

# Pomagaj umiejętnie Jak zaopiekować się gośćmi z Ukrainy?

Wskazówki dotyczące postępowania pomocowego w obliczu  
konfliktu zbrojnego w Ukrainie



STOWARZYSZENIE  
PSYCHOLOGOWIE I PSYCHOTERAPEUCI  
DLA SPOŁECZEŃSTWA

Ilustracja ukraińskich artystów - Romany i Andriya Art Studio Agrafka z książki Куди і звідки  
Opracowała: Aleksandra Szlachta - psycholog

## Najdrożsi!

Z uwagą śledzimy to jak **ludzie z całego świata otwierają swoje serca** i pomagają. Na ogół, nie zalecamy posługiwania się stereotypami, jednakże dzisiaj, trudno nie zauważyć, że w „polskiej gościnności” jest ziarno prawdy.

**Empatia, tolerancja, solidarność, przyjaźń** – Wasze działania są jednoznacznym wyrazem tych wartości.

Poza sercami, **otwieracie również swoje domy** – dla tych, którzy musieli je pozostawić z minuty na minutę. To trudna sytuacja, zarówno dla nas, Polaków, jak i dla Ukraińców (choć oczywiście nieporównywalnie bardziej dla obywateli Ukrainy). W tym czasie, możemy ulegać wielu różnym emocjom. Warto je zaopiekować. **Warto w odpowiedni sposób zadbać o siebie i swoich gości.**

Poniżej znajdziecie wytyczne jak to zrobić. Zarówno w odniesieniu do dzieci, jak i dorosłych. Znajdziecie tam m.in.: informacje dotyczące tego, jak rozmawiać, jak zarażać pozytywnymi emocjami, jak się zorganizować, gdzie szukać wsparcia, jak budować przestrzeń do rozmowy. Wskazówki podzielono na 3 sekcje: 1. Działanie – czyli co mogę zrobić, 2. W jakim celu mam to zrobić, 3. Czego potrzebuję, aby to zrobić. Dziękujemy, podziwiamy, pomagamy!



STOWARZYSZENIE  
PSYCHOLOGOWIE I PSYCHOTERAPEUCI  
DLA SPOŁECZEŃSTWA

Ilustracja autorstwa @willdote

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

Używać odpowiedniego języka

### W JAKIM CELU mam to robić

Język kształtuje rzeczywistość. Słowa i wyrażenia o negatywnych konotacjach mogą nasilać lęk i stres. Twoi goście są świadomi bieżącej sytuacji, więc nie chodzi o to, żeby zakłamywać rzeczywistość i mówić, że wojny nie ma. Ale w rozmowach, które mają prowadzić do uspokojenia, możemy postarać się unikać słów tj. „dramat”, „trupy”, „krwawo” czy „terror”. Zastanówmy się czy w naszej rozmowie konieczne jest używanie takich słów. Taką rozmowę możemy pokierować w stronę wartości, tj.: empatii, pokoju, solidarności, tolerancji. Pamiętajmy również o dostosowywaniu komunikatów do wieku i rozwoju naszych rozmówców – inaczej będziemy rozmawiać z dzieckiem, inaczej z młodzieżą czy dorosłymi. Jednocześnie – miejmy otwartość na to, że nasi interlokutorzy będą posługiwać się językiem emocjonalnym.

Aby podkreślać znaczenie Ukrainy jako kraju, powinniśmy również używać zwrotów „w Ukrainie”, „do Ukrainy” zamiast „na Ukrainie”.

### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Znajomości podstaw komunikacji, obeznania z aktualną nomenklaturą.  
Powstrzymywania się przed używaniem silnie negatywnie nacechowanych wyrażen.  
Aktywnego słuchania i odpowiadania na potrzeby rozmówcy.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

Wiedzieć, że każdy jest inny i reaguje inaczej

### W JAKIM CELU mam to robić

Sytuacje kryzysowe dotyczą ludzi w różny sposób. Bardziej odporne osoby mogą dobrze funkcjonować, a inne mogą być poważnie dotknięte i mogą potrzebować specjalistycznego wsparcia. Nie zakładaj, że wszyscy zostali strauumatyzowani lub, że osoby, które wydają się sobie dobrze radzić, nie potrzebują wsparcia. Nie uogólniaj. Działania pomocowe powinny być zindywidualizowane i oparte o potrzeby konkretnej jednostki. Nie wywieraj na nikim presji – nie zmuszaj do pomagania, nie zmuszaj do przyjęcia pomocy. Uszanuj prawo innych ludzi do podejmowania własnych decyzji. Wyjaśnij, że nawet jeśli teraz odmówią pomocy, nadal będą mogli uzyskać pomoc w przyszłości, daj prawo do zmieniania zdania.

### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Wiedzy dotyczącej reagowania ludzi w sytuacjach kryzysowych.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

Miej wzgląd na inną kulturę

### W JAKIM CELU mam to robić

Nie zakładaj, że metody, które działają u nas, są koniecznie lepsze, ani nie narzucaj ich swoim gościom w sposób, który marginalizuje ich praktyki i przekonania. Pamiętaj o różnicach kulturowych. Nie musisz oczywiście o nich wiedzieć, ale warto dopytać czy nasze działania są pod tym kontem odpowiednie.

### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Świadomości różnic kulturowych.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

Mieć uważności na zachowanie gości

### W JAKIM CELU mam to robić

Osoby, które do nas trafiają są w różnym wieku i mogą różnie reagować. Część z nich będzie prezentowała wyraźną mimikę świadcząca o przeżywanym lęku czy strachu. Inni będą poszukiwać bliskości/samotności. Może pojawić się rozdrażnienie i agresja lub silny lęk czy smutek. Zaburzenia w zakresie zdrowia fizycznego. Niechęć do wypowiadania się lub tendencja do zatapiania się w wiadomościach. Dodatkowo każdy człowiek ma ze sobą bagaż własnych doświadczeń niezwiązanych z wojną. Jeżeli jakieś zachowanie szczególnie nas niepokoi i nie wiemy jak reagować, poszukajmy wsparcia u specjalistów.

### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Uważności, wyczulenia na niepokojące sygnały. Rozmowy i obserwacji.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

Dać sobie prawo do niewiedzy i odpuszczania

### W JAKIM CELU mam to robić

Trudno wiedzieć jak zachować się w nienormalnym czasie. Nie musisz być ekspertem/ekspertką od wszystkiego. Nie musisz znać odpowiedzi na wszystkie pytania. „Nie wiem” to wystarczająca dobra odpowiedź. Możesz sięgnąć po inny zasób wiedzy lub po pomoc. Branie na siebie odpowiedzialności za rzeczy, które w jakiś sposób nas przerastają, nie jest dobrym wyjściem. Może prowadzić do szybkiego wypalenia się w działaniu, zniechęcenia lub zwątpienia. Możesz nie wiedzieć, możesz odpuścić.

### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Zaufania własnym możliwościom i doświadczeniu. Towarzystwa myśli: „jestem wystarczająco dobry/a w tym co robię”. Gotowości na szukanie pomocy.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Budować przestrzeń do rozmowy i wyrażania emocji

#### W JAKIM CELU mam to robić

Na jednym biegunie mamy milczenie, na drugim rozmowę. Bądźmy otwarci na dialog – dotyczący wojny, emocji z tym związanych czy tematów zupełnie od tego odległych. Podążajmy za naszymi rozmówcami i odpowiadajmy na ich potrzeby. Rozmowa jest jednym z rodzajów radzenia sobie ze stresem. Już samo wypowiedzenie tego, co czujemy, opowiedzenia o swoich przeżyciach może mieć znaczenie terapeutyczne. Ważnym pytaniem jest „Czy chcesz ZE MNA o tym porozmawiać?” – ktoś może mieć potrzebę rozmowy, ale niekoniecznie chce rozmawiać z nami. Zapytajmy, czy jest jakaś inna osoba, z którą chciałby/aby i może porozmawiać. Każdy z nas wyraża emocje trochę inaczej, bądźmy otwarci na to, co mogą przeżywać nasi goście. Dajmy przestrzeń do wyrażania emocji, dajmy przestrzeń do płaczu – to ma znaczenie terapeutyczne. Jeśli dojdzie do rozmowy, znajdź ciche i spokojne miejsce. Nie naciskaj, aby twój rozmówca dzielił się z tobą szczegółami swojej historii. Daj poczucie, że rozumiesz w jakiej sytuacji się znajduje, podkreślaj, że mimo trudności dobrze sobie radzi. Staraj się utrzymywać spokojny i miękki ton głosu.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Otwartość, atmosfery bezpieczeństwa, empatii. Twój rozmówca, który znajduje się w trudnej sytuacji nie oczekuje nadmiernego współczucia, pocieszenia czy obietnic bez pokrycia. Potrzebuje raczej akceptacji swoich emocji, ciepła i aktywnego wysłuchania.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Zadbać o własne granice i samopoczucie

