



**Wytyczne z zakresu
wsparcia
pracowników
i wolontariuszy
w sytuacjach
kryzysowych**



Funded by
the European Union

Spis treści:

Wstęp.....	3
Sytuacje kryzysowe i wsparcie psychospołeczne.....	4
Reakcje na sytuacje kryzysowe.....	5
Zagrożenia dla dobrostanu pracowników i wolontariuszy.....	5
Stosowanie się do wytycznych.....	8
Indywidualne i grupowe spotkania wspierające.....	8
Indywidualne spotkania wspierające.....	9
Na co zwrócić uwagę przy spotkaniach wspierających.....	12
Przygotowanie do spotkań.....	12
Podczas spotkań wspierających.....	13
Zakończenie spotkania.....	17
Po spotkaniach.....	18

Zdjęcie na okładce: Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy

Sugerowany zapis źródła: *Wytyczne z zakresu wsparcia pracowników i wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych*, Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC, Kopenhaga 2019

W przypadku chęci tłumaczenia lub adaptacji którejkolwiek z części podręczników, należy skontaktować się z Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC. Czekamy na Państwa komentarze, sugestie i opinie pod adresem mailowym: psychosocial.centre@ifrc.org

Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC jest prowadzone i wspierane przez Duński Czerwony Krzyż

© Centrum Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń



Funded by
the European Union

Wstęp

Pracownicy i wolontariusze Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca pracują często w trudnych, skomplikowanych i czasami niebezpiecznych środowiskach. Pomagają ludziom podczas zdarzeń kryzysowych oraz po nich, udzielając im praktycznej pomocy, oferując zrozumienie, wsparcie społeczne i emocjonalne.

Pomaganie drugiej osobie daje poczucie sensu i celu, nadaje kierunek, nawet w obliczu przeciwności losu. Jednak pilna potrzeba zaspokojenia palących potrzeb osób poszkodowanych często może przyćmić fakt, że osoby udzielające pomocy również są wystawieni na stratę, rozpacz, obrażenia i śmierć. Pracownicy i wolontariusze są głęboko dotknięci przez sam fakt bycia świadkiem bólu i cierpienia innych. Często też sami są bezpośrednio dotknięci kryzysem, z jakim związana jest ich interwencja.

Udzielanie wsparcia psychospołecznego pracownikom i wolontariuszom jest kluczowym elementem zobowiązania do troski o ich dobrostan. Inną wynikającą z tego korzyścią jest fakt, że zapewniając opiekę oraz uznanie pracownikom i wolontariuszom, często uzyskujemy lepsze wyniki w zakresie rekrutowania nowych osób i utrzymania tych obecnie zaangażowanych. Lepsza opieka inspiruje, motywuje pracowników i wolontariuszy a wreszcie, prowadzi do lepszych wyników.

Kierownicy i liderzy zespołów, jak np. wolontariuszy lub liderzy grup młodzieżowych, mogą odgrywać ważną rolę podczas tworzenia wspierającego środowiska, okazując troskę o pracowników i wolontariuszy oraz zachęcając do wzajemnego wsparcia. Bycie częścią wspierającego się zespołu z otwartą komunikacją, który promuje zachowania ukierunkowane na szukanie pomocy, gdy tego potrzebujemy, zapobiega izolacji i wycofaniu oraz ogranicza prawdopodobieństwo reakcji stresowych i ryzyko wystąpienia długotrwałego dystresu¹.

Wytyczne z zakresu wsparcia pracowników i wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych opisują różne sposoby na okazywanie zrozumienia i wsparcia psychospołecznego za pomocą różnego rodzaju wspierających spotkań. Wsparcie po zdarzeniu kryzysowym ma na celu promowanie dobrostanu i lepszego radzenia sobie z trudnymi reakcjami. Wsparcie jest najbardziej efektywne, gdy jest dopasowane do danego kontekstu, organizacji, stylu i kompetencji kierownika lub lidera zespołu.

Narzędzia z zakresu troski o wolontariuszy

Więcej informacji na temat troski o pracowników o wolontariuszy znajdziesz w publikacjach: *Troska o wolontariuszy: narzędziownia wsparcia psychospołecznego* dostępne w materiałach Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC. Narzędzia te opisują szczegółowo system wsparcia, jaki Stowarzyszenia Krajowe powinny stworzyć przed zdarzeniem kryzysowym, w trakcie i po nim. Opisuje poszczególne kroki wdrażania polityki, struktur i praktyk oraz zawiera program dwudniowego szkolenia dla kierowników. Narzędziownia oraz uzupełniające materiały szkoleniowe dostępne są w języku francuskim, angielskim, hiszpańskim, rosyjskim i arabskim na stronie internetowej Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC: www.pscentre.org.



¹ Dystres (z ang. „distress”) określenie używane do opisu negatywnego stresu, czyli takiego, który powoduje w naszym organizmie trudne, nieadaptacyjne reakcje oraz może być szkodliwy dla zdrowia. Pojawia się najczęściej, gdy człowiek postrzega sytuację, w jakiej się znalazł jako zagrażającą, której nie jest w stanie podoleć. Nie należy go utożsamiać wyłącznie z silnym stresem, który choć może być nieprzyjemny, sam w sobie nie jest wyłącznie negatywnym zdarzeniem. W podobnym znaczeniu słowo „dystres” będzie wykorzystywane w tej i innych publikacjach.

Zdarzenia kryzysowe i wsparcie psychospołeczne

Zdarzenie kryzysowe może być pojedynczym zdarzeniem lub serią takich zdarzeń, prowadzących do znaczących zmian w życiu osób poszkodowanych. Zdarzenia kryzysowe nie wpisują się w ramy normalnych, codziennych doświadczeń. Często stanowią zagrożenie dla osób zaangażowanych, którym mogą towarzyszyć uczucia bezsilności, horroru i intensywnego strachu. Gdy dana osoba bierze w pewien sposób udział w zdarzeniu kryzysowym lub jest jego świadkiem, np. przemocy lub zdarzenia kryzysowego, które powoduje śmierć lub obrażenia u innych, może to prowadzić do uczuć przeciążenia strachem, bezsilnością i utratą bezpieczeństwa.

Bezpośredni udział w zdarzeniach kryzysowych lub bycie świadkiem np. wypadków drogowych, aktów przemocy, pożarów lub wypadków masowych podczas np. wydarzeń sportowych to przykłady zdarzeń kryzysowych. Inne przykłady to katastrofy naturalne jak powódzie, trzęsienia ziemi, cyklony lub katastrofy wywołane przez człowieka jak wojny i konflikty, przesiedlenia populacji i wypadki na dużą skalę.

