

## Что НЕЛЬЗЯ говорить и делать:

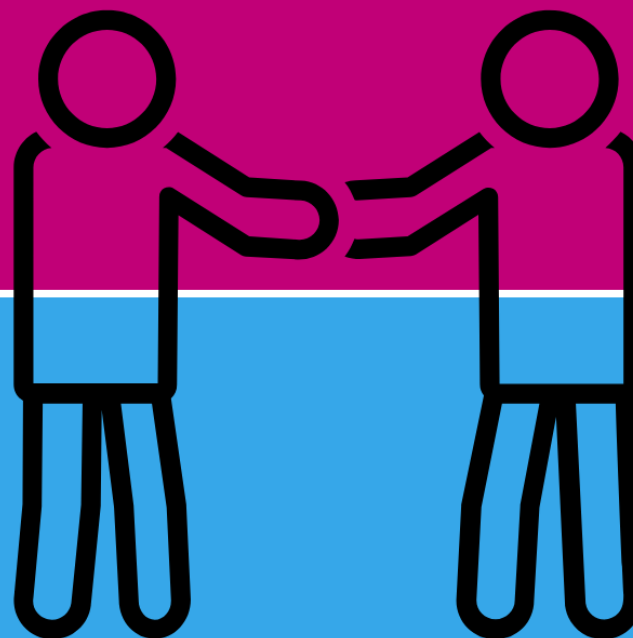


1. Не заставляйте человека говорить.
2. Не перебивайте собеседника во время разговора, не заставляйте его торопиться, например, не смотрите на часы или сами не говорите слишком быстро.
3. Не прикасайтесь к человеку, если Вы не уверены, что это уместно. Заранее объявите, что собираетесь прикоснуться к нему, например, к руке; не делайте резких движений.
4. Не судите и не оценивайте то, что человек сделал или не сделал, или то, что он чувствует. (Например, не говорите: *"Вы не должны так себя чувствовать"* или *"Вы должны радоваться, что выжили"*).
5. Не придумывайте того, чего не знаете. (Ни к добру, ни к худу. (Например, НЕ говорите: *"Я уверен, что он жив"* или *"Я уверен, что он больше не жив"*).
6. Не используйте профессиональную терминологию, которую человек может не понять.
7. Не рассказывайте человеку истории других людей.
8. Не говорите о своих собственных трудностях и проблемах.
9. Не давайте ложных обещаний и заверений.
10. Не используйте свое положение в качестве помощника. Например, не просите у человека денег или одолжений за Вашу помощь.
11. НЕ думайте и НЕ ведите себя так, будто Вы должны решать проблемы за другого человека, не лишайте его сил и способности позаботиться о себе.
12. Говорите с человеком уважительно и не называйте его, например, сумасшедшим.



Эти рекомендации должны помочь Вам общаться с человеком, пережившим кризис или тяжелое жизненное событие. Несчастные случаи, опыт насилия, войны или бегства — это ситуации, которые могут вызвать страх и замешательство, неуверенность и шок. То, как мы общаемся с человеком, находящимся в состоянии сильного стресса, очень важно. Далее мы дадим Вам рекомендации о том, как вести себя, оказавшись в ситуации, когда Вы хотите и можете помочь.

## Рекомендации по работе с людьми в кризисных ситуациях и после тяжелых происшествий



# Что нужно говорить и делать:



## Установить контакт

1. Представьтесь, назвав свое имя, и предложите свою помощь. (Например: „Мое имя Анна, я сотрудник службы поддержки. Я готова Вам помочь.“)
2. Постарайтесь найти тихое место, где можно сидеть и говорить, и по возможности минимизируйте отвлекающие факторы
3. Позаботьтесь о том, чтобы человеку было также комфортно физически, например, предложите ему одеяло, если ему холодно, или стакан воды; подайте ему платок, если он плачет.
4. Всегда обращайтесь к собеседнику по имени и используйте язык тела, чтобы передать чувство безопасности, например, с помощью зрительного контакта.
5. Уважайте частную жизнь человека и сохраняйте то, что вам говорят, как конфиденциальную информацию.
6. Держитесь рядом с человеком, но соблюдайте дистанцию, соответствующую его возрасту, полу и культуре
7. Покажите, что Вы слушаете, например, киванием, зрительным контактом или простыми утвердительными ответами (“Я Вас слушаю”; “Я Вас понимаю”). Здесь важно оставаться повернутым лицом и корпусом тела к человеку.
8. Будьте терпеливы и спокойны. Сохраняя спокойствие, выражая понимание и просто находясь рядом, можно помочь человеку чувствовать себя в безопасности, чувствовать понимание, уважение, ценность и заботу о нем. Это сигнализирует о том, что он не один.
9. При необходимости оградите пострадавшего/пострадавшую от журналистов, СМИ или посторонних лиц, чтобы защитить его/ее частную жизнь и достоинство.



## Обеспечение ориентации

1. Приведите человека в состояние “здесь и сейчас”, сказав ему, где он находится, какой сегодня день и время (например, “Вы находитесь здесь в ...”, “Сегодня ...” и “Сейчас ... часов”).
2. Задавайте человеку простые вопросы, например, простые вопросы с выбором (“Вы хотите сделать то или это?”, “Вы хотите пойти туда?”). Позвольте человеку вернуть контроль над своими решениями.

3. Попросите человека выполнить простые и выполнимые задания, которые помогут ему восстановить контроль и веру в свои силы.
4. Информировать о фактах, если они у вас есть и вам разрешено их передавать. Будьте честны говоря о том, чего Вы не знаете (“Я не знаю, но я постараюсь выяснить это для Вас”). Если возможно, дайте информацию о том, что беспокоит человека или родственника, включая плановые действия. Говорите спокойно, четко и ясно.
5. Предоставляйте информацию таким образом, чтобы человек мог ее понять. Будьте просты и понятны. Если необходимо и Вы можете, дайте четкие инструкции о том, что делать, например, куда идти.
6. Возможно, что люди не помнят произошедших событий. Если есть возможность и желание человека, помогите ему заполнить эти пробелы в его памяти.
7. Уважайте чувства другого человека, например, по поводу потери дома, родственников или других травматических событий (“Мне жаль, что с Вами это произошло, я могу представить, что это должно быть очень болезненно для Вас”).



## Предложить помощь

1. Отметьте сильные стороны человека и то, что он сделал, чтобы помочь себе или другим в кризисной ситуации.
2. Уточните, в чем человек сейчас нуждается. Каким будет следующий шаг? Что человек будет делать после?
3. Предложите практическую помощь, например:
  - Воссоединение членов семьи, друзей или коллег, если это возможно и не слишком опасно. Также может быть полезным объединить людей, которые могут помочь друг другу (например, Вы можете предложить человеку помочь старикам или детям).
  - Организация ухода за детьми.
  - Получение информации (например, о пострадавших родственниках).
  - Если человек, которому Вы помогаете, является родителем, дайте ему совет, как помочь своим детям.
  - Если возможно, установите контакт с другими системами психосоциальной поддержки, например, с социальным работником. Подчеркните, что Вы по-прежнему рядом с этим человеком, если Вы можете и хотите.