#### W JAKIM CELU mam to robić

Odpowiedzialna pomoc to także dbanie o własne zdrowie i dobre samopoczucie. Upewnij się, że jesteś w stanie fizycznie i emocjonalnie pomagać innym. Aby nalać do czyjegoś kubka, musimy mieć z czego. Powinniśmy zadbać o własne bezpieczeństwo i zdrowie fizyczne i psychiczne. Sen, odpowiednie odżywianie, odpoczynek, nawodnienie, oddech, rozmowa – to nasza baza. Jeżeli czujemy się przytłoczeni i czujemy, że nie radzimy sobie w obecnej sytuacji – poszukajmy pomocy, u bliskich, lub u specjalistów.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Samoświadomości i samoobserwacji. Jeżeli czujemy, że nasze funkcjonowanie jest utrudnione, że nasze emocje są na tyle trudne, że nas przytłaczają, jeżeli zauważamy skutki fizycznego wyczerpania czy stresu – to czas zgłosić się po pomoc.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Nie dawać obietnic bez pokrycia

#### W JAKIM CELU mam to robić

(nie)Dobre rady, obietnice bez pokrycia, puste słowa – nie tego potrzebują Ukraińcy w obecnej sytuacji. Bierzmy odpowiedzialność za nasze słowa: „będzie dobrze”, „nie długo wojna się skończy”, „ważne, że żyjesz”, „nie długo wrócisz do Ukrainy” – nie wiemy tego. Warto używać sformułowań osadzonych „tu i teraz” i opartych na faktach, np.: „tutaj, w moim domu, jesteś bezpieczny/a”, „teraz nic ci nie grozi”, „mogę ci zapewnić ubrania/jedzenie/opiekę medyczną”, „nasze Państwo jest otwarte na nieodpłatną pomoc”. Warto zapytać: „czego teraz potrzebujesz?”, „Co mogę teraz dla Ciebie zrobić”.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Świadomości kierowanych do naszego rozmówcy komunikatów. Brania odpowiedzialności za własne słowa.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Przygotować się na nieoczekiwane

#### W JAKIM CELU mam to robić

Znajdujemy się w sytuacji niecodziennej. Nie jesteśmy w stanie przewidzieć co się wydarzy. Nie jesteśmy w stanie przewidzieć reakcji naszych gości (ataki paniki, lęki nocne, złość, nienawiść, chęć powrotu, chęć zemsty itp.). Możesz się spotkać z sytuacją, w której twoi goście będą przeżywać żałobę. W sytuacji, w której nie wiemy jak zareagować, szukajmy pomocy u specjalistów: lekarzy, psychoterapeutów, psychologów, pracowników socjalnych, policji itp.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Świadomości niewiedzy. Zaplecza, w którym możemy szukać pomocy/odpowiedzi.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Być cierpliwym

#### W JAKIM CELU mam to robić

Proces dochodzenia do pełnego zdrowia i przepracowywanie trudnych przeżyć może być procesem długotrwałym. Jeżeli nie jesteś specjalistą, to nie Twoją rolą jest doprowadzenie do całkowitego „wyleczenia”. Możesz wspierać, ale nie wchodź w kompetencje lekarza czy psychologa. Nie podawaj leków bez konsultacji z lekarzem. Jeśli uznasz, że wykorzystasteś już wszystkie środki albo pomóc/ulżyć swoim gościom - zwróć się o pomoc do specjalisty. Wiele miejsc udziela teraz darmowej pomocy uchodźcom.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Cierpliwości. Czasu. Otwartości na zmianę lub jej brak. Znajomości placówek, w którym możesz szukać specjalistycznej pomocy w swojej okolicy.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Zarażać pozytywnymi emocjami

#### W JAKIM CELU mam to robić

Dajmy sobie przestrzeń do wyrażania emocji, nie ukrywajmy swojego lęku czy stresu, ale też rozpoznajmy kiedy możemy pozwolić sobie na emocje trudne, a kiedy powinniśmy dodać otuchy naszym gościom. Faktem jest, że „zarażamy emocjami” i udziela nam się atmosfera naszych towarzyszy. Dajmy swoim gościom chwilę wytchnienia od trudności, pokażmy, że „tu i teraz” są bezpieczni. Niech będzie to namiastką normalności.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Gotowość do powstrzymywania się od okazywania silnych, trudnych emocji. Samokontrola i konstruktywne wyrażanie emocji trudnych.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Udzielać pomocy medycznej

