



***Psychologiczna Pierwsza Pomoc:*** Przewodnik dla  
pracowników w terenie



## WHO Library Cataloguing-in-Publication Data

Psychologiczna Pierwsza Pomoc: Przewodnik dla pracowników w terenie

1. Interwencja kryzysowa - metody. 2. Klęski żywiołowe 3. Ratownictwo.  
4. Adaptacja psychologiczna. 5. Pierwsza pomoc - psychologiczna i psychospołeczna.  
6. Stres, trauma- psychologia. 7. Podręcznik.

I. World Health Organization. II. War Trauma Foundation. III. World Vision International.

Numer dokumentu: (NLM classification: WM 401)

WHO/EURO:2022-37325-37325-63907

### © World Health Organization 2022

Niektóre prawa zastrzeżone. Niniejsza publikacja jest udostępniona na licencji Creative Commons AttributionNonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Zgodnie z warunkami licencji dozwolone jest kopiowanie rozpowszechnianie i adaptowanie publikacji do celów niekomercyjnych pod warunkiem prawidłowego cytowania, o czym mowa poniżej. Wykorzystanie niniejszej publikacji nie może sugerować, że Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) popiera jakąkolwiek organizację, wyroby lub usługi. Wykorzystywanie logo WHO jest niedozwolone. Adaptacja publikacji wymaga objęcia jej taką samą licencją Creative Commons lub równoważną. Tłumaczenie publikacji powinno zawierać zastrzeżenie prawne o następującej treści: „Niniejsze tłumaczenie nie zostało wykonane przez Światową Organizację Zdrowia (WHO). WHO nie odpowiada za treść ani wierność tłumaczenia. Wiążącym i autentycznym wydaniem jest oryginalne wydanie angielskie: World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International. Psychological first aid: guide for field workers. Geneva: World Health Organization; 2011”. Wszelkie mediacje dotyczące sporów wynikających z niniejszej licencji będą prowadzone zgodnie z zasadami mediacji Światowej Organizacji Własności intelektualnej (<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules/>). Sugerowany sposób cytowania. Światowa Organizacja Zdrowia, War Trauma Foundation i World Vision International. Psychologiczna pierwsza pomoc: przewodnik dla pracowników w terenie. Kopenhaga: Regionalne Biuro WHO na Europę, 2022. Licencja: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Katalogowanie w publikacji (CIP). Dane CIP są dostępne na stronie <http://apps.who.int/iris>. Sprzedaż, prawa i udzielanie licencji. Nabycie publikacji WHO – zob. <http://apps.who.int/bookorders>. Wniosek o komercyjne wykorzystanie publikacji oraz zapytania o prawa do utworu i udzielenie licencji – zob. <http://www.who.int/about/licensing>. Materiały osób trzecich. W przypadku wykorzystania materiałów pochodzących z publikacji, których autorstwo przypisane jest osobom trzecim, np. tabeli, rysunków lub zdjęć, obowiązek ustalenia, czy potrzebna jest zgoda posiadacza praw autorskich i jej uzyskania spoczywa na użytkowniku. Odpowiedzialność za roszczenia z tytułu naruszenia praw osób trzecich do elementów niniejszej publikacji spoczywa wyłącznie na użytkowniku. Zastrzeżenia ogólne. Określenia zastosowane w niniejszym materiale i sposób jego prezentacji nie sugerują opinii wyrażonych przez Światową Organizację Zdrowia dotyczących statusu prawnego jakiegokolwiek kraju, terytorium, miasta lub obszaru, władz bądź przebiegu granic. Przerywane linie na mapach odpowiadają przybliżonym liniom granicznym, które w momencie publikacji mogą nie być w pełni uzgodnione. Wzmianki o konkretnych firmach lub wyrobach konkretnych producentów nie sugerują, że są one popierane bądź zalecane przez WHO jako preferowane w stosunku do innych firm lub wyrobów niewymienionych w niniejszej publikacji. Nazwy własne wyrobów pisane są wielką literą z wyjątkiem pomyłek i przeoczeń. Światowa Organizacja Zdrowia podjęła wszelkie możliwe starania, aby zweryfikować informacje zawarte w niniejszej publikacji, niemniej opublikowany materiał rozpowszechniany jest bez jakiegokolwiek gwarancji – wyraźnie określonej lub domniemanej. Odpowiedzialność za interpretację i wykorzystanie niniejszego materiału spoczywa na czytelniku. WHO nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody wynikające z wykorzystania niniejszego materiału. W niniejszej publikacji wyrażono wspólny pogląd Grupy Roboczej ds. Zdrowia i Klimatu (Health in Climate Change), który niekoniecznie reprezentuje decyzje lub polityki WHO.

W przypadku uwag lub pytań dotyczących technicznych aspektów tej publikacji, prosimy o kontakt:

- Dr Mark van Ommeren, Departament Zdrowia Psychicznego i Nadużywania Substancji  
Światowa Organizacja Zdrowia, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Szwajcaria (email: [vanommerenm@who.int](mailto:vanommerenm@who.int),  
tel.: +41-22-791-2111);

- Dr Leslie Snider, Starszy Doradca Programowy, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, Holandia (e-mail:  
[l.snider@wartrauma.nl](mailto:l.snider@wartrauma.nl), tel.: +31-20-6438538).

- Alison Schafer, Starszy Doradca Programowy, Zdrowie Psychiczne i Wsparcie Psychospołeczne, Zespół do spraw pomocy humanitarnej i kryzysowej, World Vision Australia. 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Australia (email:  
[alison.schafer@worldvision.com.au](mailto:alison.schafer@worldvision.com.au), tel.: +61-3-9287-2233)

Ten dokument zawiera wskazówki techniczne dotyczące wdrażania Programu Działań WHO (mhGAP).

**Psychologiczna Pierwsza Pomoc: Przewodnik dla pracowników w terenie**

# SŁOWO WSTĘPNE

Kiedy w naszych społecznościach, krajach i na świecie dzieją się straszne rzeczy, chcemy wyciągnąć pomocną dłoń do tych, którzy są nimi dotknięci. Niniejszy przewodnik omawia pierwszą pomoc psychologiczną, która polega na humanitarnym, wspierającym i praktycznym pomaganiu innym ludziom doświadczającym poważnych wydarzeń kryzysowych. Jest on przeznaczony dla osób, które mogą pomóc innym, którzy doświadczili bardzo przykrego wydarzenia. Daje ramy do wspierania osób w sposób, w sposób zapewniający poszanowanie ich godności, kultury i zdolności. Mimo swojej nazwy pierwsza pomoc psychologiczna obejmuje zarówno wsparcie społeczne, jak i psychologiczne.

Być może jako członek kadry lub wolontariusz zostałeś wezwany do pomocy podczas poważnej katastrofy lub znalazłeś się na miejscu wypadku, w którym ucierpieli ludzie. Być może jesteś nauczycielem lub pracownikiem służby zdrowia rozmawiającym z kimś ze swojej społeczności, kto właśnie był świadkiem gwałtownej śmierci bliskiej osoby. Ten przewodnik pomoże ci poznać najbardziej wspierające rzeczy, które możesz powiedzieć i zrobić osobom, które są w bardzo złym stanie emocjonalnym. Dowiesz się też, jak podejść do nowej sytuacji w sposób bezpieczny dla siebie i innych oraz jak nie wyrządzić krzywdy swoimi działaniami.

Pierwsza pomoc psychologiczna jest zalecana przez wiele międzynarodowych i krajowych grup eksperckich, w tym przez Stały Komitet Międzyagencyjny (IASC) i Sphere Project. Pierwsza pomoc psychologiczna jest alternatywą dla debriefingu psychologicznego. W 2009 roku Grupa Rozwoju Wytycznych mhGAP Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) oceniła dowody na istnienie pierwszej pomocy psychologicznej i debriefingu psychologicznego. Doszła ona do wniosku, że to właśnie pierwsza pomoc psychologiczna, a nie debriefing psychologiczny, powinna być oferowana osobom w poważnym stresie po niedawnym zetknięciu się z traumatycznym wydarzeniem.

Niniejszy przewodnik został opracowany w celu stworzenia powszechnie akceptowanych materiałów do udzielania pierwszej pomocy psychologicznej w krajach o niskich i średnich dochodach. Informacje, które tu podaliśmy, stanowią jedynie wzór. Będziesz musiał je odpowiednio dostosować do lokalnego kontekstu i kultury osób, którym będziesz pomagał.

Niniejszy przewodnik - zatwierdzony przez wiele międzynarodowych agencji - odzwierciedla wyłaniającą się naukę i międzynarodowy konsensus dotyczący tego, jak wspierać ludzi w bezpośrednim następstwie skrajnie stresujących wydarzeń.

## Shekhar Saxena

### Dyrektor

Departament Zdrowia  
Psychicznego i Nadużywania  
Substancji  
Światowa Organizacja Zdrowia

## Stefan Germann

### Dyrektor

Nauka i partnerstwo, Zespół  
ds. zdrowia na świecie  
World Vision International

## Marieke Schouten

### Dyrektor

War Trauma Foundation

# PODZIĘKOWANIA

## Zespół redakcyjny

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*Światowa Organizacja Zdrowia, WHO*) i Alison Schafer (*World Vision International, WVI*).

## Zespół kierujący (alfabetycznie)

Stefan Germann (*WVI*), Erin Jones (*WVI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*WHO*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*WHO*).

## Zespół ds. pracy artystycznej

Ilustracje Julie Smith (*PD Consulting*). Projekt Adrian Soriano (*WVI*).  
Koordynacja projektu: Andrew Wadey (*WVI*).

## Finansowanie

World Vision International

## Zatwierdzenie

Ten dokument został zatwierdzony przez 23 międzynarodowe agencje oraz organizację Lekarze bez Granic (MSF).

## Współpracownicy i recenzenci

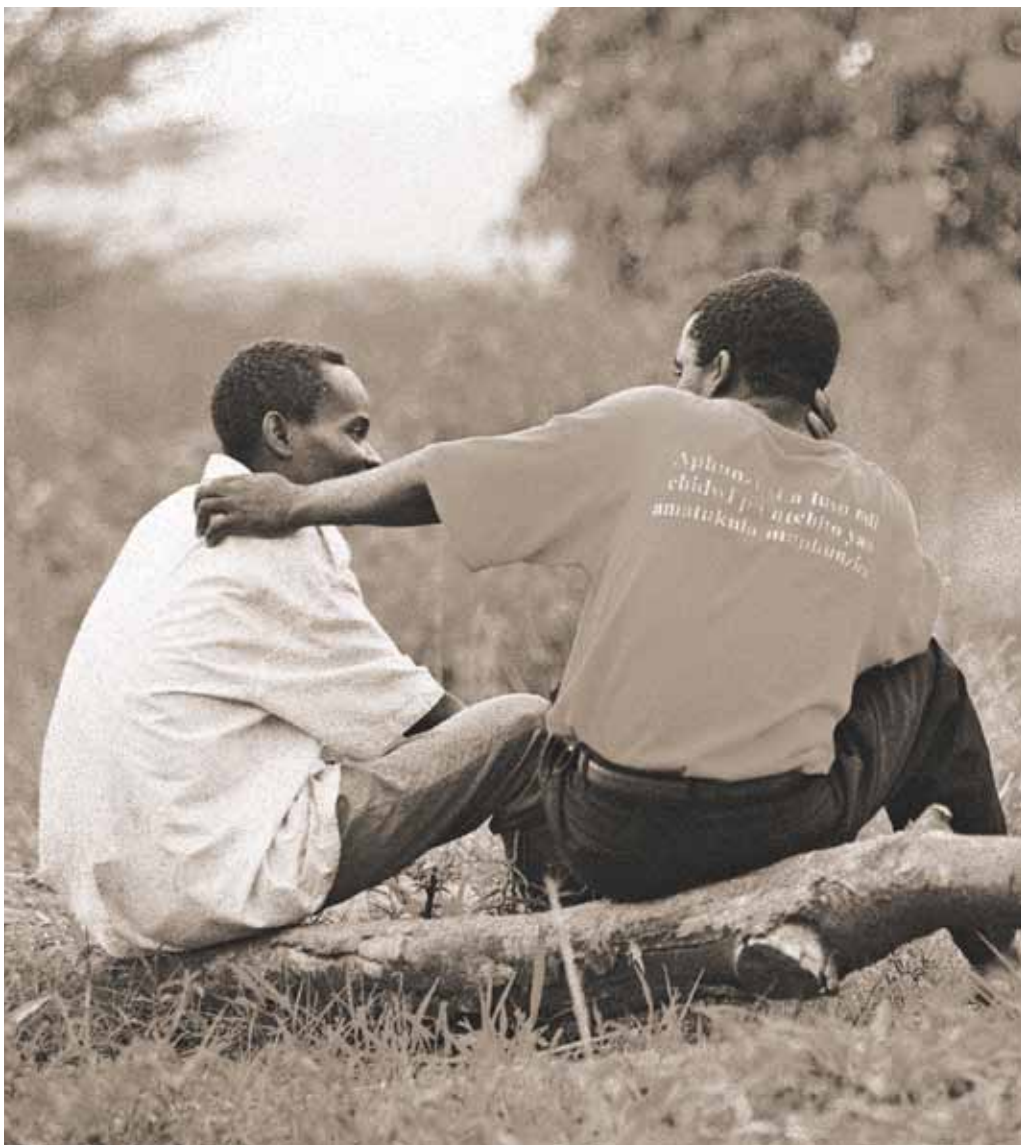
Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Irak), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (Departament Bezpieczeństwa i Ochrony ONZ), Mary Jo Baca (Międzynarodowy Korpus Medyczny, Jordania), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egipt), Pierre Bastin (Lekarze bez Granic, Szwajcaria), Nancy Beaudoin (Konsultant, Francja), Endry van den Berg (War Child Holland, Holandia), Elsa Berglund (Kościół Szwecji, Szwecja), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, Francja), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, Francja), Margriet Blaauw (War Child Holland, Holandia), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Szwajcaria), Chris Brewin (University College London, Wielka Brytania), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Kanada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, Chińska Republika Ludowa), Tatyana Chshieva (Fundacja Osiągnięć Dostojeństwa, Federacja Rosyjska), Laetitia Clouin (Consultant, Francja), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Dania), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republika Konga), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordania), Sarah Harrison (Church of Sweden, Szwecja), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (Departament Zarządzania Organizacji Narodów Zjednoczonych), Kaz de Jong (Lekarze bez Granic, Holandia), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordania), Patricia Kormoss (WHO, Szwajcaria), Unni Krishnan (Plan International, Wielka Brytania), Ronald Law (Departament Zdrowia, Filipiny), Christine McCormick (Save the Children, Wielka Brytania), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, RPA), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Szwajcaria), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Hiszpania), Bhava Nath Poudyal (Międzynarodowy Komitet Czerwonego Krzyża, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (Amerykański Czerwony Krzyż, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative na rzecz Psychiatrii, Gruzja), Miryam Rivera Holguin (konsultantka, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Szwajcaria), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichter (Uniwersytet Stanforda, USA), Chen Reis (WHO, Szwajcaria), Khalid Saeed (WHO, Egipt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (Wysoki Komisarz Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców, Szwajcaria), Guglielmo Schinina (Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji, Szwajcaria), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (Międzynarodowy Komitet Czerwonego Krzyża, Szwajcaria), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Dania), Richard Williams (Glamorgan University, Wielka Brytania), M Taghi Yasamy (WHO, Szwajcaria), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, Wielka Brytania), Doug Zatzick (University of Washington, USA).  
Ponadto dziękujemy 27 anonimowym respondentom, którzy wzięli udział w ankiecie dotyczącej potrzeby opracowania tego dokumentu.



