

# ПРОТОКОЛ НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ В ГОСТРИХ СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ (О. ГЕРШАНОВ)

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ОСВІТЯН-ПСИХОЛОГІВ

1. **Потрібно заспокоїтися самому/самій.** Працюйте тільки в достатньо стабільному емоційному стані.
2. Вкрай важливо!!! **ПРО ЕМОЦІЇ НЕ ГОВОРИМО**, нам потрібно «ввімкнути» інші частини мозку.
3. **Не говоримо наступні фрази:** «Заспокойтеся. Все буде добре. Все мине. Життя налагодиться тощо». Подібні слова замість надії додадуть людині, якій ви допомагаєте, відчуття самотності. Вона вам не повірить і відчує, що ви її не розумієте, навіть якщо на словах погодиться з вами.
4. Нам потрібно самим **сповільнити темп, щоб уповільнити реакції людини**, якій надаємо допомогу. Говоримо в повільнішому темпі, ніж зазвичай (набагато повільнішому). Чому? Для людини, якій ми надаємо допомогу, зовнішній світ розвалився, більше немає нічого стабільного. Тому ми повинні бути реальними для неї та дати відчуття опори, впевненості та стабільності.
5. **Говорити чіткими короткими фразами.** Можна навіть підвищити голос.  
«Подивися на мене. Ти бачиш мене?» З цього можна почати. Людина досліджує ефект тонального зору. Потрібно розширити цю тональність.
6. **Встановлюємо контакт і даємо перше відчуття того, що є ще щось окрім пережитого жаху.** Спочатку представляємось – «Я Іванна, арт-терапевт». Не кажіть, що ви є психологом(-инею). Поняття «психолог», «психіатр», «психотерапевт» ліпше не озвучувати – людина може почати додатково хвилюватися, що з нею щось не так.
7. **Запитайте ім'я людини:** «Як вас звати?»
8. Далі – **куди ти йшов, що ти робив, що ти збирався робити, коли** (завила сирена, почалися обстріли – назвіть ситуацію, про яку раніше вам розповідала людина). Гострий стрес може розірвати неперервність життя. Ці запитання з'єднують ситуації в одне ціле, повернуть відчуття неперервності життя.
9. **Повторюйте за людиною відповідь – чітко і ясно.** Додайте щось своє, якщо знаєте ситуацію. Без емоцій та подробиць. Ми озвучуємо порядок до того, як сталася ситуація, потім саму ситуацію і те, що відбулося потому.
10. Ще потрібно допомогти людині **включити мислення, повернути відчуття контролю та особистої значущості.** Цей етап потребує вашої творчості. Можна, наприклад, попросити порахувати людей, поміряти комусь тиск (якщо є можливість), подивитися номери будинків довкола. Наприклад: «Допоможіть мені, мені дуже потрібно дізнатися, які номери найближчих будинків – того і того, у мене поганий зір».
11. **Нормалізація.** Говоримо: «Всі твої реакції, які ти відчуваєш (перерахувати те, що ви бачите, наприклад, сльози, розгубленість, тривогу, відчай, спустошення, загальмованість, агресивність тощо) – це нормальні реакції на ненормальну ситуацію».
12. **Пошук ресурсів.** Мета – ми **завершуємо розмову з людиною на ресурсі.** Важливо, щоб людина згадала свої приклади, варіанти як справлятися зі стресовою ситуацією. Будь-які інструменти, які допомагають давати собі раду, – комп'ютерні ігри, прогулянки з собакою, пробіжки, їжа – всі варіанти, крім алкоголю та наркотиків, є прийнятними. Ми не маємо завдання зараз оцінювати способи подолання стресу. Найкращий спосіб пережити шоківі стресові ситуації – це відновлення контролю (за допомогою дій) та зв'язків з іншими людьми.
13. **Ситуація: людина в ступорі.** Якщо вона залякла та ні на що не реагує, застосуйте голос (скажіть що-небудь впевнено та голосно), візуальні подразники (помахайте рукою перед її очима). Можна пробувати давати в руки щось контрастне (якщо поряд є швидка допомога, можна у них взяти лід і покласти його в долоні потерпілій особі). А от ляпасів давати не треба (як ми це бачили в кіно).

