



Miniprzewodnik psychoedukacyjny dla poznańskich wolontariuszy



Drogi Wolontariuszu, droga Wolontariuszko,

Ten mini-przewodnik powstał z myślą o osobach, które wspierają innych – często w sytuacjach wymagających emocjonalnie obciążających. Wolontariat bywa źródłem sensu, satysfakcji i poczucia sprawczości, ale niesie też realne koszty psychiczne. Kontakt z cierpieniem, kryzysem, stratą czy bezradnością drugiego człowieka wymaga nie tylko empatii, lecz także uważności na własne granice, zasoby i potrzeby.

Publikacja, którą trzymasz w rękach, jest podsumowaniem kluczowych zagadnień poruszanych podczas warsztatów psychoedukacyjnych realizowanych w ramach projektu „Wsparcie dla wspierających – program psychoedukacyjny dla poznańskich wolontariuszy”. To praktyczny materiał, do którego można wracać – przed trudną rozmową, po wymagającym spotkaniu, w chwilach przeciążenia lub wtedy, gdy pojawia się pytanie: jak pomagać mądrze i długofalowo.

Mini-przewodnik składa się z rozdziałów napisanych przez różne osoby – praktyków i specjalistów pracujących z wolontariuszami, dziećmi, osobami w kryzysie i żałobie. Każdy z tych tekstów ma swój własny styl, rytm i perspektywę. Jest to zamierzone: wolontariat nie jest jednorodnym doświadczeniem, a pomaganie wymaga różnych kompetencji – od regulowania własnego stresu, przez komunikację i stawianie granic, po udzielanie pierwszej pomocy psychologicznej.

Związek między pomaganiem a dobrostanem jest dobrze udokumentowany w badaniach, jednak ma charakter warunkowy. To nie samo pomaganie, lecz sposób jego realizowania oraz dostęp do wsparcia i regeneracji decydują o tym, czy będzie ono sprzyjać zdrowiu psychicznemu.

Zachęcamy, by korzystać z tego e-booka elastycznie. Nie trzeba czytać go od początku do końca. Można wybierać rozdziały, które w danym momencie są najbardziej potrzebne, wracać do ćwiczeń, fragmentów lub myśli, które rezonują z aktualnym doświadczeniem. Najważniejsze przesłanie tego mini-przewodnika jest proste: troska o innych zaczyna się od troski o siebie. Dbając o własny dobrostan, zwiększamy szansę na to, że nasza pomoc będzie realnym wsparciem dla innych, a nie działaniem, które prowadzi do naszego przeciążenia.

Życzymy Ci dużo sił, by dbać o siebie.

Zespół Panda Team

PANDATEAM.PL

DZIECKOWZALOBIE.PL

f o in d @fundacjapandateam



Fundacja
Panda Team
im. Michałka Tarachowicza



dziecko
w żałobie

Spis treści

Siła spokoju - zarządzanie stresem i napięciem emocjonalnym.	4
Wolontariat a wypalenie.	7
Granice i równowaga. Jak pomagać nie zapominając o sobie?	12
Anatomia konfliktu. Jak skutecznie zacząć się kłócić?	14
Trudne rozmowy. Jak wspierać osoby w żałobie?	19
Pierwsza Pomoc Psychologiczna. Jak reagować w kryzysie?	22
Wsparcie emocjonalne dzieci w kryzysie. Jak wspierać młodszych i nieco starszych?	25
Moje Bezpieczne Miejsce. Kolaż intuicyjny jako narzędzie troski o siebie.	29
Gdzie uzyskać wsparcie?	32





Siła spokoju

zarządzanie stresem i napięciem emocjonalnym

Pomaganie innym niemal zawsze wiąże się z napięciem emocjonalnym. Presja czasu, odpowiedzialność, kontakt z cudzymi trudnościami oraz własne oczekiwania sprawiają, że stres staje się codziennym doświadczeniem wolontariuszy. Nie jest on oznaką słabości ani braku przygotowania — to naturalna reakcja organizmu na wymagające sytuacje.

Ten rozdział zaprasza do przyjrzenia się temu, czym jest stres i jak działa w ciele, myślach oraz emocjach. Pojawia się tu perspektywa zatrzymania się i uważnego sprawdzania, co dzieje się „tu i teraz”, zamiast funkcjonowania w trybie ciągłego napięcia. Uważność, oddech, samoświadomość i samoregulacja pojawiają się jako podstawowe narzędzia wspierające wewnętrzną równowagę.

Spokój nie jest tu rozumiany jako brak emocji, lecz jako zdolność bycia z nimi w sposób, który nie zalewa i nie paraliżuje. To punkt wyjścia do dalszej lektury i jednocześnie materiał, do którego można wracać w momentach przeciążenia, zmęczenia lub potrzeby odzyskania kontaktu ze sobą.

Siła spokoju - zarządzanie stresem i napięciem emocjonalnym

Ewa Pietrowicz

W codziennym pędzie, przepełnionym obowiązkami, wyzwaniami i nieprzewidywalnymi sytuacjami, stres staje się niemal nieodłącznym elementem życia. Choć często traktowany jest jako coś zupełnie naturalnego, niekontrolowany i długotrwały stres może prowadzić do poważnych konsekwencji – zarówno fizycznych, jak i psychicznych. Kluczem do wewnętrznego spokoju nie jest unikanie stresu za wszelką cenę, lecz umiejętność jego rozpoznawania, rozumienia i regulowania. Siła spokoju tkwi w nas – warto ją odkryć i pielęgnować.

Czym właściwie jest stres?

Stres to reakcja na poziomie ciała, umysłu i emocji, będąca odpowiedzią na działanie stresorów wewnętrznych lub zewnętrznych. Kiedy napotykamy sytuację, którą postrzegamy jako trudną, wymagającą lub zagrażającą, organizm mobilizuje siły, by sobie z nią poradzić.

Jest to naturalny mechanizm obronny, który przygotowuje do działania – tzw. reakcja „walcz albo uciekaj”.

Rodzaje stresorów – zewnętrzne i wewnętrzne źródła napięcia

Aby zrozumieć, skąd bierze się napięcie, warto rozróżnić dwa główne typy stresorów.

Stresory zewnętrzne to wydarzenia lub sytuacje, które wywołują stres, takie jak rozmowa kwalifikacyjna, publiczne wystąpienie, konflikt w pracy czy nagła zmiana planów.

Stresory wewnętrzne to myśli, emocje i słowa kierowane do siebie, które również mogą być źródłem napięcia. Należą do nich m.in. wewnętrzny krytyk, lęk przed porażką, nadmierne wymagania wobec siebie czy nieustanne analizowanie przeszłości.

Co dzieje się, gdy pojawia się stres?

W stanie silnego stresu często pojawia się poczucie braku kontroli nad ciałem, zachowaniem, emocjami i myślami. Organizm przełącza się w tryb przetrwania. Ciało napina się, serce bije szybciej, a oddech staje się płytki. Umysł zalewają negatywne myśli, a emocje – takie jak lęk, złość czy bezsilność – przybierają na sile.

Najczęstsze reakcje ciała na stres to ucieczka, zamarcie oraz walka lub atak. Są to automatyczne mechanizmy, które pierwotnie miały chronić przed fizycznym zagrożeniem. Dziś jednak nie drapieżnik, lecz natłok obowiązków, presja społeczna czy niepewność jutra stają się naszymi „zagrożeniami”.

W obszarze myśli mogą pojawiać się czarne scenariusze, poczucie winy czy nadmierna krytyka. W emocjach – lęk, złość, frustracja.

Przewlekły stres

Jedną z najbardziej obciążających sytuacji dla organizmu jest stres przewlekły – utrzymujące się napięcie, które nie jest w żaden sposób redukowane, na przykład poprzez ruch lub odpoczynek. W takich warunkach ciało i psychika nie mają szansy na regenerację. Mogą pojawić się bóle głowy, problemy ze snem, wyczerpanie czy spadek odporności. Długotrwały stres zwiększa ryzyko wypalenia, depresji oraz chorób psychosomatycznych.

Zatrzymanie się – pierwszy krok do zmiany

To, czy możliwe jest opanowanie sytuacji stresowej, zależy m.in. od:

- umiejętności zatrzymania się i skupienia uwagi na „tu i teraz”,
- zdolności radzenia sobie z emocjami i napięciem.

Zamiast reagować impulsywnie, warto nauczyć się zauważać, co dzieje się w ciele, myślach i emocjach. Ten moment zatrzymania bywa początkiem odzyskiwania poczucia wpływu i wewnętrznego spokoju.

Uważność i oddech – naturalne narzędzia spokoju

Uważność bywa definiowana jako umiejętność bycia obecnym w chwili bieżącej – bez uciekania w przeszłość ani wybiegania myślami w przyszłość. To świadome skupienie na tym, co dzieje się teraz.

Jednym z najprostszych i zawsze dostępnych narzędzi uważności jest oddech. Oddychanie towarzyszy nam nieustannie, często poza świadomością. Skupienie na nim pomaga zatrzymać gonitwę myśli, obniżyć napięcie i przywrócić poczucie bezpieczeństwa.

Samoświadomość i samoregulacja – wewnętrzna równowaga

Samoświadomość oznacza kontakt z własnym ciałem, myślami, emocjami i zachowaniami. Umożliwia zauważenie pierwszych sygnałów stresu i przerwanie automatycznych reakcji.

Samoregulacja to proces dążenia do równowagi. Polega na zarządzaniu własnymi stanami – nie poprzez tłumienie emocji, lecz przez ich świadome przeżywanie i reagowanie z poziomu spokoju, a nie paniki.

Małe codzienne rytuały – siła wdzięczności

W redukowaniu stresu ważną rolę odgrywa codzienna praktyka wdzięczności. Pomaga ona przesunąć uwagę z tego, co trudne, na to, co wspierające i budujące.

Przykładowe sposoby wprowadzania wdzięczności do codzienności:

- rozpoczęcie dnia od zauważenia 1–3 rzeczy, za które można być wdzięcznym,
- prowadzenie wieczornego dziennika wdzięczności,
- zatrzymanie się w ciągu dnia i zadanie sobie pytania: „Co teraz jest dobre?”,
- dziękowanie innym i sobie – na głos lub w myślach.