|                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SŁOWO WSTĘPNE</b>                                                                   | <b>ii</b>  |
| <b>PODZIĘKOWANIA</b>                                                                   | <b>iii</b> |
| <b>ROZDZIAŁ 1 ZROZUMIEĆ PPP</b>                                                        | <b>1</b>   |
| 1.1 Jak wydarzenia kryzysowe wpływają na ludzi?                                        | 2          |
| 1.2 Co to jest PPP?                                                                    | 3          |
| 1.3 PPP : Kto, kiedy i gdzie ?                                                         | 4          |
| <b>ROZDZIAŁ 2 JAK POMAGAĆ ODPOWIEDZIALNIE</b>                                          | <b>7</b>   |
| 2.1 Szanuj bezpieczeństwo, godność i prawa innych                                      | 8          |
| 2.2 Dostosuj swoje działania tak, aby uwzględniały przynależność kulturową danej osoby | 9          |
| 2.3 Bądź świadomy innych środków reagowania w sytuacjach kryzysowych                   | 11         |
| 2.4 Zadbaj o siebie                                                                    | 12         |
| <b>ROZDZIAŁ 3 UDZIELANIE PPP</b>                                                       | <b>13</b>  |
| 3.1 Dobra komunikacja                                                                  | 14         |
| 3.2 Przygotowanie - zapoznanie się z sytuacją                                          | 16         |
| 3.3 Zasady działania PPP- patrz, słuchaj i połącz                                      | 18         |
| 3.4 Zakończenie pomocy                                                                 | 29         |
| 3.5 Ludzie, którzy mogą potrzebować szczególnej opieki                                 | 30         |
| <b>ROZDZIAŁ 4 DBANIE O SIEBIE I SWOICH WSPÓŁPRACOWNIKÓW</b>                            | <b>37</b>  |
| 4.1 Przygotowanie się do niesienia pomocy                                              | 38         |
| 4.2 Zarządzanie stresem: zdrowe nawyki w pracy i życiu                                 | 39         |
| 4.3 Odpoczynek i refleksja                                                             | 40         |
| <b>ROZDZIAŁ 5 ĆWICZ TO, CZEGO SIĘ NAUCZYŁEŚ</b>                                        | <b>41</b>  |
| 5.1 Scenariusz 1: Klęska żywiołowa                                                     | 42         |
| 5.2 Scenariusz 2: Przemoc i wysiedlenia                                                | 47         |
| 5.3 Scenariusz 3: Wypadek                                                              | 51         |
| <b>PIERWSZA POMOC PSYCHOLOGICZNA: PORADNIK KIESZONKOWY</b>                             | <b>55</b>  |
| <b>REFERENCJE &amp; ŹRÓDŁA</b>                                                         | <b>57</b>  |

# ROZDZIAŁ 1

## ZROZUMIEĆ PPP



### W TYM ROZDZIALE OMAWIAMY:

- 1.1 JAK WYDARZENIA KRYZYSOWE WPŁYWAJĄ NA LUDZI ?
- 1.2 CO TO JEST PIERWSZA POMOC PSYCHOLOGICZNA (PPP)?
- 1.3 PPP: KTO, KIEDY, GDZIE?

## 1.1 JAK WYDARZENIA KRYZYSOWE WPŁYWAJĄ NA LUDZI?



Na świecie mają miejsce różnego rodzaju stresujące wydarzenia, takie jak wojny, klęski żywiołowe, wypadki, pożary i przemoc interpersonalna (np. przemoc seksualna). Ofiarami mogą być jednostki, rodziny lub całe społeczności. Ludzie mogą stracić swoje domy lub bliskich, mogą zostać oddzieleni od rodziny i społeczności, mogą być świadkami przemocy, zniszczenia lub śmierci.

Chociaż wydarzenia te w jakiś sposób dotyczą każdego, istnieje szeroki wachlarz reakcji i uczuć, jakie może mieć każda osoba. Wiele osób może czuć się przytłoczonych, dezorientowanych lub bardzo niepewnych tego, co się dzieje. Mogą czuć się bardzo zaleźnieni lub niespokojni, albo oszołomieni i oderwani od rzeczywistości. U niektórych reakcje mogą mieć postać łagodniejszą, podczas gdy u innych poważniejszą. Reakcja zależy od wielu czynników, w tym:

- » charakteru i dotkliwości zdarzeń, których doświadczają;
- » doświadczenia z poprzednimi przykrymi wydarzeniami;
- » wsparcia, jakie mają w swoim życiu od innych;
- » ich zdrowia fizycznego;
- » osobistej i rodzinnej historii problemów ze zdrowiem psychicznym;
- » tła kulturowego i tradycji;
- » wieku (np. dzieci z różnych grup wiekowych reagują w różny sposób).

Każdy człowiek ma mocne strony i zdolności, które pomagają mu radzić sobie z wyzwaniami w życiu. Jednak niektórzy ludzie są szczególnie narażeni na niebezpieczeństwo w sytuacji kryzysowej i mogą potrzebować dodatkowej pomocy. Dotyczy to osób, które mogą być zagrożone lub potrzebować dodatkowego wsparcia ze względu na swój wiek (dzieci, osoby starsze), niepełnosprawność umysłową lub fizyczną, lub przynależność do grup, które mogą być marginalizowane lub narażone na przemoc. Rozdział 3.5 zawiera wskazówki dotyczące pomocy osobom szczególnie narażonym.

## 1.2 CO TO JEST PPP?

Według Sphere (2011) i IASC (2007), psychologiczna pierwsza pomoc (PPP) opisuje humanitarną, wspierającą reakcję na drugiego człowieka, który cierpi i może potrzebować wsparcia. PPP obejmuje następujące zagadnienia:

- » zapewnienie praktycznej opieki i wsparcia, które nie jest natarczywe;
- » ocena potrzeb i obaw;
- » pomoc ludziom w zaspokojeniu podstawowych potrzeb (np. jedzenie i woda, informacje);
- » wysłuchanie potrzebujących wsparcia, ale nie naciskanie na nich, aby mówili;
- » pocieszanie ludzi i pomoc w uzyskaniu poczucia spokoju;
- » pomoc ludziom w uzyskaniu informacji, usług i wsparcia społecznego; ochrona ludzi przed dalszą krzywdą.

### WAŻNE JEST RÓWNIEŻ, ABY ZROZUMIEĆ, CZYM PPP NIE JEST:

- » Nie jest to coś, co mogą robić tylko profesjonaliści.
- » Nie jest to doradztwo zawodowe.
- » Nie jest to "debriefing psychologiczny"<sup>1</sup>, ponieważ PPP nie musi koniecznie obejmować szczegółowej dyskusji na temat wydarzenia, które spowodowało niepokój.
- » Nie prosi się kogoś o analizę tego, co mu się przydarzyło, ani o uporządkowanie czasu i wydarzeń.
- » Choć PPP wiąże się z gotowością do wysłuchania historii ludzi, nie polega na wywieraniu presji, by opowiadali o swoich uczuciach i reakcjach na dane zdarzenie.

<sup>1</sup> WHO (2010) and Sphere (2011) opisują debriefing psychologiczny jako wspieranie procesów adaptacyjnych poprzez poproszenie osoby o krótkie, ale systematyczne opowiedzenie o swoich spostrzeżeniach, myślach i reakcjach emocjonalnych podczas niedawnego stresującego wydarzenia. Ta interwencja nie jest zalecana. Różni się ona od rutynowego debriefingu operacyjnego pracowników organizacji pomocowych, stosowanego przez niektóre organizacje po zakończeniu misji lub zadania.

PPP jest alternatywą dla "psychologicznego debriefingu", który okazał się nieskuteczny. W przeciwieństwie do niego, PPP obejmuje czynniki, które wydają się być najbardziej pomocne w długoterminowym powrocie do zdrowia (według różnych badań i zgodnie z opinią wielu osób zajmujących się pomocą kryzysową<sup>2</sup>). Należą do nich:

- » poczucie bezpieczeństwa, więzi z innymi, spokój i nadzieja;
- » dostęp do wsparcia społecznego, fizycznego i psychicznego; oraz
- » poczucie, że są w stanie pomóc sobie jako jednostki i społeczności

## 1.3 PPP: KTO, KIEDY I GDZIE?



### DLA KOGO JEST PPP ?

PPP przeznaczona jest dla osób, które w niedawno doświadczyły poważnego zdarzenia kryzysowego. Możesz udzielić pomocy zarówno dzieciom, jak i dorosłym. Jednak nie każdy, kto doświadczył wydarzenia kryzysowego będzie potrzebował lub chciał PPP. Nie narzucaj pomocy osobom, które jej nie chcą, ale bądź dyspozycyjny dla tych, którzy mogą potrzebować wsparcia.

<sup>2</sup> Zobacz: Hobfoll, et al. (2007) and Bisson & Lewis (2009) in Źródła

Może się zdarzyć, że ktoś będzie potrzebował znacznie bardziej zaawansowanego wsparcia niż sama PPP. Znaj swoje ograniczenia i zwróć się o pomoc do innych osób, takich jak personel medyczny (jeśli jest dostępny), kolegów z pracy lub innych osób w okolicy, władz lokalnych lub liderów społecznych i religijnych. W poniższej ramce wymieniliśmy osoby, które wymagają najbardziej zaawansowanego wsparcia. Osoby w takich sytuacjach potrzebują w pierwszej kolejności pomocy medycznej lub innej pomocy, aby ratować życie.

### OSOBY, KTÓRE WYMAGAJĄ NATYCHMIASTOWEGO, ZAAWANSOWANEGO WSPARCIA:

- » osoby z poważnymi, zagrażającymi życiu obrażeniami, które potrzebują natychmiastowej pomocy medycznej
- » osoby, które są tak zdenerwowane, że nie są w stanie zadbać o siebie lub swoje dzieci
- » osoby, które mogą zrobić sobie krzywdę
- » osoby, które mogą skrzywdzić innych

### KIEDY UDZIELANA JEST PPP?

Chociaż ludzie mogą potrzebować dostępu do pomocy i wsparcia przez długi czas po zdarzeniu, PPP ma na celu pomoc osobom, które niedawno zostały dotknięte zdarzeniem kryzysowym. Możesz zapewnić PPP, gdy po raz pierwszy masz kontakt z osobami w bardzo trudnej sytuacji. Jest to zazwyczaj w trakcie lub bezpośrednio po zdarzeniu. Czasami jednak mogą to być dni lub tygodnie po zdarzeniu, w zależności od tego, jak długo trwało i jak poważne było zdarzenie.



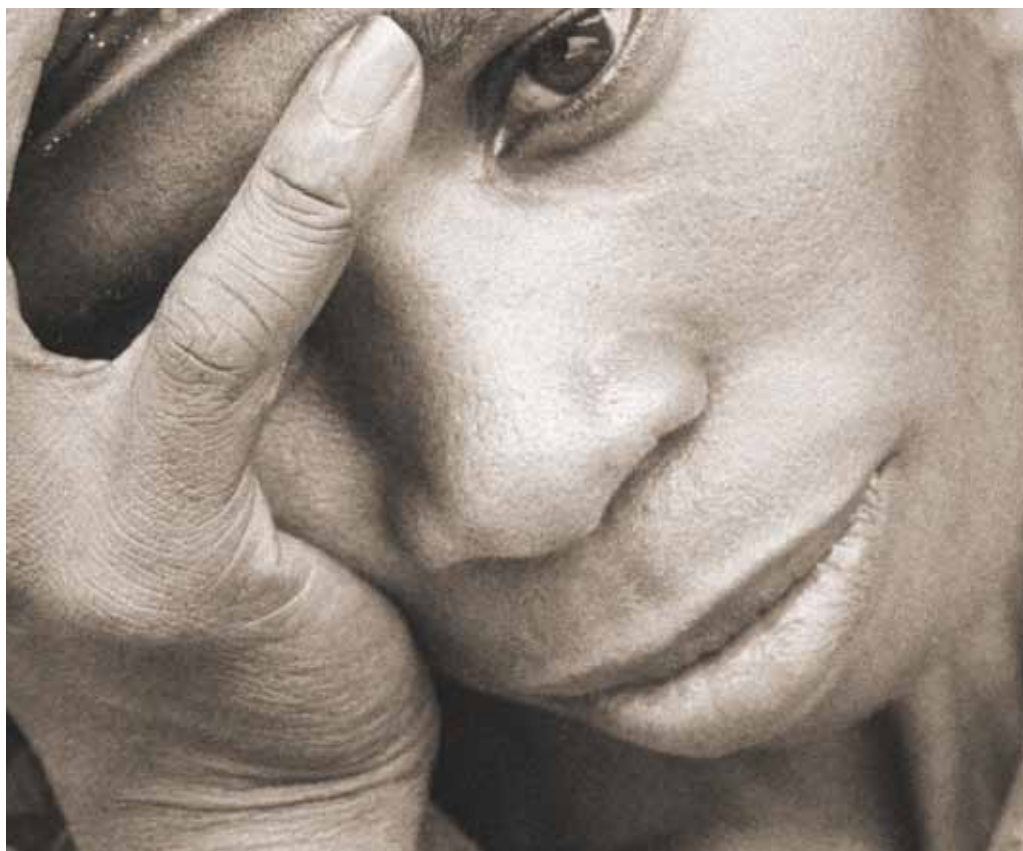
### GDZIE UDZIELANA JEST PPP?

Możesz oferować PPP wszędzie tam, gdzie jest to wystarczająco bezpieczne. Często ma to miejsce w środowiskach społecznych, np. na miejscu wypadku, lub w miejscach, w których przebywają osoby znajdujące się w trudnej sytuacji, takich jak ośrodki zdrowia, schroniska lub obozy, szkoły i punkty dystrybucji żywności lub innych rodzajów pomocy. Idealnie byłoby zapewnić PPP w miejscu, gdzie można zachować trochę prywatności, aby w razie potrzeby porozmawiać z daną osobą. W przypadku osób, które były narażone na pewne rodzaje zdarzeń kryzysowych, takich jak przemoc seksualna, prywatność jest niezbędna dla zachowania poufności i poszanowania godności osoby.



## ROZDZIAŁ 2

### JAK POMAGAĆ ODPOWIEDZIALNIE



## ODPOWIEDZIALNE POMAGANIE OBEJMUJE CZTERY GŁÓWNE PUNKTY:

- 2.1 SZANUJ BEZPIECZEŃSTWO, GODNOŚĆ I PRAWA OSÓB
- 2.2 DOSTOSUJ SWOJE DZIAŁANIA TAK, ABY UWZGLĘDNIĄŁY UWARUNKOWANIA KULTUROWE DANEJ OSOBY.
- 2.3 BĄDŹ ŚWIADOMY INNYCH ŚRODKÓW DZIAŁANIA W SYTUACJACH AWARYJNYCH.
- 2.4 ZADBAJ O SIEBIE.

### 2.1 SZANUJ BEZPIECZEŃSTWO, GODNOŚĆ I PRAWA INNYCH

Kiedy bierzesz na siebie odpowiedzialność za pomoc w sytuacjach, w których ludzie zostali dotknięci stresującym wydarzeniem, ważne jest, aby działać w sposób zapewniający poszanowanie bezpieczeństwa, godności i praw osób, którym pomagasz<sup>3</sup>. Niniejsze zasady odnoszą się do wszystkich osób lub agencji zaangażowanych w pomoc humanitarną, w tym tych, które udzielają PPP:

#### SZANUJ INNYCH:

##### Bezpieczeństwo

- » Unikaj narażania ludzi na dalsze ryzyko krzywdy w wyniku Twoich działań.
- » Upewnij się, w miarę swoich możliwości, że osoby dorosłe i dzieci, którym pomagasz, są bezpieczne i chroń je przed krzywdą fizyczną lub psychiczną.

##### Godność

- » Traktuj ludzi z szacunkiem i zgodnie z ich normami kulturowymi i społecznymi.

##### Prawa innych osób

- » Upewnij się, że ludzie mogą uzyskać dostęp do pomocy w sposób sprawiedliwy i bez dyskryminacji.
- » Pomagaj ludziom w dochodzeniu swoich praw i korzystaniu z dostępnego wsparcia.
- » Działaj wyłącznie w najlepszym interesie każdej osoby, z którą się spotykasz.

Pamiętaj o tych zasadach we wszystkich swoich działaniach i w kontaktach ze wszystkimi ludźmi, których spotykasz, niezależnie od ich wieku, płci czy pochodzenia etnicznego. Zastanów się, co te zasady oznaczają w Twoim kontekście kulturowym. Jeśli pracujesz lub jesteś wolontariuszem w organizacji posiadającej kodeksy postępowania, zapoznaj się z nimi i przestrzegaj ich przez cały czas.

