

## Ako pristupovať k vojnovým utečencom z Ukrajiny:

1. Spýtajme sa ich, ako ich máme oslovovať.
2. Pri rozhovoroch s nimi používajme jasný, empatický a pokojný štýl komunikácie.
3. Neplačme pri pohľade na utečencov, neprejavujme ľútosť, ale rešpekt a ochotu pomôcť.
4. Vcítme sa do ich situácie a predstavme si, ako by sme my prežívali túto situáciu na ich mieste.
5. Vytvorme pre nich atmosféru bezpečia a predvídateľnosti, ktorá bude efektívne vyvažovať traumatické zážitky, s ktorými prichádzajú.
6. Najdôležitejšie je uspokojiť ich základné potreby: jedlo, pitný režim, spánok, hygiena, bývanie, pokoj.
7. Stručne a jasne im vysvetlíme naše možnosti pomoci, podmienky, ako aj to, čo je bez úhrady a čo je spoplatnené.
8. Náš pokojný a stabilný prejav má na ľudí, s ktorými komunikujeme, pozitívny dopad, pomôže nám ich upokojiť, prípadne zmierniť ich úzkosť.
9. Ponúknime im priestor, našu ochotu vypočuť ich, avšak, nevy pytujme sa ich priveľa, nevyzvedajme ich príbeh. Ponechajme na ich zvážení, kedy sa s nami budú chcieť o týchto udalostiach rozprávať a či vôbec budú chcieť.
10. Nezahlcujme ich informáciami, podávanie informácií racionálne dávkuje.
11. Zabezpečme im pokojné a tiché prostredie, aby mohli oddychovať a pomaly premýšľať. Neponúkajme im hľadanie rýchlych riešení, nevnucujme im naše predstavy o riešení ich životnej situácie.
12. Deti a dospelí budú prejavovať širokú škálu emócií (napríklad plač, strach, smútok, hnev). Rešpektujme ich emócie, je to normálna reakcia na nenormálnu situáciu. Niektorí budú uzavretí a nebudú prejavovať žiadne emócie, i to akceptujme.
13. S deťmi komunikujme spočiatku hlavne neverbálne: vlúdny pohľadom a úsmevom, s dotykmi budme opatrní.
14. Nezahlcujme deti hračkami, no citlivo zistíme, aký typ hračiek dieťa preferuje, a podľa toho mu vyberieme jeho obľúbenú hračku.
15. V prvých dňoch neodvádzajme deti preč od rodičov.
16. Rešpektujme ich rodinné vzťahy, dávajme priestor na ich upevňovanie. Pocit závislosti od iných môže byť frustrujúci, preto je dôležité, aby oni mohli vykonávať isté činnosti sami. Napríklad, keď u niekoho bývajú, môžu navariť svoje obľúbené jedlo, alebo sa môžu zapojiť do bežných domácich činností.
17. Neočakávajme prejavy vďačnosti, možno nám poďakujú neskôr, alebo nám poďakuje niekto iný.
18. Pri zdravotných problémoch im pomôžme vyhľadať príslušného lekára.
19. V prípade emočných problémov im ponúknime vyhľadanie odbornej pomoci: psychologická pomoc na linke dôvery v ukrajinskom jazyku, pomoc psychiatra.
20. Ak je nevyhnutné členov rodiny rozdeliť, informujme všetkých o tom, čo sa bude diať, a upokojme ich, aby sa o seba nebáli.

Spracovala: Myroslava Hanáková

Zdroje: <https://dusevnezdravie.sk/vojna-na-ukrajine-velky-psychologicky-manual/>,  
<https://navrat.sk/aktualita/pomoc-navratu-rodinam-a-detom-z-ukrajiny/>