Te drobne nawyki wzmacniają odporność psychiczną i sprzyjają utrzymaniu równowagi emocjonalnej, nawet w trudnych momentach.

Kilka praktycznych technik redukcji stresu

Do skutecznych sposobów obniżania napięcia należą m.in.:

- techniki oddechowe, takie jak spokojne oddychanie przez nos z aktywacją przepony,
- ruch fizyczny: spacer, joga, taniec, bieganie – każda forma, która pozwala rozładować napięcie,
- kontakt z naturą, który obniża poziom kortyzolu – hormonu stresu,
- sen i zbilansowana dieta, stanowiące podstawę regeneracji organizmu.

Siła spokoju nie oznacza braku emocji

Siła spokoju nie polega na braku stresu czy emocji. To zdolność bycia obecnym w tym, co aktualnie się dzieje – z uważnością i akceptacją. Oznacza zauważenie napięcia, zadbanie o siebie i świadomy wybór reakcji.

Spokój nie pojawia się sam. Wymaga codziennej praktyki, ale każdy krok – nawet najmniejszy – przybliży do życia w większej równowadze. W świecie pełnym bodźców i presji to właśnie spokój staje się jedną z najważniejszych form siły.

Wolontariat a wypalenie

Najpierw zakładasz maskę
tlenową sobie,
a dopiero potem dziecku?



Zaangażowanie w pomaganie często daje poczucie sensu i sprawczości, ale z czasem może zacząć kosztować coraz więcej. Długotrwały kontakt z trudnymi historiami, brak odpoczynku i przekonanie, że trzeba być zawsze dostępnym, sprzyjają przeciążeniu emocjonalnemu.

Zmęczenie narasta zazwyczaj stopniowo, a organizm wysyła sygnały świadczące o wyczerpywaniu się zasobów. Spadek motywacji, drażliwość, dystans emocjonalny czy poczucie pustki nie są porażką, lecz ważną informacją o potrzebie zatrzymania się.

Metafora maski tlenowej porządkuje kluczową myśl: troska o siebie nie stoi w sprzeczności z pomaganiem innym. Jest warunkiem tego, by wsparcie było możliwe w dłuższej perspektywie. Ten rozdział sprzyja zatrzymaniu i uczciwemu przyjrzeniu się temu, jak wygląda własne zaangażowanie i gdzie potrzebna jest zmiana tempa.

Najpierw zakładasz maskę tlenową sobie, a dopiero potem dziecku?

Maria Andruchiw

Od dziecka uczono nas, że pomaganie jest fajne, że bycie dobrym dla drugiego człowieka jest ważne i że warto pielęgnować w sobie wrażliwość oraz empatię. A jednak wciąż mówimy o tym za mało – albo zapominamy o jednym, równie istotnym aspekcie. Bycie wrażliwym na innych i okazywanie empatii to nieodłączna część zdrowego społeczeństwa, ale tylko wtedy, gdy potrafimy stawiać własną wrażliwość i empatię do siebie samych na pierwszym miejscu.

Kiedy pomaganie zaczyna boleć?

Etapy wypalenia, rozpoznawanie stresu i moment na przerwę

Wolontariat od lat kojarzy się z bezinteresownym zaangażowaniem, empatią i chęcią zmieniania świata na lepsze. Wielu wolontariuszy mówi, że pomaganie daje im poczucie sensu i sprawczości, a kontakt z ludźmi w potrzebie uczy pokory i wdzięczności.

Jednak pomaganie, choć niezwykle wartościowe, wiąże się również z kosztami emocjonalnymi. Osoby regularnie stykające się z cierpieniem, presją czy odpowiedzialnością mogą doświadczać stresu, przeciążenia, a nawet wypalenia. Nie jest to oznaką słabości – to naturalna reakcja organizmu, który przez dłuższy czas funkcjonuje w podwyższonym napięciu.

Właśnie dlatego tak ważne jest, by umieć rozpoznać sygnały ostrzegawcze i wiedzieć, kiedy czas zadbać o siebie, by móc dalej skutecznie pomagać innym.

Rozróżniamy trzy etapy wypalenia w pracy oraz w działaniach wolontariackich

Najczęściej używany na świecie trzystopniowy model wypalenia pochodzi od prof. Christiny Maslach – amerykańskiej psycholożki, pionierki badań nad wypaleniem zawodowym.

Choć Maslach mówi o trzech składowych, w praktyce są one traktowane jako trzy etapy rozwoju wypalenia, które pojawiają się kolejno lub nakładają się na siebie – zarówno w pracy, jak i w wolontariacie.

Wypalenie wolontariackie ma charakterystyczną dynamikę i rzadko pojawia się z dnia na dzień. Najczęściej rozwija się stopniowo, przechodząc przez trzy główne etapy, które są do siebie podobne niezależnie od dziedziny pomocy – czy to praca z dziećmi, osobami starszymi, zwierzętami czy uchodźcami.

Etap entuzjazmu i nadmiernego zaangażowania

To faza, w której wolontariusz odczuwa silną motywację i ogromną chęć działania. Jest pełen energii, zgadza się na liczne zadania i często bierze na siebie więcej, niż powinien. Zdarza się, że w tej fazie trudno jest wyznaczyć granice, ponieważ emocje – szczególnie współczucie i poczucie misji – przyćmiewają sygnały zmęczenia.

Choć ten etap bywa bardzo satysfakcjonujący, to właśnie on może stać się fundamentem przyszłego wypalenia. Długotrwałe działanie na wysokich obrotach bez przerw prowadzi do wyczerpania, którego wolontariusz początkowo może nie zauważać. Ten etap oficjalnie nie jest częścią trzystopniowego modelu, ale może być jego załącznikiem.

Pierwszy etap przeciążenia i frustracji

To pierwszy i najbardziej widoczny etap.
Człowiek czuje, że „nie ma już z czego dawać”.

Pojawia się:

- chroniczne zmęczenie,
- obniżona odporność psychiczna,
- brak energii nawet do rzeczy, które wcześniej sprawiały radość,
- trudność z regeneracją.

W wolontariacie często wynika to z nadmiaru odpowiedzialności, kontaktu z trudnymi historiami i poczucia presji, żeby „dać radę”.

To kluczowy moment, by wprowadzić działania zapobiegawcze. Odpoczynek, podział obowiązków i wsparcie zespołu mogą realnie zatrzymać proces wypalenia.

Drugi etap wyczerpania to depersonalizacja i dystans emocjonalny

To mechanizm obronny.
Osoba zaczyna odcinać emocje, żeby przetrwać.

Objawia się jako:

- zobojętnienie,
- irytacja lub cynizm,
- dystans wobec ludzi, którym się pomaga,
- poczucie „znieczulenia”.

U wolontariuszy często wygląda to jak zamykanie się, brak entuzjazmu, poczucie, że „mam już dość wszystkich i wszystkiego”.

Trzeci etap to obniżone poczucie skuteczności

Ostatni etap charakteryzuje się tym, że człowiek zaczyna myśleć, że to, co robi, nie ma sensu.

Pojawiają się:

- zwątpienie w swoje kompetencje,
- poczucie nieskuteczności,
- myśli typu „jestem beznadziejny/a”, „nic nie zmieniam”,
- wycofywanie się z działań.

W wolontariacie to szczególnie niebezpieczne – osoby, które dają najwięcej, zaczynają wierzyć, że ich wysiłek nic nie znaczy.

Jakie objawy mogą towarzyszyć nam na każdym z etapów i na co warto zwrócić uwagę?

1. Objawy emocjonalne

- rozdrażnienie, obniżony nastrój, poczucie smutku lub pustki,
- spadek motywacji do działań, które wcześniej były satysfakcjonujące,
- poczucie bezradności lub braku wpływu na sytuację.

2. Objawy fizyczne

- chroniczne zmęczenie, trudności ze snem,
- bóle głowy, brzucha, napięcie mięśni,
- osłabienie odporności.

3. Objawy behawioralne

- unikanie obowiązków wolontariackich,
- izolacja od zespołu lub beneficjentów,
- impulsywność, problemy z koncentracją.

4. Objawy poznawcze

- negatywne myślenie: „Nie ma sensu”, „Nie dam rady”,
- trudność w podejmowaniu decyzji,
- pesymizm, brak wiary w skuteczność działań.

Jeśli te sygnały pojawiają się regularnie, to ważny znak, że organizm domaga się odpoczynku.



Wyjazd humanitarny do obwodu kijowskiego. Irpiń, 2023 r.



Wyjazd do schroniska z ukraińskimi uczniami w ramach projektu integracji i rozwoju aktywizmu obywatelskiego, 2024.



Networking społeczny w Poznaniu, edycja I 2024 rok.

Kiedy zrobić przerwę w pomaganiu?

Wolontariusze często mają trudność z podjęciem decyzji o przerwie. Często odczuwają lęk, że zawiodą podopiecznych lub współpracowników, a także wstyd, że „nie stresują się tak, jak powinni”. Tymczasem odpoczynek jest nie tylko normalny – jest konieczny.

Przerwę warto rozważyć, gdy:

Pomaganie przestaje dawać satysfakcję

Jeśli każda aktywność wywołuje niechęć, a myśl o wolontariacie wywołuje napięcie – to sygnał, że zasoby są na wyczerpaniu.

Pojawiają się objawy somatyczne

Bezsennność, bóle, ciągłe zmęczenie – to reakcje organizmu, których nie wolno ignorować.

Twoje życie prywatne zaczyna na tym cierpieć

Jeśli brakuje czasu na relaks, bliskich czy codzienne obowiązki, to znak, że proporcje są zaburzone.

Działasz mechanicznie, bez kontaktu emocjonalnego

Automatyzm w pomaganiu jest jednym z pierwszych sygnałów końcowego etapu wypalenia.

Odczuwa się poczucie winy lub obowiązek zamiast chęci

Pomoc powinna wypływać z decyzji, a nie z przymusu.