Przedstawiamy następujące zasady "tak" i "nie" jako wskazówki etyczne, **aby uniknąć wyrządzania dalszych szkód osobie, zapewnić najlepszą możliwą opiekę i działać wyłącznie w jej najlepszym interesie.**

<sup>3</sup> Aby uzyskać więcej informacji, zobacz: Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).

## TAK ✓

- » Bądź uczciwy i godny zaufania.
- » Szanuj prawo innych do podejmowania własnych decyzji.
- » Bądź świadomy własnych przekonań i uprzedzeń i odłóż je na bok.
- » Wyjaśnij, że nawet jeśli teraz dana osoba odmówi pomocy, może uzyskać ją w przyszłości.
- » Szanuj prywatność i utrzymuj historię danej osoby w tajemnicy, jeśli jest to uzasadnione.
- » Zachowuj się odpowiednio, biorąc pod uwagę przynależność kulturową, wiek i płeć danej osoby.

## NIE ✗

- » Nie wykorzystuj swojej relacji jako osoby udzielającej pomocy.
- » Nie proś tej osoby o pieniądze lub przysługę za to, że pomagasz.
- » Nie składaj fałszywych obietnic ani nie udzielaj fałszywych informacji.
- » Nie przeceniaj swoich umiejętności.
- » Nie narzucaj pomocy na ludziom, nie bądź natrętny ani nachalny.
- » Nie wywieraj presji na ludzi, aby opowiedzieli ci swoją historię.
- » Nie dziel się historią danej osoby z innymi.
- » Nie osądzaj osoby za jej działania lub uczucia.

## 2.2 DOSTOSUJ SWOJE DZIAŁANIA TAK, ABY UWZGLĘDNIĄŁY PRZYNALEŻNOŚĆ KULTUROWĄ DANEJ OSOBY

Zawsze, gdy mamy do czynienia z sytuacją kryzysową, wśród dotkniętej nią ludności znajdują się ludzie z różnych kręgów kulturowych, w tym mniejszości lub inne osoby, które mogą być marginalizowane. Kultura decyduje o tym, jak odnosimy się do ludzi, co wypada, a czego nie wypada mówić i robić. Na przykład, w niektórych kulturach nie ma zwyczaju dzielenia się uczuciami z kimś spoza rodziny. Może też być tak, że kobiety powinny rozmawiać tylko z innymi kobietami, albo obowiązują specyficzne sposoby ubierania lub zakrywania się.

Może się okazać, że pracujesz z ludźmi o innym pochodzeniu niż twoje własne. Jako osoba pomagająca, ważne jest, aby być świadomym własnego pochodzenia kulturowego i przekonań tak aby móc odłożyć na bok stereotypy. Oferuj pomoc w sposób, który jest najbardziej odpowiedni i wygodny dla osób, które wspierasz.

Każda sytuacja kryzysowa jest inna. Dostosuj niniejszy przewodnik do kontekstu, biorąc pod uwagę lokalne normy społeczne i kulturowe. W poniższej ramce znajdują się pytania, które możesz rozważyć, udzielając pomocy (PPP) w środowisku wielokulturowym.



### PRZYGOTOWUJĄC SIĘ DO UDZIELANIA PPP W ŚRODOWISKU WIELOKULTUROWYM, NALEŻY ROZWAŻYĆ NASTĘPUJĄCE ZAGADNIENIA:

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ubiór</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Czy muszę się ubrać w określony sposób, aby wzbudzić szacunek?</li> <li>» Czy osoby dotknięte kryzysem będą potrzebowały pewnych elementów odzieży, aby zachować godność i zwyczaje?</li> </ul>                                                                                                |
| <b>Język</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Jaki jest zwyczajowy sposób witania się z ludźmi w danej kulturze?</li> <li>» W jakim języku mówią?</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| <b>Płeć, wiek i władza</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Czy kobiety którym pomagamy powinny otrzymywać pomoc tylko od kobiet?</li> <li>» Do kogo mogę się zwrócić? (tj., do głowy rodziny lub wspólnoty)</li> </ul>                                                                                                                                    |
| <b>Dotyk i zachowanie</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Jakie są zwyczaje związane z dotykiem innych osób?</li> <li>» Czy wolno trzymać kogoś za rękę lub dotykać jego ramienia?</li> <li>» Czy są jakieś szczególne rzeczy, na które należy zwrócić uwagę, jeśli chodzi o zachowanie wobec osób starszych, dzieci, kobiet lub innych osób?</li> </ul> |
| <b>Wierzenia i religia</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Jakie są grupy etniczne i religijne wśród dotkniętych kryzysem ludzi?</li> <li>» Jakie wierzenia lub praktyki są ważne dla ludzi dotkniętych kryzysem?</li> <li>» W jaki sposób mogą oni interpretować lub wyjaśniać to, co się stało?</li> </ul>                                              |

## 2.3 BĄDŹ ŚWIADOMY INNYCH ŚRODKÓW REAGOWANIA W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH



PPP jest częścią szerszej odpowiedzi na duże kryzysy humanitarne (IASC - Inter-Agency Standing Committee, 2007). W przypadku gdy sytuacje kryzysowe dotyczą setek lub tysięcy osób, w odpowiedzi na te sytuacje podejmowane są różne rodzaje działań, takie jak operacje poszukiwawczo-ratownicze, w zakresie ratownictwa medycznego, zapewnienia schronienia, dystrybucji żywności oraz odnajdywania rodzin i ochrony dzieci. Często pracownicy organizacji niosących pomoc i wolontariusze mają trudności z dokładnym określeniem, jakie rodzaje pomocy są dostępne w danym miejscu. Dotyczy to zarówno masowych katastrof, jak i miejsc, w których nie ma jeszcze sprawnie działającej infrastruktury medycznej i innych rodzajów pomocy.

Staraj się dowiedzieć, jakie rodzaje pomocy i wsparcia mogą być dostępne, aby móc dzielić się tymi informacjami z osobami, którym pomagasz, i powiedzieć im, jak uzyskać praktyczną pomoc.

## ZAWSZE, GDY JEST TO MOŻLIWE W ODPOWIEDZI NA SYTUACJĘ KRYZYSOWĄ:

- » postępuj zgodnie z instrukcjami odpowiednich władz zarządzających kryzysem;
- » dowiedz się, jakie ewentualnie są organizowane działania ratunkowe i jakie są dostępne środki pomocy ludziom;
- » nie utrudniaj pracy ekipom poszukiwawczo-ratowniczym i ratownikom medycznym; oraz
- » poznaj dobrze swoją rolę i jej zakres.

Nie jest konieczne posiadanie wykształcenia w zakresie "psychologii" lub "pracy socjalnej", aby móc udzielać PPP. Jeśli jednak chcesz pomagać w sytuacjach kryzysowych, zalecamy, abyś działał poprzez organizację lub grupę społeczną. Jeśli działasz na własną rękę, możesz narazić się na ryzyko, może to mieć też negatywny wpływ na koordynację działań i i raczej nie uda ci się zapewnić osobom dotkniętym kryzysem zasobów i wsparcia, którego potrzebują.

## 2.4 ZADBAJ O SIEBIE

Odpowiedzialne pomaganie oznacza również dbanie o własne zdrowie i dobrą formę psychiczną. Jako osoba pomagająca możesz być pod wpływem tego, czego doświadczasz w sytuacji kryzysowej, lub też dane zdarzenie może bezpośrednio dotyczyć ciebie bądź twojej rodziny. Ważne jest, aby zwracać szczególną uwagę na własną formę psychiczną i upewnić się, że jesteś fizycznie i emocjonalnie zdolni do niesienia pomocy innym. Zadbaj o siebie, abyś sam mógł zadbać o innych. Jeśli pracujesz w zespole, pamiętaj o dobrej formie psychicznej również i innych osób pomagających. (więcej informacji na temat dbania o osoby pomagające znajduje się w rozdziale 4).



<sup>3</sup> Aby uzyskać więcej informacji, zobacz: *Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011)*.



## ROZDZIAŁ 3

### UDZIELANIE PPP



## W TYM ROZDZIALE OMÓWIONE ZOSTANĄ:

- 3.1 DOBRA KOMUNIKACJA Z OSOBAMI ZNAJDUJĄCYMI SIĘ W SYTUACJI KRYZYSOWEJ.
- 3.2 PRZYGOTOWANIE DO NIESIENIA POMOCY.
- 3.3 ZASADY DZIAŁANIA PPP: PATRZ, SŁUCHAJ I ŁĄCZ.
- 3.4 ZAKOŃCZENIE POMOCY.
- 3.5 OSOBY, KTÓRE PRAWDOPODOBNIENIE BĘDĄ POTRZEBOWAŁY SZCZEGÓLNEJ UWAGI W SYTUACJI KRYZYSOWEJ.



### 3.1 DOBRA KOMUNIKACJA

Sposób, w jaki komunikujesz się z osobą znajdującą się w sytuacji kryzysowej, jest bardzo ważny. Osoby, które przeżyły sytuację kryzysową mogą być bardzo zdenerwowane, niespokojne lub zdezorientowane. Niektóre osoby mogą obwiniać się za rzeczy, które wydarzyły się podczas sytuacji kryzysowej. **Zachowanie spokoju i okazanie zrozumienia** może pomóc osobie znajdującej się w sytuacji kryzysowej poczuć się bezpieczniej i pewniej, być zrozumianą, szanowaną i otoczoną właściwą opieką.

Osoba, która przeżyła stan zagrożenia, może chcieć opowiedzieć swoją historię. Wysłuchanie czyjejś historii może być ogromnym wsparciem. Ważne jest jednak, aby **nie wywierać presji** na nikogo, aby opowiedział o tym, co przeżył. Niektórzy ludzie mogą nie chcieć mówić o tym, co się stało lub o okolicznościach, w jakich się znaleźli. Może jednak za to im bardzo pomóc, jeżeli, pozostaniesz z nimi w ciszy, dasz im znać, że jesteś przy nich, jeśli będą chcieli porozmawiać lub zaoferujesz praktyczne wsparcie, takie jak posiłek czy szklanka wody. Nie mów za dużo, pozwól na ciszę. Chwila ciszy może dać tej osobie przestrzeń i zachęcić ją do podzielenia się z Tobą swoimi przemyśleniami, jeśli tego zechce.

Aby dobrze się komunikować, należy być świadomym zarówno swoich słów, jak i mowy ciała, np. wyrazu twarzy, kontaktu wzrokowego, gestów oraz sposobu siedzenia lub stania w obecności drugiej osoby. Każda kultura ma swoje własne specyficzne sposoby zachowania, które są odpowiednie i które są wyrazem szacunku. Mów i zachowuj się w sposób, który uwzględni kulturę, wiek, płeć, zwyczaje i religię danej osoby.

Poniżej znajdują się sugestie, co należy mówić i robić, a czego **nie** należy mówić ani robić. Co najważniejsze, bądź sobą, bądź autentyczny i szczerzy w oferowaniu swojej pomocy i opieki.

## TAK ✓

- » Postaraj się znaleźć ciche miejsce do rozmowy i zminimalizuj zewnętrzne bodźce rozpraszające uwagę.
- » Szanuj prywatność i zachowaj poufność historii osoby, jeśli jest to uzasadnione.
- » Bądź przy tej osobie, ale też zachowaj odpowiedni dystans w zależności od jej wieku, płci i kultury.
- » Pokaż tej osobie, że ją słuchasz, na przykład poprzez przytakiwanie głową i mówienie "yhm"
- » Bądź cierpliwy i spokojny.
- » Podaj informacje co do stanu faktycznego, ale tylko jeśli je posiadasz. Bądź szczerzy w kwestii tego, co wiesz, a czego nie wiesz. "Nie wiem, ale postaram się dowiedzieć czegoś na ten temat dla Pana/Pani".
- » Przekazuj informacje w sposób, który będzie zrozumiały dla każdej osoby.-im prościej tym lepiej.
- » Okaż zrozumienie dla tego, jak dana osoba się czuje oraz dla wszelkich strat lub ważnych wydarzeń, o których ci mówi, takich jak utrata domu lub śmierć bliskiej osoby. "Bardzo mi przykro. Wyobrażam sobie, że jest to dla Ciebie bardzo smutne".
- » Staraj się uwypuklać mocne strony danej osoby i to, w jaki sposób sobie pomogła.
- » Pozwól na ciszę.

## NIE ✗

- » Nie wywieraj presji na kogoś, aby opowiedział swoją historię.
- » Nie przerywaj ani nie przyspieszaj czyjejś opowieści (np. nie patrz na zegarek ani nie mów zbyt szybko).
- » Nie dotykaj osoby, jeśli nie jesteś pewien, czy jest to właściwe.
- » Nie oceniaj tego, co dana osoba zrobiła lub czego nie zrobiła, ani tego, jak się czuje.
- » Nie mów: "Nie powinieneś się tak czuć" lub "Powinieneś czuć się szczęśliwy, że przeżyłeś".
- » Nie wymyślaj rzeczy, których nie wiesz.
- » Nie używaj zbyt technicznych terminów.
- » Nie opowiadaj im cudzych historii.
- » Nie mów o własnych kłopotach.
- » Nie składaj fałszywych obietnic lub fałszywych zapewnień.
- » Nie myśl i nie zachowuj się tak, jakbyś musiał rozwiązać wszystkie problemy tej osoby za nią.
- » Nie odbieraj tej osobie siły i poczucia, że jest w stanie sama o siebie zadbać.
- » Nie mów o ludziach w negatywny sposób (np. nie nazywaj ich "wariatami" lub "szalonymi").

Pamiętaj o dobrej komunikacji, **patrzac, słuchając i łącząc** - zasady działania PPP opisane na kolejnych stronach.

## 3.2 PRZYGOTOWANIE - ZAPOZNANIE SIĘ Z SYTUACJĄ

### PRZYGOTOWANIE

- » Dowiedz się o wydarzeniu kryzysowym.
- » Dowiedz się o dostępnych rodzajach pomocy i wsparcia.
- » Dowiedz się o kwestiach bezpieczeństwa i ochrony.



Sytuacje kryzysowe mogą być chaotyczne i często wymagają natychmiastowego działania. Jednakże, jeśli to tylko możliwe, przed wkroczeniem na miejsce kryzysu, postaraj się uzyskać dokładne informacje o sytuacji. Rozważ następujące zagadnienia:

## PRZED WEJŚCIEM DO STREFY KRYZYSOWEJ ZAPOZNAJ SIĘ Z NASTĘPUJĄCYMI INFORMACJAMI:

### Ważne pytania

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zdarzenie kryzysowe</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Co się stało?</li> <li>» Kiedy i gdzie miało to miejsce?</li> <li>» Ile osób może być poszkodowanych i kim one są?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dostępne rodzaje pomocy</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Kto zapewnia zaspokojenie podstawowych potrzeb, takich jak pierwsza pomoc medyczna, żywność, woda, schronienie lub odnalezienie członków rodziny?</li> <li>» Gdzie i jak ludzie mogą uzyskać dostęp do takiej pomocy?</li> <li>» Kto jeszcze pomaga? Czy członkowie społeczności są zaangażowani w działania?</li> </ul>                                                                                                      |
| <b>Kwestie bezpieczeństwa i ochrony</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Czy wydarzenie kryzysowe zakończyło się, czy trwa nadal, np. wstrząsy wtórne po trzęsieniu ziemi lub trwający konflikt?</li> <li>» Jakie zagrożenia mogą występować w otoczeniu, np. rebelianci, miny lądowe lub zniszczona infrastruktura?</li> <li>» Czy istnieją obszary, do których należy unikać wstępu, ponieważ nie są bezpieczne (np. oczywiste zagrożenia fizyczne) lub ponieważ nie wolno tam przebywać?</li> </ul> |

Te ważne pytania przygotowujące mogą pomóc ci zrozumieć sytuację, w której się znajdujesz, skuteczniej udzielać PPP i być bardziej świadomym kwestii związanych z własnym bezpieczeństwem.



