

Comunicarea cu persoane afectate de criză

Sergiu Toma, Psiholog

Cum sunt oamenii afectați de evenimentele de criza ?



Cum sunt oamenii afectați de evenimentele de criză ?

- Oamenii care pierd locuințele sau aparținătorii, pot fi separați de familii și de comunitate, sau pot fi martorii violenței, distrugerii sau morții.
- Deși toată lumea este afectată într-o oarecare măsură de asemenea evenimente, fiecare persoană poate manifesta o varietate de reacții și sentimente.
- copleșiți, speriați sau tensionați sau înfuriați
- confuzi /foarte nesiguri cu privire la ceea ce li se întâmplă
- speriați sau îngrijorați, alții indiferenți și detașați.
- Unele persoane pot avea reacții de intensitate mică /medie, în timp ce altele pot manifesta reacții de intensitate mare.



Cum sunt oamenii afectați de evenimentele de criză?

Felul în care o persoană reacționează depinde de mai mulți factori, inclusiv:

Felul și gravitatea evenimentului(lor) prin care trece;

Experiența personală din alte evenimente neplăcute;

Sprijinul pe care îl are din partea altora;

Sănătatea fizică a persoanei;

Istoricul personal și familial privind problemele de sănătate mintală;

Tradițiile și cultura;

Vârsta (de exemplu, copiii de diferite vârste reacționează diferit).



Ce credeți că puteți face în calitate de bibliotecar/ă pentru refugiați/te și ce Nu?



3 pași simpli

PRIVESTE

- observați și întrebați dacă ceva nu vă este clar sau credeți că e nevoie de ajutor din partea Dvs.
- Oferți lucruri simple, de bază: apă, un loc unde să stea

ASCULTĂ

- Fiți atent la persoană în timp ce vorbește, nu întrerupeți
- Evitați să discutați subiecte sensibile(mai ales politice)

FĂ LEGĂ TURI

- Povestiți despre unde se află, locul, orașul, raionul: ce se află aici, cum oamenii își petrec zilele.
- Furnizați informații despre serviciile existente, posibilitățile din comunitate sau bibliotecă
- Faceți activități simple (film, desen, conversații, acces la internet), în special pentru copii



Sugestii pentru comunicare

- Adresați-vă pe nume
- Prezentați-vă, povestiți unde se află și ce unde se află (acolo e wc..)
- Vorbiți mai mult despre prezent (ce fac, unde stau, ce ajutor primesc, cum decurge ziua).
- Evitați să adresați întrebări despre trecut, doar dacă consideră omul că vrea să vb – ascultați dacă aveți timp
- Ascultați și exprimați-vă părerea de rău : Îmi pare rău, îmi imaginez că e foarte greu să treci prin așa ceva, oricine ar fi speriat/dezorientat – e normal
- Informați și întrebați cu ce îi puteți ajuta?
- Vorbiți calm, cu respect și blîndețe
- Ghidați lent (mergeți acolo, după la stînga..)