Jak zrobić zdrową przerwę i wrócić do pomagania?

Przerwa nie oznacza rezygnacji. To forma dbania o siebie, która pozwala wrócić do wolontariatu w dobrej kondycji.

1. Ustal jasne granice: powiedz koordynatorom, że potrzebujesz odpoczynku – to normalne i odpowiedzialne.
2. Zadbaj o regenerację: sen, aktywność fizyczna, kontakt z naturą i hobby potrafią zdziałać cuda.
3. Skorzystaj ze wsparcia: rozmowa z psychologiem lub zaufaną osobą może pomóc uporządkować emocje.
4. Wracaj powoli: zacznij od mniejszego zakresu obowiązków, sprawdź swoje tempo.

Czas, w którym żyjemy, pozwala nam na mówienie ważnych i czasem niekoniecznie miłych i przyjemnych rzeczy. Mówmy o wypaleniu i innych problemach związanych z wolontariatem również głośno. Dlaczego? Bo to zasób, który bardzo łatwo jest stracić i zdemotywowować, a co więcej – zniechęcić człowieka do dalszych działań.

Wolontariat jest bardziej wymagający, niż może nam się wydawać. Zmusza on do dawania, nie oczekując niczego w zamian, ale bardzo często przekracza granice, które każdy z nas ma bardzo indywidualnie ułożone. Edukowanie w tym temacie jest więc drogą do mądrego i rozsądnego pomagania oraz budowania świadomego społeczeństwa obywatelskiego, dbającego o swoje zasoby.

A man and a woman are standing on a grassy field, looking at each other. The man is on the left, wearing a light-colored sweater and dark pants. The woman is on the right, wearing a light blue button-down shirt and dark pants. They are both smiling and appear to be in a positive conversation. The background is a soft-focus green field with a white line running through it.

Granice i równowaga

Jak pomagać
nie zapominając o sobie?

W relacjach pomocowych granice bywają szczególnie narażone na rozmycie. Chęć bycia pomocnym, empatia i poczucie odpowiedzialności mogą prowadzić do sytuacji, w których potrzeby innych stopniowo zaczynają wypierać własne. Z czasem pojawia się zmęczenie, napięcie albo poczucie bycia „za bardzo”.

Granice pełnią funkcję ochronną zarówno dla wolontariusza, jak i dla osoby wspieranej. Sygnały płynące z ciała i emocji — takie jak napięcie, drażliwość czy spadek energii — informują o przeciążeniu.

Komunikowanie granic w sposób spokojny i jasny, bez agresji i bez poczucia winy, pozwala utrzymać równowagę w relacjach pomocowych. Równowaga ta nie jest stała — zmienia się wraz z sytuacją życiową, zasobami i aktualnym obciążeniem. Uważność na te zmiany umożliwia dbanie o siebie i pomaganie w sposób bardziej trwały.

Granice i równowaga. Jak pomagać nie zapominając o sobie?

Aleksandra Muniak

Wolontariat to przestrzeń, w której spotykamy się z drugim człowiekiem w jego realności – z jego emocjami, potrzebami, historią. Pomaganie może być źródłem satysfakcji i poczucia sensu, ale bywa też wymagające. Czasem w dobrej wierze przekraczamy własne granice: poświęcamy zbyt wiele czasu, rezygnujemy z odpoczynku, bierzemy na siebie cudze emocje. Zanim się obejrzymy, czujemy zmęczenie, złość lub wypalenie.

Dlatego rozmowa o granicach nie jest luksusem, lecz podstawowym elementem troski o siebie. Granice to nie mur, który oddziela nas od innych, lecz przestrzeń, w której możemy pozostać sobą. To sposób na zachowanie równowagi między tym, co dajemy, a tym, co jesteśmy w stanie unieść. Dzięki nim możemy być autentyczni, zaangażowani i empatyczni, bez tracenia kontaktu ze sobą.

Dla wielu wolontariuszy granice to temat trudny. Z jednej strony chcemy być dostępni i pomocni, z drugiej – czujemy, że potrzebujemy odpoczynku. Łatwo wpaść w przekonanie, że „dobry wolontariusz zawsze daje z siebie wszystko”. Tymczasem granice nie są oznaką egoizmu, lecz świadomości własnych zasobów. To one pozwalają pomagać długofalowo, bez wypalania się.

Pierwszym krokiem w dbaniu o granice jest uważność na sygnały z ciała i emocji. Napięcie w barkach, bezsenność, rozdrażnienie, spadek motywacji – to często pierwsze sygnały przeciążenia. Warto je traktować nie jak przeszkodę, ale jak informację: „potrzebuję chwili dla siebie”. Wspieranie innych zaczyna się od kontaktu z własnymi potrzebami.

Kolejnym krokiem jest jasność co do swojej roli. Pomaganie nie oznacza, że musimy rozwiązywać wszystkie problemy, które widzimy. Naszym zadaniem jest towarzyszenie, wspieranie, bycie obecnym, a nie przejmowanie odpowiedzialności za czyjeś decyzje. Pozwolenie drugiej osobie na przeżywanie jej emocji to również forma szacunku.

Granice można komunikować z empatią i spokojem. Czasami wystarczy jedno zdanie: „Nie mogę dziś zostać dłużej”, „Nie mam teraz przestrzeni, ale chętnie wrócę do tego później”, „Nie wiem, ale mogę pomóc Ci znaleźć kogoś, kto wie”. Takie komunikaty nie są odrzuceniem – to wyraz szczerości i troski. Pokazują, że można być wspierającym bez przekraczania siebie.

Warto pamiętać, że granice nie są czymś sztywnym. To, ile możemy z siebie dać, zależy od naszych zasobów, nastroju i sytuacji. W jednym okresie mamy więcej energii i cierpliwości, w innym potrzebujemy więcej odpoczynku i ciszy. To naturalne. Ważne, by zauważać te zmiany i nie mieć do siebie pretensji, kiedy nasza dostępność lub gotowość się zmienia. Elastyczność to też forma troski o siebie.

Wolontariusze, którzy potrafią dbać o swoje granice, zazwyczaj lepiej radzą sobie z emocjonalnym obciążeniem. Mają większy kontakt ze sobą, potrafią odpoczywać i szybciej wracają do równowagi po trudnych sytuacjach. To nie tylko dbałość o siebie, to także inwestycja w jakość pomocy, jaką oferują innym.

Po intensywnym dniu warto dać sobie chwilę na zatrzymanie. Może to być spacer, kilka głębokich oddechów, rozmowa z kimś zaufanym. Proste gesty pomagają odzyskać równowagę i przypominają, że troska o siebie jest częścią mądrej pomocy.

Anatomia konfliktu

**Jak skutecznie
zacząć się kłócić?**



Konflikty pojawiają się wszędzie tam, gdzie spotykają się różne potrzeby, wartości i perspektywy. W wolontariacie mogą dotyczyć relacji z osobami wspieranymi, współpracy w zespole czy kontaktu z instytucjami. Często budzą lęk i napięcie, ponieważ kojarzą się z zagrożeniem relacji lub porażką.

Konflikt jest procesem, który zaczyna się znacznie wcześniej niż otwarta kłótnia. Obejmuje różne formy i mechanizmy, przez które napięcie narasta lub zostaje zepchnięte „pod powierzchnię”. Istotną rolę odgrywają emocje — jako sygnały mówiące o potrzebach, granicach i wartościach.

Lepsze rozumienie dynamiki trudnych sytuacji pozwala zobaczyć, że konflikt nie musi prowadzić do zerwania relacji. Może stać się informacją, która — odpowiednio potraktowana — porządkuje współpracę i komunikację.

Anatomia konfliktu. Jak skutecznie zacząć się kłócić?

Irmina Wolniak

Część 1 - Konflikt

Dlaczego boimy się konfliktu?

Boimy się konfliktu, bo nasza pamięć skleila go z krzywdą: podniesionym głosem, odrzuceniem i ryzykiem utraty relacji. Samo słowo „konflikt” odpala w głowie obrazy wojny i agresji, więc traktujemy go jak zagrożenie, a nie rozmowę o różnicy.

Do tego często brakuje nam narzędzi – regulacji emocji, stawiania granic, szukania rozwiązań – więc z góry przewidujemy porażkę. Kiedy dorzucimy złe doświadczenia i społeczną normę „nie rób problemu”, uruchamia się unikanie. Paradoks polega na tym, że właśnie unikanie zwykle podnosi koszty sporu i utrwała napięcie, podczas gdy spokojnie poprowadzony konflikt może stać się przestrzenią na korektę relacji.

Czym jest konflikt?

Konflikt to proces ujawniania się różnicy (potrzeb, wartości, interesów lub interpretacji) między stronami, która – zauważona zbyt późno – przeradza się w napięcie, a potraktowana świadomie może stać się impulsem do korekty relacji.

Gdzie zaczyna się konflikt?

Konflikt to nie „awantura”, tylko sygnał różnicy: potrzeb, wartości, interesów albo interpretacji tej samej sytuacji. Zaczyna się dużo wcześniej niż pierwsze ostre słowa – od mikrorozminięć: niewypowiedzianych oczekiwań, innych definicji pojęć, odmiennych granic, stylów komunikacji czy tempa działania. Gdy te drobne różnice spotykają się z brakiem jasności i presją czasu, rośnie frustracja i konflikt „wybucha”, choć w rzeczywistości dojrzewał od dawna. W tym sensie konflikt jest informacją o napięciu w systemie – neutralnym faktem, który można wykorzystać do korekty współpracy, jeśli zauważymy go wcześniej i nazwiemy po imieniu.

Rodzaje konfliktu – o co się kłócimy?

