



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ПОСІБНИК

ПЕРША ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Тетяна Назаренко

Створення цього посібника стало можливим завдяки підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проєкту USAID «Економічна підтримка України». Зміст цього посібника є відповідальністю авторки та не обов'язково відображає погляди USAID чи Уряду Сполучених Штатів Америки.

ЧОТИРИ ГОЛОВНИХ ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ППД

1

ПІДГОТУЙТЕСЬ



ДО ТОГО, ЯК ПОТРАПИТЕ НА МІСЦЕ КРИЗИ, НАМАГАЙТЕСЯ ДІЗНАТИСЯ ПРО...

А) КРИЗОВУ ПОДІЮ

- Що трапилось?
- Де?
- Коли?
- Скільки і хто постраждав?

Б) НАЯВНІ ПОСЛУГИ

- Хто задовольняє базові потреби (невідкладну медичну допомогу, їжу, житло)?
- Коли і де люди можуть отримати доступ до послуг?
- Хто надає допомогу, в тому числі серед представників громади?

В) БЕЗПЕКУ ТА ЗАХИСТ

- Криза вже закінчилася чи досі триває (поштовхи після основного землетрусу, сутички, обстріли)?
- Які небезпеки є в середовищі?
- Чи є такі місця, яких потрібно уникати через відсутність безпеки або дозволу знаходитись на певній території?

2

ДИВІТЬСЯ

Знайдіть час на те, щоб бігло ОЦІНИТИ ситуацію навколо себе до того, як пропонувати допомогу. Зберігайте спокій. Подбайте про безпеку. Думайте, перш ніж діяти.

✓ БЕЗПЕКА

- Яку небезпеку Ви спостерігаєте?
- Чи можете Ви там знаходитись, не наражаючи себе чи інших на небезпеку?

*Якщо Ви не впевнені, що там безпечно – НЕ ЇДЬТЕ ТУДИ!
Зверніться по допомогу.
Спілкуйтеся з безпечної відстані.*

✓ ЛЮДИ У СТАНІ ГОСТРОГО ДИСТРЕСУ

- Скільки і де вони?
- Чи хтось надзвичайно засмучений, паралізований, не реагує на оточуючих або в стані шоку?

Подумайте, кому ППД принесе користь, і яким чином надати найбільш ефективну допомогу.

✓ ЛЮДИ З ОЧЕВИДНИМИ НАГАЛЬНИМИ БАЗОВИМИ ПОТРЕБАМИ

- Чи є хтось із серйозними пораненнями?
- Чи потрібно когось рятувати?
- Чи є в когось явні потреби (наприклад, в одязі)?
- Кому потрібна допомога в отриманні послуг чи захисті?
- Хто ще може допомогти?

*Усвідомлюйте свою роль.
Спробуйте отримати допомогу для людей, які потребують спеціалізовану допомогу.
Перенаправляйте серйозно поранених людей для отримання відповідної допомоги.*

! ЛЮДИ, ЯКИМ, ЙМОВІРНО, ПОТРІБНО ПРИДІЛИТИ БІЛЬШУ УВАГУ:

- Діти та підлітки
- Хворі та люди з інвалідністю
- Люди, вразливі до дискримінації чи насильства (жінки, представники певних етнічних та релігійних груп, людей із психічними розладами)

3

СЛУХАЙТЕ

✓ **НАЛАГОДЬТЕ ЗВ'ЯЗКИ**

- Зверніться до людей, які можуть потребувати підтримки
- Представтеся та поясніть хто Ви, що Ви надаєте підтримку
- Запитайте, чи можете Ви допомогти
- Знайдіть безпечне місце для спілкування
- Ставтеся з повагою
- Допоможіть людині почуватися зручно, запропонуйте пити, ковдру, якщо потрібно
- Намагайтеся забезпечити безпеку

✓ **ЗАПИТАЙТЕ ПРО ПОТРЕБИ ТА ЗАНЕПОКОЄННЯ**

- Хоча деякі потреби (вода, їжа, одяг) є очевидними, завжди запитуйте про це
- Дізнайтеся про пріоритети людей – що для них є найважливішим зараз

✓ **СЛУХАЙТЕ ТА ДОПОМАГАЙТЕ ЛЮДЯМ ЗАСПОКОЇТИСЯ**

- Залишайтеся неподалік
- Не змушуйте людей говорити
- Знайдіть тихе місце для розмови, мінімізуйте зовнішній вплив
- Слухайте, якщо вони хочуть виговоритися
- Якщо вони дуже засмучені, допоможіть їм заспокоїтися та переконайтеся, що вони не лишаються на самоті

! **ДОПОМОЖІТЬ ЛЮДЯМ ЗАСПОКОЇТИСЯ**

Говоріть тихо та спокійно.

