

Що потрібно говорити і робити:



Встановити контакт

1. Представтесь по імені та запропонуйте Вашу допомогу. (Наприклад: «Мене звати Анна, я працівник служби підтримки. Я рада Вам допомогти».)
2. Спробуйте знайти тихе місце, де можна сидіти і говорити, та зведіть відволікання до мінімуму, якщо це можливо.
3. Переконайтеся, що людина також фізично знаходиться в комфорті, наприклад, запропонуйте їй ковдру, якщо їй холодно, або запропонуйте їй склянку води; дайте їй серветки, якщо вона плаче.
4. Завжди звертайтеся до людини по імені та використовуйте мову тіла (наприклад, через зоровий контакт), щоб передати людині почуття безпеки.
5. Поважайте приватну сферу людини та зберігайте те, що Вам говорять, конфіденційно.
6. Залишайтеся поруч із людиною, але тримайте відстань відповідну її віку, статі та культурі.
7. Покажіть, що Ви слухаєте, наприклад, киваючи, зоровим контактом або просто стверджуючими відповідями («Я Вас слухаю», «Я Вас розумію»). Тут важливо залишатися повернутим обличчям та корпусом тіла до людини.
8. Будьте терплячі та спокійні. Залишатися спокійним, сигналізувати про розуміння та просто перебувати поруч, допоможе людині відчувати себе в безпеці, відчувати розуміння, повагу, цінність і турботу про неї. Це свідчить про те, що вона не одна.
9. У разі необхідності, потрібно захистити постраждалого/постраждалу від журналістів, ЗМІ чи глядачів, щоб захистити його/її приватне життя та гідність.



Дати орієнтацію

1. Приведіть людину в стан «тут і зараз», поділившись з нею, де вона знаходиться, який сьогодні день і яка година (наприклад, «Ви тут у...», «Сьогодні...» та «Зараз ... година»).
2. Потрібно ставити людині прості запитання, наприклад, прості запитання з вибором («Ти хочеш зробити те чи інше?», «Ти хочеш туди піти?»). Дозвольте людині відновити контроль над своїми рішеннями.

3. Попросіть людину виконати прості й досяжні завдання, які допоможуть їй відновити контроль і віру в свої сили.
4. Ви можете повідомити про факти, якщо вони у Вас є, і Вам дозволено їх передавати далі. Будьте чесним з приводу того, чого Ви не знаєте («Я не знаю, але я спробую дізнатись для Вас цю інформацію»). Якщо можете, надайте інформацію про те, що впливає на особу чи родичів, включаючи планові заходи. Говоріть спокійно і чітко.
5. Інформуйте так, щоб людина могла Вас зрозуміти. Висловлюйтеся просто і ясно. Якщо необхідно і Ви можете, дайте чіткі інструкції щодо того, що робити далі, наприклад, куди треба йти.
6. Можливо, люди не пам'ятають минулих подій. Якщо можливо і людина цього хоче, допоможіть їй закрити ці прогалини в пам'яті.
7. Поважайте почуття іншої людини, наприклад, з приводу втрати дому, родичів або інших стресових подій («Мені шкода, що з Вами таке трапилось, я можу уявити, що це, мабуть, дуже важко та боляче для Вас»).



Запропонувати допомогу

1. Визначте сильні сторони людини та те, що вона зробила, щоб допомогти собі та іншим під час кризової ситуації.
2. Виясніть, що потрібно цій людині. Що має відбуватися далі? Що буде робити людина потім?
3. Запропонуйте практичну допомогу, наприклад:
 - Об'єднання членів сім'ї, друзів або колег, якщо це можливо і не занадто небезпечно. Також має сенс об'єднати людей, які можуть допомогти один одному (наприклад, Ви можете запропонувати людині допомагати літнім або дітям).
 - Організація догляду за дитиною.
 - Отримання інформації (наприклад, про поранених родичів).
 - Якщо людина, якій Ви допомагаєте, є батьком, дайте їй рекомендації, як допомогти своїм дітям.
 - Якщо можливо, зв'яжіться з іншими системами психосоціальної підтримки, наприклад, із соціальним працівником. Підкресліть, що Ви й надалі будете поруч із цією людиною, якщо Ви можете та хочете.



Чого НЕ можна говорити чи робити:



1. Не змушуйте людину говорити.
2. Не перебивайте людину під час розмови, не квапте її, наприклад, дивлячись на годинник або не говорите особисто занадто швидко.
3. Не торкайтеся людини, якщо Ви не впевнені, що це доречно. Заздалегідь оголошіть, що Ви, наприклад, доторкнетесь її руки; не робіть ніяких поспішних рухів.
4. Не засуджуйте і не оцінюйте те, що людина зробила або не зробила або про те, що вона відчуває. (Наприклад, не кажіть «Ви не повинні так себе почувати» або «Ви повинні радіти, що вижили».)
5. Не вигадуйте речі, яких Ви не знаєте. (Ні на краще, ні на гірше. (Наприклад, НЕ кажи «Він, мабуть, ще живий.» або «Ймовірно, він уже не живий».)
6. Не використовуйте професійні терміни, які людина може не зрозуміти.
7. Не розповідайте постраждалому історії інших людей.
8. Не говоріть про власні труднощі та проблеми.
9. Не давайте неправдивих обіцянок і гарантій.
10. Не зловживайте своїм становищем як помічника. Наприклад, не просіть у людини грошей або послуг в обмін на Вашу допомогу.
11. НЕ думайте і НЕ поведіться так, ніби Ви повинні вирішувати проблеми іншої людини, не віднімайте у людини сили і вміння піклуватися про себе.
12. Говоріть з людиною шанобливо і не називайте її божевільною, наприклад.



Ці рекомендації створені, щоб допомогти Вам спілкуватися з кимось, хто переживає кризу або важку життєву подію. Нещасні випадки, переживання насильства, війни або втечі – це ситуації, які можуть викликати страх і розгубленість, невпевненість і шок.

Дуже важливим є те, як ми спілкуємося з тими, хто перебуває в сильному стресі. Нижче ми надаємо Вам рекомендації, як поводитися, якщо Ви опинилися в ситуації, коли Ви хочете і можете допомогти.