

SCENARIUSZ SZKOLENIA

Jak efektywnie i bezpiecznie dla siebie wspierać klientkę z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia motywowanego płcią

Przygotowały:

Karolina Kędziora

Anna Kuliberda

Ewa Stoecker

Jak efektywnie i bezpiecznie dla siebie wspierać klientkę z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia motywowanego płcią

Warsztat dla profesjonalnych pełnomocniczek i pełnomocników procesowych

Warsztat ma na celu podniesienie kompetencji profesjonalnych pełnomocniczek/ów procesowych w pracy z klientką z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia, ze szczególnym uwzględnieniem płci i doświadczenia molestowania seksualnego. Przygotowaliśmy go czerpiąc z wieloletniego doświadczenia organizacji pozarządowej, oferującej bezpłatne wsparcie prawne dla osób doświadczających dyskryminacji. Szczególnym wyzwaniem jest współpraca z osobami z doświadczeniem traumy, szoku czy długotrwałej przemocy. Przygotowanie do zawodu adwokata czy radcy prawnego, które bazuje głównie na wiedzy merytorycznej na temat przepisów prawa, orzecznictwa czy instytucji wymiaru sprawiedliwości, nie przygotowuje do kontaktu z osobą w kryzysie. W efekcie wiele osób wykonujących zawody prawnicze, wiedzę i umiejętności w tym zakresie czerpie z własnych doświadczeń. Jest to jednak proces długotrwały i nie daje gwarancji pozyskania niezbędnych kompetencji oraz naraża na ryzyko osoby, które przychodzą po wsparcie.

Podczas warsztatu, szczególną uwagę zwracamy na wsparcie kobiet i temat dyskryminacji ze względu na płeć, w tym molestowanie seksualne. Wielu kobietom wciąż bardzo trudno jest rozmawiać o doświadczeniu molestowania seksualnego, a decyzja o spotkaniu z prawniczką czy prawnikiem jest dla nich bardzo trudna. Często towarzyszy jej poczucie, że temat jest błahy oraz obawa, że zostaną ocenione. To jeden z powodów, dlaczego kobiety stosunkowo rzadko, w porównaniu ze skalą zjawiska (molestowania seksualnego doświadcza 80% kobiet, które wzięły udział w badaniu PTPA z 2022 r), szukają profesjonalnej pomocy prawnej. Podobne mechanizmy dotyczą również klientów z innych grup nieuprzywilejowanych społecznie. Klientki/ci z doświadczeniem dyskryminacji, często długotrwałego wykluczenia mogą być w różnej kondycji psychicznej (różnie przeżywać to wydarzenie) ale należy założyć, że to inne doświadczenie niż np. kradzieży i potraktować je potencjalnie jako osoby w trudnej/stresującej sytuacji. Dodatkowy stres może towarzyszyć klientce/klientowi też z powodu różnicy statusów między nią a osobą, do której zwraca się o wsparcie.

Spotkanie z osobą w kryzysie, może być stresujące również dla osób wykonujących zawody prawnicze. W reakcji na stres, uruchamiają się procesy zachodzące w mózgu, które są tożsame u obu grup. W trakcie warsztatu przygotowujemy je na tą sytuację, odwołując się do szesnastoletniego doświadczenia pracy PTPA wyłącznie ze sprawami dyskryminacyjnymi.

Program warsztatu ma na celu wzmocnienie kompetencji prawniczek i prawników w zakresie profesjonalnej empatii, na której powinien być oparty kontakt. Chodzi o umiejętność empatycznego kontaktu, ale z zachowaniem zdrowego dystansu i dbaniem o siebie; nie wychodzenie ze swojej roli; nie wchodzenie w rolę pomocową/opiekuńczą, a jednocześnie spojrzenie ze zrozumieniem na sytuację osoby, która ma za sobą trudne doświadczenie. Chcemy pokazać osobom uczestniczącym, że profesjonalna empatia to świadomy kontakt z klientką/klientem (bez muru profesjonalizacji) i jednocześnie dbanie o swoje granice, że są to dwie strony tej samej kompetencji.

Poniższa tabela, ilustruje przebieg szkolenia, przygotowany na podstawie warsztatu pilotażowego, który odbył się online 26 października 2023 r. w ramach realizowanego przez Polskie Towarzystwo Prawa Antydyskryminacyjnego projektu „Wsparcie dla kobiet doświadczających molestowania seksualnego i innych form dyskryminacji ze względu na płeć”.

