

Kommunikációs javaslatok az érkező ukrán állampolgárokkal foglalkozók számára

Az érkezők válsághelyzetben, módosult tudatállapotban vannak. Traumát jelentett számukra, hogy el kellett hagyniuk az otthonukat, és aggódnak a jelenük, a jövőjük miatt. Ebben a tudatállapotban érzékenyebben reagálnak minden eseményre, gesztusra, körülményre, amellyel szembesülnek. Ez az érzékenység azonban azt is megkönnyíti, hogy megváltoztassuk negatív vagy erősen ambivalens gondolataikat. Egyszerű szavakkal növelhetjük a biztonság- és kontrollérzetüket, hogy hosszú távon enyhítsük a trauma okozta szenvedésüket.

Az érkezőkkel való munka során hasznosak lehetnek a következő szempontok:

- Nemcsak azért kommunikálsz, hogy információt adj át, hanem azért is, hogy **kapcsolatban** legyél velük, még ha csak néhány másodpercre is. Szavaid **biztonságot** adhatnak, strukturálhatják a várakozás óráit.
- Gyakran azonosítjuk magunkat azzal, **ahogyan velünk** bánnak. Ez még inkább igaz egy válsághelyzetben. Ha udvarias vagy, pozitív érzéseket fejezel ki az újonnan érkezők láttán, és egyenrangú partnerként tekintesz rájuk, attól jobban fogják érezni magukat.
- Az „**újonnan érkezők**” pozitívabb, jövőbe mutatóbb szó, mint a „menekültek”. Használjátok a velük való kommunikációban és egymás között.
- Adjatok annyi **információt**, amennyit csak tudtok, amilyen gyakran csak lehet. Ha például két buszt tudtok beengedni egy parkolóba, szálljatok fel a harmadikra, és mondjátok el az utazóknak, miért kell várakozniuk. Akkor is adhatsz információt, ha nincs semmi újdonság. **Megismételheted**, amit már korábban mondtál, hogy strukturáld az időt, és lehetőséget adj a kérdésekre.
- **Magyarázd el**, hogyan működik a rendszer ott, ahol te vagy, mire számíthatnak. Ha olyasmit kérnek, amit nem tudsz megadni, magyarázd el, hogyan kaphatják meg.

- Kommentáld a tetteidet, oszd meg velük, hogy **mit és hogyan** csinálsz. „Csak összehajtogatom ezt a papírt, hogy betehesse a zsebedbe”.

- Hangsúlyozd a **biztonságot**. „Ez biztonságos hely. Kellemes meleg van, jobban fogja érezni magát odabent”. „Magyarországon béke és nyugalom van. Megnyugodhatsz és megszokhatod a nyugalmat.”

- Minden egyes lépés **előnyét** hangsúlyozd: „Ha kitölti ezt az űrlapot, könnyebben tudjuk majd támogatni Önt, tudjuk, hogy hol van, biztosak leszünk benne, hogy biztonságos helyen van.” „Igya csak meg ezt a teát, testnek-léleknek jót tesz”.

- Hangsúlyozd a **saját hatékonyságokat**. Az újonnan érkezők tudni akarják, hogy jól gondoskodnak róluk.

- Mondhatod, hogy **örülsz, hogy itt vannak**.

- Tegyél fel **személyes** kérdéseket, **jelen** időben, akkor is, ha nincs konkrét haszna. „Mivel foglalkozik?”

- Az újonnan érkezetteknek sokat kell várniuk. Hangsúlyozd ki a várakozás előnyeit: „Minél türelmesebben várakozik, annál könnyebb lesz megérkezni.” „Minél többet vár, annál többet segít nekünk, hogy a megfelelő előkészületeket elvégezzük.”

- Mondd el azt is, hogy **mi fog történni** a közeljövőben. Találj egy **biztos pontot** akkor is, ha a nagy kérdésekben bizonytalanság van. „Kap egy csésze teát, miután itt végeztünk.” „Itt fog aludni.” „Lássuk, mit fog csinálni holnap és holnapután”

- Használj **jelen időt**, az „**amikor**” és a „**mi**” szavakat a pozitív és biztos eseményekre. Használd a „**ha**” kötőszót olyan eseményekre, amelyekről beszélned kell, de negatívak. „Mindent lefordítok Önnek, amikor ránk kerül a sor.” (Ehelyett: Lefordítom, ha végre sorra kerülsz).

- A falra tegyél ki **szép és nyugalmas** természet- és állatfotókat.

Az ELTE PPK Affektív Pszichológia Tanszék és a Magyar Hipnózis Egyesület kiadványa.

Összeállította: Ziss Mariann
Koordinátor: Nyíri Balázs



MAGYAR HIPNÓZIS EGYESÜLET