

# КОЛИ ЛЮДИНА ПЛАЧЕ

посібник для **не** психологів

ГО «Психологічна підтримка та реабілітація «Вільний Вибір»

Київ — 2024

У своїй роботі ви можете зіштовхуватися з різноманітними гострими станами людей, які звертаються по допомогу. У таких ситуаціях надзвичайно важлива правильна і дбайлива, зокрема до себе, комунікація. Вона сприяє стабілізації людини, зменшує ризик погіршення стану та дає можливість все ж отримати послугу, по яку клієнт або клієнтка звернулися.

Саме тому ми вирішили розробити цей посібник із першої емоційної підтримки людям у гострих станах для неспсихологів.

Посібник надруковано в рамках проєкту «Забезпечення якісної психологічної підтримки для ветеранів, ветеранок та членів їх родин» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження». Матеріал представляє позицію авторок і не обов'язково відображає позицію Міжнародного фонду «Відродження».

Авторки:

**Олена Сігута** — психологиня, що використовує КПТ (завершила 4-річну навчальну програму з КПТ Українського інституту КПТ), АСТ, схема-терапію та ДПТ техніки. Членкиня УАКПТ.

**Ірина Распопіна** — психологиня, що використовує КПТ (завершила 4-річну навчальну програму з КПТ Українського інституту КПТ), майндфулнес, терапію, сфокусовану на співчутті, та схема-терапію. Членкиня УАКПТ.

**Влада Грінчук** — магістр соціальної роботи факультету психології КНУ ім. Тараса Шевченка, психологиня, що використовує КПТ (інтерн 4-річної програми Українського інституту КПТ), травма-фокусований АСТ, IFS.

Також над посібником працювали:

Аліна Вяткіна — головна менеджерка громадської організації «Психологічна підтримка та реабілітація «Вільний Вибір», ветеранка.

Тетяна Руденко — голова громадської організації «Психологічна підтримка та реабілітація «Вільний Вибір», психологиня.

**Коли людина плаче: посібник для неспсихологів /**

О. Сігута, І. Распопіна, В. Грінчук

ISBN - 978-617-7792-42-9

Громадська організація «Психологічна підтримка та реабілітація "Вільний Вибір"» створена задля підтримки військових, ветеранів, ветеранок, членів їх сімей та сімей загиблих військовослужбовців.

«Вільний Вибір» працює у сфері ветеранських справ з 2015 року.

Наша місія:

- надання безоплатної психологічної підтримки ветеранам, ветеранкам, військовим та їх родинам у доказових методах психотерапії;
- творити та розвивати екологічну, професійну спільноту фахівців сфери ветеранських справ.

Ми працюємо з досвідом війни. Наша мета — зробити якісні психотерапевтичні послуги доступними для людей, що найбільше зробили для нашого суспільства — захищали його.

Станом на початок 2024 року ми проводимо понад 400 консультацій щомісячно. І запити щодня зростають.

**З питань отримання психологічної підтримки можете зателефонувати або написати у будь-який месенджер за номером 063 64 64 991.**



# Зміст

Подяка ..... 4

Вступ ..... 5

Емоційна гігієна ..... 7

Турбота про себе ..... 7

Дихання ..... 9

Тіло ..... 11

Думки ..... 16

Як працює нервова система ..... 17

Центральна нервова система ..... 17

Вікно толерантності ..... 19

Етапи збудження ..... 21

Гострий стресовий розлад ..... 22

Як підготуватися до кризових клієнтів/клієнток ..... 23

Ненасильницьке спілкування ..... 24

Стани, в яких можуть прийти клієнти/клієнтки,  
і клієнтські стратегії ..... 27

Плач ..... 27

Горювання ..... 31

Тривога ..... 35

Агресія ..... 38

Дія психоактивних речовин ..... 42

Знецінення ..... 45

Маніпуляція ..... 46

Когнітивні викривлення ..... 49

Апеляція до почуття провини ..... 51

Окремі кейси й інші важливі моменти ..... 53

Безсилля ..... 53

Обірваний контакт ..... 55

Суїцидальні думки ..... 57

Коротка пам'ятка

# Подяка

Ми вдячні за можливість створити цей посібник Міжнародному фонду «Відродження», одній із найбільших благодійних фундацій в Україні, що з 1990 року допомагає розвивати відкрите суспільство на основі демократичних цінностей.

За цей час Фонд підтримав близько 20 тисяч проєктів на понад 350 мільйонів доларів США.

**Сайт:** [www.irf.ua](http://www.irf.ua)

**Facebook:** [www.fb.com/irf.ukraine](https://www.facebook.com/irf.ukraine)



— «Проведіть, будь ласка, новій адміністраторці психоедукацію, — просить Тетяна. — Її винесло через важку історію клієнта. Тобто самому клієнту вона допомогла, а сама потім була геть розібрана».

— «Зрозуміло, — сказали ми. — Звісно ж, зробимо».

Потім подумали: скільки ще людей зараз працюють у сфері допомоги, намагаючись полегшити біль клієнтів і клієнок — та раяться, бо не мають інструкції, як зберігати власну спроможність підтримувати інших якомога довше? А скільки працюють на рецепціях чи телефонах та стикаються з клієнтами й клієнками у важких станах? Так народилася ідея цього посібника.

У ньому ми структурували наявну інформацію і наш досвід так, щоб це було легко читати та розуміти. Водночас ми хотіли надати цілісну картину того, що відбувається всередині нас і всередині клієнтів і клієнок, і як зробити комунікацію ефективною. Тож у цьому посібнику небагато теорії, натомість він максимально практичний.

Цей посібник може стати вам у пригоді, якщо ви безпосередньо працюєте з клієнтами і клієнками: першими зустрічаєте їх на рецепції, приймаєте телефонні звернення чи спілкуєтеся в мережі, перш ніж спрямувати до конкретного фахівця чи фахівчині.

Повномасштабне вторгнення росії в Україну в геометричній прогресії збільшило кількість людей, що потребують допомоги, порівняно з попередніми вісьмома роками війни. Щоб перетнутися з людиною у складному емоційному стані, тепер не обов'язково працювати в соцслужбі чи реабілітаційному центрі. З важкою історією можна зіткнутися будь-де: на пошті, в магазині, в транспорті. І хоч у таких ситуаціях ми можемо сховатися від чужого болю, це неможливо зробити, коли це ваша робота.

Тож цей посібник починається з розділу про емоційну гігієну і самопомогу. У ньому поговоримо про стабілізацію, збирання себе до купи за допомогою інструментів, що завжди з вами: дихання, тіла і думок. На нашу думку, цей розділ є головним. Він про те, як довго і ефективно ми можемо працювати з клієнтами й клієнками, і як якісно жити власне життя.

Далі маємо розглянути трохи теорії: як працює нервова система, і як на неї впливає дистрес. Також розглянемо вікно толерантності і гострий

стресовий розлад.

У четвертому розділі коротко даємо загальні поради щодо простору й безпеки: це універсальні речі, які мають суттєве значення.

У п'ятому розділі стисло пояснюємо про метод ненасильницької комунікації. Він ефективно працює там, де звичайна комунікація дає збій.

Шостий розділ присвячений клієнтським станам і стратегіям, які можуть на вас впливати. До кожного ми даємо пояснення: що це, як виглядає і як ви можете допомогти собі й клієнтові/клієнтці. Зокрема, розповідаємо про сльози і тривогу, маніпуляцію і злість, знецінення і апеляцію до почуття провини, про клієнтів/клієнток під дією психоактивних речовин і людей у скорботі.

У сьомому розділі поговоримо про обірвані контакти, відчуття безсилля і клієнтів/клієнток, що озвучують суїцидальні думки.

Як людина, орієнтована на допомогу іншим, ви можете бачити цінність саме у шостому й сьомому розділах. Та розпочніть із турботи про себе: лише коли ми вміємо допомогти собі, тоді здатні ефективно допомогти іншим.

# Емоційна гігієна

## Турбота про себе

Щоб ефективно допомагати іншим, потрібно піклуватися і про себе. Зокрема, знати способи покращити свій стан після спілкування з клієнтом/клієнткою. Інакше з людини, яка надає допомогу, ви вже стаєте людиною, яка її сама потребує.

За аналогією ви не зможете їхати автівкою, якщо вчасно не робитимете п'ітстопи, не зупинитися заправитися, хоч як швидко і безупинно ви б хотіли їхати.

То які ваші п'ітстопи і заправки? Перевірте, чи вони є у вашому житті:

- Сон
- Якісне харчування
- Збалансоване вживання кофеїну
- Фізична активність і руханки
- Баланс відпочинку і роботи, перерви в роботі
- Підтримка оточення і спілкування
- Перебування на свіжому повітрі, особливо засвітла восени і взимку
- Моніторинг психічного стану

## Типи турботи про себе



### Фізично

- Сон
- Розтягування
- Прогулянки
- Здорова їжа
- Йога
- Відпочинок



### Емоційно

- Стрес-менеджмент
- Емоційна зрілість
- Прощення
- Доброта



### Соціально

- Межі
- Системи підтримки
- Позитивні соціальні медіа
- Спілкування
- Час разом
- Прохання про допомогу



### Духовно

- Час наодинці
- Медитація
- Йога
- Єднання з природою
- Ведення щоденника
- Особистісний простір

## Типи турботи про себе



### Особистісно

- *Хобі*
- *Пізнання себе*
- *Особистісна ідентичність*
- *Поважати себе*



### Просторово

- *Безпека*
- *Здорове життєве середовище*
- *Стабільність*
- *Організований простір*



### Фінансово

- *Заощадження*
- *Складання бюджету*
- *Управління грошима*
- *Оплата рахунків*



### Робота

- *Тайм-менеджмент*
- *Робочі межі*
- *Позитивне робоче місце*
- *Більше навчання*
- *Перерви*

Складно пояснити іншим людям, зокрема клієнтам і клієнткам, користь і дієвість дихальних вправ або тілесних практик, якщо не робити їх самостійно. Важко регулювати стан людини, заспокоювати її або реагувати на зміни відповідно до ситуації, якщо ви розбалансовані.

У всіх розділах посібника ми робимо акцент на тому, як ви можете допомогти собі: заспокоїтися, дистанціюватися від важких історій під час роботи з клієнтом/клієнткою, відновитися та стишитися, коли завершуєте роботу.

Усі вправи і техніки легкі. Однак їх важливо практикувати. Вони умовно спрямовані на три напрями: дихання, думки і тіло.

# Дихання

Мета: розвинути навички правильного фізіологічного дихання, більш повноцінного наповнення легень повітрям, розпруження і зменшення м'язових затисків, покращення кровообігу, роботи залоз внутрішньої секреції, нервової системи, когнітивних функцій і загального стану організму.

## Дихання грудьми і животом

**Дихання грудьми.** Щоби повністю задіяти легені та «роздіхати себе», спочатку видихніть усе повітря, потім зробіть вдих через ніс та наповніть груди повітрям. Під час вдиху рухається тільки грудна клітка, живіт лишається нерухомим. Зробіть такі вдихи і видихи до 5 разів.

**Дихання животом.** Зробіть вдих, спрямовуючи повітря в живіт, надуваючи та розширюючи його. Груди в цей час не рухаються. Зробіть такі вдихи і видихи до 5 разів.

Якщо під час вправи у вас виникає запаморочення — відчуйте під ногами опору, зробіть крок вправо і вліво та дайте собі перепочити.

## Діафрагмальне дихання

- Станьте прямо, поставте ноги на ширині плечей, носки трохи поверніть усередину та пружиньте коліньми.
- Поспостерігайте за своїм диханням.
- Покладіть одну руку на груди, а другу на живіт.
- Зробіть три вдихи і видихи грудьми та три вдихи і видихи животом.
- Поставте руки на нижню частину ребер, повільно вдихайте так, щоби максимально їх розширити. Зробіть три вдихи і видихи.
- Поставте руки на середню частину ребер і так само повільно, розширюючи груди, зробіть три вдихи і видихи.
- Спробуйте поставити руки під пахви і, розширюючи груди на вдиху, зробіть три повільні вдихи і видихи.

## Антистресове дихання 3:6

- Повільно зробіть глибокий вдих через ніс, рахуючи до трьох.
- На піку вдиху затримайте дихання також до трьох.
- Якомога повільніше видихніть через рот або ніс, рахуючи до шести. Це заспокійливе дихання, тому видих має бути довший, ніж вдих.

Уявіть, що з кожним глибоким вдихом і тривалим видихом ви поступово позбавляєтеся від стресової напруги, ніби видихаєте її.

Робіть цю вправу не менше 10 разів. Після кожного вдиху й видиху називайте цифру від 10 до 0.

# Тіло

Мета: зняти зайвий м'язовий тонус, накопичений стрес, напругу і м'язові затиски.

