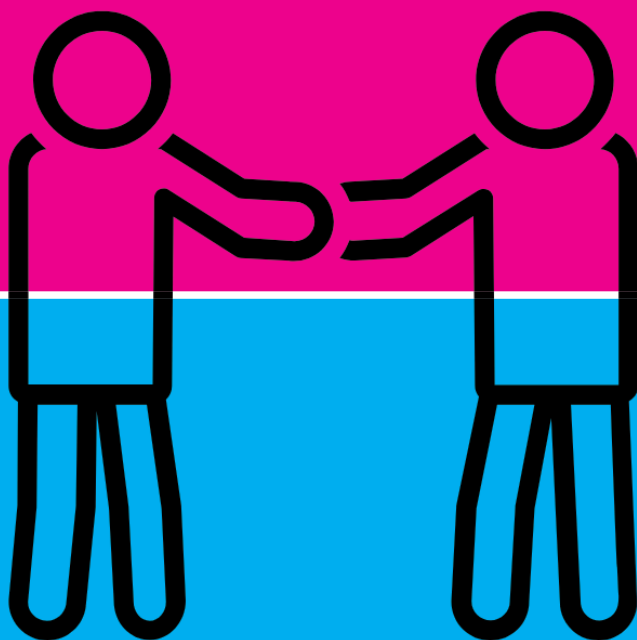


# Wskazówki

dotyczące  
postępowania z  
osobami w kryzysie  
i po trudnych  
wydarzeniach  
życiowych



# Co mówić, a co robić:



## Nawiązywanie kontaktu

1. Przedstaw się z imienia i zaoferuj swoją pomoc. (Na przykład: *"Mam na imię Anna, pracuję tu jako wolontariuszka, mogę ci pomóc"*).
2. Spróbuj znaleźć ciche miejsce, w którym można usiąść i porozmawiać. Jeśli to możliwe, unikaj miejsc, w których wiele osób może rozpraszać uwagę.
3. Upewnij się, że osoba ma zapewnioną dobrą opiekę fizyczną, np. zaoferuj jej koc, jeśli jest jej zimno, szklanek wody, podaj chusteczki, jeśli płacze.
4. Zawsze zwracaj się do osoby po imieniu i wykorzystuj mowę ciała, aby wzmocnić jej poczucie bezpieczeństwa, np. poprzez kontakt wzrokowy.
5. Szanuj prywatność rozmówcy i traktuj to, czego się dowiedziałeś, jako poufne.
6. Trzymaj się blisko osoby, ale zachowaj odpowiedni dystans, stosownie do jej wieku, płci i kultury.
7. Pokaż, że słuchasz, np. kiwając głową, nawiązując kontakt wzrokowy lub po prostu odpowiadając w sposób twierdzący (*"Słucham cię"*, *"Rozumiem cię"*). Ważne jest, aby być odwróconym w stronę rozmówcy.
8. Bądź cierpliwy i spokojny. Zachowanie spokoju, okazywanie zrozumienia i bycie przy osobie może pomóc jej poczuć się bezpiecznie, zrozumieć, uszanować, docenić i otoczyć opieką. To sygnał, że nie jest sama.
9. Jeśli to konieczne, strzeż ofiary przed dziennikarzami, mediami i gapiami, aby chronić ich prywatność i godność.



## Udzielanie wskazówek

1. Wprowadzić osobę w teraźniejszość, mówiąc jej, gdzie się znajduje, jaki jest dzień, data i godzina (np. *"Jesteś tutaj w ..."*, *"Dzisiaj jest ..."*, *"Jest teraz ... godzina"*).
2. Zadawaj proste pytania, np. pytania wyboru (*"Czy chce Pan/Pani zrobić to czy tamto?"*, *"Czy chce Pan/Pani tam pójść?"*). Pozwól osobie odzyskać kontrolę nad swoimi wyborami.

