

Anna Kotasińska¹

Pod merytoryczną opieką dr Marzeny Netczuk-Gwoździewicz

ZAŁOŻENIA I OGÓLNE IDEE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Streszczenie: Artykuł przedstawia istotę, zadania oraz okoliczności stosowania interwencji kryzysowej. Wskazuje na przyczyny występowania kryzysu u jednostki lub grupy osób, które nie są w stanie samodzielnie poradzić sobie z własnymi problemami i wymagają wsparcia specjalistycznego. W szczególności sposób wymienia osoby, które spośród całego społeczeństwa są najbardziej narażone na występowanie w ich życiu kryzysów wymykających się spod kontroli. Na zakończenie autor przedstawia wybrane modele interwencji kryzysowych.

Słowa kluczowe: interwencja kryzysowa, problemy, kryzys, stres

WSTĘP

XXI wiek to czas postępu cywilizacyjnego i kształtowania się nowych technologii. Nie byłoby to jednak możliwe bez pracy, która zabiera człowiekowi dużo czasu i przyspiesza tempo życia, co skutkuje posiadaniem mniejszej ilości czasu dla siebie i bliskich. Niejednokrotnie w ślad za tym idzie występowanie stresu czy zmęczenia, co prowadzi do powstawania wielu kryzysów, z którymi na początku można sobie poradzić, lecz w miarę ich narastania, staje się to trudniejsze. Wreszcie dochodzi do sytuacji, kiedy nie ma już nawet nadziei na poprawę sytuacji i niezbędne jest uzyskanie wykwalifikowanej pomocy. Zdarza się, że sytuacja kryzysowa może dotyczyć większej liczby osób, połączonych przez udział w jednym zdarzeniu (wypadek komunikacyjny lub katastrofa budowlana), wiążącym się z traumą nie do pokonania przy pomocy dostępnych zasobów. Takie wydarzenia wymusiły stworzenie procedury pomocy psychologicznej, pozwalającej poszkodowanemu uporać się z doświadczanymi problemami. Jest to możliwe dzięki pracy interwentów kryzysowych, stanowiących wyspecjalizowane wsparcie i dostarczających „narzędzi”, pozwalających na przezwyciężenie kryzysu. Początek XXI wieku wyraźnie wskazał z iloma tragicznymi zdarzeniami przyszło się borykać ludzkości (wykolejenia pociągów czy katastrofy lotnicze) i jak ważna jest rola interwencji kryzysowej w dochodzeniu poszkodowanych do sprawności psychicznej sprzed wystąpienia traumatycznego zdarzenia. Dodatkowo należy pamiętać o osobach przewlekle znajdujących się w sytuacjach – z psychologicznego punktu widzenia – trudnych, jak ofiary przemocy domowej, osoby bezrobotne, ofiary przestępstwa lub osoby dotknięte nagłą i poważną chorobą. Jednostki te na co dzień wymagają pomocy, lecz często nie są w stanie o nią prosić. W tym wypadku interwencja kryzysowa również wydaje się nieoceniona.

¹ Anna Kotasińska – studentka I roku studiów II stopnia na kierunku Bezpieczeństwo Narodowe w Wyższej Szkole Oficerskiej Wojsk Lądowych imienia gen. T. Kościuszki we Wrocławiu, Zastępca Redaktora Naukowego Zeszytów Naukowych Ruchu Studenckiego WSOWL.

