



Conseils pour les éducateurs sur la façon d'aider à s'adapter les enfants qui ont vécu des situations stressantes



Conseils pour les éducateurs sur la façon d'aider à s'adapter les enfants qui ont vécu des situations stressantes

1. Essayez de créer l'environnement le plus amical et le plus tolérant pour l'enfant par des câlins, des sourires, des cadeaux, de petits mots gentils.

2. Menez une conversation préliminaire avec la classe, expliquez la situation aux enfants en fonction de leur âge et veillez à souligner la sensibilité et la vulnérabilité des enfants qui sont arrivés et demandez qui peut les aider à mieux s'adapter à la classe (expliquer les devoirs, leur montrer l'école, parler des traditions de la classe, les aider en matière de langue).

3. Si vous utilisez des supports visuels, n'importe quelle vidéo, veuillez le revoir plusieurs fois vous-même afin qu'il n'y ait pas d'images, de sons qui puissent être des déclencheurs, des images qui puissent être perçues de manière ambiguë.

4. Les enfants ont peur des sons forts, du bruit. Il est important de prendre en compte le fait que plus le niveau de traumatisme est élevé, plus le niveau de l'imagination est bas et il est plus difficile de travailler les yeux fermés. Fermez les yeux c'est perdre le contrôle. Si une alarme retentit à ce moment-là, cela augmentera la tension.



5. L'enseignant assume le rôle de leader du groupe et établit les normes et les règles selon lesquelles on va accepter un nouvel enfant.

6. Parlez à l'enfant aussi calmement que possible avec des mots simples.

7. Lorsque vous expliquez la situation aux enfants, concentrez-vous sur des scénarios positifs.

8. Les enfants peuvent percevoir différemment le toucher.

9. N'utilisez pas l'expression « le temps guérit », « tout va bien », « regarde tout avec optimisme », « tu devrais être reconnaissant », « on ne peut pas dire comme ça », « tu es une personne bien élevée », « si j'étais à ta place... »

10. L'enseignant doit être dans la position d'un adulte responsable pour partager le chagrin de l'enfant.

11. Le rythme de l'adaptation, mieux vaut qu'il soit lent.

12. Il faut éviter un régime surchargé, la modération serait préférable.



13. Il peut être difficile pour les enfants de fantasmer, de rester concentrés. Les activités devraient être plus fréquentes.

14. Si un enfant pose des questions, il est important de lui répondre. Si on ne connaît pas la réponse, alors on dit: je dois réfléchir.

15. Si les mots ou les histoires de l'enfant et des adultes provoquent des larmes, c'est normal. On peut utiliser ça comme un début de conversation : je suis vraiment désolé que cela se produise ; si je pouvais, je le ferais... et je veux tellement te serrer dans mes bras ; je te regarde maintenant et je vois une telle force ; tu es passé par des épreuves si difficiles et tu t'en sors.

16. Dans la mesure du possible, on met l'accent sur la force de l'enfant et des adultes.

17. Si on fixe une tâche, on la divise en petites parties et on va essayer de ne pas agir à la place de quelqu'un.

18. Les enfants qui viennent de reprendre leurs études, on va leur proposer des tâches qu'ils accomplissaient bien avant la guerre. Maintenant que la fonction cognitive se trouve déprimée, il est difficile de réfléchir et de se concentrer. On a peu de confiance en ses propres forces. S'il vous plaît, encouragez-les, leur moindre succès.

19. Il est important de faire souvent des pauses, de demander à l'enfant de boire de l'eau, d'aller aux toilettes, de se reposer.

20. Dans la situation actuelle, les enfants joueront au même jeu, un jeu avec la même intrigue, poseront les mêmes questions. C'est normal.

21. Il est important de dire aux enfants que le fait de pleurer souvent, d'être capricieux ou en colère, de s'évanouir ou d'avoir peur, c'est tout à fait normal. Et en plus, il est encore plus important de leur proposer immédiatement des outils pour se calmer. À l'heure actuelle, tous les groupes ne seront pas en mesure de gérer correctement les émotions. Si l'enfant s'en rend compte, on vient à l'aide. Il peut s'avérer dangereux de stimuler nous-mêmes un tel travail, on suit le processus de l'enfant.