## Вправа «Витрушування пилюки»

- Станьте прямо, ноги поставте на ширині плечей, носки поверніть усередину та дайте колінам трохи пружинити.
- Зробіть декілька вдихів і видихів. Налаштуйтеся на роботу.
- Почніть несильно, м'яко простукувати від маківки вниз по всьому тілу, ніби струшуєте та вибиваєте пилюку, а з нею і стрес із усього тіла: поплескайте по голові, обличчі, шиї, по руках від плечей до кінчиків пальців, по ребрах і грудях, животі, спині, сідницях, стегнах, і по ногах до самих стоп.
- За бажання можете вигукувати звуки.

## Вправа «Трясучка»

*Зверніть увагу: якщо у вас підвищений тиск або є проблеми із шиєю, не трясіть головою і шиєю.*

- Станьте прямо, поставте ноги на ширині плечей, носки трохи поверніть усередину та дайте колінам пружинити.
- Розпружте та відпустіть тіло. Послухайте дихання.
- Поступово почніть трясти стопами — так, як виходить. Трясучку піднімайте вище по тілу: на гомілки, стегна, сідниці, тулуб, руки (піднімаючи їх угору), голову.
- За бажання можете вигукувати звуки.
- Після цього руками зробіть по тілу рухи, ніби струшуєте з себе рештки пилу.
- Обійміть себе та погойдайте, як дитину.

## М'язова релаксація за Джекобсоном

- Напружте м'язи в нижній частині рук, стискаючи кулаки та підтягуючи їх угору, згинаючи зап'ястя. Відчуйте цю напругу в нижній частині рук: зап'ястях, долонях і пальцях. Зосередьтеся на ній на 5 секунд.

- Тепер зніміть напругу. Нехай долоні і нижня частина рук розслабляться та вільно лежать на стільці або ліжку поруч із вами. Зосередьте увагу на цих відчуттях розслаблення. Відчуйте звільнення від напруги при повному розслабленні м'язів, як по них проходить тепло. Зосередьтеся на цьому на 10 секунд.
- Збільште напругу у верхній частині рук, потягнувши їх назад і в різні боки. Відчуйте напругу в їхній задній частині, що поширюється до плечей і спини. Зосередьтеся на ній та утримуйте 5 секунд.
- Відпустіть руки та дайте їм розслабитися — ви можете відчувати важкість у боках. Зверніть увагу на різницю між попередніми відчуттями напруги й новими — розслаблення. Ваші руки можуть бути важкими, теплими і розслабленими. Зосередьтеся на цьому на 10 секунд.
- Тепер зверніть увагу на гомілки. Збільште напругу, згинаючи коліна та піднімаючи пальці ніг угору. Відчуйте, як напруга поширюється на стопи, литки. Утримуйте її 5 секунд.
- Зніміть усю напругу в гомілках. Нехай ноги розслабляться на стільці або ліжку. Відчуйте різницю в стані м'язів у цей момент, звільнення від напруги, комфорт, важкість у м'язах у момент розслаблення. Зосередьтеся на цьому на 10 секунд.
- Напружте верхню частину ніг і сідниці, стиснувши коліна разом та припіднявши ноги від ліжка чи стільця. Зосередьтеся на напрузі у передній частині стегон і сідницях. Утримуйте її 5 секунд.
- Відпустіть усю напругу. Нехай ноги важко опускаються в крісло або ліжку і вся напруга зникне, коли ноги торкнуться до них. Зосередьтеся на відчутті розслаблення й комфорту на 10 секунд.
- Збільште напругу в м'язах живота, сильно втягуючи живіт до хребта. Відчуйте напругу та зосередьтеся на ній на 5 секунд.
- Зніміть напругу в животі. Зверніть увагу, яким рівномірним і спокійним стало ваше дихання. Відчуйте комфорт і розслаблення на 10 секунд.
- Глибоко вдихніть та затримайте напругу в грудях: грудна клітка розширюється, м'язи навколо розтягуються. Відчуйте напругу спереду та зі спини на 3-5 секунд.

- Повільно видихніть та відновіть нормальне дихання, даючи повітрю легко надходити та виходити з легень. Зверніть увагу на різницю у відчуттях, коли м'язи розслабляються і коли є напруга. Зосередьтеся на цьому відчутті на 10 секунд.
- Збільште напругу в шиї і плечах, потягнувши лопатки назад і вгору до вух. Відчуйте напругу м'язів навколо плечей, що поширюється на шию і вздовж хребта. Утримуйте її 5 секунд.
- Тепер зніміть напругу. Нехай плечі опускаються дедалі нижче, аж поки зовсім розслабляться. Зверніть увагу на різницю між попередніми відчуттями напруги і новими — розслаблення. Насолоджуйтеся ними 10 секунд.
- Збільште напругу в роті, щелепі й горлі, зціпивши зуби та піднявши куточки рота у вимушену посмішку. Затримайте це положення. Відчуйте скутість і напругу на 5 секунд.
- Тепер зніміть напругу. Нехай щелепа опуститься, а м'язи навколо горла й щелепи розслабляться. Зверніть увагу на різницю між відчуттям напруги і розслаблення на 10 секунд.
- Збільште напругу навколо очей і нижньої частини чола, щільно стиснувши повіки й опустивши брови вниз. Утримуйте її 5 секунд.
- Тепер зніміть усю напругу в очах та розслабте м'язи чола, опустивши брови. Нехай напруга навколо очей зникне. Відчуйте, як вирівнюється чоло і шкіра навколо очей. Відчуйте різницю, коли м'язи розслабляються, на 10 секунд.
- Збільште напругу у верхній частині чола й шкіри голови, піднявши брови якомога вище. Відчуйте, як зморщується та розтягується шкіра на чолі й маківці. Утримуйте цю напругу 5 секунд.
- Зніміть усю напругу на чолі, розслабивши брови. Зосередьтеся на відчуттях розслаблення на 10 секунд.
- Тепер усе ваше тіло відчувається розслабленим і спокійним. Подумки перегляньте його, чи є залишки напруги — якщо так, звільніть це напруження. Насолоджуйтеся відчуттям розслаблення.

## Вправа «П'ять відчуттів»

Мета: допомогти вам залишатися тут і зараз, коли ви хвилюєтеся та застрягли в негативних думках про минуле або майбутнє.

Сидячи чи стоячи в зручній позиції:

- Назвіть п'ять речей, які ви бачите, щоразу починаючи зі слів: «Я бачу...» (наприклад, назвіть 5 синіх речей у кімнаті).
- Назвіть п'ять звуків, які ви чуєте, щоразу починаючи зі слів: «Я чую...».
- Назвіть п'ять речей, які відчуваєте або сприймаєте, щоразу починаючи зі слів: «Я відчуваю...». Це стосується не емоцій, а саме відчуттів тіла, постави, температури: «Я відчуваю спинку крісла, я відчуваю, що мої ноги міцно стоять на підлозі».
- Вимовляйте слова повільно та з усією увагою до того, що помічаєте.

У наступному колі назвіть по чотири речі, які бачите, чуєте та помічаєте. Завжди намагайтеся помічати різні речі, не змінюючи кута чи поля зору. Та якщо ті самі речі залишаються у вашій увазі, можете назвати їх знову.

Зробіть так само кола з трьома, двома і однією річчю, яку бачите, чуєте та відчуваєте.

Спочатку можете виконувати цю вправу вголос щодня протягом тижня у хвилини спокою. Згодом можете ускладнити її, практикуючи у менш спокійний момент. З часом змініть вправу з опису вголос на вербалізацію подумки. Аби ще більше зосередитися на «тут і зараз», можна під час вправи рухатися, озиратися.

## Вправа «5-4-3-2-1»

Мета: допомогти вам залишатися тут і зараз, коли ви хвилюєтеся.

- Назвіть 5 предметів, які бачите поруч із собою.
- Назвіть 4 речі, які зараз можете відчути на дотик («ногами відчуваю підлогу»).
- Назвіть 3 звуки, які можете чути просто зараз («чую телевізор», «говорять люди»).

- Назвіть 2 запахи, які зараз можете відчутти, або які хотіли би відчутти («відчуваю, як пахне кава»).
- Скажіть щось одне добре до себе («я в тебе вірю», «ти впораєшся», «ти молодець»).

### **Вправа «Заземлення»**

Мета: сформуванати відчуття стабільності, присутності «тут і зараз», опори і впевненості в собі.

- Ноги поставте на ширину плечей. Носки стоп поверніть трохи всередину. Стопами натисніть на підлогу та відчуйте, що впевнено стоїте на землі. Уявіть, ніби ваші стопи пускають міцне коріння в землю.
- Не відриваючи стоп від підлоги, повільно похилитайте тулубом, щоб з'явилося відчуття «вростання в землю». Дозвольте колінам пружинити, для цього злегка їх зігніть.
- Озирніться навкруги, відчуйте себе «тут і зараз».
- Зробіть декілька повільних, глибоких вдихів і видихів, носом підніміть вдих від стоп угору, а видих спустіть вниз у стопи. Уявіть, що вдихаєте силу землі, а видихаєте все зайве й обтяжливе.

## Дистанціювання (трамвай, хмаринки)

Мета: позбутися впливу некорисних думок або хоча би зменшити його. Не забороняйте собі думати про щось, але спробуйте спостерігати, як ви про це думаєте. Це створює дистанцію між вами і думками, дозволяє більш вільно керувати власною увагою.

- Уявіть потік думок хмаринками, що плывуть небом. Думка, що викликає неприємні емоції — одна з них. Дозвольте цим хмаринкам проплисти повз вас. Потім поверніться до того, що зараз робите. Ваша увага належить вам — і ви обираєте, на що її спрямувати.
- Згадайте досвід пересування громадським транспортом. Наприклад, коли чекаєте на зупинці трамвай №8, а приходять №28 — напевно, ви не сідатимете в нього. Так само з думками. Коли ви чекаєте на корисну думку, а приходять некорисна — просто подивіться на неї та дозвольте проїхати.
- Якщо ви автоматично сіли не в той трамвай — що ви зробите, коли помітите це? Звісно, вийдете. Якщо ви помічаєте, що вже деякий час прокручуєте некорисну тривожну думку — вийдіть із цього трамваю та дайте йому проїхати.

## Ресурсні думки

Мета: зафіксувати думки, які дають вам сили. Вони відповідають вашим цінностям, у що ви вірите — і допомагають, коли вам важко.

Можете записати та зберегти в телефоні чи нотатнику вислови, важливі й мотиваційні саме для вас, так ви будете мати їх напохваті у потрібну мить. Наприклад, коли потрібно змінити кут зору на ситуацію, щоб змінити свої дії або ставлення до неї.

Приклади ресурсних думок: «Як би не було зараз важко, я впораюся з цим»; «Просити про підтримку — сила, а не слабкість», «Інколи, щоб зробити крок уперед — треба взяти паузу» .

# Як працює нервова система

## Як працює центральна нервова система (ЦНС)

Щоб ви могли краще розуміти реакції клієнтів і клієток, що за ними стоїть, а також допомогти їм і собі, погляньмо на роботу мозку і нервової системи.

Для цього коротко пояснимо такі поняття: нервова система, автономна нервова система, вікно толерантності, стрес, дистрес, гостра реакція на стрес.

**Автономна нервова система** — та частина нервової системи, яка пронизує внутрішні органи й шкіру, гладкі м'язи, залози й серце, відповідає за кровопостачання і механічний стан внутрішніх органів. Поділяється на симпатичну і парасимпатичну.

**Симпатична нервова система** відповідає за збудження і за механізм «Бий — Біжи — Замри (прикидайся мертвим)». Коли вона активована, тоді:

- Розширюються зіниці: щоб краще бачити, водночас збільшується чутливість до світла.
- Пересихає у роті.
- Розслабляються бронхи — і відчувається тиск у грудях.
- Пришвидшується серцебиття.
- Сповільнюється травлення, печінка розщеплює більше глюкози — відчувається нудота і не хочеться їсти.
- Виділяється адреналін у кров — може виникати тремтіння.
- Напружуються м'язи.
- Розслабляється сечовий міхур та скорочується пряма кишка: щоб тікати від хижака без баласту.

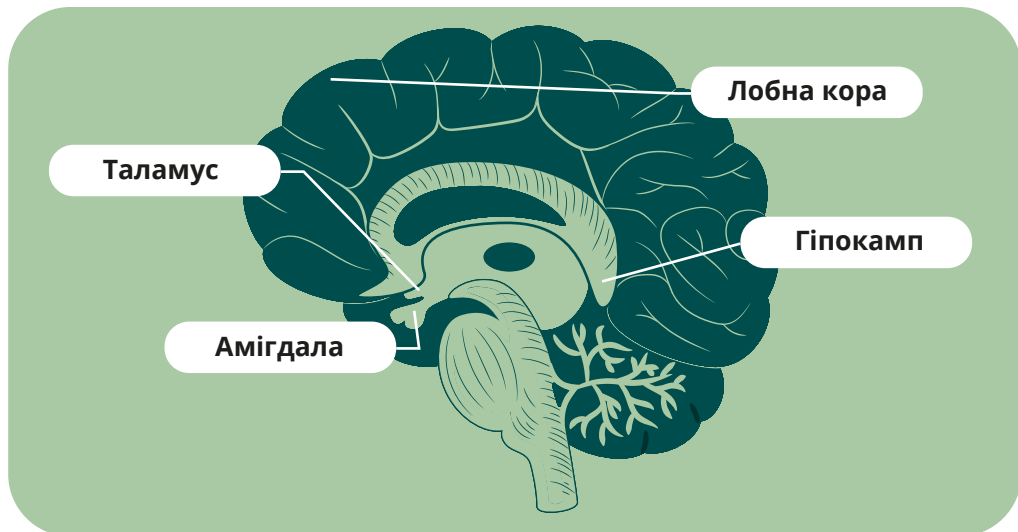
Це — протокол безпеки, відпрацьований мільйонами років еволюції, щоб допомогти нам врятуватися та вижити.