Warsztat prowadziły dwie trenerki posiadające wiedzę psychologiczną, z zakresu edukacji antydyskryminacyjnej, a także doświadczenie pracy z osobami doświadczającymi dyskryminacji i wykluczenia.

czas	co	przebieg	uwagi
40 min.	Otwarcie szkolenia	<p>Powitanie osób uczestniczących (dalej: OU).</p> <p>Przedstawienie celu warsztatu: Podniesienie kompetencji pracy z klientką/klientem z doświadczeniem dyskryminacji, ze szczególnym uwzględnieniem płci.</p> <p>Przedstawienie się osób prowadzących warsztat a następnie osób uczestniczących w rundce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jak się nazywam/jak się do mnie zwracać • Skąd jestem/czym się zajmuję • Jakie mam doświadczenie w obszarze przeciwdziałania dyskryminacji lub pracy z osobami z grup defaworyzowanych? <p>Ustalenie zasad współpracy [propozycje]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nie ma oczywistości – nie zakładamy tylko pytamy • Nie ma głupich pytań • Możemy mieć różnie – przestrzeń na różnorodność doświadczeń • Nie oceniamy osób, odnosimy się do wypowiedzi/działań • Język JA • Dobrowolność – mam prawo do STOP (również w czasie pracy w małych grupach) • Zaangażowanie – na swoje 100% (ile daję/ile biorę) • 1 osoba × 1 moment × 1 temat • Wyciszamy telefony i nie odbieramy w sali • ... 	<p>Przy kilkunastoosobowej grupie, należy przeznaczyć na to ok 20 minut.</p> <p>Wyjaśnienie, że te zasady mają pomóc efektywnie pracować i budować poczucie bezpieczeństwa podczas warsztatu.</p> <p>Jeśli będzie taka potrzeba zasady można uzupełniać w trakcie warsztatu.</p>

czas	co	przebieg	uwagi
50 min.	<p>Ustanowienie wspólnego gruntu, na bazie doświadczeń OU – praca w małych grupach.</p> <p>Pozwoli to na uzyskanie opisów trudności, z jakimi spotykają się OU (zarówno tych związanych z zachowaniami klientek/klientów, jak i tych, które pojawiły się u samych OU).</p>	<p>Podział OU na małe (ok. 4 osobowe) grupy, w których w nawiązaniu do rundki otwierającej szkolenie, OU opowiadają o sytuacjach, w których kontakt z klientem/klientką był bardziej wymagający, niż się spodziewano, ze względu na ładunek emocjonalny sprawy.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Czas na własne historie to 10-12 min a więc ok 3 minuty na osobę w grupie. 2. Po tym, jak sobie opowiedzieli każda grupa ma 10 minut na spisanie: <ul style="list-style-type: none"> • Co było/jest dla nich najbardziej wnoszące/rozwojowe/zaskakujące w tych doświadczeniach? • Co było/jest najtrudniejsze dla nich w tych doświadczeniach? <p>Omówienie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Najpierw pytamy o ogólne wrażenia z tego ćwiczenia: czy to było łatwo czy trudno sobie przypomnieć i opowiedzieć te sytuacje? O czym to świadczy? Jakie emocje to uruchomiło? 2. Potem zbieramy informacje, co pozytywnego wniosły te doświadczenia? 3. Następnie zbieramy trudności, które się pojawiły. <p>Odnosimy się do zebranych z grup informacji w kontekście wprowadzenia do materiału „KROK PO KROKU” (na którym grupa będzie pracować w późniejszej części warsztatu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • różne możliwe reakcje; nieocenianie osoby; przyjęcie osoby z jej emocjami; świadomość własnego stanu emocjonalnego i tego co dla nas jest trudne, aby zapanować nad tym i aby to nie wpływało nieświadomie na nasz kontakt z klientką itp. 	<p>Celem tego ćwiczenia jest zebranie wspólnego materiału jako punktu odniesienia do dalszej pracy oraz zaobserwowanie, na jakim poziomie zaawansowania jest grupa w kontekście tematyki warsztatu.</p> <p>Zanim grupy zaczną pracować, należy przypomnieć o zasadzie samoregulacji w grupach: zasada STOP – w każdym momencie można odmówić aktywności.</p>

