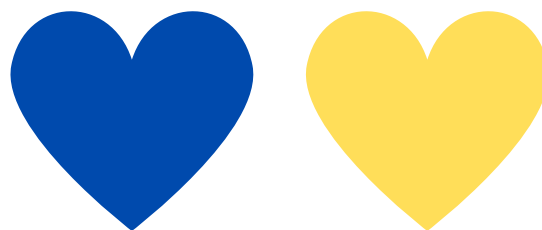


PORADNIK POMAGACZA

Jak pomagać słowem, gestem, czynem?

Poradnik skierowany do osób zaangażowanych w pomoc ukraińskim uchodźcom



WITAJ DOBRY CZŁOWIEKU

Niedługo Twoja rzeczywistość znacząco się zmieni. Przyjmiesz pod swój dach uchodźców z Ukrainy. Będzie to dla Ciebie kompletnie nowa sytuacja, która może wywołać szereg emocji. Przyjdzie do Ciebie do domu osoba, która uciekła przed wojną. Wojną w swoim domu. Jej trauma, bariera językowa, fakt zakwaterowania dodatkowej osoby/osób o innych zwyczajach i upodobaniach może wydawać się dla Ciebie bardzo trudne. I to jest OK. To piękne, że chcesz pomagać. Pozwól również sobie pomóc.

Ty:

Na początku możesz czuć ekscytację, motywację, napęd do działania. Wynika to z aktywowania tak zwanego eustresu, czyli stresu motywującego, zdrowego. Korzystaj z tej energii. Mogą również przyjść obawy związane z myślami, czy sobie poradzisz, co będzie dalej lub też współczucie i smutek na to, co Ukraińcy przeżyli. Po pewnym czasie możesz zacząć odczuwać zmęczenie, a co za tym idzie - frustrację i złość. To skutek przedłużającego się stresu - organizm zaczyna się męczyć, ponieważ przez dłuższy czas działa na wyższych obrotach. Emocjonalną odpowiedzią na to jest właśnie frustracja. Emocjonalnie może być to złość, lęk, zniechęcenie. Pamiętaj więc, by dbać o siebie - zwracaj uwagę na dietę, uprawiaj sport (jakikolwiek, może być spacer), jak masz hobby - nie zaniedbuj go.

WITAJ DOBRY CZŁOWIEKU

Żeby uniknąć takiej frustracji, możesz jeszcze delikatnie poinformować gości o zasadach, jakie panują w twoim domu. Zastanów się, co Cię złości w zachowaniu pozostałych domowników, co Cię złościło, gdy mieszkałeś w akademiku, w domu rodzinnym. Może chodzenie w butach po domu? Może zostawianie naczyń w różnych miejscach? To niby mała rzecz, ale jeśli właśnie Ciebie bardzo mierzi, przekaż to gościom. Im na pewno zależy na tym by nie robić Ci problemu. Tobie na pewno zależy na tym, by pomóc, a nie się denerwować.

Twoi goście:

Ukraińcy uciekli przed wojną. Zostawili swój dobytek i przebyli długą drogą do granicy, by później przebyć długą drogę wśród nieznanym do nie swojego domu. Być może widzieli działania wojskowe, być może przeżyli naloty, być może widzieli walki. To dużo. Doświadczenia te spełniają definicję traumy, choć to, czy postrzegamy coś jako traumę, jest bardzo subiektywne.

Osoba po doświadczeniu traumy doświadcza szoku. Ten szok może przyjść, kiedy działanie eustresu (który zmotywował ich do udania się do Polski) wyciszy się, bo nie będzie już potrzebne. Bo będą już bezpieczni w Twoim domu. Może również doświadczyć zespołu stresu pourazowego.

JAK ROZMAWIAĆ Z OSOBĄ W KRYZYSIE?

Bądź:

Empatyczny

Empatia to zdolność do odbierania, wczuwania się i rozumienia czyiś uczuć. Nie uciekaj od uczuć Twojego rozmówcy, nawet jeśli przynoszą Ci dyskomfort. Wystarczy mały gest - podanie chusteczki, zaparzenie herbaty, jeśli osoba na to pozwoli - potrzymanie za rękę, przytulenie.

