Praktyczny przewodnik dla świadków

Jak reagować, gdy widzisz kogoś w potrzebie?

Pierwsza pomoc emocjonalna i bezpieczne reagowanie - w realu i w sieci. Dla każdego, kto chce przestać odwracać wzrok.

Zacznij czytać · Karta szybkiego reagowania

Spis treści

01 O tym przewodniku
02 Dlaczego Twoja reakcja ma znaczenie
03 Zasada 4Z - szkielet reagowania
04 Pierwsza pomoc emocjonalna - pięć kroków
05 Po czym poznać, że ktoś może być w kryzysie
06 Co mówić - i czego nie mówić
07 Czego unikać
08 Pięć sposobów bezpiecznego reagowania na przemoc i hejt
09 Przykład: przystanek autobusowy - wyzwiska
10 Reagowanie w sieci
11 Przykład: internet - fala hejtu
12 Kiedy i jak skierować do profesjonalnej pomocy
13 Zadbaj też o siebie
14 Karta szybkiego reagowania
15 Telefony i adresy pomocowe
16 Kiedy dzwonić pod 112, a kiedy korzystać z telefonu wsparcia?
17 Bibliografia i źródła

O tym przewodniku

Większość z nas chce pomóc, gdy widzi drugiego człowieka w trudnej sytuacji - i jednocześnie nie wie, jak to zrobić, boi się, że zaszkodzi, albo czeka, aż zareaguje ktoś inny. To naturalne. Reagowania można się jednak nauczyć, a nawet drobny gest bywa przełomowy.

Ten przewodnik pokazuje, jak udzielić pierwszej pomocy emocjonalnej i jak bezpiecznie zareagować, gdy widzisz kogoś w kryzysie - w realu i w sieci. **Nie musisz być psychologiem.** Twoja obecność, spokój i kilka właściwych słów potrafią ustabilizować drugą osobę i otworzyć jej drogę do pomocy.

> „Trauma nie jest Twoją winą, ale zdrowienie jest Twoją odpowiedzialnością.”
> – Peter Levine

Dlaczego Twoja reakcja ma znaczenie

Im więcej osób jest świadkami zdarzenia, tym mniejsza szansa, że ktokolwiek zareaguje - to tzw. **efekt widza**. Stoją za nim dwa mechanizmy. **Rozproszenie odpowiedzialności**: w grupie każdy zakłada, że pomoże ktoś inny. **Ignorancja pluralistyczna**: patrzymy na innych, a skoro nikt nie reaguje, uznajemy, że nic złego się nie dzieje, choć oni w tej samej chwili myślą to samo o nas. Świadomość tych mechanizmów jest pierwszym krokiem do ich przełamania.

Dobra wiadomość jest taka, że te mechanizmy słabną, gdy je rozumiemy. Często wystarczy, że jedna osoba zrobi pierwszy krok: podejdzie, zapyta albo zadzwoni po pomoc. Wtedy innym łatwiej dołączyć. Liczy się decyzja, że nie zostawiasz tej sprawy innym.

Nie chodzi o bohaterstwo, lecz o to, by nie odwracać wzroku.

Co nas powstrzymuje i jak to przełamać

Rozproszenie odpowiedzialności
„Ktoś inny na pewno pomoże”
Gdy wszyscy tak myślą, nie pomaga nikt. Załóż, że to Ty jesteś tą osobą.

Ignorancja pluralistyczna
„Może nic się nie dzieje”
Inni mogą czekać dokładnie tak jak Ty. Lepiej zapytać niepotrzebnie niż przeoczyć.

Obawa przed oceną
„Nie chcę wyjść na przewrażliwioną osobę”
Lepiej przez chwilę poczuć się niezręcznie, niż później żałować, że się nie zareagowało. Ludzie częściej są wdzięczni za pytanie, niż się z niego śmieją.

Brak pewności, co zrobić
„Nie wiem, co zrobić”
Nie musisz mieć gotowej odpowiedzi. Wystarczy jeden bezpieczny krok: zapytać, zostać obok albo wezwać pomoc.