czas	co	przebieg	uwagi
20 min.	Wprowadzenie, czym jest kontakt oparty na <i>profesjonalnej empatii</i> .	Przekazanie, że poza merytoryczną wiedzą prawniczą, w kontakcie z osobami doświadczającymi dyskryminacji kluczowy jest kontakt oparty na <i>profesjonalnej empatii</i> – umiejętność empatycznego kontaktu z zachowaniem zdrowego dystansu i dbaniem o siebie; nie wychodzenie ze swojej roli; nie wchodzenie w rolę pomocową/opiekuńczą, ale jednocześnie spojrzenie na osobą, która ma za sobą trudne doświadczenie (molestowanie w patriarchalnym świecie: poczucie winy, wstyd, obwinianie ofiar itp.). Pokazanie, że profesjonalna empatia to świadomy kontakt z klientką (bez muru profesjonalizacji) i jednocześnie dbanie o swoje granice, i że są to dwie strony tej samej kompetencji.	
20 min.	przerwa		
30 min.	Praca z klientkami z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia. Dyskusja na forum – przestrzeń na wnoszenie swoich doświadczeń i wątpliwości.	<p>Pytania do dyskusji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na co należy zwracać uwagę, pracując z klientkami z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia? • Co może być szczególnym wyzwaniem w takiej pracy? • Gdzie i jak można szukać wsparcia w przygotowaniu się do takiego spotkania? <p>W dyskusji należy zadbać o pojawienie się następujących kwestii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osoby z doświadczeniem dyskryminacji, np. w formie molestowania seksualnego mogą być w różnej kondycji psychicznej (mogą różnie przeżywać to wydarzenie) ale należy założyć, że to inne doświadczenie niż np. kradzieży i potraktować je potencjalnie jako osoby w specyficznym trudnej/stresującej sytuacji. Specyfika ta wiąże się ze stereotypowym postrzeganiem kobiet doświadczających molestowania seksualnego, kwestionowaniem ich wiarygodności, poczuciem wstydu, poczuciem winy, umniejszaniem wagi tej sytuacji („to tylko żarty były”) itp. 	Po przerwie, zanim otwarta zostanie dyskusja, można dopytać, czy coś z poprzedniej części warsztatu wymaga wyjaśnienia czy rozwinięcia?

- Również dla osób wykonujących zawody prawnicze takie spotkanie może być stresujące, szczególnie jeśli nie mają one poczucia kompetencji w tym obszarze (np. nie wiedzą, jak się zachować, gdy osoba zaczyna płakać albo będzie prosić o pomoc, której nie można jej udzielić). To może wywoływać stres i uruchamiać procesy zachodzące w mózgu, które są tożsame u obu osób w stresie.
- Rola empatii w pracy 1-1: Nie należy obiecywać rzeczy, które wychodzą poza rolę prawniczą; często empatyczne wysłuchanie to ważna i wystarczająca rzecz! Osoba ma „zbójce prawo” do wciągania nas w różne swoje historie, ale to po stronie prawniczki jest trzymanie granic – to ona jest odpowiedzialna za kształtowanie kontaktu.
- Szczególnym wyzwaniem mogą być własne trudne doświadczenia związane z dyskryminacją np. w formie molestowania seksualnego czy innej przemocy. Konieczne jest ich przepracowanie aby móc w bezpieczny dla siebie i klientek sposób udzielać pomocy prawnej.
- Warto superwizować swoją pracę (może to być superwizja indywidualna, grupowa czy koleżeńska).
- Warto mieć przygotowaną aktualną listę kontaktów do różnych ośrodków pomocy, gdzie klientki_ci mogą uzyskać pomoc materialną czy wsparcie psychologiczne, np. do MOPS, NGO wspierających osoby z doświadczeniem molestowania seksualnego, ośrodka interwencji kryzysowej, grupy samopomocowej dla kobiet itp.

W dyskusji należy zadbać o możliwość wymiany doświadczeń i dobrych praktyk między OU.

W podsumowaniu (jeśli te informacje nie pojawią się wcześniej) należy powiedzieć o tym, czym jest wydarzenie kryzysowe i trauma oraz o zasadach self-care / we-care (informacje te znajdują się w **materiale pomocniczym nr 1**).

Materiał pomocniczy nr 1
można rozdać OU
w czasie jego omawiania
lub po warsztacie.