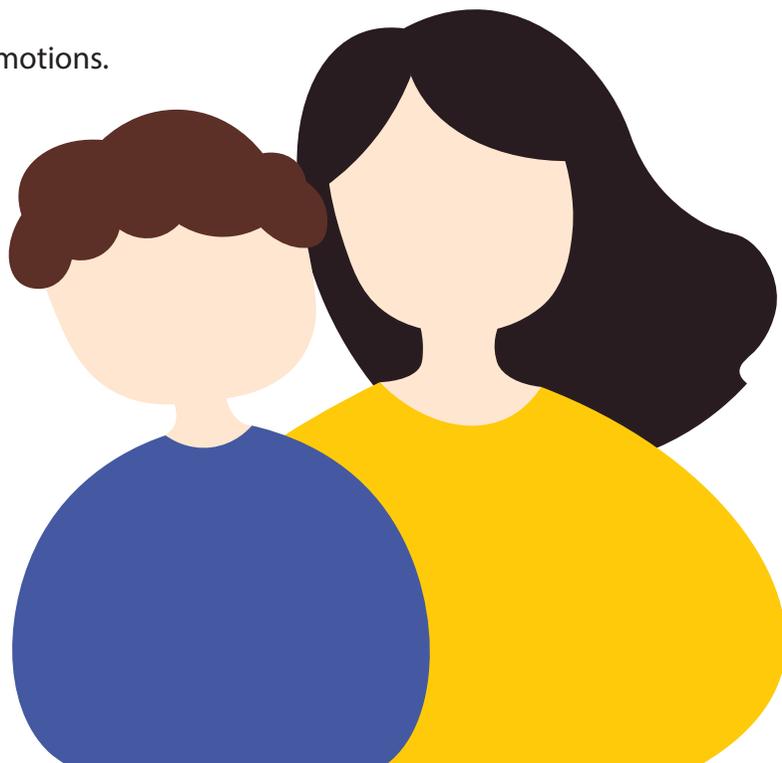
22. Il est important de proposer quelque chose qui aidera à faire face au stress. Le plus simple c'est engager des jeux physiques. Le stress a une nature corporelle.

23. Il est important de se souvenir que les expériences traumatiques provoquent une régression dans le développement. Ne nous laissons pas tromper par la taille et l'âge de l'enfant, on peut en toute sécurité lui enlever quelques années.

Procédure pour adultes et enfants

Stabilisation:

1. Tous les domaines de travail, dans n'importe quel paradigme doivent porter sur un espace paisible et sécurisé. Utiliser oreillers, matelas, couvertures, boîtes, papier, crayons, verres, vêtements.
2. Contact avec le sol (ce serait super si vous pouviez à présent planter, fabriquez quelque chose avec des matériaux naturels).
3. Pratiques physiques : relaxation musculaire, tout jeu physique, expressions mimiques.
4. Sa propre force. Quelle est ta superpuissance ? Qu'est-ce qui t'aide en ce moment.
5. Contacts avec les autres.
6. Travailler les émotions.



- Si l'enfant ne raconte pas ce qui s'est passé, soyez très prudent, n'insistez pas là-dessus. S'il engage lui-même une conversation, il faut la soutenir.

- Pour ceux qui ont été contraints de quitter leur maison, il est recommandé de dessiner ou de créer des animaux qui ont une coquille-maison (escargots, crabes, écrevisses), de construire des maisons de cubes, Lego, origami.

- On peut leur laisser des jouets qui représentent une famille. Ou il est possible d'en fabriquer à l'aide des petits bâtons ou des cuillères (que l'on utilise pour les glaces). On peint là-dessus une famille de chats et d'autres animaux pour avoir des jouets, des origami etc.

Images et symboles de stabilité : la terre, les montagnes, une maison, le travail avec des pierres.

- Travaillez avec des matériaux contrôlables : pierres, feutres, craie, stylos, crayons de cire, argile, pâte à modeler qui ne coule pas mais maintient sa forme. On peut utiliser aussi des pierres, des fils et du tissu avec lesquels on peut envelopper quelque chose.

L'eau (rivières, liquides) n'est pas recommandée pour tout le monde en ce moment. Mais l'image de l'eau qui lave tout, l'eau bénie qui enlève la tension, les peurs et la douleur à l'intérieur comme à l'extérieur, sera merveilleuse pour les croyants.