**Парасимпатична нервова система** робить усе навпаки: вона про спокій, відновлення, зцілення, відчуття приналежності й безпеки. Коли вона активована, тоді:

- Звужуються зіниці: щоб зайва інформація не турбувала мозок.

- Стимулюється слиновиділення: і так ми можемо відчувати голод і бажання їсти.
- Активізується травна система.
- Сповільнюється серцебиття.
- Звужуються бронхи: дихання стає легким і глибоким.
- Розслабляються м'язи.

Далі коротко розглянемо деякі складові головного мозку.



**Таламус** — такий собі менеджер: збирає всю інформацію від органів чуттів та розподіляє далі у мозок.

**Гіпокамп** — це архів: тут зберігаються структуровані спогади від запахів і улюблених фільмів до рухів м'язів, щоб танцювати макарену.

**Амігдала** — внутрішня сигналізація: вона швидко отримує інформацію від таламуса та перевіряє, чи немає загрози. Якщо загроза є — сигналізує симпатичній нервовій системі.

**Лобна кора** — відносно нова частина мозку: відповідає за планування й аналіз дій, усвідомлення і самоусвідомлення. Гальмує амігдалу-сигналізацію, щоб вона не реагувала на будь-які дрібниці.

**Зона Брока** — відповідає за мовлення: його сприйняття і роботу м'язів у процесі.

**Тепер розглянемо, що таке вікно толерантності.**

## Вікно толерантності

### Гіперзбудження

*паніка, імпульсивність,  
афект*

### Оптимальне збудження

*думки і реакції керовані,  
не заважають думати*

### Гіпозбудження

*пригніченість,  
загальмованість*

Вікно толерантності показує оптимальний рівень збудження у відповідь на стрес. У цьому вікні одночасно працюють симпатична нервова система і лобна кора — це допомагає керувати своїми думками, реакції тіла не заважають цьому. Тобто людина може відчувати сильні емоції і дискомфорт, але здатна цим керувати.

## У вікні толерантності

### Лобна кора

*Аналізує,  
планує дії*



### Гіпокамп

*Видає інформацію  
з пам'яті і забирає*



### Амігдала

*Пильнує*



### Зона Брока

*Сприймає мову,  
формулює  
висловлювання*



### Тіло

*Добре*



Коли нервова система виснажується, людина «випадає» з вікна толерантності.

Спочатку виникає гіперзбудження, коли реакція на подразник невідповідно сильна: упала ложка, а людина через це гамселить у стіну. Потім настає гіпозбудження: реакція загальмовується, виникають апатія, заціпеніння, ступор.

Це також впливає на складові головного мозку:

- Амігдала-сигналізація стає суперактивною і майже в усьому бачить загрозу.
- Лобна кора, неначе складна електроніка, вимикається: зупиняється аналіз ситуації, критичне мислення і планування дій.
- Гіпокамп «закриває доступ» до спогадів — тобто до способів вирішення проблем і алгоритмів поведінки; не запам'ятовує нову інформацію.
- Сильний стрес зачіпає зону Брока: стає важко сприймати те, що тобі кажуть — та навіть важче формулювати власні думки. І це додає стресу.

## При гострому стресі

**Лобна кора**

*Вимкнена*



**Гіпокамп**

*Недоступний*

**Амігдала**

*Суперактивна*



**Зона Брока**

*Вимкнена*



**Тіло**

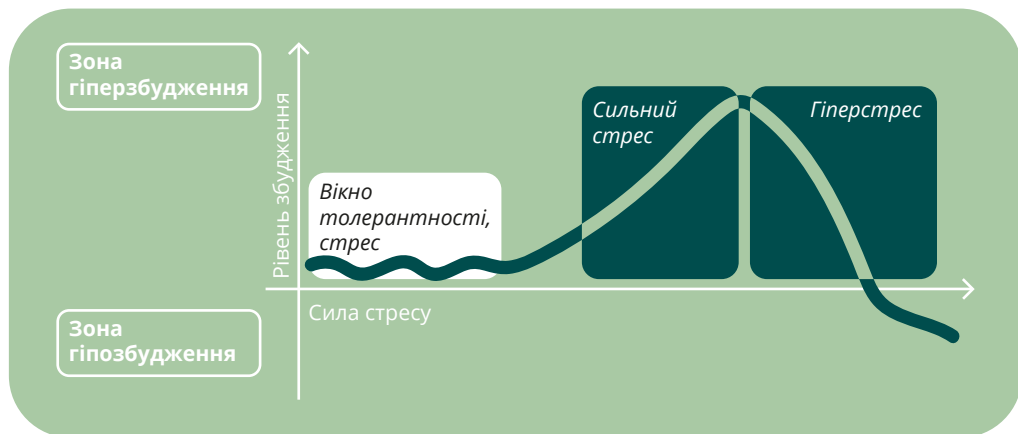
*Погано*

Коли стресу в певний момент для людини забагато, виникають **гострі реакції на стрес**.

Коли стресу постійно багато, немає умов для відновлення і людина довго не може повернутися у вікно толерантності, виникає **дистрес**.

У поведінці вони можуть проявлятися схоже, проте гострі реакції на стрес і дистрес потребують різної підтримки, про які поговоримо далі.

## Етапи збудження



Вікно толерантності — його розмір і поріг збудження — не є чимось сталим, і залежить від стану нервової системи, на яку передусім впливають:

- Сон
- Харчування
- Відпочинок і відновлення
- Сприятливе, дружнє оточення
- Підтримка людей навколо
- Фізична активність
- Ресурсна і змістовна діяльність
- Можливість емоційно відреагувати
- Зміст думок
- Хвороби і біль
- Наявність або відсутність постійних стресорів, з якими треба справлятися і до яких неможливо адаптуватися

Люди, які звертаються до вас по допомогу, здебільшого перебувають у дистресі. Тобто вони — за межами вікна толерантності, і їм, як і вам, може бути непросто вести діалог.

Ми склали цей посібник, аби допомогти вам взаємодіяти з людьми, які мають різні прояви **дистресу**, а також із поведінкою на кшталт маніпуляцій чи знецінення, щоб самим залишатися у вікні толерантності.

## Гострий стресовий розлад

Через надмірний вплив на органи чуття, неготовність до певної травматичної ситуації і відсутність навичок її подолання виникають дуже інтенсивні відреагування з відчуттям безпорадності, втрати контролю або сильного страху. Вони називаються афективно-шоковими реакціями або гострими стресовими реакціями. Ці реакції виникають тоді, коли стрес занадто сильний і неконтрольований, коли людина не може контролювати його причини і свою стресову реакцію.

Можна припустити, що людина має гострий стресовий розлад (ГСР), якщо вона в період від 3 днів до 1 місяця:

- Пережила травматичну подію чи події (умисну чи випадкову).
- Була свідком або дізналася, що травматична подія (смерть або загроза життю, умисна чи випадкова) сталася з її близькою людиною.
- Постійно переживала неприємні подробиці травматичних подій (це може стосуватися рятувальників, поліцейських, військових журналістів, парамедиків).

Протягом життя ми проживаємо багато стресових подій. Одні стають просто досвідом, інші можуть негативно вплинути на наш світогляд, на ставлення до інших людей і до світу. Та можуть бути і сходинкою посттравматичного зростання. Після стресової події деякі люди можуть почуватися вразливими, ізольованими, безпорадними. Такі стани можуть додатково викликати тривогу чи підсилювати її.

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) може виникати після ГСР або латентного періоду, який може тривати від кількох тижнів до 6 місяців або зрідка — до декількох років. ПТСР може діагностувати тільки лікар-психіатр.

# Як підготуватися до кризових клієнтів/клієнток

У вашій роботі можуть траплятися кризові ситуації й клієнти/клієнтки. Даємо загальні поради, як підготуватися до них:

## Безпека

У вашій організації має бути безпековий протокол, за яким ви маєте діяти. Або тривожна кнопка для нестандартних ситуацій, коли є ризик фізичної небезпеки.

## Простір

Створіть для клієнтів і клієнток таке затишне місце, де можна присісти на диван чи крісло-мішок, випити чаю чи води, стишитися, і людину не потурбують.

Виокреміть місце чи кімнату, де працівники можуть усамітнитися, зробити перерву та випити чаю, поїсти.

## Витратні матеріали

Попіклуйтеся, щоб у вашій організації були доступні: вода в пляшках і в кулері, одноразові стаканчики, сухі серветки, чай, набори стікерів для нотаток — ці витратні матеріали завжди мають бути в наявності.

# Ненасильницьке спілкування

Цей метод спілкування розробив доктор Маршалл Розенберг. Його активно вивчають у багатьох країнах від школярів до спецслужб, а ефективність перевірена у складних ситуаціях від воєнних і післявоєнних конфліктів до стрілянин у школах.

В основі методу лежить співчуття: спочатку до себе, потім до співрозмовника/-ці. І це стратегія поведінки у певній ситуації. Замість реагувати на подразники метод вчить звертати увагу на потреби, які приховуються у часом неприємних і провокативних діях і словах іншої людини.

У методі ненасильницького спілкування (ННС) потрібно орієнтуватися на взаємне розуміння і співчуття, а не залякування і домінування. Не завжди є час або ресурс використовувати цей метод, і він не завжди доречний, однак його корисно додати у свій внутрішній діалог. Адже часто люди найбільше знецінюють та критикують самих себе.

Повноцінно ознайомитися з методом можна у книзі М. Розенберга «Мова життя. Ненасильницьке спілкування». Тут ми розглянемо основну схему. Вона має 4 кроки, які потрібно послідовно застосувати до себе, а потім до співрозмовника/-ці:

## 1. Яка дія повпливала на мій стан?

Важливо назвати конкретну дію, очевидний факт, а не свою оцінку дії. Це не так просто, як спершу здається, і потребує тренування. «Він на мене кричить, дістає, ігнорує, ображає» — це власна оцінка. Потрібно обміркувати, які дії зробила людина: підвищила голос, використала ненормативну лексику, тикала пальцем у плече, мовчала замість відповісти на ваше запитання?

## 2. Яку емоцію/почуття це у мене викликало?

З відповіддю на це питання теж потрібно потренуватися. Нас рідко запитують про певні емоції, тож ми плутаємо їх із думками: «Я почуваюся покинутим/-ою», «Я відчуваю, що не зможу цього зробити». Якщо це цілі фрази, вони є підказкою: це не про емоції. Емоції і почуття можна назвати одним словом: гнів, страх, сум, зацікавленість, тривога, радість. Вони чимало змінюють: фрази «Я думаю, що мене покинули, і відчуваю сум» і «Я думаю, що мене покинули, і відчуваю гнів» мають різне забарвлення.

### 3. Яку мою потребу це зачепило?

Ми нечасто питаємо себе чи інших про потреби, і зазвичай це питання застає людей зненацька. Тож автор методу пропонує такий список потреб:

#### Незалежність

- Щоб зрозуміти, окреслити свої мрії, цілі й цінності
- Щоб обрати способи, як їх втілити

#### Можливість взяти паузу

- Щоб помічати, як життя триває і як реалізуються мрії
- Щоб помічати втрати: коханих, близьких, старих мрій

#### Цілісність

- Справжність
- Творчий потенціал
- Значущість
- Самоцінність

#### Взаємини

- Прийняття
- Визнання
- Близькість
- Спільність
- Внесок у покращення життя
- Емоційна безпека
- Співчуття
- Чесність
- Любов
- Підтримка
- Повага
- Довіра
- Розуміння
- Тепло

#### Гра

- Забавки
- Сміх

## Духовні потреби

- Краса
- Гармонія
- Натхнення
- Лад
- Мир

## Фізичні потреби

- Повітря
- Їжа, вода
- Сон
- Рух, розвиток
- Захист від небезпеки
- Відпочинок
- Секс
- Житло
- Контакт один з одним

### 4. Яке прохання хочу сформулювати?

Важливо вказати конкретну дію, зрозумілу інструкцію до виконання. Без метафор і частки «не». Наприклад, замість «Приділяй мені більше уваги» — «Я хочу, щоб ми ввечері разом дивилися фільми та гуляли в парку на вихідних хоча би раз на два тижні».

Для чого докладати стільки зусиль і тренувань? Ця методика допомагає замість емоційної загальної фрази окреслити конкретну й зрозумілу потребу. Наприклад, замість фрази «Їхня поведінка жахлива! Мене все дістало!» можна сказати: «Коли мене щоразу питають ті самі питання, не чекають на відповідь та підвищують голос, я відчуваю злість і втому. Мені важливо почуватися добре, щоб виконувати роботу, тому прошу дати мені можливість відпочити один день».

