



# *Sila w kryzysie*

*Jak zachować spokój  
i działać skutecznie*

**PRAKTYCZNY E-BOOK**

▶ STOWARZYSZENIE ▶  
**AKCJA AKTYWACJA**

Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Wsparcia Organizacji Pozarządowych Moc Małych Społeczności.

# *Spis treści*

- 1* CO TO JEST KRYZYS?
- 2* RODZAJE I TYPY KRYZYSÓW
- 3* SKUTKI KRYZYSÓW
- 4* JAK FUNKCJONUJE OSOBA W KRYZYSIE?
- 5* CO TO JEST INTERWENCJA KRYZYSOWA?
- 6* CELE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ
- 7* ZADANIA INTERWENCJI KRYZYSOWEJ
- 8* TECHNIKI INTERWENCJI KRYZYSOWEJ
- 9* MODELE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ
- 10* SPECJALISTYCZNE INTERWENCJE KRYZYSOWE
- 11* OCENA RYZYKA I PLANOWANIE DZIAŁAŃ W KRYZYSIE
- 12* DOBROSTAN WOLONTARIUSZA, SYNDROM  
POMAGACZA I TECHNIKI RELAKSACJI

# 01

# Rozdział 1

## CO TO JEST KRYZYS?

### Definicja kryzysu

Kryzys to stan zaburzonej równowagi psychicznej, wywołany przez sytuację, w której dotychczasowe sposoby radzenia sobie okazują się niewystarczające.

W klasycznym ujęciu jest to stan przejściowy, ale intensywny – powoduje napięcie emocjonalne, zawężenie myślenia i zmusza do szukania nowych rozwiązań.

### Kryzys może prowadzić w dwóch kierunkach:

- dezorganizacja – pogłębienie trudności, poczucie bezradności,
- rozwój – tzw. wzrost potraumatyczny, czyli znalezienie nowych zasobów, przewartościowanie życia, większa odporność.



**Ważne:** kryzys to reakcja na nadmierne obciążenie, czyli nie myślimy o nim jako o chorobie, ale naturalnej reakcji na nietypowe sytuacje.

### Przykłady



- Nagłe rozstanie – osoba doświadcza bezsensowności, natrętnych myśli, poczucia zamrożenia.
- Opieka nad chorym rodzicem – pojawia się wyczerpanie, drażliwość, poczucie winy, że nie robi się „wystarczająco dużo”.
- W kraju sąsiadującym toczy się wojna - w społeczeństwie narasta poczucie niepewności, strachu, zagrożenia i paniki, co destabilizuje codzienne funkcjonowanie obywateli.

# Ćwiczenia refleksyjne



POMYŚL O WŁASNEJ  
SYTUACJI KRYZYSOWEJ  
Z PRZESZŁOŚCI

1. CO SPRAWIŁO, ŻE  
POCZUŁAŚ/POCZUŁEŚ JĄ  
JAKO KRYZYS?

2. JAKIE BYŁY TWOJE REAKCJE  
(EMOCJE, MYŚLI, ZACHOWANIA)?

3. CO CI WTEDY POMOGŁO  
ODZYSKAĆ RÓWNOWAGĘ?

4. JAKIE DOŚWIADCZENIE LUB  
MĄDROŚĆ ZABRAŁAŚ/ZABRAŁEŚ  
Z TAMTEGO OKRESU?

# *Dobre praktyki dla wolontariusza*



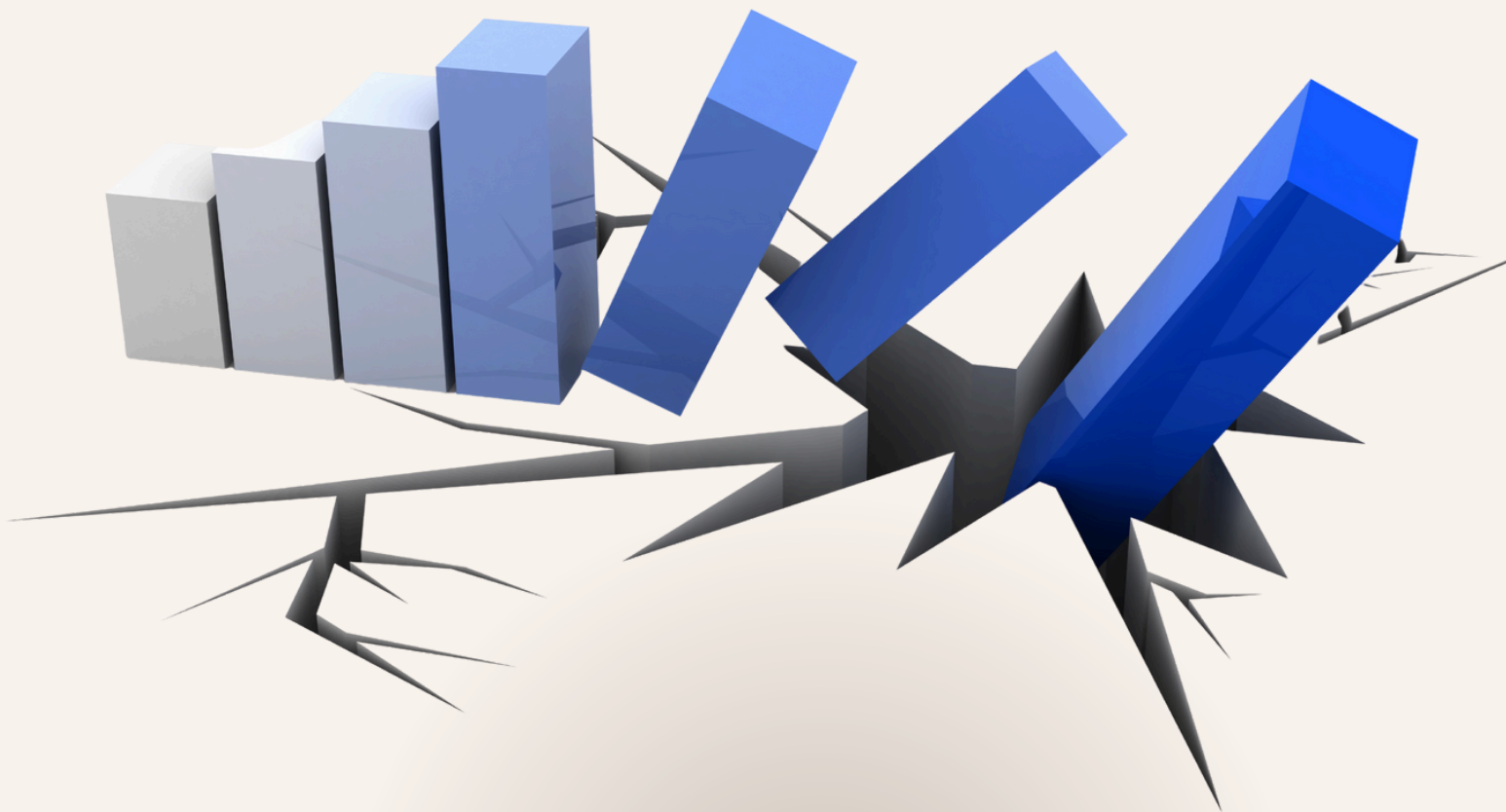
**PAMIĘTAJ, ŻE  
KRYZYS JEST  
STANEM  
PRZEJŚCIOWYM –  
TO ZDANIE  
CZĘSTO OBNIŻA  
POCZUCIE  
BEZNADZIEI  
U OSOBY  
W KRYZYSIE**

