

## GHID DE INTERVIU - PRIMUL AJUTOR PSIHOLOGIC ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ

<p><b>Intervenția psihologică în criză este:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• O acțiune imediată</li><li>• Limitată în timp</li><li>• Personalizată</li><li>• O acțiune de susținere a persoanei pentru a face față crizei</li><li>• Demersul prin care se dorește corectarea perturbărilor emoționale, cognitive și comportamentale</li><li>• Încercarea de restabilire a funcționării normale a individului prin utilizarea copingului adaptativ</li></ul>	<p><b>Intervenția psihologică în criză nu este:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Psihoterapie</li><li>• Furnizarea unui diagnostic</li><li>• Recomandarea unui tratament</li><li>• Oferire de sfaturi</li><li>• Vindecarea/ ameliorarea tulburărilor psihice de durată</li></ul>
---	---

### Pași de urmat în cadrul acordării primului ajutor psihologic:

#### 1. Intrarea în contact cu beneficiarul

- *Bună ziua, numele meu este... și lucrez ca...*
- *Cum vă numiți, unde vă aflați în acest moment?* (a se utiliza în cazul conexiunii prin telefon)

#### 2. Evaluarea situației

- *Care este situația dumneavoastră acum domnule/doamna (prenumele persoanei)?*
- Lăsați persoana să comunice în modul în care poate și dorește să o facă.
- Evaluați emoțiile persoanei, folosiți parafrizarea, sumarizarea, asigurându-vă că ați înțeles și, totodată, asigurând persoana că este ascultată (interlocutorul îi oferă atenție și este receptiv la problemele ei).
- Pentru elucidarea anumitor aspecte utilizați întotdeauna întrebări deschise.
- Solicitați permisiunea (domnule/doamnă urmat de prenume) pentru oferirea sprijinului (*Îmi permiteți să vă fiu alături pentru a găsi soluții de rezolvare la situația pe care mi-ați prezentat-o?*).

#### 3. Identificarea elementelor ce au declanșat situația, problema expusă.

- *(domnule/doamnă urmat de prenumele persoanei) spuneți, vă rog, ce anume vă face să va simțiți în acest fel?*
- *(domnule/doamnă urmat de prenumele persoanei) de când sunteți în situația aceasta?*
- *În acest moment, cum este starea dumneavoastră de sănătate, aveți afecțiuni medicale?*

- *Ați mai trecut printr-o situație asemănătoare, dacă da, cum ați reușit să faceți față?* (este necesară evaluarea resurselor persoanei, suportul social disponibil, dar și posibilitatea recurgerii la suicid, la utilizarea de substanțe sau prezența unor simptome ce pot trezi suspiciuni de boală psihică)

#### **4. Intervenția privind managementul emoțiilor, gândurilor disfuncționale ale persoanei beneficiare de suportul acordat.**

- *La ce vă gândiți, ce simțiți în aceste momente?* (oferiți timp suficient pentru răspuns).

- Sumarizați, asigurându-vă că ați înțeles și totodată asigurați persoana despre intersul pe care îl aveți și despre faptul că este ascultată.

- *Ceea ce mi-ați spus este normal să fie resemțit de către o persoană care se află în această situație.* (normalizați gândurile și sentimentele, acest demers ajută persoana să-și accepte trăirile și să le integreze ca un lucru normal, nu ca pe ceva anormal, astfel oferiți o șansă acceptării situației și scăderii anxietății).

- *Haideți să repetăm gândurile și emoțiile.* (o repetare prin redenumire creează o securizare a individului facilitând trecerea spre o nouă etapă, astfel se inițiază o conștientizare a emoțiilor prin trecerea și prelucrarea lor de către partea rațională, putându-se observa o scădere a încărcăturii afective față de momentul precedent repetării. Nu rezonați excesiv cu dificultatea problemei expuse pentru a nu crea riscul de amplificare a efectelor negative/consecințe ale situației).

- *Învățați persoana exerciții de respirație...*

- *Spuneți, vă rog, ce anume vă neliniștește cel mai mult?* (identificarea cauzei)

- *Care credeți că este probabilitatea ca această situație să se producă?* (confruntarea gândurilor distorsionate cu realitatea, testarea realității și identificarea surselor de stres, cum ar fi anticiparea catastrofică și alte expectanțe sau retrairi ce polarizează afectiv gândirea logică).

#### **5. Generarea unui patern nou de raportare la situația stresantă**

- *Când a început această situație?* (scindarea evenimentului pe faze ajută persoana să se decentreze de pe situația ca ansamblu, focusându-se pe părți ce pot fi gestionate mai ușor și astfel se diminuează încărcătura emoțională).

- *Ce sentimente și gânduri a produs situația de început? Trecând acest moment inițial, gândurile și sentimentele despre care vorbiți au rămas?* (se produce ancorarea persoanei în prezent, disociind între anxietatea retrogradă).

- *În momentul de față, care este starea dumneavoastră, ce simțiți în legătură cu locul în care vă aflați, condițiile etc?* (se ancorează persoana în momentul prezent).

- *Puteți să modificați momentul inițial al situației? Dacă da, în ce sens și cum?* (se inițiază separarea gândurilor eronate și se axează persoana pe posibilitățile concrete unde aceasta are control).

- În momentul prezent, ce posibilități de acțiune aveți dumneavoastră și ce aveți nevoie și de la cine, în cazul în care sunt cerințe ce nu puteți să le îndepliniți? (se ancorează persoana în realitate, făcându-se apel la posibilitățile reale de acțiune).
- Care este rolul dumneavoastră în această situație, cu ce ajutați dumneavoastră, dacă vă supuneți acestor măsuri, dificile de altfel? (Se creionează un rol, un scop al deprivării de anumite beneficii, persoana nemaifiind o victimă, ci o parte a sistemului de protecție).
- Acum să ne raportăm la viitor, ce considerați că se poate întâmpla, care sunt șansele să se întâmple, ce măsuri considerați că puteți lua ca aceste lucruri să nu se realizeze? (se creionează expectanțele, se probează cu realitatea)
- În acest moment când vă gândiți la viitor, ce sentimente și gânduri aveți, sunt diferite față de cele pe care le-ați avut atunci când v-ați raportat la prezent? (expectanțele pot genera stres suplimentar, de aceea este necesară aducerea lor în prezent cu tot ce declanșează pentru a putea fi procesate rațional).
- În care dintre situații considerați că aveți posibilități mai mari de acțiune: trecut, prezent sau viitor? De ce? (redarea sentimentului de control este posibilă doar prin reluarea controlului personal)
- Cum vă simțiți acum, în prezent?
- Ce puteți să faceți din ceea ce vă place în situația dată (citit, filme preferate etc)?
- Ce vă propuneți să faceți concret după această discuție?
- Cum vă simțiți acum?
- Identificați părțile benefice din ceea ce am explorat împreună.

## 6. Finalizarea intervenției

- Clientului i se oferă date (numere de telefon pe care le poate apela în caz de nevoie în funcție de problematica expusă).
- Se reasigură persoana cu privire la suportul ce-l poate obține.
- Se face o trecere în revistă a punctelor tari ale persoanei, observate în timpul ședinței, a modului cum acestea sunt utile, dar și a progresului emoțional, comparând situația inițială cu cea prezentă, punându-se accent pe diminuarea emoțiilor, pe planul concret de acțiune, dar și pe calitățile observate la beneficiar.

## Bibliografie:

Marineanu, M., Voicu, I. (2016). *Intervenția în criză și primul ajutor psihologic: ghid operațional*. București: Centrul Tehnic-Editorial al Armatei.