Zasada **4Z** - szkielet reagowania

1 Zauważyć
Zwróć uwagę na zmiany w zachowaniu i sygnały, że ktoś sobie nie radzi. Samo dostrzeżenie drugiego człowieka już go nie zostawia samego.

2 Zapytać
Zapytaj wprost i spokojnie: „Widzę, że coś się dzieje. Jak się czujesz?”. Pytanie nie pogłębia kryzysu - daje sygnał, że ktoś jest obok.

3 Zaakceptować
Przyjmij emocje drugiej osoby bez oceniania, poprawiania i unieważniania. Nie musisz rozwiązać problemu - wystarczy, że nie zostawiasz z nim samej osoby.

4 Zareagować
Zostań, wysłuchaj, pomóż znaleźć wsparcie. W razie zagrożenia życia lub zdrowia wezwij pomoc **(112)** i nie odchodź, dopóki sytuacja nie jest bezpieczna.

Pierwsza pomoc emocjonalna - pięć kroków

Pierwsza pomoc emocjonalna to wsparcie udzielane osobie w kryzysie - tak jak pierwsza pomoc medyczna przy urazie ciała. Jej celem jest ustabilizowanie emocji, poczucie bezpieczeństwa i kontroli oraz wskazanie drogi do dalszego wsparcia.

1. **Dostrzeżenie**
   Zauważ niepokojące sygnały w zachowaniu i oceń sytuację.
2. **Bezpieczeństwo**
   Zadbaj o spokojną, bezpieczną przestrzeń i podstawowe potrzeby (woda, ciepło, cisza).
3. **Wysłuchanie**
   Zaproś do rozmowy i słuchaj z empatią, bez oceniania i natarczywych rad. Nie unieważniaj uczuć.
4. **Zasoby**
   Pomóż rozpoznać mocne strony osoby oraz jej źródła wsparcia (bliscy, instytucje).
5. **Skierowanie**
   W razie potrzeby wskaż profesjonalną pomoc - psychologa, telefon zaufania, służby.

Po czym poznać, że ktoś może być w kryzysie

- wycofanie, izolowanie się, zrywanie kontaktów
- nagłe zmiany nastroju, drażliwość, wybuchy złości lub płaczu
- zmęczenie, problemy ze snem (bezsenność lub nadmierna senność)
- mówienie o beznadziei, braku sensu, byciu ciężarem dla innych
- rozdawanie cennych rzeczy, „żegnanie się”, porządkowanie spraw
- w sieci: pożegnalne lub niepokojące wpisy, znikanie, autoagresywne treści
- zaniedbanie siebie, sięganie po alkohol lub inne używki

Pojedynczy sygnał nie musi nic oznaczać, ale ich nasilenie lub nagła zmiana to powód, by zapytać i być obok. Lepiej zapytać niepotrzebnie niż przeoczyć.