Potrzeba zaopiekowania się ranami psychicznymi powstałymi w trakcie kryzysów jest coraz bardziej dostrzegana i akceptowana, a obecnie stanowi kluczowy element podczas reagowania kryzysowego. W latach 90., wsparcie psychospołeczne w sytuacjach kryzysowych rozwijało się w konkretnych, technicznych dziedzinach. Wsparcie psychospołeczne odnosi się do działań, które mają na celu zaspokojenie zarówno emocjonalnych jak i społecznych potrzeb człowieka, mając przy tym na celu pomoc osobom poszkodowanym w wykorzystaniu własnych zasobów i tym samym wzmocnienie ich odporności. Troska o pracowników i wolontariuszy to ważny obowiązek organizacji reagujących na zdarzenia kryzysowe, jak np. Międzynarodowego Ruchu Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca. Zapewnianie wsparcia psychospołecznego pracownikom i wolontariuszom to jeden ze sposobów, by mieć pewność, że są oni w odpowiedni sposób zaopiekowani.



Zdjęcie: Juozas Cernius, IFRC

Większość ludzi doświadczających zdarzeń kryzysowych dobrze sobie z nimi radzi. Wielu wykazuje tymczasowe i krótkotrwałe reakcje stresowe, co jest normalne i czego można się spodziewać. Wsparcie psychospołeczne i okazja do rozmowy na temat takich doświadczeń pomagają w procesie radzenia sobie i dochodzenia do siebie. Takie osoby są w stanie utrzymać psychospołeczny dobrostan i nie cierpią

na długotrwałe negatywne skutki psychiczne. Jedynie u niewielu osób pojawia się ryzyko wystąpienia poważniejszych problemów ze zdrowiem psychicznym, jak np. stany lękowe czy depresja.

Reakcje na zdarzenia kryzysowe

W jaki sposób pracownicy i wolontariusze reagują na sytuacje kryzysowe jest zależne od:

- natury tego zdarzenia – co się stało, w jaki sposób byli zaangażowani w to zdarzenie i w jaki sposób są nim dotknięci
- powagi zdarzenia – jak poważne są jego konsekwencje, w szczególności pod kątem straty i zmian życiowych
- czasu trwania zdarzenia
- tego, czy w przeszłości doświadczyli czegoś podobnego
- rodzaju wykonywanej pracy oraz jak blisko byli miejsca zdarzenia
- systemu wsparcia wokół
- ich zdrowia psychicznego
- ich dotychczasowej kondycji psychicznej
- pochodzenia kulturowego, tradycji, które mają wpływ na ich zachowania, działania i komunikację
- ich wieku, gdyż młodszy pracownicy i wolontariusze mogą być bardziej wrażliwi na takie doświadczenia

Zagrożenia dla dobrostanu pracowników i wolontariuszy

Konkretne zagrożenia dla dobrostanu pracowników i wolontariuszy, którzy biorą udział podczas interwencji przy zdarzeniach kryzysowych, zostały krótko opisane poniżej. Pracownicy i wolontariusze mogą być dotknięci na poziomie osobistym i interpersonalnym, oraz poprzez warunki w jakich pracują i kwestie organizacyjne.

Zagrożenia personalne

Niektórzy pracownicy i wolontariusze mogą stworzyć sobie idealistyczne i nierealistyczne oczekiwania na temat tego, co mogą zrobić, by pomóc innym. Na przykład, mogą mieć wrażenie, że powinni rozwiązać wszystkie problemy z jakimi zmagają się osoby szukające u nich wsparcia. Może to prowadzić do poczucia winy, zwłaszcza gdy zdadzą sobie sprawę, że nie są w stanie tego zrobić. Mogą również czuć się winni, gdy umrze ktoś, komu wcześniej udzielali pomocy lub gdy zajmą się własnymi potrzebami odpoczynku i wsparcia. Niektórzy pracownicy i wolontariusze mogą się również zmagać z dylematami moralnymi i etycznymi w swoich rolach jako osoby udzielające pomocy, np. gdy będą musieli zdecydować, czyje potrzeby są bardziej naglące i powinny zostać potraktowane priorytetowo.

Zagrożenia interpersonalne

Wyzwania i problemy doświadczane na poziomie interpersonalnym, które mogą stanowić zagrożenie dla dobrostanu pracowników i wolontariuszy to na przykład brak poczucia wsparcia kolegów lub przełożonych, doświadczanie trudnej dynamiki wewnątrz zespołu lub praca z członkami zespołu, którzy są zestresowani i wypaleni.

Zagrożenia związane z warunkami pracy

Warunki pracy w sytuacjach kryzysowych często stanowią duże wyzwanie. Pracownicy i wolontariusze nieraz muszą wykonywać zadania, które są trudne pod kątem fizycz-

nym, wyczerpujące a nawet niebezpieczne. Często oczekuje się od nich (lub sami od siebie oczekują) wielogodzinnej pracy w takich warunkach. Taka praca może doprowadzić do poczucia oderwania od swoich rodzin i życia domowego, ponieważ nie mogą dzielić się z bliskimi szczegółami dotyczącymi ich doświadczeń. Mogą mieć również wrażenie, że nie stanęli na wysokości zadania, że nie byli odpowiednio przygotowani na zmierzenie się z frustracją i złością wśród osób poszkodowanych, których potrzeby nie zostały zaspokojone. Bycie świadkiem traumatycznych zdarzeń lub słuchanie historii osób ocalałych o ich traumie i stracie jest również niezwykle trudnym zadaniem.

Zagrożenia związane z kwestiami organizacyjnymi

Kwestie organizacyjne, jakie mogą wpływać na dobrostan pracowników i wolontariuszy to np. niejasny opis stanowiska lub jego brak bądź niejasno określona rola w zespole. Innymi czynnikami ryzyka jest brak przepływu informacji, słabe przygotowanie lub wdrożenie do wykonywanych zadań, brak granic między pracą a odpoczynkiem oraz praca w kontekstach, gdzie nie przykładana jest szczególnej wagi do dobrostanu, a wysiłki nie są doceniane.