czas	co	przebieg	uwagi
35 min.	Refleksja nad własną praktyką w kontaktach z klient(k)ami – praca metodą kuli śnieżnej – indywidualnie, w parach, w grupie.	<p>Celem tej części warsztatu jest przyjrzenie się temu, w jaki sposób pracuję z osobami klienckimi i odniesienie się do zaproponowanej sekwencji wydarzeń, która przygotowana jest w oparciu o 16 letnie doświadczenie PTPA i zebrana w formie listy „KROK PO KROKU”, która pokazuje z jakich elementów może się taki kontakt składać.</p> <p>Każda osoba dostaje handout „Krok po kroku” i czyta samodzielnie</p> <p>Następnie prosimy o zaznaczenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Co już robię • Co robię, ale warto zwrócić na to większą uwagę • Czego nie robię a chciałabym zacząć <p>Następnie przez 4 minuty w parach osoby wymieniają się tym, co znalazły w tych 3 punktach powyżej – szukają podobieństw i różnic, wyjaśniają, jakie cele realizują ich działania, jeśli jest to konieczne.</p> <p>Dyskusja facylitowana na forum, pytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Co mnie zaskoczyło, że jest na tej liście • Co jest dla mnie inspiracją • Czy jest jakieś „u nas to się nie da” – co zrobić, aby odnieść ten sam efekt? 	<p>Praca z materiałem pomocniczym nr 2: „Krok po kroku” w kontakcie z osobą z doświadczeniem dyskryminacji i wykluczenia”.</p> <p>W pracy z materiałem pomocniczym nr 2, skupiamy się na tym, żeby realizować cele poszczególnych kroków – to, jak one wyglądają jest wtórne (mogą one różnie wyglądać w zależności np. od wielkości czy kultury organizacyjnej danej kancelarii) ale kluczowe jest aby mieć świadomość po co jest każdy krok i w jaki sposób możemy go zrealizować w naszym miejscu pracy.</p> <p>W przypadku, gdy zauważamy, że empatia nie jest wartością dla OU, możemy wskazać, że motywacja może wynikać również z chęci poprawy efektywności spotkania (wtedy również pomocne będą treści niniejszego warsztatu).</p>

czas	co	przebieg	uwagi
35 min.	Przygotowanie się do zastosowania w codziennej praktyce zdobytej na warsztacie wiedzy.	<p>Dzielimy OU na małe grupy (4-5 osobowe) i posługując się przygotowanymi opisami przypadków (w kolumnie 'uwagi') lub na podstawie sytuacji, które pojawiły się wcześniej podczas dyskusji, prosimy o opracowanie przygotowania reakcji na trudne zachowania klientki/klienta. Każda grupa ma do opracowania jedną sytuację (ma na to 15 minut).</p> <p>Aspekty do przedyskutowania i opracowania w grupach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie kancelarii/gabinetu (miejsce spotkania) • Samo-przygotowanie przed spotkaniem • Odpowiedni początek spotkania • Konstruktywna reakcja na trudne zachowanie (w tym dokładnie, co możesz powiedzieć, jak się zachować) • Samo-zadbanie o siebie po wydarzeniu. <p>Każda grupa po kolei prezentuje, co przygotowała (max 3 minuty na prezentację).</p> <p>W podsumowaniu można wykorzystać pytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jaka jest intencja danego zachowania? • co chcecie osiągnąć w ten sposób? <p>Zwracaj uwagę na to, żeby pomysły były jak najbardziej szczegółowe - nie ogólnikowe, ale wręcz, żeby zawierały propozycje wypowiedzi. Jeśli jest zbyt ogólnie, należy dopytać, co konkretnie ma się wydarzyć/co chcecie powiedzieć.</p>	<p>Przykładowe opisy sytuacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klientka/klient zaczyna płakać i nie może się uspokoić; • Klientka/klient jest agresywna/y i podważa Twój profesjonalizm; • Klientka/klient nie może przestać mówić, odbiegając od meritum spotkania. <p>Jedyne złe odpowiedzi to takie, które nie budują profesjonalnej relacji. Pomysły i propozycje mogą różnić się ze względu na skalę zaangażowania lub gotowość do „odstąpienia się” przed grupą. To nie przeszkadza, o ile OU realizują założone cele, które potrafią uzasadnić. Koncentrujemy się na ich osiągnięciu, zamiast na uzyskaniu konkretnych zachowań czy wypowiedzi.</p>
15 min.	Zamknięcie szkolenia	<p>Rundka końcowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OU odnosi się do doświadczenia szkolenia kończąc jedno (lub więcej) stwierdzenie: Po szkoleniu Czuję / Biorę / Zrobię ... 	

„Ludzie nie są robotami” i co to znaczy, dla pracy z osobami doświadczającymi dyskryminacji i wykluczenia

Przygotowała: Anna Kuliberda

edukatorka i trenerka, fundatorka społeczności The Radical Act of Self-Care
walczącej z wypaleniem u aktywistów i aktywistek

Zacniemy od tego, żeby uporządkować nazewnictwo, przede wszystkim czym jest ta trauma czy wydarzenie kryzysowe.

Wydarzenie kryzysowe to skrajnie urazowe doświadczenie. I po ludzku mówiąc, pierwsze, co się kojarzy, to oczywiście takie, które zagraża życiu. Ale ta skrajna urazowość może być też rozumiana jako takie zdarzenie, które nas skutecznie oddzieliło od naszego ja. Takimi zdarzeniami mogą być molestowanie seksualne, przemoc, toksyczne miejsce pracy. Jednocześnie **stopień urazowości jest subiektywny**. Ta sama sytuacja może być odbierana jako kompletnie nietraumatyczna przez jedną osobę i bardzo zagrażająca życiu przez drugą osobę. Subiektywność jest wypadkową wielu czynników, więc nie będziemy analizować szczegółów. To, co ważne z punktu widzenia osoby pracującej prawniczo, z osobami z traumą, to własna uważność na to, czy nie stosujemy stereotypu takiej osoby jako “ofiary” czy po prostu jako “słabości”, a przez to oceniać naturalne reakcje stresowe jako przesadzone lub nielogiczne.