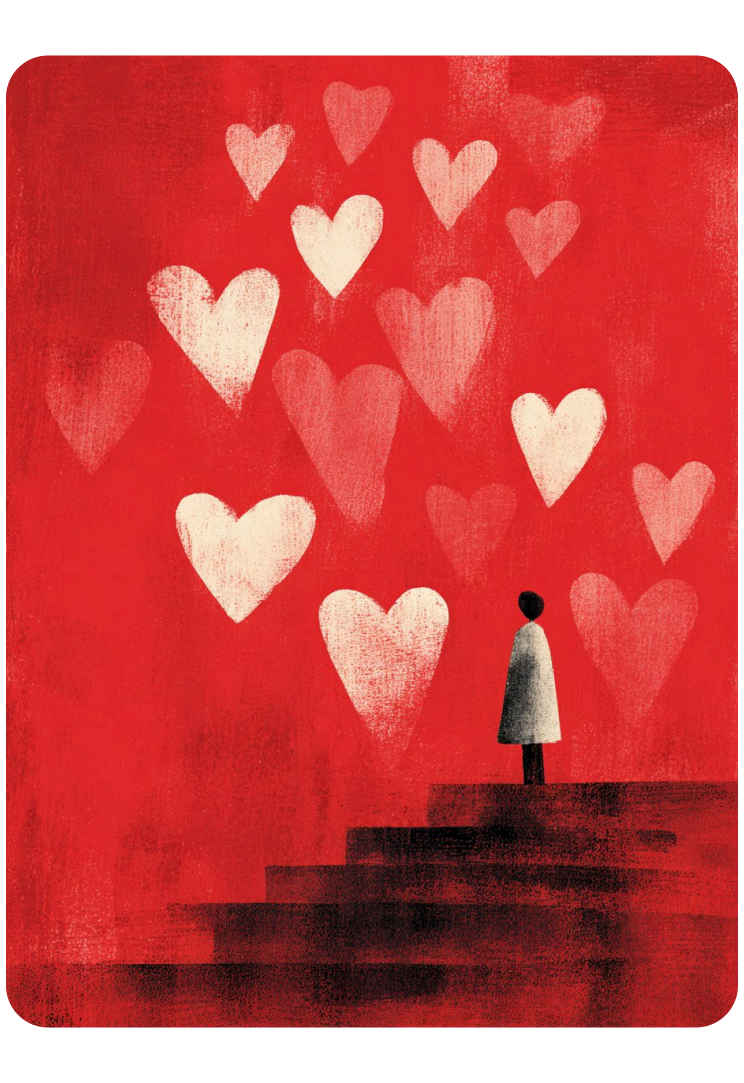
Co mówić - i czego nie mówić

Dobór słów potrafi pomóc albo zranić. Poniżej typowe reakcje, które zamykają rozmowę, i ich wspierające odpowiedniki.

Zamiast	Powiedz
„Uspokój się, weź się w garść, poradzisz sobie.”	**„Przykro mi, że przez to przechodzisz. Czy jest coś, co mogę dla Ciebie zrobić?”**
„Czemu Ty się tym tak przejmujesz? Nic wielkiego się nie stało.”	**„Chciałabym lepiej zrozumieć to, przez co przechodzisz. Możesz powiedzieć o tym coś więcej?”**
„Inni mają gorzej.”	**„Widzę, ile emocji Cię to kosztuje i jak bardzo się starasz przez to przejść.”**
„Wiem, co czujesz.”	**„Kiedyś doświadczyłam podobnej sytuacji - jeśli będziesz chciał o tym porozmawiać, jestem.”**
„A Ty znowu smęcisz… Przestań obarczać innych swoimi problemami.”	**„Pamiętaj, że jeśli będziesz potrzebował, jestem tutaj. Chętnie Cię wysłucham.”**

Czego unikać

- unieważniania uczuć („nie przesadzaj”, „nie ma o czym mówić”),
- natarczywych rad i gotowych rozwiązań, zanim wysłuchasz,
- porównań („inni mają gorzej”) i pospiesznego pocieszania na siłę,
- oceniania, pouczania i zmuszania do opowiadania o traumie,
- obietnicy dochowania tajemnicy, gdy w grę wchodzi życie lub zdrowie,
- przejmowania całej odpowiedzialności - Twoją rolą jest wsparcie i pomost do pomocy, nie terapia.



Pięć sposobów bezpiecznego reagowania na przemoc i hejt

Nie istnieje jeden właściwy scenariusz. Wybierz sposób, który w danej chwili jest dla Ciebie bezpieczny - możesz je łączyć. Te same zasady działają na ulicy i w sieci.

Najpierw bezpieczeństwo

Zanim zareagujesz, oceń bezpieczeństwo - swoje i osoby pokrzywdzonej. Nie wchodź między sprawcę a ofiarę, jeśli grozi to eskalacją. Reagowanie nie oznacza narażania się: gdy sytuacja jest niebezpieczna, najskuteczniejszą reakcją bywa wezwanie służb pod numer **112**. Bierne, bezpieczne działanie (oddelegowanie, dokumentacja, wsparcie po fakcie) też jest reakcją.