## 3.3 ZASADY DZIAŁANIA PPP - PATRZ, SŁUCHAJ I POŁĄCZ

Trzy podstawowe zasady działania w ramach PPP to: patrz, słuchaj i połącz. Te zasady działania pomogą ci określić, w jaki sposób postrzegasz sytuację kryzysową i bezpiecznie wkraczasz w nią, podchodzisz do osób dotkniętych kryzysem i rozumiesz ich potrzeby, a także łączysz je z praktycznym wsparciem i informacjami (zob. tabela poniżej).

### PATRZ

- » Sprawdź, czy jest bezpiecznie.
- » Sprawdź, czy nie ma osób wymagających natychmiastowej pomocy.
- » Sprawdź, czy nie ma osób z poważnymi reakcjami na stres.



### SŁUCHAJ

- » Podejdź do osób, które mogą potrzebować wsparcia.
- » Pytaj o potrzeby i obawy ludzi.
- » Wysłuchaj ludzi i pomóż im poczuć się spokojnie.



### POŁĄCZ

- » Pomóż ludziom w zaspokojeniu podstawowych potrzeb i uzyskaniu dostępu do pomocy.
- » Pomóż ludziom radzić sobie z problemami.
- » Udzielać informacji.
- » Pomóż ludziom w kontaktach z bliskimi i wsparciem społecznym.



### PATRZ

- » Sprawdź, czy jest bezpiecznie.
- » Sprawdź, czy nie ma osób wymagających natychmiastowej pomocy
- » Sprawdź, czy nie ma osób z poważnymi reakcjami na stres.



Sytuacje kryzysowe mogą się szybko zmieniać. To, co zastaniesz na miejscu zdarzenia, może się różnić od tego, czego dowiedziałeś się przed wejściem w sytuację kryzysową. Dlatego ważne jest, aby poświęcić czas - nawet kilka chwil - na "rozejrzenie się" wokół siebie, zanim zaoferuje się pomoc. Jeśli nagle znajdziesz się w sytuacji kryzysowej, nie mając czasu na przygotowanie, może to być tylko szybki ogląd sytuacji.

Te kilka chwil da ci szansę na **zachowanie spokoju, bezpieczeństwa i zastanowienie się przed podjęciem działania**. W poniższej tabeli znajdziesz pytania do przemyślenia i ważne informacje, które możesz wykorzystać, "rozglądając się" wokół siebie.

| PATRZ                                | PYTANIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | WAŻNE INFORMACJE                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bezpieczeństwo                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jakie zagrożenia można dostrzec w otoczeniu, np. aktywny konflikt, zniszczone drogi, niestabilne budynki, pożar lub powódź?</li> <li>Czy możesz tam być bez ryzyka wyrządzenia krzywdy sobie lub innym?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Jeśli nie masz pewności co do bezpieczeństwa w miejscu kryzysu, nie jedź tam. Postaraj się sprowadzić pomoc dla osób potrzebujących. Jeśli to możliwe, komunikuj się z osobami znajdującymi się w niebezpieczeństwie z bezpiecznej odległości.</p>    |
| Osoby z wymagające pilnej pomocy     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Czy ktoś wydaje się być ciężko ranny i potrzebuje pomocy medycznej?</li> <li>Czy ktoś wydaje się wymagać interwencji ratowników, np. osoby uwięzione lub znajdujące się w bezpośrednim niebezpieczeństwie?</li> <li>Czy ktoś w inny sposób potrzebuje natychmiastowej pomocy, np. ochrony przed warunkami atmosferycznymi czy ubrania?</li> <li>Które osoby mogą potrzebować pomocy w zakresie dostępu do podstawowych rzeczy i szczególnej uwagi, w celu ochrony przed dyskryminacją i przemocą?</li> <li>Kto jeszcze jest dostępny w moim otoczeniu, aby mi pomóc?</li> </ul> | <p>Znaj swoją rolę i staraj się pomóc osobom, które potrzebują szczególnej pomocy lub które wymagają natychmiastowej pomocy. Skieruj osoby w stanie krytycznym do personelu medycznego lub innych osób przeszkolonych w udzielaniu pierwszej pomocy.</p> |
| Osoby z poważnymi reakcjami na stres | <ul style="list-style-type: none"> <li>Czy są osoby, które sprawiają wrażenie bardzo zdenerwowanych, nie są w stanie poruszać się o własnych siłach, nie reagują na sygnały od innych lub są w stanie szoku? Gdzie i kto jest najbardziej zdenerwowany?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Zastanów się, kto może skorzystać z PPP i jak możesz najlepiej pomóc.</p>                                                                                                                                                                             |

Ludzie mogą reagować na kryzys w różny sposób. Poniżej wymieniono kilka przykładów reakcji na sytuacje zagrożenia:

- objawy fizyczne (np. dreszcze, bóle głowy, uczucie dużego zmęczenia, utrata apetytu, bóle)
- płacz, smutek, przygnębienie, żal
- stany lękowe, strach
- nerwowość lub wzmożona czujność
- obawa, że wydarzy się coś naprawdę złego
- bezsenność, koszmary senne
- drażliwość, złość
- poczucie winy, wstyd (np. za to, że się przeżyło, że się nie pomogło lub nie uratowało innych)
- dezorientacja, odrętwienie emocjonalne, poczucie odrealnienia lub oszołomienia, wycofanie, pozostawanie w bezruchu (brak ruchu)
- brak reakcji na innych, milczenie
- dezorientacja (np. brak wiedzy o tym, jak się nazywa, skąd pochodzi lub co się stało)
- niezdolność do zadbania o siebie lub swoje dzieci (np. nieprzyjmowanie napojów lub żywności, niezdolność do podejmowania prostych decyzji)

Niektóre osoby mogą odczuwać jedynie lekki niepokój lub nie odczuwać go w ogóle.

Większość osób z czasem wraca do zdrowia, zwłaszcza jeśli uda im się zaspokoić podstawowe potrzeby i otrzymają wsparcie, takie jak pomoc od osób z otoczenia i/lub PPP. Jednak osoby z ciężkimi lub długotrwałymi reakcjami niepokoju na sytuację zagrożenia mogą potrzebować więcej wsparcia niż tylko PPP, zwłaszcza jeśli nie są w stanie funkcjonować w codziennym życiu lub stanowią zagrożenie dla siebie lub innych. Upewnij się, że osoby w ciężkim stanie nie są pozostawione same sobie i postaraj się zapewnić im bezpieczeństwo do czasu ustąpienia reakcji lub do czasu znalezienia pomocy u personelu medycznego, zarządzających lub innych członków społeczności w okolicy.

Należy również szukać wśród grupy dotkniętej sytuacją kryzysową osób, które mogą potrzebować szczególnej opieki i zapewnienia im bezpieczeństwa:



## OSOBY, KTÓRE MOGĄ POTRZEBOWAĆ SZCZEGÓLNEJ OPIEKI W SYTUACJI KRYZYSOWEJ (PATRZ SEKCJA 3.5):

- » Dzieci - w tym nastolatki - zwłaszcza oddzielone od swoich opiekunów, mogą potrzebować ochrony przed nadużyciami i wykorzystywaniem. Prawdopodobnie będą również potrzebowały opieki ze strony osób z ich otoczenia oraz pomocy w zaspokajaniu ich podstawowych potrzeb.
- » Osoby z problemami zdrowotnymi lub niepełnosprawnością fizyczną i psychiczną mogą potrzebować szczególnej pomocy w dotarciu do bezpiecznego miejsca, w ochronie przed wykorzystywaniem i w dostępie do opieki medycznej i innych usług. Mogą to być słabe osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby z poważnymi zaburzeniami psychicznymi lub osoby z problemami wzroku lub słuchu.
- » Osoby zagrożone dyskryminacją lub przemocą, takie jak kobiety lub osoby z określonych grup etnicznych, mogą potrzebować szczególnej ochrony, aby zapewnić sobie bezpieczeństwo w sytuacji kryzysowej, oraz wsparcia w dostępie do pomocy.



### SŁUCHAJ

- » Podejdź do osób, które mogą potrzebować wsparcia.
- » Pytaj o potrzeby i obawy ludzi.
- » Wysłuchaj ludzi i pomóż im osiągnąć spokój.



Właściwe słuchanie osób, którym pomagasz jest niezbędne, aby zrozumieć ich sytuację i potrzeby, pomóc im poczuć się spokojnie i móc zaoferować odpowiednią pomoc. Naucz się słuchać z uwagą:

- » **Oczy** >> poświęcenie całej uwagi danej osobie.
- » **Uszy** >> szczere wysłuchanie obaw danej osoby
- » **Serce** >> troska i okazywanie szacunku

## 1. NAWIĄŻ KONTAKT Z OSOBAMI, KTÓRE MOGĄ POTRZEBOWAĆ WSPARCIA:

- » Podchodź do ludzi z szacunkiem i zgodnie z ich kulturą.
- » Przedstaw się z imienia i nazwiska oraz podaj nazwę organizacji.
- » Zapytaj, czy możesz pomóc.
- » Jeśli to możliwe, znajdź bezpieczne i ciche miejsce do rozmowy.
- » Pomóż osobie poczuć się komfortowo; np., jeśli możesz, zaproponuj wodę.
- » Postaraj się zapewnić tej osobie bezpieczeństwo.
- » Wyprowadź ją z miejsca bezpośredniego zagrożenia, jeśli można to zrobić bezpiecznie.
- » Postaraj się chronić ją przed kontaktem z mediami, aby zapewnić jej prywatności i godność
- » Jeśli jest bardzo zrozpaczona, upewnij się, że nie jest sama.



## 2. PYTAJ O POTRZEBY I OBAWY INNYCH OSÓB:

- » Choć niektóre potrzeby mogą być oczywiste, jak np. koc lub przykrycie dla osoby, której ubranie jest podarte, zawsze pytaj, czego potrzebują ludzie i jakie są ich obawy.
- » Dowiedz się, co jest dla nich najważniejsze w danej chwili i pomóż im w ustaleniu, jakie są ich priorytety.



## 3. WYŚLUCHAJ INNYCH I POMÓŻ IM OSIĄGNĄĆ SPOKÓJ:

- » Bądź przy tej osobie.
- » Nie naciskaj na rozmówcę, aby mówił.
- » Wysłuchaj rozmówcy, jeśli chce opowiedzieć o tym, co się stało.
- » Jeśli osoby są bardzo zdenerwowane, pomóż im się uspokoić i spraw, aby nie były same.



## POMÓŻ LUDZIOM POCZUĆ SPOKÓJ

Niektóre osoby, które doświadczyły sytuacji kryzysowej, mogą być bardzo niespokojne lub zdenerwowane. Mogą czuć się zdezorientowane lub przytłoczone, a także odczuwać pewne reakcje fizyczne, takie jak drgawki, trudności z oddychaniem lub kołatanie serca. Poniżej podano kilka technik, które mogą pomóc osobom znajdującym się w sytuacji zagrożenia w uspokojeniu ducha i ciała:

- » Utrzymuj spokojny i łagodny ton głosu.
- » Jeśli jest to właściwe ze względów kulturowych, staraj się utrzymywać kontakt wzrokowy z rozmówcą.
- » Przypomnij osobie, że jesteś tu, aby jej pomóc. Zapewnij, że jest bezpieczna, jeśli to prawda.
- » Jeśli ktoś czuje się odrealniony lub oderwany od otoczenia, można mu pomóc w nawiązaniu kontaktu z otoczeniem i samym sobą, prosząc tę osobę, aby:
- » Ułożyła stopy na podłodze
- » Stukała palcami lub dłońmi w kolana.
- » Zwróciła uwagę na pewne niepowodujące niepokoju elementy otoczenia, takie jak rzeczy, które może zobaczyć, usłyszeć lub poczuć. Poproś, aby opowiedziała, co widzi i słyszy.
- » Zachęcaj osobę do skupienia się na oddechu i oddychaniu powoli.



## POŁĄCZ

- » Pomóż zaspokoić podstawowe potrzeby i uzyskać dostęp do usług.
- » Pomóż ludziom radzić sobie z problemami.
- » Informuj.
- » Pomóż w nawiązaniu kontaktu z bliskimi i wsparciem społecznym.



Chociaż każda sytuacja kryzysowa jest inna, osoby dotknięte kryzysem często mają potrzeby wymienione w poniższej ramce:

## NAJCZĘSTSZE POTRZEBY:

- » Podstawowe potrzeby, takie jak schronienie, jedzenie, woda i dostęp do urządzeń sanitarnych.
- » Zapewnienie opieki medycznej w przypadku urazów lub pomocy w leczeniu przewlekłych schorzeń.
- » Prawidłowe informacje o zdarzeniu, bliskich i dostępnych usługach, przekazane w sposób zrozumiały.
- » Możliwość skontaktowania się z bliskimi, przyjaciółmi i innymi osobami udzielającymi wsparcia społecznego.
- » Dostęp do specyficznego wsparcia związanego z kulturą lub religią.
- » Możliwość konsultacji i udziału w podejmowaniu ważnych decyzji.

Po stresującym wydarzeniu ludzie mogą czuć się bezbronni, odizolowani lub bezsilni. W niektórych sytuacjach ich codzienne życie ulega zakłóceniu. Osoby te mogą nie mieć dostępu do zwykłego wsparcia lub mogą nagle znaleźć się w stresujących warunkach. Łączenie ludzi z praktycznym wsparciem jest ważną częścią PPP. Należy pamiętać, że PPP jest często interwencją jednorazową i pomoc może być udzielana tylko przez krótki czas. Osoby dotknięte sytuacją kryzysową będą musiały wykorzystać swoje własne umiejętności radzenia sobie z problemami, aby odzyskać zdrowie w dłuższej perspektywie.

**Wspieraj ludzi aby mogli pomóc sobie samym i odzyskać kontrolę nad swoją sytuacją.**



## 1. POMÓŻ ZASPOKOIĆ PODSTAWOWE POTRZEBY I UZYSKAĆ DOSTĘP DO USŁUG

Pomagając ludziom w zaspokajaniu podstawowych potrzeb, należy wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- » Natychmiast po zdarzeniu kryzysowym postaraj się pomóc osobie znajdującej się w trudnej sytuacji w zaspokojeniu podstawowych potrzeb, o które prosi, takich jak jedzenie, woda, schronienie i dostęp do urządzeń sanitarnych.
- » Dowiedz się, jakie konkretne potrzeby mają ludzie - takie jak opieka zdrowotna, odzież lub artykuły do karmienia małych dzieci (kubki i butelki) - i postaraj się zapewnić im dostęp do pomocy.
- » Upewnij się, że osoby szczególnie narażone lub marginalizowane nie są pomijane (patrz rozdział 3.5).
- » Jeśli obiecasz skontaktowanie się z daną osobą, zrób to.

## 2. POMAGAJ LUDZIOM RADZIĆ SOBIE Z PROBLEMAMI

Osoba w sytuacji zagrożenia może czuć się przytłoczona troskami i obawami. Pomóż jej zastanowić się nad najpilniejszymi potrzebami oraz nad tym, jak ustalić priorytety i jak się nimi zająć. Można na przykład poprosić o to, by zastanowiła się, czym musi się zająć w pierwszej kolejności, a co może poczekać na później. Umiejętność poradzenia sobie z kilkoma sprawami da tej osobie większe poczucie kontroli nad sytuacją i wzmocni jej zdolność do radzenia sobie z nią. Należy pamiętać, aby:

- » pomóc osobom wskazać osoby wspierające w ich życiu, takie jak przyjaciele lub rodzina, które mogą ich wesprzeć w obecnej sytuacji;
- » przedstawić praktyczne wskazówki, jak zaspokoić własne potrzeby (np. wyjaśnij, jak dana osoba może zarejestrować się, aby otrzymać pomoc żywnościową lub materialną);
- » poprosić osobę, aby zastanowiła się, jak radziła sobie z trudnymi sytuacjami w przeszłości i potwierdziła swoją zdolność do radzenia sobie z obecną sytuacją;
- » zapytać osobę, co pomaga jej poczuć się lepiej. Zachęć osobę do stosowania pozytywnych strategii radzenia sobie i unikania negatywnych strategii radzenia sobie (patrz poniższa tabela).