**NIE PORÓWNUJ  
DOŚWIADCZEŃ –  
KAŻDY  
PRZEŻYWA  
KRYZYS INACZEJ,  
NAWET JEŚLI  
SYTUACJE  
ZEWNĘTRZNE SĄ  
PODOBNE.**

**JAK MOŻESZ  
POMOC OSOBIE  
W SYTUACJI  
KRYZYSOWEJ**

**ZWRACAJ UWAGĘ  
NA ZASOBY –  
PYTAJ, CO KIEDYŚ  
POMOGŁO OSOBIE  
W TRUDNYM  
MOMENCIE.**

**BĄDŹ OBECNY –  
CZASAMI  
NAJWAŻNIEJSZE  
JEST SAMO  
TOWARZYSZENIE,  
A NIE SZYBKIE  
ROZWIĄZANIA.**



02

# *Rozdział 2*

**RODZAJE I TYPY KRYZYSÓW**

# *Kryzysy można podzielić na kilka głównych typów:*

## *01*

### **Kryzysy rozwojowe**

Wynikają z naturalnych zmian życiowych i etapów rozwoju, np. dorastanie, narodziny dziecka, przejście na emeryturę.

## *02*

### **Kryzysy sytuacyjne**

Nagłe wydarzenia, które zaburzają poczucie bezpieczeństwa, np. utrata pracy, rozwód, wypadek komunikacyjny.

## *03*

### **Kryzysy katastroficzne**

Dramatyczne zdarzenia masowe, które wpływają na wiele osób naraz, np. klęski żywiołowe, wojna, katastrofy komunikacyjne.

## *04*

### **Kryzysy egzystencjalne**

Dotyczą pytań o sens życia, wartości i tożsamość, np. „Kim jestem?“, „Po co to wszystko?“, „Jaki jest sens żyć, skoro umrzemy?“

## Inne ujęcia teoretyczne:

- Teoria utraty zasobów – kryzys pojawia się, gdy człowiek doświadcza utraty lub zagrożenia zasobów (zdrowia, relacji, bezpieczeństwa, statusu).
- Teoria załamania podstawowych przekonań – kryzys podważa wiarę w to, że świat jest bezpieczny, życie ma sens, a ja mam sprawczość.

## Przykłady



- Nagłe rozstanie – osoba doświadcza bezsenności, natrętnych myśli, poczucia zamrożenia.
- Opieka nad chorym rodzicem – pojawia się wyczerpanie, drażliwość, poczucie winy, że nie robi się „wystarczająco dużo”.
- W kraju sąsiadującym toczy się wojna - w społeczeństwie narasta poczucie niepewności, strachu, zagrożenia i paniki, co destabilizuje codzienne funkcjonowanie obywateli.

## Ćwiczenia refleksyjne



1. SPRÓBUJ PODAĆ PRZYKŁAD KAŻDEGO Z TYPÓW KRYZYSU ZE SWOJEGO OTOCZENIA (MOŻE BYĆ COŚ, CO OBSERWOWAŁAŚ/EŚ U INNYCH OSÓB).

2. ZASTANÓW SIĘ: KTÓRY TYP KRYZYSU BYŁBY DLA CIEBIE NAJTRUDNIEJSZY JAKO WOLONTARIUSZA I DLACZEGO?

3. JAKIE TWOJE ZASOBY (NP. CIERPLIWOŚĆ, WIEDZA, EMPATIA) MOGŁYBY BYĆ POMOOCNE W PRACY Z OSOBĄ W TAKIM KRYZYSIE?

# *Dobre praktyki dla wolontariusza*



- **Nie oceniaj** – kryzys rozwojowy czy egzystencjalny bywa tak samo bolesny jak katastroficzny.
- **Pytaj i słuchaj** – nie zakładaj, że wiesz, co druga osoba czuje.
- **Pamiętaj, że typologia, kryteria diagnostyczne i założenia teoretyczne pomagają w zrozumieniu sytuacji, ale nie definiuje całego człowieka.**
- **Dopasuj pomoc do sytuacji** – inne wsparcie będzie potrzebne w kryzysie nagłym (np. organizacja schronienia), a inne w egzystencjalnym (towarzyszenie i rozmowa).

## SKUTKI KRYZYSÓW

Kryzys wpływa na człowieka wielowymiarowo – obejmuje emocje, myślenie, ciało i relacje. Objawy mogą być intensywne, a ich nagromadzenie potęguje poczucie przeciążenia.

### Najczęstsze skutki:

- Emocjonalne – lęk, smutek, złość, poczucie winy, drażliwość, bezradność.
- Poznawcze – zawężenie myślenia („czarne scenariusze”), trudności w koncentracji, natrętne myśli.
- Somatyczne – bezsenność, napięcia mięśniowe, bóle głowy i brzucha, spadek odporności.
- Społeczne – wycofanie, izolacja, konflikty z bliskimi, trudności w komunikacji.

### Dodatkowe ujęcia teoretyczne:

- Obciążenie allostacyjne – przewlekły stres „zużywa” organizm, osłabiając zdrowie fizyczne i psychiczne.
- Okno tolerancji – w kryzysie łatwo wpaść w dwa skrajne stany:
- hiperpobudzenie (panika, niepokój, rozdrażnienie),
- hipopobudzenie (odrętwienie, poczucie pustki, smutek).

