

Jesteśmy, by pomóc

Informator wsparcia indywidualnego



PRAWO

DO

Porady 2.0

ROZMOWA - SPECJALISTA - PLAN DZIAŁANIA

Bez oceniania. Z poszanowaniem Twojej godności i granic.

Kliknij pozycję w spisie treści, aby przejść do wybranego rozdziału.

W INFORMATORZE

- z czym możesz się zgłosić
- którego specjalisty możesz potrzebować
- jak wygląda pierwszy kontakt i wsparcie długofalowe
- gdzie szukać natychmiastowej pomocy w kryzysie

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

ul. Przełom 1, 61-423 Poznań

sekretariat@stopstygmatyzacji.pl | 800 201 211

www.stopstygmatyzacji.pl | www.prawodoporady.pl

SPIS TREŚCI**NAWIGACJA**

Znajdź potrzebną informację

Spis treści jest klikalny. Informator możesz czytać po kolei albo przejść od razu do wybranego tematu.

- | | | |
|-----------|--------------------------------------|----|
| 01 | Kiedy warto szukać wsparcia? | 3 |
| 02 | Z czym możesz się zgłosić? | 4 |
| 03 | Kogo możesz potrzebować? | 5 |
| 04 | Jak wygląda pierwszy kontakt? | 6 |
| 05 | Wsparcie długofalowe | 7 |
| 06 | Bezpieczeństwo i nagły kryzys | 8 |
| 07 | Przygotuj się do konsultacji | 9 |
| 08 | Kontakt i źródła | 10 |

Ważne

Informator ma charakter ogólny. Nie zastępuje porady dopasowanej do konkretnej sytuacji ani pomocy służb ratunkowych.

KIEDY WARTO SZUKAĆ WSPARCIA?

01 | PIERWSZY KROK

Nie musisz dźwigać wszystkiego samodzielnie

Rozmowa z osobą posiadającą odpowiednią wiedzę może pomóc uporządkować sytuację i wybrać bezpieczny następny krok.

Sygnały, których nie warto lekceważyć

Czujesz stałe napięcie, lęk, bezsilność albo wyczerpanie. Trudno Ci spać, pracować, uczyć się lub wykonywać codzienne obowiązki. Coraz częściej myślisz, że sytuacja Cię przerasta.

Granice zostały przekroczone

Ktoś Cię poniża, kontroluje, zastrasza, izoluje, wykorzystuje finansowo albo stosuje przemoc. Doświadczasz hejtu, stygmatyzacji lub uporczywego naruszania prywatności.

Sprawa wymaga uporządkowania

Masz problem prawny, rodzinny, zawodowy, mieszkaniowy lub zadłużeniowy i nie wiesz, od czego zacząć. Otrzymałeś pismo albo decyzję z terminem na odpowiedź.

Potrzebujesz rozmowy

Przeżywasz stratę, kryzys w relacji, samotność, konflikt rodzinny, trudności rodzicielskie, uzależnienie lub współuzależnienie. Chcesz spokojnie nazwać problem i ustalić możliwości działania.

Możesz zacząć wcześniej

Nie trzeba czekać, aż sytuacja stanie się skrajna. Zgłoszenie się po wsparcie jest sposobem dbania o siebie, bezpieczeństwo i możliwość podejmowania świadomych decyzji.

Nagłe zagrożenie

Jeżeli istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia, zadzwoń pod numer 112. Pro Civium nie jest służbą ratunkową.

Z CZYM MOŻESZ SIĘ ZGŁOSIĆ?**02 | ZAKRES**

Opowiedz, co się dzieje

Nie musisz samodzielnie nazywać problemu ani wybierać podstawy prawnej. Wystarczy krótko opisać fakty i to, czego obecnie potrzebujesz.

Kryzys emocjonalny

Przeciążenie, lęk, samotność, żaloba, trudności po stracie, bezsilność, silne emocje, kryzys psychiczny lub potrzeba rozmowy.

Przemoc i naruszenie granic

Przemoc psychiczna, fizyczna, ekonomiczna lub seksualna, kontrolowanie, groźby, nękanie, stalking, hejt i stygmatyzacja.

Sprawy rodzinne

Konflikty w rodzinie, opieka nad dziećmi, kontakty, alimenty, trudności wychowawcze, rozstanie oraz bezpieczeństwo dzieci i osób zależnych.

Sprawy prawne i urzędowe

Pisma, umowy, decyzje, postępowania cywilne, rodzinne lub karne, terminy procesowe i potrzeba zrozumienia możliwych działań.

Praca, finanse i zadłużenie

Utrata pracy, powrót na rynek pracy, wybór kierunku zawodowego, zadłużenie, pętla kredytowa i trudności w domowym budżecie.

Uzależnienie i współuzależnienie

Własne używanie substancji lub zachowania nałogowe, życie z osobą uzależnioną, przemoc powiązana z uzależnieniem i poszukiwanie odpowiedniej placówki.