Підтримуйте зоровий контакт (при контакті з дитиною – опустіться на рівень дитини).

Наголосіть на тому, що людина в безпеці, і що Ви хочете їй допомогти.

Приділіть деякий час поясненню того, що з людиною відбувається, її симптомів. Якщо доречно, то можете підтримати фразою "це природні реакції в цих ненормальних подіях". Якщо хтось відчуває «нереальність» того, що відбувається, допоможіть їм встановити зв'язок із самим собою, своїм тілом та оточенням за допомогою простих інструкцій-вказівок:

- Відчуйте, як Ваші ноги твердо стоять на підлозі. Покладіть долоні на коліна та відчуйте тепло своїх рук. Назвіть п'ять речей синього (або іншого) кольору. Зробіть вдих на три та видих у два рази довше, на шість.

4

ОБ'ЄДНУЙТЕ

✓ БАЗОВІ ПОТРЕБИ

- Про які потреби повідомляють люди?
- Які послуги є в наявності?
- Не ігноруйте потреби вразливих та маргіналізованих груп населення
- Зв'яжіться повторно, якщо обіцяли

✓ НАДАВАЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ

- Знаходьте достовірну та точну інформацію, перш ніж надавати допомогу
- Постійно оновлюйте інформацію
- Переконайтеся, що люди проінформовані про те, де і як отримати доступ до послуг – особливо уразливі групи населення
- Кажіть **ЛИШЕ** те, що Ви знаєте – не вигадуйте нічого
- Повідомлення повинні бути простими та точними, часто повторюйте їх
- Надавайте одну й ту ж інформацію різним групам, аби уникнути непорозумінь
- Повідомте про джерело та надійність наданої інформації
- Дайте їм знати, коли/де Ви повідомите оновлену інформацію.

✓ ДОПОМАГАЙТЕ ДІТЯМ ТА ДОРΟΣЛИМ СПРАВЛЯТИСЯ З ПРОБЛЕМАМИ

- Допоможіть їм пріоритезувати нагальні потреби (що слід зробити в першу чергу)
- Допоможіть їм визначити, як вони зазвичай підтримують себе під час стресу, що їм допомагає
- Дайте практичні поради щодо того, як вони можуть задовольнити свої потреби (наприклад, шляхом реєстрації для отримання продовольчої допомоги)

! ЕЛЕМЕНТИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

- Слухайте уважно та намагайтеся зрозуміти погляди та почуття людини
- Повторюйте те, що сказала людина, та перепитуйте, чи Ви правильно все зрозуміли
- Наприкінці підведіть підсумки того, що Ви зрозуміли.

✓ СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА

- Соціальна підтримка є надзвичайно важливою для психологічного відновлення
- Сприяйте тому, щоб сім'ї залишалися разом, а діти були з опікунами
- Допомагайте людям зв'язуватися з друзями та близькими
- Надавайте інформацію щодо доступу до релігійної підтримки
- Якщо люди, що пережили одну й ту саму подію, можуть бути в змозі допомогти один одному – то налагодьте між ними зв'язки та контакти
- Скористуйтеся інформацією з цього довідника, щоб ефективно робити перенаправлення для тих, хто потребує психологічної підтримки

Переконайтеся, що люди знають про те, як отримати доступ до послуг (особливо вразливі групи населення)

***Декілька корисних порад, які можуть допомогти Вам ефективно здійснювати перенаправлення:

1. Оцініть, чи клієнт потребує додаткової фахової допомоги, такої як медична, психіатрична, юридична або інші соціальні послуги. В такому випадку перенаправлення може бути необхідним кроком.
2. Визначте, куди у разі потреби можна перенаправити людину – соціальні служби, медичні установи, громадські організації, тощо.
3. Виразіть клієнту чітко і зрозуміло, чому і як Ви рекомендуєте перенаправлення до інших служб.
4. Забезпечте підтримку клієнта в його виборі скористатися іншими службами.
5. Надайте інформацію щодо процесу перенаправлення, включаючи контактну інформацію відповідних служб, та розкажіть про те, як він може скористатися цими послугами без зайвих труднощів.
6. Отримайте зворотний зв'язок від клієнта щодо перенаправлення.
7. Після перенаправлення проаналізуйте процес перенаправлення разом зі своїм колегою або керівником. Визначте, що працювало добре, а що можна було б покращити.

ЕТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

✓ СЛІД

- Бути чесним та надійним
- Поважати право людини приймати власні рішення
- Усвідомлювати та вміти абстрагуватися від своїх упереджень та стереотипів
- Зрозуміло пояснити людям, що навіть якщо зараз вони відмовляються від допомоги, то вони можуть отримати її в майбутньому
- Поважати приватність та забезпечувати належну конфіденційність історій людей, що постраждали від сильного стресу
- Поводитися належним чином, враховуючи особливості культури, віку та статі людини

✗ НЕ СЛІД

- Зловживати своїм становищем помічника
- Просити в людей гроші чи про послуги в обмін на допомогу
- Давати марні обіцянки та надавати неправдиву інформацію
- Перебільшувати свої вміння
- Змушувати людей отримувати допомогу та бути занадто наполегливим або ж втручатися в їх життя
- Змушувати людей розповідати свої історії
- Переповідати історію людини іншим
- Засуджувати людину за вчинки чи почуття

! ЯК ЗАВЕРШИТИ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

- Об'єктивно оцінюйте потреби людини та Ваші власні потреби.
- Поясніть, що Ви йдете, та при можливості познайомте з кимось, хто може допомогти.
- Якщо Ви перенаправили когось для отримання послуг, то переконайтеся, що в нього (або неї) є актуальна контактна інформація та що людина знає, що очікувати.
- Не залежно від того, яким був Ваш досвід у бесіді з людиною, не забудьте попроситися та побажати всього найкращого.

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

✓ **ЩО ПОТРІБНО ГОВОРТИ ТА РОБИТИ**

- Спробуйте знайти тихе місце для розмови та мінімізуйте кількість відволікаючих факторів.
- Залишайтеся поруч з людиною, але дотримуйтеся належної дистанції залежно від віку, статі та культури.
- Дайте їм знати, що Ви їх чуєте, наприклад, кивайте головою та кажіть ... «хм».
- Будьте терплячими та спокійними.
- Надавайте достовірну інформацію, **ЯКЩО** вона у Вас є. Будьте чесними стосовно того, що Ви знаєте та не знаєте. *«Я не знаю, але я спробую дізнатися про це для Вас.»*
- Надавайте інформацію таким чином, щоб люди Вас розуміли, говоріть просто.
- Покажіть, що Ви розумієте їхні почуття, втрати та важливі події, про які вони Вам розповідають, наприклад, щодо втрати домівки чи смерті близької людини. *«Мені дуже шкода...»*
- Поважайте приватність. Забезпечте конфіденційність розповідей людей, особливо якщо вони розповідають про якісь дуже особисті речі.
- Визнайте сильні сторони людей та їхню змогу попіклуватися про себе.
- Розповідайте про те, як люди та їхні близькі можуть відновитися після стресу.

✗ **ЩО НЕ ПОТРІБНО ГОВОРТИ ТА РОБИТИ**

- Не примушуйте людей розповідати свої історії.
- Не перебивайте та не підганяйте людей.
- Не висловлюйте власну думку про ситуацію, просто слухайте.
- Не торкайтесь людини, якщо Ви не впевнені, що це доречно.
- Не судіть їх вчинки чи бездіяльність або ж їхні почуття. Не кажіть *«Вам не слід почуватися так.»* чи *«Радійте, що вижили.»*
- Не вигадуйте те, чого Ви не знаєте.
- Не використовуйте занадто складні терміни.
- Не переповідайте чужі історії.
- Не розповідайте про власні негаразди.
- Не давайте порожніх обіцянок та підбадьорювань.
- Не думайте, що Ви зобов'язані вирішувати всі проблеми людей за них.
- Не позбавляйте людей відчуття власної сили і усвідомлення того, що вони можуть подбати про себе.

Структура підтримуючої бесіди:

- Представтеся
- Запитайте про те, як людина себе зараз відчуває
- Роз'ясніть симптоми (якщо вони є)
- Зробіть коротку вправу «заземлення» або «дихання»
- Запитайте, що людина буде робити далі (піде до когось із близьких, захоче отримати інформацію або щось інше)
- Попрощайтесь. Можете взяти номер телефону, щоб зателефонувати і дізнатися як справи трохи пізніше, через декілька днів.