## RADZENIE SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH

Każdy ma naturalne sposoby radzenia sobie z problemami. Należy zachęcać ludzi do stosowania własnych pozytywnych strategii radzenia sobie, unikając jednocześnie strategii negatywnych. Pomoże im to poczuć się silniejszymi i odzyskać poczucie kontroli. Poniższe sugestie należy dostosować do kultury danej osoby oraz do tego, co jest możliwe w danej sytuacji kryzysowej.

### **Zachęcaj do stosowania pozytywnych strategii radzenia sobie z problemami**

- » Zapewnij sobie odpowiednią ilość odpoczynku.
- » Jedz regularnie i pij wodę.
- » Rozmawiaj i spędzaj czas z rodziną i przyjaciółmi.
- » Rozmawiaj o problemach z kimś, komu ufasz.
- » Wykonuj czynności, które pomogą Ci się zrelaksować (spacer, śpiew, modlitwa, zabawa z dziećmi).
- » Wykonuj ćwiczenia fizyczne.
- » Znajdź bezpieczne sposoby pomagania innym w sytuacji kryzysowej i zaangażuj się w działalność społeczną.

### **Zniechęcaj do stosowania negatywnych strategii radzenia sobie z problemami**

- » Nie bierz narkotyków, nie pal i nie pij alkoholu.
- » Nie śpij przez cały dzień.
- » Nie pracuj przez cały czas bez odpoczynku i relaksu.
- » Nie izoluj się od przyjaciół i bliskich.
- » Nie zaniedbuj podstawowej higieny osobistej.
- » Nie bądź agresywny.



### 3. INFORMUJ

Osoby dotknięte zdarzeniem kryzysowym będą chciały uzyskać dokładne informacje na temat:

- » zdarzenia
- » bliskich lub innych osób, które ucierpiały w wyniku zdarzenia
- » bezpieczeństwa
- » swoich praw
- » dostępu do usług i rzeczy, których potrzebują



Uzyskanie dokładnych informacji po zdarzeniu kryzysowym może być trudne. Sytuacja może się zmieniać, gdy informacje o wydarzeniu kryzysowym stają się znane i gdy wprowadzane są środki zaradcze. Plotki mogą być powszechne. W danej chwili możesz nie mieć wszystkich informacji, ale zawsze, gdy to możliwe:

- » dowiedz się, gdzie można uzyskać prawidłowe informacje oraz kiedy i jak je aktualizować;
- » postaraj się zdobyć jak najwięcej informacji, zanim zwrócisz się do ludzi, by zaoferować wsparcie;
- » staraj się na bieżąco informować o stanie kryzysu, kwestiach bezpieczeństwa, dostępnych usługach oraz miejscu pobytu i stanie zdrowia osób zaginionych lub rannych;
- » upewnij się, że ludzie są poinformowani o tym, co się dzieje i o wszelkich planach;
- » jeśli dostępne są usługi (służba zdrowia, poszukiwanie rodziny, schronienie, dystrybucja żywności), upewnij się, że ludzie o nich wiedzą i mają do nich dostęp;
- » podaj ludziom dane kontaktowe do służb lub skieruj ich bezpośrednio do odpowiednich służb;
- » upewnij się, że osoby wymagające szczególnej opieki również wiedzą o dostępnych usługach (patrz sekcja 3.5).

Przekazując informacje osobom dotkniętym zdarzeniem:

- » wyjaśnij, skąd pochodzą informacje, które podajesz i na ile są one wiarygodne;
- » mów tylko to, co wiesz - **nie zmyślaj informacji ani nie dawaj fałszywych gwarancji**;
- » przekazuj proste i dokładne informacje oraz powtarzaj je, by mieć pewność, że ludzie je usłyszą i zrozumieją;
- » przydatne może być przekazywanie informacji grupom osób dotkniętych sytuacją kryzysową, tak by wszyscy usłyszeli tę samą informację;
- » powiadom ludzi o tym, czy będziesz ich informował o nowych wydarzeniach, podając gdzie i kiedy.

Udzielając informacji, pamiętaj, że osoba udzielająca pomocy może stać się celem frustracji i złości, które odczuwają ludzie, gdy ich oczekiwania dotyczące pomocy nie zostały spełnione. W takich sytuacjach staraj się zachować spokój i być wyrozumiałym.

### 4. POŁĄCZ LUDZI Z BLISKIMI I WSPARCIEM SPOŁECZNYM

Wykazano, że osoby, które czują, że miały dobre wsparcie społeczne po kryzysie, radzą sobie lepiej niż te, które czują, że nie miały dobrego wsparcia. Z tego powodu łączenie ludzi z bliskimi i wsparciem społecznym jest ważną częścią PPP.

- » Pomóż utrzymać rodziny razem, a dzieci przy rodzicach i bliskich.
- » Pomagaj ludziom w kontaktach z przyjaciółmi i krewnymi, by mogli otrzymać wsparcie; na przykład zapewnij im możliwość kontaktu telefonicznego z bliskimi.
- » Jeśli dana osoba poinformuje cię, że modlitwa, praktyki religijne lub wsparcie ze strony przewodników religijnych mogłyby być dla niej pomocne, postaraj się skontaktować ją z jej wspólnotą duchową. Sugestie dotyczące sytuacji kryzysowych i duchowości znajdują się w poniższej ramce.
- » Pomóż zgromadzić osoby dotknięte kryzysem, by mogły sobie wzajemnie pomagać. Na przykład poproś ludzi o pomoc w opiece nad osobami starszymi lub skontaktuj osoby, które nie mają rodziny, z innymi członkami społeczności.



## KRYZYS A DUCHOWOŚĆ

W sytuacjach kryzysowych duchowe lub religijne przekonania danej osoby mogą być bardzo ważne, pomagając jej przetrwać ból i cierpienie, nadając znaczenie i dając poczucie nadziei. Możliwość modlitwy i praktyk religijnych może być wielkim pocieszeniem. Jednak doświadczenie kryzysu - zwłaszcza w obliczu straszhwej straty - może też sprawić, że ludzie zakwestionują swoje przekonania. Wiara człowieka może zostać podważona, wzmocniona lub zmieniona przez to doświadczenie. Oto kilka sugestii dotyczących duchowych aspektów zapewniania opieki i pocieszenia po przykrym wydarzeniu:

- » Bądź świadomy uwarunkowań religijnych danej osoby i szanuj je.
- » Zapytaj osobę, co zazwyczaj pomaga jej poczuć się lepiej. Zachęcaj ją do robienia rzeczy, które pomagają jej radzić sobie z problemami, w tym do praktyk duchowych, jeśli o nich wspomni.
- » Słuchaj z szacunkiem i bez osądzania wierzeń lub pytań, które może mieć osoba.
- » Nie narzucaj osobie swoich przekonań, ani duchowych lub religijnych interpretacji kryzysu.
- » Nie potwierdzaj ani nie odrzucaj duchowej interpretacji sytuacji kryzysowej lub przekonania, nawet jeśli dana osoba o to poprosi.

## 3.4 ZAKOŃCZENIE POMOCY

Co potem?

Kiedy i jak zaprzestać udzielania pomocy będzie zależało od kontekstu kryzysu, twojej roli i sytuacji oraz potrzeb osób, którym pomagasz. Opieraj się na ocenie sytuacji, potrzeb danej osoby i swoich własnych. Jeśli to konieczne, wyjaśnij osobie, że kończysz pracę. Jeśli od tego momentu ktoś inny przejmie obowiązki pomocy, postaraj się przedstawić tą osobę. Jeśli zapewniłeś osobie kontakt z innymi służbami, poinformuj te służby, czego mogą się spodziewać i upewnij się, że mają informacje niezbędne do dalszych działań. Niezależnie od tego, jakie były twoje doświadczenia z daną osobą, możesz pożegnać się z nią w pozytywny sposób, życząc jej wszystkiego dobrego.



## 3.5 LUDZIE, KTÓRZY MOGĄ POTRZEBOWAĆ SZCZEGÓLNEJ OPIEKI



### OSOBY WRAŻLIWE I POTRZEBUJĄCE SZCZEGÓLNEJ OPIEKI W SYTUACJI KRYZYSOWEJ TO M.IN.:

1. Dzieci, w tym nastolatki.
2. Osoby z problemami zdrowotnymi lub z niepełnosprawnością.
3. Osoby narażone na dyskryminację lub przemoc.

**Pamiętaj, że wszyscy ludzie mają własne umiejętności radzenia sobie z problemami, aby sobie poradzić, nawet ci, którzy są szczególnie narażeni. Pomóż osobom szczególnie narażonym wykorzystać ich własne zasoby i strategie radzenia sobie z problemami.**

### 1. DZIECI, W TYM NASTOLATKI

Wiele dzieci - w tym nastolatki - jest szczególnie narażonych w sytuacji kryzysowej. Wydarzenia kryzysowe często zakłócają i dotykają znany im świat, w tym ludzi, miejsca i zwyczaje, które dają im poczucie bezpieczeństwa. Dzieci znajdujące się w sytuacji kryzysowej mogą być narażone na przemoc seksualną, molestowanie i nadużycia, które są bardziej powszechne w sytuacji chaosu panującego podczas dużych zdarzeń kryzysowych. Małe dzieci są często szczególnie narażone na niebezpieczeństwo, ponieważ same nie potrafią zaspokoić swoich podstawowych potrzeb ani same się ochronić, a ich opiekunowie mogą być nadmiernie przytłoczeni sytuacją. Starsze dzieci mogą być przedmiotem handlu ludźmi, wykorzystywania seksualnego lub rekrutacji do sił zbrojnych. Dziewczynki i chłopcy często są narażeni na nieco inne rodzaje ryzyka. Zazwyczaj dziewczynki są najbardziej narażone na przemoc seksualną i wykorzystywanie, a te, które zostały wykorzystywane, mogą być poddane ostracyzmowi i izolowane.

To, jak dzieci reagują na trudności związane z kryzysem (np. bycie świadkiem zniszczenia, zranienia lub śmierci, wystawienie na działanie żywiołów, brak jedzenia i wody), zależy od ich wieku i etapu rozwoju. Zależy też od sposobu, w jaki ich opiekunowie i inni dorośli wchodzą z nimi w interakcje.

Na przykład małe dzieci mogą nie do końca rozumieć, co się wokół nich dzieje i szczególnie potrzebują wsparcia ze strony opiekunów.

**Zazwyczaj dzieci radzą sobie lepiej, kiedy mają wokół siebie stabilną, spokojną osobę dorosłą.**



Dzieci i młodzież mogą doświadczać podobnych reakcji na stres, jak dorośli (patrz rozdział 3.3). Mogą też przejawiać niektóre z następujących specyficznych reakcji na stres.<sup>4</sup>

- » Małe dzieci mogą powrócić do wcześniejszych zachowań (np. moczenia nocnego lub ssania kciuka), mogą kurczowo trzymać się opiekunów i ograniczyć zabawę lub stosować powtarzające się zabawy związane z przykrym wydarzeniem.
- » Dzieci w wieku szkolnym mogą wierzyć, że to one spowodowały nieszczęście, że stało się coś złego, mogą pojawić się nowe stany lękowe, mogą stać się mniej czułe, czuć się samotne i skupiać się na ochronie lub ratowaniu osób w sytuacji kryzysowej.
- » Nastolatki mogą czuć "pustkę", czuć się inne od swoich przyjaciół lub izolować się od nich, albo przejawiać zachowania ryzykowne i negatywne nastawienie.



<sup>4</sup> Zobacz: Pynoos, et al. (2009) w Referencje i Źródła.

Rodzina i inni opiekunowie są dla dzieci ważnym źródłem ochrony i wsparcia emocjonalnego. Dzieci oddzielone od opiekunów mogą w czasie kryzysu znaleźć się w nieznanych miejscach i wśród nieznanych ludzi. Mogą być bardzo wystraszone i nie być w stanie właściwie ocenić ryzyka i niebezpieczeństwa, które je otacza. Ważnym pierwszym krokiem jest ponowne połączenie dzieci - w tym nastolatków - z ich rodzinami lub opiekunami. Nie próbuj robić tego na własną rękę. Jeśli popełnisz błędy, pogorszysz sytuację dziecka. Zamiast tego postaraj się od razu nawiązać kontakt z godną zaufania instytucją ochrony dzieci, która może rozpocząć proces rejestracji dziecka i zapewnić mu opiekę.

Kiedy dzieci są z opiekunami, staraj się wspierać opiekunów w opiece nad dziećmi. Poniższa ramka zawiera sugestie, w jaki sposób mogą oni wspierać dzieci w różnym wieku i na różnych etapach rozwoju.

### RZECZY, KTÓRE OPIEKUNOWIE MOGĄ ZROBIĆ, ABY POMÓC DZIECIOM

- Niemowlęta**
- » Zapewnij im ciepło i bezpieczeństwo.
  - » Trzymaj je z dala od głośnych dźwięków i chaosu.
  - » Przytulaj je i obejmuj.
  - » Jeśli to możliwe, dbaj o regularny harmonogram karmienia i spania.
  - » Mów spokojnym i łagodnym głosem.



- Małe dzieci**
- » Poświęć im dodatkowy czas i uwagę.
  - » Przypominaj im często, że są bezpieczne.
  - » Wyjaśnij im, że nie ponoszą winy za nieszczęścia, które się wydarzyły.
  - » Unikaj oddzielania małych dzieci od opiekunów, rodzeństwa oraz bliskich.
  - » W miarę możliwości trzymaj się regularnych rutynowych czynności i schematów.
  - » Udzielaj prostych odpowiedzi na temat tego, co się stało, bez przerażających szczegółów.
  - » Pozwól im pozostać blisko ciebie, jeśli są lękliwe lub lgną do ciebie.
  - » Bądź cierpliwy wobec dzieci, które zaczynają przejawiać zachowania, które prezentowały, gdy były młodsze, takie jak ssanie kciuka czy moczenie nocne.
  - » Jeśli to możliwe, daj im szansę na zabawę i odpoczynek.



## RZECZY, KTÓRE OPIEKUNOWIE MOGĄ ZROBIĆ, ABY POMÓC DZIECIOM (c.d.)

### **Starsze dzieci i młodzież**

- » Poświęcaj im swój czas i uwagę.
- » Pomagaj im w utrzymaniu rutynowych czynności.
- » Przedstaw fakty na temat tego, co się wydarzyło i wyjaśnij, co się teraz dzieje.
- » Pozwól im na smutek. Nie oczekuj, że będą twardzi.
- » Wysłuchaj ich myśli i obaw, nie osądzaj ich.
- » Ustal jasne zasady i oczekiwania.
- » Pytaj je o niebezpieczeństwa, na które są narażone, wspieraj je i rozmawiaj o tym, jak najlepiej mogą uniknąć bycia skrzywdzonym.
- » Zachęcaj i stwarzaj okazje dla nich do podejmowania działań pomocowych.



Jeśli opiekun jest ranny, bardzo zdenerwowany lub z innych powodów nie może zajmować się dziećmi, zorganizuj pomoc dla opiekuna i opiekę nad dziećmi. W miarę możliwości zaangażuj zaufaną organizację lub sieć ochrony dzieci. Trzymaj dzieci i ich opiekunów razem i staraj się nie dopuścić, by zostali rozdzieleni. Na przykład, jeśli opiekun jest przewożony gdzieś w celu uzyskania opieki medycznej, postaraj się, by dzieci były razem z nim lub zapisz szczegóły dotyczące miejsca, do którego opiekun jest zabierany, by można było ich połączyć.

Pamiętaj też o tym, że dzieci mogą znaleźć się w miejscu kryzysu i być świadkami przerażających wydarzeń, nawet jeśli one same lub ich opiekunowie nie są nimi bezpośrednio dotknięci. W chaosie panującym w sytuacji kryzysowej dorośli są często zajęci i mogą nie zwracać uwagi na to, co robią dzieci w okolicy, co widzą lub słyszą. Postaraj się ochronić je przed wstrząsającymi scenami lub relacjami.

