

# **Експрес-діагностика запитів переселенців та постраждалих внаслідок бойових дій для організації надання першої соціальної та психологічної допомоги**

*Упорядник  
професор кафедри соціальної роботи факультету психології  
Київського національного університету імені Тараса  
Шевченка, д.психол.н., проф. Александров Д.О.*

## **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ З ДІАГНОСТИКИ ЗАПИТІВ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ ТА ПОСТРАЖДАЛИХ ВНАСЛІДОК БОЙОВИХ ДІЙ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПЕРШОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ**

Надання *першої соціальної допомоги* складається з двох напрямів:

1. Діагностика та оцінка нагальних потреб, проблем та відповідних запитів клієнтів з числа постраждалих чи вимушених переселенців.

2. Організація надання відповідної запиту клієнта допомоги.

Таким чином, й оцінка нагальних потреб, й визначення форм і напрямів надання відповідної допомоги мають виходити з ретельного вивчення проблемних зон кожного конкретного клієнта, виходячи з його життєвої ситуації. Нижче ми наводимо основні потреби, які необхідно визначити у першу чергу при спілкуванні з клієнтом. Це необхідно ще й тому, що часто люди, знаходячись у розгубленому чи афектованому стані можуть втратити з поля уваги досить важливі потреби. Тому під час першого спілкування бажано вислухати потреби, які клієнт озвучує свідомо, а потім запитати щодо інших можливих варіантів, які він міг забути чи навіть про які він міг не замислюватись. Під час обговорення ступеня актуальності чи неактуальності тих або інших потреб, соціальний працівник, або особа яка допомагає йому з числа волонтерів, мають зафіксувати ті, з якими клієнт погоджується та допомогти сформулювати чіткий запит. На підставі цього запиту стає можливим організація заходів із надання соціальної допомоги.

**Перша соціальна допомога** включає:

1) оцінка основних соціальних потреб і запитів вимушених переселенців.

2) надання соціальних послуг для задоволення основних потреб і запитів.

Для визначення основних соціальних потреб та запитів вимушених переселенців необхідно розглядати їх у трьох ракурсах:

А) Визначення загальних нагальних запитів вимушених переселенців:

- безпеки,
- харчування,
- інформація про ситуацію як у даній місцевості, так і в інших регіонах,
- тимчасовий притулок чи помешкання тимчасового перебування,
- центри обігріву,
- медична допомога,
- пошук втрачених контактів з родичами,
- контакти з волонтерами та волонтерськими організаціями різних напрямів,
- контакти благодійних організацій за напрямами діяльності,
- можливість отримати одяг,
- можливість доступу до електромережі та інших побутових ресурсів,

- можливість одержати правовий захист,
- можливість вільного доступу до інтернет мережі.

Б) Визначення актуальних потреб переселенців, які тимчасово перебувають у даній місцевості проїздом:

- інформація про безпечні місця у державі та за кордоном для прийняття рішення про подальше пересування або зупинку,
- інформація про можливості подальшої міграції,
- інформація про оптимальні маршрути подальшого пересування,
- інформація про транспортне сполучення для подальшого пересування по країні чи за кордон,
- можливості користуватися різними транспортними послугами та сервісами для подальшої міграції,
- місця одержання чи придбання продуктів харчування,
- інформація про працюючі автозаправки,
- контакти організацій, що опікуються мігрантами як по дорозі, на проміжних можливих зупинках, так і у кінцевому пункті переміщення.

В) Визначення потреб переселенців, які залишаються у даній місцевості на тривалий термін:

- можливості знайти помешкання для тривалого проживання (починаючи від спеціально відведених адміністрацією та благодійними організаціями для проживання місць, і закінчуючи контактами ріелторів оренди квартир),
- одержання адміністративних послуг з відновлення втрачених чи одержання необхідних документів,
- можливість влаштувати дітей до місцевих садочків та шкіл,
- можливості стати на облік до місцевих соціальних служб,
- можливість оформлення переведення соціальних виплат (пенсій, тощо) до місцевих банківських чи поштових установ,
- можливість працевлаштування чи відновлення зв'язків з наявним місцем роботи,
- можливість одержати правову допомогу,
- можливість оформлення матеріальної допомоги,
- можливість постановки на облік до сімейного лікаря,
- можливість одержувати лікування хронічних хвороб,
- можливість встановлення (відновлення) зв'язку з відповідними державними службами і структурами соціальної підтримки.

У свою чергу, **перша психологічна допомога** так само складається з двох напрямів:

1. Діагностика та оцінка нагальних психологічних проблем та відповідних запитів клієнтів з числа постраждалих чи вимушених переселенців.
2. Організація надання відповідної запиту клієнта психологічної допомоги.

Відповідно, оцінка психологічних проблем та визначення форм і напрямів надання відповідної допомоги мають виходити з діагностики кожного конкретного клієнта, виходячи з його життєвої ситуації та психічного стану. Нижче ми наводимо основні психологічні проблеми та обставини з них пов'язані, які необхідно визначити у першу чергу при спілкуванні з клієнтом, адже людина не завжди може усвідомлювати усі їхні ракурси, а також весь спектр травматичного досвіду, який їх викликав. Тому у процесі первинної зустрічі варто хоч коротко обговорити усі можливі

травматичні обставини, фактори, а також стани, з метою допомоги усвідомити клієнтом раніш неусвідомлені аспекти, і, відповідного формулювання повноцінного клієнтського запиту. На підставі такого запиту приймається рішення про:

- форму надання першої психологічної допомоги,
- необхідність залучення додаткових суміжних спеціалістів,
- необхідність включення клієнта до більш тривалої консультативної (психотерапевтичної, психокорекційної) взаємодії у подальшому.

