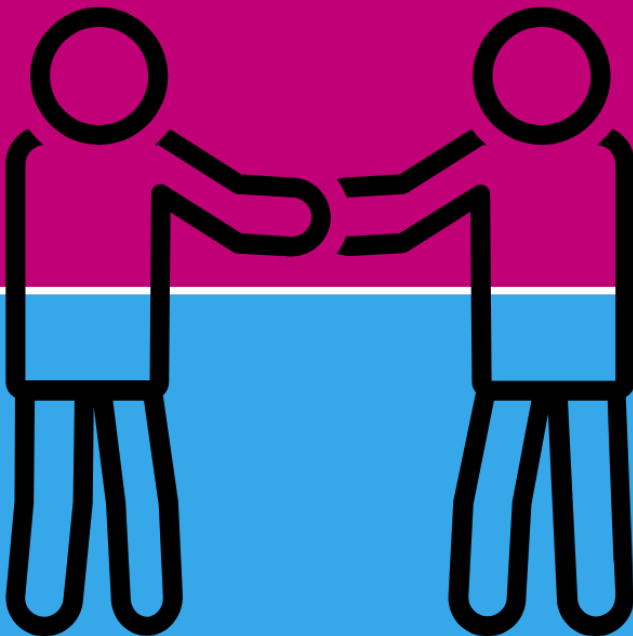


# Ajánlások

a válsághelyzetben  
lévő emberekkel való  
és a nehéz  
életeseményeket  
követő bánásmódra



# Mit célszerű mondani és tenni:



## Vegye fel a kapcsolatot

1. Mutakozzon be név szerint, és ajánlja fel segítségét (pl. *"A nevem Anna, itt dolgozom önkéntesként, segíteni szeretnék."*).
2. Próbáljon meg egy csendes helyet találni, ahol leülhetnek és beszélgethetnek. Ha lehetséges, kerülje a zajos, forgalmas helyeket.
3. Gondoskodjon arról, hogy a segítségre szoruló személy fizikailag el legyen látva, pl. kínálja neki egy takarót, ha fázik, vagy egy pohár vizet; kínálja neki zsebkendőt, ha sír.
4. Mindig a nevéen szólítsa meg az illetőt, és a testbeszédével, pl. szemkontaktussal, közvetítsen biztosságot.
5. Tartsa tiszteletben az illető magánéletét, és kezelje bizalmasan az elhangzottakat.
6. Maradjon közel az illetőhöz, de tartsa meg a korának, nemének és kultúrájának megfelelő távolságot.
7. Jelezze, hogy figyel, pl. bólintással, szemkontaktussal vagy egyszerűen csak megerősítő válasszal (*"Hallgatom."*; *"Értem."*). Fontos, hogy a testét az illető felé fordítsa.
8. Legyen türelmes és nyugodt. Ha nyugodt marad, megértést sugároz és egyszerűen csak jelen van, az segíthet az illetőnek abban, hogy biztonságban, megértve, tisztelve, megbecsülve, értékelve és gondoskodva érezze magát. Érti, hogy nincsen egyedül.
9. Ha szükséges, határolja el a segítségre szoruló személyt az újságíróktól, a médiától vagy a bémészakodóktól, ezzel is védve a magánéletét és a méltóságát.



## Adjon eligazítást

1. Hozza vissza a segítségre szoruló személyt az itt és mostba azzal, hogy elmondja neki, hol van, milyen nap, dátum és idő van (pl. *"Őn itt van ..."*; *"Ma van a ..."* és *"Most ... óra van"*).
2. Tegyen fel az illetőnek egyszerű kérdéseket, pl. igen/nem választ igénylő kérdéseket (*"Ezt vagy azt szeretné csinálni?"*; *"Szeretne oda menni?"*). Hagyja, hogy az illető visszanyerje az irányítást a döntései felett.