- **Konflikt interesów** – strony chcą czegoś, czego nie da się jednocześnie w pełni uzyskać (np. czasu, pieniędzy, wpływu), więc ścierają się cele i priorytety. Rozwiązuje się go przez negocjacje integracyjne: doprecyzowanie potrzeb, szukanie opcji win-win, ewentualnie uczciwy kompromis. Trudność: raczej proste/średnie.
- **Konflikt danych** – różnimy się faktami, źródłami, definicjami lub metrykami, na podstawie których oceniamy sytuację. Pomaga wspólne ustalenie kryteriów, weryfikacja źródeł, ujednolicenie terminów i dopiero potem decyzje. Trudność: zwykle najprostsze.
- **Konflikt emocji/relacji** – pod spodem są zranienia, brak zaufania, styl komunikacji (ton, sarkazm, unikanie), które zabarwiają każdą rozmowę. Wymaga naprawy relacji: uznania krzywdy, przeprosin, bezpiecznych ram rozmowy i higieny emocjonalnej. Trudność: średnie/trudne.
- **Konflikt wartości** – zderzają się przekonania moralne/światopoglądowe, których strony nie chcą i często nie mogą „negocjować”. Tu kluczem są jasne granice, zasady współpracy mimo różnic, a niekiedy „zgoda na niezgodę” i separacja decyzji. Trudność: najtrudniejsze.
- **Konflikt strukturalny** – problem tworzą role, procedury, nagrody, obciążenia, brak zasobów lub sprzeczne cele w systemie. Rozwiązanie to zmiana reguł gry: doprecyzowanie ról, priorytetów, przepływów i wsparcia decyzyjnego. Trudność: średnie/trudne (bo wymaga zgody i mocy sprawczej na poziomie systemu).

Trzy rodzaje satysfakcji – czego potrzebujemy w rozwiązywaniu konfliktu

- **Satysfakcja merytoryczna (treść/rezultat)** Ustalenia realnie rozwiązują problem. i zaspokajają kluczowe potrzeby stron; wiadomo „kto-co-do kiedy”, są mierniki i punkt kontroli.
- **Satysfakcja proceduralna (zasady na przyszłość)** Uzgadniamy konkretną procedurę, która ma zapobiegać powrotowi sporu: ścieżkę zgłaszania sygnałów, terminy reakcji, osoby decyzyjne, kryteria rozstrzygania i eskalację. Procedura musi być spisana, znana wszystkim i używana w praktyce.
- **Satysfakcja emocjonalna (relacja/bezpieczeństwo)** Każda strona czuje się wysłuchana i uznana; nazwano krzywdy, padły przeprosiny/rekompensaty, a na przyszłość są jasne granice i sposób reagowania.

Typy rozwiązywania konfliktu

Unikanie (avoidance)

- Satysfakcja: niska dla obu (sprawa zostaje nierozwiązana).
- Na czym polega: odsuwanie tematu, milczenie, odkładanie decyzji.
- Kiedy bywa sensowne: drobiazgi, niski zysk z rozmowy, potrzeba czasu na ochłonięcie/dane.
- Koszt: problem zwykle wraca większy; narasta frustracja i domysły.

Dominacja (rywalizacja/„twarde przepchnięcie”)

- Satysfakcja: wysoka dla „mnie”, niska dla „ciebie”.
- Na czym polega: forsuję swoje rozwiązanie, używam władzy, presji czasu, reguł.
- Kiedy bywa sensowna: sytuacje kryzysowe, bezpieczeństwo, jasny mandat decyzyjny.
- Koszt: relacje kruszeją, spada zaangażowanie i zaufanie, rośnie opór bierny.

Uległość (akomodacja)

- Satysfakcja: niska dla „mnie”, wysoka dla „ciebie”.
- Na czym polega: ustępuję, by chronić relację/większy cel.
- Kiedy bywa sensowna: sprawa mało ważna dla mnie, bardzo ważna dla drugiej strony; gdy „inwestuję” w kredyt zaufania.
- Koszt: ryzyko kumulacji żalu i poczucia niesprawiedliwości.

Kompromis

- Satysfakcja: średnia dla obu (każdy coś zyskuje i coś traci).
- Na czym polega: szybkie podzielenie różnicy, ustępstwa po równo lub według prostych kryteriów.
- Kiedy bywa sensowny: ograniczony czas/zasoby, spór o liczby/udziały, umiarkowana stawka.
- Koszt: rozwiązanie bywa „płaskie”, może nie adresować prawdziwych potrzeb. Często pozostawia niepisany niesmak.

Porozumienie (współpraca/kolaboracja)

- Satysfakcja: wysoka dla obu (maksymalizacja interesów).
- Na czym polega: docieramy do potrzeb pod stanowiskami, generujemy opcje win-win, ustalamy procedury na przyszłość.
- Kiedy bywa sensowne: sprawy ważne i złożone, relacja długofalowa, gotowość do szczerzej pracy.
- Koszt: wymaga czasu, danych i dojrzałości emocjonalnej, ale daje najtrwalsze efekty.

Różnica pomiędzy kompromisem a porozumieniem

Definicja

- Kompromis: dzielimy różnicę stanowisk („po połowie”), każdy coś oddaje.
- Porozumienie (współpraca): schodzimy pod stanowiska do potrzeb/interesów, tworzymy opcje, które je maksymalnie zaspokoja.

Mechanika

- Kompromis: szybkie ustępstwa, mało eksploracji, „ile dla kogo”.
- Porozumienie: dociekanie „dlaczego to dla Ciebie ważne”, generowanie wariantów, kryteria jakości, prototypowanie.

Jakość wyniku

- Kompromis: wynik „średni”, akceptowalny, ale z niedosytem.
- Porozumienie: wynik dopasowany, często lepszy niż czyjekolwiek początkowe stanowisko (win-win).

Trwałość

- Kompromis: ryzyko nawrotu sporu (niespełnione potrzeby → żal/opór).
- Porozumienie: większa trwałość (nazwane potrzeby, jasne procedury na przyszłość).

Kiedy użyć

- Kompromis: presja czasu/zasobów, spór prosty (kwoty, terminy), umiarkowana stawka.
- Porozumienie: sprawy ważne/relacyjne/złożone, współpraca długofalowa.

Czerwone flagi kompromisu

- „Zróbmy po równo” bez pytania o potrzeby; szybka ulga, a po tygodniu wraca napięcie; trudno uzasadnić, czemu tak, a nie inaczej.

Część 2 – Komunikacja

Moc słów: „Z wielką mocą wiąże się wielka odpowiedzialność”.

Słowa uruchamiają rzeczywistość: nadają znaczenie faktom, ustawiają relacje, wyznaczają granice i kierunek działania. Dlatego moc mowy wymaga odpowiedzialności: sprawdzania faktów, jasności i precyzji, unikania manipulacji, nazywania ludzi z szacunkiem oraz gotowości do korekty, gdy zranimy. Jeśli nasze słowa mogą dodać życia lub je odbierać, rozsądne minimum to używać ich tak, by podnosiły godność, poszerzały zrozumienie i pokazywały drogę do dobra – również wtedy, gdy trzeba nazwać trudną prawdę.

Komunikacja werbalna i pozawerbalna

Komunikacja pozawerbalna obejmuje m.in. mimikę, kontakt wzrokowy, gesty, postawę i ułożenie ciała, dystans, głos/ton/tempo, milczenie oraz ustawienie przestrzeni.

Komunikacja werbalna: forma przekazu (mówiona/pisana), cel wypowiedzi (informacyjna, instruktażowa, perswazyjna, relacyjna/fatyczna, ekspresyjna), styl i rejestr (formalna/nieformalna, bezpośrednia/pośrednia).

Rura komunikacyjna

Wyobraź sobie komunikację jak rurę: z jednej strony jesteś Ty (nadawca), z drugiej odbiorca. Wysyłasz komunikat w określonej intencji, ale jeśli w „rurze” pojawią się przeszkody, to po drodze zmienia się kształt, tempo i sens przekazu – do odbiorcy dociera coś innego niż wyszło od Ciebie.

Co blokuje rurę komunikacyjną? Niechlujność, gra w ping-ponga, generalizacja, chęć wygrania za wszelką cenę, osąd (etykietowanie), błąd konfirmacji, założenie, że mam rację (czytanie w myślach), brak szacunku, „komunikat Ty”.

Część 3 – Rola emocji w konflikcie

Emocje są pierwszym sygnałem, że coś dla nas ważnego jest zagrożone lub niespełnione. Jeśli je nazwiemy i uregulujemy (oddech, pauza, krótkie „widzę, że się złościę”), odzyskujemy dostęp do rozsądku i dialogu. Dlatego w dobrym rozwiązywaniu sporów najpierw „uspokajamy system”, a dopiero potem rozmawiamy o treści. Popularny skrót „gadzi mózg” opisuje naszą reaktywność na zagrożenie: walcz–uciekaj–zastygnij. Pod stresem ciało przejmuje stery i zawęża uwagę, a precyzyjne myślenie słabnie.

Emocje mówią, na czym nam zależy:
złość – o przekroczonej granicy,
smutek – o stracie,
lęk – o potrzebie bezpieczeństwa,
wstyd – o zagrożeniu przynależności.
Emocje nie są komendą – są kompasem.

W centrum sporu leżą potrzeby, a na wierzchu ścierają się strategie ich zaspokojenia. Gdy nazwiemy potrzeby po obu stronach, wachlarz strategii się poszerza i łatwiej znaleźć opcje wygrana–wygrana. Dobra rozmowa idzie wtedy ścieżką: potrzeba → kilka strategii → kryteria wyboru → decyzja i procedura na przyszłość.

Część 4 – Narzędzia komunikacji empatycznej

Empatia to uważne wejście w perspektywę drugiej osoby: próba zrozumienia, co czuje i czego potrzebuje – bez oceniania i bez natychmiastowych rad. Nie musisz być „superbohaterem” z gotową odpowiedzią; wystarczy stworzyć przestrzeń, w której ktoś czuje się uznany i słyszany.

Aktywne słuchanie: zatrzymujesz się, patrzysz, nie przerywasz; dopytujesz o szczegóły; na końcu sprawdzasz zrozumienie.

Lustro: powtarzasz kluczowe słowa lub ostatnie zdanie, by rozmówca rozwinął myśl.

Parafraza: krótko streszczasz to, co usłyszałeś, zachowując sens i emocję.