### Przykłady



- Osoba, która straciła bliską osobę, może nie być w stanie przespać całej nocy i wciąż odtwarza w myślach ostatnie wydarzenia.
- Rodzic opiekujący się chorym dzieckiem zaczyna mieć bóle brzucha i ciągłe infekcje z powodu wyczerpania.
- Młoda osoba po utracie pracy izoluje się od znajomych i unika rozmów o przyszłości.

## Ćwiczenie refleksyjne

1. Jak reagujesz na silny stres:
  - w ciele (np. bóle, napięcia)?
  - w emocjach (np. złość, smutek)?
  - w myśleniu (np. czarne scenariusze, chaos)?
  - w relacjach (np. unikanie ludzi, konflikty)?
2. Który z tych obszarów jest dla Ciebie najbardziej podatny na obciążenie?
3. Jakie masz sposoby, które pomagają Ci wracać do równowagi?

## Dobre praktyki dla wolontariusza



- **Pamiętaj, że reakcje na kryzys są normalne** – to odpowiedź na nienormalną sytuację, a nie oznaka „słabości”.
- **Nie próbuj wszystkiego „naprawiać”** – często największą pomocą jest wysłuchanie i bycie obecnym.
- **Obserwuj sygnały przeciążenia** – jeśli objawy się nasilają lub trwają długo, ważne jest skierowanie osoby do specjalisty.
- **Dbaj o własne granice** – rozumienie skutków kryzysu pomaga też Tobie zauważać, kiedy sam/a potrzebujesz wsparcia.

# Rozdział 4

## JAK FUNKCJONUJE OSOBA W KRYZYSIE?

Kryzys wpływa na sposób, w jaki człowiek reaguje na świat i otoczenie. Reakcje te są automatyczne, wynikają z działania układu nerwowego i często nie poddają się świadomej kontroli.

WALKA –  
WZROST  
NAPIĘCIA,  
DRAŻLIWOŚĆ,  
IMPULSYWNOŚĆ,  
NADMIERNA  
AKTYWNOŚĆ.

UCIECZKA –  
UNIKANIE  
SYTUACJI,  
LUDZI, CHĘĆ  
„ZNIKNIĘCIA”,  
IZOLACJA.

TYPOWE TRYBY  
REAKCJI

ZAMROŻENIE –  
BRAK REAKCJI,  
PUSTKA  
EMOCJONALNA,  
ODRĘTWIENIE,  
TRUDNOŚĆ  
W PODJĘCIU  
DZIAŁANIA.

# 04

## Rozdział 4

### JAK FUNKCJONUJE OSOBA W KRYZYSIE?

#### Dodatkowe ujęcia teoretyczne:

- Teoria poliwalgalna mówi, że nasz układ nerwowy działa jak „system bezpieczeństwa”, który cały czas sprawdza, czy jesteśmy w bezpiecznym czy w trudnym środowisku. W zależności od tego, uruchamia trzy tryby:
- Kontakt społeczny – kiedy czujemy się bezpiecznie, możemy się relaksować, rozmawiać, czuć więź z innymi.
- Walka lub ucieczka – gdy pojawia się zagrożenie, ciało mobilizuje się do działania: jesteśmy gotowi walczyć albo uciec.
- Zamrożenie – gdy sytuacja wydaje się przytłaczająca, organizm „odcina się”, spowalnia i jakby zastyga, żeby przetrwać.

W ujęciu Lazarusa – o sile kryzysu decyduje subiektywna ocena: „Czy to zagraża?” i „Czy mam zasoby, żeby sobie poradzić?”. To ważne, ponieważ pokazuje, że nasze reakcje mają indywidualny charakter. Jedna osoba może postrzegać dane zdarzenie jako zagrażające, a inna odbierać inaczej.

#### Przykłady



- Osoba powtarza w kółko jedno pytanie → próba odzyskania orientacji i kontroli
- Ktoś milknie i „odpływa” podczas rozmowy → reakcja zamrożenia, nie zła wola
- Osoba w kryzysie kłóci się o drobiazgi → to przejaw napięcia i lęku, nie „złośliwości”

#### Ćwiczenie refleksyjne



1. Jakie tryby reagowania (walka, ucieczka, zamrożenie) zauważyłaś/eś kiedyś u innych osób w kryzysie?
2. Który z nich był dla Ciebie najtrudniejszy do zrozumienia?
3. Jak możesz wesprzeć taką osobę – zamiast oceniać jej reakcję?



## *Dobre praktyki dla wolontariusza*

- **Nie oceniaj zachowań** – to biologiczne reakcje obronne, nie wybór osoby.
- **Twoim priorytetem jest poczucie bezpieczeństwa** – gdy osoba poczuje się bezpiecznie, ma większy dostęp do swoich zasobów.
- **Mów prostym językiem** – w kryzysie myślenie jest zawężone, więc krótkie i jasne komunikaty działają najlepiej.
- **Zachowaj spokój** – Twój ton głosu i sposób bycia mogą regulować drugą osobę.

# 05

## Rozdział 5

### CO TO JEST INTERWENCJA KRYZYSOWA?

Interwencja kryzysowa to krótka, intensywna forma pomocy, której celem jest:

- przywrócenie poczucia bezpieczeństwa,
- obniżenie napięcia emocjonalnego,
- uporządkowanie sytuacji i wskazanie pierwszych kroków,
- wsparcie w odzyskaniu minimalnej równowagi, by osoba mogła dalej korzystać z własnych zasobów i ewentualnie specjalistycznej pomocy.

To nie jest terapia – interwencja to raczej „pierwsza pomoc emocjonalna”.

Tak jak opatrujemy ranę przed wizytą u lekarza, tak samo interwencja kryzysowa pomaga zabezpieczyć osobę, zanim będzie gotowa na dalszą pracę psychologiczną czy leczenie.

### Przykłady



- Osoba po stracie bliskiego jest w szoku – wolontariusz pomaga w prostych działaniach: kontakt z kimś bliskim, zapewnienie wody, spokojna obecność.
- Uczestnik dyżuru telefonicznego słyszy „Nie mam siły żyć” – interwencja polega na wysłuchaniu, zadbaniu o bezpieczeństwo i wspólnym szukaniu możliwych form pomocy (np. kontakt z lekarzem, numer kryzysowy).
- Rodzina po pożarze domu – wsparcie to wskazanie, gdzie można znaleźć nocleg, pomoc materialną i emocjonalną.



W sytuacji zagrożenia życia zawsze należy wezwać pomoc: numer alarmowy **112**.