Oznaki dystresu²

Większość pracowników i wolontariuszy, jak inne osoby dotknięte zdarzeniami kryzysowymi, będą wykazywały powszechne, ostre reakcje stresowe i szybko dojdą do siebie, bez długotrwałych negatywnych skutków. Czasami jednak reakcje na zdarzenia kryzysowe nie ustępują i zakłócają codzienne funkcjonowanie. Rozpoznawanie oznak poważnego dystresu jest kluczową umiejętnością podczas udzielania wsparcia. Pierwszymi oznakami poważnego dystresu są zazwyczaj zmiany w zachowaniu i osobowości. Kierownicy powinni zwracać uwagę na pracowników i wolontariuszy który wykazują oznaki dystresu. Do takich oznak należy: wycofanie się od innych, od pracy i aktywności towarzyskich; sprawianie wrażenia osoby niespokojnej i poirytowanej; smutek który zakłóca codzienne funkcjonowanie. Kompleksowa lista powszechnych oznak dystresu została zaprezentowana w Tabeli 1.



Zdjęcie: Syryjski Arabski Czerwony Półksiężyc

² Wyjaśnienie słowa „dystres” i jego zastosowania znajduje się w przypisie 1. we wstępie do podręcznika.

OZNAKI FIZYCZNE

Problemy ze snem
 Problemy żołądkowe takie jak biegunka lub mdłości
 Przyspieszona akcja serca
 Poczucie ogromnego zmęczenia
 Drżenie i napięcie mięśni
 Bóle pleców i szyi wywołane napięciem mięśni
 Bóle głowy
 Problemy z odpoczynkiem i relaksem
 Łatwość popadania w przerażenie

OZNAKI EMOCJONALNE

Wahania nastrojów: w jednej chwili poczucie szczęścia, za chwilę smutku
 Nadmierna wrażliwość
 Szybkie irytowanie się
 Złość
 Przygnębienie, smutek
 Niepokój
 Nieodczuwanie żadnych emocji

OZNAKI PSYCHICZNE

Problemy z koncentracją
 Poczucie dezorientacji
 Chaotyczne myśli
 Szybkie zapominanie
 Problemy z podejmowaniem decyzji
 Niepokojące sny bądźz koszmary
 Natrętne mimowolne myśli

OZNAKI DUCHOWE

Poczucie pustki
 Poczucie utraty sensu
 Zniechęcenie, poczucie beznadziei
 Coraz bardziej negatywne podejście do życia
 Zwątpienie
 Złość na Boga
 Wyalienowanie i utrata poczucia więzi

OZNAKI BEHAWIORALNE

Zachowania ryzykowne, np. niebezpieczna jazda samochodem
 Przejadanie się lub jedzenie zbyt mało
 Wzmózone palenie papierosów
 Całkowity brak energii
 Nadmierna czujność
 Agresja i wybuchy słowne
 Sięganie po alkohol lub narkotyki
 Zachowanie kompulsywne, takie jak tiki czy nerwowe chodzenie tam i z powrotem
 Wycofanie i odizolowanie się od innych

Stosowanie niniejszych wytycznych

Niniejsze wytyczne mogą być stosowane jako źródło różnych form spotkań wspierających dla pojedynczych osób oraz grup. Wybrana formuła zależy od potrzeb, kontekstu i sytuacji, oraz od kompetencji kierownika lub lidera zespołu. Spontaniczne, krótkie spotkania i zebrania mogą być prowadzone przez osoby bez szkolenia z zakresu wsparcia psychospołecznego. Jednak bardziej ustrukturyzowana pierwsza pomoc psychologiczna i spotkania wspierające są najbardziej efektywne, gdy są prowadzone przez osoby z odpowiednim przeszkoleniem i doświadczeniem w udzielaniu PPP³ i prowadzeniu grup.

Przy każdym spotkaniu wspierającym kluczowe jest przygotowanie. Można je poczynić samodzielnie lub we współpracy z kolegą lub koleżanką. Przy wszystkich rodzajach spotkań kluczowe jest zaufanie i otwarta komunikacja między liderem zespołu a pojedynczą osobą lub grupą. Jeżeli występuje jakiegokolwiek nieporozumienie lub brak zaufania między kierownikiem a wolontariuszami lub pracownikami, należy wybrać inną zaufaną osobę do udzielania wsparcia. W razie potrzeby, kierownik lub lider zespołu może otworzyć spotkanie, podziękować uczestnikom za obecności i oddać głos innej osobie, bardziej doświadczonej w prowadzeniu tego typu spotkań.

Spotkania wspierające a zwyczajne spotkania zespołu

Spotkania wspierające różnią się od zwyczajnych spotkań w następujący sposób. Zwyczajne spotkania zespołu służą omawianiu aktualnego statusu działań, planowaniu, nadzorowaniu i wspieraniu pracy wolontariuszy i pracowników zaangażowanych w dany program. Zapewniają one strukturę w zawodowym życiu pracowników i wolontariuszy, tworząc przy tym przestrzeń do omówienia trudności i osiągnięć w ich pracy. Regularne spotkania zespołu dają również kierownikom okazję do wyłapania braków w umiejętnościach i wiedzy wśród pracowników i wolontariuszy. Kierownicy mogą więc wykorzystać takie spotkania do udzielania wskazówek swojemu zespołowi, jak radzić sobie z trudnościami, z jakimi się mierzą w swojej pracy. Mogą również wykorzystać ten czas do wyrażenia uznania dla wysiłków poszczególnych osób lub całego zespołu oraz promowania dobrych strategii samoopieki i opieki nad zespołem. Spotkania wspierające z kolei służą wyłącznie do udzielenia wsparcia pojedynczej osobie lub grupie, ponieważ kierownik lub lider zespołu uznał, że jest ono potrzebne. Spotkania te mają na celu zaspokojenie emocjonalnych i społecznych potrzeb oraz promowanie spójności grupowej i włączenia. Dają one również kierownikom i liderom zespołów możliwość oceny, czy potrzebne jest dodatkowe wsparcie i/lub inne formy pomocy.

Indywidualne i grupowe spotkania wspierające

Spotkania wspierające mogą być przeprowadzane z jedną osobą lub z grupą ludzi. Zarówno indywidualne jak i grupowe spotkania mogą być krótkie i spontaniczne, zwoływane pod wpływem chwili, gdy kierownik dostrzeże taką potrzebę. Mogą być również planowane i przygotowane z wyprzedzeniem, z bardziej sformalizowaną strukturą i zaplanowanym czasem dla każdej aktywności.

Poniżej opisano różne rodzaje spotkań wspierających, tak by kierownicy mogli wybrać formułę najlepiej pasującą do ich sytuacji.