Pytania otwarte: „Co tu jest dla Ciebie najważniejsze?”, „Czego potrzebujesz ode mnie teraz?”.

Mały schemat rozmowy empatycznej (4 kroki):

zatrzymaj się i słuchaj → lustro/parafraza → pytania otwarte o potrzeby i oczekiwania → dopiero potem wspólne opcje „co dalej”.

Drogi wolontariuszu: najpierw zadbaj o własną regulację i ramy rozmowy: spokojny ton, jasny cel, granice i czas. Słuchaj empatycznie, używaj lustra i parafrazy oraz pytań otwartych, by druga osoba nazwała to, co najtrudniejsze, i określiła jeden wykonalny krok. I pamiętaj: nie wchodź w rolę „superbohatera”.

Trudne rozmowy

Jak wspierać osoby w żałobie?



Żałoba jest doświadczeniem, które wymyka się prostym schematom. Nie przebiega według jednego scenariusza i nie da się jej przyspieszyć ani „naprawić”. Może dotyczyć straty osoby, relacji, zdrowia czy poczucia bezpieczeństwa i często towarzyszy innym trudnym doświadczeniom.

W kontakcie z żałobą kluczowe stają się towarzyszenie, obecność i uważność oraz zgoda na to, że czasem nie ma słów, które przynoszą ulgę. Bezradność i niepewność są naturalnymi elementami kontaktu z cudzą stratą.

Kontakt z żałobą może poruszać także doświadczenia i granice emocjonalne osoby wspierającej. Dlatego dbanie o siebie w takich sytuacjach stanowi część odpowiedzialnego pomagania.

Trudne rozmowy. Jak wspierać osoby w żałobie?

Filip Tarachowicz

Wolontariusze bardzo często spotykają osoby w żałobie – czasem są to podopieczni, czasem ich bliscy. Zdarza się również, że sami wolontariusze doświadczają straty w trakcie angażowania się w pomoc innym. W takich sytuacjach pojawia się pytanie: jak wspierać, nie raniąc – i jak zadbać o siebie, by nie zostać z tym ciężarem samemu.

W takich chwilach wsparcie odgrywa kluczową rolę. Czasem oznacza to zwrócenie się o pomoc do specjalistów, takich jak psychologowie czy terapeuci. Innym razem ulgę przynoszą działania kreatywne, symboliczne gesty czy zaangażowanie w codzienne aktywności. W kontekście wolontariatu bardzo często to właśnie zwykła, ludzka obecność – rozmowa, wspólne milczenie, pomoc w drobnych sprawach – staje się pierwszym i najważniejszym źródłem wsparcia.

W tekście chcę skupić się na przedstawieniu różnych sposobów, które mogą pomóc w przeżywaniu żałoby – zarówno samemu, jak i wspierając bliskich oraz osoby, z którymi spotykamy się w działaniach wolontariackich.

Nie ma jednego właściwego sposobu na radzenie sobie z żałobą. Każdy z nas ma prawo szukać ukojenia w tym, co najlepiej odpowiada jego potrzebom i wrażliwości. Dzielę się tu swoim doświadczeniem, jak można przejść przez ten trudny czas, pamiętając, że każda forma wsparcia ma znaczenie – również ta, która wydaje się „niewielka” lub niewystarczająca.

Według badań nawet sześćdziesięciu procentom osób w żałobie wystarcza podstawowe wsparcie, jakie dają przyjaciele, rodzina, znajomi. Trzydzieści procent osób w żałobie potrzebuje dodatkowo wsparcia w postaci np. grupy wsparcia, towarzysza w żałobie lub edukacji w tym zakresie. Jedynie dziesięć procent osób w żałobie potrzebuje wsparcia specjalistycznego, czyli psychologicznego lub psychiatrycznego.

To pokazuje, jak ogromne znaczenie ma podstawowe wsparcie, które jest dostępne na wyciągnięcie ręki, bezkosztowo – oraz jak ważna jest rola najbliższego otoczenia, w tym także wolontariuszy, którzy często są jednymi z pierwszych osób towarzyszących w stracie.

Wsparcie podstawowe

Bliscy są często pierwszymi osobami, które mogą pomóc w przeżywaniu żałoby, dając poczucie zrozumienia, bezpieczeństwa i ukojenia. W działaniach wolontariackich rolę tę nierzadko pełnią osoby spoza rodziny – wolontariusze, opiekunowie, animatorzy czy osoby wspierające w kryzysie.

Każdy człowiek reaguje na stratę inaczej, dlatego wsparcie powinno być dostosowane do indywidualnych potrzeb osoby w żałobie, niezależnie od tego, czy jest to ktoś bardzo bliski, czy osoba spotkana w ramach pomocy. Poniżej przedstawiam, jak rodzina, przyjaciele, znajomi oraz wolontariusze mogą skutecznie wspierać innych w tym trudnym czasie.

Bycie obecnym

Najważniejsze, co możemy zrobić, to po prostu być obecnymi. Często osoba w żałobie nie potrzebuje słów pocieszenia, lecz obecności i poczucia, że nie jest sama w swoich emocjach. Dla wolontariusza oznacza to często gotowość do towarzyszenia bez presji „naprawiania” sytuacji. Czasami milczenie, wspólne siedzenie lub trzymanie za rękę daje więcej ukojenia niż jakiegokolwiek słowa.

Aktywne słuchanie

Możemy pomóc, poświęcając czas na aktywne słuchanie. Bez oceniania i doradzania pozwólmy osobie w żałobie mówić o swoich uczuciach, wspomnieniach czy obawach. W pracy wolontariackiej szczególnie ważne jest, aby nie narzucać własnych interpretacji ani „dobrych rad”. Często wystarczy, by ktoś został wysłuchany, bez potrzeby reagowania czy pocieszania na siłę.

Pomoc w codziennych obowiązkach

Żałoba może sprawić, że codzienne obowiązki staną się przytłaczające. Rodzina, przyjaciele i wolontariusze mogą wesprzeć osobę w żałobie, pomagając w codziennych zadaniach – gotowaniu, sprzątanii, robieniu zakupów czy organizowaniu spraw formalnych. Dzięki temu osoba w żalu może skupić się na swoich emocjach, a nie na codziennych problemach.

Zrozumienie dla różnych reakcji

Każdy przeżywa żałobę inaczej. Wsparcie wymaga cierpliwości i zgody na różnorodność reakcji – smutek, gniew, wycofanie, a czasem pozorną „normalność”. W kontekście wolontariatu ważne jest, by nie oczekiwać od osoby w żałobie określonego zachowania ani tempa „dochodzenia do siebie”.

Pomoc w organizacji pogrzebu i spraw formalnych

Rodzina, przyjaciele oraz osoby wspierające mogą pomóc w organizacji pogrzebu i załatwianiu spraw formalnych. Zajmowanie się tymi kwestiami bywa szczególnie przytłaczające, dlatego wsparcie w tym zakresie pozwala osobie w żałobie skupić się na przeżywaniu emocji, a nie na obowiązkach administracyjnych.

Delikatność w pocieszaniu

Czasami, mimo najlepszych intencji, pewne słowa mogą być nieodpowiednie. Warto unikać fraz, które mogą trywializować ból. Dotyczy to także sytuacji wolontariackich, w których łatwo sięgnąć po „uniwersalne” zdania. Lepiej po prostu być obok, oferując wsparcie bez presji i bez potrzeby znajdowania idealnych słów.