## Ćwiczenie refleksyjne



1. Jak rozumiesz różnicę między terapią a interwencją kryzysową?
2. Jakie „pierwsze kroki” mogłabyś/mógłbyś podjąć, gdyby osoba w kryzysie znalazła się obok Ciebie?
3. Zastanów się, co Tobie samej/samemu daje poczucie bezpieczeństwa – łatwiej wtedy zadbać o nie u drugiej osoby.

## *Dobre praktyki dla wolontariusza*



- **Najpierw bezpieczeństwo, potem rozmowa** – jeśli ktoś jest zagrożony, to priorytetem jest wezwanie pomocy.
- **Nie obiecuj rzeczy, których nie możesz spełnić**  
– np. „Wszystko będzie dobrze” może brzmieć fałszywie. Lepiej powiedzieć: „Jestem tu z Panią/Panem, razem spróbujemy znaleźć wsparcie”.
- **Bądź uważny na granice** – nie zawsze interwencja oznacza długą rozmowę, czasem wystarczy obecność i proste działanie.
- **Znaj adresy i numery pomocowe** – to podstawa skutecznego wsparcia  
najważniejszy 112 - jednolity ogólnoeuropejski numer alarmowy używany w sieci telefonów stacjonarnych w Unii Europejskiej, jak również w sieci telefonów komórkowych na całym świecie.



# Rozdział 6

## CELE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Interwencja kryzysowa ma jasno określone cele – chodzi o to, by w krótkim czasie pomóc osobie w kryzysie odzyskać minimalną równowagę i poczucie, że nie jest sama.

### Najważniejsze cele:

1. Zapewnienie bezpieczeństwa – fizycznego i psychicznego.
2. Obniżenie napięcia emocjonalnego – stworzenie przestrzeni, gdzie można odreagować, nazwać emocje, poczuć ukojenie.
3. Przywrócenie poczucia sprawczości – pokazanie, że mimo trudności osoba może podjąć jakieś działanie.
4. Wsparcie w uporządkowaniu sytuacji – pomoc w oddzieleniu tego, co jest „tu i teraz”, od tego, co nie do udźwignięcia.
5. Zmobilizowanie zasobów – wskazanie, z czego i z czyjego wsparcia można skorzystać (bliscy, instytucje, specjaliści).
6. Przygotowanie do dalszej pomocy – jeśli jest taka potrzeba, skierowanie do specjalisty, grupy wsparcia czy instytucji i organizacji pomocowych.

### Przykłady



- Osoba po wypadku jest w panice – celem interwencji jest wyciszenie i zapewnienie, że otrzyma medyczną pomoc.
- Matka samotnie wychowująca dzieci czuje się przytłoczona – celem interwencji jest pomóc jej zobaczyć dostępne zasoby (np. wsparcie społeczne, świadczenia).
- Osoba dzwoniąca na telefon zaufania mówi, że nie widzi sensu życia – celem jest zadbanie o bezpieczeństwo i skierowanie do dalszej specjalistycznej pomocy.

## Ćwiczenie refleksyjne



1. Który z celów interwencji wydaje Ci się najważniejszy i dlaczego?
2. Jakie konkretne działania możesz podjąć, aby pomóc osobie w kryzysie odzyskać choćby minimalne poczucie sprawczości?
3. Jak Ty sama/sam reagujesz, kiedy ktoś pomaga Ci uporządkować trudną sytuację?

### Dobre praktyki dla wolontariusza

- Nie wszystko naraz – czasem osiągnięcie jednego małego celu (np. obniżenie napięcia) jest już ogromnym krokiem.
- Skup się na „tu i teraz” – osoba w kryzysie często nie ma siły myśleć o odległej przyszłości.
- Zawsze respektuj tempo osoby – nie przyspieszaj i nie naciskaj na szybkie decyzje.
- Buduj poczucie nadziei – nawet drobne komunikaty w stylu: „Widzę, że Pani udaje się o tym mówić” wzmacniają sprawczość.

## *Dobre praktyki dla wolontariusza*



- **Nie wszystko naraz** – czasem osiągnięcie jednego małego celu (np. obniżenie napięcia) jest już ogromnym krokiem.
- **Skup się na „tu i teraz”** – osoba w kryzysie często nie ma siły myśleć o odległej przyszłości.
- **Zawsze respektuj tempo osoby** – nie przyspieszaj i nie naciskaj na szybkie decyzje.
- **Buduj poczucie nadziei** – nawet drobne komunikaty w stylu: „Widzę, że Pani udaje się o tym mówić” wzmacniają sprawczość.

# Rozdział 7

## ZADANIA INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Cele interwencji określają „po co” pomagamy, a zadania – „co robimy w praktyce”, by te cele osiągnąć.

### Kluczowe zadania interwencji:

- 1. Rozpoznanie sytuacji kryzysowej** – uważne słuchanie i zebranie podstawowych informacji: co się wydarzyło, co jest teraz najtrudniejsze.
- 2. Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa** – zarówno fizycznego (np. kontakt z odpowiednimi służbami), jak i psychicznego (uspokajający ton głosu, obecność).
- 3. Nazwanie i normalizacja emocji** – pomoc w tym, by osoba mogła wyrazić to, co czuje, i usłyszała, że to naturalne reakcje.
- 4. Ograniczenie chaosu** – porządkowanie sytuacji, skupianie się na jednym kroku naraz.
- 5. Poszukiwanie zasobów** – przypominanie osobie o jej dotychczasowych sposobach radzenia sobie, wskazanie wsparcia w otoczeniu.
- 6. Planowanie kolejnych kroków** – wspólne ustalenie, co zrobić zaraz po rozmowie, do kogo się zwrócić.
- 7. Motywowanie do dalszej pomocy** – zachęcanie do korzystania z profesjonalnych form wsparcia, jeśli to potrzebne.

### Przykłady



- Osoba po utracie pracy jest w szoku i powtarza: „Nie wiem, co dalej”. Zadanie wolontariusza: zatrzymać chaos, dopytać o podstawowe potrzeby („Czy ma Pan/Pani gdzie dziś nocować?”).
- Osoba po kłótni rodzinnej płacze i mówi, że „nie daje rady”. Zadanie: pozwolić jej wypłakać się, a potem pomóc nazwać emocje i poszukać prostego kroku – np. telefon do zaufanej osoby.
- Osoba zgłasza myśli samobójcze. Zadanie: zapewnić bezpieczeństwo, nie zostawiać jej samej, wezwać odpowiednie służby, a potem wskazać miejsca dalszej pomocy.