1. INTERWENCJA KRYZYSOWA – CZYM JEST I KIEDY SIĘ JĄ STOSUJE

Pojęcie interwencji kryzysowej odnosi się do działań podejmowanych w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowych, do których należą wypadki, katastrofy, a także kryzysy rodzinne i osobiste. Często osoby dotknięte przez wymienione zdarzenia nie są w stanie samodzielnie lub przy pomocy najbliższych się z nimi zmierzyć, dlatego potrzebują natychmiastowej i kompleksowej pomocy, obejmującej wieloaspektowe wsparcie (np. prawne, medyczne, ekonomiczne, społeczne czy psychologiczne), jakiej nie odnajdują we własnym otoczeniu. Pomoc udzielana przez specjalistów w ramach interwencji kryzysowej jest krótkoterminowa, stąd musi być intensywna i podjęta tuż po wystąpieniu sytuacji kryzysowej, by odniosła pożądaną skuteczną pomoc i pomogła osobie znajdującej się w kryzysie z niego wyjść².

Ustawa o pomocy społecznej wskazuje, że *interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej*³. Obejmuje się nią rodziny i jednostki bez względu na posiadany dochód, udziela natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej oraz – jeśli istnieje taka potrzeba – pomocy socjalnej lub prawnej, a nawet schronienia do 3 miesięcy⁴. Potwierdza się więc teza, że wsparcie udzielane osobie poszkodowanej powinno być wieloaspektowe, odpowiadające zaistniałym potrzebom.

Podobnie jak istnieje wiele definicji kryzysu i interwencji, tak również interwencja kryzysowa bywa różnie interpretowana. Jak wskazuje Wanda Badura-Madej, psycholog kliniczny oraz specjalista z zakresu psychotraumatologii i interwencji kryzysowej, opisywane zjawisko polega na kontakcie terapeuty z osobą zmagającą się z kryzysem, w trakcie którego strony koncentrują się na problemie wywołującym kryzys, co jest niezbędne do przywrócenia równowagi psychicznej i zaprzestania dalszej dezorganizacji u osoby będącej w kryzysie. Stąd właśnie kontakt terapeutyczny został ujęty przez autorkę jako podstawowe narzędzie interwencji psychologicznej. Warto jednak pamiętać, że nie należy utożsamiać interwencji kryzysowej z psychoterapią, gdyż wskazane sposoby reagowania różnią się m.in. celem czy warunkami, które muszą zostać spełnione, by podejmowane działania były efektywne⁵.

Wystąpienie kryzysu powoduje u jednostki – bądź też grupy osób – utratę poczucia bezpieczeństwa. W celu jego przywrócenia podejmuje się psychologiczne działania interwencyjne, pozwalające jednocześnie dotrzeć do osób stanowiących oparcie dla poszkodowanego, co łącznie pozwala mu dojść do zdrowia po przeżytej traumie. Służy temu zapewnienie nie tylko wsparcia emocjonalnego, ale również rzeczowego i informacyjnego⁶. Warto przy tym zaznaczyć, że zmaganie się z kryzysem może odnosić się zarówno do otoczenia, w którym problem wywołujący kryzys zaistniał i chęci jego zmiany, jak również do osoby przez kryzys dotkniętej, starającej się przystosować do zastanej rzeczywistości i wytworzyć odpowiednie mechanizmy pozwalające się przed nią chronić. Stąd w obliczu kryzysu należy zmienić otoczenie, które mu sprzyja lub samego siebie, by się na niego uodpornić⁷.

² J. Konieczny, H. Wawrzynowicz, J. Mydlarska, *Psychologia bezpieczeństwa: kompendium*, Agencja Wydawniczo-Reklamowa Esus, Poznań 2011, s. 23.

³ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 Nr 64 poz. 593, art. 47, ust. 1.

⁴ *Ibidem*, ust. 2-3.