#### W JAKIM CELU mam to robić

Zdrowie jest naszą bazą. Trudno działać i myśleć, gdy nasze ciało, lub psychika, cierpi. Wiele placówek medycznych udziela Ukraincom darmowej pomocy medycznej – konsultacje medyczne, opieka medyczna, badania, opieka położnej, konsultacje psychologiczne itp. Możliwa jest również bezpłatna opieka medyczna. Nasi goście nie muszą obawiać się kosztów związanych z tą opieką.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Zlokalizowania najbliższego punktu pomocy medycznej w swojej okolicy, w których oferowana jest darmowa pomoc dla Ukraińców (np. przychodnie LuxMed, szpitale).

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Korzystać z translatorów

#### W JAKIM CELU mam to robić

Jak wspomniano wyżej, rozmowa jest bardzo ważna. Aby usprawnić proces komunikacji można korzystać z translatorów (np. z Google Translate). Wystarczy wybrać języki i wpisać odpowiednią frazę. Istnieje również możliwość głosowego odtworzenia wpisanej frazy, co może być pomocne w komunikacji z dziećmi, które jeszcze nie potrafią czytać i osobami niewidomymi.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Dostępu do Internetu.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Zapewnić rozrywkę

#### W JAKIM CELU mam to robić

Wiemy, że słowo „rozrywka” czy „zabawa” nie są tymi, które przychodzą nam do głowy jako pierwsze w bieżącej sytuacji, ale mogą być szczególnie potrzebne naszym małym gościom. Platformy streamingowe (np. Netflix), YouTube, gry komputerowe, dostęp do komputera, gry planszowe, kolorowanki, klocki, zabawy ruchowe, spacer, wyjście na zakupy do sklepu. To wszystko może pomóc choć na chwilę odwrócić uwagę od dramatycznej sytuacji. Wszystko to proponujemy oczywiście z dużą rozwagą i delikatnością, osadzając to w bieżącej sytuacji naszych gości i ich aktualnego samopoczucia i potrzeb.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Nasza obecność. Uwaga na potrzeby gości. Dostępność do sprzętu/zabawek itp. Jeśli naszymi gośćmi są dzieci, a sami nie mamy w domu zabawek, możemy rozpytać sąsiadów lub osoby z lokalnych grup na Facebooku czy nie mogą zaoferować tego typu wsparcia.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Dać przestrzeń do działania

#### W JAKIM CELU mam to robić

Osoby, które będziemy gościć w naszych domach, mierzą się z wieloma emocjami. Poza lękiem i niepewnością, mogą nosić w sobie poczucie wstydu lub chęć odwdzięczenia się za udzieloną pomoc. Zapewniając te osoby o naszej bezinteresowności, dajmy im również pole do działania (to pozwoli im także na chwilę oderwać myśli) – gotowanie/wyjście do sklepu/pomaganie pozostałym Ukraincom itp. Jeżeli tylko wyrażają taką chęć – dajmy im do tego przestrzeń.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Uważności na potrzeby gości. Ustalenie własnych granic i gotowości do współdziałania.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Zorganizować się i informować

#### W JAKIM CELU mam to robić

Wiemy, że wszystko dzieje się w nieprawdopodobnym tempie i nie sposób wszystkiego przewidzieć. Jednak, na ile to możliwe, oszacuj jak dużo przestrzeni możesz przeznaczyć na pomoc (jakie masz warunki lokalowe, jakiej grupie wiekowej i ilu osobom możesz pomóc, które z zasad panujących w swoim domu jesteś w stanie zmienić, a które mają dla ciebie duże znaczenie i powinny być zachowane itp.). Z góry informuj, co możesz zaoferować i na jak długo, potem oprowadź swoich gości po domu, przedstaw zasady itp. Przejrzystość w komunikacji jest ważna.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Uważność na własne potrzeby. Rozeznanie własnych zasobów. Otwarcie na zmianę. Dbanie o swoje granice.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Pomilczeć