S'il vous plaît, soyez très prudent lorsque vous travaillez avec de l'aquarelle. C'est un matériel qui éveille, renforce les émotions. On en aura besoin, mais peut-être plus tard.

- Si vous utilisez des images, des coupures de magazines, il est souhaitable que les dessins aient des limites nettes, des traits ou des contours clairs. L'idéal serait de donner le choix aux enfants et aux adultes.

Dans la situation actuelle ce serait merveilleux d'apprendre aux enfants à tricoter, à cuisiner, à aider dans la cuisine. Tout bricolage sera util.

COMMENT PARLER DE LA GUERRE AUX ENFANTS

Dites aux enfants la vérité

Donnez aux enfants des informations vérifiées, en quantité tolérante selon leur âge.

Créez des conditions favorables pour parler de la guerre

Il est très important que les enfants se sentent en toute sécurité.

Donnez aux enfants la possibilité de parler de leurs peurs

Dites aux enfants que vous êtes avec eux. Ne vous dépêchez pas. Ne minimisez pas et ne mettez pas en doute leurs sentiments.

Faites voir aux enfants que vous comprenez bien ce qui se passe et que c'est déroutant et difficile à gérer. Dites-leur que leurs sentiments c'est une réaction normale à une situation anormale : la guerre.

Aidez les enfants à exprimer leurs sentiments, par exemple à l'aide d'un jeu, d'un dessin ou sous forme d'une nouvelle, d'un conte de fées ou d'une histoire.

Évitez les stéréotypes

Évitez les stéréotypes et les généralisations qui peuvent être nuisibles. Quels que soient nos sentiments à propos de la Russie et de Poutine, nos enfants doivent savoir que tous les Russes ne sont pas tous de personnes méchantes.

Découvrez ce que les enfants pensent de tout cela

Essayez d'écouter, découvrez ce que les enfants savent déjà, ce qu'ils ont déjà entendu et comment ils l'ont appris.

Montrez aux enfants que vous êtes heureux de pouvoir leur parler franchement. Partagez avec eux vos opinions et vos sentiments sur le conflit en Ukraine. Laissez les enfants exprimer leurs points de vue et leurs émotions.

Ne laissez pas les grands enfants et les adolescents se sentir seuls avec ce problème. Parlez-leur de tout ce qu'ils entendent et voient dans les médias.

Reconnaissez la gravité de la situation et soyez prudents

Soyez particulièrement attentifs aux enfants qui sont plus touchés par la guerre (par exemple, leurs proches sont en Ukraine ou en Russie, leurs parents servent dans les Forces armées ukrainiennes ou les enfants qui ont des blessures liées à la guerre).

En quoi d'autre pouvez-vous les aider ?

Citez en qualité d'exemples les personnes et les organisations qui aident les enfants.

Racontez les histoires des personnes qui ont survécu à la guerre et qui s'en sont sortis.

Essayez de trouver ensemble un moyen pour pouvoir les aider à surmonter le problème.

Compatissez-leur et apportez votre soutien pour d'autres valeurs importantes.

Il ne faut pas vous négliger. Enrichissez-vous des expériences positives dans la communication avec les enfants.



Rappelez-vous que les actions communes, le soutien mutuel, le contact et les exemples de bonnes pratiques sont les meilleurs moyens de surmonter les moments difficiles et inattendus.

COMMENT LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS RÉAGISSENT À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT

Âge préscolaire (1-5 ans)

RÉACTION TYPIQUE :

- cauchemars, pleurs nocturnes, appel à l'aide;
- nouvelle peur de l'obscurité ou des animaux;
- besoin d'une attention particulière de la part des parents (se pendre autour du cou, tenir la main des parents, etc.), la peur pendant l'absence des parents
- miction incontrôlée jour et nuit, constipation;
- problèmes avec le fonctionnement de la parole (bégaiement);
- perte de l'appétit ou, au contraire, l'augmentation de l'appétit;
- maladresse (accompagnée de tremblements), mine effrayée;
- désorientation, course au hasard;
- peur de la solitude ou des étrangers.