## Ćwiczenie refleksyjne

1. Zastanów się, które z zadań (np. porządkowanie sytuacji, nazwanie emocji, planowanie kroków) przychodzi Ci najłatwiej.
2. Które z nich mogłoby być dla Ciebie trudne? Dlaczego?
3. Jak możesz się przygotować, by w trudniejszym zadaniu czuć się pewniej (np. przećwiczyć rozmowę, zapisać ważne numery telefonów)?

## *Dobre praktyki dla wolontariusza*



- **Zadawaj proste pytania** – np. „Co teraz jest dla Pani/Pana najtrudniejsze?”, „W czym potrzebujesz pomocy?”, „Z czym trudno jest ci sobie poradzić”?
- **Nie spiesz się** – czasem kluczowym zadaniem jest po prostu stworzenie przestrzeni do wypowiedzenia emocji.
- **Utrzymuj strukturę rozmowy** – osoba w kryzysie łatwo się gubi, Twoja rola to pomóc jej odzyskać orientację.
- **Dbaj o swoje granice** – Twoim zadaniem nie jest rozwiązanie całego problemu, ale towarzyszenie i wskazanie pierwszych kroków.



08

# *Rozdział 8*

**TECHNIKI INTERWENCJI  
KRYZYSOWEJ**

## TECHNIKI INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Techniki interwencji kryzysowej to konkretne sposoby działania, które pomagają osobie w kryzysie odzyskać poczucie kontroli i bezpieczeństwa. Są to praktyczne narzędzia do realizacji zadań opisanych w Rozdziale 7.

### Główne grupy technik:

#### 1. Techniki słuchania i wspierania emocjonalnego

- **Aktywne słuchanie** – pełna uwaga, powtarzanie lub parafrazowanie wypowiedzi („Rozumiem, że czuje się Pan/Pani przytłoczony/a”).
- **Empatyczne potwierdzenie emocji** – nazwanie emocji i pokazanie, że są naturalne („To normalne, że po takiej sytuacji czuje się Pan/Pani lęk”).
- **Milczenie i obecność** – czasem brak słów i sama obecność wspiera bardziej niż mówienie.

#### 2. Techniki stabilizacji i uspokojenia

- **Ćwiczenia oddechowe** – proste instrukcje: „Weź głęboki wdech przez nos, powoli wypuść powietrze ustami”.
- **Techniki uziemienia** – skupienie uwagi na ciele i tu i teraz, np. „Nazwij 5 rzeczy, które widzisz, 4, które możesz dotknąć...”.
- **Ograniczenie bodźców** – jeśli otoczenie jest chaotyczne, przeniesienie rozmowy w spokojniejsze miejsce.

#### 3. Techniki informacyjne i planowania

- **Dostarczanie jasnych informacji** – krótko, konkretnie, unikając zbędnych szczegółów.
- **Ustalanie priorytetów i małych kroków** – np. „Najpierw zadbajmy o to, by była Pani bezpieczna, potem porozmawiamy o kolejnych działaniach”.
- **Tworzenie planu wsparcia** – spisanie osób lub instytucji, które mogą pomóc.

#### 4. Techniki interwencji w sytuacjach nagłych zagrożeń

- **Bezpośrednie działanie w przypadku zagrożenia życia** – niezwłoczne wezwanie służb, zapewnienie bezpieczeństwa.
- **Redukowanie impulsywności i ryzyka** – mówienie spokojnym tonem, wyznaczanie krótkich, konkretnych kroków („Usiądźmy razem, zanim podejmiesz decyzję”).
- **Monitorowanie zmian w zachowaniu** – obserwacja sygnałów kryzysu, które mogą wymagać natychmiastowej interwencji.

# 08

## Rozdział 8



### Przykłady

- Osoba, która płacze i czuje się przytłoczona, może skorzystać z techniki **aktywnego słuchania** i **ćwiczenia oddechowego**, aby odzyskać chwilowy spokój.
- Ktoś, kto traci pracę i jest w szoku, potrzebuje **klarownych informacji i planowania małych kroków**: np. ustalenie, jakie dokumenty należy zgromadzić w pierwszej kolejności.
- W przypadku myśli samobójczych używa się **bezpośredniego działania** – zapewnienie bezpieczeństwa, wezwanie pomocy i utrzymywanie kontaktu do przybycia wsparcia.



### Ćwiczenie refleksyjne

1. Przypomnij sobie sytuację, gdy ktoś był w kryzysie (lub pomyśl hipotetycznie).
2. Wybierz jedną technikę słuchania i jedną technikę planowania kroków. Wyobraź sobie, jakbyś je zastosował/a.
3. Zastanów się, które techniki wydają Ci się naturalne, a które wymagają ćwiczenia.

### Dobre praktyki:



- Łącz techniki – np. najpierw **stabilizacja oddechem**, potem aktywne słuchanie i na końcu **planowanie małych kroków**.
- Obserwuj reakcje osoby – technika jest skuteczna tylko wtedy, gdy odpowiada na nią reakcja uspokojenia lub zrozumienia.
- Nie lekceważ własnych granic – w trudnych sytuacjach wsparcie profesjonalne jest zawsze ważne.

# Rozdział 9

## MODELE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Modele interwencji kryzysowej to uporządkowane sposoby działania, które łączą różne techniki z Rozdziału 8 w spójną strategię. Pomagają profesjonalistom i osobom wspierającym w efektywnym reagowaniu w kryzysie, zapewniając bezpieczeństwo, wsparcie emocjonalne i planowanie dalszych kroków.

1. **Planowanie i kontakt** – nawiązanie bezpiecznego kontaktu z osobą w kryzysie.
2. **Identyfikacja problemu** – wspólne określenie źródła kryzysu.
3. **Ocena zagrożenia** – sprawdzenie ryzyka dla życia lub zdrowia.
4. **Ustanowienie celów** – krótkoterminowych i realistycznych, np. uspokojenie emocji.
5. **Interwencja** – zastosowanie technik interwencji kryzysowej (Rozdział 8).
6. **Planowanie wsparcia długoterminowego** – wskazanie dalszych kroków i dostępnych zasobów.
7. **Follow-up** (kontrola po kryzysie) – monitorowanie sytuacji po interwencji, ocena skuteczności działań.

### **Model krótkoterminowej interwencji kryzysowej opisuje kryzys fazowo:**

1. **Faza szoku i dezorganizacji** – szybka reakcja na kryzys, zapewnienie bezpieczeństwa i obecności.
2. **Faza rozpoznania problemu** – zrozumienie sytuacji, emocji i potrzeb osoby w kryzysie.
3. **Faza reorganizacji i adaptacji** – wsparcie w opracowaniu nowych strategii radzenia sobie, powrót do funkcjonowania.

