

PRIM AJUTOR PSIHOLOGIC



ghid pentru voluntarii
care oferă ajutor umanitar



MINISTERUL SANATĂȚII



REGIONAL OFFICE FOR

World Health
Organization

Europe



MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

- Fii onest,
cultivă încrederea celuilalt
- Respectă dreptul fiecăruia
de a-și lua propriile decizii
- Fii conștient de și lasă-ți la
o parte propriile prejudecăți
și stereotipuri sociale
- Explică-le oamenilor că pot
să refuze ajutor acum, dar
pot să-l ceară și să-l
primească mai târziu
- Respectă dreptul oamenilor
la viață privată și păstrează
confidențialitatea lucrurilor
pe care le auzi
- Poartă-te adecvat în funcție
de vârsta, cultura și genul
persoanei cu care discuți



Ce să faci

- **NU** cere favoruri sau bani pentru ajutorul pe care îl oferi
- **NU** face promisiuni false și nu oferi informații false
- **NU** obliga oamenii să accepte ajutor, nu fi intruziv sau insistent
- **NU**-ți exagera abilitățile
- **NU** fă presiuni asupra oamenilor să-ți spună povestea lor
- **NU** împărtăși povestea celor pe care-i ajuți cu alte persoane
- **NU** judeca persoana pentru acțiunile sau sentimentele sale



Ce să NU faci

Ce să spui și cum să acționezi

- Caută să găsești un loc liniștit pentru conversație, cu cât mai puține surse de distragere a atenției
- Rămâi discret, și păstrează confidențialitatea discuției
- Păstrează apropierea de persoană, dar rămâi la distanța potrivită în raport cu vârsta, cultura sau genul persoanei
- Arată-i persoanei că o ascuți activ, spre exemplu prin înclinarea capului sau scurte onomatopee (ex: aha, mhm, hmm)
- Ai răbdare, păstrează-ți calmul
- Oferă informații practice, dacă le ai
- Fii deschis despre ce știi și ce nu știi. Dacă nu știi, spune "nu știu, dar am să mă interesez și îți spun"
- Oferă informații într-un limbaj simplu și accesibil, pe care persoana să-l înțeleagă
- Oferă validare pentru emoțiile oamenilor despre lucruri pe care le-au pierdut, cum ar fi pierderea casei, sau moartea unei persoane dragi. Spuneți "îmi pare rău, îmi dau seama că este foarte trist ce vi se întâmplă"
- Validează tăria persoanei, capacitatea ei de-a face față problemelor, felul în care s-a descurcat
- Oferă timp și spațiu pentru tăcere.

Ce să NU spui și ce să NU faci

- **NU** fă presiuni ca persoana să-ți spună povestea sa
- **NU** întrerupe și nu grăbi persoana (spre exemplu să te uiți la ceas, sau să îi spui să zică mai repede)
- **NU** atinge persoana dacă nu ești sigur că e potrivit să faci asta
- **NU** judeca ce a făcut sau n-a făcut, sau cum se simte.
- **NU** spune: "N-ar trebui să te simți așa" sau "Ar trebui să te simți norocos că ești viu"
- **NU** inventa lucruri pe care de fapt nu le știi
- **NU** folosi termeni tehnici
- **NU** spune povestea altcuiva persoanei cu care vorbești
- **NU** vorbi de propriile tale necazuri
- **NU** face promisiuni false, sau re-asigurări false
- **NU** te gândești, nu acționa ca și cum de tine ține să rezolvi toate problemele persoanei
- **NU**-i anula persoanei propria tărie și simțul că se poate descurca și singură
- **NU** vorbi despre oameni în termeni negativi (spre exemplu "nebuni" sau "duși cu capul")