Jeżeli Twojej sprawy nie ma na liście

Nadal możesz się zgłosić. Po pierwszym rozpoznaniu sytuacji otrzymasz informację, czy i w jakim zakresie Centrum może pomóc albo gdzie warto skierować sprawę.

KOGO MOŻESZ POTRZEBOWAĆ?**03 | ZESPÓŁ**

Właściwy specjalista do właściwego problemu

Dobór osoby wspierającej zależy od faktów, celu konsultacji i dostępności. Jedna sprawa może wymagać spojrzenia kilku specjalistów.

1**Prawnik lub prawniczka**

Pomaga zrozumieć sytuację prawną, dokumenty, terminy i dostępne działania. Nie gwarantuje określonego rozstrzygnięcia ani nie zastępuje pełnomocnika procesowego, jeżeli nie zostało to wyraźnie uzgodnione.

2**Psycholog lub psycholożka**

Pomaga uporządkować emocje, rozpoznać potrzeby i zasoby oraz ustalić bezpieczne sposoby radzenia sobie. Konsultacja nie zawsze oznacza diagnozę lub psychoterapię.

3**Pedagog lub pedagożka**

Wspiera w sprawach wychowawczych, rodzinnych i edukacyjnych, w komunikacji z dzieckiem oraz w rozpoznaniu potrzeb osoby małoletniej.

4**Doradca lub doradczyni zawodowa**

Pomaga nazwać kompetencje, przygotować plan powrotu na rynek pracy, uporządkować dokumenty aplikacyjne i wybrać realne kierunki rozwoju.

5**Asystent Beneficjenta**

W sprawach wymagających dłuższej współpracy może koordynować kontakt, porządkować ustalenia i pomagać w przechodzeniu przez kolejne etapy wsparcia.

Najpierw bezpieczeństwo

Jeżeli sprawa wymaga natychmiastowej interwencji służb lub pilnej pomocy medycznej, skorzystaj z numerów alarmowych. Konsultacja planowa nie zastępuje takiej interwencji.

JAK WYGLĄDA PIERWSZY KONTAKT?

04 | ŚCIEŻKA ZGŁOSZENIA

Od krótkiej informacji do konkretnego następnego kroku

Możesz zacząć od telefonu albo formularza. Podawaj tylko te dane, które są potrzebne do rozpoznania sprawy i kontaktu zwrotnego.

1

Wybierz kanał

Zadzwoń na infolinię 800 201 211 albo przejdź do formularza na stronie stopstygmatyzacji.pl. W sprawach kobiet dostępna jest również ścieżka programu "Między nami Kobietami" pod tym samym numerem, wewnątrz 9.

2

Krótko opisz sytuację

Podaj najważniejsze fakty, termin, który Cię obowiązuje, oraz rodzaj oczekiwanego wsparcia. Jeżeli kontakt ma być bezpieczny tylko w określonych godzinach, zaznacz to wyraźnie.

3

Poczekaj na informację zwrotną

Po złożeniu kompletnego zgłoszenia Centrum analizuje zakres możliwej pomocy. Jeżeli nie odbierzesz, podejmowane są dwie próby kontaktu. Odpowiedź jest przekazywana co do zasady do 5 dni roboczych.

4

Ustal konsultację lub dalszą ścieżkę

Może to być pojedyncza rozmowa, skierowanie do właściwego specjalisty, prośba o uzupełnienie danych albo propozycja wsparcia długofalowego.

Nie wysyłaj dokumentów bez uzgodnienia

W pierwszym formularzu nie dołączaj załączników. Przygotuj listę dokumentów, ale prześlij je dopiero kanałem i w zakresie uzgodnionym z osobą prowadzącą.

WSPARCIE DŁUGOFALOWE

05 | WSPÓŁPRACA

Gdy jedna rozmowa to za mało

Sprawy złożone mogą wymagać kilku spotkań, analizy dokumentów albo skoordynowania pracy więcej niż jednego specjalisty.

Kiedy warto złożyć wniosek

Gdy potrzebujesz serii konsultacji, uporządkowania kilku powiązanych problemów, analizy dokumentów lub wsparcia prowadzonego etapami.

Wniosek interaktywny

Wypełnij przygotowany wniosek o wsparcie indywidualne. Zapisz kopię dla siebie. Podpisz dokument zgodnie z instrukcją przed przekazaniem go Stowarzyszeniu.

1

Rozpoznanie potrzeb

Centrum ocenia, jaki rodzaj wsparcia jest możliwy i adekwatny. Może poprosić o uzupełnienie informacji, wskazać inny tryb pomocy albo poinformować o ograniczeniach organizacyjnych.

2

Koordinacja

Jeżeli sprawa zostanie przyjęta do dłuższej współpracy, może zostać wyznaczony Asystent Beneficjenta. Ustalenia, terminy i zakres kontaktu powinny być dla Ciebie jasne.

3

Wspólny plan

Plan może obejmować konsultacje specjalistyczne, zadania do wykonania między spotkaniami, zebranie dokumentów albo skierowanie do instytucji właściwej dla danego problemu.