1 Zareaguj wprost
Spokojnie nazwij sytuację: „To nie jest w porządku”, „Zostaw ją/jego w spokoju”. Stosuj tylko wtedy, gdy nie grozi to eskalacją wobec Ciebie lub osoby pokrzywdzonej.

2 Oddeleguj
Poproś o pomoc kogoś, kto ma wpływ lub przewagę: ochronę, kierowcę, przechodniów, nauczyciela, moderatora, administratora - a w razie zagrożenia służby **(112)**.

3 Odwróć uwagę
Rozładuj napięcie bez konfrontacji ze sprawcą: zagadaj osobę pokrzywdzoną o coś neutralnego, zapytaj o godzinę, „pomyl” adres. Chodzi o przerwanie sytuacji.

4 Wróć po fakcie
Jeśli reakcja na miejscu jest niemożliwa, odezwij się później: „Widziałem, co się stało. Jak się czujesz?”. Wsparcie po zdarzeniu też ma ogromną wartość.

5 Udokumentuj
Gdy ktoś już bezpiecznie pomaga, zarejestruj zdarzenie. Nagranie przekaż osobie pokrzywdzonej lub służbom - nie publikuj go bez jej zgody.

Przykład

Przystanek autobusowy - wyzwiska

Czekasz na autobus. Dwóch nastolatków wyśmiewa chłopaka, popycha go i nagrywa telefonem. Wokół stoi kilka osób, ale nikt nie reaguje. **Co możesz zrobić?**

- **Oceń bezpieczeństwo** - jeśli napastnicy są agresywni i istnieje ryzyko przemocy, nie wchodź między nich.
- **Oddeleguj** - podejdź do innej osoby: „Pomóżmy temu chłopakowi. Czy może Pan zadzwonić po ochronę lub policję?”.
- **Odwróć uwagę** - zagadaj pokrzywdzonego i odciągnij go od zdarzenia, np. „Przepraszam, czy ten autobus jedzie na Dworzec Centralny? Chodź, sprawdzimy rozkład”.
- **To często wystarcza** - aby przerwać sytuację. Jeśli dochodzi do przemocy fizycznej lub zagrożenia życia - zadzwoń pod **112**.

Reagowanie w sieci

- **Wesprzyj osobę atakowaną** - publiczny komentarz wsparcia lub prywatna wiadomość pokazują, że nie jest sama.
- **Nie wdawaj się w wymianę ciosów** ze sprawcą - zgłaszaj naruszenia administratorom.
- **Rób zrzuty ekranu** - mogą być przydatne jako dowód w zgłoszeniu do administratora, szkoły, pracodawcy lub służb.
- **Gdy widzisz wpis sygnalizujący myśli samobójcze lub zagrożenie życia, potraktuj go poważnie:** nawiąż kontakt, zachęć do telefonu pomocowego, a w razie realnego zagrożenia powiadom służby lub osobę dorosłą. Nie obiecuj dochowania tajemnicy, jeśli obawiasz się o czyjeś życie.
- **Nie powielaj hejtu** - nie udostępniaj i nie lajkuj obraźliwych treści.

Przykład

Internet - fala hejtu

Pod zdjęciem koleżanki pojawiają się dziesiątki obraźliwych komentarzy. **Co możesz zrobić?**

- **Zareaguj wprost** napisz komentarz: „To, co się tutaj dzieje, nie jest w porządku”.
- **Nie wdawaj się** w długą kłótnię ze sprawcą, jeśli może to zwiększyć skalę ataku.
- **Wyślij** prywatną wiadomość do osoby w potrzebie: „Widzę, co się dzieje. Jeśli chcesz pogadać, jestem”.
- **Zgłoś** obraźliwe komentarze i treści administratorowi.
- **Zrób zrzuty ekranu** - zachowaj jako potencjalny dowód.

