

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ'ЄКТУ, ЕТАПІВ І ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАХОДІВ

Перша психологічна допомога (далі - ППД) визначає гуманні, підтримуючі заходи реагування на страждання особи, яка може потребувати підтримки.

ППД включає такі елементи:

- 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 із службами та структурами соціальної підтримки;
- захист людини від подальшої шкоди.

Завдання ППД:

- формувати відчуття безпеки, зв'язку з іншими людьми, спокою і надії;
- сприяти доступу до соціальної, фізичної та емоційної підтримки;
- зміцнювати віру в можливість допомогти собі та оточуючим.

Під час надання ППД необхідно:

- знайти для розмови тихе місце, де ніщо не відволікатиме;
- поважати конфіденційність і не розголошувати повідомлені особисті відомості;
- бути поруч із людиною, але дотримуватися необхідної дистанції з урахуванням її віку, статі та культури (якщо потрібно обняти, то обов'язково спитати дозволу);
- показувати зацікавленість, наприклад, киваючи головою чи вимовляючи короткі підтверджувальні репліки;
- бути терплячим і спокійним;

- надавати фактичну інформацію, чесно говорити про свої знання: «Я не знаю, але спробую для вас дізнатися»;
- надавати інформацію зрозумілою мовою, простими словами;
- висловлювати співпереживання людям, які говорять вам про свої почуття, перенесену втрату чи важливі події (втрата будинку, смерть близької людини тощо);
- надати людині можливість помовчати.

Під час надання ППД заборонено:

- змушувати людину розповідати про те, що з нею відбулося;
- перебивати і квапити співрозмовника (наприклад, дивитися на годинник, говорити занадто швидко);
- торкатися до людини, якщо немає впевненості про те, чи прийнято це в її культурному середовищі;
- давати оцінку тому, що людина зробила чи не зробила, або її емоціям;
- вигадувати того, чого не знаєте;
- використовувати специфічні терміни;
- давати обіцянки;
- переказувати співрозмовнику оповідання, почуті від інших;
- розповідати про свої власні труднощі;
- думати і діяти так, немов зобов'язані вирішити за іншого всі його проблеми;
- позбавляти людину віри у власні сили і здатність самій подбати про себе;
- описувати людей, використовуючи негативні епітети (наприклад, називати їх «божевільними»).

Основи психологічної комунікації:

- пам'ятати і розуміти, що в цьому стані людина є дуже схильною до навіювання та впливу, тому будь-яке слово може спричинити реакцію як миттєву, так і відстрочену;

- використовувати принцип «приєднання і ведення»: якщо людина сидить, фахівець також сідає; якщо потерпілий рухається – активна психомоторна реакція, то фахівець, «приєднуючись», також починає рухатись, поступово сповільнюючи темп;
- бути «активною силою», яка повертає людину до ситуації «тут і зараз»;
- використовувати фрази-інтервенції чітко, коротко, впевнено. Нести посыл: «Я з Вами, Ви не один. Я можу Вам допомогти»;
- обов'язково представитися: «Я (ім'я)»;
- сфокусувати потерпілого перш за все на фізичних відчуттях, наприклад: взяти за руку та попросити потиснути вашу руку (спитавши дозволу). Цим фахівець сприяє поверненню до людини відчуття контролю й активізує здатність відчувати своє тіло;
- використовувати техніку «Три так» для встановлення ефективного контакту: поставити послідовно три прості запитання, на які людина з великою ймовірністю відповідатиме «так»;
- поставити питання, що передбачає вибір, або попросити про щось, що людина здатна виконати, наприклад: налити в стакан води для себе, спитати, що вона хоче випити (чай чи каву), розповісти, куди вона піде, як тільки відчуже себе краще;
- уникати конфронтації, підтримувати будь-які позитивні зміни в поведінці потерпілої людини, заохочуючи словами і жестами;
- зосередитися на досвіді потерпілої людини в подоланні стресових ситуацій, закінчуючи первинну інтервенцію. Звернутися до того, як у минулому вона долала стреси, що саме допомогло їй справлятися;
- надати інформацію про можливі стани після травматичної події, контакти фахівців, до яких людина може звернутися в разі потреби.