



poMOCownik⁺

Przewodnik finansowany jest ze środków
Urzędu Miasta Chełm w ramach programów
z zakresu polityki społecznej
dla miejskich jednostek organizacyjnych.

Motto:

*„Pomiędzy bodźcem i reakcją jest przestrzeń: w tej przestrzeni
leży wolność i moc wyboru naszej odpowiedzi.”*

Viktor E. Frankl. W poszukiwaniu sensu życia

Wstęp

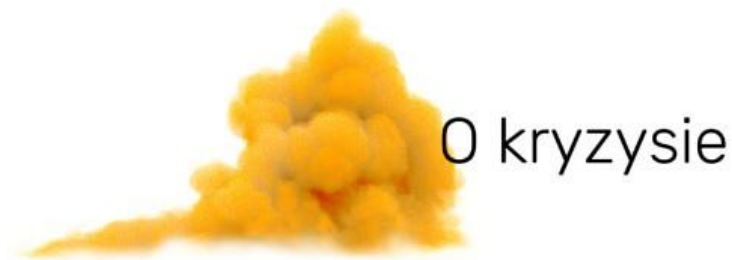
Doświadczenie kryzysu, czy sytuacji kryzysowej są stałą częścią życia codziennego każdego z nas. Pomimo tego nieodłącznym jego elementem jest odczuwanie lęku i wzmożone napięcie. Sam kryzys to istotny element stopniowo narastającej sytuacji zagrożenia, będącej wynikiem nowych lub zaskakujących okoliczności. Wiąże się to z prawdziwą lub odczuwalną utratą kontroli nad rozwijającą się sytuacją, problemem, a także z brakiem koncepcji rozwiązania sytuacji kryzysowej, powodując tym samym silny stres.

Rozpatrując możliwości podjęcia aktywności w obliczu kryzysu warto pamiętać, że często jest to punkt zwrotny w naszym życiu. Prowadzi bowiem do zmiany - na gorsze, albo na lepsze, o czym nie zawsze pamiętamy. Chińczycy do wyrażenia tego słowa używają ideogramu, który ma dwa znaczenia - „niebezpieczeństwo” oraz „ukryte możliwości”. A zatem istotną jest wiedza, że można nie tylko przezwyciężyć trudności, ale nawet zamienić je w zwycięstwo.

Oddajemy w Państwa ręce krótki przewodnik po kryzysie, którego treść ma za zadanie poszerzyć wiedzę o kryzysie, sytuacjach kryzysowych oraz interwencji kryzysowej i wskazać możliwe ścieżki efektywnego reagowania w obliczu kryzysu, jak również spożytkowania generowanej w tym momencie energii w pozytywną zmianę.

Z wyrazami szacunku

Redakcja



➤ Czym jest kryzys

Słowo „kryzys” pochodzi od greckiego „krino” i oznacza ¹: punkt zwrotny, przełomowy; moment rozstrzygający; jakościową zmianę układu lub w układzie. Kryzys (crisis w języku angielskim) poszerza znaczenie o takie cechy, jak nagłość, urazowość i subiektywne konsekwencje urazu w postaci przeżyć negatywnych. Kryzys jest kulminacyjną fazą narastających zagrożeń, nie rozwiązany na czas powoduje przerwanie dotychczasowego cyklu rozwojowego. W związku z powyższym można i należy podkreślić, że kryzys zawsze oznacza przełom między dwiema jakościowo różnymi fazami jakiegoś procesu. Kryzys może być bardziej lub mniej dotkliwy, może mieć różny zakres, czas trwania, ale zawsze kończy dotychczasowy stan rzeczy (sposób działania, rozwój sytuacji).

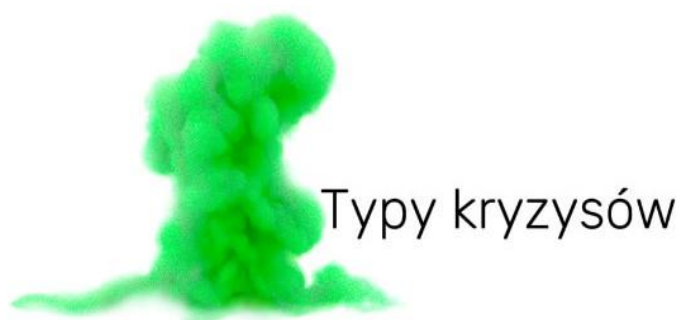
➤ Cechy kryzysu

- ✓ zaskoczenie
- ✓ deficyt informacji wtedy, kiedy potrzebujemy jej najbardziej
- ✓ spóźnione reakcje, organizacja nie nadąża reagować na wydarzenia prawdziwe lub odczuwalne
- ✓ wydarzenia stają się coraz bardziej groźne
- ✓ utrata kontroli, rzeczywista lub odczuwalna
- ✓ zagrożenie żywotnych interesów
- ✓ wzrost napięcia psychicznego
- ✓ skrupulatna kontrola z zewnątrz (media, opinia publiczna)
- ✓ wytwarzanie się mentalności obłączonych
- ✓ panika, to inaczej uczucie nagłego lęku o wysokim nasileniu (objawy, które występować to między innymi: palpitacje serca, ból w klatce piersiowej,

¹ Słownik wyrazów obcych. Warszawa 1980, s. 404

dusznosc, uczucie dławienia, drżenie ciała, uderzenia gorąca, suchosc w ustach, czy uczucie drętwienia)

- ✓ przerwanie normalnych procesów podejmowania decyzji.²



- **Sytuacyjne (traumatyczne)** - związane na przykład z utratą i żałobą, przemocą, traumą, czyli sytuacjami niecodziennymi, nagłymi.
- **Rozwojowe (normatywne)** - związane z okresem przemian np. dorastanie, dojrzewanie. Są to okresy burzliwe, człowiek w trakcie swojego życia przechodzi zmiany na każdej płaszczyźnie: biologicznej, poznawczej, emocjonalnej i społecznej. Kształtuje się tożsamość człowieka. Zazwyczaj trwa krótko, pozytywne wsparcie w tym okresie pozwala uniknąć rozwoju chorób i zaburzeń psychicznych. Nerozwiany kryzys rozwojowy może doprowadzić do rozwoju np. depresji.
- **Egzystencjalne (normatywne lub traumatyczne)** - związane z doskonaleniem i wzrostem osobowości, dotyczą wątpliwości sensu własnych działań, celu życia, odpowiedzialności, niezależności, wolności.
- **Środowiskowe (traumatyczne)** - związane z katastrofami wywołanymi przez naturę lub człowieka, np. powódź, pożar, konflikty zbrojne, kryzys gospodarczy.