CONSEILS UTILES:

- encouragez l'expression des émotions à l'aide d'un jeu avec l'enfant et des activités créatives;
- rassurez l'enfant en lui parlant et créez un confort physique;
- prêtez plus d'attention à l'enfant;
- aidez votre enfant à montrer ses émotions liées à la perte d'un jouet ou d'un animal de compagnie;
- assurez-lui une bonne nuit de sommeil;
- permettez à l'enfant de dormir dans la même chambre avec ses parents jusqu'à ce qu'il veuille retourner lui-même dans sa chambre.

Âge scolaire junior (5-11 ans)

RÉACTION TYPIQUE :

- comportement régressif : succion du doigt, irritabilité, pleurs;
- réaction typique : rester avec les parents, se soucier de sa sécurité;
- comportement agressif à la maison ou à l'école;
- concurrence avec les frères et les sœurs pour l'attention parentale;
- cauchemars, peur du noir;
- refus d'aller à l'école;
- garder une distance émotionnelle avec les enfants du même âge;
- perte d'intérêt et mauvaise concentration à l'école;
- maux de tête et autres problèmes physiques ou autres manifestations de dépression infantile;
- peur du mauvais temps, peur de la répétition des événements.

CONSEILS UTILES:

- soyez patient et tolérant;
- donnez à votre enfant la possibilité de jouer avec quelqu'un
- créez une opportunité pour votre enfant de discuter avec quelqu'un de ce qui s'est passé;
- réduisez temporairement vos attentes envers votre enfant à l'école et à la maison;
- créez-lui un horaire quotidien, mais ne le surchargez pas;
- si l'enfant en a besoin, parlez des mesures à prendre en cas d'un malheur dans l'avenir.

Âge scolaire secondaire (11-14 ans)

RÉACTION TYPIQUE :

- problèmes physiques (maux de tête, éruption cutanée, indigestion, problèmes psychosomatiques);
- troubles du sommeil, troubles alimentaires;
- désobéissance totale à une personne autoritaire;
- refus d'accomplir les devoirs;
- problèmes à l'école (agression, distance psychologique des copains, perte d'intérêt;
- perte d'intérêt pour la socialisation avec les camarades de classe.

CONSEILS UTILES:

- réduisez à titre temporaire les attentes sur les résultats scolaires et les progrès de l'enfant;
- proposez des activités communes pour reprendre le déroulement de la journée;
- encouragez l'enfant à partager les activités communes;
- partagez sa participation à une discussion en groupe ayant comme sujet les moyens pour survivre la catastrophe ;
- proposez à l'enfant des tâches ordinaires mais bien structurées;
- soyez attentif avec les enfants, passez du temps avec eux, évitez les atmosphères tendues.

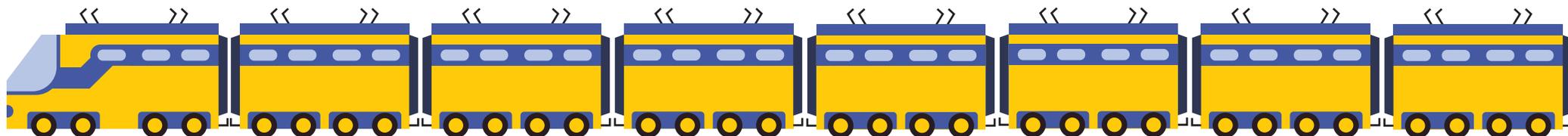
Adolescents (14-18 ans)

RÉACTION TYPIQUE :

- symptômes psychosomatiques (éruption cutanée, problèmes avec la digestion, asthme, maux de tête, d'autres problèmes physiologiques);
- dépressions, agressivité ;
- confusion, déconcentration;
- mauvais résultats scolaires ou sportifs;
- isolation, apathie;
- changement du comportement entre les copains, perte des liens d'amitié;
- troubles du sommeil, de la digestion;
- abondance ou manque d'énergie;
- irresponsabilité totale et/ou le comportement provocant ;
- manque d'intérêt pour lutter contre le contrôle parental, une perte d'envie pour les plaisirs quotidiens, pour les actions de la vie, l'apathie.

CONSEILS UTILES:

- encouragez l'enfant à participer au travail en collaboration avec la communauté ;
- incorporez les activités sociales et sportives à votre routine ;
- partagez les témoignages sur la catastrophe que votre famille, vos proches ou vos amis ont vécues;
- faites diminuer vos attentes en matière de réussite scolaire et bien d'autres choses;
- encouragez l'enfant à communiquer avec vous; à parler de ses peurs et de ses réactions suite à une catastrophe.