Stopień urazowości i ta subiektywność jest o tyle istotna, że nie jest rolą prawniczki/prawnika oceniać, czy ktoś właśnie doświadczył traumy, ale też czego wy same_i możecie doświadczać podczas pracy z takimi osobami. **Dla was coś może być bardziej traumatyczne, bardziej urazowe niż dla waszych współpracowników i współpracowniczek**. Będzie to ważne dla waszych indywidualnych potrzeb radzenia sobie ze stresem.

Wydarzenie kryzysowe → reakcja stresowa → przedłużona, utrwalona reakcja → PTSD

Trauma dla potrzeb tego szkolenia, to po prostu wysoki stopień urazowości (wciąż subiektywny), który powoduje silną reakcję stresową.

Reakcja stresowa, która jest absolutnie naturalna dla ludzkiego (i nie tylko) organizmu, może się utrwalić, a nawet pogłębić i stać się niewidzialnym bagażem, który można nosić ze sobą stale nawet nie wiedząc o tym. Ważne jest, żeby oddzielić nasze logiczne rozumienie tego, co interpretujemy jako wartość lub nie reakcji stresowej, od tego jak może to być interpretowane przez nasze ciało. Możemy uważać, że coś nie powinno “nas ruszać”, ale jednocześnie doświadczać w ciele reakcji takich jak spięte mięśnie, płytkość oddechu, niemożność skupienia uwagi. To właśnie ta rozbieżność może być przyczyną trudności we współpracy z klientkami i klientami.

Silna reakcja stresowa to normalna ludzka reakcja na niecodzienne, skrajnie urazowe doświadczenie.

Niezaopiekowana wysoka, przedłużająca się reakcja stresowa, może mieć psycho-fizyczne konsekwencje, w tym zespół stresu pourazowego (PTSD), który czasami opisywany jest jako zamrożenie w reakcji na wydarzenie kryzysowe.

Bez odpowiedniej i szybkiej pomocy reakcja stresowa może się utrwalić a nawet pogłębić i stać się bagażem w postaci:

- Zespół stresu pourazowego (PTSD)
- Depresji
- Zaburzeń lękowych
- Poczucia wstydu i winy
- Obniżenie poczucia własnej wartości

Mózg (i ciało) w reakcji stresowej – czyli dlaczego tak trudno być “logicznym, racjonalnym człowiekiem”

Posłużę się metaforą mózgu stworzoną przez profesora psychiatrii klinicznej na UCLA Daniela Siegela. Opowiada on o mózgu jako o piętrowym domu.



myślenie
regulacja
logika
empatia
planowanie

REAGOWANIE

czujność
strach
złość

Rodzimy się wszyscy z porządnie zbudowanym parterem. Na parterze (pień mózgu i układ limbiczny) mamy wszystkie struktury utrzymujące nas przy życiu. Fizjologia oddychania, układ pokarmowy, układ krążenia, wszystko, to, co stanowi o podstawie naszego fizycznego przetrwania. Ale również bardzo podstawowe psycho-fizjologiczne reakcje: czujność, strach i złość. Reakcje, pozwalające chronić się przed niebezpieczeństwami. Są to struktury, które mają w chwili urodzenia stabilne fundamenty. To jest ta część mózgu, która odpowiada za podstawowe emocje i za utrzymanie naszego bezpieczeństwa i przeżycia. I ta część jest fundamentalna, do tego stopnia, że najczęściej nie zauważamy jak automatycznie włącza się, kiedy jest potrzebna.

Natomiast pierwsze piętro, czyli kora mózgu, to część, która kształtuje się dopiero w trakcie życia. Na piętrze znajdują się nasze "ludzkie" cechy, to, co ma nas odróżniać od innych istot na Ziemi: racjonalne myślenie, planowanie, empatia.

Kiedy w naszym organizmie jest spokojnie, kontakt między parterem a pierwszym piętrzem zapewnia adekwatne reakcje na wydarzenia.