Kryzysy normatywne

Współczesny świat stawia przed nami wiele wyzwań, a jednym z nich jest niewątpliwie kryzys normatywny. W obliczu dynamicznych zmian społecznych i technologicznych, tradycyjne systemy wartości ulegają zachwianiu. Poszukiwanie nowych punktów odniesienia staje się palącą potrzebą, która skłania

² Materiały z polsko-kanadyjskiej konferencji Administracja wobec sytuacji kryzysowych. Krajowa Szkoła Administracji Publicznej, 6-8 maja 1998 r., Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi, s. 4

do refleksji nad przyszłością naszej cywilizacji. Ważne jest, aby w tym procesie kierować się rozważą i otwartością na dialog.

Kryzysy traumatyczne

Są to trudne doświadczenia, które mogą dotknąć każdego z Nas. Reakcje na traumę są naturalne i nie ma jednego właściwego sposobu radzenia sobie z nimi. Poszukiwanie wsparcia u bliskich, specjalistów, grup samopomocowych jest bardzo ważne w procesie zdrowienia.

Kryzysy dzielimy również na **ostre** (przebiegające w okresie ok. 6-ciu tygodni) i **chroniczne** (z objawami utrzymującymi się powyżej 6-ciu tygodni, czasem nawet latami). Do kryzysów chronicznych dochodzi, gdy osoba wycofała się lub zastosowała patologiczne rozwiązania (w kryzysach rozwojowych) lub zatrzymała się w fazie reakcji emocjonalnej (w kryzysach traumatycznych).



Kryzys a sytuacja kryzysowa

Bardzo często w potocznym znaczeniu kryzys utożsamiamy jest z sytuacją kryzysową, to jednak między nimi istnieje różnica.

Kryzys jest etapem (elementem) sytuacji kryzysowej, jest kulminacyjną fazą sytuacji kryzysowej.

Każdy kryzys jest sytuacją kryzysową, lecz nie każda sytuacja kryzysowa jest fazą kryzysu.

Każda sytuacja kryzysowa może wielokrotnie wywołać kryzys.

Sytuacja kryzysowa jest zazwyczaj następstwem zagrożenia, katastrof naturalnych (np. powodzi) lub awarii technicznych. Sytuacja kryzysowa często wywołuje szok, a nierzadko poczucie lęku o własne bezpieczeństwo osobiste. W czasie sytuacji kryzysowej pojawia się niedobór informacji na temat przyczyn, przebiegu i skutków kryzysów w związku z tym rozpoczyna się chaotyczne poszukiwanie informacji. Dochodzi do utraty kontroli nad informacjami trafiającymi do wiadomości publicznej, które często są spóźnione, nieaktualne.

Nagła, silna lub długotrwała sytuacja kryzysowa pozbawia człowieka poczucia kontroli nad własnym życiem, co może wywoływać lęk, agresję, poczucie samotności, bezradności. Może także przyczyniać się do powstawania problemów w sferze poznawczej, czy emocjonalnej.



Interwencja kryzysowa a terapia

Interwencja kryzysowa i terapia są realizowane w podobnej formie tzn. w formie spotkań indywidualnych często serii spotkań.

Tym, co różnicuje interwencję kryzysową od psychoterapii jest cel, osoba prowadząca działanie i czas trwania działania.

Cel interwencji kryzysowej: rozwiązanie bieżącego problemu i wsparcie emocjonalne.

Osoba prowadząca działanie: interwent kryzysowy, czyli osoby posiadająca specjalistyczną wiedzę z zakresu psychologii kryzysu.

Czas trwania działania: kilka tygodni a częstotliwość spotkań zależna jest od potrzeb; częstotliwość zależna od potrzeb.

Cel psychoterapii: modyfikacja struktur psychicznych.

Osoba prowadząca działanie: psychoterapeuta, który ma specjalistyczną wiedzę w psychoterapii w wybranym nurcie/nurtach.

Czas trwania działania: od kilku tygodni do nawet kilku lat; częstotliwość jest regularna i zachowuje stały rytm spotkań.

➤ **Spodziewane efekty interwencji kryzysowej**

Wyjście z kryzysu przez uporanie się z aktualnym problemem, nauka umiejętności skutecznego radzenia sobie z problemami, poprzez zwiększenie kompetencji i samoświadomości. Najważniejszym efektem interwencji może być więc **uzyskanie sprawczości i kontroli nad własnym problemem.**

➤ **Style radzenia sobie z kryzysem**

- ✓ **styl skoncentrowany na zadaniu** - oznacza podejmowanie działania, które ma cel - wybierają go ci, dla których najważniejsze jest rozwiązanie problemu lub zmiana istniejącej sytuacji stresowej przez wykorzystywanie procesów poznawczych
- ✓ **styl skoncentrowany na emocjach** - charakteryzuje tych, którzy wybierają myślenie życzeniowe i fantazjowanie kosztem racjonalnego działania. Ich zdaniem nie ważne jest usunięcie lub zminimalizowanie bodźca stresowego; ważniejsze jest zmniejszenie napięcia emocjonalnego towarzyszącego sytuacji stresowej. Nie podejmują więc realnych działań, aby rozwiązać sytuację stresową, a zatem trudno im osiągnąć pozytywny efekt, co często kończy się wzrostem napięcia psychicznego
- ✓ **styl skoncentrowany na unikaniu** - wiąże się z odrzuceniem od siebie myśli o zasadniczym problemie, niedopuszczaniem do przeżywania go i angażowania się w rozwiązanie sytuacji stresowej; oznacza pewną „ucieczkę” od problemu, a człowiek wykonuje czynności zastępcze - może na przykład robić pranie, sprzątać, spać, lub poszukiwać intensywnych kontaktów towarzyskich³