Autentyczny

Reagujesz jak realna osoba, zachowujesz się zgodnie z tym, jakim rzeczywiście jesteś, niczego nie udajesz, nie maskujesz się ani nie urywasz swoich prawdziwych reakcji czy też bać się ich. Jeśli się boisz, mówisz otwarcie, że się boisz. Jeśli Ci się wydaje, że Twój rozmówca się boi, możesz mu o tym delikatnie powiedzieć i dopytać, jak możesz mu pomóc.

Akceptujący

Akceptujesz rozmówcę i szanujesz go bez względu na to, czy go rozumiesz lub czy jego sposób zachowania w danej chwili można uważać za właściwy czy też nie (pod warunkiem, że zachowanie to nie jest zagrażające dla Ciebie lub dla Twojego rozmówcy).

TRAUMA

Trauma to wydarzenie, które oceniamy jako bardzo trudne, zagrażające naszemu życiu, zdrowiu, naszej autonomii, naszej tożsamości. Wydarzenie, w którym odczuwaliśmy szereg bardzo trudnych emocji, jak strach, złość, bezradność, smutek. Wydarzenie, na które nie mieliśmy wpływu. W wyniku traumy możemy doświadczyć zaburzenia adaptacyjnego i zespołu stresu pourazowego.

Zaburzenie adaptacyjne

Zaburzenie charakteryzuje się **zaabsorbowaniem stresorem** lub jego konsekwencjami, objawia się **nadmiernym zamartwianiem**, nawracającymi i **niepokojącymi myślami o stresorze** lub ciągłym **rozmyślaniem o jego skutkach**, a także nieprzystosowaniem się do stresora. Powoduje znaczne upośledzenie funkcjonowania osobistego, przejawiające się **wycofaniem** lub **szybkim wchodzeniem w złość**.

Reakcja ta może się różnić w czasie – przez pierwsze dwa dni osoba może być jakby nieobecna, pochłonięta swoimi myślami, dezorientowana. Nie potrzebuje wówczas oddziaływań psychoterapeutycznych, potrzebuje dyrektywnej pomocy. Czyli wskazówek, instrukcji, pokazania czegoś na przykładzie oraz naszego ciepła. Uśmiechu, cierpliwości, łagodności. Po około dwóch dniach szok mija i osoba po traumie może powoli przejmować samodzielność w działaniu.

TRAUMA

PAMIĘTAJ: Nie każdy doświadczy tego rodzaju szoku. To znaczy, że nie każdy zgodzi się na Twoją dyrektywność i będzie chciał sam działać. Zaakceptuj to i wtrącaj się w sytuacji, kiedy chodzi o bezpieczeństwo. Na przykład kiedy widzisz, że Twój rozmówca nieumiejętnie posługuje się jakimś sprzętem i może mu to zaszkodzić. Zachowuj się więc naturalnie, tak jak w domu, kiedy widzisz, że Twój bliski korzysta z danego przedmiotu w taki sposób, że istnieje ryzyko szkody.

Jeśli ktoś doświadczy traumy, istnieje ryzyko na rozwój zaburzenia psychicznego - zespołu stresu pourazowego, w skrócie PTSD (post-traumatic stress disorder).

Występowanie tego zaburzenia stwierdzamy miesiąc po ustaniu oddziaływania stresora traumatycznego, więc w zasadzie już miesiąc od teraz, od kiedy Twój gość pojawi się w Twoim domu. Dlaczego diagnozujemy je z takim opóźnieniem? Ano dlatego, że te objawy przez miesiąc mogą się pojawiać jako reakcja adaptacyjna na tak trudną sytuację i akceptujemy to jako stan przejściowy. Jeśli zauważysz to u swojego gościa, okazuj mu swoje wsparcie i zaproponuj kontakt ze specjalistą. Poniżej przedstawimy objawy poszczególnych stanów i wskazówki, jak rozmawiać.

