

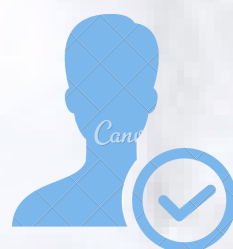
# ZALECANE ZASADY KOMUNIKACJI Z OSOBĄ W SYTUACJI EKSTERMALNEJ



## ZATWIERDZAJ WSPIERANEGO O NADCHODZĄCEJ POMOCY

**Stale uświadamiaj wspieranego, że pomoc już nadchodzi.**  
Korzystaj ze sformułowań takich jak "Jestem już w drodze" czy "Będę najszybciej jak to możliwe u Ciebie", natomiast unikaj komunikatów typu:  
"Nie wiem kiedy dotrę".

## ZAZNACZ SWOJĄ OBECNOŚĆ



**Podkreślaj, że jesteś przy wspieranym i nie jest on osamotniony.**

"Pamiętaj, jestem przy Tobie", "Nie jesteś sam".

Jeśli musisz coś wykonać, to powiadom dzwoniącego o swoim działaniu, aby nie zestresował się nagłym zamilczeniem z Twojej strony.



## BĄDŹ GOTÓW NA EMPATYCZNE WYSŁUCHANIE

**Kiedy działania zostały podjęte i pozostaje tylko czekać to aktywnie wysłuchaj wspieranego.**

Pokazuj, że słuchasz parafrazując jego wypowiedź lub werbalnie mu przytakując. Unikaj jednak mówienia, że wiesz i rozumiesz jak ta osoba się czuje.

## KIEDY JEST TAKA POTRZEBA, NIE BÓJ SIĘ PRZERWAĆ WYPOWIEDZI

**Czasem, aby uzyskać kluczową informację musisz przerwać słowotok osoby wspieranej.**

"Posłuchaj mnie, czy ...?" "Moment, gdzie ....?"



## OPERUJ W ZALEŻNOŚCI OD POTRZEBY PYTANAMI ZAMKNIĘTYMI I OTWARTYMI

**Wykorzystaj potencjał pytań otwartych i zamkniętych.**

Pytania są bardzo ważne, nie służą tylko do uzyskania informacji, lecz również do odwrócenia uwagi osoby (np. od drastycznej scenerii) i tym samym prowadzą do jej uspokojenia.

Jeśli chcesz się dowiedzieć konkretnych kluczowych informacji, to użyj pytania zamkniętego np. "Gdzie jesteś?", natomiast jeśli chcesz, aby osoba zajęła czymś swoje myśli na dłużej, to zadaj pytanie otwarte.

## WYDAWAJ JASNE I PRECYZYJNE POLECENIA, DODATKOWO UPEWNIJ SIĘ CZY ZOSTAŁY ONE ZROZUMIANE



**Nie pozwól, aby osoba wspierana musiała domyślać się znaczenia Twoich poleceń.**

Kiedy jesteś zmuszony do podania instrukcji działania, to rób to precyzyjnie i jasno. Najlepiej w formie wyliczenia np. "Po pierwsze..".

Dodatkowo po każdym poleceniu dopytaj czy wszystko jest zrozumiałe.