## ПЕРША МЕНТАЛЬНА ДОПОМОГА В СТРЕСОВІЙ СИТУАЦІЇ. МОДЕЛЬ РІЗУ (ДР. МОШЕ ФАРХІ, ІЗРАЇЛЬ)

**Р – разом**, обов'язково бути поряд. Під час ситуації, що завдає травм, людина відчувається самотньою та безпорадною. Важливо повернути її до відчуття того, що «ми разом, ти не одна».

**І – ініціатива**, підтримка ефективних дій. Наш перший порив – заспокоїти людину, яка потерпає через тривогу. Цього не варто робити! Натомість слід спонукати її до активних самостійних дій, щоб відновити у людини відчуття контролю.

**З – запитання**, які спонукають до роздумів. Канал спілкування з постраждалими від тривоги під час інциденту повинен бути ментальним, раціональним, у жодному разі не емоційним. Потрібні запитання, які мають активувати думки, а не емоції. Не варто говорити: «Це нормально – бути наляканим, схвильованим». Варто говорити: «Порахуй і скажи, скільки людей/машин/стілець зараз навколо тебе?» Або: «Де знаходиться найближчий до тебе захищений простір?»

**У – усвідомлення** ситуації. Дуже важливо розповісти людині, яка постраждала, що було до стресової ситуації і після неї. Важливо підкреслити – ця ситуація вже завершилася!

### РЕКОМЕНДАЦІЇ «ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

Слід пам'ятати та розуміти, що в цей період людина є дуже схильною до навіювання та впливу і будь-яке слово може спричинити реакцію як миттєву, так і відтерміновану.

- Потрібно використовувати принцип «приєднання та ведення»: якщо людина сидить, фахівець також сідає; якщо потерпілий рухається – активна психомоторна реакція, то фахівець, «приєднуючись», також починає рухатися, поступово сповільнюючи темп.
- Бути «активною силою», яка повертає людину до ситуації «тут і зараз».
- Використовувати фрази-інтервенції чітко, коротко, впевнено. Нести посил: «Ти не один, я з тобою... Я можу тобі допомогти».
- Обов'язково представитися: «Я... ім'я... фахівець із надання допомоги в кризових ситуаціях... Волонтер організації... Я знаю, як надавати допомогу в подібних ситуаціях».
- Сфокусувати потерпілого насамперед на фізичних відчуттях. Наприклад, взяти за руку і попросити потиснути вашу руку. Цим фахівець сприяє поверненню контролю до людини й активізує її здатність до відчуття свого тіла.
- Використовувати техніку «трьох «так» для встановлення ефективного контакту: поставити послідовно три прості запитання, на які людина з великою ймовірністю відповідатиме «Так».
- Поставити запитання, котре спонукає людину до вибору, або попросити її про те, що вона здатна виконати. Наприклад: запитати людину, що вона хоче випити – чай чи каву, запропонувати розповісти, куди вона піде, щойно почуватиметься краще.
- Уникати конфронтації, підтримувати будь-які позитивні зміни в поведінці потерпілої людини, заохочуючи словами і жестами.
- Завершуючи первинну інтервенцію, зосередитися на досвіді потерпілої людини в подоланні стресових ситуацій. Нагадати їй, як у минулому вона долала стреси, і що саме допомогло їй справлятися з ними.

Надати інформацію про можливі стани потерпілої особи після травматичної події, запропонувати контакти фахівців, до яких людина може звернутися в разі потреби.

Більше методичних матеріалів тут



**Brot**  
für die Welt

УКРАЇНА  
Ла Страда



Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та ґендерної дискримінації:

☎ 116 123, 0 800 500 335

📧 @lasrada-ukraine

📍 @NHL116123

📌 @lasradaukraine

Під час підготовки матеріалу було використано інформацію з Матеріалу для учасників тренінгів «Робота з травмою та втратою. Основи супервізії». Посібник «Основи роботи з травмою» підготував: Олександр Гершанов М. Ed, терапевт КПТ

Цей матеріал було розроблено та надруковано в рамках проєкту «Попередження ґендерно зумовленого насильства, торгівлі людьми та порушення прав дитини: надання послуг підтримки для постраждалих осіб» за підтримки Міжнародної Протестантської агенції служби розвитку протестантської Діаконії «Хліб для Світу»