Efektywne działanie w kryzysie

³ H. Skłodowski, Psychologiczne wyzwania kryzysu, w: H. Skłodowski (red.) Człowiek w kryzysie – psychospołeczne aspekty kryzysu Seria SWSPiZ w Łodzi: PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ I ZARZĄDZANIE Tom XI – Zeszyt 1 – Łódź 2010 – ss. 9–22

➤ Akceptacja trudnej sytuacji

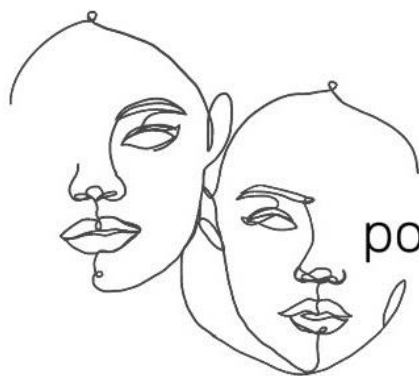
Jest to świadome uznanie, że trudności są częścią życia i mogą pojawić się niezależnie od naszych starań czy złości z tego powodu i w żadnym wypadku nie oznacza rezygnacji czy poddania się.

Nie jesteśmy w stanie kontrolować wszystkiego, co dzieje się dookoła nas, ale mamy wpływ na to, jak reagujemy na pojawiające się przeciwności. **Akceptacja sytuacji jest pierwszym krokiem do przekształcenia reaktywnego podejścia, pełnego stresu, cierpienia i lęku, w bardziej aktywne oraz świadome działanie.** Zaakceptowanie rzeczywistości pozwala nam na zrozumienie sytuacji i zidentyfikowanie naszych możliwości, a także na rozpoczęcie procesu radzenia sobie z trudnościami.

➤ Spojrzenie z dystansu

Doświadczeniu sytuacji kryzysowej wiąże się z eskalacją doznań emocjonalnych. Odczuwamy silne, niekiedy sprzeczne emocje, które utrudniają nam analizowanie sytuacji i tym samym podejmowanie decyzji w kierunku wyjścia z kryzysu. Zrozumienie funkcji emocji może w sposób pozytywny wpłynąć na poszukiwanie rozwiązania w sytuacji trudnej o tym samym wyjścia z kryzysu.

Warto pamiętać, że emocje są ważne, a ich obecność jest niezbędna w naszym życiu. Nie ma także niepotrzebnych czy złych emocji. Każda z nich, nawet o pozornie negatywnym wydźwięku ma swoją funkcję i jest nośnikiem informacji dla nas o nas samych.



poznajmy nasze emocje

- ✓ **Radość** to jedna z najprzyjemniejszych emocji. Mówi o tym, co jest dla nas ważne i dobre, czego potrzebujemy do szczęścia. Jest też

katalizatorem aktywności i ma funkcję wzmocnienia w działaniu w określonym celu.

- ✓ **Smutek** to pozornie negatywna emocja, która często wiąże się z sytuacją straty. Jej obecność ma ogromne znaczenie dla posiadania wiedzy o tym, co jest lub było dla nas ważne czy cenne. Smutek pomaga w przejściu przez proces zmian połączony ze stratą np. towarzyszy nam w żałobie lub w procesie uświadamiania sobie, że czegoś nie możemy mieć. Smutek to także ważna informacja dla nas samych, o tym, że jakaś ważna dla nas potrzeba jest niezaspokojona. To smutek powoduje tzw. wgląd oparty o refleksję, czyli pozwala nam się zatrzymać i spojrzeć na siebie oraz własne doświadczenia z pewnej odległości. Jednocześnie smutek pozwala nam się skupić na sobie. O tym świadczy nieświadoma reakcja ciała tj. podczas odczuwania smutku kulimy się, zwijamy w kłębek. Smutkowi towarzyszą łzy, które są naturalną reakcją organizmu, która ma funkcję oczyszczania i przynosi ulgę.
- ✓ **Złość** mówi nam dużo ważnych rzeczy, na przykład że dzieje się coś, co uważamy za zagrażające, że ktoś narusza nasze granice (czasami tym kimś jesteśmy my sami), że nasze potrzeby są niezaspokojone, a wewnętrzne baterie są rozładowane. Jest reakcją na frustrację - pojawia się, kiedy ktoś lub coś nie daje nam tego, czego potrzebujemy, nie pozwala nam zrobić tego, co chcemy lub gdy ktoś chce wyrządzić nam krzywdę. Wskazuje nam wartości i potrzeby, które są dla nas ważne. Złość daje energię, by pokonać przeszkodę, obronić się przed zagrożeniem, walczyć o to, co dla nas ważne lub o siebie zadbać. Kiedy się złości, ciało zwykle ma ochotę robić coś gwałtownego: krzyczeć, tupać, kopać, niszczyć. Nasze szczęki i pięści zaciskają się, serce bije szybciej. Złość nie jest niczym złym, mamy prawo ją odczuwać i okazywać na różne sposoby. Możemy nazwać swoją złość: „Złoszczę się, bo...”, głęboko oddychać, policzyć do dziesięciu, wyjść z miejsca, w którym czujemy, że możemy wybuchnąć, wyjść na spacer, podrzeć na strzępy niepotrzebną gazetę, napić się wody. Warto pamiętać, że jako dorośli ludzie jesteśmy odpowiedzialni za sposób, w jaki okazujemy złość. Jeśli w wyniku złości sprawiliśmy komuś przykrość – przeprośmy.