Wydarzenie kryzysowe i bardzo silna reakcja na stres można porównać do zniszczenia schodów między parterem a pierwszym piętrzem.



myślenie
regulacja
logika
empatia
planowanie

czujność
strach
złość

REAGOWANIE

Wtedy reagowanie na rzeczywistość jest w całości oparte o zasoby dostępne tylko na parterze. Nasz mózgowy parter natomiast dąży do przetrwania za wszelką cenę, traci zdolność analizy kontekstu, dostrzegania niuansów, empatii wobec innych ludzi. Wszędzie widzi zagrożenie, najczęściej nie wie nawet, że schody zostały zniszczone. Przystajemy używać naszej kory przedczołowej, w tym na przykład umiejętność wycucia, że może jestem za bardzo agresywna, bo ktoś się wycofuje z kontaktu ze mną. Trudno dostępne staje się też planowanie i rozumienie tego, że coś jest oddalone w czasie (np. że system prawny ma swoje ograniczenia).

Co to oznacza w praktyce

Możemy sobie wyobrazić, że siedzi przed nami np. bardzo inteligentna osoba, poukładana i spokojna osoba, na której racjonalność możemy liczyć. A w rzeczywistości mamy przed sobą osobę, „zatrzaśniętą” na parterze, która bardzo łatwo może zinterpretować każdy element rzeczywistości jako coś zagrażającego jej życiu i jej integralności. Już sam kontakt z systemem prawnym i osobami go reprezentującymi może być wystarczająco zagrażający, by reakcje z parteru się uruchomiły. By sytuacja została zinterpretowana jako „trzeba walczyć o życie”. To może znacząco utrudniać kontakt z osobą w takim stanie.

Rozumienie sytuacji buduje schody w naszym mózgu, pozwala bardziej adekwatnie reagować w sytuacjach, gdy klient_ka się przed nami „sypie” lub zaczyna krzyczeć. Kiedy widzę, że ktoś funkcjonuje w strachu, w złości, w tym, że albo chce walczyć, albo ucieka, albo się w ogóle zamraża, wygląda na kompletnie przytłoczonego_ą. Wtedy nie ma ta osoba dostępu do myślenia, do logiki i wy tych schodów nie zbudujecie. Wtedy trzeba pomóc osobie wrócić do poczucia, że to jest bezpieczna dla niej sytuacja.

Kiedy jako osoba prawna, mająca kontakt z klientem_ką, czuję, że coś zaczyna mnie ściągać w dół, to wtedy jest ten moment na zatrzymanie siebie samej_go, sprawdzenie co się ze mną dzieje. Cudze emocje mogą w nas wywoływać różne reakcje, mogą nas też rozłączać z naszym pierwszym piętrzem. Dobrze sprawdzić zatem czy ja przez przypadek nie jestem na parterze.

Co robić jeśli tracisz połączenie parter-pierwsze piętro?

Przede wszystkim oddech. Odetchnij głęboko lub po prostu zwolnij oddech. Oddech jest naszym połączeniem pomiędzy tym, co się dzieje na poziomie emocji, a tym, co się dzieje w ciele; pomaga rozluźnić ciało, jednocześnie wpływając na mózg - uwalniając dostęp do pierwszego piętra. Są to naczynia połączone. Jeśli zmieniasz jedno, wpływasz na drugie. Już sama świadomość tego, że jest trudno tworzy połączenie z pierwszym piętrzem. Oddech jest tu i teraz, pomaga się „uziemić”.

Bardzo dobrym sposobem jest wyjście na chwilę, pójście po herbatę, czy wyjście pod jakimkolwiek innym pretekstem.

Regulacja emocji podczas spotkania z klientem_ką

Mówimy często o zarządzaniu emocjami, ja jednak wolę pojęcie regulacji emocji, mając na myśli wzmocnienie połączenia parter-pierwsze piętro.

Wyobraźmy sobie, że przychodzi do nas po wsparcie prawne, osoba po wydarzeniu kryzysowym i nie wiadomo czy i jak sobie z tym poradziła.

W przygotowaniu się do takiego spotkania, pomaga świadomość możliwych ograniczeń poznawczych, czyli tego, że klient_ka może mieć ograniczony dostęp lub nie mieć dostępu do pierwszego piętra, tylko z powodu kontaktu z prawnikiem. Sama sytuacja kontaktu z szeroko pojętym wymiarem sprawiedliwości jest dla większości osób stresująca. Warto to sprawdzić.

Co robić podczas spotkania aby było jak najbardziej efektywne?

Bądź uważna/y na to, co się dzieje z tą osobą. Czy ta osoba wygląda, jakby się miała zaraz rozplakać, czy np. zaczyna bardzo płytko oddychać? Czy zaczyna się kręcić na krześle? Można wtedy zatrzymać spotkanie i zapytać się o to, co się dzieje. Na przykład *Widzę, że coś się z Panią dzieje, jest Pani trudno?* – takie odzwierciedlenie pomaga też samej klientce w zauważeniu tego stanu i być może lepszym połączeniu z pierwszym piętrzem.