3. Poproś osobę o wykonanie prostych i osiągalnych zadań, które pomogą jej odzyskać kontrolę i wiarę w swoje możliwości.
4. Dziel się faktami, jeśli je znasz. Mów szczerze o tym, czego nie wiesz (*"Nie wiem, ale postaram się dowiedzieć"*). Jeśli możesz, podaj informacje dotyczące danej osoby lub krewnego, w tym o planowanych działaniach. Mów spokojnie, jasno i zwięźle.
5. Podawaj informacje, które dana osoba może zrozumieć. Wyrażaj się prosto i jasno. W razie potrzeby i jeśli to możliwe, udzielaj jasnych instrukcji, co należy zrobić, np. dokąd pójść.
6. Może się zdarzyć, że ludzie nie pamiętają wydarzeń z przeszłości. Jeśli to możliwe i jeśli dana osoba tego chce, pomóż jej uzupełnić braki.
7. Szanuj uczucia osoby, np. związane z utratą domu, bliskich lub innymi stresującymi wydarzeniami (*"Przykro mi z powodu tego, co cię spotkało, mogę sobie wyobrazić, że to musi być dla ciebie bardzo bolesne"*).



## Zaoferowanie pomocy

1. Doceń mocne strony danej osoby oraz to, co zrobiła, aby pomóc sobie i innym w sytuacji kryzysowej.
2. Wyjaśnij, czego potrzebuje dana osoba. Co powinno się stać potem? Co dana osoba będzie robić potem?
3. Zaoferuj praktyczną pomoc, np:
  - Zbierz członków rodziny, przyjaciół lub kolegów, jeśli to jest możliwe i nie jest zbyt ryzykowne. Dobrym pomysłem jest zebranie razem osób, które mogą sobie nawzajem pomóc (np. można poprosić dorosłą osobę o pomoc starszym lub dzieciom).
  - Zorganizuj opiekę nad dziećmi.
  - Zbierz informacje (np. o rannych krewnych).
  - Jeśli osoba, której udzielasz pomocy, jest rodzicem, poradź jej, jak pomóc dzieciom.
  - Jeśli to możliwe, nawiąż kontakt z innymi służbami wsparcia psychospołecznego, np. z pracownikiem socjalnym. Podkreśl, że nadal będziesz pomagał tej osobie i że będziesz przy niej, jeśli tylko będziesz mógł i ona będzie chciała.



# Czego NIE należy mówić ani robić:



1. Nie zmuszaj rozmówcy do mówienia.
2. Nie przerywaj rozmówcy podczas rozmowy, nie pospieszaj go, np. patrząc na zegarek lub mówiąc zbyt szybko.
3. Nie dotykaj osoby, jeśli nie jesteś pewien, czy jest to właściwe. Zapowiedz wcześniej, że zamierzasz ją dotknąć, np. w ramię; nie wykonuj żadnych pochopnych ruchów.
4. Nie osądzaj ani nie oceniaj tego, co dana osoba zrobiła lub czego nie zrobiła, ani tego, jak się czuje. (Na przykład, nie mów: "Nie powinieneś się tak czuć" lub "Powinieneś się cieszyć, że przeżyłeś").
5. Nie zmyślaj rzeczy, których nie wiesz. (ani dobrych, ani złych: na przykład NIE mów: "Jestem pewien, że on nadal żyje" lub "Jestem pewien, że on nie żyje").
6. Nie używaj specjalistycznych terminów, których dana osoba nie jest w stanie zrozumieć.
7. Nie opowiadaj o innych ludziach.
8. Nie mów o własnych trudnościach lub problemach.
9. Nie składaj fałszywych obietnic i zapewnień.
10. Nie wykorzystuj swojej pozycji jako osoby pomagającej. Na przykład nie proś o pieniądze, ani o przysługi za pomoc.
11. NIE myśl i nie zachowuj się tak, jakbyś musiał rozwiązywać problemy za drugą osobę, nie odbieraj jej siły i zdolności do dbania o siebie.
12. Zwracaj się do osoby z szacunkiem, np. nie nazywaj jej wariatem.



Wskazówki te mają pomóc w komunikacji z osobą, która przeżyła kryzys lub trudne wydarzenie życiowe. Wypadek, doświadczenie przemocy, wojna czy ucieczka to sytuacje, które mogą wywołać strach i dezorientację, niepewność i szok. Bardzo ważny jest sposób, w jaki komunikujemy się z kimś, kto jest w dużym stresie. Poniżej przedstawiamy zalecenia, jak należy się zachowywać w sytuacji, gdy chcemy i możemy pomóc.