PROTOCOLE

d'assistance aux enfants en situation critique

1. Mettez en contact avec un (une) enfant / regardez en face / privilégiez une ambiance calme :
- Tu me vois, là (maintenant) ? Tu me vois devant toi, n'est-ce pas ? Si tu m'entends, hoche la tête !
2. Il faut se présenter :
- Je m'appelle ... Moi, je viens t'aider !
3. Tu t'appelles comment ? (La reconstruction identitaire).
4. Tu es allé où ? Qu'est-ce que tu as fait ? Raconte-moi ce qui s'est passé ! (On relie la situation traumatique à la situation actuelle).
5. Répétez la réponse clairement. Ajoutez l'information supplémentairesi vous connaissez bien la situation sans entrer dans les détails et sans émotions.
6. Essayez de poser des questions simples : Combien y a-t-il de filles (de garçons) dans ta classe aujourd'hui ? Quel est le numéro de cette salle ?
7. Normalisation psychologique. Tous tes sentiments sont une réaction normale à des circonstances anormales.
8. Si l'enfant est dans un état de stupeur, donnez-lui quelque chose à tenir dans ses mains (livre, cahier, stylo).
9. Voici de l'eau. Bois-la! (L'enfant doit prendre l'eau lui-même pour reprendre le contrôle).
10. Comment as-tu surmonté le stress avant? Aidez l'enfant à retrouver les stratégies productives.

Comment aider un enfant à s'adapter à un nouvel milieu et à une nouvelle école, et ne pas lui nuire?

Colère, irritabilité, anxiété, troubles du sommeil ou de l'alimentation. Aujourd'hui, c'est le comportement normal des enfants qui ont été forcés à quitter leur foyer à cause de la guerre. Cependant, la plupart des élèves se préparent à suivre leurs premiers cours à l'étranger. Comment les parents peuvent-ils aider leurs enfants à s'adapter dans une nouvelle école?

Combien de temps peut durer cette période dans un nouveau pays et dans une nouvelle école?

On a besoin de 6 mois jusqu'à un an pour s'adapter à un nouveau pays. Et jusqu'à 2 mois pour s'habituer à une nouvelle école. Il ne faut pas oublier que les enfants s'adaptent plus vite que les adultes.

Par où commencer et comment se comporter?

- Soyez calmes! Si possible, choisissez une nouvelle école ensemble, visitez-la!
- Soutenez l'enfant et n'exigez pas trop. Expliquez-lui que les enseignants peuvent lui accorder plus d'attention parce qu'ils veulent l'aider.
- Parlez aux enfants, montrez-leur que vous vous intéressez à leur vie scolaire! Vous constaterez peut-être qu'il faut inscrire votre enfant à des cours particuliers.

Comment ne pas nuire à l'enfant?

- N'utilisez pas la phrase «Pense à ton avenir!». Cela ne fera que réduire la productivité et l'intérêt pour quoi que ce soit. L'enfant éprouve déjà du stress, ce qui nuit à sa santé, à son attention, à sa mémoire.
- Evitez les expressions " Arrête de pleurer, pour les autres c'est bien plus difficile!". Il est important que l'enfant exteriorise ses émotions.

Que faire en cas de harcèlement ?

- Ne restez pas à côté. Engagez une conversation avec l'enseignant ou le directeur.
- Soyez en contact permanent avec l'enfant. Parlez-lui, faites attention à son humeur et à son état.
- Expliquez qu'il ne faut pas céder aux provocations, encouragez l'enfant lorsqu'il défend son opinion.

L'attente joyeuse des cours et des rencontres avec de nouveaux camarades de classe, ce sont des signes d'une adaptation réussie. Si l'enfant se sent malheureux, déprimé, a longtemps des problèmes de communication, etc., il vaut mieux consulter un spécialiste.



Que faire si l'enfant a des problèmes de comportement?

L'enfant ne veut pas coucher seul, c'est la crainte de faire de mauvais rêves ?