Коротко розглянемо основні напрями та найпоширеніші проблемні аспекти, які потребують визначення разом із клієнтом.

**І напрям** – оцінка потреб у наданні першої психологічної допомоги;

Для визначення основних психологічних потреб та запитів вимушених переселенців необхідно розглядати їх у трьох ракурсах:

1. Надання екстреної психологічної допомоги постраждалим вимушеним переселенцям з приводу обставин:

- що призвели до вимушеного переселення (військові дії тощо),
- реальної, потенційної чи уявної небезпеки,
- втрати житла, роботи та звичних умов звичної життєдіяльності,
- втрати чи загибелі близьких,
- втрати зв'язків з близькими та рідними, як у місцях попереднього проживання, так і у процесі вимушеного переселення,
- труднощів у адаптації в нових умовах та життєвих обставинах вимушеного переселення,
- труднощів дістатися безпечного місцеперебування,
- труднощів захисту безпорадних близьких та рідних (у т.ч. дітей, літніх людей, вагітних тощо)

2. Надання психологічної допомоги з мінімізації суб'єктивних переживань психотравмуючих факторів:

- раптовості травматичних подій,
- відсутності досвіду подолання подібних ситуацій,
- виснажливої довготривалості впливу травматичних подій,
- відчуття неспроможності контролювати власне життя та безсилля через зовнішні обставини,
- відчуття неспроможності контролювати власне життя через внутрішні обставини (втрата самоконтролю та самовладання),
- відчуття горя,
- відчуття незворотності негативних змін,
- експозиції смерті,
- експозиція руйнувань та катастроф,
- негативної оцінки власних дій чи бездіяльності,
- відчуття провини,
- відчуття самотності, занедбаності та покинутості,
- амбівалентність почуттів щодо факту вимушеного переселення (прагнення втікти від небезпеки та бажання повернутися).

3. Надання психологічної допомоги з мінімізації деструктивних психічних станів, зокрема:

- емоційних (смуток, меланхолія, тривога, страх, паніка, агресія);
- активаційних (збудження, розсіяність, нудьга, апатія);
- тонічних (неспання, монотонія, пересичення, астенія, перевтома, сонливість);

- тензійних (напруга, фрустрація, криза, стрес, ПТСР, внутрішньоособистісний конфлікт, зниження самовладання);

- примежових (депресивні стани, афекти, змінені стани тощо).

**II напрям** – визначення форм надання першої психологічної допомоги відповідно до діагностованих психотравматичних обставин, факторів та станів:

1. Надання психологічної допомоги у формі:

- кризової симптомоцентрованої інтервенції,
- короткотривалої консультативної допомоги,
- короткотривалої корекційної роботи,
- кризового телефонного консультування,
- дебрифінгу,
- медико-психологічна допомога.

2. Надання екстреної допомоги із залученням фахівців медичної сфери (психіатрів, медичних психологів тощо):

- важкі психічні розлади, що вимагають екстреної медичної допомоги;
- зміни в психічному стані, які не дозволяють особі самостійно піклуватися про себе або про своїх дітей;
- стани людини, у якому вона може заподіяти шкоду собі;
- стан людини, у якому вона може заподіяти шкоду іншим.

## ***ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСНОВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ТА ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАПИТІВ***

Для визначення ключових потреб та проблем клієнтів з числа постраждалих чи вимушених переселенців соціальний працівник, волонтер, або уповноважена особа, яка надає допомогу, може користатися протоколом переліку соціальних та психологічних потреб. Протокол бажано роздруковувати з двох сторін одного аркуша, щоб одразу була очевидною картина запитів конкретного клієнта.

На початку у протоколі вказується П.І.П. клієнта, а також привласнюється йому порядковий номер для можливості подальшого узагальнення. При обговоренні з клієнтом можливих проблем, потреб та запитів у правому стовпчику ставиться позначки у разі їх актуальності для даного клієнта. У тих позиціях, де наявні у дужках кілька варіантів, їх можна підкреслювати, конкретизуючи позицію, або дописувати поряд інший варіант. Наприкінці кожного блоку є відкрита позиція «Власні побажання» або «Власний варіант», у яких клієнт може додати те, чого нема у запропонованому переліку, який не претендує на вичерпність.

Після заповнення протоколу можна визначати конкретні першочергові заходи з надання індивідуальної соціальної та психологічної допомоги.

У разі необхідності з'ясування найбільш нагальних потреб великих груп клієнтів, і організації їхнього забезпечення та адекватного постачання ресурсів, можна скористатися узагальненою зведеною таблицею, у якій по кожній позиції підраховуються сумарна кількість клієнтських запитів. Її так само можна роздруковувати для компактності з двох сторін одного аркуша, або вводити дані у Excel таблицю. На підставі ранжування стає можливим визначення найбільш нагальних пріоритетів, і зосередити на їхньому першочерговому забезпеченні основні зусилля соціальних працівників, психологів, волонтерів та інших осіб, які допомагають постраждалим.