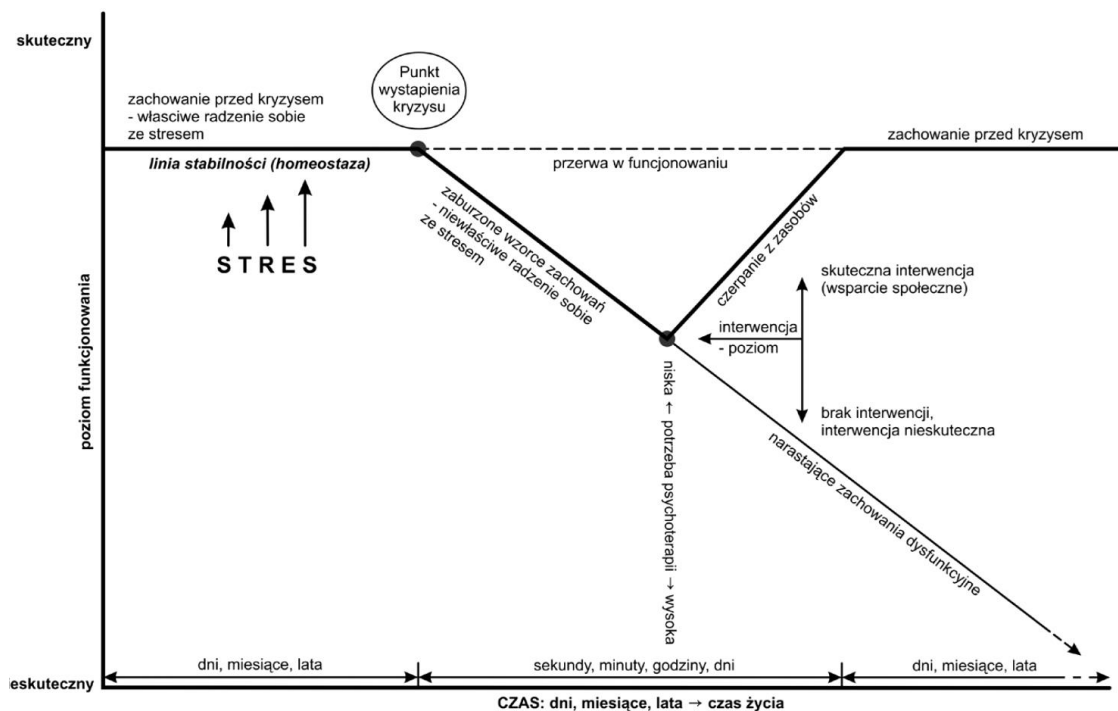
⁵ W. Szlagura, *Pomaganie w kryzysie – wprowadzenie w problematykę interwencyjną*, <http://www.interwencja.kryzysowa.pl/pomaganie-w-kryzysie-wprowadzenie-w-problematyke-interwencyjna> [dostęp z dnia: 13.04.2015].

⁶ J. Konieczny, H. Wawrzynowicz, J. Mydlarska, *op. cit.*, s. 23.

⁷ D. Kubacka-Jasiecka, *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 17.

2. PRZYCZYNY WYSTĄPIENIA KRYZYSU

Każdego dnia człowiek zmaga się z sytuacjami wywołującymi stres. Niektórych motywuje on do działania, innym nie pozwala spokojnie spać. Zdarza się, że zaburza poprawne funkcjonowanie jednostki i skutkuje wystąpieniem kryzysu, czyli momentu, który przesądza o konieczności uzyskania pomocy w celu uporania się z problemem. Często wywołuje skrajne i ciężkie do zażegnania emocje, jak silny gniew, lęk, bezradność, żal. Jednocześnie stwarza poczucie wyobcowania wobec środowiska oraz względem siebie. Wskazany stan może zostać wywołany zarówno przez jedno zdarzenie, jak również przez kilka sytuacji występujących jednocześnie lub jedna po drugiej⁸.



Rys. 1. Przebieg reakcji kryzysowej oraz proces wychodzenia z kryzysu na podstawie sześcianu kryzysowego

Źródło: M. Brudnik, *Interwencja kryzysowa w szkole – kryzys sytuacyjny*, „Forum Oświatowe”, 2(43), 2010, s. 54.

