

Як говорити з людиною у кризовій ситуації?

Кризова ситуація або травматична подія — непередбачувана подія, яка відбулась та несе реальну загрозу для життя людини. Люди у такій ситуації знаходяться у стані гострого стресу, що супроводжується почуттям розгубленості, безпорадності, заторможеності.

👉 Що важливо зрозуміти?

Загрозу не можна зупинити, подія вже відбулась, це вже реальність. Тому наша задача в момент гострого стресу надати людині правильну психологічну підтримку, щоб зменшити ризик посттравматичного синдрому.

🧠 Що потрібно знати про роботу мозку під час кризової ситуації?

✓ Мигдалеподібне тіло (amygdala) — емоційний центр мозку, відповідає за виживання, емоції, швидкі реакції.

✓ Передній мозок (forebrain) — когнітивний центр, відповідає за дії та прийняття рішень.

!! Чим активніший передній мозок ➡ тим пасивніше мигдалеподібне тіло ➡ тим ефективніше людина продовжує функціонувати.

Задача вивести людину зі стану безпорадності (не функціонування) в стан самоконтролю та самозахисту (функціонування).

✗ Що НЕ можна робити в перші хвилини після кризової події?

■ **НЕ заспокоюємо.** Емоційна підтримка (як ти зараз себе відчуваєш?) активізує мигдалеподібне тіло, люди стають безпорадними.

■ **НЕ обіймаємо людину** (діти виключення). Так, це контрінтуїтивно, і в це важко повірити. Але обійми стимулюють вироблення гормону окситоцину, людина починає плакати, це веде до посилення відчуття безпорадності.

■ **НЕ пропонуємо води.** Ковток води стимулює вагус нерв, що в свою чергу активує парасимпатичну нервову систему, яка відповідає за відпочинок. Це посилює стан безпомічності. Виняток: коли людина сама попросила води.

■ **НЕ намагайтеся відволікти людину.** В нас нема такої кнопки, яка вимикає переживання. Коли вам кажуть: “Не думай про бомбу”, про що ви зразу подумали? Коли ми намагаємось не думати про щось, ми як раз про це думаємо, і це вривається в пам’ять.

Що рекомендовано робити в перші хвилини після кризової події?

✚ □ **Давайте людині короткі завдання** (встань, візьми сумку, набери води, подзвони батькам). Бездіяльність посилює стрес. Хваліть людину за виконання завдань.

✚ □ **Звертайтеся до людини на ім'я** (Дмитро, ти мене чуєш?) або відповідно до його соціальної ролі (мати, візьміть дитину на руки).

✚ □ **Попросіть людину переказати хронологію подій.** Під час стресу домінують кортизол, що може порушувати пам’ять. Якщо людина не може пригадати що відбулось, перекажіть хронологію подій для неї і попросіть повторити.

✚ □ **Постійно розмовляти з потерпілим та інформувати** (я тут, я з тобою, зараз приїде швидка).

📌 Це головні інструменти стрес-менеджменту, які повертають людині контроль над ситуацією, здібність думати, приймати рішення, планувати.

📌 Про емоції говоримо потім, після виходу зі стану гострого стресу.

Бережіть себе 🤍🌱💙