Алгоритм первинних дій при контакті з особою у небезпечному психічному стані

Made with GAMMA

Перші кроки

01

Оцініть рівень загрози

Перш ніж наближатися, спробуйте візуально оцінити ситуацію. Чи є зброя поблизу? Чи проявляє особа безпосередню агресію? Чи є можливість безпечно наблизитися?

02

Забезпечте власну безпеку

Займайте позицію, яка дозволяє вам контролювати ситуацію та мати можливість відступити. Намагайтеся не опинятися в замкнутому просторі з особою.

03

Встановіть контакт

Говоріть спокійно, повільно та чітко. Представтеся, назвіть свою посаду. Звертайтеся до особи на ім'я, якщо воно вам відоме

04

Слухайте

Надайте особі можливість висловитися, навіть якщо її мова здається вам незв'язною. Активне слухання може допомогти знизити рівень її тривожності та агресії.

Made with GAMMA

Додаткові важливі кроки

5. Виявляйте емпатію

Спробуйте зрозуміти емоційний стан особи, навіть якщо ви не розумієте змісту її переживань. Фрази на кшталт «Я бачу, що ви засмучені» або «Це, мабуть, дуже складно для вас» можуть допомогти встановити контакт.

6. Уникайте конфронтації

Не сперечайтеся з особою, особливо щодо її маячних ідей або галюцинацій. Це може посилити її збудження. Замість цього, спробуйте перевести розмову на більш нейтральні теми або зосередитися на її емоційному стані.

7. Будьте терплячими

Взаємодія з особою у небезпечному психічному стані може зайняти багато часу. Зберігайте спокій та не проявляйте роздратування.

8. Не давайте обіцянок, що не зможете виконати

Будьте чесними у своїх словах та діях.

9. Залучайте спеціалізовану допомогу

Важливо розуміти межі своєї компетенції. Якщо ви вважаєте, що особа потребує медичної або психіатричної допомоги, негайно повідомте про це диспетчера та запитуйте направлення спеціалізованої бригади (психіатричної бригади екстреної медичної допомоги).

10. Документуйте свої дії

Детально зафіксуйте обставини події, свої дії та стан особи.

Made with GAMMA

Особливі ситуації та рекомендації

Суїцидальні наміри

Не залишайте особу наодинці.

Ставте прямі запитання про її наміри ("Ви думаєте про самогубство?"). Висловлюйте свою стурбованість та заохочуйте звернутися за допомогою.

Особи в стані психотичного епізоду

Будьте спокійними та не сперечайтеся з їхніми нереальними переконаннями. Зосередьтеся на їхніх емоціях та спробуйте створити відчуття безпеки.

Агресивна поведінка

Намагайтеся зберігати дистанцію. Уникайте провокуючих дій. Якщо агресія переростає у фізичну загрозу, використовуйте законні заходи примусу відповідно до службових інструкцій.

Особи в стані сп'яніння

Взаємодія може бути ускладнена. Забезпечте безпеку та, за необхідності, доставте особу до медичного закладу для огляду.

Made with GAMMA

Правила щодо спілкування з психічно хворими людьми

- займіть таке положення, щоб особа почувала себе безпечно;
- розмовляйте на тому рівні, який особа здатна зрозуміти;
- спілкуйтеся простими словами та спокійним голосом, тон важливий;
- уникайте відкрито агресивної, образливої чи занадто впевненої поведінки;
- проявіть турботу, якщо потрібно, запропонуйте допомогу;
- намагайтеся бути послідовними та передбачуваними, поводьтесь тактовно й обережно, зберігаючи при цьому максимальний спокій;
- слова, інтонації, пози, жестикуляції повинні відповідати один одному за змістом і взаємно підтримуватися;
- говоріть Зокрема, аби фразу не можна було інтерпретувати двояко;
- зберігайте максимально можливу емоційну і фізичну дистанцію, уникайте дотиків.

Made with GAMMA

Джерело інформації: Безпека громади в умовах воєнного стану : навч. посіб. / Кол. авт. Дніпро : Дніпров. держ. ун-т внутр. справ, 2025. 258 с.

Made with GAMMA