

## Додаток 2. Пам'ятка «Як спілкуватися з тими, хто покинув свої домівки?»

№	Порада	Пояснення	Приклад, що варто говорити/робити	Приклад, що НЕ варто говорити/робити
1.	Використовуйте «Я-висловлювання»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Я- висловлювання — форма висловлювання, коли людина говорить про свої наміри, своє бачення, свій стан і свої почуття, намагаючись не зачіпати і не звинувачувати інших людей та тих, із ким спілкується.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Мені важко уявити твої переживання»</li> <li>- «Мені прикро, що Вам це довелося пережити»</li> <li>- «Я з Вами, я поруч,» Я співчуваю»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Нічого собі! Який жах ти пережив/ла»</li> </ul>
2.	Будьте щирими. Поводьтеся природно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- В жодному разі не можна обіцяти те, чого ви не можете гарантувати;</li> <li>- Надавайте тільки перевірену інформацію;</li> <li>- Якщо вам незручно, ви губитеся, відчуваєте страх — так і скажіть, адже щирість сприяє встановленню довіри.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Я не уявляю, що б я відчував/ла у цій ситуації, але розумію, що тобі зараз складно»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Все буде добре»</li> <li>- «Це скоро закінчиться»</li> </ul>
3.	Турботливо ставтесь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уникайте категоричних</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Я радію що Вам вдалося</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «А чого ж ви раніше не</li> </ul>

	до людини та використовуйте мінімум запитань	<p>суджень і висновків, які можуть додати людині сорому, страху чи відчуття провини.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Не запитуйте про подробиці минулих подій, виїзду, не зупиняйтеся на чутливих моментах.</li> <li>- Не запитуйте про плани на майбутнє. Людина перед вами у складній ситуації невизначеності, це недоречно.</li> </ul>	виїхати. Зараз Ви у безпеці» (якщо це справді так)	<p>виїхали?»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «А як же ви там батьків залишили?»</li> <li>- «Ви не боїтеся за свій будинок?»</li> <li>- «А вам було страшно?»</li> <li>- «А ви думали, що помрете?»</li> <li>- «Що плануєте робити далі?»</li> </ul>
4.	Толерантно слухайте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо людина почала розповідати про свій досвід, послухайте стільки, скільки можете. Імовірно, вона хоче виговоритися і бути поміченою — це теж одна зі спроб адаптації до нового середовища, спосіб знайти собі місце.</li> <li>- Однак пам'ятайте, що така розмова може забрати багато сил, прислухайтеся до себе, чи готові ви продовжувати і чи маєте ресурси на неї.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Мовчки активно слухаємо;</li> <li>- Невербально показуємо, що ми поруч і слухаємо людину</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Не варто перебивати.</li> <li>- Не варто займатись під час спілкування чимось паралельно, наприклад користуватись мобільним пристроєм.</li> </ul>
5.	Підтримуйте прояв емоцій	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Емоції це дуже важлива річ при проживанні стресових</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ми можемо просто бути поруч, подати води чи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Не плачте»</li> <li>- «Сльозами горю не</li> </ul>

		та травматичних подій. Це ознака того, що людина відчуває себе в безпеці та розслабилась. Сльози — це не прояв слабкості, адже вони допомагають зняти напругу, втамовують біль.	носову хустинку або сказати «Я поруч».	поможеш» - «Не бійся, все гаразд»
6.	Потурбуйтеся про себе	- Відпочивайте достатньо та чітко відділяйте свої почуття та емоції від почуттів інших.	- Використовуйте внутрішню фразу-захисник від чужого болю «Я тобі співчуваю, я з тобою, але я — не ти»	- Важливо навчитись не «поринати повністю» в почуття тих, хто поруч страждає, адже таким чином ми можемо собі нашкодити.
7.	Вірте у природну силу людини до самоцілення	- Тим, хто надає допомогу, важливо пам'ятати про різницю між співчуттям та жалем.	- Використовуйте внутрішню фразу-помічник «Я вірю в тебе», «Ти зможеш», «Ти впораєшся»	- Не варто сприяти входженню людини в стан жертви і стан безпомічності та всездозволеності, адже за кожною людиною ми маємо бачити силу.