## RZECZY, KTÓRE NALEŻY MÓWIĆ I ROBIĆ DLA DZIECI

### **Zapewnij kontakt z bliskimi**

- » Kiedy to tylko możliwe, niech będą razem ze swoimi opiekunami i rodziną. Staraj się ich nie rozdzielać.
- » Jeśli nie są pod opieką, skontaktuj się z godną zaufania siecią lub instytucją ochrony dzieci. Nie pozostawiaj dziecka bez opieki
- » Jeśli instytucja zajmująca się ochroną dzieci nie jest dostępna, sam podejmij kroki, by znaleźć opiekunów lub skontaktować się z inną rodziną, która może się nimi zaopiekować.

### **Zapewnij bezpieczeństwo**

- » Chronj je przed widokiem makabrycznych scen, takich jak ranni ludzie czy wielkie zniszczenia.
- » Chronj je przed możliwością usłyszenia przykrych historii na temat zdarzenia.
- » Chronj je przed mediami lub osobami, które chcą przeprowadzić z nimi wywiad, a nie są częścią ekipy ratunkowej.

### **Słuchaj, rozmawiaj i baw się**

- » Bądź spokojny, mów cicho i bądź życzliwy.
- » Wysłuchaj opinii dzieci na temat ich sytuacji.
- » Staraj się rozmawiać z nimi na poziomie ich oczu, używaj słów i wyjaśnień, które są dla nich zrozumiałe.
- » Przedstaw się z imienia i nazwiska i daj znać, że jesteś tu, aby pomóc.
- » Dowiedz się, jak się nazywają, skąd pochodzą i jakie informacje możesz uzyskać, żeby pomóc w odnalezieniu ich opiekunów i innych członków rodziny.
- » Kiedy są z opiekunami, wspieraj opiekunów w opiece nad ich własnymi dziećmi.
- » Jeśli spędzasz czas z dziećmi, staraj się angażować je w zabawę lub zwykłą rozmowę o ich zainteresowaniach, stosownie do ich wieku.

**Pamiętaj, że dzieci mają też swoje własne sposoby radzenia sobie z problemami.** Dowiedz się, jakie one są i wspieraj pozytywne strategie radzenia sobie, pomagając im jednocześnie unikać negatywnych rozwiązań. Starsze dzieci i nastolatki często mogą pomóc w sytuacjach kryzysowych. Znalezienie bezpiecznych sposobów, by mogły wnieść swój wkład w sytuację, może pomóc im poczuć, że mają większą kontrolę.

## 2. OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ FIZYCZNĄ LUB PSYCHICZNĄ



Osoby z przewlekłymi chorobami, z niepełnosprawnością fizyczną lub psychiczną (w tym z poważnymi zaburzeniami psychicznymi) lub osoby starsze mogą potrzebować specjalnej pomocy. Może ona obejmować pomoc w dotarciu w bezpieczne miejsce, w uzyskaniu podstawowego wsparcia i opieki zdrowotnej lub w zadbaniu o siebie. Doświadczenie zdarzenia kryzysowego może pogorszyć różnego rodzaju stany zdrowotne, takie jak choroby układu krążenia, choroby serca, astma, stany lękowe oraz inne zaburzenia zdrowotne fizyczne i psychiczne. Kobiety ciężarne i karmiące mogą doświadczyć silnego stresu związanego z kryzysem, który może wpłynąć na ich ciężę lub zdrowie ich samych i ich dzieci. Osoby, które nie mogą poruszać się o własnych siłach lub które mają problemy ze wzrokiem lub słuchem, mogą mieć trudności z odnalezieniem bliskich lub dostępem do dostępnych usług.

Oto kilka rzeczy, które możesz zrobić, by pomóc osobom z problemami zdrowotnymi lub z niepełnosprawnością:

- » Pomóż im dotrzeć do bezpiecznego miejsca.
- » Pomóż im zaspokoić ich podstawowe potrzeby, takie jak jedzenie, picie, dostęp do czystej wody, higiena osobista lub zbudowanie schronienia z materiałów przekazanych przez instytucje.
- » Zapytaj, czy mają jakieś problemy zdrowotne lub czy regularnie przyjmują leki. Postaraj się pomóc ludziom w zdobyciu leków lub dostępie do usług medycznych, jeśli są osiągalne.
- » Zostań z tą osobą lub postaraj się, żeby miała kogoś, kto jej pomoże, jeśli będziesz musiał odejść. Zastanów się nad skontaktowaniem tej osoby z instytucją zajmującą się ochroną tych osób lub innym odpowiednim wsparciem, które pomoże jej w dłuższej perspektywie.
- » Przekaż informacje o tym, jak uzyskać dostęp do odpowiedniej pomocy, która jest świadczona.

## 3. OSOBY NARAŻONE NA DYSKRYMINACJĘ I PRZEMOC

Wśród osób narażonych na dyskryminację lub przemoc mogą być kobiety, osoby z pewnych grup etnicznych lub religijnych oraz osoby z niepełnosprawnością umysłową. Są one narażone, ponieważ mogą być:

- » odcięci od świadczenia podstawowych usług;
- » nie brać udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących pomocy i wsparcia oraz tego, gdzie się udać; oraz
- » celem przemocy, w tym przemocy seksualnej.

Osoby zagrożone dyskryminacją lub przemocą mogą potrzebować specjalnej ochrony, by być bezpiecznymi w sytuacji kryzysowej, mogą też potrzebować dodatkowej pomocy, by zaspokoić swoje podstawowe potrzeby i uzyskać dostęp do dostępnych usług. Zwracaj uwagę na takie osoby i pomagaj im poprzez:

- » pomoc w znalezieniu bezpiecznego miejsca pobytu;
- » pomoc w nawiązaniu kontaktu z bliskimi i innymi zaufanymi osobami; oraz
- » przekazywanie informacji o dostępnych usługach i pomoc w uzyskaniu bezpośredniego dostępu do tych usług, gdy jest to konieczne.





## ROZDZIAŁ 4

### DBANIE O SIEBIE I SWOICH WSPÓŁPRACOWNIKÓW



## W TYM ROZDZIALE OMÓWIMY:

- 4.1 PRZYGOTOWANIE SIĘ DO NIESIENIA POMOCY
- 4.2 RADZENIE SOBIE ZE STRESEM.
- 4.3 ODPOCZYNEK I REFLEKSJA.

Sytuacja kryzysowa może bezpośrednio dotknąć ciebie lub twoją rodzinę. Nawet jeśli nie jesteś bezpośrednio zaangażowany, może mieć na ciebie wpływ to, co zobaczysz lub usłyszysz podczas udzielania pomocy. Jako osoba niosąca pomoc ważne jest, byś zwracał szczególną uwagę na swoją formę psychiczną. Zadbaj o siebie, żebyś mógł jak najlepiej zadbać o innych!

### 4.1 PRZYGOTOWANIE SIĘ DO NIESIENIA POMOCY

Zastanów się, jak możesz najlepiej przygotować się do roli osoby pomagającej w sytuacjach kryzysowych. Kiedy tylko to możliwe:

- » Poznaj sytuacje kryzysowe oraz role i obowiązki różnych osób niosących pomoc.
- » Weź pod uwagę własne zdrowie oraz problemy osobiste lub rodzinne, które mogą wywołać silny stres, gdy podejmiesz się roli pomagania innym.
- » Podejmij szczerą decyzję o tym, czy jesteś gotowy pomagać w tej konkretnej sytuacji kryzysowej i w tym konkretnym czasie.



## 4.2 ZARZĄDZANIE STRESEM:

### ZDROWE NAWYKI W PRACY I ŻYCIU



Głównym źródłem stresu dla osób niosących pomoc jest codzienny stres zawodowy, zwłaszcza w czasie kryzysu. Długie godziny pracy, nadmiar obowiązków, brak jasnego opisu stanowiska pracy, słaba komunikacja lub zarządzanie oraz praca w miejscach, które nie są bezpieczne, to przykłady stresu związanego z pracą, który może dotknąć osoby niosące pomoc.

Jako osoba niosąca pomoc możesz czuć się odpowiedzialny za bezpieczeństwo i opiekę nad ludźmi. Możesz być świadkiem lub nawet bezpośrednio doświadczać wstrząsających rzeczy, takich jak zniszczenia, zranienia, śmierć czy przemoc. Możesz też słyszeć historie o bólu i cierpieniu innych ludzi. Wszystkie te doświadczenia mogą mieć wpływ na ciebie i inne osoby niosące pomoc.

Zastanów się, jak możesz najlepiej radzić sobie z własnym stresem, by wspierać innych niosących pomoc i być przez nich wspieranym. Poniższe sugestie mogą być pomocne w radzeniu sobie ze stresem.

- » Zastanów się, co pomogło ci w przeszłości i co możesz zrobić, by pozostać silnym.
- » Staraj się znaleźć czas na jedzenie, odpoczynek i relaks, nawet przez krótki czas.
- » Staraj się zachować rozsądne godziny pracy, żebyś nie był zbyt wyczerpany. Rozważ na przykład podział pracy między osoby pomagające, pracę na zmiany w ostrej fazie kryzysu i regularne okresy odpoczynku.
- » Po sytuacji kryzysowej ludzie mogą mieć wiele problemów. Możesz czuć się niedostatecznie przygotowany lub sfrustrowany, kiedy nie możesz pomóc ludziom ze wszystkimi ich problemami. Pamiętaj, że nie jesteś odpowiedzialny za rozwiązywanie wszystkich problemów ludzi. Rób to, co możesz, by pomóc innym.
- » Ogranicz do minimum spożycie alkoholu, kofeiny lub nikotyny i unikaj leków dostępnych bez recepty.
- » Sprawdzaj, jak radzą sobie inni pomagający, a oni niech sprawdzają, jak radzisz sobie Ty. Znajdźcie sposoby na wzajemne wspieranie się.
- » Porozmawiaj o tym z przyjaciółmi, bliskimi lub innymi osobami, którym ufasz.

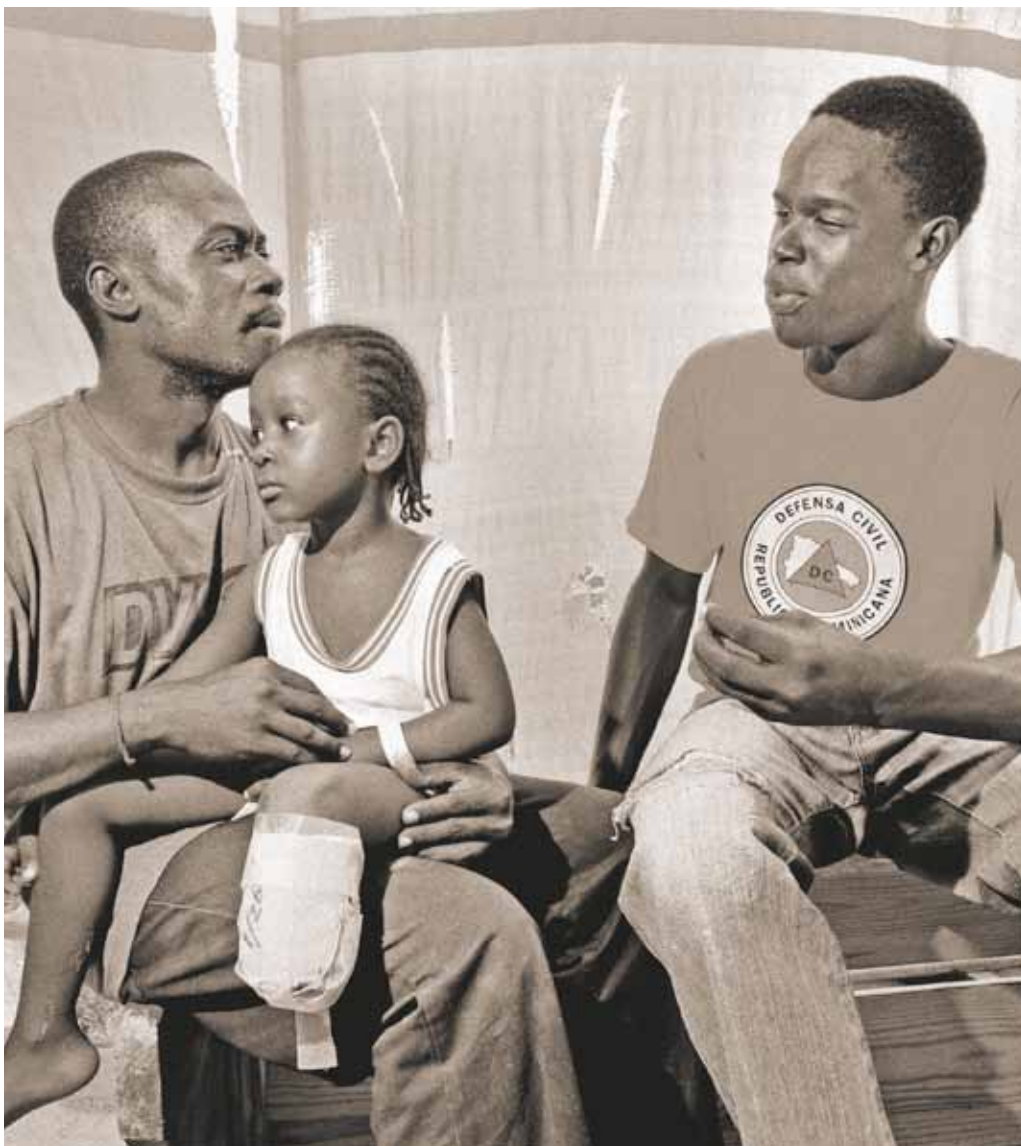
## 4.3 ODPOCZYNEK I REFLEKSJA

Poświęcenie czasu na odpoczynek i refleksję jest ważnym elementem zakończenia swojej roli pomocowej. Sytuacja kryzysowa i potrzeby osób, z którymi się spotkałeś, mogły być bardzo wymagające, a ból i cierpienia mogą okazać się trudne do zniesienia. Po udzieleniu pomocy w sytuacji kryzysowej poświęć czas na refleksję nad tym doświadczeniem i odpoczynek. Poniższe sugestie mogą być pomocne w twoim powrocie do zdrowia.

- » Porozmawiaj o swoich doświadczeniach związanych z pomocą w sytuacji kryzysowej z przełożonym, kolegą lub kimś, komu ufasz.
- » Dostrzeż to, co udało ci się zrobić, by pomóc innym, nawet jeśli była to nieduża pomoc.
- » Naucz się refleksji i akceptacji tego, co zrobiłeś dobrze, a co nie poszło zbyt dobrze, oraz granic tego, co mogłeś zrobić w danych okolicznościach.
- » Jeśli to możliwe, poświęć trochę czasu na odpoczynek i relaks przed ponownym podjęciem obowiązków zawodowych i życiowych.

Jeśli masz przykre myśli lub wspomnienia związane z wydarzeniem, czujesz się bardzo nerwowo lub smutny, masz problemy ze snem, pijesz dużo alkoholu lub zażywasz narkotyki, ważne jest, byś otrzymał wsparcie od kogoś, komu ufasz. Jeśli trudności te utrzymują się przez ponad miesiąc, zwróć się do pracownika służby zdrowia lub, jeśli to możliwe, do specjalisty od zdrowia psychicznego.





## ROZDZIAŁ 5

### ĆWICZ TO, CZEGO SIĘ NAUCZYŁEŚ

**PONIŻSZE SCENARIUSZE SĄ PRZYKŁADAMI WYDARZEŃ KRYZYSOWYCH, Z KTÓRYMI MOŻESZ MIEĆ DO CZYNNIENIA JAKO OSOBA NIOSĄCA POMOC. CZYTAJĄC TE SCENARIUSZE, WYOBRAŻ SOBIE:**

1. Co byłoby ci najpilniej potrzebne, gdyby coś takiego ci się przytrafiło?
2. Co byłoby dla ciebie najbardziej pomocne?

Pamiętaj o zasadach działania PPP: patrz, słuchaj i połącz, kiedy wyobrażasz sobie, jak zareagowałbyś na sytuację w każdym ze scenariuszy. Zamieściliśmy kilka ważnych pytań, które pomogą ci zastanowić się, co wziąć pod uwagę i jak zareagować.

