

# Как ефективно да общуваме с пострадалите<sup>1</sup>

## ДОБРЕ Е ДА

## НЕ ПРАВЕТЕ

### 1. Бъдете ясни за това кои сте и защо сте там

Представете се ясно: вашата роля, отговорности и правата на жертвата по отношение на вашите услуги.

Не започвайте да говорите, без да обясните кой сте и какви услуги предлагате.

Обяснете защо задавате въпроси и как ще бъде използвана информацията.

Не задавайте въпроси без контекст или прозрачност защо го правите.

Използвайте прост и директен език.

Не използвайте жаргон или технически език, който обърква или плаши.

### 2. Слушайте внимателно и следвайте темпото на пострадалия

Попитайте дали има нещо, което трябва да знаете, за да общувате по-добре с този човек.

Не предполагайте, че знаете всичко за този човек. Много социални ограничения и много увреждания не са очевидни при първите взаимодействия.

Оставете място за мълчание и емоции. Плачът, треперенето или паузите са естествени.

Не прекъсвайте и не бързайте, когато човекът показва емоции.

Останете спокойни, търпеливи и поддържайте стабилен тон.

Не показвайте нетърпение, не въздишайте, не гледайте часовника или телефона си.

Проявявайте искрен интерес към това, което казва човекът. Не забравяйте, че емоционалното му състояние е сложно и уникално.

Не доминирайте в разговора, не прекъсвайте и не тълкувайте емоционалната дистанция като липса на сътрудничество.

### 3. Потвърдете и признайте

Вярвайте на разказа на човека.

Не обвинявайте и не засрамвайте пострадалия.

Признайте вредата. („Никой не заслужава да бъде третиран по този начин.“)

Не омаловажавайте и не оправдавайте насилието („Какво очаквахте?“).

Признайте силата и устойчивостта на пострадалия.

Не третирайте пострадалия като слаб или безпомощен.

Проявете съчувствие, без да давате фалшиви обещания.

Не давайте нереалистични уверения и не драматизирайте.

<sup>1</sup> Това съдържание се базира на вътрешни материали на APAV и на наръчника „Преобразуване на начина, по който общуваме с жертвите“ от *InfoVictims III* и практическото ръководство „Придружаване на жертви и свидетели в съдебната система“ от *WithYou*.

... ДОБРЕ Е ДА 

... НЕ ПРАВЕТЕ 

## 4. Защищавайте границите и доверието

Пазете конфиденциалност и споделяйте информация само когато е необходимо.

Не споделяйте лични данни без съгласие или друго правно основание.

Уважавайте физическото пространство – питайте, преди да докоснете.

Не докосвайте, без да сте сигурни, че е уместно или желано.

Позволете на пострадалия да бъде придружено от човек, на когото има доверие.

Не го отделяйте от хора, които го карат да се чувства в безопасност.

## 5. Справяйте се с гнева и напрежението спокойно

Признайте емоцията. („Разбирам защо сте ядосан/-а.“)

Не го приемайте лично и не спорете.

Ако е възможно, преместете се на уединено място; говорете тихо.

Не продължавайте дискусията публично и не повишавайте глас.

Обобщете казаното от човека и се съсредоточете върху решаването на проблема.

Не търсете вина и виновни, а решения.

Предлагайте практична помощ и показвайте готовност да действате.

Не измисляйте извинения или шеги в напрегнати моменти.

Поставете ясни граници с уважение. („Трудно ми е да ти помогна, ако ми говориш по този начин.“)

Не позволявайте агресията да продължава безконтролно.

Разберете и обяснете, че да си пострадал не е престъпление.

Не съдете, дори когато не сте съгласни. Избягвайте да карате жертвата да иска вашето одобрение.

## 6. Бъдете наясно с особеностите

### Деца и младежи

Ако пострадалият е дете, свържете се с родителите или законните настойници, успокойте родителите и съберете цялата възможна информация относно фактите на престъплението и детето, за да избегнете повторно травмиране на детето, когато отидете да говорите с него. В идеалния случай, подгответе разсейващи елементи (играчки, книжки за оцветяване).

### Хора с някакъв вид увреждане

Физическата увреденост може да повлияе на мобилността на жертвата по отношение на вашите услуги, затова е важно да се адаптирате колкото е възможно. Интелектуалната увреденост ще изисква адекватни и специализирани отговори и техники за предоставяне на информация и разяснения.

### Хора с различен културен и религиозен произход

Опитайте се да разберете дали пострадалият има различен културен и/или религиозен произход, който може да изисква различна подготовка за работа с него/нея, например да не е свикнал/-а със съдебни производства, да проявява специфични нужди или чувствителност по отношение на съдебната система... и т.н.

При определени видове престъпления (като например женско генитално осакатяване, принудителни бракове и др.) са необходими особена чувствителност и експертни познания за контакт, съпровождане и подкрепа на тези жертви.