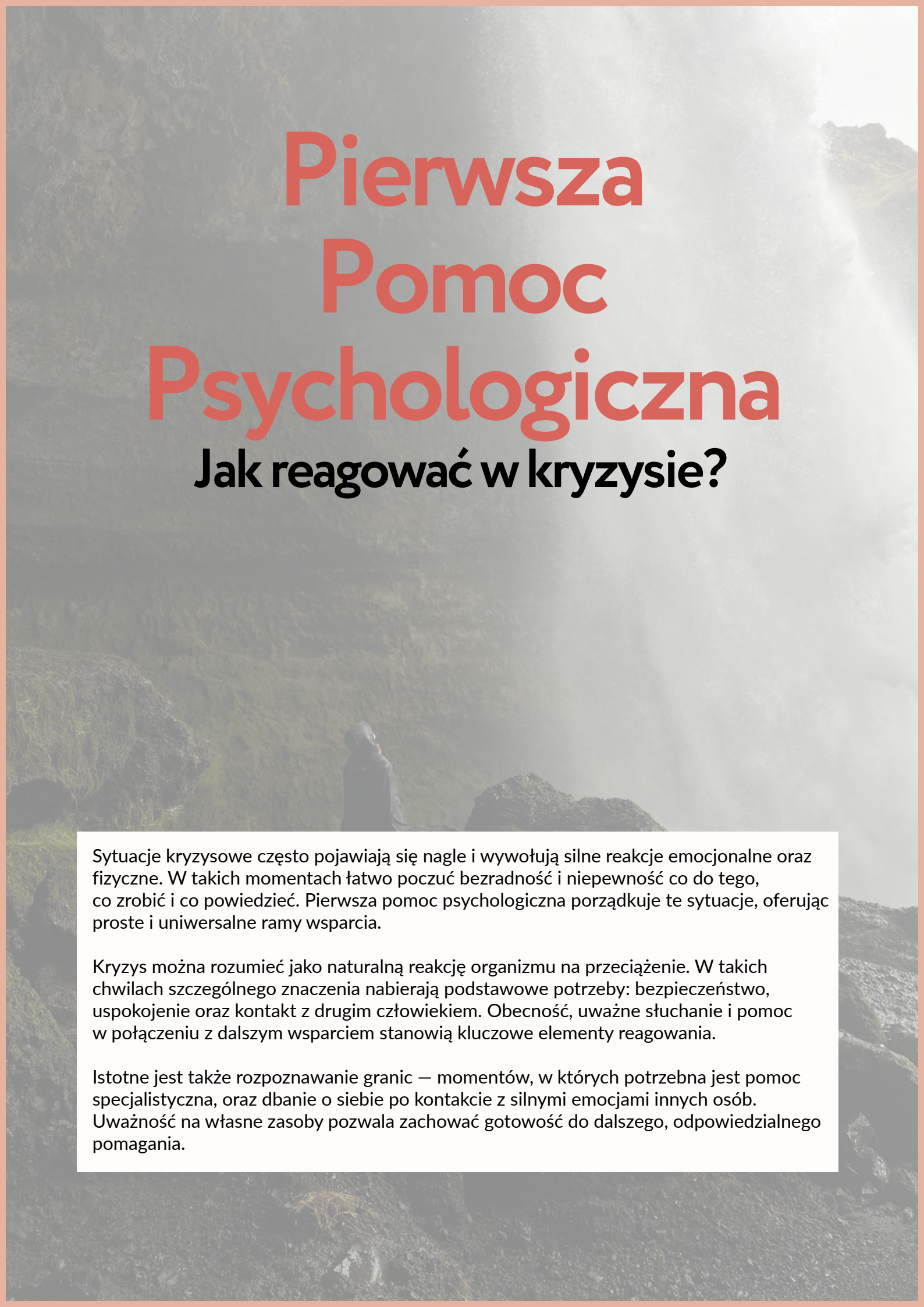
Długoterminowe wsparcie

Żałoba nie kończy się po kilku tygodniach ani po pogrzebie. Wsparcie długoterminowe – także w ramach wolontariatu – może mieć ogromne znaczenie. Czasem jest to pamięć o ważnych datach, czasem zwykła wiadomość lub rozmowa wiele miesięcy po stracie.

Żałoba to doświadczenie, którego nie da się „naprawić” ani przyspieszyć. Można natomiast sprawić, by nie była przeżywana w samotności. W pracy wolontariackiej bardzo często to właśnie zwykła obecność, uważność i gotowość do wysłuchania stają się tym, co najbardziej wspiera osobę w stracie. Nie trzeba znać idealnych słów ani mieć gotowych rozwiązań. Wystarczy być – z szacunkiem, empatią i świadomością własnych granic.

Warto pamiętać, że wspieranie innych w żałobie może poruszać także nasze własne doświadczenia, emocje i straty. Dlatego równie ważne, jak towarzyszenie innym, jest dbanie o siebie i sięganie po pomoc wtedy, gdy czujemy, że ciężar staje się zbyt duży. Wolontariat nie polega na byciu „silnym za wszelką cenę”, lecz na mądrym, uważnym pomaganiu – także sobie.

Każdy gest wsparcia ma znaczenie. Każda rozmowa, chwila ciszy czy drobna pomoc mogą stać się dla kogoś ważnym krokiem w drodze przez żałobę. A czasem najcenniejsze, co możemy dać, to sygnał: „Nie jesteś w tym sam/a”



Pierwsza Pomoc Psychologiczna

Jak reagować w kryzysie?

Sytuacje kryzysowe często pojawiają się nagle i wywołują silne reakcje emocjonalne oraz fizyczne. W takich momentach łatwo poczuć bezradność i niepewność co do tego, co zrobić i co powiedzieć. Pierwsza pomoc psychologiczna porządkuje te sytuacje, oferując proste i uniwersalne ramy wsparcia.

Kryzys można rozumieć jako naturalną reakcję organizmu na przeciążenie. W takich chwilach szczególnego znaczenia nabierają podstawowe potrzeby: bezpieczeństwo, uspokojenie oraz kontakt z drugim człowiekiem. Obecność, uważne słuchanie i pomoc w połączeniu z dalszym wsparciem stanowią kluczowe elementy reagowania.

Istotne jest także rozpoznawanie granic — momentów, w których potrzebna jest pomoc specjalistyczna, oraz dbanie o siebie po kontakcie z silnymi emocjami innych osób. Uważność na własne zasoby pozwala zachować gotowość do dalszego, odpowiedzialnego pomagania.

Pierwsza Pomoc Psychologiczna. Jak reagować w kryzysie?

Aleksandra Muniak

Każdy z nas może znaleźć się w sytuacji, w której ktoś obok doświadcza czegoś trudnego – wypadku, straty, przemocy czy nagłej zmiany. W takich chwilach często czujemy bezradność, chcemy pomóc, ale nie wiemy, jak. Dla wolontariuszy, którzy na co dzień spotykają się z osobami w kryzysie, ta bezradność bywa szczególnie bliska. Dlatego warto wiedzieć, czym jest pierwsza pomoc psychologiczna i jak dzięki niej można być wsparciem w prosty, ale bardzo znaczący sposób.

Pierwsza pomoc psychologiczna (PPP) to nie terapia ani rozmowa o szczegółach tego, co się wydarzyło. To przede wszystkim obecność, uważność i troska. Chodzi o obniżenie stresu i napięcia, o to, by człowiek w trudnej sytuacji nie został sam z tym, co przeżywa. Czasem będzie to podanie kubka wody, czasem po prostu towarzyszenie w ciszy.

Koncepcja pierwszej pomocy psychologicznej została opracowana przez Światową Organizację Zdrowia (WHO) oraz międzynarodowe zespoły zajmujące się wsparciem w sytuacjach kryzysowych. To standardowe podejście rekomendowane na całym świecie, proste, dostępne i oparte na wiedzy o tym, jak reaguje ludzki układ nerwowy w stresie. PPP ma pomóc ludziom w pierwszych chwilach po trudnym doświadczeniu odzyskać spokój i poczucie wpływu, zanim pojawi się możliwość uzyskania dłuższego wsparcia specjalistycznego. To także sposób, by zmniejszyć ryzyko długotrwałych skutków stresu i wspierać proces powrotu do równowagi.

Każdy reaguje na kryzys inaczej. Jedni są roztrzęsieni, inni zamierają. Ktoś może mówić bardzo dużo, ktoś inny wcale. Zdarza się, że ciało reaguje bólem, drżeniem lub bezdechem. Czasem pojawia się złość, wstyd albo bezsilność. Wszystkie te reakcje są naturalne – to sposób, w jaki organizm próbuje poradzić sobie z przeciążeniem. Sama obecność drugiego człowieka, który nie ocenia i nie próbuje „naprawiać”, może stać się początkiem procesu zdrowienia.

W pracy wolontariusza szczególnie ważne jest, by pamiętać o trzech prostych krokach PPP: Look, Listen, Link, czyli „Popatrz, Słuchaj, Połącz”.

„Popatrz” to zatrzymanie się i rozejrzenie, czy miejsce jest bezpieczne, czy osoba ma wszystko, czego potrzebuje, i czy nie jest sama.

„Słuchaj” to uważność na drugiego człowieka. Przedstaw się, mów spokojnie, pozwól, żeby emocje po prostu były. Nie musisz nic naprawiać. Czasem najwięcej znaczy jedno zdanie: „Widzę, że to dla Ciebie trudne. Jestem tu”.

„Połącz” oznacza pomoc w odzyskaniu kontaktu z bliskimi, z informacją lub z pomocą. To może być wskazanie miejsca, gdzie osoba otrzyma wsparcie, ale też zachęta, by napić się wody, usiąść i odetchnąć.

Wolontariusze często są pierwsi w miejscu, gdzie ktoś potrzebuje wsparcia. Czasem spotykają osobę po nagłej stresującej sytuacji, innym razem kogoś, kto od dawna dźwiga zbyt wiele. Nie zawsze wiemy, co powiedzieć, i to w porządku. W PPP nie chodzi o idealne słowa, lecz o uważną obecność. O to, żeby człowiek obok poczuł, że nie jest sam w tym, co przeżywa.

Zdarzają się jednak sytuacje, w których potrzebna jest pomoc specjalisty. Jeśli osoba jest zdezorientowana, mówi o zrobieniu sobie lub komuś krzywdy, nie reaguje, jest agresywna albo słyszy i widzi rzeczy, których nie ma, nie zostawaj z tym sam/a. Skontaktuj się z odpowiednimi służbami lub osobą, która ma narzędzia, by pomóc. To również forma troski i odpowiedzialności.

Pamiętaj, by dbać o podstawowe zasady. Najpierw o bezpieczeństwo – swoje i osoby, której pomagasz. Zawsze z szacunkiem i w zgodzie z jej godnością, bez presji i bez oceniania. Nie pocieszaj na siłę, nie wypytuj o szczegóły, nie porównuj i nie dawaj rad. Nie obiecuj tego, czego nie możesz zagwarantować.

Warto pamiętać, że pomaganie może być obciążające. Po spotkaniu z kimś w silnym stresie, po rozmowie pełnej emocji, zatrzymaj się na chwilę. Zrób coś, co pomoże Ci wrócić do siebie. Usiądź wygodnie, oprzyj stopy na podłodze i poczuj grunt pod nimi. Możesz też położyć dłoń na sercu i spokojnie pooddychać. To proste gesty, które pomagają przywrócić równowagę i zadbać o siebie po trudnym spotkaniu.

Dbanie o własne zasoby to nie dodatek, lecz część odpowiedzialnego pomagania. Wspierając innych, warto też pytać siebie: jak ja się czuję, czego teraz potrzebuję, co mogłoby przynieść mi ukojenie.



Wsparcie emocjonalne dzieci w kryzysie

Jak wspierać młodszych i nieco starszych?

Dzieci i młodzież przeżywają kryzysy w sposób, który często różni się od doświadczeń dorosłych. Zamiast słów mogą pojawiać się zmiany w zachowaniu, wycofanie, regres lub nadmierne pobudzenie. Uważna obserwacja i rozumienie tych sygnałów mają kluczowe znaczenie.

Kryzys rozwojowy stanowi naturalny element dorastania, jednak niektóre sytuacje wymagają szczególnej czujności. Znaczenie ma dostosowanie języka, formy kontaktu i sposobu reagowania do wieku oraz możliwości dziecka.

Zabawa, ruch i aktywność pełnią ważną rolę jako naturalne sposoby regulowania emocji. Jednocześnie odpowiedzialnością dorosłych pozostaje przekazywanie informacji dalej i sięganie po wsparcie specjalistów, gdy sytuacja tego wymaga. Wolontariusz pełni rolę bezpiecznego, uważnego dorosłego, a nie osoby rozwiązującej wszystkie problemy.