Коли ми просимо в свого оточення конкретних дій, то проявляємо співчуття до себе, і беремо відповідальність за зменшення власного емоційного дискомфорту.

Ті самі кроки можемо зробити щодо співрозмовника/-ці. Однак тепер потрібно не стверджувати, а запитувати — щоб перевірити свою гіпотезу. Навіть якщо не вгадаємо одразу, то покажемо людині, що її емоції і потреби мають значення. Це великий крок до створення довіри.

# Стани, в яких можуть прийти клієнти/клієнтки, і клієнтські стратегії

## Плач

Є різні причини, з яких людина може плакати:

- Реакція на гострий стрес
- Біль (від втрати, згадки про болісну подію тощо)
- Страх
- Скорбота
- Відчай, зневіра (втрата надії, почуття відкинутості/покинутості, безсилля у складнощах)
- Втома

Сльози — гарний захисний механізм, що допомагає знизити дистрес, полегшити біль. Сльози поруч із кимось — це ще й розділена емоція, завдяки чому вона стає менш інтенсивною. Здебільшого людина готова плакати поруч із тими, з ким відчуває захищеність і безпеку.

Часто ми можемо почуватися ніяково поруч із людиною, яка плаче. Витримати прояв болю іншої людини буває непросто. Природно виникає бажання зробити щось, щоби вона одразу перестала плакати. Однак це та ситуація, де поспішати не варто.

### Як це проявляється в тексті

З тексту важко зрозуміти, в якому стані насправді перебуває людина. Тому найкраще завжди відповідати зі співчуттям, відтворюючи кроки живого спілкування:

- Визнати емоцію.
- Проявити співчуття.
- Повернути до власних ресурсів.
- Запропонувати звернутися по підтримку, якщо ваша організація надає таку послугу.

## Чого не варто робити

- Ігнорувати та продовжувати розмову, неначе нічого не трапилось
- Закликати припинити плакати
- Одразу апелювати до сили
- Соромити
- Залишати людину наодинці
- Одразу простягати серветки
- Говорити голосно або занадто тихо
- Плескати по плечу, ініціювати будь-який фізичний контакт без згоди

## Чого не варто казати

- «Знаю, що ти зараз відчуваєш» (ви не можете цього знати)
- Що комусь зараз гірше
- Що «все буде добре»
- Що «зараз усе вирішимо»
- Давати обіцянки, які не можете гарантувати

## Що потрібно робити

- Підтримуйте зоровий контакт.
- Використовуйте техніки активного слухання (кивати, угукувати тощо).
- Проявіть у виразі обличчя співчуття, але не страх через почуте. У цьому ви — точка опори.
- Дайте виговоритися.
- За можливості надайте безпеку і конфіденційність: причиніть двері, затуліть спиною від інших.
- Назвіть та визнайте емоцію.  
«Бачу, вам дуже сумно. Не уявляю, як ви почуваетесь зараз. Плакати — це дуже окей. Ви в безпечному місці. Я тут, щоб вам допомогти».
- Проявіть співчуття та поверніть людину до її власних ресурсів.  
«Мені шкода, що вам доводиться переживати таке. Але ви звернулися до нас. Звертатися по допомогу — прояв великої сили».
- Покажіть присутність.  
«Я тут, щоб допомогти вам».

## Якщо плач завершується

- Говоріть тихо, з тоном підтримки.
- Вживайте короткі й прості речення, м'який, однак спрямовувальний тон.
- Запропонуйте воду і серветки. Не питайте, чи вони потрібні. Простягніть зі словами «ось» або «візьміть».

## Якщо плач посилюється

- Людина може заходитися.
- Хапати ротом повітря.
- Ридати вголос.
- Беззвучно здригатися.

## Що потрібно робити

- Будьте поруч.
- Говоріть «Я бачу, вам дуже боляче».
- Якщо відчуваєте бажання підтримати тілесно: «Дуже хочу підтримати вас. Можна доторкнутися до вашої руки?»

**Рекомендація:** формулюйте запитання так, щоб людина відповідала «так» замість «ні». Тобто краще запитувати «Можна я...», ніж «Ви не проти...».

## Коли людина не може припинити плакати

Через сильний відчай у людини може початися істерика, коли її «накриває» і вона починає голосити: «Що я буду робити?», «Як так?», «Чому я?», «За що?».

## Що потрібно робити

- Визнайте, проговоріть стан людини: «Бачу, як вам боляче». Запропонуйте разом дихати: «Дихаймо разом. Це просто, і це допомагає. Дивіться на мене та повторюйте». Запропонуйте дихання по квадрату або дихання на розслаблення: вдих носом на 4 рахунки — затримка на 2 рахунки — видих ротом на 8 рахунків.
- Або запропонуйте виконати техніку заземлення: людина має сильно натиснути ногами на підлогу та сказати, що відчуває. Потім схрестити руки в замок та добре потягнутися вперед. Запитайте, що

відчують її руки і спина після цих рухів. І якою мірою людина відчуває стрес від 0 до 10. Якщо 4–5 — можете далі ставити основні запитання. Якщо більше 5 — запропонуйте разом зробити техніку дихання.

Відчай і зневіра можуть бути хронічними, проявлятися без сліз — пригніченням або болісним роздратуванням.

Зневіра буває спричинена тривожними думками та водночас допомагає убезпечити себе від зайвої надії, щоб рухатися далі.

## Горювання

Горювання, або скорбота, є природною реакцією на втрату. Ця реакція зазвичай є адаптивною. Проживання горювання супроводжується тугою, сльозами і болісними переживаннями, пов'язаними з померлим або місцем смерті, та здебільшого не вимагає втручання психологів чи інших фахівців з психічного здоров'я.

Для кожної людини цей процес індивідуальний. Він потребує часу, внутрішнього ресурсу, підтримки оточення, турботи близьких і спроможності пережити втрату на рівні емоцій, думок, тіла й поведінки. Деякі люди відчують переживання втрати менш сильно приблизно за 4 місяці після загибелі близької людини. Іншим необхідно значно більше часу, адже прийняти втрату потрібно не лише розумом, а й емоційно. Якщо людина помирає природною, передбачуваною смертю (за віком або через хронічну, зокрема онкологічну хворобу), близькі у горюванні відчують смуток, тугу за коханою людиною або глибоку печаль. Для тих, хто пережили травмівну втрату, ці прояви горювання менш актуальні — їх місце займають симптоми посттравматичного стресового розладу (ПТСР): інтрузії, флешбеки, уникнення нагадувань про втрату. Ті, хто раптово втратили близьку людину, ба більше, були свідками загибелі, стикаються з подвійним викликом: оплакувати втрату та впоратися з травмою свідка. Відповідно, зростає ризик виникнення гострого стресового розладу (дивіться розділ ГСР) і ПТСР одночасно.

### Що ви можете зробити?

Якщо ви бачите або чуєте, що людина переживає скорботу понад 6 місяців — і це її виснажує, дезадаптує, переживання впливають на щоденне життя, психічне й фізичне здоров'я — запитайте, чи потрібна певна фахова допомога. Уточніть, чи є проблеми зі сном, апетитом і взаємодією з іншими людьми. Після того, як ви з'ясували потребу людини, ви зрозумієте, чи може їй допомогти ваша організація, або скеруєте до організації, яка таку допомогу надає.

До вас можуть звертатися люди з різними втратами різної важкості. Дехто готові одразу говорити про це, дехто ні. Не всі можуть усвідомити, що їхні теперішні відчуття і дії є реакцією на втрату. Тобто переживання втрати можуть бути різними.

Втрату буває важко усвідомити цілком, потрібен час. І це супроводжується болем, якого люди можуть по-різному уникати.

Проживання втрати не є лінійним: стадії горювання не мають певної послідовності. Люди в скорботі дозують для себе той біль, який можуть витримати у певний момент часу.

## Як це проявляється?

### Фізичні прояви

- Напруга м'язів, особливо обличчя або рук, жорсткі щелепи
- Тремтіння тіла, голосу, нервові тремтіння кінцівок
- Скутість у рухах
- Напружений, застиглий вираз обличчя
- Менш часте, поверхнєве дихання
- Часті зітхання

### Як це проявляється у поведінці

- Людина говорить дуже повільно
- Повторно і з подробицями розповідає про обставини смерті
- Говорить занадто тихо або голосно
- Плаче
- Не дивиться в очі, а ніби «крізь» людину
- Людині складно зосереджувати увагу та запам'ятовувати
- Дистанціюється, відсторонюється від оточення
- Дратується, вибухає гнівом (після незначної події або без жодних провокацій), проявляє це у словах чи фізичній агресії проти інших

### Які почуття і емоції можуть виникати

- Провина
- Злість, гнів, спрямовані на оточення або на себе
- Почуття несправедливості
- Заздрість
- Звинувачення
- Сум
- Страх
- Самотність
- Втома
- Безпорадність
- Полегшення
- Відчуття нереальності
- Заціпеніння
- Емоційна дистанція з іншими людьми
- Тривога, емоційна напруга

## Що можуть казати клієнти і клієнтки

- «Уже минуло стільки часу, мені досі болить, та нічого не змінюється».
- «Не можу повірити, що це зі мною».
- «Не можу прийняти смерть».
- «Мене ніхто не розуміє».
- «Це моя провина».
- «Тепер мені не треба переживати. Мені треба вчитися жити без нього».
- «Не можу дивитися на родини з чоловіками і дітьми, хочеться зробити щось погане».

## Чого не варто робити

- Не варто говорити замість людини чи закінчувати замість неї речення, якщо вам здається, що ви розумієте її.
- Коли людина плаче, не поспішайте давати їй серветки. Ви можете сказати, що серветки та вода поруч (дивіться розділ «Коли людина плаче»).
- Не знецінюйте досвід людини, не порівнюйте з іншими. Уникайте фраз «Так, до нас багато звертаються родичі загиблих», «Ми всі когось втратили на цій війні».
- Не заперечуйте почуття і емоції людини.

## Що потрібно робити

Вислухайте розповіді людини в горі. Так ви окреслите безпечний простір: вербально або невербально позначите «Я поруч, я тебе слухаю, мені не байдужі твої переживання».

## Чого не варто казати

- «Ти ще молода/-ий, будуть нові стосунки».
- «Герої не вмирають».
- «Передусім подумай про своїх дітей».
- «Бог дає нам випробування. Така воля Божа».
- «Тепер ти отримаєш допомогу від держави».
- «Такі жінки/чоловіки, як ти...»
- «Треба бути сильним/-ою, тримайся».
- «Не плач».
- «Хоч встигли дітей народити».

- «Хоч встигли дітей народити».
- «Тобі просто треба розв'язатися».
- «Втрати роблять нас сильнішими».
- «Що ж ти його/її відпустив/-ла воювати?»
- «Чому ти його/її не врятував/-ла?»

Важливо пам'ятати, що втрата і горювання — не єдине, що є в житті людини. Чоловіки й жінки, що звертаються до вас, можуть потребувати допомоги в багатьох сферах та мати запити, пов'язані з фізичним і психічним здоров'ям, стосунками, оформленням документів, юридичними питаннями. З'ясуйте, що саме потребує людина, щоб її переживання через втрату і горювання не завадили їй отримати потрібну послугу. Будьте поруч із людиною.

Історії про смерть природно викликають переживання про сенс життя, підсилюють тривогу про власну смертність або переживання про близьких. Потурбуйтеся про себе та зробіть вправи, які допоможуть вам заземлитися, відчути свою присутність тут і зараз.

# Тривога

Якщо людина ніколи не зверталася по допомогу або має свої переконання про це, то може відчувати тривогу і страх, коли змушена визнати, що такі потребує її.

- Людина відчуває тривогу, бо така ситуація є незвичною і розум оцінює її як небезпечну і неконтрольовану.
- Людина може відчувати страх відмови, засудження: що попри пересилення себе і прохання про допомогу нічого не зміниться або стане гірше; що у неї визнають психічний розлад тощо.

Тривога є нормальною, життєво важливою реакцією на небезпеку: тіло готується, щоб впоратися з нею, розум розглядає найгірші сценарії, щоб продумати дії, імовірність несприятливого результату. Для тривоги характерна емоційна й фізична напруга.

## Як це проявляється у клієнтів і клієнток

Згадайте реакції свого тіла на стрес. Як частішає дихання, серце б'ється швидше і здається, його чути всім. Збільшується потовиділення, щоб охолоджувати тіло під час активності. Загальмовується виділення слини. Обличчя стає блідим або, навпаки, червоніє. Ці й інші ознаки ви побачите у клієнтів і клієнток, якщо вони у стані тривоги.