TRAUMA

Zespół stresu pourazowego:

Zespół stresu pourazowego (PTSD) może rozwinąć się po ekspozycji na wyjątkowo zagrażające lub przerażające wydarzenie lub serię zdarzeń. Charakteryzuje się wszystkimi następującymi cechami:

- 1) **ponowne przeżywanie** traumatycznego wydarzenia lub wydarzeń w teraźniejszości w postaci żywych natrętnych wspomnień, retrospekcji lub koszmarów. Ponowne doświadczanie może nastąpić za pośrednictwem jednej lub wielu modalności zmysłowych i zwykle towarzyszą mu silne lub przytłaczające emocje, zwłaszcza strach lub przerażenie, oraz silne doznania fizyczne;
- 2) **unikanie myśli i wspomnień** o zdarzeniu lub zdarzeniach lub unikanie działań, sytuacji lub osób przypominających zdarzenie/a;
- 3) **uporczywe poczucie zwiększonego zagrożenia**, manifestowane przez **nadmierną czujność** lub wzmożoną reakcję zaskoczenia na bodźce jak np. nieoczekiwane dźwięki.

Objawy utrzymują się przez co najmniej kilka tygodni i powodują znaczne upośledzenie funkcji osobistych, rodzinnych, społecznych, edukacyjnych, zawodowych lub innych ważnych obszarów funkcjonowania.

TRAUMA

Te objawy mogą pojawić się nawet w drugim dniu od ustania traury. Kiedy to zauważysz, wspieraj Twojego rozmówcę swoją postawą i słowem. Podkreślaj, że jest już bezpieczna, podkreślaj, że może na Ciebie liczyć. Zadbaj o to, by Twoje gesty, ruchy, były łagodne, nie nagłe i dynamiczne. Proponuj pomoc psychologiczną - istnieje grupa na Facebooku, gdzie ogrom psychologów oferuje swoją pomoc. Informacje o pomocy psychologicznej zbierają również przedstawiciele samorządu i lokalni działacze.

PAMIĘTAJ: Nie zachęcaj osoby do mówienia o traumie. Nie zachęcaj do przepracowywania emocji. Kiedyś uważano, że taka technika jest skuteczna i pomaga. Obecnie wiemy, że nie jest. Każdy na swój sposób przeżywa traumę i potrzebuje przede wszystkim: empatii, akceptacji i naszej autentyczności. Potrzebuje tego, by nie patrzeć na niego, jak odmieńca, by nie chodzić przy nim na palcach. Potrzebuje naszej naturalności, uprzejmości i otwartości. I tyle 😊

INTERWENCJA KRYZYSOWA

ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA

- **Zadbanie o bezpośrednie potrzeby rozmówcy oraz komunikat słowny, że w miejscu w którym się znalazł nie grozi mu żadne niebezpieczeństwo.**
- **Przyzwolenie na to by wyrażał swoje emocje, mógł mówić o swoim problemie tak, jak go widzi, nie spotykał się z lekceważeniem, bagatelizowaniem, moralizowaniem, szybkimi radami.**

UDZIELENIE WSPARCIA

- **Dla udzielenia wsparcia niezbędne jest wypracowanie w sobie postawy akceptacji, szacunku, empatii, okazywanie zainteresowania, komunikowanie troski.**
- **Dawanie okazji do podejmowania niewielkich choćby decyzji /"kawa lub herbata"/, które mogą wspomóc odzyskiwanie poczucia szacunku do siebie, kontroli nad swoim życiem.**



INTERWENCJA KRYZYSOWA

Krok 1. Zdefiniowanie problemu

Zdefiniowanie i zrozumienie problemu z punktu widzenia rozmówcy - Empatia, autentyczność, pozytywny stosunek.

Krok 2. Zapewnienie bezpieczeństwa

Minimalizacja fizycznych i psychicznych zagrożeń dla rozmówcy i innych osób.

Krok 3. Wspieranie

Jest to moment na zapewnienie, że zależy nam na rozmówcy - Bezwarunkowa akceptacja. W tym etapie zapewniamy wsparcie, zwracamy uwagę na ZASOBY rozmówcy.