- ✓ **Strach** informuje nas o niebezpieczeństwie, zagrożeniu, braku poczucia bezpieczeństwa. Skłania do refleksji nad podejmowanymi działaniami, by były one bezpieczne. Mobilizuje ciało, aby przygotować się na nie i chronić przed nim. Czasami każe walczyć, czasami krzyczeć, czasami uciekać, czasami schować się. Nasze serce bije szybciej, oddech robi się płytszy i szybszy, źrenice rozszerzają się. Niektórzy mogą blednąć, pocić się, trząść. Odczuwanie lęku nie jest równoznaczne z tym, że coś faktycznie nam zagraża. Czasami przywołujemy go wspomnieniami z przeszłości, czasami zamartwiając się o przyszłość. Dobrym sposobem, by zapanować nad strachem (zresztą nad innymi uczuciami też), jest wzięcie kilku głębokich oddechów. Kiedy oddychamy głęboko, łatwiej możemy odróżnić to, co zagraża nam naprawdę, od tego, co tylko wydaje się nam niebezpieczne. Czasami możemy oswajać strach na różne sposoby, na przykład opowiedzieć o swoich odczuciach komuś bliskiemu, narysować swój strach, stopniowo kontaktować się z sytuacją/ rzeczą, której się boimy. W przypadku dzieci bardzo pomocna jest zabawa – w zabawie zamieniamy się w to, czego się boimy – w węża, psa, potwora.

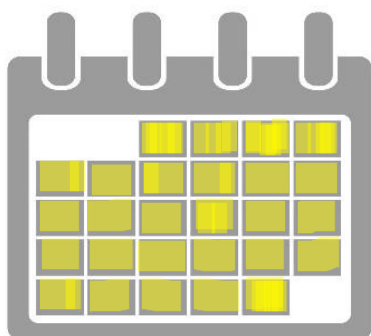
- ✓ **Wstręt** - daje komunikat, żebyśmy przerwali kontakt z jakimś obiektem, substancją czy sytuacją i unikali go w przyszłości. To uczucie pożyteczne, które może chronić nasze życie i zdrowie, na przykład ochronić przed spożywaniem nieświeżego jedzenia czy wdychania niebezpiecznych substancji.

- ✓ **Wstyd i poczucie winy** mówią nam, że zrobiliśmy coś złego, złamaliśmy jakieś zasady, normy, obietnice, postanowienia czy standardy albo nie dopilnowaliśmy czegoś, nie zrealizowaliśmy jakiegoś celu. Pojawiają się w sytuacji, kiedy czujemy się za coś odpowiedzialni. Czasami wstydzimy się również, kiedy wydaje nam się, że nie spełniamy czyichś oczekiwań lub bardzo różnimy się od innych i ktoś daje nam to odczuć.

- ✓ **Wstyd** jest nieprzyjemną, trudną do zniesienia emocją. Pojawia się wtedy, gdy interpretujemy zdarzenia jako takie, za które jesteśmy odpowiedzialni, które prowadzą do złamania reguł bądź oczekiwań i są efektem naszych niewspierających przekonań. Kiedy się wstydzimy, spuszcza głowę, ramiona, nasza twarz staje się smutna i czerwona. Wstyd sprawia, że czujemy się źle, chcemy się schować, wycofać się lub

uciec z miejsca, w którym jesteśmy. Odbiera nam energię do działania i pomysły na naprawienie sytuacji. Wstyd niewiele daje, zatem pomyśl, czy warto zawstydząć siebie lub innych.

- ✓ **Poczucie winy** pojawia się wtedy, gdy interpretujemy zdarzenia jako takie, za które jesteśmy odpowiedzialni, które prowadzą do złamania reguł bądź oczekiwań i są efektem naszego jednostkowego zachowania. Ta emocja niesie ze sobą motywację do poprawy zachowania w przyszłości, podpowiada, by naprawiać szkodę, przeprosić albo przynajmniej zastanowić się nad tym, co się stało. Nie odbiera sprawczości.
- ✓ **Zazdrość** pokazuje nam to, co jest dla nas atrakcyjne, ważne lub czego pragniemy, a nie mamy tego. Zazdrościmy innym tego, co potrafią, co mają lub jacy są. Pojawia się również w sytuacji, kiedy bliska i cenna relacja jest zagrożona (może to być rzeczywiste zagrożenie lub tylko wyobrażone). Zazdrość to często klasyfikowana jako negatywna emocja, tymczasem daje siłę i motywuje do podejmowania działań, które mogą nas przybliżyć do celu/rzeczy, której zazdrościmy lub polepszą relację, uratują związek. Zazdrość jest emocją złożoną, to znaczy że na jej przeżywanie składa się wiele emocji zależnych od sytuacji i charakteru danej osoby.

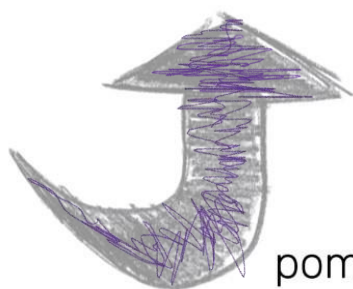


planuj działania

➤ **Działanie z planem**

Efektywne radzenie sobie z przeciwnościami w naszym życiu wymaga cierpliwości, determinacji i przede wszystkim strategii. Dlatego warto zamienić impulsywne reagowanie na spokojne zastanowienie się nad zaistniałą sytuacją oraz analizę zasobów i możliwości podjęcia reakcji, by stworzyć plan działania.

Plan pozwala kontrolować proces, przez który przechodzimy, co daje poczucie sprawstwa i tym samym dodaje sił do dalszego działania. Plan pozwala także na permanentną analizę sytuacji, zmian jakie w niej zachodzą i wprowadzanie czynników, które nadadzą zmianę pożądanego kierunku. Plan daje też szansę do nauki i efektywniejsze działanie w przyszłości.



