[str. 1, po lewej]

CZEGO NIE MÓWIĆ I NIE ROBIĆ:

1. Nie zmuszaj osoby w kryzysie do mówienia.

2. Nie przerywaj jej, gdy mówi, i nie poganiaj (na przykład zerkając na zegarek lub mówiąc zbyt szybko).

3. Nie dotykaj jej, jeśli nie jesteś pewien stosowności tego gestu. Zasygnalizuj, że zamierzasz dotknąć na przykład jej ramienia. Nie wykonuj gwałtownych ruchów.

4. Nie sądź ani nie oceniaj tego, co zrobiła, czego nie zrobiła ani jak się czuje (nie mów na przykład: „Nie powinieneś się tak czuć” albo „Ciesz się, że przeżyłeś”).

5. Jeśli czegoś nie wiesz, nie wymyślaj. (Ani w dobrą, ani w złą stronę: nie mów na przykład: „On na pewno przeżył” ani „Pewnie już nie żyje”).

6. Nie używaj technicznych sformułowań, których może nie rozumieć.

7. Nie opowiadaj jej historii o innych ludziach.

8. Nie opowiadaj jej o swoich problemach czy trudnościach.

9. Nie składaj fałszywych obietnic ani zapewnień.

10. Nie nadużywaj swojego położenia, np. prosząc o pieniądze czy przysługi w zamian za swoją pomoc.

11. Nie myśl ani nie zachowuj się jak ktoś, kto ma rozwiązać jej problemy; nie odbieraj jej siły ani zdolności zatroszczenia się o samą siebie.

12. Okazuj jej szacunek, unikając takich słów jak „zgłupiałaś”.

Niniejsze zalecenia mają pomóc w komunikacji z kimś, kto przeżył kryzys lub trudne doświadczenie życiowe. Wypadki, akty przemocy, wojna czy ucieczka mogą wywołać strach i dezorientację, niepewność i szok. Bardzo ważny jest sposób, w jaki komunikujesz się z kimś przeżywającym ogromny stres. Poniżej podajemy wskazówki postępowania w sytuacji, w której chcesz i możesz pomóc.

[str. 1, po prawej]

Zalecenia dotyczące kontaktów z osobami w sytuacjach kryzysowych lub po traumatycznych przeżyciach.

[str. 2, po lewej]

CO MÓWIĆ I ROBIĆ:

Nawiąż kontakt.

1. Przedstaw się z imienia i zaproponuj pomoc, np. „Mam na imię Anna, jestem tu wolontariuszką. Mogę ci pomóc”

2. Spróbuj znaleźć spokojne miejsce, by usiąść i porozmawiać. Jeśli to możliwe, unikaj miejsc, w których wiele rzeczy może was rozpraszać.

3. Zatroszcz się o nią fizycznie, np. podając koc, jeśli jest zmarznięta, podając szklankę wody czy chusteczki, jeśli płacze.

4. Zawsze zwracaj się do niej po imieniu i za pomocą języka ciała komunikuj jej, że jest bezpieczna (np. utrzymując kontakt wzrokowy).

5. Szanuj jej prywatność i zachowuj w tajemnicy to, co ci mówi.

6. Bądź blisko niej, ale zachowuj odpowiedni dystans zgodnie z wymaganiami jej wieku, płci i kultury.

7. Pokazuj, że słuchasz, na przykład kiwając głową, nawiązując kontakt wzrokowy lub po prostu odpowiadając twierdząco („Słucham cię”, „Rozumiem cię”). Ważne, żeby obrócić się ciałem w kierunku rozmówcy.

8. Bądź cierpliwy i spokojny. Poprzez spokój, okazywanie zrozumienia i samą obecność możesz sprawić, że rozmówca poczuje się bezpieczny, rozumiany, szanowany, ceniony i objęty opieką. Pokazujesz mu, że nie jest sam.

9. W razie potrzeby osłaniaj pokrzywdzonych przed dziennikarzami, mediami i gapiami, by chronić ich prywatność i godność.

POMAGAJ W ORIENTACJI

1. Pomóż pokrzywdzonej osobie zorientować się w miejscu i czasie, mówiąc, gdzie się znajduje, jaki jest dzień, data i godzina (np. „Jesteś w…”, „Dzisiaj jest… godzina…”.

2. Zadawaj proste pytania związane z wyborem (np. „Wolisz to, to czy tamto?” albo „Chcesz tam iść?”). Pozwól jej odzyskać kontrolę nad swoimi decyzjami.

[str. 2, z prawej]

3. Proś ją o wykonywanie prostych zadań, które pomogą jej odzyskać poczucie kontroli i wiarę w swoje możliwości.

4. Jeśli coś wiesz, dziel się z nią tą wiedzą. Szczerze przyznawaj, jeśli czegoś nie wiesz („Nie wiem, ale spróbuję się dowiedzieć”). Jeśli możesz, podawaj informacje dotyczące jej lub jej krewnych, w tym wiadomości o planowanych działaniach. Mów spokojnie, jasno i zwięźle.

5. Podawaj informacje, które będą dla niej zrozumiałe. Wyrażaj się prosto i jasno. Jeśli trzeba i jeśli możesz, dawaj wyraźne instrukcje, co robić (np. dokąd iść).

6. Zdarza się, że ktoś nie pamięta przeszłych wydarzeń. Jeśli to możliwe i jeśli chce, pomóż mu wypełnić luki w pamięci.

7. Szanuj uczucia drugiej osoby, np. te dotyczące utraty domu, kogoś bliskiego, lub innych stresujących wydarzeń. („Przykro mi, że cię to spotkało, wyobrażam sobie, że to musi być bardzo bolesne”).

OFERUJ POMOC

1. Zauważaj silne strony pokrzywdzonej osoby i to, co zrobiła, żeby w sytuacji kryzysowej pomóc sobie lub innym.

2. Pytaj, czego jej potrzeba. Czego oczekuje w najbliższym czasie? Co ma zamiar zrobić później?

3. Oferuj pomoc praktyczną, np.:

* Łączenie rodzin, przyjaciół lub znajomych, jeśli to możliwe i w miarę bezpieczne. Warto łączyć ze sobą ludzi, którzy mogą sobie nawzajem pomagać (możesz na przykład poprosić daną osobę, żeby pomagała starszym lub dzieciom);
* Organizowanie opieki nad dziećmi;
* Szukanie informacji (np. o rannych krewnych);
* Jeśli osoba, której pomagasz, jest rodzicem, możesz jej doradzić w sprawie pomocy dla dzieci;
* Jeśli to możliwe, skontaktuj się ze służbami psychologicznymi lub socjalnymi, np. z pracownikiem socjalnym. Jeśli chcesz i możesz dalej pomagać tej osobie, wyraźnie daj jej do zrozumienia, że może się do ciebie w przyszłości zwrócić.

e recommendations are intended to help you communicate with someone who has

experienced a crisis or a difficult life event. Accidents, experiences of violence, war or flight

are situations that can create fear and confusion, uncertainty and shock.

The way you communicate with someone who is under great stress is very important.

Below we give you recommendations on how to behave when you are in a situation

where you want to and can help.