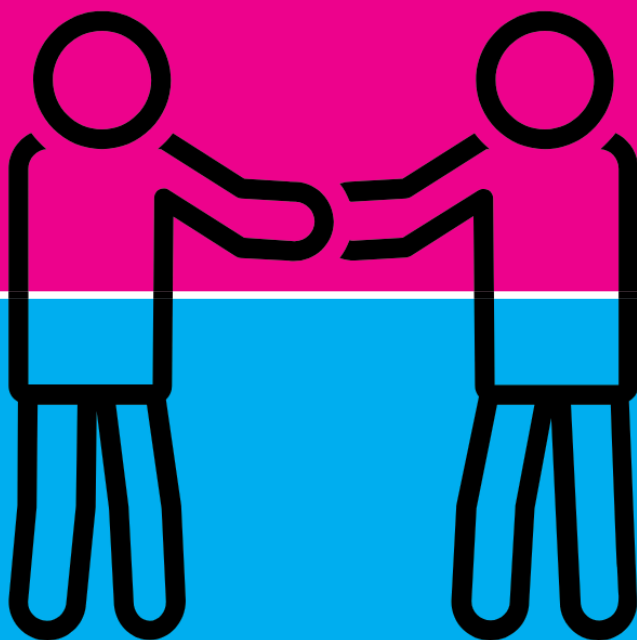


# Odporúčania

pre prácu s ľuďmi  
v kríze a po  
ťažkých životných  
udalostiach



# Čo povedať a čo urobiť:



## Nadviazať kontakt

1. Predstavte sa menom a ponúknite pomoc. (napríklad: *"Volám sa Anna, pracujem tu ako dobrovoľníčka. Môžem vám pomôcť?"*)
2. Pokúste sa nájsť tiché miesto, kde si môžete sadnúť a porozprávať sa. Ak je to možné, vyhýbajte sa miestam s mnohými rušivými vplyvmi.
3. Uistite sa, že je o osobu dobre fyzicky postarané, napr. ponúknite jej prikrývku, ak je jej zima, alebo pohár vody; ak plače, podajte jej vreckovky.
4. Vždy oslovte osobu menom a použite reč tela na vyjadrenie bezpečnosti, napríklad prostredníctvom očného kontaktu.
5. Rešpektujte súkromie osoby a považujte to, čo vám povedala, za dôverné.
6. Zostaňte v blízkosti osoby, ale zachovajte primeraný odstup podľa jej veku, pohlavia a kultúry.
7. Ukážte, že počúvate, napríklad prikývnutím, nadviazaním očného kontaktu alebo jednoducho súhlasnou odpoveďou (*"Počúvam vás.", "Rozumiem vám."*). Je dôležité, aby ste sa k osobe otočili telom.
8. Budte trpezliví a pokojní. Zachovanie pokoja, signalizovanie pochopenia a obyčajná prítomnosť môžu pomôcť človeku cítiť sa bezpečne, byť pochopený, rešpektovaný, cenený a mať dobrú starostlivosť. Signalizuje, že nie sú sami.
9. V prípade potreby chráňte obeť pred novinármi, médiami alebo divákmi, aby ste ochránili ich súkromie a dôstojnosť.



## Poskytnite orientáciu

1. Uvedte osobu do prítomnosti tým, že jej povie, kde sa nachádza, aký je deň, dátum a čas (napr. *"Nachádzate sa tu v ..."; "Dnes je ..."* a *"Teraz je ... hodín"*).
2. Pýtajte sa osoby jednoduché otázky, napr. jednoduché otázky s možnosťou výberu (*"Chcete urobiť to alebo ono?"; "Chcete ísť tam?"*). Umožnite osobe získať kontrolu nad svojou voľbou.