Wsparcie emocjonalne dzieci w kryzysie. Jak wspierać młodszych i nieco starszych?

Ewa Pietrowicz, Aleksandra Muniak

Wsparcie dziecka to tak naprawdę wsparcie całego systemu. Dbając o dziecko, dbamy o jego otoczenie rodzinne, szkolne czy rówieśnicze. Szczególnie ważne jest tutaj zaopiekowanie dziecka w kryzysie. Ze względu na to, że słowo „kryzys” może przstraszać, zależy nam na tym, by pokazać, że możliwe jest bycie odpowiedzialnym dorosłym, jak i uważnym i czułym towarzyszem. W kryzysie nie musi również brakować momentów na uśmiech, zabawę czy rozmowę o czymś zupełnie przyjemnym.

Kryzys jest momentem w życiu, który wytrąca nas z równowagi i przekracza nasze możliwości radzenia sobie. Jest to taki czas, w którym obecność i wsparcie innych ludzi są szczególnie ważne, ponieważ zaopiekowany kryzys to szansa do powrotu osoby do spokoju i równowagi.

U dzieci i młodzieży kryzys może przyjmować nieco inną formę niż u osób dorosłych. W kontekście rozwoju często objawia się on wycofaniem do wcześniejszych zachowań, np. małe dzieci, które spały już samodzielnie, nagle nie potrafią zostać w pokoju same lub zaczynają moczyć się w nocy. Zmiany pojawiają się również w aspekcie emocjonalnym. To, co wychodzi na wierzch, to często smutek, żal, złość, bezradność czy lęk.

Tym, co może nas zaniepokoić, będą właśnie nagłe zmiany w nastroju. Dziecko, które wcześniej było energiczne, radosne, pewne swoich działań, może wycofać się z kontaktów, odczuwać napięcie czy niepokój. Nastolatek, który miał wiele zainteresowań i stałą grupę rówieśniczą, przestaje wychodzić z pokoju, przesypia cały dzień i nie odpisuje na wiadomości swoich znajomych. To tylko niektóre z sygnałów, które mogą nas zaniepokoić. To, co ważne, to podkreślenie, że nie każdy kryzys wymaga interwencji czy potrzeby zmiany. Kryzys rozwojowy, czyli taki, który pojawia się na różnych etapach rozwoju człowieka, jest jego naturalnym elementem. Przejście od zależności od rodzica do niezależności i poszukiwania swojego miejsca, pomimo tego, że może być trudne dla opiekuna, nie oznacza, że dzieje się coś złego. Nie oznacza to jednak, że dziecko nie potrzebuje wtedy naszego towarzyszenia. Nadal może być to dla niego trudny moment, lecz nie wymaga on zmiany czy „leczenia”.

Naszą szczególną uwagę powinny zwrócić takie sygnały jak: nagła zmiana nastroju, wycofanie z relacji, utrata zainteresowania rzeczami, które wcześniej sprawiały radość, wspomnianie o tym, że życie nie ma sensu, deklarowanie myśli samobójczych lub planów odebrania sobie życia, samookaleczenia lub inne czynności mające na celu zranienie siebie lub innych. To tylko część z całej gamy wskazówek, które powinny zwrócić naszą uwagę. Ważne jest, by pamiętać, że zapytanie o to, jak czuje się dziecko, czy doświadcza myśli samobójczych, nie oznacza, że je do tego zachęcimy – często jest to dla dziecka sygnał, że jest ktoś, kto ma gotowość na wysłuchanie go i nie boi się rozmowy o tym, co trudne. Jeśli zauważymy, że dziecko może być w sytuacji zagrożenia, że jego trudności trwają już od dłuższego czasu i wpływa na nie wiele czynników, ważne, byśmy w jego otoczeniu poszukali wsparcia specjalisty, np. psychologa dziecięcego.

Jako wolontariusze możemy mieć tutaj bardzo ważną rolę, czyli bezpiecznego dorosłego, który pomoże przekazać informację o stanie psychicznym dziecka osobom z jego najbliższego otoczenia. Przed taką rozmową warto zapytać dziecko, czy jest ktoś, komu szczególnie ufa, ktoś, kto mógłby dowiedzieć się jako pierwszy o tym, jak ono się czuje. Pamiętaj, że wsparcie w kryzysie może wywoływać poczucie przeciążenia i zmęczenia, dlatego ogromnie ważne jest, byś nie pozostawał/a z nim sam/a. Żebyśmy mogli dobrze zadbać o innych, potrzebujemy na początku zaopiekować siebie. To tak jak z podróżą samolotem: gdy ze schowków wylatują maseczki tlenowe, na początku zakładamy ją sobie, a dopiero w drugiej kolejności dziecku.

Jako wolontariusz możesz wspierać dzieci na przeróżne sposoby. Od rozmowy po wspólną zabawę czy spacer. Wspominamy o zabawie, ponieważ jest to naturalna forma ekspresji u dzieci i często właśnie za jej pomocą dzieci pokazują, co dzieje się wewnątrz nich samych. Zabawa może być też przestrzenią do rozładowania napięcia czy regulacji. Wspaniale sprawdzą się tutaj wszystkie formy zabaw ruchowych, artystycznych czy teatralnych.

Jeśli chodzi o rozmowę, dobrze jest pamiętać, że nasze słowa mogą mieć dla dziecka duże znaczenie, więc ich dobór powinien być przez nas przemyślany.

Zamiast powiedzieć:

„Ty już tak długo jesteś smutna. Musisz się już pozbierać, być silna. Przecież byłaś taką fajną dziewczynką...”

możemy powiedzieć:

„Widzę, że jest Ci teraz bardzo trudno. Może jest coś, co mogę zrobić, żebyś mogła poczuć się odrobinę lepiej. Albo może jest coś, co chciałabyś, żebyśmy zrobili wspólnie?”

Takie słowa pokazują dziecku, że nic nie jest z nim „nie tak” – są za to znakiem, że jesteśmy uważni na to, jak się czuje, i gotowi na wsparcie wedle jego potrzeb.

Gdy dziecko krzyczy, moglibyśmy powiedzieć:

„Nie krzycz, tak nie zachowują się duzi chłopcy. Trzeba być miłym i cichym na naszych zajęciach”

lecz zachęcamy do małej zamiany:

„Widzę, że dużo się teraz w Tobie dzieje. Może jesteś trochę zły albo niezadowolony? Jest coś, czego teraz potrzebujesz? Może chcesz, żebyśmy wspólnie poskakali albo zrobili kilka ćwiczeń, które Ty wybierzesz?”

Ponownie zauważamy tu trudności dziecka, pomagamy w nazywaniu emocji i zapraszamy do wspólnego poszukiwania rozwiązań.

Wyregulowany układ nerwowy dziecka może sprawnie i aktywnie uczestniczyć w życiu i świecie. Dlatego zebraliśmy tutaj kilka konkretnych wskazówek, jak uczyć dziecko rozpoznawania emocji, radzenia sobie z nimi, jak i regulowania pobudzenia, które może pojawiać się w ciele. Do tego posłużą nam książki i ćwiczenia związane z ruchem, uważnością i relaksacją.

Szczególnie zachęcamy do wykorzystania książek na temat emocji, które możemy znaleźć w domowych bibliotekach maluchów, ale także w bibliotekach, do pożyczenia w przedszkolach/szkółkach czy wreszcie w księgarniach.

Dla dzieci sprawdzą się takie tytuły jak „Kolorowy potwór” (szczególnie wersja przestrzenna pop-up), „Co robią uczucia?”, „Self-Reg. Opowieści dla dzieci. O tym, jak działać, gdy emocje biorą górę” czy „Wszystko o emocjach”. Bardzo polecamy też książkę „Uroczy Kaczor (każdy z nas miewa złe dni)”. Jest to idealna lektura, aby dostrzec, że wszyscy bez wyjątku przeżywamy kryzysowe sytuacje, w których nasze zachowanie może być trudne, ale nie znaczy to, że jesteśmy złymi osobami. Dzięki obecności innych i otrzymanemu wsparciu możemy znowu poczuć się lepiej.

Zachęcamy również do aktywności fizycznej, szczególnie na świeżym powietrzu: jazda na rowerze, spacer, skoki na trampolinach, wspólne wyścigi/bieganie, wspinanie się po drabinkach/na ścianie wspinaczkowej, ulubione treningi sportowe mogą wspólnie pomagać regulować układ nerwowy.

Można wykorzystać również proste techniki uważnościowe i ćwiczenia oddechowe, aby pomóc wrócić do „tu i teraz”, zredukować natłok myśli i napięcie. Oto kilka prostych i bezpiecznych ćwiczeń do wykonania z dzieckiem, jeśli jest w dobrej formie i ma ochotę się wspólnie pobawić:

- Oddech „brzuszny” z maskotką – dziecko kładzie pluszaka na brzuchu i obserwuje, jak unosi się i opada z oddechem; aktywujemy przeponę.
- Skupianie się na zmysłach – np. „Powiedz mi 5 rzeczy, które widzisz, 4 które słyszysz, 3 które możesz teraz dotknąć”.
- Słoik z brokatem – potrząśnięcie słoikiem symbolizuje zamieszanie w głowie, a opadający brokat – uspokojenie.



Moje Bezpieczne Miejsce

Kolaż intuicyjny jako narzędzie troski o siebie

Łagodna, twórcza forma kontaktu ze sobą może stać się sposobem zatrzymania się i wstuchania w to, co dzieje się wewnątrz — bez analizy i oceniania. Kolaż intuicyjny pozwala oddać głos obrazom i skojarzeniom, które pomagają nazwać aktualne potrzeby i stany.

Proces twórczy może wspierać regulowanie napięcia, porządkowanie doświadczeń i wzmacnianie poczucia bezpieczeństwa. Motyw Bezpiecznego Miejsca tworzy symboliczną przestrzeń, do której można wracać w chwilach zmęczenia lub przeciążenia.