Kiedy i jak skierować do profesjonalnej pomocy

Po trudnym, zagrażającym zdarzeniu u części osób (szacunkowo 10–20%) rozwija się zespół stresu pourazowego (PTSD). Im dłużej trwa, tym mniejsza szansa, że minie samoistnie - dlatego wczesne wsparcie i skierowanie do specjalisty mają znaczenie.

Dobra wiadomość: PTSD i kryzysy psychiczne skutecznie się leczy (m.in. terapia poznawczo-behawioralna, terapia ekspozycyjna, EMDR, w razie potrzeby farmakoterapia). Warto o tym mówić, bo wiara w skuteczność pomocy zwiększa szansę, że ktoś po nią sięgnie.

Świadek nie jest terapeutą. Twoja rola to pierwszy kontakt i pomost: wysłuchać, być obok i pomóc dotrzeć do wsparcia - telefonu zaufania, psychologa, lekarza lub służb.

Zadbaj też o siebie

Towarzyszenie komuś w cierpieniu obciąża. Po reakcji daj sobie czas, porozmawiaj z kimś zaufanym, a w razie potrzeby sam skorzystaj ze wsparcia. Pomaganie **„z pustego naczynia”** się nie uda - Twoje samopoczucie też się liczy.

Karta szybkiego reagowania

Wytnij, zapisz w telefonie albo powieś w widocznym miejscu.

1. **Zauważ**
   Dostrzeż sygnały i nie odwracaj wzroku.
2. **Oceń bezpieczeństwo**
   Czy mogę zareagować wprost? Jeśli nie - oddeleguj lub zadzwoń **112**.
3. **Zapytaj i wysłuchaj**
   „Widzę, że coś się dzieje. Jak się czujesz?” - bez oceniania.
4. **Zaakceptuj emocje**
   Nie pocieszaj na siłę, nie unieważniaj, nie pouczaj.
5. **Połącz z pomocą**
   Wskaż telefon zaufania lub służby; nie obiecuj tajemnicy, gdy zagrożone jest życie.
6. **Zadbaj o siebie**
   Odreaguj, porozmawiaj z kimś zaufanym.

Telefony i adresy pomocowe

Na telefonie wystarczy dotknąć numeru, żeby od razu zadzwonić.

112
Numer alarmowy
w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia

800 70 2222
Centrum Wsparcia dla osób w kryzysie psychicznym
całodobowo, bezpłatnie (liniawsparcia.pl)

116 123
Telefon zaufania dla osób dorosłych
w kryzysie emocjonalnym

116 111
Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży
Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

800 100 100
Telefon dla rodziców i nauczycieli
m.in. cyberprzemoc, agresja w szkole

800 120 002
„Niebieska Linia”
dla osób doświadczających przemocy w rodzinie

800 108 108
Linia wsparcia po stracie bliskich
Fundacja Nagle Sami

Kiedy dzwonić pod **112**, a kiedy korzystać z telefonu wsparcia?

112

Wybierz **112**, gdy istnieje bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub bezpieczeństwa i potrzebna jest szybka interwencja służb ratunkowych: pogotowia, policji lub straży pożarnej.

