

Правила первой экстренной помощи в случае травматического инцидента

Правило 1.

В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Оптимальным является средний уровень возбуждения. Сразу скажите клиенту, что вы ждете от разговора и как скоро можно ожидать улучшения состояния. Надежда на успех лучше, чем страх неуспеха.

Правило 2.

Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (кроме психологической) требуется, кто из пострадавших в наибольшей степени нуждается в помощи. Уделите этому 30 секунд при одном пострадавшем, около 5 минут при нескольких пострадавших.

Правило 3.

Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Скажите пострадавшим, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.

Правило 4.

Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Не поворачивайтесь к пострадавшему спиной.

Правило 5.

Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае.

Правило 6.

Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о вашей квалификации и опыте.

Правило 7.

Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте этот факт, чтобы убедить его в его собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля.

Правило 8.

Дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его активно, будьте внимательны к его чувствам и мыслям. Пересказывайте позитивное. Говорите с пострадавшим спокойным тоном. Не проявляйте нервозности. Спросите пострадавшего: «Могу ли я что-нибудь для вас сделать?». Если испытываете чувство сострадания, не стесняйтесь об этом сказать.

Правило 9.

Скажите пострадавшему, что вы останетесь с ним. При расставании найдите себе заместителя и проинструктируйте его о том, что нужно делать с пострадавшим.

Правило 10.

Привлекайте людей из ближайшего окружения пострадавшего для оказания помощи. Инструктируйте их и давайте им простые поручения. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины.

Правило 11.

Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Давайте любопытным конкретные задания.