³ Skrótem na pierwszą pomoc psychologiczną stosowanym zamiennie z PPP jest PFA (akronim od psychological first aid). Ze względu na praktyczną popularność skrótowca PFA jest on wykorzystywany w następujących publikacjach: "Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 2: podstawy PFA"; "Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 3: PFA dla dzieci"; "Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 4: Pierwsza pomoc psychologiczna w grupach – Wsparcie dla zespołów"

Indywidualne spotkania wspierające

Celem indywidualnego spotkania wspierającego jest stworzenie bezpiecznej przestrzeni, gdzie pracownik lub wolontariusz może porozmawiać o swoich doświadczeniach lub uczuciach wywołanych dystresem. Jest to okazja dla kierownika, by pomógł normalizować reakcje na stresujące wydarzenia, zachęcać do korzystania ze wsparcia społecznego i promować zachowania zorientowane na szukanie pomocy i skupione na pozytywnych metodach radzenia sobie. W niektórych przypadkach może udzielać skierowań po inne usługi do innych źródeł pomocy.

Pracownicy i wolontariusze mogą potrzebować indywidualnego wsparcia gdy, na przykład, byli świadkami lub doświadczyli bardzo stresującego zdarzenia, które w dużym stopniu na nich wpłynęło lub jeśli doświadczyli osobistego kryzysu lub straty. W takich sytuacjach, spotkanie sam na sam może być bardziej odpowiednie, gdyż podczas niego mogą być omawiane bardzo osobiste kwestie. Na przykład, może się zdarzyć, że dana osoba jest źle traktowana w pracy lub mierzy się z dylematem moralnym podczas pełnienia obowiązków i bardzo ją to dotknęło. Kierownik może zaproponować indywidualne spotkanie wspierające jeżeli zauważy u danej osoby oznaki dystresu (patrz: Tabela 1) lub gdy wie, że dana osoba przechodzi osobisty lub zawodowy kryzys. Pracownicy i wolontariusze mogą również sami zwrócić się do kierownika i poprosić o indywidualne spotkanie. Pozytywna reakcja na taką prośbę i znalezienie czasu na rozmowę jest oznaką troski i zainteresowania. Indywidualne spotkania wspierające trwają zazwyczaj od 15 minut do godziny, w zależności od sytuacji. Krótkie spotkanie wstępne może być dobrym pomysłem, by sprawdzić jak się czują koleżdy i koleżanki i ocenić ich samopoczucie. Jeżeli wydaje się, że wykazują normalne reakcje i pozytywne mechanizmy radzenia sobie z własnymi uczuciami i emocjami, być może nie będą potrzebować dalszego wsparcia. Jeżeli jednak daje się zauważyć, że borykają się z pewnymi trudnościami lub gorzej funkcjonują, nie chcą przebywać z innymi bądź nie radzą sobie z emocjami, być może potrzebują dłuższej rozmowy a kierownik może podjąć decyzję o udzieleniu pierwszej pomocy psychologicznej.

Pierwsza Pomoc Psychologiczna

Pierwsza Pomoc Psychologiczna (PPP) to udzielanie wsparcia psychospołecznego, które może być wykonywane przez wszystkich pracowników oraz wolontariuszy i może pomóc zarówno pojedynczym osobom jak i grupom. Centrum Wsparcia Psychospołecznego zaleca szkolenia z PPP, by umocnić wiedzę i umiejętności związane z udzielaniem pomocy osobom w dystresie.

PPP to ludzki i humanitarny sposób pomagania osobom pod wpływem silnego stresu, by mogli się uspokoić i poczuć wsparcie oraz lepiej radzić sobie z wyzwaniem zaistniałej sytuacji oraz by świadomie podejmować decyzje. PPP to zwracanie uwagi na reakcje innych osób, aktywne słuchanie i, w razie potrzeby, praktyczne wsparcie, jak np. rozwiązywanie problemów lub pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb.

PPP to:

- zapewnienie praktycznej opieki i wsparcia, które nie jest jednocześnie nachalne
- ocena potrzeb
- pomoc w zaspokojeniu podstawowych potrzeb, jak żywność, woda, schronienie
- słuchanie innych, bez wywierania na nich presji
- pomoc w dostępie do informacji, usług i wsparcia społecznego
- ochrona przed dalszą krzywdą.

PPP ma na celu ograniczenie dystresu, zaspokojenie obecnych potrzeb, promowanie elastycznych technik radzenia sobie z trudnymi doświadczeniami i zachęcanie do dostosowania się do sytuacji. Bycie wysłuchanym w sposób empatyczny i docenionym za wysiłek jest bardzo pomocne. Praktyczna pomoc w radzeniu sobie z daną sytuacją i podejmowanie świadomych decyzji jest również ważne. Na to podejście składa się 5 zasad interwencji stworzonych przez Hobfolla i jego współpracowników (2007). Zasady te polegają na:

- stworzeniu poczucia bezpieczeństwa
- uspokajaniu
- poczuciu własnych i kolektywnych zasobów
- więzi i łączności z innymi
- nadziei.

W PPP stosujemy trzy główne zasady działania, „Patrz, Słuchaj, Połącz” jako wskazówki dla pracowników i wolontariuszy podczas udzielania PPP. Wszyscy pracownicy i wolontariusze mogą nauczyć się tych zasad i wiedzieć, jak je stosować w różnych konfiguracjach, w zależności od sytuacji. Czasami niektóre zasady będą stosowane jednocześnie lub będą się kilka razy powtarzać. Zależy to od sytuacji i potrzeb osób dotkniętych zdarzeniem kryzysowym.



PATRZ na

- informacje na temat tego, co się stało i co się dzieje
- potrzebujących pomocy
- zagrożenia dla bezpieczeństwa
- rany fizyczne
- natychmiastowe podstawowe i praktyczne potrzeby
- reakcje emocjonalne.

SŁUCHAJ odnosi się do tego, w jaki sposób osoba pomagająca

- zwraca się do kogoś
- przedstawia się
- poświęca uwagę i aktywnie słucha
- akceptuje uczucia innych
- uspokaja osobę w sytuacji zagrożenia
- pyta o potrzeby i zmartwienia
- pomaga danej osobie w sytuacji zagrożenia znaleźć sposoby na zaspokojenie natychmiastowych potrzeb i rozwiązanie problemów.