Doskonałym sposobem jest też odwrócenie uwagi. Emocje są krótkotrwałe (trwają ok 90 sekund), więc jeśli się je przerwie, można je zmniejszyć. Może to być np. prośba o spojrzenie na dokument czy wyjaśnienie jakiejś niejasności. To może przywrócić połączenie między piętrami.

Równolegle sprawdzaj co dzieje się w tobie. Bo może być tak, że np. masz trudniejszy dzień, coś się wydarzyło w domu, coś się wydarzyło na ulicy, przygnębiły cię wiadomości ze świata. W konsekwencji, tego konkretnego dnia jesteś wrażliwszy_a. Takie empatyczne zatrzymanie sytuacji, kiedy zobaczysz siebie i uświadomisz sobie w jakim jesteś dziś stanie, jest potrzebne. Dzięki temu, mimo ograniczeń, spotkanie może wciąż być efektywne. Zaciśnięcie zębów to często niewystarczająca strategia.

Dobrostan w pracy z klientami i klientkami po doświadczeniu traumatycznym

Uważność na własne emocje pomaga w profesjonalnej pracy z klientem_ką i w budowie swojego dobrostanu.

Praca z osobami doświadczającymi dyskryminacji i wykluczenia – ryzyka zawodowe:

- zaraźliwość stresu
- wtórna trauma

a na dłużej

- wtórny zespół stresu pourazowego
- obrażenia moralne (moral injury)
- zmęczenie współodczuwaniem (compassion fatigue)

Najbardziej podstawowe rzeczy, które pomagają w budowaniu stabilnego fundamentu dla dobrostanu i połączenia między parterem a pierwszym piętrzem.

Dbaj o fundament CIAŁO i MÓZG i RELACJE



Jeśli nie wiesz od czego zacząć, zacznij od snu.

Sen jest najważniejszy!

Sen regeneruje, integruje wspomnienia, nic tak dobrze nie wpływa na pierwsze piętro jak sen. Tymczasem, to ze snu rezygnujemy w pierwszej kolejności. W dalszej kolejności, to co również ważne to rozluźnianie mięśni i rozciąganie kręgosłupa, to wspiera nasz oddech. Dobrostan emocjonalny budujemy będąc w kontakcie z żywymi istotami (bliskie osoby, znajomi, spacer z psem).

Poniżej prezentuję podział na trzy różne typy aktywności budujących dobrostan. Self-care to ta część, która jest w największym stopniu pod naszą kontrolą. Są to zachowania, które są proste, ale wcale nie łatwe we wdrożeniu i to jest istota tej trudności. Self-care często mylony jest z „after-care” dość tradycyjnie rozumianymi metodami rozluźniania. Są one utrwalone w kulturze i tradycji, są przyjemne, jednak ich skuteczność w budowaniu dobrostanu jest niewielka.

Najważniejsze jest część wspólnotowa „we-care”. Jest ona skierowana na zmianę kultury pracy i rozumienia tego co jest, a co nie jest profesjonalnym zachowaniem. Wspólnotowość pomaga w systematycznym budowaniu ekosystemu, który będzie wspomagał self-care, odciążając jednostki w sytuacjach szczególnych wyzwań, a także budując profilaktykę dla dobrostanu, nie tylko w odpowiedzi na kryzysy.

Self-care	We-care	After-care
<ul style="list-style-type: none">• Zamykanie cyklu stresu – codzienna higiena• Uwaga na własne potrzeby i emocje• Normalizacja własnych potrzeb i emocji• Praktykowanie umiejętności regulacji emocjonalnej• Terapia• Praktykowanie stawiania granic• Praktykowanie otwartej komunikacji• Praktykowanie proszenia o wsparcie• Hobby pozazawodowe	<ul style="list-style-type: none">• Kancelaria wrażliwa na traumę (nie tylko Ty i klient_ka, ale też inne osoby pracujące)• Rozmowa o tym co dla Ciebie trudne i o emocjach z osobami „po fachu”• Rozmowa z bliską osobą• Superwizja koleżeńska• Coaching grupowy• Tworzenie otwartych na emocje wspólnot• Uaktualnienie rozumienia „profesjonalizmu prawniczego” w zawodzie	<ul style="list-style-type: none">• Kąpiel z bąbelkami• Rozluźniacze chemiczne• Znieczulanie się (np. binge-watching, zakupy, więcej pracy)• Uwaga na niepożądane konsekwencje!

projekt realizuje:

Krok po kroku pierwszego spotkania z klientką/klientem doświadczającą/doświadczającym dyskryminacji i wykluczenia

