

קוים מנחים לשיחה עם אדם שמפגין דחק נפשי

1. הכרות – ציין את שמך, את תפקידך ואת רצונך לסייע ושאל לשמו של האדם.
2. אוריינטציה והתמצאות – בדוק אם הוא מסוגל לספר מהיכן הגיע ומה קרה. אם לא, עדכן אותו היכן הוא נמצא עכשיו ומסור לו מה צפוי בהמשך (בשעה-שעתיים הקרובות).
3. אפשרות התבטאות שוטפת ללא הפרעה – תן לאדם לספר בדרכו או ברמת הפירוט המתאימה לו, מבלי להתערב או לתקן. עודד אותו להתבטא באמצעות שאלות קצרות כגון: "ומה קרה אז? ומה אתה ראית (או שמעת)? מה אתה זוכר?"
4. נרמול של התגובות במצב אבנורמלי וקשה – העבר מסר שהתגובות צפויות והגיוניות ויש לצפות שהן תדעכנה לאט לאט.
5. הגדרת המצב במונחים של התמודדות ויכולת – נסה לגלות בתוך תיאורו של האדם מקורות כוח, דברים ולו הקטנים והטריביאליים ביותר, שמעידים על כך שהוא עושה מאמץ להתמודד, ותן לו משוב כמו: "אתה עושה מאמץ להירגע וזה מצוין..."
6. ציפייה לשיפור ככל שיחלוף זמן והמצב יהיה שקט – העבר מסר שלאט לאט התגובה החרیפה תלך ותפחת.
7. הפעל בשאלות – מה אתה יכול לעשות למען עצמך ובני משפחתך.
8. התמקדות במה עזר ובחזרה לשגרה, כולל צריכת שירותים – מה עזר לאדם בעבר? מה עוזר לו כעת? מי יכול לסייע כולל מסירת מידע על שירותי סיוע שונים.
9. הימנע מכניסה לוויכוח. זה רק יחמיר את המצב.
10. נסה לעודד לדווח מה הנפגע מצפה מעצמו ומהסביבה.
11. הזכרות ועידוד המיקוד על התמודדות טובה מהעבר.
12. הצבע על מקורות תמיכה אפשריים (משפחה, חברים, שכונה, אנשי מקצוע, ידע, אמונה, פעילות וכו').
13. עקרון החזרה ההדרגתית – להבין שלעתים קשה לחזור למצב טרום האירוע מיידית, אך חשוב לשאוף לחזרה לשגרה.
14. השאר מקום לשאלות ותשובות.
15. הבהר את כלל הברזל: אם סימפטום מחריף או לא דועך, יש לפנות לסייע.