POŁĄCZ umożliwia

- dostęp do informacji
- pozostawanie w kontakcie z rodziną i otrzymywanie wsparcia społecznego
- rozwiązywanie praktycznych problemów
- dostęp do usług i różnych form pomocy.

W materiałach stworzonych przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego na temat Pierwszej Pomocy Psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza znajdziesz więcej informacji o PPP. Pakiet materiałów składa się następujących publikacji:

- *Przewodnik po pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza*
- *Krótkie wprowadzenie do pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza*

Materiały szkoleniowe z Pierwszej Pomocy Psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza:

- *Moduł 1. Wprowadzenie do PFA (od 4 do 5 godzin)*
- *Moduł 2. Podstawy PFA (od 8 to do 9 godzin)*
- *Moduł 3. PFA dla dzieci (od 8 to 9 godzin)*
- *Moduł 4: PFA w grupach – wsparcie dla zespołów (21 godzin – trzy dni)*

Wstępne spotkanie oceniające

Istnieje wiele różnych sposobów na udzielanie wsparcia grupom pracowników i wolontariuszy. Jeden z nich jest podobny do krótkiego indywidualnego spotkania opisanego powyżej, kiedy to kierownik zwołuje szybkie spotkanie z zespołem, aby ocenić, jak każdy się czuje. Takie spotkanie może być konieczne, gdy zespół ciężko pracował od kilku dni, nie mając czasu na odpowiedni odpoczynek, i/lub gdy pracował w ciężkich warunkach lub trudnej sytuacji. Kierownicy mogą wykorzystać takie spotkanie, by ocenić czy pojedyncze osoby lub zespół potrzebują dalszego wsparcia. Kierownik może dojść do wniosku, że zespół ma się dobrze i nie wymaga dalszego wsparcia, lub może zdecydować, że po tym krótkim spotkaniu wstępnym nastąpi kolejne, formalne bądź nieformalne zebranie, w celu okazania wdzięczności i uznania lub może być to wpierające spotkanie z PPP.

Nieformalne i formalne zebrania

Ważnym sposobem na wspieranie zespołu jest wyrażanie uznania za wysiłki i ciężką pracę. Można to robić na wiele różnych sposobów. Na przykład, kierownik może zebrać pracowników i wolontariuszy nieformalnie, bez zapowiedzi. Tego rodzaju nieformalne zebrania mogą oferować również przekąski i napoje, co daje kierownikom okazję do wygłoszenia krótkiej mowy, w której wyrażą wdzięczność zespołowi. Kierownicy mogą wykorzystać takie spotkanie, by przekazać ważne informacje na temat sytuacji, w jakiej pracuje dany zespół. Ważne, by członkowie zespołu również mieli okazję się wypowiedzieć. Podczas bardziej formalnych spotkań również można okazać wdzięczność i uznanie za pracę. Tego rodzaju spotkania muszą być dobrze przygotowane i zazwyczaj mają pewną zaplanowaną strukturę. W programie mogą być przemówienia oraz prezentacje listów uznania i certyfikatów uznających wysiłki pracowników i wolontariuszy. Wręczenie listów uznania podpisanych przez kierowników lub sekretarzy Stowarzyszeń Krajowych to prosty gest o ogromnym znaczeniu. Pracownicy i wolontariusze zyskują nową perspektywę, godność i znaczenie w swojej pracy.

Spotkania wspierające z PPP

Jeżeli zespół był zaangażowany w bardzo stresującą czy wręcz dramatyczną interwencję, lub gdy niektórzy członkowie zespołu wykazują oznaki dystresu, kierownik może podjąć decyzję o zorganizowaniu wspierającego spotkania z PPP. Takie spotkanie odbywa się zazwyczaj

dwa lub trzy dni po zdarzeniu. Zaleca się jednak, by nie odbywało się później niż 14 dni po rozpoczęciu interwencji. Kierownik lub lider zespołu mogą bezpośrednio nadzorować takie spotkanie lub wyznaczyć inną osobą prowadzącą, przeszkoloną z udzielania PPP grupom. PPP w grupie zakłada korzystanie z zasad „Patrz, Słuchaj, Połącz” z pewnymi dodatkowymi elementami i umiejętnościami, wynikającymi z odbywania się w grupie. Osoby prowadzące wspierające spotkanie z PPP muszą być w stanie komunikować się z grupą w taki sposób, by każdy czuł się wysłuchany i włączony do rozmowy; kierować dynamiką grupy i interakcjami; czerpać z zasobów pojedynczych osób i grupy jako całości; zachęcać do wzajemnego wsparcia koleżeńskiego i umożliwiać je; radzić sobie z trudnymi reakcjami i historiami oraz zapewniać odpowiednią psychoedukację grupie.

Uczestnicy, słuchając o doświadczeniach i uczuciach innych osób oraz poznając pozytywne mechanizmy radzenia sobie z trudnymi sytuacjami, zyskują nową perspektywę. Udzielanie PPP w grupie pomaga w promowaniu społecznej spójności i więzi, oraz tworzy przestrzeń do tworzenia i wzmacniania już istniejącego systemu wsparcia koleżeńskiego lub społecznego, np. poprzez system par koleżeńskich (ang. *buddy systems*). Świadomość, że inni doświadczają podobnych trudności dodaje uczestnikom otuchy i jednocześnie inspiruje ich do uczenia się od siebie nawzajem. Spotkania wspierające z PPP dają uczestnikom możliwość bardziej szczegółowej rozmowy o tym, jak się czują oraz wymiany wskazówek, jak sobie radzić.

Spotkania wspierające z PPP powinny być na tyle długie, by każdy uczestnik miał czas się wypowiedzieć, by omówić powszechne reakcje na dane zdarzenie lub sytuację jakiej doświadczyli (psychoedukacja), omówić pomysły na pozytywne sposoby radzenia sobie i uzyskać informację, gdzie mogą się udać po dodatkowe wsparcie, jeśli wystąpi taka potrzeba. W zależności od liczby uczestników, spotkania wspierające z PPP mogą trwać od 45 minut (3 – 5 uczestników) do dwóch godzin (10 uczestników). Zaleca się, by w takim spotkaniu brało udział około 10 uczestników. Jeżeli grupa wolontariuszy, którzy zazwyczaj pracują razem, liczy więcej niż 10 członków, osoba prowadząca powinna włączyć wszystkie te osoby do spotkania, by uniknąć rozdzielania grupy. Jeżeli grupa liczy dużo więcej niż 10 osób, które potrzebują wspierającego spotkania z PPP, dobrym pomysłem będzie zorganizowanie kilku takich spotkań. .