Przygotowały: r.pr. Katarzyna Bogatko, adw. Dorota Dudek, r.pr. Karolina Kędziora
prawniczki Polskiego Towarzystwa Prawa Antydyskryminacyjnego

	Robię to	Robię to, ale warto zwrócić na to większą uwagę	Nie robię tego, ale chcę zacząć
Osobiste powitanie klientki w drzwiach wejściowych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poprowadzenie klientki w kierunku, w którym odbędzie się spotkanie i przed drzwiami do pomieszczenia wpuszczenie jej pierwszej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W sali panuje cisza (nie gra radio, muzyka, wyłączony dźwięk w telefonie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pytanie o to czy osoba napije się wody, kawy, herbaty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na początek: <ul style="list-style-type: none"> informacja kim jestem i jakimi sprawami się zajmuję (ogólnie), - informacja, że obowiązuje mnie poufność i że żadne działania nie zostaną podjęte bez zgody i akceptacji tej osoby, informacja, że będę robić notatki na własny użytek, pytanie otwarte w stylu „Czego dotyczy sprawa”, „Proszę opisać sytuację, która chce Pani/Pan skonsultować” 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pozwolenie na swobodną wypowiedź	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Robię to	Robię to, ale warto zwrócić na to większą uwagę	Nie robię tego, ale chcę zacząć
Kiedy osoba zaczyna płakać, wczekać, a jak to trwa dłużej, dopytać, czy osoba potrzebuje przerwy. Nazwanie sytuacji „Widzę, że jest Pani/Panu bardzo trudno...”. Jak osoba mówi, że jest ok, to kontynuujemy rozmowę pomimo płaczu. Czasem warto zapytać wprost „Czy osoba chce kontynuować”. Jak osoba zgłasza trudność albo nie może mówić, można zaproponować spotkanie innego dnia albo za godzinę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeżeli wyczuwamy wstyd, albo poczucie winy, za sytuację która spotkała osobę, odwołanie się do statystyk, powszechności zjawiska, pokazanie, że to nie dotyczy tylko jej i nie ona ponosi odpowiedzialność/winę za to że ktoś źle ją potraktował.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jak klientka/klient opowiada bulwersujące mnie zachowania to reaguje „po ludzku” ale w sposób kontrolowany, żeby reakcje były powściągliwe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gdy osoba jest w zaprzeczeniu, zgadza się na przemoc, tłumaczy sprawcę – odwołując się do faktów, mamy prawo tłumaczenia fundamentalnych zagadnień dot. przemocy i bezpieczeństwa – odwołanie się do definicji przepisów, specjalistycznych publikacji, badań.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gdy klientka mówi wprost, że czegoś nie może powiedzieć – szanuję decyzję, przypominam o tajemnicy zawodowej, która mnie obowiązuje, informuję również że potrzebuję wszystkich informacji, żeby udzielić kompleksowej porady/wsparcia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unikam nazywania osoby „ofiarą” – warto mówić „osoba z doświadczeniem molestowania/dyskryminacji”.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Język nie oceniający zachowań, bez „dobrych rad” w stylu „ale przecież mogła Pani..”, „ja bym na Pana miejscu...”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uwzględnianie innej sytuacji życiowej klientki/a od mojej, świadomość własnego przywileju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Robię to	Robię to, ale warto zwrócić na to większą uwagę	Nie robię tego, ale chcę zacząć
Po opisanu ogólnym sprawy dopytanie o oczekiwania, jakiego wsparcia osoba szuka, a jak ona sama nie wie, przedstawienie możliwych dróg wsparcia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Co jakiś czas parafrazowanie, robienie notatek, ale nie bardzo szczegółowych, żeby nie tracić kontaktu wzrokowego z osobą.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naprowadzanie na temat rozmowy. Jak osoba za bardzo odbiega, dopytywanie o szczegóły istotne dla sprawy – tłumaczenie dlaczego od strony prawnej te informacje są kluczowe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Upewnienie się, że osoba powiedziała wszystko co chciała.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na koniec udzielenie porady, lub zaproponowanie planu dalszego działania (informacja kiedy osoba otrzyma pełną informację prawną, kiedy będzie gotowy projekt pisma/dokogo – daty jeśli to możliwe), zapewnienie że niczego prawnik/czka nie wyśle bez ostatecznego akceptu klientki/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeżeli uzależniamy to czy będziemy prowadzić dalej sprawę od zapoznania się z dokumentami, jasne tego wyartykułowanie i dopytanie czy osoba się na to zgadza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osobiste odprowadzenie osoby do drzwi, podanie ręki na do widzenia, patrzenie w oczy, nie na zegarek lub w telefon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>