Nieodpłatność i granice pomocy

Konsultacje oferowane przez Pro Civium są nieodpłatne. Opłaty należne sądom, urzędom, biegłym lub innym podmiotom zewnętrznym nie są opłatą za wsparcie Pro Civium. Zakres pomocy i ewentualne koszty zewnętrzne powinny być omówione przed działaniem.

BEZPIECZEŃSTWO I NAGŁY KRYZYS**06 | PILNA POMOC**

W zagrożeniu nie czekaj na konsultację planową

Wybierz pomoc odpowiednią do sytuacji. Numery poniżej są aktywne - możesz je kliknąć na urządzeniu obsługującym połączenia.

112 - numer alarmowy

Dzwoń w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia, mienia lub bezpieczeństwa. Podaj miejsce, co się stało, liczbę osób poszkodowanych i numer kontaktowy.

800 120 002 - Niebieska Linia

Całodobowe wsparcie dla osób doznających przemocy domowej i świadków przemocy. Możesz otrzymać wsparcie psychologiczne oraz informacje o procedurach i lokalnych placówkach.

116 123 - dorośli w kryzysie emocjonalnym

Bezpłatne, anonimowe wsparcie dla osób dorosłych. Telefon i czat są dostępne całodobowo przez platformę 116sos.pl.

116 111 - dzieci i młodzież

Bezpłatny telefon zaufania dla dzieci i młodzieży, dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Jeżeli możesz zrobić to bezpiecznie

Przejdź do miejsca, w którym nie ma osoby zagrażającej. Zabierz telefon, dokument tożsamości, leki i potrzebne rzeczy. Nie uprzedzaj osoby stosującej przemoc o działaniach, jeżeli może to zwiększyć ryzyko.

PRZYGOTUJ SIĘ DO KONSULTACJI

07 | PRAKTYCZNA LISTA

Kilka minut przygotowania pomaga wykorzystać rozmowę

Nie musisz mieć wszystkiego. Najważniejsze są fakty, terminy i jasna informacja, czego potrzebujesz na tym etapie.

1

Co się wydarzyło?

Zapisz zdarzenia w kolejności: co, kiedy i gdzie się stało, kto uczestniczył oraz co wydarzyło się później. Oddziel fakty od przypuszczeń.

2

Jaki termin Cię obowiązuje?

Sprawdź datę odbioru pisma, termin rozprawy, odpowiedzi, odwołania lub płatności. Jeżeli termin jest bliski, powiedz o nim na początku rozmowy.

3

Jakie dokumenty masz?

Przygotuj listę pism, decyzji, umów, wiadomości i dowodów. Nie wysyłaj oryginałów. Zakryj dane osób, które nie są potrzebne do analizy, jeśli specjalista zaleci anonimizację.

4

Czego potrzebujesz teraz?

Przykład: chcę zrozumieć pismo, przygotować odpowiedź, ustalić bezpieczny plan, porozmawiać o kryzysie albo znaleźć właściwą placówkę.

Przed rozmową

- naładuj telefon
- wybierz spokojne miejsce
- miej pod ręką kalendarz
- przygotuj kartkę i długopis

W trakcie rozmowy

- pytaj o niezrozumiałe słowa
- zapisuj ustalenia i terminy
- powiedz, jeśli kontakt nie jest bezpieczny
- ustal kolejny krok

Prywatność

Przekazuj tylko dane potrzebne do sprawy. Szczególnie wrażliwe informacje i dokumenty przesyłaj dopiero po uzgodnieniu bezpiecznego kanału oraz zakresu.

KONTAKT I ŹRÓDŁA

08 | ZACZNIJ TUTAJ

Wybierz najwygodniejszą drogę kontaktu

Kafelki z adresem strony i poczty są aktywne. W nagłym zagrożeniu korzystaj z numeru 112, nie z kontaktu planowego.

Infolinia: 800 201 211

Kontakt w sprawie wsparcia i wyboru dalszej ścieżki. Program "Między nami Kobietami": ten sam numer, wewnętrzny 9.

sekretariat@stopstygmatyzacji.pl

Adres poczty elektronicznej Stowarzyszenia. Nie wysyłaj dokumentów zawierających dane wrażliwe, dopóki nie uzgodnisz zakresu i sposobu przekazania.

stopstygmatyzacji.pl

Formy wsparcia, aktualności i materiały Stowarzyszenia.

prawodoporady.pl

Portal edukacyjny programu "Prawo do Porady 2.0".

prawadlakobiet.pl

Serwis programu "Między nami Kobietami".

Adres do korespondencji

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium
ul. Przełom 1, 61-423 Poznań

Źródła i ważne strony**Formy wsparcia Pro Civium****Numer alarmowy 112****Niebieska Linia****Wsparcie dorosłych 116 123****Wsparcie dzieci i młodzieży 116 111**

stopstygmatyzacji.pl/formy-wsparcia/

www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112

niebieskalinia.info/kontakt/telefon/

116sos.pl/

116111.pl/