Na co zwrócić uwagę przy spotkaniach wspierających

Przygotowanie do spotkania

Jakie wsparcie jest potrzebne?

Proces i tematyka spotkania wspierającego powinny zostać zaplanowane po ocenie sytuacji i potrzeb uczestników. Warto mieć na uwadze, jakiego rodzaju zdarzenie kryzysowe miało miejsce i w jaki sposób mogło wpłynąć na osoby zaangażowane. Może to pomóc kierownikom w podjęciu decyzji, czy najlepszym rozwiązaniem będzie zwołanie indywidualnych spotkań wspierających, przygotowanie spotkania by okazać uznanie lub zorganizowanie wspierającego spotkania z PPP.

Miejsce

Najlepiej, by spotkania wspierające, czy to indywidualne czy grupowe, odbywały się w miejscu, gdzie uczestnicy będą się czuli bezpiecznie i komfortowo dzieląc się swoimi doświadczeniami i uczuciami.

Przekąski i napoje

Zapewnienie przekąsek i napojów stanowi ważną część spotkań wspierających, gdyż pokazuje, że potrzeby uczestników zostały wzięte pod uwagę. W miarę możliwości warto zapewnić wodę i/lub herbatę, kawę i coś lekkiego do jedzenia.

Termin

Jak zostało już wcześniej wspomniane, w pierwszej kolejności można zorganizować krótkie wstępne spotkanie wspierające, indywidualne lub grupowe, w trakcie zdarzenia kryzysowego lub bezpośrednio po nim. To właśnie tego typu spotkania organizuje się by ocenić, jak radzą sobie osoby dotknięte i czy potrzebne będą dłuższe i bardziej ustrukturyzowane spotkania wspierające. Spotkania pokazujące uznanie zazwyczaj są organizowane po zakończonych interwencjach przy danym zdarzeniu. Grupowe spotkania wspierające z PPP zazwyczaj odbywają się od dwóch do pięciu dni po zakończeniu zdarzenia kryzysowego, tak by pozwolić na pewien upływ czasu i uruchomienie normalnych mechanizmów radzenia sobie z trudnymi doświadczeniami, oraz by system wsparcia społecznego ze strony przyjaciół, rodziny czy społeczności mógł zacząć działać. Takie spotkania należy organizować przed upływem 14 dni. W ten sposób zwiększamy efekt prewencyjny, uzyskany dzięki wsparciu informacyjnemu, społecznemu, emocjonalnemu oraz praktycznemu.

Świadomość, że takie spotkanie wspierające jest zaplanowane, kiedy się odbędzie i co się stanie podczas spotkania może mieć korzystny i kojący wpływ na pracowników i wolontariuszy.

Podczas spotkań wspierających

Powitanie i wprowadzenie

Na początku spotkania, kierownik lub lider zespołu wita wszystkich obecnych, wyjaśnia cel spotkania, przebieg, czas trwania i, jeśli jest taka potrzeba, zasady, które należy ustalić, jak np. zachowanie poufności. Jeżeli są uczestnicy, którzy się nie znają, należy dać im czas na przedstawienie się sobie nawzajem.

Umiejętności wspierające

Istnieją pewne konkretne umiejętności, które mogą pomóc kierownikom lub liderom zespołu wzmacniać udzielane przez nich wsparcie. Są to podstawowe umiejętności z zakresu PPP:

rozpoznawanie reakcji emocjonalnych i oznak dystresu (patrz: przykłady powszechnych i poważnych reakcji oraz oznaki dystresu na stronie 6.)

- aktywne słuchanie
- uspokajanie osoby w dystresie
- ocena potrzeb
- pomaganie w znajdowaniu rozwiązań potrzeb i problemów
- pomoc w uzyskaniu dostępu do informacji, usług i innych form pomocy
- uruchamianie systemów wsparcia społecznego.

Sprawdzenie samopoczucia członków zespołu

W zależności od rodzaju spotkania, są różne sposoby na ocenę samopoczucia członków zespołu. Podczas spotkań indywidualnych lub grupowych spotkań wspierających z PPP, kierownik lub lider zespołu może spytać bezpośrednio, jak wszyscy się czują i czy doświadczają pewnych oznak dystresu. Nie jest to jednak właściwa strategia podczas zebrań zorganizowanych w celu okazania wdzięczności i uznania. Podczas tego typu spotkań, kierownik może udzielić grupie ogólnych informacji na temat normalnych reakcji na zdarzenia kryzysowe i przekazać informację, gdzie mogą szukać pomocy. Podczas takiego spotkania, do członków zespołu można podejść indywidualnie by dowiedzieć się, jak się czują. Jeżeli podzielą się swoimi uczuciami i doświadczeniami związanymi z dystresem, kierownik może podjąć decyzję o bardziej ustrukturyzowanym spotkaniu wspierającym.

Krótkie podsumowanie faktycznych działań podjętych w sytuacji kryzysowej

Krótkie podsumowanie zdarzenia kryzysowego, które wywołało potrzebę wsparcia, bywa pomocne. Ważne jednak, aby skupić się na podsumowaniu podjętych działań, nie zaś na szczegółowym sprawozdaniu ze zdarzenia kryzysowego i z reakcji emocjonalnych osób dotkniętych tym zdarzeniem. Zachęcanie do przedstawiania szczegółowych opisów wiąże się z ryzykiem potęgowania dystresu i trudnych reakcji. Należy skupić się na tym, co się stało, a szczególnie na tym, co poszło dobrze. Rozmowa o tym, co się stało i lepsze zrozumienie kolejności zdarzeń może dać poczucie ulgi, odzyskania kontroli, perspektywy i zrozumienia zdarzenia. Omawianie tego, co poszło dobrze może umocnić członków zespołu, gdyż uświadomią sobie, że mimo trudnych okoliczności dobrze się spisali. Kierownik powinien podsumować pozytywne aspekty dotychczasowych działań i połączyć je z dobrymi wizjami w przyszłości.