### **Zasady łączące wszystkie modele**

- **Priorytet bezpieczeństwa** – zawsze na pierwszym miejscu.
- **Krótki czas reakcji** – interwencja powinna być szybka i adekwatna do sytuacji.
- **Elastyczność** – dostosowanie technik do indywidualnych potrzeb.
- **Wsparcie emocjonalne i planowanie** – równoczesne łagodzenie stresu i wskazywanie kolejnych kroków.
- **Kontynuacja** – monitorowanie po kryzysie i dostęp do dalszego wsparcia.

### **Ćwiczenie praktyczne**

Wyobraź sobie sytuację kryzysową (np. osoba po wypadku samochodowym, utrata pracy, nagła choroba). Zaplanuj każdy krok interwencji.



# 10

# Rozdział 10

## SPECJALISTYCZNE INTERWENCJE KRYZYSOWE

Niektóre kryzysy wymagają interwencji wykraczających poza standardowe procedury. Specjalistyczne interwencje są potrzebne, gdy zagrożone jest życie, zdrowie psychiczne lub fizyczne, lub gdy sytuacja wymaga profesjonalnej wiedzy medycznej, psychologicznej lub prawnej.

### 1. Interwencje psychologiczne

- **Kiedy stosować:** w przypadku traumy, depresji, lęku, myśli samobójczych lub kryzysów emocjonalnych.
- **Techniki:**
  - Terapia kryzysowa krótkoterminowa (stabilizacja emocji, wsparcie w podejmowaniu decyzji).
  - Terapia poznawczo-behawioralna w sytuacjach nagłych (identyfikacja myśli katastroficznych, planowanie działań).
  - Wsparcie w grupach terapeutycznych lub telefonach zaufania.
  - Cele: zmniejszenie natężenia stresu, odbudowa poczucia kontroli, przygotowanie do dalszej terapii.

### 2. Interwencje medyczne

- **Kiedy stosować:** w nagłych przypadkach zagrażających życiu lub zdrowiu fizycznemu (wypadki, samookaleczenia, zatrucia, problemy zdrowotne nasilone przez stres).
- **Działania:**
  - Natychmiastowa ocena stanu zdrowia i wezwanie służb ratunkowych.
  - Podanie pierwszej pomocy i stabilizacja fizyczna.
  - Konsultacje ze specjalistami (lekarz, pielęgniarka, ratownik medyczny).

### 3. Interwencje prawne i socjalne

- **Kiedy stosować:** przemoc domowa, przestępstwa, zagrożenie bezpieczeństwa, problemy mieszkaniowe, sytuacje kryzysowe rodzinne.
- **Działania:**
  - Powiadomienie odpowiednich służb (policja, opieka społeczna).
  - Doradztwo prawne i pomoc w procedurach sądowych.
  - Zapewnienie schronienia, wsparcia socjalnego i finansowego.

### 4. Interwencje w kryzysach zbiorowych

- **Kiedy stosować:** katastrofy naturalne, wypadki masowe, epidemie, konflikty społeczne.
- **Działania:**
  - Koordynacja działań służb ratunkowych i organizacji pomocowych.
  - Informowanie społeczności o zagrożeniu i dostępnych zasobach.
  - Wsparcie psychologiczne dla poszkodowanych i ratowników.

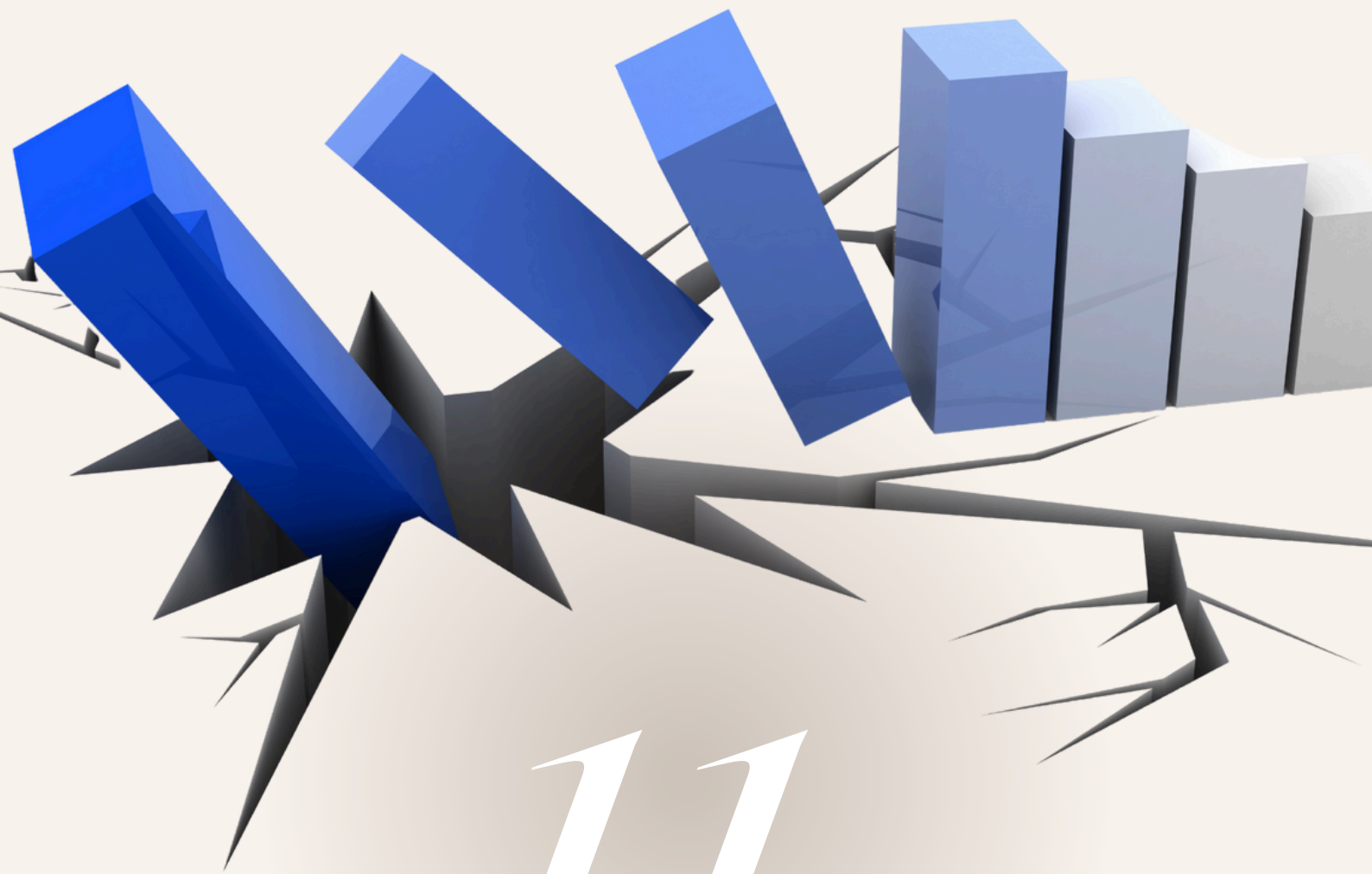
## Zasady skutecznej specjalistycznej interwencji

