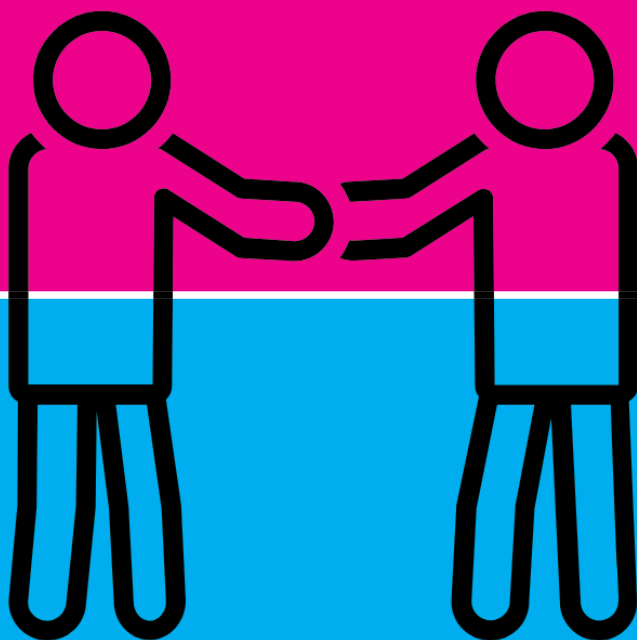


Recomandări

pentru abordarea
corectă a persoanelor
în criză și după
evenimente dificile
de viață



Ce trebuie de spus și ce trebuie de făcut:



Stabilirea contactului

1. Prezentați-vă pe nume și oferiți-vă ajutorul. (De exemplu: *"Mă numesc Anna, lucrez aici ca voluntar, vă pot ajuta."*)
2. Încercați să găsiți un loc liniștit unde puteți sta să vorbiți. Dacă este posibil, evitați locurile cu multe distrageri.
3. Asigurați-vă că persoana se simte bine din punct de vedere fizic, și în caz de necesitate, oferiți-i o pătură dacă îi este frig sau un pahar cu apă; dați-i șervețele, dacă plânge etc.
4. Adresați-vă întotdeauna persoanei pe nume și folosiți-vă limbajul corpului pentru a transmite siguranță, de exemplu prin contact vizual.
5. Respectați intimitatea persoanei și tratați ceea ce vi se spune ca fiind confidențial.
6. Rămâneți aproape de persoană, dar păstrați o distanță adecvată în funcție de vârsta, sexul și cultura acesteia.
7. Arătați că ascultați, de exemplu, dând din cap, făcând contact vizual sau pur și simplu răspunzând într-un mod afirmativ (*"Vă ascult."*, *"Vă înțeleg."*). Este important să vă întoarceți corpul spre persoană.
8. Fiți răbdător și calm. Păstrarea calmului, semnalarea înțelegerii și simpla prezență pot ajuta o persoană să se simtă în siguranță, înțeleasă, respectată, apreciată și bine îngrijită. Semnalează că nu sunt singure.
9. Dacă este necesar, protejați victimele de jurnaliști, mass-media sau spectatori pentru a le proteja intimitatea și demnitatea.



Oferiți orientare

1. Aduceți persoana în prezent, spunându-i unde se află, în ce zi, la ce dată și la ce oră este (de exemplu: *"Sunteți aici în ..."*, *"Astăzi este ..."* și *"Este ora ..."*).
2. Puneți persoanei întrebări simple, de exemplu întrebări simple de alegere (*"Vrei să faci asta sau aia?"*, *"Vrei să mergi acolo?"*). Lăsați persoana să recâștige controlul asupra alegerilor sale..