Dowiedz się więcej

- Przewodnik po pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca
- Krótkie wprowadzenie do pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca

Materiały szkoleniowe z pierwszej pomocy psychologicznej dla Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca:

- Moduł 1: Wprowadzenie do PFA (od 4 do 5 godzin)
- Moduł 2: Podstawy PFA (od 8 do 9 godzin)
- Moduł 3: PFA dla dzieci (od 8 do 9 godzin)
- Moduł 4: PFA w grupach – wsparcie dla zespołów (21 godzin – trzy dni)

Materiały dostępne do pobrania na www.pscentre.org



Zachowanie poufności

Zachowanie usłyszaných informacji w tajemnicy jest niezwykle istotne. Ważne by każdy członek grupy zgodził się na tę zasadę na samym początku spotkania. Wszystkim należy przypomnieć, by nie dzielili się prywatnymi informacjami, przez które mogą po spotkaniu czuć się niekomfortowo w obecności kolegów z zespołu.

Nie zmuszać do mówienia

Nie należy wywierać presji na uczestnikach, by dzielili się swoimi doświadczeniami. Jeśli sobie tego nie życzą, należy to uszanować. Nawet jeśli ktoś nie jest gotowy do takiej rozmowy, wciąż może potrzebować obecności wspierającej osoby i jej troskliwego nastawienia. Osoba, która nie wypowiada się podczas spotkania, wciąż może być w nie zaangażowana i może coś z niego wynieść. Ważne, by nigdy nie naciskać na rozmowę i podawanie szczegółów, nie pytać o najgorsze doświadczenia, nie wypytywać o trudne myśli i emocje, gdyż może to zaburzyć naturalny proces regeneracji.

Aktywne słuchanie

Podczas spotkań wspierających, kierownik lub lider zespołu uważnie słucha stosując umiejętności aktywnego słuchania i wspierającej komunikacji. Słuchanie z okazaniem szacunku, empatii i nieoceniającego nastawienia wymaga pełnej uwagi kierownika. Taki sposób słuchania wyraża zainteresowanie i szacunek, oraz umożliwia pozytywny dialog w grupie. Oprócz uważnego słuchania w trakcie spotkania, należy upewnić się, że wszyscy członkowie zespołu wysłuchują siebie nawzajem z szacunkiem i pozwalają innym mówić.

Dodatkowe umiejętności wymagane przy PPP w grupach:

- komunikowanie informacji o spotkaniu umożliwianie udziału w spotkaniu wspierającym tak, by każdy czuł się mile widziany
- udzielanie PPP osobom indywidualnie oraz całemu zespołowi jednocześnie
- zarządzanie czasem i angażowanie innych uczestników spotkania, gdy jest to wskazane
- zarządzanie dynamiką i interakcjami w grupie
- czerpanie z mocnych stron i zasobów zespołu, wspierając spójność społeczną i więzi w zespole
- zachęcanie do wsparcia koleżeńkiego i umożliwianie go
- radzenie sobie różnymi i trudnymi emocjami, jakimi dzielą się uczestnicy
- zapewniania psychoedukacji w grupie.

Radzenie sobie z trudnymi reakcjami i wyznaniem uczestników

Każdy rodzaj spotkania wspierającego daje kierownikowi okazję, by domyślić się, jak radzą sobie członkowie zespołu. Jeżeli ktoś doświadcza silnych reakcji emocjonalnych związanych ze zdarzeniem i staje się podenerwowany i wycofany, kierownik może poprosić tę osobę by skupiła się na teraźniejszości, przywołując uwagę tej osoby do tego, co się dzieje tu i teraz. Należy zadawać bezpośrednie pytania, co ta osoba widzi, słyszy i czuje w tym momencie. To ważna technika pomagająca odzyskać kontrolę i uspokoić się. Pomaga ona również radzić sobie z możliwymi flashbackami z przeszłych wydarzeń lub przy tendencjach do rozpamiętywania wspomnień związanych z przeszłymi zdarzeniami kryzysowymi. Jeżeli ktoś wybucha niekontrolowanym płaczem, o ile jest to stosowne, należy zadbać o komfort tej osoby i dodać jej otuchy, np. poprzez położenie ręki na jej ramieniu lub trzymaniu jej za rękę. Zachęcaj do podzielenia się tym, co

stresuje daną osobę i udzieli indywidualnie PPP. Pozwól na wyrażenie smutku i wykorzystaj tę okazję do psychoedukacji. Zaproś innych do dzielenia się pomysłami na pozytywne sposoby radzenia sobie z trudnymi doświadczeniami.

Jeżeli ktoś dzieli się bardzo wrażliwymi kwestiami, jak np. niepewność wobec własnych kompetencji czy kwalifikacji, osobiste problemy emocjonalne, negatywne uczucia wobec innych lub doświadcza wykorzystywania w pracy, metody reagowania będą różne, w zależności od kontekstu. Ważne, by nie eksponować słabości danej osoby w obecności grupy, gdyż może to przyczynić się do braku poczucia bezpieczeństwa i wywoływać dyskomfort u uczestników spotkania. Mając na uwadze dobro osoby dotkniętej danym doświadczeniem lub zdarzeniem, najlepszą metodą będzie zaakceptowanie jej wypowiedzi, przerwanie jej i poproszenie o kontynuację tej dyskusji po spotkaniu grupowym, podczas spotkania indywidualnego. Jeżeli podczas spotkania indywidualnego ktoś wyjawia historie związane z prześladowaniem czy przemocą, należy zaakceptować słowa danej osoby, aktywnie słuchać, zapewnić jej bezpieczeństwo i skierować po dalsze wsparcie.

Informacje i psychoedukacja

Udzielanie informacji jest ważną częścią spotkania wspierającego w trakcie zdarzeń kryzysowych lub po nich. Gdy poziom emocji jest bardzo wysoki, przyjmowanie nowych informacji może być trudne, dlatego ważne jest powtórzenie ich i upewnienie się, że zostały zrozumiane. Dostęp do precyzyjnych informacji promuje bezpieczeństwo, wspiera zdrowe metody radzenia sobie a nawet stabilizuje reakcje emocjonalne, gdyż informacje mogą zakończyć spekulacje i zamartwianie się. Dzielenie się informacjami jest kluczowe dla poczucia bezpieczeństwa pracowników i wolontariuszy, gdyż wiedzą wtedy, co się stało, kto jest poszkodowany i jak zakończyła się dana sytuacja.