- 1. Ocena ryzyka i priorytetów** – bezpieczeństwo zawsze najważniejsze.
- 2. Współpraca interdyscyplinarna** – psychologowie, lekarze, prawnicy, służby ratunkowe.
- 3. Dostosowanie działań do potrzeb** – wiek, stan zdrowia, sytuacja społeczna.
- 4. Dokumentacja i monitorowanie** – zapis działań, ocena efektów interwencji.
- 5. Wsparcie po kryzysie** – terapia, opieka medyczna, pomoc socjalna.

## Ćwiczenie praktyczne



1. Wybierz scenariusz specjalistycznego kryzysu (np. osoba po próbie samobójczej, ofiara przemocy domowej, ofiary katastrofy).
2. Określ, które typy interwencji będą potrzebne: psychologiczne, medyczne, prawne lub socjalne.
3. Zaplanuj sekwencję działań krok po kroku, pamiętając o priorytecie bezpieczeństwa.
4. Zastanów się, jakie zasoby i osoby powinny być zaangażowane w interwencję.



# 11

## *Rozdział 11*

**OCENA RYZYKA I PLANOWANIE  
DZIAŁAŃ W KRYZYSIE**

## OCENA RYZYKA I PLANOWANIE DZIAŁAŃ W KRYZYSIE

Ocena ryzyka i planowanie działań to kluczowe elementy skutecznej interwencji kryzysowej. Pozwalają przewidzieć zagrożenia, dobrać odpowiednie strategie działania i zwiększyć bezpieczeństwo zarówno osób w kryzysie, jak i interwentów.

### 1. Cel oceny ryzyka

- Identyfikacja potencjalnych zagrożeń dla osoby w kryzysie, otoczenia i zespołu interwencyjnego.
- Określenie priorytetów działań – co wymaga natychmiastowej reakcji, a co może poczekać.
- Planowanie działań minimalizujących ryzyko eskalacji sytuacji.

### 2. Elementy oceny ryzyka

#### 1. Czynniki osobiste:

- Stan zdrowia fizycznego i psychicznego osoby w kryzysie
- Historia wcześniejszych zachowań agresywnych, samobójczych lub autodestrukcyjnych

#### 2. Czynniki środowiskowe:

- Bezpieczeństwo miejsca zdarzenia (np. przedmioty niebezpieczne, dostęp do broni)
- Obecność innych osób i potencjalne źródła wsparcia lub zagrożenia

#### 3. Czynniki sytuacyjne:

- Natężenie stresu i emocji w chwili kryzysu
- Obecność czynników wyzwalających (np. konflikty interpersonalne, nagłe zmiany)

### 3. Metody oceny ryzyka

- **Obserwacja bezpośrednia** – analiza zachowania, mowy ciała, tonacji głosu
- **Wywiad krótki** – pytania otwarte i zamknięte, które pozwalają określić zagrożenia
- **Kwestionariusze i formularze oceny ryzyka** – standaryzowane narzędzia do szybkiej oceny
- **Konsultacje zespołowe** – wymiana informacji i doświadczeń z innymi specjalistami

## 4. Planowanie działań w kryzysie

### Krok 1: Priorytetyzacja

- Najpierw bezpieczeństwo – osób w kryzysie i interwentów
- Następnie stabilizacja emocjonalna i fizyczna
- Na końcu działania wspierające długoterminowe (terapia, wsparcie społeczne)

### Krok 2: Wybór strategii interwencji

- **Bezpośrednia interwencja** – rozmowa, mediacja, uspokajanie
- **Wsparcie zdalne** – kontakt telefoniczny, online, jeśli dostęp osobisty jest ograniczony
- **Współpraca z innymi służbami** – służby medyczne, policja, psychologowie, organizacje wsparcia

### Krok 3: Przygotowanie zasobów

- Sprzęt niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa
- Dokumentacja i narzędzia komunikacji
- Plan awaryjny – scenariusze alternatywne w przypadku eskalacji sytuacji

### Krok 4: Monitorowanie i modyfikacja planu

- Obserwacja reakcji osoby w kryzysie i skuteczności działań
- Elastyczne dostosowanie strategii w odpowiedzi na zmiany sytuacji
- Zapisywanie wszystkich zmian i decyzji w dokumentacji interwencyjnej

## Praktyczne wskazówki



- Nigdy nie bagatelizuj pierwszych oznak eskalacji – szybka reakcja zmniejsza ryzyko poważnego kryzysu.
- Planuj scenariusze „co jeśli” – przygotowanie alternatyw zwiększa bezpieczeństwo.
- Używaj standardowych narzędzi oceny ryzyka, aby ułatwić analizę i porównania między przypadkami.
- Regularnie aktualizuj plan działań w oparciu o doświadczenia i dokumentację poprzednich interwencji.

## Ćwiczenie praktyczne



1. Wybierz scenariusz kryzysowy z wcześniejszych rozdziałów.
2. **Dokonaj oceny ryzyka:**
  - Zidentyfikuj zagrożenia osobiste, środowiskowe i sytuacyjne.
  - Określ priorytety działań.
3. **Sporządź plan interwencji:**
  - Wybierz strategię działania.
  - Przygotuj potrzebne zasoby i plan awaryjny.
  - Określ sposób monitorowania i modyfikacji planu.

# 12

# Rozdział 12

## **DOBROSTAN WOLONTARIUSZA, SYNDROM POMAGACZA I TECHNIKI RELAKSACJI**

### **1. Dobrostan wolontariusza**

Dobrostan wolontariusza to stan równowagi psychicznej, fizycznej i emocjonalnej, który pozwala na skuteczne i satysfakcjonujące działanie w pracy społecznej. Wolontariat, choć często daje ogromną satysfakcję, niesie też ryzyko przeciążenia emocjonalnego i fizycznego.

