яка може про них подбати.

*Убезпечуйте.* Захищайте дітей від трагічних сцен, наприклад, від вигляду важких ран або катастрофічних руйнувань. Захищайте дітей від травмуючих оповідань щодо події. Захищайте дітей від репортерів, від розпитувань сторонніх людей, що не входять в групи порятунку.

*Слухайте, говоріть й організуйте дозвілля.* Зберігайте спокій, говоріть м'яко, будьте привітні з дітьми. Вислухайте, що вони думають про події. Під час розмови намагайтеся перебувати на рівні їх очей, використовуйте прості, зрозумілі їм слова і пояснення. Назвіть своє ім'я і скажіть, що прийшли допомогти. Дізнайтеся ім'я дитини, звідки вона та інші подробиці, що допоможуть знайти її близьких та членів сім'ї. Якщо з дитиною є батьки або підкувальники, допоможіть їм забезпечити необхідну турботу. Якщо ви перебуваєте з дітьми певний час, намагайтеся залучити їх в гру або просто поговоріть на цікаві для них теми з урахуванням віку.

Пам'ятайте, що у дітей також є власні ресурси для подолання труднощів. Дізнайтеся, як вони справляються з труднощами, підтримуйте використання позитивних стратегій і допомагайте їм уникнути негативних. Діти старшого віку і підлітки часто здатні надати допомогу в кризовій ситуації. Якщо ви знайдете безпечні способи залучити їх до надання допомоги, це допоможе їм більшою мірою відчувати контроль над ситуацією.

**Люди з порушеннями здоров'я або з функціональними (фізичними чи психічними) обмеженнями.** До цієї групи входять особи похилого віку, вагітні жінки, люди з важкими розумовими розладами, з порушеннями зору і слуху, які не здатні пересуватися самостійно. Такі люди не завжди здатні самі подбати про себе, тому можуть потребувати особливої допомоги, щоб дістатися до безпечного місця, в медичній допомозі та інших послугах, захисту від насильства.

Переживання, пов'язані з кризовою подією, часто погіршують стан здоров'я людей, які страждають на артеріальну гіпертонію, хворобу серця, астму, тривожний синдром та інші захворювання чи психічні розлади. Якщо вагітні жінки відчувають сильний стрес у кризовій ситуації, це позначається на перебігу вагітності, на здоров'ї жінки та дитини. Людям, не здатним пересуватися самостійно або зі зниженим зором чи слухом, буває складно знайти близьких або звернутися за допомогою до служб.

Надаючи допомогу людям з хронічними захворюваннями або інвалідністю, треба діяти наступним чином. Допомогти дістатися до безпечного місця. Допомогти задовольнити нагальні потреби (їжа, чиста вода, можливість догляду за собою або зведення укриття з матеріалів, що роздають служби порятунку). Розпитати про наявні захворювання і про прийняті ліки. Допомогти отримати ліки або медичну допомогу. Залишитися поруч

з людиною, якщо немає такої змоги, переконатися, що поруч є хтось, хто про неї подбає. Подумати про можливість направити постраждалого в організацію чи відомство, що нададуть йому необхідну допомогу в довгостроковій перспективі. Повідомити людей, як можна отримати допомогу чи послуги.

**Люди, яким у кризовій ситуації можуть загрозувати дискримінація і насильство.**

До цієї категорії належать жінки або представники певних етнічних груп, відносно яких є підвищений ризик дискримінації чи насильства. Вони особливо вразливі з наступних причин:

їх можуть ігнорувати при розподілі гуманітарної допомоги для задоволення нагальних потреб;

їх голос часто не враховують під час прийняття рішень про надання допомоги, послуг або розміщення;

вони можуть стати об'єктами насильства, зокрема, сексуального.

Тому представники даної категорії потребують додаткових заходів безпеки, підтримки чи отримання допомоги. Важливо дізнатися, чи є на місці події такі люди, і надати їм наступну допомогу:

розмістити у безпечному місці;

зв'язати з близькими та іншими людьми, яким вони довіряють;

надати інформацію про доступну допомогу і послуги, за необхідності, безпосередньо передати їх на піклування відповідних служб.

---