Troska o siebie nie musi być skomplikowana ani spektakularna. Czasem wystarczy stworzyć sobie chwilę ciszy i bezpieczną przestrzeń na bycie z tym, co aktualnie obecne.

Moje Bezpieczne Miejsce. Kolaż intuicyjny jako narzędzie troski o siebie

Justyna Sekuła

Jedną z prostych, dostępnych metod wspierania własnego dobrostanu jest kolaż intuicyjny – praktyka, która pozwala się zatrzymać, wzmocnić kontakt z ciałem i uważnością oraz oddać głos obrazom, które opowiadają nasze wewnętrzne historie.

Czym jest kolaż intuicyjny?

Tworzenie kolażu intuicyjnego polega na swobodnym wybieraniu i układaniu obrazów, słów i kolorów, które poruszają coś w środku, przyciągają uwagę, wywołują emocje. Nie chodzi o to, żeby to było „ładne”, lecz o bycie w kontakcie z tym, co się pojawia.

Kolaż działa jak lustro: pozwala zobaczyć i nazwać to, co często trudne do uchwycenia słowami. Umożliwia bezpieczne zanurzenie się w emocje – nie po to, by je naprawiać, ale by je zauważyć, uznać i towarzyszyć im z łagodnością.

To delikatna, a jednocześnie skuteczna forma autoterapii, która pomaga wrócić do siebie z większą uważnością i zrozumieniem.

Pierwsza Pomoc Twórcza

Bywają dni, kiedy emocji jest po prostu za dużo. Czujemy napięcie, chaos myśli, zmęczenie. W takich momentach pomocne może być wejście w proces twórczy.

Tworzenie kolażu intuicyjnego może działać jak Pierwsza Pomoc Twórcza. Sam proces wybierania obrazów, ich układania i przyklejania to rytym, który wycisza, porządkuje myśli i przywraca poczucie sprawczości.

Zamiast analizować, pozwalamy sobie być: z tym, co trudne, z tym, co bolesne, z tym, co wymaga naszej obecności. To forma zatrzymania się i zaopiekowania sobą w emocjonalnie bezpieczny sposób. Nie trzeba niczego rozwiązywać ani poprawiać – wystarczy dać sobie przestrzeń, by przeżyć i zobaczyć to, co się w nas dzieje.

Moje Bezpieczne Miejsce

Z kolażem intuicyjnym można pracować nie tylko swobodnie, ale również w oparciu o motyw przewodni, który ukierunkowuje proces twórczy i nadaje mu delikatną ramę. Taki motyw pomaga skupić uwagę, uruchamia wewnętrzne obrazy i sprawia, że łatwiej dotrzeć do tego, co w nas żywe.

Jednym z takich motywów jest „Moje Bezpieczne Miejsce” – przestrzeń, do której możemy wracać w wyobraźni, kiedy świat na zewnątrz staje się zbyt intensywny. To nie musi być konkretne miejsce w rzeczywistości. Może to być fragment krajobrazu, zestaw kolorów, symboliczny kształt, ulotne wrażenie.

Pracując z tym tematem, tworzymy mapę własnych zasobów: tego, co koi, wzmacnia, daje poczucie ulgi i zakorzenienia. Kolaż staje się wtedy jak drzwi do wewnętrznego schronienia, zawsze dostępnego, nawet w trudnych chwilach.

Ćwiczenie

Znajdź chwilę dla siebie i przygotuj kilka podstawowych materiałów: kartkę, nożyczki, klej, ulubione gazety i magazyny, kolorowe papiery, ewentualnie kredki lub długopis.

1. Zadać sobie pytanie: Z czym kojarzy mi się bezpieczeństwo? Co mnie koi, uspokaja, daje poczucie schronienia?
2. Przeglądać obrazki i słowa i wybierać te, które intuicyjnie do Ciebie „przemawiają”. Nie oceniać ich ani nie analizować – kierować się wyłącznie odczuciem.
3. Ułożyć kolaż, który będzie Twoją symboliczną mapą Bezpiecznego Miejsca. Niech będzie to przestrzeń, do której możesz wracać w myślach, kiedy potrzebujesz ukojenia.
4. (Opcjonalnie) Dopisać jedno zdanie, hasło, cytát albo swoje słowo-klucz, które będzie dla Ciebie zakotwiczeniem w tym miejscu.

To ćwiczenie możesz powtarzać. Za każdym razem pokaże Ci coś nowego o Twoich potrzebach i wewnętrznych zasobach. Twoje Bezpieczne Miejsce może się z czasem zmieniać – tak, jak zmieniasz się Ty. To naturalne. Ważne, byś zawsze wiedział/a, gdzie możesz wrócić, by spotkać się ze sobą w bezpiecznej, twórczej przestrzeni.



Drogi Wolontariuszu, droga Wolontariuszko,

Pomaganie innym rzadko bywa prostym zadaniem. Wiąże się z emocjami, odpowiedzialnością i kontaktem z doświadczeniami, które mogą poruszać, męczyć i zostawiać ślad. Wolontariat wymaga uważności nie tylko na potrzeby osób wspieranych, lecz także na własne granice, zasoby i sygnały zmęczenia.

Ten mini-przewodnik zbiera różne perspektywy i narzędzia, które mogą towarzyszyć w codziennej pracy wolontariackiej. Nie oferuje gotowych odpowiedzi na wszystkie sytuacje ani prostych rozwiązań. Przypomina raczej o tym, że pomaganie jest procesem, w którym ważne są zarówno kompetencje, jak i zdolność zatrzymania się oraz zadbania o siebie.

W relacjach pomocowych nie da się uniknąć napięcia, konfliktu, bezradności czy kontaktu ze stratą. Można jednak uczyć się rozpoznawać te momenty, reagować na nie w sposób bardziej świadomy i szukać wsparcia, gdy własne zasoby zaczynają się wyczerpywać. Troska o siebie nie osłabia pomocy – pozwala jej trwać.

Zachęcamy do korzystania z tego e-booka w sposób elastyczny, do wracania do wybranych fragmentów, sięgania po ćwiczenia i zatrzymywania się przy myślach, które rezonują z aktualnym doświadczeniem. Każda forma dbania o własny dobrostan, nawet najmniejsza, ma znaczenie.

Na końcu warto przypomnieć, że wolontariat nie musi być drogą samotną. W sytuacjach trudnych i przeciążających pomocne bywa sięgnięcie po wsparcie innych osób, zespołu, organizacji czy profesjonalnej pomocy psychologicznej. Szukanie wsparcia jest częścią odpowiedzialnego pomagania – dla siebie i dla tych, którym towarzyszymy.

GDZIE UZYSKASZ POMOC?

Telefon Zaufania – to miejsce, do którego możemy zadzwonić lub napisać w sytuacji, gdy nie mamy dostępu do pomocy psychologa w miejscu zamieszkania lub gdy potrzebujemy pilnej konsultacji ze specjalistą. Rozmowy są anonimowe i prowadzą je doświadczeni konsultanci, w tym psychologowie, pedagodzy i psychoterapeuci.

Jeśli jesteś osobą dorosłą i potrzebujesz wsparcia dla siebie, możesz skorzystać z poniższych form pomocy:

800 70 22 22 – Telefoniczne Centrum Wsparcia dla osób dorosłych w kryzysie psychicznym

- czynne całą dobę, 7 dni w tygodniu
- dyżury psychologiczne, dostępne też inne formy wsparcia (np. czat)

116 123 – Kryzysowy Telefon Zaufania dla osób dorosłych w kryzysie emocjonalnym

800 108 108 – Telefon Wsparcia dla osób w żałobie i po stracie

- czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 14:00–20:00
- dyżury psychologiczne
- prowadzony przez Fundację Nagle Sami

Jeśli wspierasz dziecko lub nastolatka (np. jako wolontariusz w działaniach z rodzinami), pomocne mogą być także numery dedykowane dzieciom, młodzieży i ich opiekunom:

800 100 100 – Telefon zaufania dla rodziców i nauczycieli w sprawie bezpieczeństwa dzieci

- czynny od poniedziałku do piątku (pon–czw. 10:00–14:00 oraz pt. 12:00–15:00)
- dyżury psychologa, pedagoga, prawniczki
- prowadzony przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę

800 800 602 – Telefon dla rodziców i opiekunów dzieci w kryzysie

- czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 15:00–20:00
- dyżury psychologiczne

800 111 123 – Tumbo Pomaga – pomoc dzieciom i młodzieży w żałobie

- czynny w poniedziałki i wtorki w godzinach 9:00–13:00
- dyżury psychologiczne
- dla rodziców, opiekunów, dzieci i młodzieży, które doświadczyły straty

116 111 – Telefon zaufania dla Dzieci i Młodzieży

- czynny przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
- dostępna możliwość czatu ze specjalistą
- prowadzony przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę

800 121 212 – Dziecięcy Telefon Zaufania Rzeczniczki Praw Dziecka

- czynny przez całą dobę, 7 dni w tygodniu
- dostępna możliwość czatu ze specjalistą
- dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia

W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia (np. w przypadku myśli samobójczych) wezwij pomoc pod numerem 112.

Pomoc na miejscu w Poznaniu (bezpłatnie i interwencyjnie)

Punkt Interwencji Kryzysowej (PIK) / Miejskie Centrum Interwencji Kryzysowej w Poznaniu - to miejsce, gdzie można uzyskać profesjonalne, bezpłatne wsparcie w kryzysie (również całodobowo).

Adres: ul. Pamiątkowa 28, 61-505 Poznań

Telefon: 509 111 508 lub 516 183 943

E-mail: pik@m.poznan.pl

Ośrodek Interwencji Kryzysowej (OIK) – Kobylnica (Powiat Poznański)

jeśli szukasz wsparcia interwencyjnego w ramach OIK dla obszaru powiatu, pomoc działa również w Kobylnicy.

Adres: ul. Poznańska 95, 62-006 Kobylnica

Telefon: 61 815 03 63, 61 815 03 69

E-mail: oikkobylnica@powiat.poznan.pl