W celu zobrazowania przebiegu kryzysu stworzono trójwymiarowy model, nazywany sześcianem kryzysowym. Przedstawia on moment wystąpienia sytuacji wywołującej nadmierny stres i napięcie, z którym człowiek nie jest w stanie sobie sam poradzić, co może prowadzić do narastania zachowań dysfunkcyjnych, czyli takich, które są nieskuteczne wobec zaistniałego kryzysu i pogrążają człowieka w bezradności i niemocy. Rolą interwencji kryzysowej jest ich zatrzymanie i przeciwdziałanie dezintegracji osobowości poszkodowanego. Interwencja podjęta w odpowiednim czasie pozwala na powrót do linii stabilności i stwarza warunki niezbędne do przywrócenia sił pacjenta i wiary w możliwość rozwiązania problemu, który występuje nagle, lecz jego skutki mogą być długotrwałe i brzemiennie w skutkach. Niezbędne jest przy tym wsparcie ze strony otoczenia, zwłaszcza najbliższych, oraz podjęcie odpowiedniej terapii⁹.

⁸ J. L. Greenstone, S. C. Leviton, *Interwencja kryzysowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004, s. 12-13.

⁹ M. Brudnik, *Interwencja kryzysowa w szkole – kryzys sytuacyjny*, „Forum Oświatowe”, 2(43), 2010, s. 53-54.

Chociaż przyczyna wystąpienia kryzysu jest kwestią indywidualną i każda osoba przeżywa spotykające ją problemy w inny sposób, można podjąć się charakterystyki wydarzeń poprzedzających zaistnienie kryzysu. Sytuacje te wiążą się z wystąpieniem nadmiernego stresu i poczucia zagrożenia ze strony środowiska, z którego jednostka czuje się wyalienowana i pozostawiona sama sobie. Zalicza się do nich:

- wypadek w domu;
- wypadek samochodowy;
- aresztowanie lub wezwanie do sądu;
- zmiany w pracy i wysokości dochodów (np. brak awansu czy podwyżki);
- zmiana pozycji wśród rówieśników;
- przejście na emeryturę lub zwolnienie;
- śmierć lub choroba bliskiej osoby (np. przyjaciela, członka rodziny);
- rozwód lub separacja;
- przewinienia (również te z przeszłości);
- podjęcie nauki;
- aborcja, problemy z ciążą;
- choroba fizyczna;
- ostre napady zaburzeń psychicznych;
- klęski spowodowane przez naturę lub człowieka;
- problemy natury seksualnej;
- znaczące zmiany warunków życia;
- problemy finansowe;
- pojawienie się nowego członka rodziny;
- obawa utraty czegoś znaczącego¹⁰.

Należy pamiętać, że nie zawsze wystąpienie jednego z wymienionych czynników prowadzi do powstania kryzysu. Czasem nakładają się na to również inne problemy, które powodują kumulację negatywnych emocji, nękających osobę poszkodowaną. Jednostka najpierw boryka się z jednym problemem, a gdy z upływem czasu pojawiają się kolejne, nie jest w stanie dłużej radzić sobie z nimi, bez uzyskania stosownej pomocy. Mogą to być początkowo trudności w pracy, następnie związane z nimi problemy finansowe, aż po chorobę bliskiej osoby. Życie pisze różne scenariusze, dlatego nikt nie jest w stanie przewidzieć ich wszystkich i stwierdzić, w którym momencie człowiek się załamie. W przypadku bardziej drastycznych wydarzeń, jak udział w wypadku samochodowym lub katastrofie budowlanej, w trakcie których giną ludzie, osób poszkodowanych może być więcej, stąd i potrzeba wzajemnego wsparcia – a gdy to nie wystarczy, również interwencji kryzysowej – jest większa.