Ważnym elementem udzielania wsparcia to pomoc w zrozumieniu normalnych reakcji na nadzwyczajne wydarzenia oraz w rozpoznaniu, jakiego rodzaju reakcje mogą wymagać skierowania po profesjonalną pomoc. Lider zespołu może wcześniej przygotować informacje z zakresu psychoedukacji, którymi podzieli się z uczestnikami spotkania, by mieli świadomość, jakiego typu reakcje wykazują lub jakich mogą się spodziewać. Jeżeli zdarzeniem kryzysowym jest np. bycie świadkiem wielu zgonów, materiały psychoedukacyjne powinny, oprócz innych tematów, zawierać informacje na temat reakcji na żalobę i smutek. Innymi ważnymi tematami z zakresu psychoedukacji są np. „jak radzić sobie z szokiem i kryzysem”, „powszechnne reakcje i jak długo mogą one trwać”, „jak radzić sobie ze stresem” oraz „oznaki wypalenia”. Warto, by członkowie zespołu podzielili się materiałami psychoedukacyjnymi z rodziną i przyjaciółmi, którzy mogą doświadczać kryzysów. Centrum Wsparcia Psychospołecznego udziela informacji z zakresu psychoedukacji na wiele różnych tematów. Sprawdź na stronie internetowej: www.pscentre.org.

Promowanie samoopieki, wzajemne wsparcie koleżeńskie i pozytywne metody radzenia sobie

Kluczowym elementem wszystkich typów spotkań wspierających jest promowanie samoopieki, wsparcia koleżeńskiego i pozytywnych metod radzenia sobie. Podczas spotkań indywidualnych, kierownik może zapytać daną osobę, co robi by o siebie zadbać oraz zachęcić do korzystania ze wsparcia społecznego poprzez aktywności z przyjaciółmi, kolegami i koleżankami z pracy lub rodziną. Rozmowa o własnych uczuciach z kimś, komu ufają, może okazać się bardzo pomocna. Podczas spotkań grupowych, kierownik może dać uczestnikom możliwość dzielenia się pomysłami dotyczącymi

samoopieki i pozytywnych metod radzenia sobie, oraz jeżeli w danym kontekście jest to stosowne, może zachęcić ich do utrzymywania ze sobą kontaktu i wspierania siebie nawzajem poza spotkaniem.

Współpracownicy są bardzo ważnym źródłem wsparcia podczas zdarzeń kryzysowych, gdyż mierzą się z podobnymi wyzwaniami i rozumieją, czego doświadczają osoby poszkodowane i jakie towarzyszą im emocje. Promowanie wsparcia koleżeńkiego jest pomocne podczas spotkań wspierających oraz po nich. Skutki stresujących wydarzeń mogą być okazją na umocnienie systemu wsparcia koleżeńkiego wśród grup pracowników i wolontariuszy.

Zakończenie spotkania

Właściwe zakończenie spotkania jest tak samo ważne, jak rozpoczęcie go od ważnych informacji i instrukcji. Tuż przed zamknięciem spotkania warto by prowadzący podsumował odbyte rozmowy, podjęte decyzje i plany dotyczące dalszego wsparcia i przyszłych spotkań. Na zakończenie, kierownik lub lider zespołu powinien podziękować uczestnikom i upewnić się, czy wszyscy dobrze się czują. Należy jeszcze raz przypomnieć, że ich reakcje są naturalne i że czasami powrót do normalnego samopoczucia może trwać trochę dłużej. W razie potrzeby, w podsumowywaniu można przypomnieć o zachowaniu poufności oraz udzielić informacji, gdzie mogą uzyskać dostęp do dodatkowych form pomocy. Jeżeli występuje potrzeba kolejnego spotkania, kierownik udziela informacji, gdzie i kiedy takie spotkanie się odbędzie.

Skierowania

Jeżeli ktoś powinien zostać skierowany po dalsze wsparcie, gdyż wymaga opieki wykraczającej poza możliwości Stowarzyszenia Krajowego, należy połączyć taką osobę z innymi usługodawcami, jeżeli są dostępni. Jeśli nie, należy podjąć kroki mające na celu zbudowanie systemu współpracy z takimi usługodawcami. Przykładami takich usług mogą być różne formy pomocy medycznej, wsparcie społeczne, poszukiwanie zaginionych rodzin, usługi związane z ochroną dzieci, wsparcie ofiar przemocy na tle seksualnym i ze względu na płeć, wsparcie finansowe, prawne oraz wsparcie zdrowia psychicznego i wsparcie psychospołeczne. Osobę należy skierować po bardziej wyspecjalizowaną pomoc psychologiczną, gdy ta:

- od tygodnia nie może spać, jest zdezorientowana
- z powodu dystresu nie jest w stanie normalnie funkcjonować i dbać o siebie lub swoje dzieci, np. nie je, nie dba o higienę osobistą mimo dostępności łazienek
- traci kontrolę nad swoim zachowaniem, zachowuje się w sposób nieprzewidywalny i destrukcyjny
- grozi, że wyrządzi krzywdę sobie lub innym
- zaczyna nadużywać alkoholu lub narkotyków.

Grupa Referencyjna ds. Zdrowia Psychicznego i Wsparcia Psychospołecznego Stałego Komitetu Międzyagencyjnego (IASC) stworzyła wytyczne dotyczące skierowań oraz szablony dokumentów pozwalających na ich weryfikację. Te zasoby mogą być używane i dopasowywane do wymagań konkretnych stowarzyszeń. Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC stworzyło materiały z zakresu monitorowania i ewaluacji, gdzie znajdziemy formatkę służącą do identyfikacji zasobów dostępnych do skierowań i podstawowych kroków do pomyślnego udzielenia skierowania, w tym, jak weryfikować sytuację po skierowaniu.

Po spotkaniu

Refleksja

Po spotkaniu wspierającym, warto by lider zespołu lub kierownik zastanowili się nad całym procesem, treścią i rezultatem spotkania. Taka refleksja jest bardzo ważna w kontekście wymaganej weryfikacji i planów na świadczenie dalszej pomocy, oraz pomaga podnosić jakość opieki nad pracownikami i wolontariuszami. Kierownik może również zastanowić się, co poszło dobrze podczas spotkania, a nad czym trzeba popracować. Jeżeli spotkanie zostało poprowadzone razem z kolegą lub koleżanką, można podjąć taką refleksję wspólnie i udzielić sobie wzajemnie feedbacku, co poszło dobrze, a co należy poprawić.

Weryfikacja (Follow-up)

Uczestnicy spotkań wspierających nieraz decydują się na podjęcie pewnych działań i ważne, by zdecydować, kto będzie odpowiedzialny za weryfikację wykonania zobowiązań poczynionych na spotkaniu. Jeżeli kierownik składa jakiegokolwiek obietnice, muszą zostać dotrzymane.