## Фізичні прояви

- М'язова напруга в руках, напружений вираз обличчя, жорсткі щелепи
- Тремтіння тіла
- Розширені зіниці
- Рух кадика, ковтальні рухи через сухість у роті
- Часте дихання, хапання ротом повітря
- Підвищена пітливість обличчя і рук, плями поту під пахвами і на спині
- Почервоніле або бліде обличчя, приливи жару чи холоду

## Як це проявляється у поведінці

- Людина говорить дуже швидко, занадто тихо або голосно
- Крутить щось у руках, активно жестикулює
- Її голос тремтить

- Вона роздратована
- Не тримає зоровий контакт
- Людині складно зосередити увагу
- Різко, нервово сміється, посмішка йде врозріз із розповіддю
- Вивалює всю розповідь, не слухаючи питання
- Кажє фрази: «Допоможіть», «Не знаю, що робити», «Всі мені відмовили і ви, напевно, відмовите»
- Часто пише ці фрази у повідомленнях

Час від часу ви можете стикатися з людиною, яка має соціальну тривогу, і її дуже лякає спілкування з іншими, коли вона у вразливому стані.

Людина у стані тривоги:

- Погано витримує невизначеність, може просити чи навіть вимагати від вас запевнень і підтверджень.
- Схильна уникати відповідальності і прийняття рішень, навіть найменших складнощів. Часто вирішення питань здається занадто складним або неможливим.
- Кажє фрази: «Ви впевнені, що там мені допоможуть?», «Мене там точно будуть чекати?», «Я можу вам зателефонувати, якщо забуду щось або переплутаю?», «А якщо мені це не допоможе?».

Важливо пам'ятати, що можливі перепитування в цьому випадку — не про неухважність чи недовіру до вас чи організації, а про тривожні переживання і/або попередній негативний досвід людини.

## Що робити

### Щоб підтримати клієнта/клієнтку

- Сформулюйте ключову інформацію просто і точно. Повторіть її, щоб упевнитися, що людина все почула та зрозуміла. Попросіть людину повторити почуте.
- Запишіть потрібну інформацію на аркуші або попросіть людину це зробити самостійно. Разом з нею запишіть зустріч у календарі, в телефоні.
- Зберігайте зоровий контакт, підтримуйте, кивайте, слухайте, показуйте увагу.

- Повторюйте те, що людина сказала: виділяйте головне і безпосередню потребу.
- Скажіть, що ви зараз поруч та зможете потурбуватися про людину, якщо вона цього потребує.
- Ви можете попросити людину вдихнути-видихнути, або зробити це разом: «Спробуймо зосередитися на диханні та сповільнити його. Вдихніть через ніс та видихніть через рот».
- Запропонуйте зробити ковток води, трохи посидіти, щоб перевести дух.
- Назвіть та визначте стан клієнта/клієнтки: «Ви зараз переживаєте, бо вперше у нас? Я розкажу, як все відбувається».
- Можете сказати: «Бачу, вам складно розпочати / Бачу, ви зараз хвилюєтеся. Для початку пропоную вам води або чаю, а потім ми разом спробуємо розібратися у вашому питанні».
- Звертайте увагу на теперішнє: нагадайте, що зараз людина в умовній безпеці, ви маєте час, щоб вислухати її.
- Будьте чесними, якщо не знаєте відповіді. Не давайте неперевіреної інформації.

### **Щоб підтримати себе**

- Намагайтеся не підлаштовуватися під швидкість мовлення і тембр людини. Говоріть упевнено і достатньо голосно. Ваш тон має бути спокійним і м'яким.
- Звертайте увагу на теперішнє: нагадайте собі, що ви зараз в умовній безпеці, і подія, про яку розкажує клієнт чи клієнтка, сталася не з вами.

# Агресія

## Що це

Агресивні дії — це вербальна чи невербальна поведінка, яка порушує особисті кордони іншої людини. Зокрема, може нести фізичну загрозу. Також до неї належить психологічне насильство.

## Як проявляється

### Невербально

Невербальні прояви агресії легко побачити:

- Крик або тиск голосом
- Почервоніле обличчя
- Стиснуті зуби і кулаки
- Звужені очі
- Різкі рухи
- Насування корпусом тіла занадто близько, нависання

Деякі з цих проявів можуть вказувати на інші стани — наприклад, тривогу. Тож слід зважати і на вербальну складову. Особливо слід зважати на стан, коли людина щойно кричала, і раптом стихла, хоча її питання не вирішено. Це може означати, що вона планує переходити до якихось дій — зокрема, заподіяти фізичну шкоду собі або комусь. Ознакою цього буде рішучий і відсторонений вираз очей.

### Вербально

У словах агресивна поведінка здебільшого проявляється як:

- Лайка: «Та що у вас тут, \*\*\*, за організація \*\*\*?!»
- Образи: «Сидить тут, курка розцяцькована!»
- Погрози: «Я вам тут зараз покажу всім!»

Агресія може бути пасивною, коли вже змушують розізлитися вас через:

- Зневагу: «Не розкажуй мені, дівчинко...»
- Сарказм: «Ну так, звісно, цю історію донору не покажеш».
- Знецінення: «Я зрозумів. Вам взагалі плювати».

## У тексті

У тексті агресія виглядає майже так само, як вербально: лайка, образи, погрози. Текст може бути перенасичений знаками оклику чи капслоком. Проте є імовірність неточно зрозуміти контекст, адже ми не бачимо людини та невербальної інформації, яку вона передає. Іноді те, що сприймається в тексті як агресія, є проявом страху чи інших сильних емоцій.

## Про що це говорить

Гнів та інші емоції спектру злості (злість, роздратування, лють) повідомляють про порушення кордонів. Гнів також виникає як захисний механізм від безсилля, болю чи занадто сильної тривоги.

Людина може гніватися, що її питання взагалі не вирішується або це відбувається повільно, а болить їй давно й сильно; через упередження, що всім на неї байдуже. Потенційних причин гніву чимало, і вкрай мала частка може стосуватися вас як людини чи вашої роботи.

Можуть траплятися клієнти й клієнтки, які не відчувають злості, але використовують агресивну поведінку як спосіб тиску, щоб «отримати своє».

## Що з цим робити

### Безпека понад усе

Перш ніж думати про клієнта/клієнтку, потурбуйтеся про власну безпеку.

*Примітка: У різних організаціях можуть бути різні протоколи безпеки. Ви маєте діяти за таким протоколом. Тут ми надаємо загальні рекомендації:*

- Не давайте загнати себе в кут. У вас завжди має бути можливість вийти з приміщення.
- Запросіть долучитися когось із колег. Присутність іншої людини, навіть без її втручання, може суттєво знизити градус конфлікту. Дослідження показують, що навіть постер з обличчям, що дивиться на людину, додає відповідальності та суттєво запобігає асоціальної поведінці.

- Водночас, якщо ви працюєте у відкритому просторі, присутність багатьох глядачів може спонукати клієнта/клієнтку залучати їх на свій бік. І замість конструктивної розмови може виникнути показове посилення конфлікту. Краще запросити людину в окремих кабінет, але зважайте на безпеку та не лишайтесь сам на сам.
- Не дозволяйте собі злякатися, та не проявляйте агресії. Клієнт/клієнтка може вас провокувати — не піддавайтесь цьому.
- Встановлюйте кордони. Впевнено поясніть людині, що саме в її поведінці є для вас неприйнятним: лайка, крик, нависання тощо.

## **Щоб підтримати себе**

Людина в гніві хоче затягти вас у конфронтацію. Не дозволяйте їй взяти контроль над вашими емоціями, коли вона тисне на ваші «больові точки». Щоб допомагати клієнту/клієнтці, потрібно бути в збалансованому стані: не піддаватися емоціям та залишатися спокійними, зібраними, професійними. Для цього можна застосувати такі техніки:

- Дихайте із подовженим видихом: вдихайте на 4 рахунки та видихайте на 8 рахунків. Натренуйте навичку такого дихання, щоб у потрібний момент легко нею скористатися.
- Вийдіть до туалету чи іншої кімнати, щоб мати паузу на опанування власних емоцій.
- Попийте води.
- Нагадайте собі, що ця історія не про вас.
- Нагадайте собі, чому ви тут, які ваші цінності.
- Запитайте себе, про що клієнт/клієнтка кричить насправді.

## **Щоб підтримати клієнта/клієнтку**

Передусім пам'ятайте про свою мету:

- Вирішити проблему клієнта/клієнтки.
- Пояснити, що ваша організація не займається цими питаннями, та скерувати до організацій, які займаються.
- Прийняти скаргу на погане обслуговування тощо.

Зберігайте дистанційоване ставлення до завдання, яке вирішуєте. Доброзичлива зацікавленість до питання — хороша позиція в складних випадках.

- Не сперечайтесь, не виправдовуйтеся: людина в гніві не почує ваших аргументів. Натомість це може призвести до посилення агресії.
- Не давайте оцінок особистості чи поведінці людини, щоб не переключити агресію на себе. Натомість можна назвати емоції та стан людини: замість «Що ж ви за людина?!» можна сказати «Ви злитесь. Вам хочеться все тут розтרוцити. (пауза) Спробуймо разом знайти вихід».
- Мова тіла має бути відкрита, проте не вразлива: руки вільні й трохи перед собою, розслаблені плечі, рівна ненапружена постава, впевнене відчуття опори у п'ятах.
- Дайте клієнтові/клієнтці «випустити пару» — дозвольте виговоритися або дайте фізичне навантаження: наприклад, запропонуйте пройти в інше місце, попросіть допомогти пересунути меблі.
- Слухайте. Іноді людині просто потрібно, щоб почули її біль. Відкладіть телефон і все, що ви робили. Підтримуйте зоровий контакт, проявляйте увагу.
- Залучайте людину до співпраці: «Як ми з вами можемо вирішити цю проблему?», «Подивімося разом», «Що ми з вами можемо тут зробити».
- Спробуйте знизити напругу кумедними діями або коментарями.
- Якщо ви не можете одразу вирішити питання клієнта/клієнтки, запропонуйте інше рішення: запис у список очікування, повідомлення для конкретного фахівця, призначення зустрічі на визначений час тощо.
- Можна нагадати про покарання за агресивні дії. Наприклад, про виклик поліції. Проте цей варіант краще лишити на той випадок, коли ніщо інше не спрацює.
- У текстовій комунікації беріть паузу. Щоб зменшити власну емоційну напругу та діяти більш помірковано, використовуйте когнітивну гнучкість: придумайте два-три додаткові пояснення, що могло змусити людину написати таке повідомлення. Тоді відповідайте.

# Дія психоактивних речовин

## Що це

Психоактивні речовини — загальна назва речовин, які при вживанні спричиняють зміни у психічних процесах. Наприклад, впливають на сприйняття, свідомість або настрої та емоції. Їхній перелік і вплив широкі. У цьому посібнику окреслюємо ті зміни, які чинять основні класи: депресанти (алкоголь, опіоїди, малі дози канабісу), стимулятори (солі, кокаїн, MDMA), галюциногени (LSD, великі дози канабісу, гриби).

## Як проявляється дія психоактивних речовин

### Невербально

Основні невербальні ознаки алкогольного чи наркотичного сп'яніння:

- Специфічний запах
- Втрата координації
- Почервоніння обличчя
- Звужені чи розширені зіниці
- Пришвидшені рухи й мовлення
- Тремтіння
- Спітніння
- Шмигання носом
- Тик

### Вербально

У вимові можуть бути нечіткі звуки, а речення — незв'язні. Людина може перестрибувати з думки на думку, втрачати її, губитися. Може казати речення, які складно пов'язати з реальністю і контекстом (і вони не мають такого зв'язку). У спілкуванні телефоном ви можете чути такі особливості мовлення, та не завжди вони свідчать про дію психоактивних речовин. Іноді це наслідок контузії чи сильного дистресу. Це можна уточнити: «Чи не вживали ви протягом 12 годин алкоголь чи інші психоактивні речовини?»

### У тексті

Повідомлення людини у зміненому стані свідомості може бути плутаним, або навпаки — занадто фіксованим на одній думці. Може містити багато одруківок, чи знаків оклику, капслоку. Та без

невербальної інформації складно встановити, в якому саме стані пише людина.

## Про що це говорить

Вживання психоактивних речовин (навіть без фізіологічної залежності) зазвичай трактується як неадаптивна стратегія подолання викликів, які виникають у житті. А саме, як уникання. Людина може уникати сильних емоцій, яскравих і болісних спогадів, сприйняття реальності, необхідності щось змінювати у власному житті тощо.

У людини в зміненому стані свідомості суттєво погіршується когнітивна сфера: гірше працюють пам'ять і увага, мислення. Довготривале вживання суттєво впливає на вольову сферу — тож слабшає мотивація.

Ми не можемо знати, чи справді людина хоче отримати допомогу, як поставиться до власних дій, коли завершиться дія психоактивних речовин. Не можемо бути впевнені, що людина щось запам'ятає із зустрічі.

Людина під дією психоактивних речовин може вирішити, що дотепно влаштувати пранк: звернутися по допомогу із вигаданою історією. Тож тверезість людини є необхідною умовою, щоб ефективно їй допомогти.

## Що з цим робити

### Безпека понад усе

Перш ніж думати про клієнта/клієнтку, потурбуйтеся про власну безпеку. Людина під дією психоактивних речовин більш схильна до асоціальної поведінки та може швидше переходити до агресивного стану.

