

1. Kad se prilazi stradalima na terenu, koristimo vrlo jednostavan rječnik i postavljamo jednostavna pitanja poput kako su, kako im je bilo, kako provode dane, i slično. Ako stradali žele podijeliti svoje potresne priče, saslušajmo, ali ako to ne žele, nikako ih ne navoditi da dijele svoje iskustvo.
2. Što god da netko od stradalih ili nas volontera osjeća, to je potpuno u redu. Neugodne emocije koje svi osjećamo normalna su pratilja ovakvih iskustava, kroz njih um i tijelo nalaze ravnotežu. Sve su emocije dobre i potrebne. Budimo spremni saslušati tuđe reakcije i osjećaje bez osude. Prihvatimo njihove osjećaje i način gledanja na stvari bez optuživanja, usporedbe ili procjenjivanja. Nastojimo biti mirni, jer to djeluje blago i umirujuće na ljude koji su uznemireni.
3. Empatija je:
„To zvuči teško“, „Baš mi je žao što vam se to dogodilo“, „Razumijem da vam nije lako“ Empatija nije: „Nemoj plakati“, „Bit će bolje“, „Ali barem imaš...“, „Gledaj to s pozitivne strane“, „Sve se događa s razlogom“, „Ima i onih kojima je gore“
5. Ljudi žele očuvati svoje dostojanstvo pa ih nemojmo ni na koji način patronizirati. Ako vam ponude nešto što ste voljni prihvatiti (čašu vode, soka, itd.), možete prihvatiti jer je moguće da oni tako čuvaju ponos
6. Važno da prema stradalim ljudima NE idemo kao pomagači, nego kao ravnopravne osobe koje su došle podijeliti s njima njihovo teško iskustvo. Ako sebe vidimo kao pomagače, onda je distribucija moći i kontrole neravnopravna. Da bi netko bio pomagač, netko mora biti u nevolji i nemoćan. Stradalima treba vratiti osjećaj moći, kontrole i poštovanja.
7. Kada nudimo pomoć, a čini nam se da druga osoba odbija tu pomoć, pokušajmo ponuditi konkretniju pomoć. Umjesto: „Kako vam mogu pomoći?“, pitamo „Mogu li vam pomoći odnijeti van namještaj?“. Međutim ako primijetite da osoba nakon nekoliko vaših pokušaja i dalje odbija vašu pomoć, dopustite joj to. Nekim ljudima to omogućuje vraćanje osjećaja kontrole nakon krize.
8. Ne nudimo pomoć za koju nismo sigurni da je možemo ponuditi! Npr. možda nećemo moći odnijeti šutu ili im redovito dostavljati tople obroke sljedeći tjedan. Ne obećajmo niti pomoć o kojoj nismo dovoljno informirani, a koja je u nadležnosti drugih službi i organizacija.
9. Ne dajemo informacije koje nisu provjerene i o kojima nismo dovoljno informirani (npr. o mogućoj novčanoj pomoći nadležnih institucija i sl.)
10. Suzdržavamo se od podrške praznim riječima i frazama poput „Glavno da si preživio, da je glava na ramenu“ ili „Sve će biti dobro“. Pokušajmo pronaći pojedinačne stvari koje vrijede za neku osobu i koje će joj olakšati nošenje sa situacijom, npr. „Imaš tu snagu, premda ti se sada čini da nemaš“ ili „Tu je tvoj/a suprug/a koji/a je vješt/a s rukama, popraviti ćete to“ i slično.
11. Čuvamo entuzijazam i volju da učinimo nešto za te ljude za mjesec (pa i godine) koje dolaze. Tada će im u psihološkom smislu biti teško (teže nego sada), a broj volontera neće biti kao u prvim danima nakon potresa. Na nama je da se ne osjećaju usamljeno.

Literatura:

- <https://kakosi.ffzg.unizg.hr/2021/01/05/psiholoska-prva-pomoc-nakon-potresa/>
- Stres, trauma, oporavak – Jasenka Pregrad, Društvo za psihološku pomoć Zagreb
- Priručnik - Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama - Hrvatski Crveni križ
- Psihosocijalna podrška za vrijeme epidemije - Hrvatski Crveni križ
- Psihološka prva pomoć i psihosocijalna podrška u složenim kriznim situacijama (PFA-CE) - Spontani volonteri
- Letak - Kako si olakšati? - Iva Vukojević i Anamarija Lonza
- Prezentacija Lane Gjurić, mag.psih - „Kako pružiti pomoć nakon traumatskih događaja“