#### 5.1 SCENARIUSZ 1: KLĘSKA ŻYWIOŁOWA



Dowiadujesz się, że w środku normalnego dnia pracy w centrum miasta nagle doszło do silnego trzęsienia ziemi. Wiele osób zostało poszkodowanych, a budynki się zawaliły. Ty i koledzy odczuliście wstrząsy, ale nic wam się nie stało. Rozmiar szkód jest nieznany. Organizacja, dla której pracujesz, poprosiła ciebie i twoich kolegów o pomoc ocalałym i wsparcie wszystkich ciężko poszkodowanych osób, które napotkasz.

**Przygotowując się do pomocy,** zadaj sobie następujące pytania:

- » Czy jestem gotowy do pomocy? Jakie osobiste wątpliwości mogą być ważne?
- » Jakie mam informacje na temat sytuacji kryzysowej?
- » Czy będę jechał na miejsce zdarzenia sam, czy razem z kolegami? Dlaczego tak, a dlaczego nie?

### Rzeczy, jakie należy wziąć pod uwagę

- » Kiedy wyruszasz na pomoc w sytuacji kryzysowej - zwłaszcza bezpośrednio po masowej katastrofie - rozważ korzyści płynące z pracy w zespole lub w parach. Praca w zespole pomoże ci mieć wsparcie i zaplecze w trudnych sytuacjach i jest ważna dla twojego bezpieczeństwa. W zespole możesz też być bardziej efektywny. Na przykład jedna osoba może zostać z kimś, kto jest w stanie szoku, podczas gdy druga może skupić się na znalezieniu specjalnej pomocy, np. medycznej, jeśli jest potrzebna. Jeśli to możliwe, spróbuj stworzyć "system koleżeński", w którym Ty i inny pomagający możecie się wzajemnie informować o sytuacji, by uzyskać wsparcie i pomoc.
- » Niektóre organizacje mogą zapewnić ci wsparcie, np. zaopatrzenie, transport, sprzęt do komunikacji, aktualne informacje o sytuacji lub kwestiach bezpieczeństwa oraz koordynację działań z innymi członkami zespołu lub służbami.

Kiedy poruszasz się po mieście, na co powinieneś zwrócić uwagę?

- » Czy przebywanie w miejscu zdarzenia jest bezpieczne?
- » Jakie usługi i wsparcie są dostępne?
- » Czy są tam osoby wymagające natychmiastowej pomocy?
- » Czy są tam osoby z wyraźnymi poważnymi reakcjami emocjonalnymi?
- » Kto może potrzebować szczególnej pomocy?
- » Gdzie mogę zapewnić PPP?

Kiedy podchodzisz do ludzi, co najlepiej zrobić, **by wysłuchać ich obaw i dać im wsparcie**?

- » Jakie podstawowe potrzeby mogą mieć osoby dotknięte skutkami wydarzeń?
- » Jak się przedstawić, żeby zaoferować wsparcie?
- » Co w tej sytuacji oznacza pomoc w zapewnieniu bezpieczeństwa osobom poszkodowanym?
- » Jak pytać ludzi o ich potrzeby i obawy?
- » Jak najlepiej pomagać osobom dotkniętym sytuacją kryzysową i otoczyć je opieką?

### PRZYKŁADOWA ROZMOWA Z OSOBĄ DOROSŁĄ ZNAJDUJĄCĄ SIĘ W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

W tej rozmowie podchodzisz do kobiety stojącej przed gruzami zawalonego budynku. Kobieta płacze i trzęsie się, choć nie wygląda na fizycznie ranną.

**Ty:** *Przepraszam, mam na imię \_\_\_\_\_. Współpracuję z organizacją \_\_\_\_\_. Czy mogę z Panią porozmawiać?*

**Kobieta:** *To straszne! Wchodziłam do budynku, kiedy zaczął się trząść! Nie rozumiem, co się dzieje!*

**Ty:** *Tak, to było trzęsienie ziemi i mogę sobie wyobrazić, że było to dla Pani straszne. Jak ma Pani na imię?*

**Kobieta:** *Jestem Jaśmina. Jestem bardzo przerażona! [Odpowiada trzęsąc się, płacząc]. Zastanawiam się, czy powinnam tam wejść i spróbować znaleźć moich kolegów? Nie wiem, czy nic im nie jest!*

**Ty:** *Pani Jaśmino, nie jest bezpiecznie wchodzić teraz do budynku, może się Pani stać krzywdą. Jeśli Pani chce, możemy porozmawiać tam, gdzie jest bezpieczniej, możemy chwilę posiedzieć. Co Pani na to?*

**Kobieta:** *Tak, proszę. [Przechodzicie w spokojniejsze miejsce, w niewielkiej odległości od miejsca upadku budynku, gdzie pracują ratownicy i medycy].*

- Ty :** Czy chciałaby Pani wody? [Jeśli jest to możliwe, zaoferuj praktyczną pomoc, taką jak woda czy koc].
- Kobieta :** Chcę tu tylko chwilę posiedzieć.
- [Siedzisz cicho w pobliżu kobiety w ciszy przez dwie do trzech minut, dopóki ona nie zacznie znowu mówić].
- Kobieta :** Czuję się okropnie! Powinnam była zostać w budynku, żeby pomagać ludziom!
- Ty :** Tak, rozumiem.
- Kobieta :** Wybiegłam na zewnątrz. Ale tak bardzo szkoda mi innych ludzi!
- Ty :** Trudno jest stwierdzić, co zrobić w takiej sytuacji. Moim zdaniem słusznie Pani zrobiła wybiegając z budynku, inaczej zostałaaby Pani ranna.
- Kobieta :** Widziałam, jak wyciągali ciało spod gruzów. To był chyba mój przyjaciel! [płacz]
- Ty :** Tak mi przykro. Pracuje tam ekipa ratunkowa i później dowiemy się, co z ludźmi, którzy byli w budynku.
- [Rozmowa toczy się przez kolejne 10 minut, podczas których słuchasz opowieści kobiety i pytasz o jej potrzeby i obawy. Rozmowa kończy się w następujący sposób:]
- Kobieta :** Muszę się dowiedzieć, czy z moją rodziną wszystko w porządku, ale zgubiłam telefon, gdy zaczęły się wstrząsy i nie wiem, jak wrócić do domu.
- Ty :** Mogę pomóc Pani zadzwonić do rodziny, a potem razem zastanowimy się, jak się do nich dostać.
- Kobieta :** Dziękuję. To by mi bardzo pomogło.

Na przykładzie tej rozmowy zauważ, że:

- » Przedstawiasz się z imienia i nazwiska i mówisz tej osobie, dla jakiej organizacji pracujesz;
- » Pytasz ją, czy chciałaby porozmawiać;
- » Zwracasz się do osoby przez Pani, do z szacunkiem używając nazwiska;
- » Chronisz tą osobę przed dalszą krzywdą, przenosząc ją w bezpieczniejsze miejsce;
- » Oferujesz osobie znajdującej się w sytuacji kryzysowej jakieś pocieszenie (np. wodę);
- » Oferujesz osobie znajdującej się w trudnej sytuacji jakieś pocieszenie (np. wodę);
- » Słuchasz i pozostajesz blisko tej osoby, nie zmuszając jej do mówienia;
- » Wyjaśniasz osobie, że zachowała się właściwie;
- » Poświęcasz czas na słuchanie;
- » Rozpoznajesz potrzeby i obawy tej osoby;
- » Przyjmujesz do wiadomości jej obawę o ewentualną stratę kolegów;
- » Oferujesz pomoc w nawiązaniu kontaktu z członkami rodziny.

**Co możesz zrobić, aby zapewnić** ludziom dostęp do informacji i praktycznego wsparcia?

- » Jakie trudności mogą pojawić się w trakcie poszukiwania informacji o dostępnych zasobach (żywność, schronienie, woda) lub pomocy dla osób dotkniętych chorobą?
- » Jakie zmartwienia i obawy mogą trapić uczestników zdarzenia? Jakie praktyczne sugestie mógłbym przedstawić, żeby pomóc im rozwiązać ich problemy?
- » Jakich informacji będą potrzebować osoby poszkodowane? Gdzie znajdę aktualne i wiarygodne informacje o zdarzeniu kryzysowym?
- » Co mogę zrobić, by skontaktować uczestników zdarzenia z ich bliskimi lub służbami? Jakie problemy mogą się pojawić?
- » Czego mogą potrzebować dzieci i młodzież lub osoby z problemami zdrowotnymi? Jak mogę **połączyć** narażone osoby z ich bliskimi oraz z pomocą jakiej potrzebują?

## 5.2 SCENARIUSZ 2: PRZEMOC I WYSIEDLENIA



Uchodźcy są przywożeni ciężarówkami do nowego miejsca i mówi się im, że będą tam mieszkać. Zostali przesiedleni z powodu wojny toczącej się w ich miejscu zamieszkania. Gdy wysiadają z ciężarówek, niektórzy z nich płaczą, niektórzy wydają się bardzo przestraszeni, niektórzy zdezorientowani, a jeszcze inni wzdychają z ulgą. Większość boi się i ma wątpliwości co do tego nowego miejsca, nie ma pojęcia, gdzie będą spać, jeść czy będzie dostępna opieka medyczna. Niektórzy wydają się przerażeni, gdy słyszą jakikolwiek głośny hałas, myśląc, że znów słyszą strzały. Jesteś wolontariuszem w organizacji zajmującej się dystrybucją żywności i zostałeś poproszony o pomoc w punktach dystrybucji.

**Przygotowując się do pomocy,** zastanów się, co chciałbyś wiedzieć o tej sytuacji:

- » Kim są ludzie, którym będę pomagał? Jakiego jest ich pochodzenie kulturowe?
- » Czy istnieją jakieś zasady postępowania lub zwyczaje, których muszę przestrzegać? Na przykład, czy z uchodźczyniami powinny raczej rozmawiać tylko kobiety udzielające pomocy?
- » Jak długą drogę przebyli? Co wiem o konflikcie, którego doświadczyli?
- » Jakie rodzaje pomocy są dostępne na miejscu, do którego trafiają uchodźcy?
- » Jeśli pracuję w zespole, jak zorganizujemy się, by pomóc w tej sytuacji? Jakie zadania weźmie na siebie każda osoba? Jak będziemy koordynować nasze działania między sobą i z innymi grupami pomocników, którzy mogą być na miejscu?

Gdy spotkasz grupę uchodźców, na co powinieneś zwrócić uwagę?

- » Czego będzie potrzebować większość uchodźców? Czy będą głodni, spragnieni lub zmęczeni? Czy ktoś jest ranny lub chory?
- » Czy w grupie uchodźców są rodziny lub osoby z tej samej miejscowości?
- » Czy są wśród nich dzieci lub młodzież bez opieki? Kto jeszcze może potrzebować specjalnej pomocy?
- » Osoby w grupie uchodźców wydają się mieć różne rodzaje reakcji na kryzys. Jakie rodzaje poważnych reakcji emocjonalnych dostrzegasz?

Kiedy podchodzisz do osób z grupy uchodźców, jak najskuteczniej możesz **wysłuchać** ich obaw i dać wsparcie?

- » Jak się przedstawić, aby zaoferować wsparcie?
- » Osoby, które doświadczyły przemocy lub były jej świadkami, mogą być bardzo przestraszone i czuć się niepewnie. Jak mogę ich wesprzeć i pomóc im poczuć się spokojnie?
- » Jak mogę rozpoznać potrzeby i obawy osób, które mogą potrzebować szczególnej pomocy, np. kobiet?
- » Jak powinienem postępować z dziećmi i nastolatkami bez opieki i jak im pomagać?

### PRZYKŁADOWA ROZMOWA Z DZIECKIEM BEZ OPIEKI

Z boku grupy uchodźców zauważasz chłopca w wieku około 10 lat, który stoi samotnie i wygląda na bardzo przestraszonego.

**Ty:** *[ukłękniij na jedno kolano na wysokości oczu dziecka]* Cześć, mam na imię \_\_\_\_\_. Jestem z organizacji \_\_\_\_\_ i jestem tu, żeby ci pomóc. Jak masz na imię?

**Dziecko:** *[patrząc w dół i mówiąc cicho]* Adam.

**Ty:** Cześć Adam. Miałeś długą drogę, żeby tu dotrzeć. Czy chce ci się pić?

*[Zaproponuj coś do jedzenia lub picia albo jakąś inną praktyczną rzecz jak np. koc, jeśli go masz].* Gdzie jest twoja rodzina?

**Dziecko:** Nie wiem. *[zaczyna płakać]*

- Ty:** Widzę, że się boisz, Adamie. Postaram ci się pomóc i skontaktować cię z ludźmi, którzy pomogą ci odnaleźć Twoją rodzinę.  
Czy możesz mi powiedzieć, jak się nazywasz i skąd pochodzisz?
- Dziecko:** Tak, jestem Adam Duvall. Pochodzę z miejscowości \_\_\_\_.
- Ty:** Dziękuję, Adamie. Kiedy ostatni raz widziałeś swoją rodzinę?
- Dziecko:** Moja starsza siostra była nadal ze mną gdy przyjechały ciężarówki, ale teraz nie mogę jej znaleźć.
- Ty:** Ile lat ma Twoja siostra? Jak ma na imię?
- Dziecko:** Ma na imię Róża. Ma 15 lat.
- Ty:** Postaram ci się pomóc w odnalezieniu siostry. Gdzie są twoi rodzice?
- Dziecko:** Wszyscy uciekliśmy z wioski, gdy usłyszeliśmy strzały. Zgubiliśmy moich rodziców. [płacz]
- Ty:** Przykro mi, Adamie. Wiem że to musiało być straszne, ale teraz jesteś teraz bezpieczny.
- Dziecko:** Jestem przerażony!
- Ty:** [w ciepły, naturalny sposób] Rozumiem. Chcę ci pomóc.
- Dziecko:** Co powinienem zrobić?
- Ty:** Mogę zostać z tobą przez jakiś czas i możemy spróbować odnaleźć twoją siostrę. Czy chciałbyś tego?
- Dziecko:** Tak, dziękuję.
- Ty:** Czy jest jeszcze coś, co cię niepokoi lub czego potrzebujesz?
- Dziecko:** Nie.
- Ty:** Adam, ważne jest, abyśmy porozmawiali z ludźmi, którzy mogą pomóc w odnalezieniu twojej siostry lub innej rodziny. Pójdę z tobą, żeby z nimi porozmawiać. [Koniecznie pomóż dziecku zarejestrować się w zaufanej organizacji zajmującej się poszukiwaniem rodziny lub ochroną dzieci, jeśli jest taka możliwość].

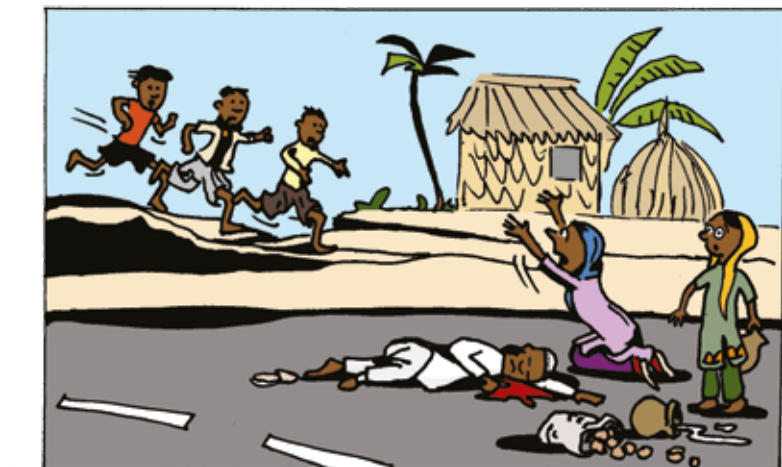
Na przykładzie tej rozmowy zauważ, że:

- » Dostrzegasz w tłumie uchodźców dziecko bez opieki;
- » Przyklękasz na jedno kolano, by porozmawiać z dzieckiem na poziomie jego oczu;
- » Należy mówić spokojnie i życzliwie do dziecka;
- » Zebrać informacje o rodzinie dziecka, w tym o imieniu jego siostry;
- » Zostać z dzieckiem, jednocześnie odnajdując godną zaufania organizację zajmującą się poszukiwaniem rodzin, która mogłaby zorganizować bezpieczne miejsce dla dziecka do czasu odnalezienia jego rodziny.