*Примітка: У різних організаціях можуть бути різні протоколи безпеки. Ви маєте діяти за таким протоколом. Тут ми надаємо загальні рекомендації:*

- Не давайте загнати себе в кут. У вас завжди має бути можливість вийти з приміщення.
- Запросіть долучитися когось із колег. Присутність іншої людини, навіть без її втручання, може суттєво знизити градус конфлікту. Дослідження показують, що навіть постер з обличчям, що дивиться на людину, додає відповідальності та суттєво запобігає асоціальній поведінці.

- Водночас, якщо ви працюєте у відкритому просторі, присутність багатьох глядачів може спонукати клієнта/клієнтку залучати їх на свій бік. І замість конструктивної розмови може виникнути показове посилення конфлікту. Краще запросити людину в окремий кабінет, але зважайте на безпеку та не лишайтесь сам на сам.
- Якщо поведінка клієнта/клієнтки стає неконтрольованою та становить загрозу, можна викликати швидку:
  1. Зателефонуйте 103.
  2. Попросіть залучити психіатричну бригаду.
  3. На запит диспетчера опишіть, що саме відбувається. Наголосіть, у чому полягає загроза для життя і здоров'я.
  4. Дочекайтеся швидкої.

### **Щоб підтримати себе**

- Нагадайте собі, що попри ваші спроби надати послугу клієнту/клієнтці в зміненому стані, людина може цього не запам'ятати чи не зрозуміти. Тож тверезість є необхідною умовою.
- Впевнено встановіть кордони: «На жаль, ми не можемо надавати послуги людям, які перебувають під дією алкоголю чи інших психоактивних речовин».
- Не вступаєте в дискусію. Якщо потрібно, нейтральним тоном знову повторюйте фразу вище.

### **Щоб підтримати клієнта/клієнтку**

- Зважайте на стан клієнта/клієнтки, ваші слова мають бути чіткими і структурованими.
- Призначте зустріч на наступний чи інший день, коли це можливо. Запишіть для клієнта/клієнтки на аркуші дату, час, тему зустрічі й адресу або контактний телефон.
- У тексті ваша відповідь має бути максимально структурованою і містити 2-3 основні питання, які вас цікавлять для надання послуги. Вести полеміку — виснажливо і неконструктивно.

## Знецінення

Ми можемо відчувати несправедливість і гнів, коли люди знецінюють, критикують, заперечують те, що ми вважаємо важливим, коли ставлять під сумнів нашу роботу.

До знецінення належать фрази: «Краще б ви...», «Те, що ви робите — дурня, і нікому не потрібно», «Мені воно не допомагає», «Ви не переживали такі ситуації, тому ваші поради беззмістовні», «Вам аби гроші відмити, а про людей не думаєте», «Ви всі грантожери просто» тощо.

### У тексті

Якись фрази клієнта/клієнтки у тексті можуть здатися знеціненням. Важливо пам'ятати, що текст повідомлень іншої людини ми наповнюємо власними емоціями — і це може впливати на оцінку ситуації.

### Що потрібно робити:

- Відповідайте зі співчуттям:
  1. Вислухайте за принципом активного слухання: повторюйте сказане людиною: «Я правильно вас зрозумів/-ла, що ви...», «Ви кажете, що...». Резюмуйте сказане. Підтримуйте зоровий контакт.
  2. Визнайте емоції та назвіть ті, які може відчувати людина. Або зробіть припущення-запитання: «Зараз ви хвилюєтеся?», «Я помічаю ваш гнів», «Це сумно» тощо.
  3. Запитайте, якої допомоги потребує людина. Запропонуйте ту, що надає ваша організація, або скеруйте до перевірених партнерів.
- Спокійно і впевнено зупиніть людину, якщо вона перетинає ваші особисті кордони. Зверніться до розділу Ненасильницького спілкування, щоб ефективно вести комунікацію.
- Поверніть людину до власних ресурсів.

# Маніпуляція

Маніпуляція — це свідомі дії задля отримання бажаного від людини проти її волі й усвідомлення.

## Маніпулятори можуть мати різні мотиви:

- Отримання власної вигоди
- Відчуття влади
- Відчуття контролю ситуації
- Нудьга або втома від оточення

Їх можна зрозуміти та поспівчувати. Однак це важко робити з огляду на їхні методи:

- Заперечення: відмова визнавати, що була заподіяна кривда.
- Вибіркова увага: відмова звертати увагу на те, що відволікає від вигоди.
- Раціоналізація: доволі логічне пояснення, чому маніпулятор/-ка мусив/-ла заподіяти кривду.
- Диверсія, або відволікання: людина не дає прямої відповіді на питання, скеровує тему у потрібне їй русло. Часто спостерігається у коментарях під постами.
- Ухилення: нечіткі аргументи, апеляція до анонімних авторитетів чи джерел інформації.
- Обман: умисне називання неправдивих фактів.
- Упущення: умисне опускання певних фактів, щоб повідомлення/історія виглядали необхідним чином.
- Апеляція до почуття провини (про неї є нижче).
- Апеляція до ганьби і сорому: використання сарказму, знецінювальної лексики, таких інтонацій і виразу обличчя, щоб збільшити сумнів опонента у своїх діях і словах.
- Апеляція до жалості й співчуття.

- Залякування: погрози вищими чинами, впливовими друзями, «зверненням куди треба».
- Апеляція до авторитету/досвіду/статусу: «Я маю такий досвід, а ти ні. Тому ти не маєш права мати про це будь-яку думку. Роби так, як я кажу».
- Звинувачення жертви: це вона чинить погано, бо захищає свої межі після того, як маніпулятор завдав кривди.
- Проекція провини: у ситуації винні всі, крім маніпулятора.

Щоб маніпуляція спрацювала, потрібно, щоб людина, якою намагаються маніпулювати:

- Дуже сильно хотіла допомогти.
- Мала схильність брати провину на себе.
- Боялася негативних емоцій: своїх, чи прояву інших поряд із собою.
- Не усвідомлювала чітко меж своєї відповідальності і компетентності.
- Не мала чітких особистих меж і впевненості у власному праві казати «ні».
- Не мала чітких алгоритмів взаємодії у конфліктних ситуаціях.
- Не мала відчуття підтримки чи захисту від колег, команди. Почувалася самотньою у ситуації.

Іноді важко одразу усвідомити, що ви стали частиною маніпулятивної гри. Гарним індикатором є власні відчуття: тиску, дискомфорту, незрозумілого і сильного відчуття провини, щонайменше — роздратування.

## Що робити?

- Зберігайте спокій. Використовуйте техніки дихання і заземлення.
- Нагадайте собі, для чого ви тут і які ваші обов'язки, а що до них не належить.

Можливо, перед вами несвідомий маніпулятор — людина, в житті якої часто допомагала тільки така поведінка. Щоб це дізнатися, можна використати кроки з техніки ненасильницької комунікації Маршалла Розенберґа:

1. Яка дія людини вплинула на мій стан? Тут важливо зазначити конкретну дію, а не вашу оцінку дії: не «тисне», а «використовує формулювання \_\_\_\_».

2. Яку емоцію це в мене викликає?
3. Яку мою потребу це зачіпає? Що важливе для мене порушується через дію людини?
4. Яке прохання я хочу сформулювати? Тут важливо бути щирими, формулювати конкретну дію, яку людина може виконати. Тому всі варіації формулювання з часткою «не» або «припинить» — не працюють.

Після того, як ви подумки зробили ці кроки, можете проаналізувати дії людини за тими ж кроками:

1. Яка моя дія могла спровокувати таку реакцію?
2. Яку емоцію я спостерігаю?
3. Яку потребу це могло зачепити?
4. Якої дії людина від мене чекає?

Після цього можна проговорити всю схему загалом, або тільки попередні чотири кроки. Це може виглядати так:

«Коли зі мною так голосно говорять, я відчуваю страх і забуваю, що потрібно робити. Мені дуже важливо вам допомогти. Будь ласка, спробуйте говорити тихіше. Здається, моє прохання почекати засмутило вас і ви хочете отримати допомогу якнайшвидше. У цій ситуації я можу запропонувати вам це і це. Подумаймо, що допоможе зараз найбільше».

Можна одразу почати з кроків про емоційний стан людини. Іноді достатньо короткої фрази: «Бачу, ви засмучені. Подумаймо, що можемо зробити». Тут одразу є визнання емоцій і повернення відповідальності людині за зменшення свого дискомфорту.

Якщо маніпуляція була захисною, людина побачить ваше прийняття, увагу до її емоцій та поступово почне діалог у більш спокійному тоні.

Якщо маніпуляція була цілеспрямованою для задоволення названих на початку мотивів — найімовірніше, ваші слова буде сприйнято як слабкість і тиск посилиться. Або замість розмови про свою потребу людина почне говорити про ваш тон, неповагу, знецінювати сказане тощо. Тоді ви маєте право ввічливо й спокійно, але чітко окреслити межі, попередити про наслідки, якщо людина буде далі так поводитися, а також про ваше право відмовитися допомагати та заблокувати користувача, якщо діалог відбувається в соцмережах.

## Когнітивні викривлення

З маніпуляціями можна сплутати стан емоційного перевантаження через когнітивні викривлення. Ви можете емоційно їх сприйняти так само. Однак різниця між ними в тому, що людина при когнітивних викривленнях також перевантажена негативними емоціями. До когнітивних викривлень належать:

- **Чорно-біле мислення** — звичка мати лише два критерії оцінки: або всі допомагають одразу, або «всі зрадники»; або роблять все, що потрібно, або «ніхто нічого не робить».

### Що робити

Апелюйте до конкретики: «Я можу вам допомогти з цим і цим протягом ось такого часу».

- **Генералізація** — звичка робити узагальнені висновки з окремих випадків: «усі продажні», «ніхто не допомагає», «усім все одно».

### Що робити

Апелюйте до конкретики: «Я тут із вами, щоб допомогти. Моя колега тут, щоб допомогти вам розібратися з...»

- **Катастрофізація** — звичка уявляти найжахливіший розвиток подій та реагувати так, наче це вже сталося: «Якщо я зараз не отримаю допомоги, все пропало».

### Що робити

Апелюйте до конкретики: «Для вирішення цього питання у вас є ось такий запас часу».

- **Завищені стандарти** — надвисокі вимоги до результату від себе й оточення: «Ви робите недостатньо. Це й усе, на що я можу розраховувати?»

### Що робити

Апелюйте до конкретики: «Так, наразі можемо запропонувати ось таку допомогу».

- **Читання думок** — переконання, ніби ми знаємо, що думають або подумують про наші дії інші люди: «Він думає, що я жаліюся, і зневажає мене. Буду захищатися!» або «Ім тут усім все одно. Треба вирізати те, що мені потрібно».

### **Що робити:**

Застосуйте кроки ненасильницької комунікації.

- **Концентрація на негативному** — з усіх запропонованих варіантів людина концентрується на тому, що погано, не вийде, неможливо.

### **Що робити**

Звертайте увагу, на що можливо впливати тут і зараз, реалізація чого залежить від вас і від людини.

- **Ігнорування позитивного** — звичка не помічати позитивні результати, списувати на везіння, випадок, дії інших людей.

### **Що робити**

Щоб допомогти людині усвідомити, де вона успішно впоралася самотійно, застосуйте «Сократівський діалог». Коли людина має ірраціональні, емоційні переконання, ця техніка з питаннями і відповідями приведе її до усвідомлення раціонального, логічного судження — і знизить градус її емоцій. Наприклад: «Вас примусили до нас прийти чи ви самотійно вирішили звернутися по допомогу?» — «Самотійно». — «Ось бачите, ви самі прийняли та втілили це рішення».

- **Персоналізація провини** — звичка звинувачувати себе у будь-яких негативних наслідках.

### **Що робити**

Апелюйте до конкретики: запитайте, хто ще вплинули на те, що так сталося?

## Апеляція до почуття провини

У професії та проекти, спрямовані допомагати, ми йдемо за покликом своїх цінностей: бажанням допомогти, відновити справедливість. Часто це супроводжується почуттям власної відповідальності за подолання проблем, які бачимо. Це може стати вразливим місцем.

Зазвичай почуття провини ділять на два типи:

- Зробив/-ла, але не мав/-ла цього робити (порушення власних принципів).
- Не зробив/-ла або зробив/-ла не так, і якби зробити інакше — все було би краще.

Почуття провини корисне тим, що допомагає орієнтуватися у власних цінностях. Важливо пам'ятати, що воно доречно тільки за власні дії або бездіяльність, які безпосередньо призвели до порушення або кривди когось/чогось. Наприклад, коли не виконали обіцянку, поділилися неперевіреною інформацією або вийшли зі свого вікна толерантності та емоційно «напали» на когось.

В усіх інших випадках апеляція до провини не є справедливою, це маніпуляція. Наприклад: «Ось ви тут сидите, у вас усе добре, а по нашому місту гатять щодня», «Ви ввечері повернетесь додому, а мені повертатися немає куди» тощо.

