



Челябинский областной центр
социальной защиты «Семья»

ПАМЯТКА

специалисту

К ВАМ ЗА ПОМОЩЬЮ ОБРАТИЛСЯ
УЧАСТНИК СВО



ПОЛЕЗНЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:



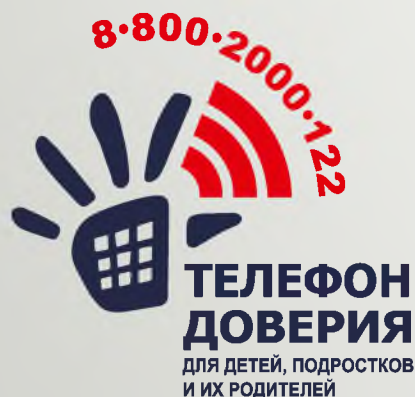
www.semya-tsentr.rf

www.88002000122.ru

www.telefon-doveria.ru

www.fond-detyam.ru

www.ya-roditel.ru



454047 г. Челябинск,
ул. Румянцева, 19-а 8 (351) 700-17-71

ПРИ ПЕРВИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ КОМБАТАНТА ЗА ПОМОЩЬЮ НЕОБХОДИМО:

1. Обеспечить безопасность условий взаимодействия специалиста и комбатанта:

- ✓специалист прием осуществляет в отдельном кабинете, без посторонних;
- ✓внешний вид специалиста должен отвечать определенным требованиям: дресс-код, неяркий макияж, отсутствие ярких украшений;
- ✓соблюдать личностную дистанцию в общении (1 метр);
- ✓организовать вход участника СВО в кабинет к специалисту так, чтобы в его поле зрения были дверь и окна (обеспечение чувства безопасности);
- ✓снизить воздействие внешних сигнальных раздражителей в кабинете приема: яркий свет, громкие звуки, шум, лишние посторонние предметы;
- ✓обязательное наличие в кабинете горячей и холодной питьевой воды, салфеток, аптечки;

2. Иметь в близкой доступности на рабочем месте специалиста:

- ✓перечень телефонов с контактами специалистов для оказания конкретной экстренной медицинской помощи (при необходимости);
- ✓наличие инструкции по оказанию первой помощи;
- ✓организация пространства для инвалидной коляски;

3. В беседе соблюдать определенные правила:

- ✓четко сформулировать вопрос о том, что необходимо для того, чтобы во время разговора, беседы ему было комфортно физически и в общении. Если он не может сам сформулировать ответ, при наличии сопровождающего или члена семьи задать вопрос ему.
- ✓договориться о продолжительности беседы (времени). Пример «Сколько у вас свободного времени? Полчаса нам хватит»;
- ✓отслеживать триггеры повышения волнения: учащенное дыхание, потливость, суетливость, повторяющиеся движения, отсутствие зрительного контакта и др;
- ✓избегать излишней эмоциональности в беседе;
- ✓завершить беседу в позитивном ключе, не давая необоснованных обещаний;
- ✓оставить комбатанту рабочие контакты.

ЧТО ДЕЛАТЬ ЕСЛИ...

Обратившийся к вам за помощью участник СВО находится в алкогольном/наркотическом состоянии:

- принять этот факт и не терять самообладание;
- визуально определить степень опьянения и строить беседу в зависимости от его поведения (агрессивность, адекватность, навязчивость, ненормативная лексика, дискоординация движений и др);
- при средней и высокой степени опьянения бесконфликтно сразу же завершить беседу;

Отказывается, не хочет или не может отвечать на ваши вопросы при заполнении первичной информации?

- подключить невербальные формы общения;
- дать заполнить анкету письменно здесь и сейчас;
- дать анкету для заполнения домой с определением сроков.

Вдруг заговорил о пережитых событиях:

- выслушивать, но не поддерживать беседу и не давать оценок, «я тебя понимаю»;

Отвечает невпопад, присутствует заторможенность в ответах:

- беседу вести ровным голосом, излишне не увлекаться жестиком, опираться на желание разговаривать;
- вопросы должны быть корректные и уточняющие.

Комбатант пришел с сопровождающим лицом:

- важно спросить комфортно ли ему разговаривать при сопровождающем лице;
- можно ли обращаться на равных к участникам беседы.

НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕЛЬЗЯ:

- ! отправлять обратившегося участника СВО искать самостоятельно информацию, погружая его в состояние «информационного тромба»;
- ! подходить к нему со спины - это может восприниматься как агрессия/нарушение личностной безопасности;
- ! концентрировать взгляд на явном физическом увечье и отображать эмоциональную реакцию восприятия на своем лице;
- ! обращать внимание на совершаемые импульсивные движения тела, судороги, импульсивные реакции (вскрикивает, вздрагивает, сжимается), нарушения в координации тела в пространстве спокойно отреагировать вопросом «Как вы себя чувствуете? Все ли у вас хорошо? Могу ли я вам чем-нибудь помочь?»
- ! проявлять любопытство к боевому опыту, не просить человека рассказать о пережитом.