3. Kérje meg az illetőt, hogy végezzen egyszerű és teljesíthető feladatokat, amelyek segítenek neki visszanyerni az irányítást és a képességeibe vetett hitet.
4. Ossa meg a tényeket, ha azok birtokában van. Legyen őszinte azzal kapcsolatban, amit nem tud (*"Nem tudom, de megpróbálom kideríteni"*). Ha tud, adjon tájékoztatást arról, ami az illetőt vagy hozzátartozóit érinti, beleértve a tervezett intézkedéseket. Beszéljen nyugodtan, világosan és tömören.
5. Adjon olyan információt, amelyet az illető megérthet. Fejezze ki magát egyszerűen és világosan. Szükség esetén és ha tud, adjon egyértelmű utasításokat arra vonatkozóan, hogy mit kell az illetőnek tennie, pl. hová menjen.
6. Lehetséges, hogy az illető nem emlékszik a múltbeli eseményekre. Ha lehetséges, és ha az érintett személy is úgy akarja, segítsen neki kitölteni a homályos részleteket.
7. Tartsa tiszteletben az egyén érzéseit, pl. az otthon, a rokonok elvesztése vagy más stresszes események kapcsán (*"Sajnálom, ami Önnel történt, el tudom képzelni, hogy ez mennyire fájdalmas lehet"*).



## Nyújtson segítséget

1. Ismerje el a segítségre szoruló személy erősségeit és azt, hogy mit tett a krízishelyzetben önmagáért vagy másokért.
2. Tisztázza, hogy mire van szüksége az illetőnek. Mi a teendő ezután? Mit fog tenni a továbbiakban?
3. Ajánljon fel gyakorlati segítséget, pl:
  - Keresse fel a családtagokat, barátokat vagy kollégákat, amennyiben ez lehetséges és nem túl veszélyes. Jó ötlet olyan embereket kapcsolatba hozni, akik segíthetnek egymásnak (pl. megkérheti az illetőt, hogy segítsen az idősebbeknek vagy a gyerekeknek).
  - Szervezze meg a gyermekfelügyeletet.
  - Gyűjtsön információt (pl. sérült hozzátartozókról).
  - Ha az Ön által segített személy szülő, adjon neki tanácsot, hogyan segíthet a gyermekeinek
  - Amennyiben lehetséges, vegye fel a kapcsolatot más pszichoszociális támogató szervezetekkel, pl. egy szociális munkással. Hangsúlyozza, hogy továbbra is segíteni fog a személynek, és hogy ott lesz mellette, ha tud és akar.



# Mit nem célszerű mondani vagy tenni:



1. Ne kényszerítse a személyt, hogy beszéljen.
2. Ne szakítsa félbe az illetőt, miközben beszél, ne siettesse őt, például azzal, hogy az órájára néz, vagy túl gyorsan beszél.
3. Ne érintse meg a személyt, ha nem biztos benne, hogy ez helyénvaló. Előre jelezze, amennyiben meg szeretné érinteni, pl. a karján; ne tegyen hirtelen mozdulatokat.
4. Ne ítélkezzen vagy véleményezze, hogy mit tett vagy nem tett az illető, vagy hogyan érzi magát. (Például ne mondja, hogy *"Nem kellene így éreznie"* vagy *"Örülnie kellene, hogy túlélte"*).
5. Ne következtessen olyanra, amit nem tud. (Sem jóra, sem rosszra: pl. **NE** mondja, hogy *"Biztos vagyok benne, hogy még él."* vagy *"Biztos vagyok benne, hogy nem él."*).
6. Ne használjon olyan szakkifejezéseket, amelyeket az illető esetleg nem ért.
7. Ne meséljen az illetőnek más emberek helyzetéről.
8. Ne beszéljen a saját nehézségeiről vagy problémáiról.
9. Ne tegyen hamis ígéretek és biztosítékokat.
10. Ne használja ki a segítői kapcsolatát. Pl. ne kérjen pénzt vagy szívességet az illetőtől a segítségéért.
11. Ne gondolkodjon és viselkedjen úgy, mintha Önnek kellene megoldania a problémákat a másik helyett, ne vegye el az illető erejét és képességét, hogy gondoskodik magáról.
12. Beszéljen tiszteletteljesen az illetővel, például ne nevezze örültnek.



Ezek az ajánlások arra szolgálnak, hogy segítsenek Önnek kommunikálni valakivel, aki válsághelyzetben van vagy nehéz életeseményt élt át. A balesetek, az erőszakos események, a háború vagy a menekülés olyan helyzetek, amelyek félelmet és zavart, bizonytalanságot és sokkot okozhatnak.

Nagyon fontos, hogy hogyan kommunikálunk valakivel, aki nagy stressznek van kitéve. Az alábbiakban ajánlásokat adunk arra vonatkozóan, hogyan viselkedjünk, ha olyan helyzetbe kerülünk, ahol segíteni akarunk és tudunk.