

## Памятка для учителей

# Правила общения, которые следует соблюдать при первой психологической помощи

### Нужно

- ✓ Постарайтесь найти для разговора тихое место, где вас ничто не будет отвлекать
- ✓ Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения
- ✓ Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и культуры
- ✓ Покажите своим видом, что внимательно слушаете говорящего, например, кивая головой или произнося краткие подтверждающие реплики
- ✓ Будьте терпеливы и спокойны
- ✓ Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть. Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать»
- ✓ Предоставляйте информацию так, чтобы ее легко было понять, – простыми словами
- ✓ Выражайте сопереживание, когда люди говорят вам о своих чувствах, понесенной утрате или важных событиях: «Какое несчастье! Я понимаю, как вам тяжело»
- ✓ Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации
- ✓ Дайте возможность помолчать

### Нельзя

- ✓ Не принуждайте человека рассказывать, что с ним произошло
- ✓ Не перебивайте и не торопите собеседника. Например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро
- ✓ Не прикасайтесь к человеку, если не уверены, принято ли это в его культурной среде
- ✓ Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям
- ✓ Не говорите «Вы не должны себя так чувствовать» или «Вы должны радоваться, что выжили»
- ✓ Не выдумывайте того, чего не знаете
- ✓ Не используйте слишком специальные термины
- ✓ Не давайте ложных обещаний или заверений
- ✓ Не пересказывайте собеседнику личные рассказы, услышанные от других
- ✓ Не говорите о своих собственных трудностях
- ✓ Не думайте и не действуйте так, словно обязаны решить за другого все его проблемы
- ✓ Не лишайте человека веры в собственные силы и в способность позаботиться о себе
- ✓ Не говорите о людях, используя отрицательные эпитеты. Например, не называйте их «сумасшедшими» или «безумцами»