- Permettez à l'enfant de dormir près de vous (mais dites-lui que c'est temporaire).
- Chaque jour, avant d'aller vous coucher, lisez-lui des livres, dessinez, priez, chantez etc.
- Embrassez l'enfant en lui disant qu'il est en sécurité et restez avec lui. Les mauvais rêves sont issus des pensées déprimantes, alors racontez son histoire consolante préférée ou imaginez-en une avec votre enfant.

Si l'enfant s'inquiète que quelque chose de grave puisse vous arriver?

- Dites toujours que vous êtes déjà en sécurité.
- Les adultes devraient envisager de confier la garde de leurs enfants à d'autres personnes, au cas où quelque chose de mauvais arrivera aux parents (cela aidera les adultes à faire face à l'anxiété).

Si l'enfant fait des caprices, pleure, etc., quand vous le quittez, ou il ne peut pas être sans vous ?

- Aidez l'enfant à exprimer ses émotions et à les lier à ce qu'il a vécu.
- Dites à l'enfant que vous l'aimez, que vous penserez à lui; nommez toujours la place, où vous allez, dites-lui l'heure de votre retour, où et avec qui vous partez, et donnez votre photo ou une de vos affaires et, bien sûr, téléphonez-lui.

S'il y a des problèmes de nutrition (l'enfant refuse de manger, mange trop, etc.)?

- Ne forcez pas l'enfant à manger. En général les habitudes alimentaires se normalisent après la diminution du stress .
- Fates tout ensemble : choisissez les produits alimentaires, préparez le repas, mangez. Le repas doit être une activité agréable et amusante.
- Si l'enfant commence soudainement à perdre du poids, consultez le médecin.

Si l'enfant fait des choses dangereuses, et son comportement est inapproprié (p.e. peur de certaines choses, etc.) ?

- Si votre enfant imagine des monstres ou raconte des histoires d'horreur, aidez-le à les chasser et à les vaincre.
- Expliquez les conséquences dangereuses de ce qu'il fait, montrez-lui de bons moyens d'attirer votre attention.
- Expliquez à l'enfant effrayé comment vous pouvez les protéger, aidez-le à identifier sa peur, assurez-le qu'il est en sécurité.
- Si l'enfant continue à se souvenir d'un événement horrible, adressez-vous au spécialiste.

Si l'enfant a cessé de parler comme d'habitude, est silencieux ou a des difficultés à s'exprimer?

- L'enfant doit sentir votre amour, votre soutien, votre compréhension et votre acceptation. Ainsi, se sentant en sécurité, il retrouvera ses facultés perdues.
- Proposez à votre enfant d'autres activités qui l'aideront à s'exprimer.
- Dessinez des émoticônes avec différentes expressions de sentiments, inventez des histoires sur chacun d'eux.

Si l'enfant manifeste une hyper activité physique ?

- Aidez-le à organiser son activité motrice, partagez ses activités préférées, jouez ensemble, impliquez-le dans de différentes actions (en tenant compte de son potentiel énergétique).

Si l'enfant exige beaucoup et contrôle tout, veut avoir le dernier mot, est têtu?

- C'est normal car l'enfant ne se sent pas encore en sécurité. D'ailleurs, si vous êtes le seul à diriger le processus, la situation ne changera pas..
- Permettez à l'enfant d'être responsable de petites choses (choisir les vêtements, les plats, les livres les places pour les promenades, le sport à faire etc.).
- Lorsque vous permettez à votre enfant de choisir et de contrôler, gardez l'équilibre entre la gestion du temps et les tâches quotidiennes importantes.

Si l'enfant est hystérique, capricieux plus que d'habitude ?

- Faites-lui voir que vous comprenez son état émotionnel qui est dû à l'absence de ses jouets, de ses activités préférées, etc.. Si c'est possible, trouvez un remplaçant ou réorientez-le vers une autre activité.
- Comme la situation est extraordinaire, l'enfant peut pleurer et crier, soutenez-le, tolérez ses crises de colère plus que jamais, répondez-y avec amour.
- Il faut vous adresser au spécialiste si les crises de colère sont excessives ou se manifestent très souvent.

Si l'enfant est agressif et se bat ?