Oprócz szczególnych wydarzeń istnieją również inne czynniki, potęgujące występowanie kryzysu. Są nimi cechy, które wskazują na to, czy dana osoba jest podatna na kryzys czy też nie. Nie eliminuje to jednak nikogo z grona osób narażonych na występowanie problemów, gdyż dotyczą one każdego człowieka. Są nieodłącznym elementem każdej dziedziny życia jednostki, która musi stale borykać się z niepowodzeniami w pracy i życiu prywatnym. Zwykle jednak kryzysy dotyczą ludzi, którzy:

- nie posiadają trwałych i znaczących relacji z bliskimi ludźmi;
- są niezdolni do korzystania z naturalnych źródeł wsparcia, takich jak rodzina, przyjaciele i grupy społeczne;
- mają trudności w czerpaniu nauki z doświadczenia (uczenia się na błędach);
- odczuwają dyskomfort z powodu wcześniejszych sytuacji kryzysowych, które nie zostały opanowane;

¹⁰ J. L. Greenstone, S. C. Leviton, *op. cit.*, s. 18-19.

- mają zaburzenia psychiczne lub poważne zaburzenia równowagi emocjonalnej;
- cechują się niskim poczuciem własnej wartości;
- odznaczają się prowokacyjnym i impulsywnym zachowaniem, którego źródłem jest nierozwiązany konflikt wewnętrzny;
- mają złe doświadczenia małżeńskie;
- nadużywają leków lub alkoholu;
- mają niskie dochody;
- nie posiadają stałej i satysfakcjonującej pracy;
- posiadają nietypowe lub częste kontuzje fizyczne;
- często zmieniają miejsce zamieszkania;
- często wchodzą w konflikt z prawem¹¹.

3. ZADANIA INTERWENCJI KRYZYSOWEJ

Ludzie znajdują się w stanie kryzysu, kiedy napotykają na przeszkody w osiąganiu ważnych celów życiowych – przeszkody, które w tym czasie wydają się nie do pokonania za pomocą zwyczajowych metod rozwiązywania problemów. Powoduje to stan dezorganizacji i zamieszania, w którym podejmowane są liczne próby nieudanych rozwiązań (Caplan, 1961)¹². Nadrzędnym celem interwencji kryzysowej jest więc dostarczenie poszkodowanemu „nadzwyczajnych” metod radzenia sobie z kryzysem, pozwalających na jego zażegnanie i przeciwdziałanie mu przyszłości. Polega to na przywróceniu wewnętrznej równowagi i stabilności emocjonalnej, zdolności do działania i radzenia sobie z uczuciami, potrzebami oraz panującą rzeczywistością, jak również uzyskaniu autonomii, czyli poczucia niezależności i odzyskaniu kontroli nad własnym życiem. Nie należy zapominać o dostarczeniu pomocy pozapsychologicznej, np. porady prawnika czy lekarza, którzy mogą udzielić porad specjalistycznych. Szczegółowe zadania interwencji kryzysowej zależą zarówno od rodzaju kryzysu, jak i jego ofiar.

W przypadku, gdy na skutek kryzysu została poszkodowana jednostka, powrót do wcześniejszej formy może odbywać się poprzez:

- odpowiednie zdefiniowanie problemu, przyznanie się do jego istnienia;
- zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego, mentalnego i emocjonalnego poprzez zatrzymanie sytuacji powodującej kryzys;
- zaakceptowanie zmian, których nie można uniknąć;
- opracowanie poznawcze traumatycznego wydarzenia, polegające na znalezieniu sensu wydarzeń i zmianie wartości doświadczeń;
- znalezienie nowego celu w życiu dla osób, które jako jedyne ocalały z kryzysu (negatywnego zdarzenia – np. wypadku samochodowego);
- kontynuację spotkań ze specjalistą, np. w ramach terapii oraz grup wzajemnej pomocy¹³.

Kryzysem może zostać dotknięta również cała rodzina. W takiej sytuacji dąży ona do odzyskania równowagi, prawidłowego funkcjonowania oraz pewnego rodzaju autonomii. Możliwe jest to dzięki realizacji takich zadań, jak:

- identyfikacja zagrożeń dotyczących podstawowych potrzeb;
- zapewnienie bezpieczeństwa członkom rodziny i zatrzymanie sytuacji powodującej kryzys;

¹¹ *Ibidem*, s. 17-18.