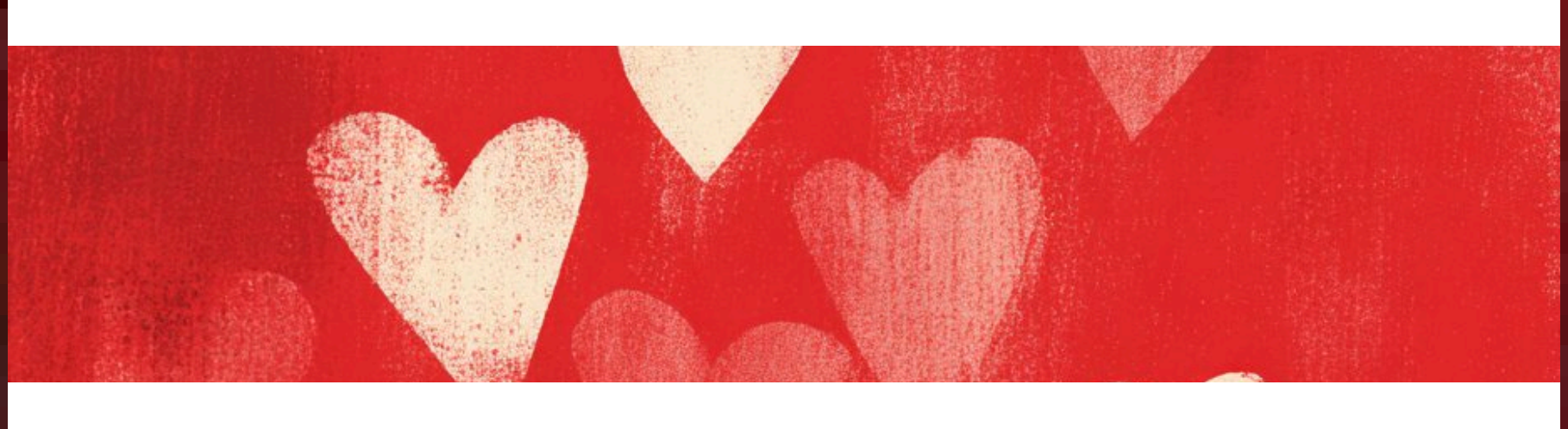
Jeśli nie masz pewności, czy ktoś jest bezpieczny przez najbliższe minuty lub godziny: dzwoń pod **112**.

Telefon wsparcia

Korzystaj z telefonów wsparcia, gdy osoba przeżywa kryzys emocjonalny lub doświadcza silnego cierpienia, ale nie ma oznak, że zagrożenie jest natychmiastowe.

Jeśli osoba jest bezpieczna, ale potrzebuje rozmowy lub wskazania pomocy: skorzystaj z telefonu wsparcia.

Twoja reakcja może być początkiem czyjegoś bezpieczeństwa.
Zauważ, zapytaj, połącz z pomocą.



