



# Як можуть волонтери підтримувати осіб, які прибувають з **України**?

Посібник для надання першої  
психологічної допомоги



# Що таке ППД?

Перша психологічна допомога (ППД) передбачає забезпечення гуманної відповіді на страждання іншої людини, яка, зокрема, може потребувати психологічної підтримки, та надання цій особі такої підтримки.



## Надавати ППД відповідально означає:

- 1 Поважати безпеку, гідність та права інших.
- 2 Підлаштовувати свої дії відповідно до культури, з якої походить людини.
- 3 Знати про інші можливі способи реагування на надзвичайні ситуації.
- 4 Стежити за своїм станом та піклуватися про себе.

## Принципи ППД



### ПІДГОТОВКА

Дізнайтеся більше про кризову подію.

Знайдіть інформацію про наявні послуги та підтримку.

Дізнайтеся більше про забезпечення норм убезпечення.



### СПОСТЕРІГАЙТЕ

Перевірте, чи виконуються норми безпеки.

Подивіться, чи є навколо люди, чиї базові потреби повинні бути терміново задоволені.

Проскануйте натовп на наявність людей в сильному шоковому стані, стані дистресу, горя.



### СЛУХАЙТЕ

Підійдіть до людини, яка може потребувати підтримки.

Запитайте цю людину про її потреби та переживання.

Вислухайте людину і допоможіть їй відчувати себе спокійніше.



### ПОБУДУЙТЕ ЗВ'ЯЗОК

Допоможіть людям, що Вас оточують, забезпечити свої базові потреби та отримати необхідну допомогу.

Допомагайте людям впоратися із наявними проблемами.

Надавайте їм інформаційну підтримку.

## Етика

Етичні вказівки стосовно того, що можна та чого не можна робити, пропонуються тут в якості керівництва, яке допоможе: уникнути заподіяння подальшої шкоди особі; забезпечити найкращий можливий догляд за особою; та підкаже, як діяти лише в найкращих інтересах цієї особи.

Пропонуйте допомогу в той спосіб, який є найприйнятнішим та найкомфортнішим для людини, якій Ви допомагаєте. Обдумайте, яким чином надані етичні вказівки можуть бути втілені в життя в умовах наявного культурного контексту.



### ВАРТО

Будьте чесним; покажіть, що Вам можна довіряти.

Поважайте право іншої людини ухвалювати власні рішення.

Усвідомте та Відкиньте свої власні упередження та стереотипи.

Дайте людині зрозуміти, що навіть якщо зараз вона відмовиться від допомоги, то все одно матиме право отримати її у майбутньому.

Поводьтеся відповідно до віку, статі та культури, з якої походить людина.



### НЕ ВАРТО

Не експлуатуйте свої стосунки із підопічними.

Не просіть у підопічних гроші або послуги в обмін на допомогу.

Не давайте марних обіцянок, не брешіть та не надавайте людям неправдивої інформації.

Не перебільшуйте, говорячи про свої навички.

Не змушуйте людей приймати будь-яку допомогу, не нав'язуйтеся і не будьте настирливими.

Не змушуйте людей ділитися з Вами своїми історіями.

# Як надавати першу психологічну допомогу (ППД)

## Мова тіла

- 1 Підходьте до людини спокійно та обережно, не поспішаючи; при цьому треба тримати зоровий контакт.
- 2 Представтеся, поясніть, яку роль Ви виконуєте та яку організацію представляєте.
- 3 Поверніться до людини обличчям та присядьте таким чином, аби Ваше обличчя знаходилося на рівні обличчя людини, з якою Ви розмовляєте.
- 4 Активно слухайте; перефразуйте те, що каже інша людина, щоб краще зрозуміти її ситуацію.
- 5 Ваш голос має звучати м'яко й спокійно; запропонуйте людині рукостискання або ж обійми, якщо це доречно та може бути їй потрібним.
- 6 Нагадайте співрозмовнику(-ці), що він/вона у безпеці, і що Ви знаходитесь тут, щоб вислухати їх.
- 7 Поясніть, що почуття тривоги та стресовий стан є цілком нормальними для таких обставин.

## Фрази, які Ви можете при цьому використовувати

«Я розумію, що Вам зараз важко...»

«Мені дуже шкода це чути...»

«Мені так шкода, що Вам довелося через це пройти...»

«Зараз Ви в безпеці, і я знаходжуся тут саме для того, щоб Вас вислухати»

«Після всього, що з Вами трапилося, почуватися так - цілком нормально»

«Ділитися пережитим - непросто, це вимагає від людини надзвичайної внутрішньої сили, Ви дуже хоробрий(-а)»

«Я дуже вдячний(-а), що Ви вирішили поділитися цим досвідом зі мною»



## Люди, яким потрібна більш ґрунтовніша допомога (не тільки ППД)

Деяким людям знадобиться набагато більше, ніж просто ППД. Тверезо оцінійте свої можливості та зверніться до інших осіб, які можуть надати необхідну медичну або ж будь-яку іншу допомогу, щоб врятувати чиєсь життя.

## Категорії людей, які терміново потребують більш ґрунтовнішої допомоги



Люди з серйозними ушкодженнями, що можуть загрожувати життю, потребують першої невідкладної медичної допомоги.



Люди в стані глибокого смутку, які нездатні попіклуватися про себе або своїх дітей.



Люди, які можуть завдати собі ушкоджень.



Люди, які можуть завдати шкоди оточенню.



Люди із фізичними проявами дистресу та тривоги (напр., втрата свідомості)

## Додаткова інформація

Для отримання додаткових порад із надання першої психологічної **допомоги**, зверніться до повноформатного довідника, відсканувавши QR-код:

