

Checklista szybkiego reagowania

Pierwszy kontakt:

1. Przedstaw się i powiedz, kim jesteś.
2. Wyjaśnij cel interwencji prostymi słowami.
3. Daj osobie przestrzeń, nie naruszaj granic fizycznych

☐
☐
☐

Komunikacja

1. Używaj prostych zdań i jednego pytania naraz.
2. Zostaw czas na odpowiedź (nawet kilkanaście sekund).
3. Dopuszczaj alternatywne formy komunikacji (pisanie, gesty, aplikacja)

☐
☐
☐

Interwencja

1. Uprzedzaj o każdym kolejnym kroku.
2. Ogranicz bodźce - hałas, światło, tłum.
3. Jeśli to możliwe, pozwól na obecność osoby wspierającej.

☐
☐
☐

Po interwencji

1. Podsumuj, co się wydarzyło i co będzie dalej.
2. Podziękuj za współpracę, nawet jeśli była minimalna.
3. Zapytaj, co pomogło, a co warto zrobić inaczej następnym razem.

☐
☐
☐

Protokół 5xP

1. Przedstaw się – kim jesteś i jaka jest twoja rola.
2. Przestrzeń – zapewnij bezpieczny dystans i komfort fizyczny.
3. Prostota – mów jasno, krótko, bez ocen i ironii.
4. Przewidywalność – wyjaśniaj każdy krok, unikaj zaskoczeń.
5. Partnerstwo – pytaj, co pomaga, i uwzględniaj odpowiedzi.

☐
☐
☐
☐
☐

Rozpoznanie potrzeb obywatela neuroróżnorodnego

Zakrywa uszy, unika spojrzenia, unosi ramiona, reaguje gwałtownie na dźwięki

Co to może oznaczać: Przeciążenie sensoryczne (hałas, światło, tłok)

Zalecane Działania :

- Zmniejsz bodźce - mów ciszej
- odsuń się lekko
- skróć komunikaty
- zaproponuj spokojniejsze miejsce



Powtarza ruchy, kołysze się, mówi sam do siebie

Co to może oznaczać: Sposób samoregulacji i redukcji napięcia

Zalecane Działania:

- Nie komentuj
- Nie przerywaj
- Daj przestrzeń

Zatrzymuje się, nie reaguje na komunikaty, wygląda na „zablokowanego” w działaniu

Co to może oznaczać: Trudność w przetwarzaniu poleceń lub nadmiar bodźców

Zalecane Działania:

- Powtórz instrukcję spokojnie
- Krok po kroku, Bez nacisku czasowego
- Pokaż gestem kierunek



Zadanie finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego
w ramach Budżetu Obywatelskiego Mazowsza

Rozpoznanie potrzeb obywatela neuroróżnorodnego

Widoczny identyfikator (np. Sunflower Lanyard/smycz Sunflower), opaska, towarzyszący opiekun

Co to może oznaczać: Osoba z niewidoczną niepełnosprawnością lub w spektrum autyzmu

Zalecane Działania:

- Zwróć się partnersko: „Jak mogę pomóc?”
- Nie zakładaj ograniczeń

Napięcie, łzy, wycofanie lub złość

Co to może oznaczać: Przeciężenie emocjonalne/przestymulowanie/stres

Zalecane Działania:

Zaproponuj :

- miejsce siedzące
- Wodę,
- kilka minut przerwy



Zasady 3P -

Komunikacja Wspierająca

PROSTOTA

CO ROBIĆ :

- Używaj krótkich, jednoznacznych zdań – jedno polecenie naraz.
- Mów spokojnie i w naturalnym tempie.
- Pokazuj kierunek lub przedmiot, jeśli to ułatwia zrozumienie.
- Powtarzaj komunikat bez podnoszenia głosu, gdy jest taka potrzeba.

CZEGO UNIKAĆ :

- Złożonych, wieloczętonowych poleceń.
- Skrótów branżowych, żargonu, idiomów lub ironii.
- Mówienia zbyt szybko lub w emocjach.
- Żartów sytuacyjnych, które mogą być niezrozumiałe.

PRZEWIDYWALNOŚĆ

CO ROBIĆ :

- Uprzedzaj o kolejnych krokach („Zaraz przemieścimy się w inne miejsce.”).
- Wyjaśniaj, co się dzieje i ile to potrwa.
- Zapowiadaj zmiany miejsca, osoby lub procedury.
- Daj obywatelowi chwilę na przygotowanie.

CZEGO UNIKAĆ :

- Zmian bez zapowiedzi („Proszę iść tam” bez kontekstu).
- Pośpiechu i presji czasu (“Prosimy się ruszać szybciej”).
- Braku informacji o tym, co się dzieje.
- Niespodziewanych gestów lub dotyku bez ostrzeżenia.

PARTNERSTWO

CO ROBIĆ :

- Informuj o swoich działaniach („Za chwilę przeprowadzimy kontrolę.” “ Jest to rutynowe działanie.”)
- Zachowuj spokojny, rzeczowy ton głosu.
- Uwzględniaj potrzeby obywatela („Jeśli potrzebuje Pan/Pani chwili, proszę powiedzieć”)
- Dziękuj po zakończeniu interakcji („Dziękuję za współpracę”).

CZEGO UNIKAĆ :

- Tonu oceniającego lub pouczającego („Proszę się uspokoić”, „Nie ma czego się bać”).
- Pośpiechu i presji („Proszę szybciej!”).
- Bagatelizowania trudności obywatela.
- Nadmiernej familiarności lub tonu dzieciennego.

Zasady 4S

Reagowanie w sytuacjach kryzysowych

SPOKÓJ

- Zachowaj łagodny ton głosu i powolne tempo mowy.
- Unikaj gwałtownych ruchów.

STRUKTURA

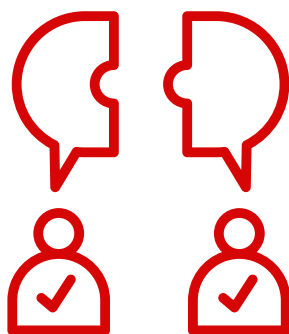
- Informuj jasno: co się dzieje, co zaraz nastąpi i gdzie idziemy.

STAŁOŚĆ

- Jeśli to możliwe, utrzymuj jednego żołnierza w kontakcie z obywatelem.
- Nie zmieniaj osoby prowadzącej oraz zasad.

SZACUNEK

- Nie dotykaj obywatela bez zapowiedzi.
- Daj mu przestrzeń, nie oceniaj zachowań.



Protokół wsparcia obywatela neuroróżnorodnego

1. Zauważ

Rozpoznaj sygnały napięcia, przeciążenia lub dezorientacji.

2. Zastosuj komunikację 3P

Prosty język, przewidywalność, partnerstwo.

3. Użyj zasad 4S

Spokój, struktura, stałość, szacunek.

4. Zredukuj bodźce

Ogranicz hałas, światło (jeśli możliwe), liczbę osób wokół.

5. Zaproponuj wsparcie

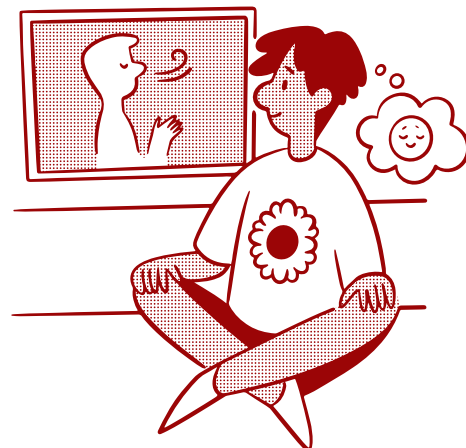
Np. odprowadzenie do strefy cichej/„quiet room” lub sensory room (jeśli dostępne) lub spokojniejszej strefy.

6. Przekaż informacje

W razie potrzeby poinformuj przełożonego.

7. Podziękuj

Zakończ interakcję spokojnie i z uznaniem: „Dziękuję, że mi Pan/Pani zaufał(a).”



Dbanie o zdrowie psychiczne pracownika

STRES

Pytanie Kontrolne: Czy czuję napięcie po obciążających sytuacjach z obywatelami?

Działanie:

Zrób krótką przerwę, skup się na oddechu, odejdź na chwilę, porozmawiaj z zespołem.



EMOCJE

Pytanie Kontrolne: Czy potrafię zachować spokój, gdy obywatel reaguje silnie emocjonalnie?

Działanie:

Techniki samoregulacji (liczenie, oddech 4-6-8), obniż głos, pamiętaj o zasadach 4S.

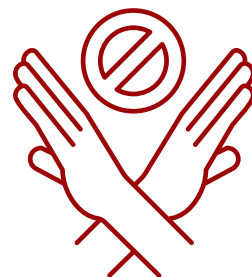


GRANICE

Pytanie Kontrolne: Czy biorę na siebie zbyt dużo odpowiedzialności za emocje/reakcje innych?

Działanie:

Zasada: Pomagam – nie ratuję. Współpracuję z zespołem.



WSPARCIE

Pytanie Kontrolne: Czy wiem, do kogo mogę się zwrócić w razie kłopotliwej sytuacji?

Działanie:

Zgłoś się do Dowództwa jednostki lub zespołu wsparcia pracowników.



Karta Refleksji

Początek szkolenia

Moje doświadczenia z różnorodnością

1. Co kojarzy mi się ze słowem „neuroróżnorodność”?
2. Jakie sytuacje w mojej pracy z obywatelami, którzy reagowali w nieoczekiwany sposób były dla mnie największym wyzwaniem?
3. Co w tych sytuacjach było dla mnie najtrudniejsze – zrozumienie, komunikacja, reakcja na emocje, presja czasu i in.?
4. Czego chciał(a)bym nauczyć się podczas tego szkolenia, aby lepiej reagować w takich momentach?

Koniec szkolenia

Co dziś zobaczyłem/am z innej perspektywy?

1. Co najbardziej mnie zaskoczyło?
2. Jakie trzy rzeczy zapamiętam o neuroróżnorodności?
3. Co mogę zrobić jutro w pracy inaczej?



Zadanie finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego
w ramach Budżetu Obywatelskiego Mazowsza