Bibliografia i źródła

A. Materiały źródłowe

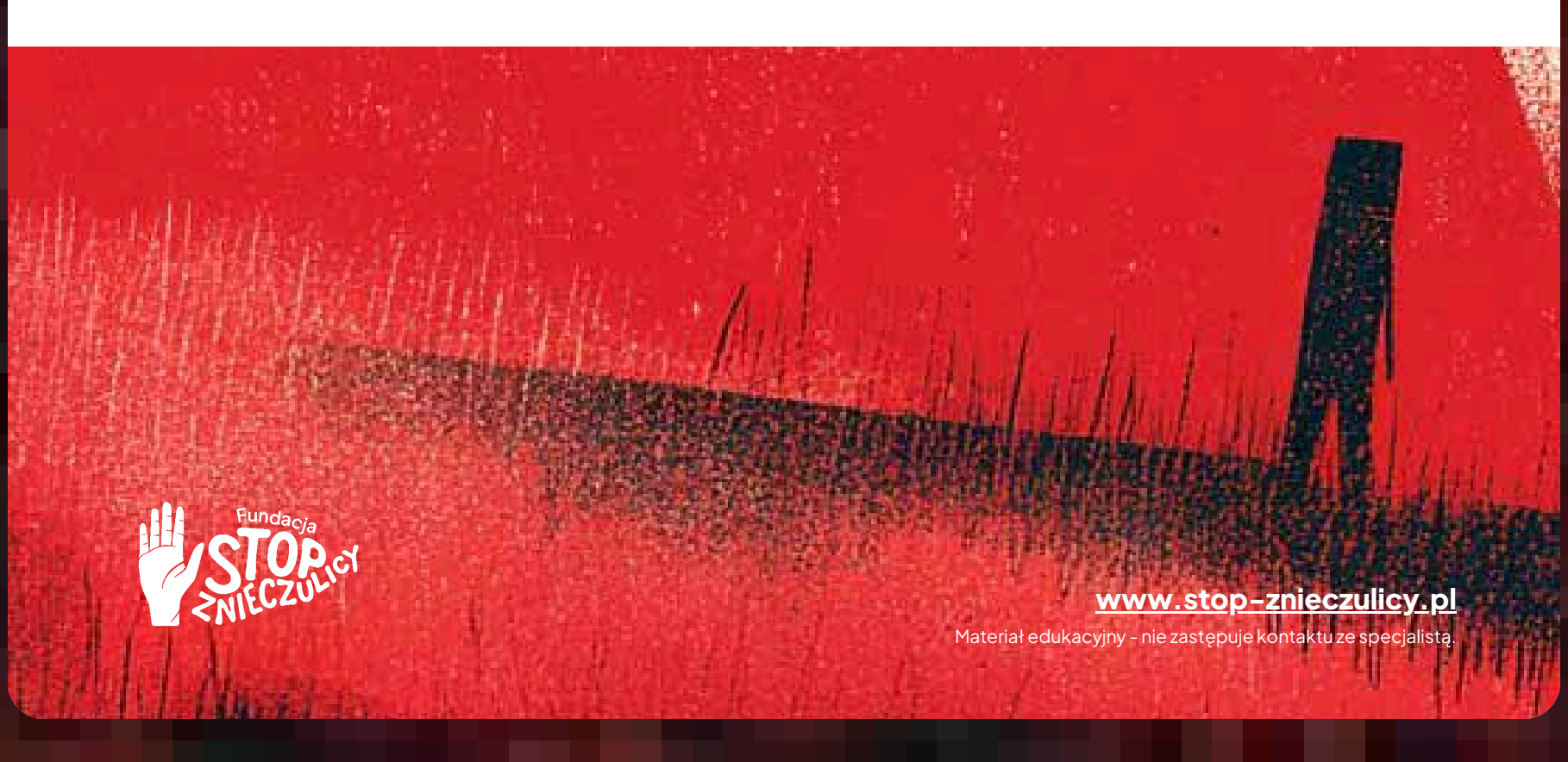
- **Anna Zielenkiewicz** - współpraca merytoryczna przy powstaniu poradnika: zasada 4Z, pięć elementów pierwszej pomocy emocjonalnej, pary „Zamiast / Powiedz”, informacje o PTSD i metodach leczenia.
- **PM / OW** - Rola mediów w promocji zdrowia psychicznego i w zapobieganiu samobójstwom. Poradnik dla pracowników mediów oraz Poradnik dla osób wypowiadających się w mediach. Ministerstwo Zdrowia, Warszawa 2018. Źródło sygnałów kryzysu, zasady „nie obiecuj tajemnicy, gdy zagrożone jest życie” i telefonów pomocowych.
- **NL** - Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” IPZ - materiały o przemocy i bezpieczeństwie reagowania.

B. Wytyczne, badania i modele

- World Health Organization, War Trauma Foundation, World Vision International (2011). Psychological First Aid: Guide for field workers. Geneva. Zasada działania: Patrz - Słuchaj - Łącz (Look - Listen - Link).
- Latané B., Darley J. M. (1970). The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help? Efekt widza i rozproszenie odpowiedzialności.
- Right To Be (dawniej Hollaback!) - model 5 reakcji aktywnego świadka: Zareaguj wprost, Oddeleguj, Odwróć uwagę, Wróć po fakcie, Udokumentuj (Direct, Delegate, Distract, Delay, Document).
- Peter Levine - cytat otwierający.

Przewodnik opracowano we współpracy z Anną Zielenkiewicz, na podstawie materiałów Ministerstwa Zdrowia i „Niebieskiej Linii” oraz aktualnej wiedzy z psychologii społecznej i wytycznych pierwszej pomocy psychologicznej. Materiał edukacyjny - nie zastępuje kontaktu ze specjalistą.

Recenzja merytoryczna: dr Karolina Lewandowska.



www.stop-znieczulicy.pl
Materiał edukacyjny - nie zastępuje kontaktu ze specjalistą.