pomyśl o kryzysie jak o szansie

Każdy kryzys to naruszenie stabilizacji i zarazem zapowiedź zmiany. Często zapominamy, że dokonująca się poprzez doświadczenie kryzysu zmiana może przynieść pozytywne skutki, myśląc czy projektując katastrofalne wizje. Jeden z twórców teorii osobowości Erik Erikson wskazuje, że kryzys jest nieodłączną częścią naszego rozwoju, co oznacza, że doświadczamy kryzysu na każdym etapie swojego życia i jest on dla nas szansą na rozwój oraz nieodłączną częścią stawania się dojrzałymi. Wg jego teorii człowiek przechodzi od momentu narodzin przez stadia związane z dorastaniem i nowymi wyzwaniami życiowymi, społecznymi, poprzez dorosłość aż do starości. Erikson szczególnie silny nacisk kładzie na okres dojrzewania. Wtedy dokonuje się przejście od dzieciństwa do wieku dojrzałego. To co dzieje się w tym stadium ma ogromne znaczenie dla osobowości człowieka dorosłego. Byciu nastolatkiem oraz rodzicem osoby nastoletniej towarzyszą złożone zmiany, które często nazywa się **kryzysem wieku dorastania**. Kryzys ten może przebiegać u różnych osób z odmiennym nasileniem, a jego symptomy też nie muszą być jednolite. Niemalże zawsze jednak jest to czas burzliwy ale i naturalny, gdzie kryzys jest szansą i prowadzi do pozytywnych skutków tj. osiągnięcia dojrzałości. Do innych, mających silne odzwierciedlenie nawet w języku potocznym kryzysów rozwojowych zaliczamy m.in. kryzys wieku średniego, początku dorosłości, wieku późnego czy emerytalny.

Kryzys wieku średniego często wiąże się z pytaniem o sens i cel życia.

Kryzys początku dorosłości wiąże się z trudnościami w wyborze drogi zawodowej czy związkowej.

Natomiast **kryzys emerytalny** z potrzebą znalezienia nowego sensu życia po zakończeniu kariery zawodowej. Ważne jest, aby w trudnych momentach mieć wsparcie ze strony rodziny, przyjaciół czy specjalistów od zdrowia psychicznego.

Przezwyciężenie kryzysów rozwojowych może przynieść wiele korzyści, takich jak zwiększenie samoakceptacji, zadowolenie z życia oraz lepsze funkcjonowanie w społeczeństwie.

Warto więc spoglądać na kryzys ja na szansę zbudowania nowej, lepszej rzeczywistości tak blisko siebie, jak i w ujęciu globalnym.

Symptomy kryzysów rozwojowych:

- ✓ zmiany emocjonalne tj. nagłe zmiany nastroju, frustracja, odczuwalny smutek czy bezradność
- ✓ trudności w relacjach np. osoba może mieć trudności w nawiązywaniu i utrzymywaniu bliskich związków, zaobserwować też można wycofywanie się, unikanie kontaktów społecznych lub doświadczanie konfliktów w relacjach
- ✓ obserwowalne duże zmiany życiowe (w sposobie funkcjonowania tj. zmiana szkoły, pracy, zawarcie związku małżeńskiego lub rozwód)
- ✓ brak odczuwania satysfakcji życiowej (poczucie stagnacji lub utratę radości i zainteresowań, trudności w znalezieniu sensu lub celu w codziennych działaniach)
- ✓ możliwe fizyczne symptomy kryzysu rozwojowego: zmęczenie, bezsenność, bóle głowy czy problemy żołądkowe
- ✓ silny związek kryzysu ze stresem może mieć skutek w postaci różnorodnych objawów fizycznych u osoby go doświadczającej

Dlaczego kryzys jest szansą:

- ✓ daje możliwość nauki nowych umiejętności
- ✓ daje możliwość nauki/poznania i wzmocnienia kontroli nad własnymi emocjami
- ✓ jest katalizatorem zmiany



➤ **Nie obawiaj się prosić o pomoc**

Wielu z nas odczuwa dyskomfort w sytuacji, gdy ma poprosić o pomoc. Może nam się wydawać, że poszukiwanie wsparcia i pomocy w sytuacji kryzysowej to objaw słabości. Prośbienie o pomoc to coś, czego nie potrafimy i do czego kompetencji nie nabywamy w procesie nauki i wychowania. W społeczeństwie, którego funkcjonowanie opiera się często na rywalizacji trudno powiedzieć, że straciłam/em pracę, bo znajomi pomyślą, że jestem niedojdą. Nie powiem, że w domu jest przemoc, bo przecież na zewnątrz taka z nas idealna rodzina, więc jak? Nie powiem o problemach psychicznych, o depresji. Ukrywamy to. Robimy to, bo w naszej kulturze prośbienie o pomoc jest przyznawaniem się do słabości. A to przecież nie tak – to raczej akt odwagi, wyjścia ze skorupy.

Jak efektywnie prosić o pomoc:

- ✓ zwróć się do osób, którym ufasz
- ✓ poszukaj lub wspólnie z osobą Ci bliską, zaufaną poszukajcie specjalistów, którzy zajmują się zjawiskiem, które jest źródłem kryzysu (np. przemoc, uzależnienie czy starta osoby bliskiej), co ułatwi, skróci drogę do jego rozwiązania
- ✓ postaraj się jak najdokładniej zdefiniować (opisać) źródło kryzysu lub potrzebę, która się z nim wiąże, czyli np. w sytuacji utraty pracy staraj się nie mówić: „Zrób coś”, „Pomóż”, tylko: „Potrafię robić to i to, może mógłbyś pomóc mi w znalezieniu pracy?” Trzeba zatem zdefiniować problem, ustalić gdzie konkretnie mamy kłopot, z czym sobie nie radzimy, w czym potrzebujemy pomocy - to jest pierwszy krok w działaniu

- ✓ spersonalizuj swojej prośby, czyli skieruj je do konkretnej osoby - czyli nie wypisuj na portalu społecznościowym czy forum, jak jest Ci źle, tylko zadzwoń do konkretnej osoby i powiedz jej, że masz problem. Proszę zwróć uwagę, że kiedy uczymy się pierwszej pomocy mówi się nam, by nie wołać: „Niech mi ktoś pomoże!”, tylko „Proszę, niech pan w zielonej kurtce mi pomoże”. Bo wtedy ten konkretny pan czuje się zobligowany, żeby pomóc. I tu działa to podobnie: jeżeli wybierzemy konkretną osobę: ciotkę Adelę, przyjaciela Wojtkę, czy znajomą sąsiadkę i ich poprosimy o pomoc, to będą się czuli niejako w obowiązku by pomóc. Pamiętaj, że personalizacja obciąża też osobę zobligowaną do pomocy, warto więc szukać wsparcia i pomocy w konkretnym działaniu np. w ośrodku interwencji kryzysowej
- ✓ prosząc o pomoc warto swoją prośbę komunikować jasno i wprost, bez oczekiwania, że druga strona się domyśli o co nam chodzi, gdyż jest to niemożliwe
- ✓



dziecko w kryzysie

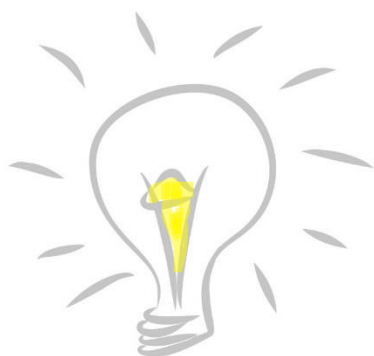
Dziecko w kryzysie. Co robić?

- wizyta u specjalisty (psycholog/psychoterapeuta/psychiatra)
- badania rozszerzone (endokrynologiczne/morfologia/poziom witamin)
- w przypadku myśli samobójczych, samookaleczania lub innych zachowań będących zagrożeniem dla zdrowia i życia zadzwoń pod 112

Dziecko w kryzysie. Jak wspierać?

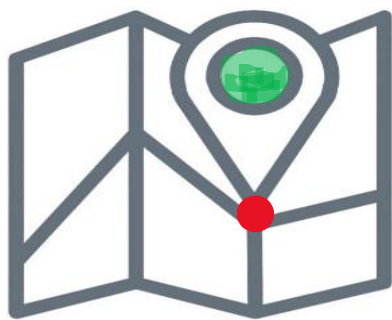
- zdrowie dziecka jest na pierwszym miejscu (szkoła i obowiązki domowe nie powinny być ważniejsze)

- nie obarczaj dziecka swoimi emocjami, korzystaj z pomocy specjalistów jeśli potrzebujesz. Zadbaj o siebie, aby móc zadbać o dziecko
- daj dziecku przestrzeń do pracy nad sobą
- słuchaj i staraj się lepiej zrozumieć
- bądź obok, rozmawiaj z dzieckiem kiedy tego potrzebuje
- bądź cierpliwy, wyjście z kryzysu psychicznego to czasem proces na kilka lat
- nie porównuj, unikaj frazesów typu „wszystko będzie dobrze”
- znajdź czas, aby spędzić czas wspólnie z dzieckiem
- akceptuj, dziecko potrzebuje czuć, że jest akceptowane
- słuchaj potrzeb swojego dziecka i odpowiadaj na nie
- pozwól dziecku decydować o sobie, bierz jego zdanie pod uwagę
- szanuj poglądy swojego dziecka
- bądź prawdziwy, nie udawaj



- **Gdzie znajdziesz pomoc**

- Instytucje na terenie miasta Chełm
- Telefony pomocowe ogólnopolskie
- Telefony pomocowe (w tym zaufania i w sytuacji kryzysu) na terenie miasta Chełm
- Grupy samopomocowe i grupy wsparcia
- Lokalna baza usług społecznych (przekierowanie przez link i opis gdzie jest informacja do pobrania)



gdzie się zgłosić?

Instytucje na terenie miasta Chełm

Lp.	Nazwa Jednostki	Obszar pomocy	Formy pomocy	Gdzie się zgłosić
1.	Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Chełmie	Bezdomność, alkoholizm, ubóstwo, sieroctwo, bezrobocie, niepełnosprawność, przemoc domowa, długotrwała lub ciężka choroba, narkomania, kryzys, klęska żywiołowa	Pomoc socjalna, psychologiczna i prawna, świadczenia pieniężne i niepieniężne	ul. Kolejowa 8 22-100 Chełm (82) 564 22 50 (82) 565 34 17 sekretariat@moprchelm.pl
2.	Ośrodek Interwencji Kryzysowej przy Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Chełmie	Szeroko rozumiany kryzys, konflikty rodzinne, przemoc domowa, klęska żywiołowa, problemy wychowawcze	Diagnostyka, pomoc psychologiczna, wsparcie i poradnictwo pedagogiczne, mediacje warsztaty, terapie	ul. Kolejowa 8 22-100 Chełm (82)565 82 59 wew.217 oik@moprchelm.pl
3.	Dzienny Dom Senior + przy Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Chełmie	Samotność, ograniczona sprawność psychofizyczna	Pomoc socjalna, edukacyjna, kulturalno-oświatowa,	ul. Ogrodowa 36, 22-100 22-100 Chełm (82) 565 36 16
4.	Świetlica Środowiskowa przy Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Chełmie	Problemy wychowawcze, problemy edukacyjne	Wsparcie psychologiczne, diagnostyka, terapia, działania edukacyjno-wychowawcze	ul. Kopernika 25a i 25b, 22-100 Chełm (82) 549 70 95
5.	Poradnia Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży; Poradnia Psychologiczna dla Dzieci	zaburzenia lękowe, zaburzenia w rozwoju emocjonalnym i społecznym, nadpobudliwość psychoruchową, zaburzenia	Poradnictwo pedagogiczno-psychologiczne/ logopedyczne, psychoterapia	ul. Ceramiczna 22A 22-100 Chełm 533 444 503