Krok 4. Sprawdzenie możliwych, preferowanych rozwiązań

Dokonanie przeglądu dostępnych rozmówcy właściwych wyborów.

Sprawdzamy co jest celem osoby w kryzysie.

Na ile preferowany jest ten cel oraz czy dana osoba w jakiś sposób już podobne rzeczy realizowała.

Pytania o + i -

Krok 5. Układanie planów

W takim planie należy zidentyfikować osoby i inne źródła wsparcia, do których można zwrócić się po natychmiastową pomoc, dostarczyć sposobów radzenia sobie z trudnościami, planować wspólnie z rozmówcą, aby dać mu poczucie współautorstwa, wykorzystać wszystkie zasoby rozmówcy. Celem wprowadzenia planu w życie jest przywrócenie mu kontroli nad własnym życiem, poczucie niezależności i zapobieganie uzależnieniu się od pomocy innych osób.

Krok 6. Uzyskanie zobowiązania rozmówcy

Jeśli planowanie było właściwe, nie będzie problemu z uzyskaniem zobowiązania do jego realizacji. Należy skłonić rozmówcę do werbalizacji planu.

JAK ROZMAWIAĆ?

Boimy rozmawiać się z osobami, które doświadczyły czegoś trudnego. Mamy wrażenie, że nasze działanie może ją skrzywdzić. Mamy obawy, że jakieś nasze słowo może być nie tak odebrane i przyczyni się do dalszego cierpienia.

Tak nie jest.

Co więcej, jeśli te myśli wezmą górę, nasz rozmówca to zauważy. Zauważy, że nasza postawa jest sztuczna. I to może spowodować, że zaczniesz się gorzej czuć. Także – nasza obawa, że zrobimy coś nie tak, powoduje, że robimy coś nie tak. Także warto stawić się tej obawie. I być AUTENTYCZNYM

- Bądź naturalny, taki jak zawsze.
- Dopytuj rozmówcę, czy czegoś mu nie potrzeba. Nawet jeśli w danej chwili powie, że nie, być może po jakimś czasie pojawią mu się pytania w głowie, lecz nie będzie miał odwagi, by je zadać.
- Naucz się podstawowych zwrotów w języku ukraińskim. To pomoże Wam na zacieśnieniu relacji i zwiększenie zaufania. Możesz korzystać z aplikacji, które pomagają w tłumaczeniu.
- Podkreślaj zasoby, czyli mocne strony swojego rozmówcy



JAK ROZMAWIAĆ?

- Nie rób nic na siłę – jeśli uważasz, że dane rozwiązanie jest lepsze. Ba, masz nawet takie doświadczenie, lecz Twój rozmówca nie chce – uszanuj to.
- Przedstaw swojemu gościowi instytucje lub osoby ze społeczności lokalnej, które udzielają pomocy. W tym czasie Twój gość może potrzebować pomocy prawnej, informacyjnej, psychologicznej, medycznej.
- Pokaż rozmówcy, co Twoja okolica ma do zaoferowania. Spacer, poznawanie nowego, zwiedzanie to są konstruktywne formy rozładowania stresu. W taki sposób możesz pomóc Twojemu gościowi, by choć na chwilę nie myślał o swojej sytuacji.
- Podkreśl, że pomoc medyczna jest oferowana BEZPŁATNIE.
- Zapewnij dostęp do Internetu. Twój gość ma rodzinę, która została w Ukrainie lub również uciekła do innego kraju. Ułatw mu kontakt z bliskimi.
- Proponuj różne formy rozrywki, jak planszówki, aktywność na świeżym powietrzu, sport. Postaraj się też o kredki, farby, kolorowanki, książeczki dla dzieci, jeśli gościsz rodzinę.
- Nie bój się prosić o pomoc społeczność – wiele osób nie może sama przyjąć pod swój dach uchodźcy, lecz czeka na wszelkie instrukcje odnośnie pomocy. Oferują pomoc logistyczną i finansową. Udzielasz pomoc, przyjmij pomoc 😊

JAK ROZMAWIAĆ?