#### **Kluczowe aspekty dobrostanu wolontariusza:**

- **Świadomość własnych granic** – rozpoznawanie, kiedy potrzebna jest przerwa lub wsparcie
- **Wsparcie społeczne** – kontakt z innymi wolontariuszami, superwizja, mentorzy
- **Samopielęgnacja** – odpowiedni sen, odżywianie, aktywność fizyczna
- **Refleksja nad doświadczeniami** – dziennik, rozmowy, grupy wsparcia

### **2. Syndrom pomagacza**

Syndrom pomagacza to zjawisko psychologiczne, w którym osoba zaangażowana w pomoc innym zaniedbuje swoje potrzeby, doprowadzając do wyczerpania emocjonalnego. Często dotyka osoby pracujące w zawodach lub rolach wspierających – w tym wolontariuszy.

#### **Objawy syndromu pomagacza:**

- Chroniczne zmęczenie i brak energii
- Poczucie winy, gdy nie można pomóc każdemu
- Negatywne emocje wobec samego siebie za „niewystarczającą pomoc”
- Izolacja społeczna i zaniedbywanie relacji osobistych

#### **Przyczyny:**

- Nadmierne zaangażowanie emocjonalne
- Brak umiejętności stawiania granic
- Niska samoocena lub potrzeba aprobaty

#### **Profilaktyka i przeciwdziałanie:**

- Ustalanie realistycznych celów pomocy
- Nauka asertywności i komunikowania swoich potrzeb
- Regularna refleksja nad swoim dobrostanem

## 3. Techniki relaksacji i stabilizacji

Aby przeciwdziałać stresowi i wypaleniu, wolontariusze mogą stosować różnorodne techniki relaksacji i stabilizacji emocjonalnej.

### 3.1. Techniki relaksacyjne

- **Ćwiczenia oddechowe** – głębokie wdechy i wydechy, np. metoda 4-7-8.
- **Progresywna relaksacja mięśni** – napinanie i rozluźnianie grup mięśniowych.
- **Medytacja uważności (mindfulness)** – koncentracja na chwili obecnej i obserwacja emocji bez oceniania.
- **Wizualizacja** – wyobrażanie sobie spokojnego, bezpiecznego miejsca, w którym możemy odpocząć, lubimy przebywać.

### 3.2. Techniki stabilizacyjne

- **Kotwiczenie zmysłowe** – skupienie się na bodźcach zmysłowych (dotyk, dźwięk, wzrok) w celu powrotu do „tu i teraz”
- **Techniki uziemienia** – np. stawanie stopami mocno na ziemi i świadomość kontaktu z podłożem
- **Rutyny wspierające emocje** – regularne przerwy, krótkie spacerki, kontakt z naturą
- **Dziennik emocji** – zapisywanie uczuć i refleksji w celu lepszego zarządzania stresem

## 4. Podsumowanie

Dobrostan wolontariusza wymaga świadomego dbania o siebie, rozpoznawania syndromu pomagacza i stosowania technik relaksacji i stabilizacji. Regularne praktykowanie tych strategii nie tylko chroni przed wypaleniem, ale także pozwala skuteczniej i bardziej satysfakcjonująco pomagać innym.

### Przewodnik Interwencji Kryzysowej – Krok po Kroku

#### Krok 1: Przygotowanie i bezpieczeństwo

- Oceń własne bezpieczeństwo i bezpieczeństwo innych.
- Sprawdź otoczenie: przedmioty niebezpieczne, dostęp do wyjść, obecność osób trzecich.
- Przygotuj niezbędne narzędzia i środki komunikacji.

#### Krok 2: Ocena sytuacji

- Zidentyfikuj rodzaj kryzysu (emocjonalny, fizyczny, społeczny).
- Obserwuj zachowanie osoby w kryzysie: ton głosu, mowa ciała, agresja, wycofanie.
- Wykorzystaj krótkie pytania lub kwestionariusze do oceny zagrożeń.
- Określ priorytety: bezpieczeństwo → stabilizacja → wsparcie długoterminowe.

#### Krok 3: Ocena ryzyka

- Czynniki osobiste: stan zdrowia, historia zachowań ryzykownych.
- Czynniki środowiskowe: miejsce zdarzenia, obecność innych osób.
- Czynniki sytuacyjne: natężenie stresu, wyzwalacze.
- Ustal potencjalne zagrożenia i planuj działania minimalizujące ryzyko.

#### Krok 4: Planowanie działań

- Wybierz strategię interwencji:
- Bezpośrednia: rozmowa, uspokajanie, mediacja.
- Zdalna: telefon, online.
- Współpraca z innymi służbami: medyczne, policja, psychologdy.
- Przygotuj plan awaryjny i alternatywne scenariusze.
- Zapewnij dostęp do zasobów: dokumentacja, sprzęt, wsparcie.

# 12

# Rozdział 12

## **Krok 5: Interwencja**

- Zachowuj spokój i neutralność emocjonalną.
- Komunikuj się jasno i spokojnie.
- Stosuj aktywne słuchanie i empatię.
- Monitoruj reakcje osoby w kryzysie i dostosuj strategię w razie potrzeby.

## **Krok 6: Stabilizacja i wsparcie**

- Uspokój osobę, zapewnij poczucie bezpieczeństwa.
- Zaproponuj wsparcie długoterminowe (terapia, grupy wsparcia, służby społeczne).
- Zachęć do podjęcia działań pozytywnych i konstruktywnych.

## **Krok 7: Dokumentacja i analiza**

- Zapisz przebieg interwencji i zastosowane strategie.
- Oceń skuteczność działań i wyciągnij wnioski.
- Wprowadź zmiany w procedurach i planach na przyszłość.



## **Praktyczne wskazówki**

- Nigdy nie lekceważ wczesnych sygnałów eskalacji.
- Zachowuj elastyczność – kryzys może zmieniać się dynamicznie.
- Współpracuj z zespołem i innymi służbami.
- Regularnie aktualizuj swoje procedury i narzędzia oceny ryzyka.

Opracowanie merytoryczne: Magdalena Herda, psycholog

E-book został napisany we współpracy ze specjalistą i odzwierciedla opinię autora. NIW-CRSO nie jest odpowiedzialny za sposób wykorzystania zawartych w nich informacji.

**Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego w ramach Rządowego Programu Wsparcia Organizacji Pozarządowych Moc Małych Społeczności.**