¹² J. Grodecka, R. Kałużka, K. Sarzała, A. Żukiewicz, *Standard interwencji kryzysowej*, s. 4, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK_2601.pdf [dostęp z dnia: 27.04.2015].

¹³ *Ibidem*, s. 7.

- rozpoznanie i ujawnienie problemu, który może być maskowany przez inne zdarzenia czy objawy;
- zapewnienie pomocy w akceptacji nieuniknionych zmian, które są niezbędne do poprawy sytuacji;
- identyfikacja zasobów własnych rodziny oraz dostępnych zasobów zewnętrznych;
- połączenie członków rodziny wokół kryzysu do jego szybkiego i skutecznego rozwiązania, jak również wzajemnego wsparcia;
- skierowanie do specjalistycznej pomocy w celu kontynuacji terapii¹⁴.

Ostatnim z wariantów jest doświadczenie przez dany kryzys grupy osób, którą mogą stanowić pracownicy jednej firmy, członkowie danej społeczności lub ofiary katastrofy. W tym wypadku osiągnięcie zamierzonego celu w dużej mierze zależy od rodzaju grupy, jej członków oraz ich oczekiwań. Pewne jest, że rolą interwencji kryzysowej jest zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego i psychicznego członków grupy, utrzymanie pozytywnych relacji między nimi oraz zachowanie struktury grupy. Ponadto ważne jest stworzenie warunków do tego, aby poszkodowani mogli wzajemnie udzielać sobie wsparcia, a także mieli dostęp do profesjonalnych form pomocy. Zadaniem interwenta jest również rozwiązanie konfliktów i zneutralizowanie destrukcyjnych procesów, które zaistniały na skutek wystąpienia kryzysu oraz skuteczne zarządzanie sytuacją kryzysową (np. wytyczanie liderów kierujących pracą grupy, planowanie procedur działania i wspieranie członków grupy w realizacji postawionych celów). W przypadku, gdy czynniki eskalujące kryzys ustaną, należy skierować poszkodowanych do specjalisty, gdzie będą mogli kontynuować rozpoczęte przemiany pod nadzorem osób wykwalifikowanych. Należy przy tym pamiętać, że nie zawsze można jednoznacznie określić, jaki rodzaj pomocy powinna uzyskać ofiara kryzysu – indywidualną, rodzinną czy grupową, gdyż coraz częściej mamy do czynienia ze zdarzeniami bardzo złożonymi, jednocześnie uderzającymi zarówno w rodzinę, jak i większą grupę osób¹⁵.

Reasumując, każdy z omówionych przypadków posiada wspólne założenia interwencji kryzysowej, mającej na celu identyfikację występujących problemów, ich stratyfikację, określenie dostępu do systemu pomocy społecznej oraz określenie zasobów, jakimi dysponują ofiary kryzysu, a gdy to konieczne – skierowanie do pomocy specjalistycznej. Występują również czynniki charakterystyczne dla każdej sytuacji, które nie powielają się w innych sytuacjach i dotyczą zazwyczaj relacji występujących między poszkodowanymi lub między nimi a otoczeniem. Analiza poszczególnych wydarzeń pozwala dokonać pewnego rodzaju generalizacji działań, polegającej na opracowaniu norm wykorzystywanych przez interwentów w trakcie swojej pracy, co wynika z konieczności szybkiej reakcji i udzielenia natychmiastowej pomocy.