Poprzez aktywne słuchanie:

Podążaj: jeśli rozmówca mówi, słuchaj. Nie przerywaj, nie włączaj swojej interpretacji, nie zaczynaj nowego wątku, jeśli rozmówca nie skończył swojego.

Bądź empatyczny: uśmiechaj się, ale kiedy chcesz płakać – płacz. Bądź ze swoim gościem tu i teraz, takim, jaki jesteś.

Pytaj: nie zgaduj, co gość chce powiedzieć. Pytaj. Jeśli trudno Ci jest zrozumieć, co mówi rozmówca, zadawaj pytania zamknięte, zaczynające się od „czy”.

Parafrazuj: Czyli swoimi słowami mów to, co powiedział Ci rozmówca. Pokazujesz wówczas, że słuchasz swojego gościa i zależy Ci na jak najlepszym zrozumieniu tego, co ma do powiedzenia.

Nie oceniaj: nawet, jeśli masz na to ochotę, kiedy czujesz, że coś można by zrobić inaczej. Pamiętaj, że w stresie nie działamy racjonalnie, w stresie nasza kora przedczołowa nie jest tak aktywna, jak w zwykłej rozmowie. W stresie przewagę biorą struktury podkorowe w naszym mózgu i naprawdę możemy postępować zupełnie inaczej, niż „na zimno”.

Postaraj się **nie pocieszać:** nie mów: „będzie dobrze”, „rozchmurz się”. Akceptuj emocje swojego gościa. Zamiast tego, możesz przytulić, poklepać po plecach, zaparzyć herbatę, powiedzieć: „możesz na mnie liczyć”; „to trudne, ale pamiętaj: nie jesteś sam”.

JAK POMAGAĆ?

SŁUCHAJ



Często osoby w kryzysie nie wprost komunikują, że potrzebują wsparcia.

CHROŃ SIEBIE



Jeżeli kontakt z osobą cierpiącą źle na Ciebie wpływa, szukaj pomocy dla siebie i dla niej.

SZANUJ DECYZJE

kiedy ktoś nas unika – uszanuj. Jeśli jednak ktoś zaczyna się izolować – nie widzimy go cały dzień, nagle znika bez słowa i nie daje sygnałów życia – reaguj.



UNIKAJ POCIESZANIA

Emocje trzeba „przeżyć”, pocieszenie natomiast ma za zadanie zakryć je pozytywną wizją przyszłości.



NIE OCENIAJ

Osoby w kryzysie często postępują nielogicznie i później się tego wstydzą. Ocena pogłębia negatywne emocje.



BĄDŹ AUTENTYCZNY

Bądź takim rozmówcą, jakiego sam byś chciał mieć, jakbyś potrzebował pomocy.



PRZYDATNE LEKTURY

- *Rozmowy, które pomagają* - Teresa Sztander
- *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych* - Dorota Kubacka-Jasiecka
- *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie* - William R. Miller, Stephen Rollnick
- *O stawianiu się osobą* - Carl R. Rogers
- *Skuteczne działanie w stresie. Program profilaktyki PTSD dla osób narażonych na traumatyzację zawodową* - Agnieszka Popiel, Bogdan Zawadzki, Ewa Pragłowska, Paweł Habrat, Patrycja Gajda.
- *Wywiad psychologiczny. Tom 2. Wywiad jako spotkanie z człowiekiem* - red. Katarzyna Stemplewska-Żakowicz, Krzysztof Krejz
- *Interpersonalna trauma. Mechanizmy i konsekwencje* - red. Agnieszka Widera-Wysoczańska, Alicja Kuczyńska



Przygotowały:

Małgorzata Skwierczyńska - psycholog, psychotraumatolog, psychoterapeutka poznawczo-behawioralny w trakcie szkolenia, terapeutka EMDR, weteran misji poza granicami państwa, psycholog wojskowy

Magdalena Michalak - certyfikowana psychoterapeutka poznawczo-behawioralna, terapeutka dialogu motywującego, psycholog wojskowy



Mazurskie Centrum Psychoterapii

u. Mazurska 18

11-700 Mrągowo

psychoterapia-mazury.pl

centrum@psychoterapia-mazury.pl