3. Požiadajte osobu, aby robila jednoduché a dosiahnuteľné úlohy, ktoré jej pomôžu znovu získať kontrolu a vieru vo svoje schopnosti.
4. Podelte sa o fakty, ak ich máte. Buďte úprimní v tom, čo neviete (“Neviem, ale pokúsím sa to pre vás zistiť”). Ak môžete, poskytnite informácie o tom, čo sa danej osoby alebo príbuzného týka, vrátane plánovaných akcií. Hovorte pokojne, jasne a stručne.
5. Poskytnite informácie, ktorým osoba rozumie. Vyjadrujte sa jednoducho a jasne. Ak je to potrebné a ak môžete, dajte jasné pokyny, čo má osoba urobiť, napr. kam má ísť.
6. Je možné, že si ľudia nepamätajú minulé udalosti. Ak je to možné a ak osoba chce, pomôžte jej vyplniť medzery.
7. Rešpektujte pocity osoby, napr. v súvislosti so stratou domova, príbuzných alebo inými stresujúcimi udalosťami (“Je mi ľúto, čo sa vám stalo, viem si predstaviť, že to pre vás musí byť veľmi bolestivé”).

## Ponúknite pomoc

1. Uznajte silné stránky osoby a to, čo urobila, aby pomohla sebe alebo iným v krízovej situácii.
2. Ujasnite si, čo daná osoba potrebuje. Čo by sa malo stať ďalej? Čo bude osoba robiť potom?
3. Ponúknite praktickú pomoc, napr.:
  - Ak je to možné a nie je to príliš nebezpečné, stretnite sa s rodinnými príslušníkmi, priateľmi alebo kolegami. Je dobré spojiť ľudí, ktorí si môžu navzájom pomôcť (napr. môžete požiadať osobu, aby pomohla starším alebo deťom).
  - Zorganizujte starostlivosť o deti.
  - Zhromažďovanie informácií (napr. o zranených príbuzných).
  - Ak je osoba, ktorej pomáhate, rodič, poraďte jej, ako pomôcť svojim deťom.
  - Ak je to možné, nadviažte kontakt s inými systémami psychosociálnej podpory, napr. so sociálnym pracovníkom. Zdôraznite, že budete osobe naďalej pomáhať a že tu pre ňu budete, ak budete môcť a ona chcieť.



# Čo NEpovedať alebo nerobiť:



1. Nenúťte osobu, aby hovorila.
2. Neprerušujte osobu počas rozprávania, neponáhľajte ju, napríklad pozeraním na hodinky alebo príliš rýchlym rozprávaním.
3. Nedotýkajte sa osoby, ak si nie ste istí, či je to vhodné. Vopred oznámte, že sa ich budete dotýkať, napr. na ruke; nerobte žiadne unáhlené pohyby.
4. Nesúďte ani nehodnoťte, čo osoba urobila alebo neurobila, ani to, ako sa cíti. (Napríklad nehovorte: "Nemal by si sa tak cítiť" alebo "Mal by si byť rád, že si prežil").
5. Nevymýšľajte si veci, ktoré neviete. (Ani v dobrom, ani v zlom: napríklad NEVYMÝŠĽAJTE si: "Som si istý, že ešte žije." alebo "Som si istý, že nežije.").
6. Nepoužívajte odborné výrazy, ktorým osoba nerozumie.
7. Nerozprávajte mu príbehy o iných ľuďoch.
8. Nehovorte o svojich vlastných ťažkostiach alebo problémoch.
9. Nedávajte falošné sľuby a ubezpečenia.
10. Nezneužívajte svoj vzťah ako pomocníka. Napríklad nežiadajte od osoby za svoju pomoc peniaze alebo láskavosť.
11. NEMYSLITE a nekonajte tak, akoby ste mali riešiť problémy za druhú osobu, neberte jej silu a schopnosť postarať sa o seba.
12. Hovorte s osobou s úctou, napr. nenazývajte ju bláznom.



Tieto odporúčania vám majú pomôcť pri komunikácii s osobou, ktorá prežila krízu alebo ťažkú životnú udalosť. Nehody, skúsenosti s násilím, vojna alebo útek sú situácie, ktoré môžu vyvolať strach a zmätok, neistotu a šok.

Spôsob komunikácie s niekým, kto je vo veľkom strese, je veľmi dôležitý. Nižšie uvádzame odporúčania, ako sa správať v situácii, keď chcete a môžete pomôcť.