

Розмова, яка відкриває двері: як фахівцю першої лінії контакту підтримати перескерування

Супровід – це не лише бути поруч, а й знати коли і куди вести далі.

Коли потрібне перескерування:

- **Мультидисциплінарна потреба** – запит виходить за межі однієї спеціалізації.
- **Відмова від допомоги** – людина не включається у контакт, не діє, регресує.
- **Ризики** – самоізоляція, суїцидальні думки, агресія, насильство, залежності.
- **Травматичний досвід** – полон, поранення, втрати, ГЗН, СНПК.
- **Критичні обставини** – відсутність житла, їжі, безпеки, підтримки.
- **Медичні та психологічні симптоми** – ті, що потребують послуги лікаря або психолога.

АЛГОРИТМ ТРАВМОЧУТЛИВОЇ ПІДТРИМКИ ПРИ ПЕРЕСКЕРУВАННІ

1 Поясніть мету перескерування просто

«Я пропоную звернутись до ще одного спеціаліста, щоб швидше і точніше вирішити Ваше питання в частині, яка стосується...»

Травмочутливий акцент: ви додаєте ресурс, а не «відмовляєте». Говоріть спокійно, без поспіху і надмірної емоційності. Уникайте оцінок, жаргону, фамільярності.

2 Дайте вибір із кількох варіантів (якщо можливо)

«Є два варіанти, які можуть підійти. Я коротко поясню, як туди звернутись, як відбуватиметься подальша робота з ними, і Ви вирішите, який варіант Вам підходить».

Травмочутливий акцент: дайте людині контроль – рішення і темп за нею. Обмежтеся 2–3 опціями. Пояснення знімає страх невизначеності.

3

Дайте актуальний контакт і додайте особистого контексту

«Ось контакти установи/людини, яка може допомогти: [назва/ПІБ], [номер], [посилання]. Я перевірів/ла – актуально. Можете сказати, що звертаєтесь за моєю рекомендацією».

Інформацію передавайте у зручному для людини форматі: папір, смс, месенджер, голосове повідомлення.

Травмочутливий акцент: поясніть, що це можливість, а не примус. Запитуйте згоду на передачу контактів. Підтримуйте кордони й безпеку.

4

Підкресліть право вибору і темп

«Рішення за Вами. Я можу підтримати і допомогти на необхідному етапі. Якщо зараз не маєте готовності – повернемося до цього пізніше».

Травмочутливий акцент: залишайте людину з перспективою рішення, а не з відчуттям відмови.

Приймайте сумніви та настороженість як нормальні реакції після травми.

5 Зробіть перший крок разом

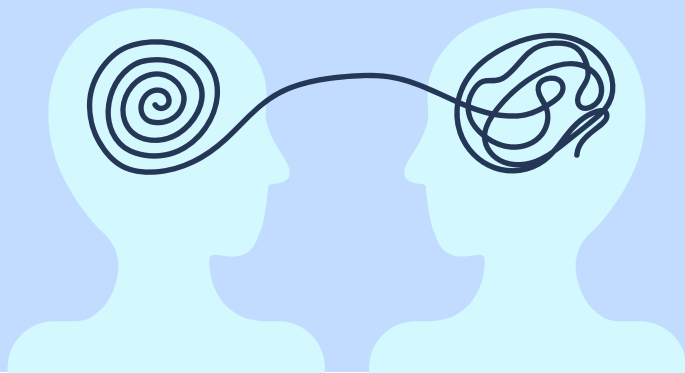
«Давайте зараз разом зателефонуємо або напишемо. Або я можу записати Вас, домовитись про дату. Я залишаюсь поруч і продовжую Вас супроводжувати».

Травмочутливий акцент: теплий, але контрольований перехід знижує бар'єр входу. Використовуйте прості інструкції й пояснюйте крок за кроком.

6 Перевірте, чи відбулося звернення

«Через кілька днів я уточню, як пройшло. Якщо не підійде – пошукаємо інше».

Травмочутливий акцент: перевірка дає межі й відчуття підтримки – ви не зникаєте, але не тиснете. Якщо звернення не відбулося – дайте ще одну спробу без звинувачень.



7 Підтримуйте довіру і стосунок

«Я залишаюся поруч, навіть якщо Ви зараз не готові зробити крок. Ми можемо повернутися до цього у зручний для Вас час».

Травмочутливий акцент: довіра формується поступово. Показуйте стабільність і готовність бути поруч без тиску. Людина має відчувати, що не залишиться сама з проблемою.

8 Фіксуйте домовленості

Запишіть: коли і куди перескерували, який контакт дали, яка була реакція.

Травмочутливий акцент: домовленості мають бути чіткими й узгодженими. Фіксація підсилює безпеку й довіру, допомагає координувати наступні кроки та роботу в команді.

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ: Перескерування за психологічною допомогою може бути складнішим через упередження, страх осуду або страх здатись слабким.

Важливо врахувати:



Нормалізуйте емоційні реакції.

Поясніть, що страх, агресія, емоційне виснаження, замкненість або надмірна пильність – нормальні наслідки пережитого досвіду, а не «ознаки хвороби» чи «слабкості».



Пояснюйте, як працює допомога.

Коротко розкажіть що таке психологічна допомога, чим вона відрізняється від психіатрії чи «просто поговорити».



Розвінчайте стереотипи.

Спростовуйте найпоширеніші упередження про те, що психологи не можуть допомогти військовим, що одразу «поставлять на облік» чи «призначать пігулки».



Підкреслюйте користь для життя.

Фокусуйте увагу не на проблемах, а на якості життя, стосунках, снах, енергії, здатності будувати майбутнє.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЕФЕКТИВНОЇ РОЗБУДОВИ МЕРЕЖІ КОНТАКТІВ

Перевірена мережа контактів –

співпрацюйте лише з тими фахівцями та організаціями, чия якість послуг підтверджена досвідом та відгуками.

Особисті контакти та нетворкінг:

знайомтесь з профільними спеціалістами, обмінюйтесь контактами з колегами.

Актуальність контактів – уточнюйте, чи працює організація, чи не змінились умови допомоги, розумійте специфіку роботи фахівців, до яких направляєте.

Збір зворотного зв'язку. Збирайте відгуки, щоб оцінити якість взаємодії.

Відслідковування нових можливостей – програми, ініціативи, проекти, особливо ті, що стосуються підтримки ветеранів та їхніх родин.

Деякі контакти для
перескерування Ви
знайдете за цим QR-кодом



Авторки: Кухарук Ольга, Сириця Марина

**Матеріал створено Центром реадaptaції
та реабілітації «Ярміз» за підтримки
Швейцарії за ініціативи проєкту
«Психічне здоров'я для України».**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation
Швейцарська Конфедерація



MH4U