4. WYBRANE MODELE INTERWENCJI KRYZYSOWYCH

Pomoc udzielana osobie uwikłanej w kryzys powinna być indywidualna, dopasowana do potrzeb jednostki oraz okoliczności, w jakich się znalazła (analogicznie w przypadku grupy), gdyż podłoże wystąpienia kryzysu nie jest jednakowe dla wszystkich przypadków. Nie zmienia to faktu, że specjaliści starają się stworzyć uniwersalne procedury działania, które z jednej strony będą stanowić indywidualne podejście do każdego z przypadków, a z drugiej znajdą zastosowanie we wszystkich kategoriach kryzysu. Przeciwwagą do utartych strategii interweniowania mają stanowić relacje wsparcia, występujące między osobą znajdującą się w kryzysie a interwentem. Takie podejście pozwala poszkodowanemu otworzyć się na współpracę i wzbudzić chęć pokonania kryzysu. Interwencja kryzysowa powinna bazować na

¹⁴ *Ibidem.*

¹⁵ *Ibidem*, s. 7-8.

wielu uniwersalnych strategiach, by po rozpoznaniu rodzaju kryzysu i oczekiwań klienta, móc wybrać spośród wszystkich jedną, pozwalającą osiągnąć zamierzony cel¹⁶.

Jednym z wzorów prowadzenia interwencji kryzysowej jest model Alberta R. Robertsa, amerykańskiego twórcy usystematyzowanego podejścia do oceny, a następnie leczenia kryzysu i traumy, który opracował algorytm świadczenia pomocy przez interwentów kryzysowych (*model 7 kroków*) oraz stworzył procedurę postępowania z osobą znajdującą się w kryzysie – *model ACT*, gdzie:

- *A* (ang. *assessment* – oszacowanie) – odnosi się do oceny potrzeb, bezpieczeństwa oraz szkód wyrządzonych przez sytuację kryzysową. W przypadku, gdy poszkodowanych jest więcej osób, w pierwszej kolejności pomoc powinny uzyskać osoby najbardziej tego potrzebujące, tzw. zasada triage¹⁷ (fr. *triage* – sortowanie), zwłaszcza gdy występująca sytuacja wiąże się z zagrożeniem życia;
- *C* (ang. *crisis intervention* – interwencja kryzysowa) – właściwy moment świadczenia pomocy w postaci interwencji kryzysowej, polegającej na okazaniu wsparcia osobie poszkodowanej, a także pomocy w znalezieniu i zastosowaniu rozwiązań problemu. Szczegółowy przebieg tego etapu określa *model 7 kroków*;
- *T* (ang. *trauma treatment* – leczenie urazów) – oznacza zapobieganie i leczenie następstw traumy, objawiającej się występowaniem zespołu stresu pourazowego – tzw. PTSD (z ang. *post-traumatic stress disorder*). Etap ten odnosi się do terapii, która – jeśli istnieje taka konieczność – ma miejsce po zakończeniu interwencji kryzysowej, przywracającej osobie poszkodowanej jedynie zdolność samodzielnego funkcjonowania, natomiast nierozwiązującej problemu samego stresora, który kryzys wywołał¹⁸.

Przywołany *model 7 kroków* precyzuje sposób postępowania interwentów kryzysowych z osobą poszkodowaną. Owe 7 punktów stanowią kroki znajdujące zastosowanie w każdym rodzaju kryzysu, co pozwala osobie interweniującej zniwelować poczucie bezradności, które może wystąpić w trakcie świadczenia pomocy osobie uwikłanej w kryzys, a także kontrolować przebieg interwencji, dzięki stosowaniu się do poszczególnych jej etapów. W ten sposób uwaga interwenta może zostać skupiona na poszkodowanym, a nie na tworzeniu dalszej strategii działania, gdyż została jasno określona i zawiera się w następujących punktach:

1. Ocena zagrożenia życia członków interwencji (łącznie z interwentem kryzysowym).
2. Budowa poczucia zaufania i porozumienia (zapewnienie klienta, że uzyska pomoc).
3. Identyfikacja głównych problemów (podczas rozmowy z członkami interwencji).
4. Wyrażenie uczuć i emocji, a także dostarczenie wsparcia osobie poszkodowanej.
5. Przedstawienie możliwych alternatyw.
6. Ustalenie planu działania (dopasowanego do potrzeb osoby w kryzysie).
7. Dalsze działania długofalowe¹⁹.