Ми можемо співчувати горю людини, хотіти виправити ситуацію. Однак пам'ятайте: кривда, про яку каже людина, не є результатом ваших дій, а отже, не є вашою відповідальністю та не має вести вас до почуття провини.

Вам може здаватися, що треба було робити краще, більше: проігнорувати перерву, відмовитися від вихідного чи відпустки, затриматися допізна, щоб терміново доробити завдання. Це призводить до емоційного вигорання. Вигорівши, людина не може ефективно допомагати іншим.

Варто чітко усвідомлювати свої завдання і межі компетентності та пам'ятати, що будь-яка людина здатна впоратися зі складнощами самостійно. З підтримкою і допомогою, але самостійно. Ми не можемо брати відповідальність за вирішення проблем, і можемо тільки допомогти у межах своїх компетенцій.

## Що робити?

- Визнайте почуття: «Мені шкода, що з вами таке відбувається/трапилося. Я теж вважаю це несправедливим».
- Окресліть межі: «На жаль, я нічого не можу зробити з цим, однак можу допомогти вам із такими питаннями: (додайте необхідне)».
- Поверніть до ресурсів і власної відповідальності: «Поміркуймо, що передусім треба зробити».

Важливо пам'ятати, що апеляція до провини може бути звичним способом людини отримати бажане. Тому після окреслення меж можна натрапити на роздратування: «І ви такі самі, ніхто не хоче мені допомогти», «Усі тільки годують обіцянками». Це — другий етап апеляції до провини. Важливо його витримати: «Бачу, ви засмутилися, бо очікували іншого. Я справді хочу вам допомогти й можу це зробити з цим і цим. Якщо це не те, що вам потрібно, подумаймо, хто з цим допоможе».

Після цього зазвичай можливі два варіанти:

- Людина прийме умови та почне співпрацювати.
- У неї зросте роздратування і ви можете почути: «Ну все з вами зрозуміло. НІЧОГО мені від вас не треба. Сам/-а розберусь».

Це теж непоганий результат. Ви зробили все у межах своєї компетенції, а людина обрала орієнтуватися на власні ресурси та шукати допомогу деінде.

# Окремі кейси

## Безсилля

### Ситуація

Інколи клієнти й клієнтки приходять у суцільному розпачі, з важкою історією, значними втратами, зі зруйнованими життями. Ми розуміємо, що не можемо повернути сина, дівку чи те, без чого людина не уявляє життя далі. Крім того, людина може не вірити у вашу здатність допомогти, а приходиться, тому що їй так сказали — і це також може впливати на вас.

### Що ви можете відчувати

Ви можете відчувати безсилля, розпач, багато болю. Людська свідомість намагається знайти сенс у подіях, тож можуть виникати риторичні запитання: «Чому так?!», «Чому ми маємо все це відчувати?!», «За що це нам?!», і навіть «За що це мені?!». Ви можете згадувати інші історії, унікальні і схожі водночас, свідком яких ви стаєте у соцмережах і своїй роботі. Ця узагальнена картина людських страждань може посилювати біль до нестерпності. Ви можете ридати, тихо скручуватися в кріслі, не хотіти ні з ким розмовляти. Вас може трусити від напруги. Ви можете злитися на себе чи навіть відчувати до себе відразу через те, що не можете зцілити ці рани.

### Що з цим робити

- Перший крок — прийняти рішення вийти з руйнівного потоку думок. Для цього запитайте себе, чи допоможуть ваші страждання людині? Чи корисні вони вам? Напевно, ваша відповідь буде «ні».
- Другий крок — стабілізація. Випийте води, вмийтеся холодною водою, потім теплою. Відчуйте воду на своїх долонях. Відчуйте на дотик рушник. Зробіть вправу «5-4-3-2-1», зробіть дихальні вправи. Пройдіться на свіжому повітрі. Перемикаючи увагу на тіло, ви припиняєте підживлювати емоції, що вас переполюють. Звісно, всі емоції важливі, бо сигналізують про щось. Та коли складно розрізнити, що саме вони означають, чи вирішити, що з цим робити — увагу можна спрямувати на тіло. Дайте своєму тілу зрозуміти, що тут і зараз ви у відносній безпеці. Можна стишитися і увімкнути раціональне мислення для пошуку рішень.

- Третій крок — визнати власні обмеження: «Я є людиною. Я роблю все, що можу. Та іноді це не спрацьовує. Я не можу зробити все, і це нормально». Замість картання ви можете зосередитися на тому, що ще можна зробити. Це непростий крок, однак саме визнання своїх обмежень повертає до реальності, робить нас більш щирими і людьми. І, як не дивно, є шляхом до зцілення.
- Четвертий крок — скласти перелік дій, які можна зробити. Спрямуйте до потрібних фахівців, потурбуйтеся, щоб людина записала всю необхідну інформацію. Дайте води чи серветки, щоб трохи повернути людину у власне тіло. Спитайте, чи їй не холодно, коли в приміщенні відчутно тепло, щоб здивуванням вибити людину з кола її руйнівних думок. Коли ваша увага спрямована на покращення життя клієнта/клієнтки замість картання себе, значно простіше знаходити варіанти рішень та створювати реалістичний, ефективний план дій. І рухатися за цим планом.

# Окремі кейси

## Обірваний контакт

### Ситуація

Людина звертається по допомогу, отримує спрямування до конкретного фахівця — і припиняє відповідати на дзвінки й повідомлення. Або відвідує одну-дві зустрічі — і так само припиняє відповідати.

### Що ви можете відчувати

Ви можете не розуміти, що відбувається. Та наш мозок цього не любить, тож буде домальовувати пояснення та перейматися: «А якщо..?». Ви можете вигадувати різні причини такої поведінки та звинувачувати себе, вкотре прискіпливо розбираючи комунікацію та особливості контакту. Окрім тривоги, можете відчувати розпач або злість через те, що не маєте важелів впливу.

### Що з цим робити

- Перший крок — визнати право і відповідальність клієнта/клієнтки приймати чи не приймати допомогу. Навіть коли вам не подобається таке рішення. Як доросла і правоздатна людина клієнт/клієнтка має право обирати, чи приймати допомогу в такий спосіб і у вашій організації, та чи приймати допомогу взагалі.
- Другий крок — нормалізація. Це нормально, що ви опікуєтеся клієнтом/клієнткою та хочете, щоб у нього/неї все було добре. Ваша тривога пов'язана з тим, що у вас немає інформації.
- Третій крок — оцінка корисності ваших переживань. Тривога корисна, коли допомагає завчасно підготуватися до небезпечних ситуацій, аби уникнути їх чи зменшити їхні наслідки. В інших випадках вона призводить до виснаження й неефективного використання часу, тож не є корисною. Запитайте себе: «Чи я можу вплинути на ситуацію?» або «Як я можу знизити ймовірність такого в майбутньому?». Якщо відповіді «не можу» та «ніяк» — переходьте до четвертого кроку. Проте можлива ситуація, коли відповідь на друге питання не така проста. І можливо, щось варто робити інакше. Тоді треба визначити, що саме і в який спосіб: для цього напишіть собі конкретний (це ключове) план з чітко визначеними змінами.

- Четвертий крок — дистанціювання. Не завжди можна зупинити потік автоматичних думок, навіть коли усвідомлюєте їхню некорисність. Однак можна навчитися не надавати власним автоматичним думкам значення та ставитися до них, як до радіо на фоні. Не дослухатися уважно до кожної такої думки, а чути їх, наче дзюрчання струмка. Тоді це не заважатиме спрямовувати увагу на те, що ви вважаєте важливим, корисним і ефективним тут і зараз.

# Окремі кейси

## Суїцидальні думки

### Що це

Суїцидальна поведінка — це внутрішні переживання і певні дії для позбавлення себе життя.

*«Психологи керуються базовим припущенням, що усі люди із суїцидальністю хочуть жити, але не знають, як знайти найкраще вирішення страждань і життєвих проблем».*

На суїцидальну поведінку суттєво впливають ненависть до себе, сильне почуття сорому, сприйняття себе як тягаря або втрата відчуття приналежності. Тому найголовніші інструменти — це емпатія, розуміння і присутність. Ніхто не кричить далі, якщо розуміє, що його/її чують.

Суїцидальна поведінка має декілька фаз:

- Думки про суїцид, обмірковування.
- Амбівалентний етап, коли людина вагається. На цьому етапі людина може ділитися своїми почуттями або намірами з оточенням. Це крик про допомогу.
- Планування.
- Фаза спроби. У молоді перехід від амбівалентної фази до спроби може зайняти декілька днів, у зрілому віці — роки. Ризиком є алкогольне, наркотичне сп'яніння.

*Якщо ви чуєте від людини про суїцидальні думки, це означає, що вона перебуває на амбівалентній фазі та потребує співчуття і підтримки.*

### Як може проявлятися

#### Вербально

Людина може говорити, що не витримує, не переживе. Що біль нестерпний, що не проти вийти у вікно або стрибнути з мосту, починає наражати себе на небезпеку навмисно. Може казати фрази на кшталт: «Недовго вам лишилося мене терпіти», «Скоро все це завершиться».

## Невербально

Окрім реальної спроби суїциду, невербально суїцидальну поведінку можна помітити тільки протягом тривалого спостереження за зміною поведінки: людина стає замкнутою, неухажною, роздає людям цінні для себе речі, перестає цікавитися справами родини і тим, що раніше приносило задоволення, раптово змінює стиль спілкування або коло спілкування, ізолюється. Людина може перестати звертати увагу на свій зовнішній вигляд, стати неохайною. Форма поведінки схожа на втечу.

## У тексті

З тексту це можливо дізнатися лише тоді, коли людина сама напише, що має суїцидальні думки і не справляється.

## Про що це говорить

Суїцидальна поведінка може свідчити про безліч речей:

- Людина переживає нестерпні для себе страждання.
- Вважає себе тягарем для оточення.
- Втратила сенс та переживає відчай і беззмістовність.
- Хочє таким чином помститися комусь за біль.
- Пішла на відчайдушний крок, щоб привернути увагу до своїх переживань.
- Хочє покарати себе за щось.
- Хочє приєднатися до когось, хто помер.
- Переживає фінансові складнощі.
- Переживає нестерпний хронічний біль через хворобу.
- І чимало інших речей, які об'єднує нестерпний біль і почуття безвиході.

## Чинники, які збільшують ризик суїциду

*\*за Р. Мак-Кеоном «Суїцидальна поведінка»*

- Розлади психічного здоров'я, зокрема розлад настрою, шизофренія, тривожні розлади і пограничний розлад особистості.
- Вживання алкоголю і розлади, пов'язані з уживанням психоактивних речовин.
- Безнадія.
- Імпульсивність і/або агресія.
- Травма і насильство.
- Попередня спроба самогубства: зокрема, спроби приховати її, жаль через невдачу.

- Втрата стосунків або роботи.
- Доступ до зброї.
- Соціальна ізоляція.
- Відчуття себе тягарем.
- Труднощі зі зверненням по допомогу.
- Перешкоди в доступі до послуг психічного здоров'я, зокрема послуг поведінкового здоров'я.

## **Що робити**

### **Щоб підтримати клієнта/клієнтку**

Якщо людина каже вам, що має конкретний план, підготовчі дії, повідомлення іншим, репетиції, попередні спроби — це вказує на більш високий ризик суїциду.

- Скажіть, що такі думки і плани є ознакою нестерпного болю і ви не уявляєте, що зараз переживає людина. Але знаєте: якщо людина готова про це говорити — це ознака, що вона потребує підтримки.
- Наголосіть, що ніхто не має справлятися з такими переживаннями на самоті і що ви тут, аби допомогти. Що є спеціалісти, які працюють з таким болем.
- Можете запитати, як саме виглядають думки про самогубство, як давно і як часто вони з'являються, що їх провокує, після чого вони з'являються і як людина з ними бореться. Цим ви визнаєте почуття людини.
- Уточніть, чи це лише думки, чи плани, конкретні підготовчі дії або спроби. Це допоможе визначити ступінь ризику й екстреності необхідної допомоги.
- Якщо у людини є терапевт/-ка, порадьте звернутися до нього/неї.
- Якщо немає, надайте контакти телефонних кризових служб або скеруйте до психіатра, допоможіть звернутися або викликати невідкладну психіатричну допомогу.

### **Чого не варто робити**

- Казати, як робити правильно/неправильно.
- Казати, що все життя попереду.
- Лякати, що це великий гріх.
- Казати, що час звернутися до психіатра.

- Казати «Я з таким не працюю, зараз позву когось, хто в цьому розбирається».

Також можуть допомогти питання, які актуалізують «чинники за життя»:

- Надія на зміни: «Те, що ви звернулися до нас і говорите про це, означає, що ви маєте надію на краще».
- Цінності, важливі цілі й плани, мрії.
- Стосунки, любов до близьких, відповідальність за них, небажання завдати болю.
- Відчуття приналежності.
- Любов до життя.

