**Активна інтервенція**

**Що можна робити :**

* **Як і що говорити ….**
* назвіть своє імя та функцію і поясніть для чого ви тут знаходитесь
* говоріть спокійно, повільно та зрозумілими словами
* запевніть постраждалу особу (п.о.), що він(вона) зараз в безпеці і здійснюються кроки по забезпеченню допомоги
* будьте структуруючим та стабілізуючим фактором в хаосі
* **показуйте, що ви активно слухаєте**
* за допомогою зорового контакту і звертаючись до п.о.
* за допомогою фраз “так”, “добре”, “угу”
* кивками
* підсумовуйте сказане
* проясняючи при потребі: що ви маєте на увазі, чи ви можете уточнити
* **невербальна поведінка**
* будьте на одному рівні (тіло) з п.о.
* при потребі обережний легкий тілесний контакт (рука, плече, статично, не динамічно)
* не підходити до п.о. зі спини
* **додаткові правила комунікації**відкритий та зрозумілий контакт

ввічливість  
використовуйте позитивну риторику (якщо доречно)  
не обманюйте

* **нейтральна поведінка**
* **проявляйте розуміння навіть коли реакція п.о. є незвиклою**
* **спостерігайте та беріть до уваги вербальні і невербальні сигнали (власні та п.о.)**
* **не поспішайте, демонструйте терпіння**
* **будьте готові помовчати разом з п.о. та залишатися поряд**
* **дайте час п.о., не підганяйте**
* **не трактуйте п.о. як пацієнта – підтримуйте та намагайтесь зміцнити впевненість в собі**
* **визначте нагальні потреби**
* **при потребі запропонуйте побутову допомогу (їжа, пиття, ковдра.....)**

**Що Не можна робити:**

* **Не вживати пустопорожні фрази і поводитись ніби нічого не сталось**“Все не так погано, буває гірше, час заліковує рани“…
* **Не докоряйте**„Ти що не розумієш що....Це твоя власна вина...“
* **Не обманюйте,** наприклад стосовно стану п.о. (увага: невідповідність між вербальними та невербальними сигналами п.о. зауважує швидше ніж в нормальному стані)
* **Не лякайте**„Це виглядає дуже погано!“
* **Уникайте поширення неспокійної атмосфери** (посилює неспокій та нервозність п.о.)
* **Не патологізуйте**„Його поведінка не є нормальною (увага: ваша невербальна реакція)
* **Не обіцяйте того, що не зможете зробити!**

„Ми його дуже швидко знайдемо, я повернуся за 5 хвилин.“

* **Не навязуйте власні інтерпретації та судження**