#### W JAKIM CELU mam to robić

Milczenie pomaga nam zebrać myśli i zyskać czas. W trudnej sytuacji rozmowa czy nazywanie swoich przeżyć emocjonalnych może być problematyczne. Nie zalewajmy naszych gości pytaniami czy słowami pocieszenia. Szczególnie na początku mogą oni potrzebować spokoju, ciszy i pobycia ze swoimi bliskimi, z którymi przybyli do Polski.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Uważności na to, czego nasi goście potrzebują. Jeśli sygnalizują, że nie są gotowi na rozmowę z nami w danym momencie – uszanujmy to. Jeśli zauważamy potrzebę rozmowy – podejmy ją.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Unikać szumu informacyjnego

#### W JAKIM CELU mam to robić

Nadmiar informacji utrudnia nam zauważenie tego, co jest ważne i istotne. Jeśli informacje nas zalewają możemy doświadczyć niemożności odpowiedniego ich przetworzenia. Może też dojść do pojawienia się tzw. stresu informacyjnego. Nasi goście, w większości, prawdopodobnie będą mieli dostęp do telefonu i mediów. I jeżeli będą mieli potrzebę to z nich skorzystają. Nie włączajmy dodatkowo TV, nie dyskutujmy między sobą o wojnie, nie zatapiajmy ich informacjami.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Gotowości na nie uleganie zjawisku tzw. doomscrollingu. Gotowości na odcięcie się od ciągłego sprawdzania wiadomości. Osadzenia się w „tu i teraz”.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Unikać dezinformacji

#### W JAKIM CELU mam to robić

W bieżącej sytuacji nagłówki i artykuły silnie nacechowane emocjonalnie, fakenews'y i deepfake'y to chleb powszedni. Sprawdzajmy informacje, którymi chcemy posłużyć się później w rozmowie. Emocjonalne wiadomości mogą nasilać lęk.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Wiedzy dotyczącej tego czym są: fakenews, deepfake (do znalezienia m.in. na stronie wikipedia). Korzystania ze sprawdzonych źródeł informacji, tj.: stron rządowych, rządowego centrum bezpieczeństwa, reuters, the kyiv independent.



## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Dać sobie przestrzeń do wyrażania własnych emocji

#### W JAKIM CELU mam to robić

Nie ma złych emocji. Są emocje pozytywne i trudne. Wszystkie mają w naszym życiu miejsce i znaczenie. Wyrażanie ich jest zdrowszą opcją, niż ich ukrywanie. To jest OK, czuć się nie OK. Jeżeli jest taka potrzeba, porozmawiaj z kimś o tych emocjach. Wytłumacz dlaczego tak się czujesz, jakie są tego przyczyny. Poszukaj sposobu na uspokojenie się.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Wiedzy na temat konstruktywnego wyrażania emocji. Samoobserwacji. Otwarcia się na emocje.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Chronić wizerunku gości

#### W JAKIM CELU mam to robić

Jeżeli chcesz opublikować wizerunek swoich gości niezbędnym jest, abyś ich o tych poinformował/a i zapytał/a o zgodę. Przemyśl czy jest to konieczne, jeśli uznasz, że tak – wytłumacz tę konieczność osobom, które będą uwiecznione na zdjęciu lub których dane udostępniasz. Szanuj prywatność i zachowaj poufność historii.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Znajomości prawa. Prawa do zachowania prywatności.

## DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić

### Pamiętać, że ta wojna nie jest o nas

#### W JAKIM CELU mam to robić

Aktualnie nasi goście znajdują się w najtrudniejszej sytuacji. To oni powinni być wysłuchani. Oczywiście, możemy mówić o własnych przeżyciach i odczuciach, jeśli widzimy na to otwartość, ale nie powinniśmy naszych gości nimi zalewać.

#### CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić

Świadomości krzywdy doznawanej aktualnie przez naszych gości.



## **DZIAŁANIE, czyli co mogę zrobić**

**Pożegnaj się we właściwy sposób**

### **W JAKIM CELU mam to robić**

Chęć pomagania może być bardzo silna. Pamiętajmy jednak, że nasi goście mają prawo zrezygnować z pomocy kiedy tylko chcą. Powinniśmy to uszanować. Z drugiej strony, jeśli sami nie możemy świadczyć już pomocy, powinniśmy dać sobie do tego prawo – wytłumaczyć okoliczności i pożegnać się wskazując inne formy pomocy lub skierować do odpowiednich osób/instytucji.

### **CZEGO POTRZEBUJĘ, aby to zrobić**

Nie przeceniania swoich możliwości. Właściwa ocena zasobów.

**Pamiętajcie,  
robicie wystarczająco dużo!**