### **Що робити за екстрених обставин**

Якщо ви і ваша організація працюєте з людьми, вам важливо мати протоколи дій на різні випадки, знати, як працює медична система у вашому регіоні, та мати інструкції для надання екстреної допомоги. А також:

*\*за Р. Мак-Кеоном «Суїцидальна поведінка»*

- Усвідомлювати свої обмеження.
- Визначити для себе чіткі правила, чи будете відповідати на дзвінки, зокрема екстрені, та проводити невідкладний прийом.
- Розуміти, як працює місцева невідкладна допомога (чи має послуги у сфері психічного здоров'я, психолога тощо).
- Визначити здатність місцевої мобільної бригади з надання допомоги приїхати і як швидко.
- Знати функції, повноваження і обмеження поліції.
- Розуміти фактичні можливості місцевої «гарячої лінії» з запобігання суїциду і кризових центрів, мати напохваті їхні номери.
- Знати, як організувати добровільну госпіталізацію клієнта/клієнтки у стані гострого й високого ризику.
- Бути обізнаними у законодавстві, що регулює недобровільну госпіталізацію.

Також рекомендуємо оцінювати суїцидальний ризик за такою структурою:

### **Низький**

- Є окремі суїцидальні думки, які сама людина сприймає критично.
- Є сильні фактори «за життя».
- Немає планування суїциду.

### **Помірний**

- Є думки, але також є опір цим думкам.
- Елементи планування вкрай нечіткі.
- Людина каже ствердно, що не зробить цього.

### **Високий**

- Є часті думки і мало опору, однак він є.
- Є продуманий план, вибір засобів суїциду.
- Людина каже, що вагається й буде старатися цього не робити.

### **Критично високий**

- Є часті думки і опору їм немає.
- Є продуманий план, вибір засобів суїциду.
- Людина каже, що «це єдиний вихід» і зробить це.

Усвідомлювати власні межі — означає вчасно передати інформацію до компетентних органів або фахівців. Якщо людина озвучує думки й конкретні плани скоєння суїциду (високий і критично високий рівень), ви зобов'язані звернутися по невідкладну медичну допомогу.

### **Щоб підтримати себе**

- Видихніть. Коли хтось ділиться такими думками — вам може стати страшно. Ви можете відчути відповідальність за порятунок життя людини, думати про те, що зобов'язані запобігти суїциду. Важливо помітити це, назвати свої почуття: «Мені страшно це чути», «Я злюся, що він/вона мені сказав/-ла», «Я почуваюся безпорадно» тощо.
- Нагадайте собі, що людина сама несе відповідальність за своє життя.

- Нагадайте собі, що людина в такому стані найбільше потребує співчуття і теплого ставлення. Ви можете бути поруч, запропонувати звернутися по допомогу до спеціалістів та допомогти знайти їх, можете вислухати без знецінення. Вже це може допомогти. Зв'язок з іншими, відчуття приналежності, стосунки — те, що спонукає обирати жити.

## Використана література

1. Ван дер Колк Бессел. Тіло веде лік. Як лишити психотравми в минулому. — 2023.
2. Вестбрук Девід. Вступ у когнітивно-поведінкову терапію.
3. Ворден Вільям. Консультування і терапія горя.
4. Довідник діагностичних критеріїв DSM-5 від Американської психіатричної асоціації / пер. з англ. О. Лисак, М. Прокопович; наук. ред. В. Горбунової, Л. Засекіної, О. Плевачук. Львів: Галицька Видавнича Спілка, 2023.
5. Закон України «Про психіатричну допомогу». Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 19, ст. 143.
6. Мак-Кеон Річард. Суїцидальна поведінка. — 2020.
7. Мюллер Мартіна. Якщо ви пережили психотравмуючу подію. — 2022.
8. Робота психолога у кризовій ситуації. Проект КІСПП. Електронне джерело.
9. Розенберг Маршалл. Ненасильницьке спілкування.
10. Романчук Олег. Ведення пацієнта із депресією і суїцидальними намірами.
11. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. Київ, 2018.
12. Сантандер Хеґе, Рьокхольт Еліне Греллан, Селнес Айнхіль. Групи психологічної підтримки дорослих, які втратили близьких людей. — 2017.
13. Сапольскі Роберт. Біологія поведінки. Причини доброго і поганого в нас. — 2021.
14. Сапольскі Роберт. Чому зебри не страждають на виразку. — 2020.
15. Сергієнко Ольга. Якщо ви надмірно переживаєте за все. — 2022.
16. Стробе М., Шут Х. Модель дуального або подвійного процесу. — 1991, 2007.
17. Baumeister, Roy F. (1990). Suicide as Escape From Self. *Psychological Review*, 97(1), 90-113.
18. Harris, Russ. Polyvagal Theory — A Simplified Diagram — Russ Harris ACT for Trauma Online Course.pdf.
19. Hollis, James. (1996). *Swamplands of the Soul: New Life in Dismal Places*. Canada: Inner City Books.





Ми підготували для вас сторінку з основними порадами, яку можна вирізати та завжди мати поряд на робочому місці.

### Плач

- Людина плаче або *от-от* заплаче.
- Тремтять губи.
- Очі наповнюються слізями.
- Пригнічений вигляд.

### Варто робити

- Скажіть, що плач корисний, бо допомагає справлятися зі стресом.
- З дозволу візьміть за руку, покладіть свою руку на плече. Дайте відчувати, що ви поруч.
- Застосуйте техніку «активного слухання».
- Дайте виплакати.
- Вислухайте.
- Затуліть спиною від інших, щоб людині було комфортніше.

### Не варто робити

- Залишати наодинці.
- Зупиняти, заспокоювати.
- Ставити питання.
- Давати поради.

### Тремор

- Починається раптово (одразу після травмувальної події / за деякий час).
- Тремтять усе тіло або його частини: важко втримати склянку, запалити цигарку.
- Може тривати декілька годин.
- Опісля настає сильна втома.

### Варто робити

- Поясніть, що це нормальна реакція тіла, яка мине за кілька годин.
- Посильте тремтіння: з дозволу візьміть людину за плечі та потрясіть 10–15 сек. Якщо людина реагує, запропонуйте їй зробити це знову.
- Розмовляйте далі.
- Затуліть собою, щоб людині було комфортніше.
- Опісля забезпечте їй місце для відпочинку.

### Не варто робити

- Залишати наодинці.
- Обіймати.
- Притискати до себе.
- Накривати чимось теплим.
- Вимагати припинити, заспокоїтися.

### Агресія

- Роздратування, невдоволення або гнів із будь-якого, навіть незначного, приводу.
- Удари руками чи предметами по інших, словесна агресія, лайка.
- М'язова напруга.
- Підвищення тиску.

### Варто робити

- Приберіть оточення задля безпеки.
- Дайте «випустити пару»: викричатися, побити подушку.
- Доручіть роботу з високим фізичним навантаженням.
- Виявляйте доброзичливість, навіть якщо не згодні.
- За потреби нагадайте про законодавче покарання: агресію може зупинити страх його втілення.

### Не варто робити

- Звинувачувати.
- Негативно оцінювати дії — інакше агресія піде на вас.
- Говорити фрази на кшталт «Що ти за людина!». Варто сказати: «Ти зараз злишся, тобі хочеться все рознести вщент. Спробуй разом знайти вихід із ситуації».

### Істерика

- Несподіваний перехід від сміху до сліз і навпаки.
- Може тривати від кількох годин до кількох днів.
- Супроводжується тремором.
- Активні рухи, театральні пози.
- Мовлення емоційне, швидко.

### Варто робити

- Приберіть оточення: воно посилює реакцію людини.
- Залиштеся наодинці.
- Щоб домогтися реакції — зробіть щось несподіване, що здивує. Як-от, зміна інтонації з прivityної на сувору. За потреби: облийте водою, ущипніть за плече.
- Говоріть упевнено, коротко і чітко: «Ходімо зі мною», «Випий води», «Умийся», «Присядь».
- Після істерики настає різка втома. Дайте присісти чи прилягти: у деяких випадках людина може різко заснути. За можливості покличете психолога. Спостерігайте за станом, поки людина прокинеться чи приїде спеціаліст/ка.

### Не варто робити

- Обирати для несподіванки гучні різкі звуки, схожі на постріли, вибухи, сирени тощо.
- Піддаватися на забаганки (як-от, принести солоденького). Категорична відмова/заборона можуть викликати нову хвилю істерики, тож використовуйте віддалену згоду: «зробиш пізніше», «зробиш після певної дії».

### Рухове збудження

- Різкі рухи, часто безцільні й безглузді дії.
- Неприродно голосне й швидке мовлення: людина говорить не зупиняючись, іноді — нелогічні речі.
- Часто не реагує на інших людей, на зауваження, прохання, накази.

### Варто робити

- Відведіть від інших. Хаотичні рухи можуть бути небезпечними. Не залишайтеся сам на сам.
- Прийм «обхоплення»: станьте позаду людини, обхопте свої рухи під її пахвами, прутуліть її та злегка схиліть на себе. Це активізує вестибулярний рефлекс, перемкне увагу.
- Дайте «розрядитися»: виговоритися, зробити щось із високим фізичним навантаженням.

### Не варто робити

- Засуджувати. Виявляйте доброзичливість, навіть якщо не згодні.
- Сперечатися, сваритися.
- Вдаватися до прямої агресії (як-от, бити).
- Ставити питання.
- Звинувачувати. Замість «Що ти за людина! Чому не можеш помовчати» озвучте стан людини: «Ти знервований/-а. Тобі хочеться, щоб це закінчилося».

## Галюцинації

Це мимовільне сприйняття (зорове, слухове, смакове, тактильне, нюхове) речей, які не існують, однак людина вважає їх реальними.

Спостерігаються при психічних захворюваннях, отруєннях, психічних травмах, сильних психічних потрясіннях, тривалих очікуваннях тощо.

## Маячіння

Сукупність уявлень, ідей, суджень і висновків, що не відповідають дійсності, однак у цьому людину неможливо переконати. Інколи супроводжується страхом, тривогою, відчуттям небезпеки.

## Варто робити

- Стежте, щоб людина не нашкодила собі й іншим.
- Приберіть потенційно небезпечні предмети.
- Відведіть у відокремлене місце, не залишайте саму.
- Говоріть спокійним голосом. Погодьтеся зі сказаним.
- Викличте лікаря-психіатра або супровід до медичного закладу:

1. Зателефонуйте 103.
2. Попросіть залучити психіатричну бригаду.
3. опишіть, що відбувається, якою є загроза для життя і здоров'я.
4. Дочекайтеся швидкої.

## Не варто робити

Переконувати людину в хибності її уявлень. У такій ситуації це неможливо.

Погодьтеся, підтримуйте: це може знизити тривогу та сформуувати довіру.

## Деперсоналізація

Це переживання нереальності або відстороненості від оточення. Люди чи предмети сприймаються як нереальні, неначе у сні, неаіризи, неживі або візуально спотворені.

## Дереалізація

Це переживання нереальності, відстороненості чи перебування у ролі зовнішнього спостерігача своїх думок, почуттів, відчуттів, тіла або дій. Це можуть бути зміни сприйняття, спотворене відчуття часу, відчуття нереальності або спотвореності свого «я».

Ці стани потребують спеціалізованої медичної допомоги: як-от, психіатра.

## Апатія

- Відчуття великої втоми, безпорадності перед труднощами.
- Рухи і думки потребують значних зусиль.
- Байдужість до подій навколо.
- Млявість, загальмованість.
- Мовлення повільне, великі паузи між фразами.

## Варто робити

- Поговоріть із людиною: запитайте, як вона почувається, що їй потрібно, чи хоча їсти, відпочити.
- Проведіть її до місця відпочинку, допоможіть зручно влаштуватися.
- Запропонуйте допомоги зняти важкі речі/спорядження, якщо є.
- З дозволу візьміть її за руку чи покладіть свою їй на чоло.
- Дайте спокійно полежати з заплющеними очима. Найкраще — якщо засне.
- Якщо відпочити немає як, будьте поруч, зробіть щось разом: прогуляйтеся, випийте чаю, допоможіть комусь.

## Не варто робити

Лішати людину напризволяще, без підтримки й допомоги. Так апатія може перерости в депресію: з'являться чи посиляться гнітючі думки, почуття провини, пасивна поведінка, пригнічений стан, можуть з'явитися суїцидальні наміри і спроби.

## Ступор

- Різка змінення або повна відсутність рухів і мовлення.
- Відсутність реакції на зовнішні подразники (шум, світло, дотики).
- Може доходити до заціплення у певній позі, до стану повної нерухомості.

## Варто робити

- Будь-що домогтися реакції, вивести із заціплення.
- Зігніть людини пальці на руках та притисніть до долонь (великі не потрібні). Свою другу долоню покладіть на її груди. Налаштуйте дихання у її ритм.
- Людина в ступорі може чути та бачити. Тихо, повільно й чітко говоріть їй на вухо те, що може в неї викликати сильні емоції (краще негативні).

## Не варто робити

Залишати без допомоги. В такому стані людина безпорадна, не може подбати про себе та уникнути небезпеки. Якщо ступор триватиме довго, настане фізичне виснаження.