- Au moment de son agression vous devez faire comprendre à l'enfant que son comportement est inacceptable et que vous ne vous laissez pas traiter de cette façon (tenez ses mains pour qu'il ne puisse pas vous frapper).
- S'il s'agit d'un grand enfant, montrez-lui des modèles de comportement constructifs dans cette situation-là (comment demander quelque chose, répondre, etc.).
- Aidez votre enfant à apprendre d'autres façons d'exprimer sa colère (dessiner, jouer, faire de l'exercice, être créatif, etc.).

Si l'enfant pleure beaucoup?

- Encouragez l'enfant, soyez là, prenez soin de lui et parlez-lui.
- Aidez-le à éprouver de l'espoir pour un avenir meilleur.
- Planifiez votre vie et vos projets à réaliser (plats, promenades, excursions, cours, jeux, randonnées, rencontres avec des amis, etc.).

Comment communiquer avec les adultes qui ont survécu au traumatisme de la guerre

1. Il convient de garder à l'esprit que les personnes qui se trouvaient dans la zone de combat réagissent brusquement à l'apparition de sons aigus et forts, de bruits. Par conséquent, il est nécessaire de parler d'un ton calme, avec retenue, lentement, clairement.
2. Pendant la communication, il est important d'être perspicace, d'analyser le discours de l'interlocuteur et notamment ses émotions non exprimées, ses sentiments qui peuvent se manifester dans ses expressions faciales, ses regards, son intonation, ses gestes et autres moyens de communication non verbale.
3. Invitez votre interlocuteur à se présenter, à raconter un peu sa vie. S'il ne parle pas de ce qui lui est arrivé pendant la guerre, ne posez pas de telles questions! Cependant, s'il entame lui-même la conversation, veut partager ses histoires et ses émotions, il faudrait la soutenir.
4. Il est important de «légaliser» les émotions et de surveiller leurs manifestations, de proposer des outils qui aideront à se calmer et à se rétablir.
5. Ne dites pas aux gens ce qu'ils doivent ressentir ou faire maintenant. Il vaut mieux ne pas indiquer les causes de leurs souffrances. Cela diminue leur sentiment d'auto-efficacité.
6. Évitez de dire à ceux qui ont subi une perte «tu peux y faire face»; il est important d'éviter les comparaisons, les déclarations telles que «Je comprends ce que c'est que de subir une perte. Mon... est mort, c'était très difficile». Cela peut être perçu comme une sorte d'indifférence ou de mensonge et n'aidera pas ces personnes.

7. Tout le monde n'accepte pas les touchers, surtout maintenant. Il n'est donc pas nécessaire d'essayer d'embrasser toutes les victimes.
8. Il est important d'informer les gens de la disponibilité et de l'emplacement des organismes de services gouvernementaux et non gouvernementaux. Soyez prêt à répéter cette information, à leur rappeler la possibilité de cet appui. Lorsque les gens ont peur et ne se sont pas encore adaptés à un nouvel endroit, ils ne peuvent souvent pas percevoir et analyser correctement ce que les autres leur disent.
9. Soyez aimable et compatissant, même si le comportement des interlocuteurs vous semble étrange. Évitez d'utiliser les phrases telles que «tout ira bien», «le temps guérit», «au moins tu as survécu», «il y a du positif partout», «à ta place, je... » etc. Le plus important est de leur donner un sentiment de soutien, de sécurité, de paix, d'offrir de l'aide: «je suis tellement désolé que cela se passe», «je suis là», «je suis avec toi maintenant», «comment puis-je t'aider?».
10. Il est important d'exprimer de bonnes intentions, le respect envers les interlocuteurs, de parler des réalisations et des ressources, des perspectives. Il vaut mieux dire: «je te regarde et je vois une telle force», «tu as pu surmonter ces épreuves difficiles», «qu'est-ce qui te donne de la force?», «qu'est-ce qui te rendra encore plus fort?», «Ça va passer. C'est une situation difficile, mais elle ne durera pas éternellement. Ça finira», «Nous surmonterons ça ensemble».
11. Il est nécessaire d'aider la victime à reprendre le contrôle, déterminer l'étendue de ses activités et de ses responsabilités.
12. Encouragez les gens à rester en contact avec leurs amis et leur famille, d'autres personnes qui se trouvaient dans une pareille situation et ont fait face à la détresse. Les combattants, les personnes et les familles déplacées bénéficiant d'un soutien social positif, affrontent mieux des situations stressantes.