**Co możesz zrobić, aby zapewnić** ludziom dostęp do informacji i praktycznego wsparcia?

- » Jakie podstawowe potrzeby mogą mieć ludzie? Jakie rodzaje pomocy są dostępne? Jak można się do nich dostać?
- » Jakie mam dokładne informacje na temat planów opieki nad uchodźcami? Kiedy i gdzie ludzie mogą znaleźć więcej informacji o tym, co się dzieje?
- » Jak mogę pomóc w ochronie osób wymagających szczególnej troski, takich jak kobiety lub dzieci bez opieki, przed dalszą krzywdą? Jak mogę pomóc w skontaktowaniu osób wymagających szczególnej troski z bliskimi i służbami?
- » Jakie specjalne potrzeby mogą mieć osoby, które były narażone na przemoc?
- » Co mogę zrobić, żeby zapewnić kontakt z bliskimi lub służbami?

## 5.3 SCENARIUSZ 3: WYPADEK



Jedziesz po ruchliwej wiejskiej drodze w bezpiecznej części kraju, gdy nagle przed sobą widzisz wypadek. Okazuje się, że mężczyzna, który przechodził przez jezdnię z żoną i małą córeczką, został potrącony przez przejeżdżający samochód. Mężczyzna leży na ziemi, krwawi i nie rusza się. Jego żona i córka są blisko niego. Żona mężczyzny płacze i trzęsie się, a córka stoi nieruchomo i milczy. Niektórzy mieszkańcy miejscowości gromadzą się na drodze w pobliżu miejsca wypadku.

Mimo iż taka sytuacja wymaga błyskawicznej reakcji **przygotuj się do udzielenia pomocy**, zachowaj spokój i weź pod uwagę poniższe kwestie:

- » Czy istnieją jakieś obawy dotyczące bezpieczeństwa mojego lub innych osób?
- » Jak mogę zareagować na tę sytuację?
- » Co trzeba w pierwszej kolejności zrobić, zwłaszcza dla mężczyzny, który jest poważnie ranny?

### Na co należy zwrócić uwagę?

- » Kto potrzebuje pomocy? Jakiego rodzaju pomocy potrzebuje?
- » Jaką pomoc mogę zapewnić sam a jaką specjaliści?
- » Kogo mogę poprosić o pomoc? Jakiej pomocy mogą udzielić ludzie, którzy gromadzą się wokół miejsca zdarzenia? W jaki sposób mogą przeszkadzać lub nie być pomocni?

Gdy nawiązujesz kontakt z osobami uczestniczącymi w wypadku, **jak najlepiej możesz ich wysłuchać i zapewnić im wsparcie?**

- » Jak się przedstawić, by móc zaoferować wsparcie?
- » Jak mogę pomóc, by uchronić ludzi przed dalszą krzywdą? Czy są jakieś szczególne obawy dotyczące córki, która była świadkiem zranienia ojca i wydaje się oszołomiona i zszokowana? Czy jej matka może się nią zaopiekować i pocieszyć w tym czasie?
- » Gdzie mogę zapewnić PPP, gdzie jest bezpiecznie i w miarę cicho?
- » Jak będę pytał ludzi o ich potrzeby i obawy?
- » Jak mogę pocieszyć osoby poszkodowane i pomóc im się uspokoić?

### PRZYKŁADOWA ROZMOWA I DZIAŁANIA: RATOWNICTWO MEDYCZNE

Szybko sprawdzasz, czy możesz bezpiecznie zbliżyć się do miejsca wypadku. Droga jest ruchliwa, a obok osób poszkodowanych i gapiów nadal odbywa się ruch. Obawiasz się też, że mężczyzna może być poważnie ranny.

**Ty:** Czy ktoś wezwał karetkę?

**Mieszkaniec:** Nie.

**Ty:** *[do najbliższej stojącej osoby]* Czy mógłbyś natychmiast wezwać karetkę?

**Mieszkaniec::** Tak, oczywiście!

**Ty:** *[do innych osób obecnych na miejscu zdarzenia]* Musimy spróbować przekierować ten ruch. Czy możecie nam w tym pomóc?

*[Niektórzy mieszkańcy miejscowości idą, by zatrzymać przejeżdżające samochody i przekierować ruch.]*

*[Gdy podchodzisz do poszkodowanych, zauważasz, że jeden z mieszkańców miejscowości zamierza przenieść rannego mężczyznę.]*

**Ty:** Proszę, go nie ruszać! Może mieć uraz szyi. Karetka została już wezwana.

*[Jeśli Ty lub ktoś w pobliżu jest do tego przeszkolony, udziel pierwszej pomocy przedmedycznej rannemu mężczyźnie. Sprawdź lub poproś kogoś z twojego otoczenia o pomoc w upewnieniu się, że żona mężczyzny i córka nie odniosły obrażeń. Gdy ranny mężczyzna zostanie odpowiednio opatrzony, a masz pewność, że inni poszkodowani nie odnieśli poważnych obrażeń, udziel PPP]*

**Ty:**

*[do kobiety]* Mam na imię \_\_\_\_\_. Została wezwana karetka pogotowia. Czy Pani lub córka jesteście ranne?

**Kobieta:**

*[szlochając i drżąc]* Nie, nie jestem ranna.

**Ty:**

*[do kobiety, spokojnie i ciepło]* Jak ma Pani na imię?

**Kobieta:**

*[płacze]* Hanna, możesz mówić do mnie Hanna...O nie, mój mąż! Mój mąż!

**Ty:**

Hanno, rozumiem, że jesteś bardzo przestraszona. Wezwano karetkę, by pomóc twojemu mężowi. Zostanę z Tobą przez jakiś czas. Czy potrzebujecie czegoś jeszcze lub macie jakieś inne obawy w tej chwili?

**Kobieta:**

Czy wszystko w porządku z moją córką?

**Ty:**

Córka nie wydaje się być ranna. Czy możesz mi powiedzieć, jak ma na imię, żebym mógł z nią porozmawiać?

**Kobieta:**

*[wyciąga rękę, by wziąć córkę za rękę]* To jest Sara.

**Ty:**

*[ciepło i na wysokości oczu dziecka]* Cześć Sara. Mam na imię \_\_\_\_\_. Jestem tu, by pomóc tobie i twojej mamie.

*[Rozmowa toczy się dalej i okazuje się, że córka nic nie mówi. Matka mówi, że to nietypowe dla jej córki, ale pozostaje skupiona na swoim mężu. Matka mówi też, że chce pojechać z mężczyzną do szpitala, córka może być pozostawiona bez opieki do jej powrotu do domu.]*

**Ty:**

Hanno, będzie o wiele lepiej, jeśli Ty i córka zostaniecie razem lub Sara zostanie z kimś, komu ufasz. Wygląda na to, że jest bardzo przestraszona tym, co się stało i najlepiej byłoby dla niej, gdyby nie zostawała teraz sama. Czy jest ktoś, komu ufasz i kto mógłby z nią zostać?

**Kobieta:**

Tak, moja siostra mogłaby pomóc. Sara bardzo ją lubi.

**Ty:**

Czy mogę pomóc zadzwonić do siostry?

**Kobieta:**

Tak, proszę!

*[Pomagasz kobiecie skontaktować się z siostrą i ustalasz, że córka zostanie na wieczór z ciotką. Radzisz też matce, by poszła z córką do przychodni, jeśli w najbliższych dniach nadal będzie milczeć.]*

**Ty:**

Kiedy przyjedzie karetka, dowiem się, dokąd zabiorą Twojego męża i dowiem się, czy możecie pojechać razem z nimi.

*[Gdy przyjedzie karetka, dowiesz się, jak pomóc rodzinie podtrzymać kontakt, gdy ranny zostanie przewieziony do szpitala.]*

Na przykładzie tej rozmowy i działań zauważ, że:

- » Najpierw szybko przeanalizowałeś sytuację kryzysową, aby upewnić się, że można bezpiecznie wkroczyć i sprawdzić, kto jest poważnie ranny;
- » Zadałeś o to, by do rannego mężczyzny natychmiast wezwano karetkę i zapobiegłeś przeniesieniu go z miejsca i ewentualnym obrażeniom;
- » Postarałeś się pracować w sposób, który zapobiegne dalszemu wyrządzaniu Krzywdy i zagrożeniu dla innych (np. zwracając uwagę na ruch na drodze);
- » Z szacunkiem i serdecznością odniosłeś się do żony i córki poszkodowanego;
- » Zwracałeś się do dziecka na poziomie jego oczu;
- » Pomogłeś żonie poszkodowanego podjąć odpowiednie kroki, by otoczyć opieką córkę;
- » Podjąłeś działania mające na celu pomóc rodzinie utrzymać kontakt, kiedy ranny mężczyzna został przewieziony do szpitala.

**Co możesz zrobić, aby zapewnić** ludziom dostęp do informacji i praktycznego wsparcia?

- » Jakie podstawowe potrzeby mogą mieć osoby, które nie odniosły obrażeń, ale są w trudnej sytuacji kryzysowej?
- » Jakich zmartwień i obaw mogą mieć różne osoby w tym scenariuszu?
- » Jakich informacji będą potrzebować?
- » Co możesz zrobić, żeby pomóc ludziom w nawiązaniu kontaktu z bliskimi, którzy mogą ich wesprzeć?

# Pierwsza pomoc psychologiczna: Poradnik kieszonkowy

## CO TO JEST PPP?

Pierwsza pomoc psychologiczna (PPP) to ludzka reakcja, zmierzająca do udzielenia pomocy drugiemu człowiekowi, który ucierpiał i który może potrzebować pomocy.

Odpowiedzialne udzielanie PPP oznacza:

1. Przestreganie bezpieczeństwa, godności i praw.
2. Dostosowanie swoich działań do kręgu kulturowego danej osoby.
3. Znajomość innych środków reagowania w sytuacjach kryzysowych.
4. Dbanie o siebie.
5. Zapoznanie się ze zdarzeniem kryzysowym.



### PRZYGOTUJ SIĘ

- » Dowiedz się o rodzajach pomocy i wsparcia.
- » Dowiedz się więcej na temat bezpieczeństwa i ochrony.

## Zasady działania PPP:

### PATRTZ

- » Sprawdź, czy jesteś bezpieczny.
- » Sprawdź, czy wymagających natychmiastowej pomocy
- » Sprawdź, czy nie ma osób z poważnymi reakcjami stresowymi.



### SŁUCHAJ

- » Podejdź do osób, które mogą potrzebować wsparcia.
- » Pytaj o ich potrzeby i troski.
- » Słuchaj ich i pomóż im uspokoić się.



### POŁĄCZ

- » Pomóż im zaspokoić podstawowe potrzeby i uzyskać dostęp do pomocy.
- » Pomóż im radzić sobie z problemami.
- » Przekaż informacje.
- » Połącz ich z bliskimi i wsparciem społecznym.



## ETYKA:

Poniższe "tak" i "nie" są wskazówkami, jak uniknąć wyrządzenia dalszych szkód osobie, zapewnić jej najlepszą możliwą opiekę i działać wyłącznie w jej najlepszym interesie. Oferuj pomoc w sposób, który jest najbardziej odpowiedni i komfortowy dla osób, które wspierasz. Zastanów się, co te wskazówki etyczne oznaczają w twoim kontekście kulturowym.

### TAK ✓

- » Bądź uczciwy i godny zaufania.
- » Szanuj prawo ludzi do podejmowania własnych decyzji.
- » Bądź świadomy własnych uprzedzeń i uprzedzeń i odłóż je na bok.
- » Wyjaśnij ludziom, że nawet jeśli teraz odmówię pomocy, to w przyszłości nadal będą mogli z niej skorzystać.
- » Szanuj prywatność i utrzymuj historię osoby w tajemnicy, jeśli jest to w tej sytuacji wskazane.
- » Zachowuj się odpowiednio, biorąc pod uwagę kulturę, wiek i płeć osoby.

### NIE ✗

- » Nie wykorzystuj swojej relacji jako osoby udzielającej pomocy.
- » Nie proś o pieniądze ani o przysługę za pomoc.
- » Nie składaj fałszywych obietnic ani nie podawaj nieprawdziwych informacji.
- » Nie wyolbrzymiaj swoich umiejętności.
- » Nie narzucaj pomocy na ludziach, nie bądź natrętny ani nachalny.
- » Nie naciskaj na ludzi, by opowiedzieli ci swoją historię.
- » Nie dziel się historią danej osoby z innymi.
- » Nie osądzaj osoby za jej działania lub uczucia.

## ŁUDZIE, KTÓRZY POTRZEBUJĄ WIĘCEJ NIŻ TYLKO PPP

Niektóre osoby będą potrzebowały znacznie więcej niż tylko PPP. Znaj swoje ograniczenia i poproś o pomoc innych, którzy mogą udzielić pomocy medycznej lub innego wsparcia, by ratować życie.

### OSOBY, KTÓRE NATYCHMIAST POTRZEBUJĄ BARDZIEJ ZAAWANSOWANEJ POMOCY:

- » Osoby z poważnymi, zagrażającymi życiu urazami, które potrzebują natychmiastowej pomocy medycznej.
- » Osoby, które są tak zdenerwowane, że nie są w stanie zadbać o siebie lub swoje dzieci.
- » Osoby, które mogą zrobić sobie krzywdę.
- » Osoby, które mogą skrzywdzić innych.

## REFERENCJE & ŹRÓDŁA

Bisson, JJ & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Laync, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). *Psychological First Aid: Field operations guide* (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.  
[http://www.who.int/mental\\_health\\_psychosocial\\_june\\_2007.pdf](http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf)

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) and [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme.  
[http://www.who.int/mental\\_health/mhgap](http://www.who.int/mental_health/mhgap)

# NOTATKI



## Biuro Regionalne WHO dla Europy

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) jest wyspecjalizowaną agencją Organizacji Narodów Zjednoczonych utworzoną w 1948, której głównym zadaniem jest koordynacja międzynarodowych działań w dziedzinie zdrowia i zdrowia publicznego. Biuro Regionalne WHO dla Europy jest jednym z sześciu biur regionalnych działających na całym świecie, realizujących własne programy ukierunkowane na rozwiązanie szczególnych problemów zdrowotnych państw będących członkami danego regionu.

### Państwa członkowskie Regionu Europejskiego:

Albania  
Andora  
Armenia  
Austria  
Azerbejdżan  
Belgia  
Białoruś  
Bośnia i Hercegowina  
Bułgaria  
Chorwacja  
Cypr  
Czarnogóra  
Czechy  
Dania  
Estonia  
Federacja Rosyjska  
Finlandia  
Francja  
Grecja  
Gruzja  
Hiszpania  
Holandia  
Irlandia  
Islandia  
Izrael  
Kazachstan  
Kirgistan  
Litwa  
Łotwa  
Luksemburg  
Macedonia  
Malta  
Monaco  
Mołdawia  
Niemcy  
Norwegia  
Polska  
Portugalia  
Rumunia  
San Marino  
Serbia  
Słowacja  
Słowenia  
Szwajcaria  
Szwecja  
Tadżykistan  
Turcja  
Turkmenistan  
Ukraina  
Uzbekistan  
Węgry  
Wielka Brytania  
Włochy



**World Health  
Organization**

REGIONAL OFFICE FOR **Europe**

**World Health Organization  
Regional Office for Europe**

UN City, Marmorvej 51,  
DK-2100 Copenhagen Ø, Denmark  
Tel.: +45 45 33 70 00 Fax: +45 45 33 70 01  
Email: [eurocontact@who.int](mailto:eurocontact@who.int) [www.euro.who.int](http://www.euro.who.int)

WHO/EURO:2022-37325-37325-63907