		odżywiania, trudności w nauce, depresje.		
6.	Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 1 w Chełmie	Zaburzenia rozwojowe, emocjonalne, problemu okresu dojrzewania, problemy wychowawczo-edukacyjne	Diagnostyka psychologiczna/pedagogiczna, pomoc psychologiczno-pedagogiczna	ul. Połaniecka 5, 22-100 Chełm (82) 565 94 61
7.	Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 2 w Chełmie	Zaburzenia rozwojowe, emocjonalne, problemu okresu dojrzewania	Diagnostyka psychologiczna/logopedyczna/pedagogiczna, pomoc psychologiczno-pedagogiczna	ul. Powstańców Warszawy 8 (82) 565 73 69
8.	Zespół Wychowania i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej nr 1 w Chełmie	Zaburzenia rozwojowe, emocjonalne, problemu okresu dojrzewania, problemy wychowawczo-edukacyjne	Diagnostyka psychologiczno-pedagogiczna, pomoc psychologiczno-pedagogiczna,	ul. Trubakowska 59, 22-100 Chełm (82) 563 34 51
9.	Stowarzyszenie Ośrodek Wspierania Rodzin w Chełmie	Kryzysy, długotrwała lub ciężka choroba, bezrobocie, uzależnienie, współuzależnienie, przemoc domowa	Poradnictwo psychologiczne, Poradnictwo prawne, poradnictwo prawno-administracyjne, warsztaty	ul. Obłowska 20 22-100 Chełm (82) 564 09 10 690 508 534
10.	Stowarzyszenie Osób z Niepełnosprawnością i ich Przyjaciół Zbyszko w Chełmie	Niepełnosprawność zagrożenie wykluczeniem społecznym, wykluczenie społeczne	Poradnictwo psychologiczne, spotkania edukacyjne	ul. Plac Tysiąclecia Państwa Polskiego 1, 22-100 Chełm 739 906 033
11.	Powiatowy Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawność i w Chełmie	Niepełnosprawność	Wydanie orzeczeń: - o niepełnosprawności - o stopniu niepełnosprawności - o wskazaniach do ulg i uprawnień	ul. Plac Niepodległości 1, 22-100 Chełm (82) 565 33 79
12.	Oddział Terapii Uzależnienia od alkoholu. Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Chełmie	Alkoholizm	Diagnostyka, leczenie stacjonarne,	ul. Ceramiczna 1 22-100 Chełm (82) 56 23 365

13.	Poradnia Uzależnienia i Współuzależnienia od alkoholu . Samodzielny Publiczny Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Chełmie	Alkoholizm	Diagnostyka, leczenie ambulatoryjne, poradnictwo, terapia	ul. Ceramiczna 1 22-100 Chełm (82)562 31 00
14.	Stowarzyszenie MONAR Schronisko dla Osób Bezdomnych MARKOT w Chełmie	Bezdomność, bezrobocie, uzależnienie	Wsparcie osób samotnych, bezdomnych i uzależnionych	ul. Kąpieliskowa 28, 22-100 Chełm 512 026 291
15.	Powiatowy Urząd Pracy w Chełmie	Bezrobocie	Pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, podnoszenie kwalifikacji, świadczenia pieniężne	ul. Plac Niepodległości 1, 22-100 Chełm (82) 562 76 97
16.	Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Chełmskie	Bezdomność, ubóstwo	Wsparcie osób samotnych, bezdomnych i uzależnionych	ul. Wołyńska 69 ,22-100 Chełm (82) 563 01 12
17.	Komenda Miejska Policji w Chełmie	Zagrożenie bezpieczeństwa zdrowia, życia lub mienia	Ochrona bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymanie bezpieczeństwa i porządku publicznego	ul. Żwirki i Wigury 20, 22-100 Chełm 112 997 47 813 12 10 997
18.	Szpitalny Oddział Ratunkowy SPWSS w Chełmie	Nagłe zagrożenia zdrowia lub życia	Doraźna pomoc medyczna	ul. Ceramiczna 1 , 22-100 Chełm 112 999
19.	Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej w Chełmie	Pożary, zagrożenie zdrowia lub życia, dobytku oraz środowiska naturalnego, klęski żywiołowe	Ochrony życia, zdrowia i mienia przed pożarami, klęskami żywiołowymi i zagrożeniami ekologicznymi	ul. Prymasa Stefana Wyszyńskiego 2B, 22-100 Chełm (82) 565-34-28
20.	Straż Miejska w Chełmie	Zakłócenia porządku publicznego	Ochrona spokoju i porządku w miejscach publicznych	ul. Obłowska 20 22-100 Chełm 986
21.	Stowarzyszenie Integracji Rodzin „Przystań” Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej,	Przemoc, problemy z uzależnieniem, zaburzenia psychiczne,	Pomoc psychologiczna, terapia indywidualna, terapia grupowa, działania	ul. Ogrodowa 46 22-100 Chełm

Ośrodek Profilaktyki, Diagnozy i terapii Zdrowia Psychicznego		edukacyjno- motywacyjne	(82) 564 09 10510 502 900 665 088 968
---	--	----------------------------	--

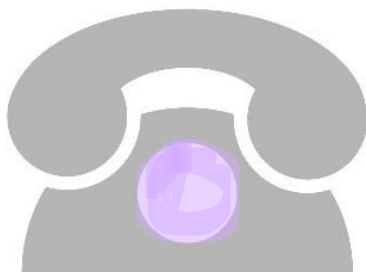


gdzie zadzwonić?

Telefony pomocowe ogólnopolskie

Lp.	Nazwa Jednostki	Obszar pomocy	Formy pomocy	Gdzie zadzwonić?
1.	Centrum wsparcia dla Osób Dorosłych w Stanie Kryzysu Psychicznego	Kryzys psychiczny	Pomoc psychologiczna	800 702 222
2.	Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży	Kryzys, przemoc, przemoc domowa	Pomoc psychologiczna, ochrona praw dziecka	116 111 885 558 896
3.	Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw	Kryzys, przemoc, przemoc domowa	Ochrona praw dziecka	800 121 212
4.	Telefon zaufania dla Osób Dorosłych w Kryzysie Emocjonalnym	Kryzys emocjonalny	Pomoc psychologiczna	116-123
5.	Telefon zaufania Uzależnienia Behawioralne	Uzależnienia	Udostępnianie bazy informacji, prowadzenie działań informacyjnych i edukacyjnych	801 889 880
6.	Telefon dla rodziców/nauczycieli w sprawie bezpieczeństwa dzieci	Zagrożenia dla dzieci i młodzieży	Pomoc w zakresie przeciwdziałania i pomocy	800 100 100
7.	Policyjny telefon zaufania	Kryzys	Pomoc psychologiczna i prawna.	800 120 226
8.	Ogólnopolski Telefon Zaufania „uzależnienia”	Uzależnienia	Wsparcie psychologiczne, prowadzenie	800 199 990

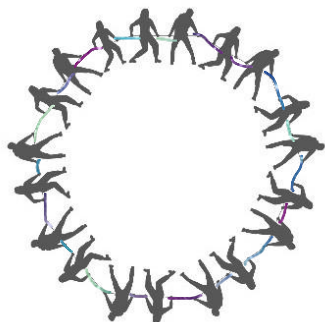
			działań informacyjnych	
9.	Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”	Przemoc	Pomoc psychologiczna	800 120 002
10.	Bezpłatny Telefon Kryzysowy ze wsparciem psychologicznym w języku polskim ukraińskim rosyjskim, hiszpańskim oraz angielskim	Kryzys	Pomoc psychologiczna	22 255 22 02
11.	Pomarańczowa Linia Pomoc rodzicom pijących dzieci	Dzieci pijące i uzależnione	Konsultacje i wsparcie psychologiczne, terapia, prowadzenie działań informacyjnych	801 14 00 68



gdzie zadzwonić?

Telefony pomocowe (w tym zaufania i w sytuacji kryzysu) na terenie miasta Chełm

Lp.	Nazwa Jednostki	Obszar pomocy	Formy pomocy	Gdzie się zgłosić
1.	Całodobowy Telefon Interwencyjny Ośrodka Interwencji Kryzysowej MOPR w Chełmie	Szeroko rozumiany kryzys, konflikty rodzinne, przemoc domowa, katastrofy	Pomoc pedagogiczna, interwencyjna	606 972 250

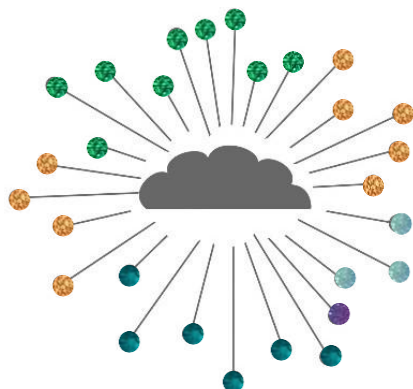


grupy samopomocowe i grupy wsparcia

Grupy samopomocowe i grupy wsparcia

Lp.	Nazwa Jednostki	Obszar pomocy	Formy pomocy	Gdzie się zgłosić
1.	Grupa wsparcia dla osób będących w żałobie po stracie najbliższych	Żałoba	Wsparcie psychologiczne	ul. Starościńska 4A 22-100 Chełm, ul. Lubelska 55 (82) 564 50 11
2.	Grupa wsparcia dla osób po chorobie nowotworowej	Choroba nowotworowa	Wsparcie psychologiczne	ul. Starościńska 4A 22-100 Chełm, ul. Lubelska 55 (82) 564 50 11
3.	Grupa wsparcia dla osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego	Kryzys psychiczny	Wsparcie emocjonalne, pomoc w radzeniu sobie z problemami i ich przezwyciężaniu	ul. Ceramiczna 1 (82) 562 32 23 22-100 Chełm
4.	Grupa wsparcia dla rodzin osób doświadczających kryzysu psychicznego	Rodziny osób znajdujących się w kryzysie psychicznym	Wsparcie emocjonalne, pomoc w przezwyciężaniu i radzeniu sobie z problemami	ul. Ceramiczna 1 22-100 Chełm (82) 562 32 23
5.	Grupa wsparcia dla młodych dorosłych w wieku 18-21 lat	Młodzież w wieku 18-21 lat	Wsparcie emocjonalne, pomoc w przezwyciężaniu i radzeniu sobie z problemami	ul. Ceramiczna 1 22-100 Chełm (82) 562 32 23

6.	Anonimowi Alkoholicy – dobrowolne samopomocowe grupy osób uzależnionych od alkoholu	Alkoholizm	Utrzymanie trzeźwości własnej i wspomaganie innych osób uzależnionych w jej osiągnięciu	ul. ks. Marcelego Mrozka 2 22-100 Chełm 518 980 671
----	---	------------	---	--



lokalna baza

Lokalna baza usług społecznych

Lp.	Nazwa Jednostki	Obszar pomocy	Wykaz miejsc	Gdzie szukać?
1.	Baza usług dla osób dorosłych	Pomoc dla osób dorosłych	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/04/BAZA-USLUG-DLA-OSOB-DOROSLYCH.pdf	https://moprchelm.pl/osoby-dorosle/
2.	Baza usług dla osób z niepełnosprawnościami	Usługi dla osób z niepełnosprawnościami	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/07/BAZA-USLUG-DLA-OSOB-Z-NIEPELNOSPRAWNOSCMIAMI.pdf	https://moprchelm.pl/osoby-niepelnosprawne/
3.	Baza usług dla osób w kryzysie bezdomności	Kryzys bezdomności	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/04/BAZA-USLUG-DLA-OSOB-W-KRYZYSIE-BEZDOMNOSCI.pdf	https://moprchelm.pl/osoby-bezdomne/
4.	Baza usług dla osób starszych i seniorów	Informacje dla osób starszych i seniorów	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/07/BAZA-	https://moprchelm.pl/osoby-starsze/

			USLUG-DLA-OSOB-STARSZYCH-I-SENIOROW.pdf	
5.	Baza usług dla opiekunów osób zależnych	Pomoc dla opiekunów osób uzależnionych	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/07/BAZA-USLUG-DLA-OPIEKUNOW-OSOB-ZALEZNYCH.pdf	https://moprchelm.pl/opiekunowie-osob-zaleznych/
6.	Baza usług dla dzieci i młodzieży	Informacja dla dzieci i młodzieży	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/04/BAZA-USLUG-DLA-DZIECI-I-MLODZIEZY.pdf	https://moprchelm.pl/dzieci-i-mlodziez/
7.	Baza usług dla osób w kryzysie zdrowia psychicznego	Kryzys zdrowia psychicznego	https://moprchelm.pl/wp-content/uploads/2024/04/BAZA-USLUG-DLA-OSOB-W-KRYZYSIE-ZDROWIA-PSYCHICZNEGO.pdf	https://moprchelm.pl/osoby-z-zaburzeniami-psychicznymi/