3. Cereți persoanei să îndeplinească sarcini simple și realizabile, care să o ajute să recâștige controlul și să aibă încredere în abilitățile sale.
4. Împărtășiți fapte, dacă le aveți. Fiți sincer în legătură cu ceea ce nu știți ("Nu știu, dar voi încerca să aflu pentru dumneavoastră"). Dacă puteți, oferiți informații despre ceea ce îngrijorează persoana sau ruda, inclusiv despre acțiunile planificate. Vorbiți calm, clar și concis.
5. Oferiți informații pe care persoana le poate înțelege. Exprimați-vă simplu și clar. Dacă este necesar și dacă puteți, dați instrucțiuni clare cu privire la ceea ce trebuie de făcut, de exemplu, unde de trebuie de mer.
6. Este posibil ca unii oameni să nu-și amintească evenimentele din trecut. Dacă este posibil și dacă persoana dorește acest lucru, ajutați-o să își umple golurile.
7. Respectați sentimentele persoanei, de exemplu, în legătură cu pierderea casei, a rudelor sau alte evenimente stresante ("*Îmi pare rău pentru ceea ce vi s-a întâmplat, îmi imaginez că trebuie să fie foarte dureros pentru dumneavoastră*").



Oferiți ajutor

1. Recunoașteți punctele forte ale persoanei și ceea ce a făcut aceasta pentru a se ajuta pe sine sau pe alții în situația de criză.
2. Clarificați de ce are nevoie persoana respectivă. Ce ar trebui să se întâmple în continuare? Ce va face persoana după aceea?
3. Oferiți ajutor practic, de ex:
 - Reunirea membrilor familiei, a prietenilor sau a colegilor, dacă acest lucru este posibil și nu este prea periculos. Este o idee bună să strângeți împreună persoane care se pot ajuta reciproc (de exemplu, puteți sugera persoanei să îi ajute pe cei mai în vârstă sau pe copii).
 - Organizați servicii de îngrijire a copiilor.
 - Colectați informații (de exemplu, despre rudele rănite).
 - Dacă persoana pe care o ajutați este un părinte, dați-i sfaturi despre cum să își ajute copiii.
 - Dacă este posibil, luați legătura cu alte sisteme de sprijin psihosocial, de exemplu, cu un asistent social. Dacă puteți și doriți să o faceți, subliniați faptul că veți continua să ajutați persoana și că veți fi alături de ea.



Ce nu trebuie să spui sau să faci:



1. Nu forțați persoana să vorbească.
2. Nu întrerupeți persoana în timp ce vorbește, nu o grăbiți, de exemplu, uitându-vă la ceas sau vorbind prea repede.
3. Nu atingeți persoana dacă nu sunteți sigur că este acceptabil. Anunțați în prealabil că urmează să o atingeți, de exemplu, pe braț; nu faceți mișcări pripite.
4. Nu judecați și nu evaluați ceea ce a făcut sau nu a făcut persoana sau cum se simte aceasta. (De exemplu, nu spuneți "Nu ar trebui să te simți așa" sau "Ar trebui să te bucuri că ai supraviețuit").
5. Nu inventați lucruri pe care nu le știți. (Nici de bine, nici de rău: de exemplu, NU spuneți "Sunt sigur că este încă în viață." sau "Sunt sigur că nu este în viață.").
6. Nu folosiți termeni tehnici pe care persoana nu îi poate înțelege.
7. Nu îi spuneți persoanei povești despre alte persoane.
8. Nu vorbiți despre propriile dificultăți sau probleme.
9. Nu dați promisiuni și asigurări false.
10. Nu vă exploatați relația de ajutor. De exemplu, nu cereți persoanei bani sau favoruri pentru ajutorul dumneavoastră.
11. Nu gândiți și nu acționați ca și cum ar trebui să rezolvați problemele celorlalte persoane, nu-i luați puterea și capacitatea de a se descurca singură.
12. Vorbiți cu respect persoanei. De exemplu, nu o faceți ne bună.



Aceste recomandări au scopul de a vă ajuta să comunicați cu o persoană care a trecut printr-o criză sau un eveniment de viață dificil. Accidentele, experiențele de violență, războiul sau fuga sunt situații care pot crea teamă și confuzie, incertitudine și șoc.

Este foarte important modul în care comunicăm cu o persoană care se află în stare de mare stres. Mai jos vă oferim recomandări despre cum să vă comportați atunci când vă aflați într-o situație în care doriți și puteți ajuta.