Innym ze znanych schematów interwencji kryzysowej jest *model ABCD*. Jego twórcami są: Warren Jones i Romaine V. Edwards. Podobnie jak 7 kroków Robertsa wskazuje on poszczególne etapy świadczenia interwencji kryzysowej, opisane literami: A, B, C i D, które oznaczają:

- *A* (*Achieve Contact*) – nawiązanie kontaktu, który stworzy poczucie bezpieczeństwa i pozwoli odbudować poczucie kontroli i wpływu;
- *B* (*Boil Down the Problem*) – opanowanie problemu, czyli zmierzenie się z nim, zapoczątkowane mówieniem o nim i wyrażaniem towarzyszących temu emocji;

¹⁶ D. Kubacka-Jasiecka, *op. cit.*, s. 19.

¹⁷ Jest to procedura medyczna, która w obliczu wystąpienia wielu ofiar sytuacji kryzysowej, umożliwia dokonanie oceny stanu zdrowia poszkodowanych i określenie kolejności pomocy.

¹⁸ J. Konieczny, H. Wawrzynowicz, J. Mydlarska, *op. cit.*, s. 26.

¹⁹ *Ibidem*, 26-27.

określenie problemów, nad którymi należy pracować i zapewnienie osoby w kryzysie o pomocy;

- *C (Cope With the Problem)* – radzenie sobie z problemem, dzięki czemu możliwe jest przygotowanie się na to, co może się jeszcze wydarzyć; szukanie sposobów radzenia sobie z problemami oraz podjęcie próby odnalezienia się w zastanej rzeczywistości, co w przyszłości pozwoli samodzielnie rozwiązywać przewidywane problemy;
- *D (Determine the Meaning of the Event)* – uzyskanie znaczenia wydarzenia, próba jego zrozumienia i otrzymanie pomocy w celu odzyskania nadziei; próba pogodzenia się z tym, co się wydarzyło²⁰.

Ostatni z opisywanych modeli jest oparty o sześciopunktową procedurę interwencji kryzysowej. W pewnym stopniu pokrywa się ona z wcześniej wymienionymi, jednak zawiera również cechy interwencji, np. I etap procedury – *Natychmiastowość*. Wskazuje on na konieczność szybkiego, ale rozważnego prowadzenia działań już od chwili zetknięcia się osoby w kryzysie z interwentem. Pozwala to na złagodzenie niepokoju poszkodowanego i zapobiegnięcie pogłębianiu się jego dezorientacji, mogącej wpływać na wystąpienie zagrożenia dla życia osoby w kryzysie oraz jej otoczenia. Drugim etapem jest *Kontrola*. Należy ją zdobyć nad osobą poszkodowaną i sprawić, by sytuacja, w której jednostka się znajduje, stała się bardziej uporządkowana i opanowana. Niezbędne jest, aby być przy tym ostrożnym, gdyż nie można przewidzieć, jak ofiara w danym momencie się zachowa. Wsparcie interwenta trwa do momentu, gdy osoba, której interwencja dotyczy, jest w stanie samodzielnie zapanować nad sytuacją.

Po przejściu kontroli należy *Ocenić sytuację* (III etap) i dowiedzieć się jak najwięcej na temat sytuacji kryzysowej oraz tego, co spowodowało wystąpienie kryzysu. W tym celu przydatne jest zadawanie krótkich, pojedynczych pytań i nie pospieszanie poszkodowanego przy odpowiedzi. Warto pamiętać, aby nie osądzać ani nie pouczać ofiary, gdyż wpłynie to na jeszcze większe jej obwinianie się i pogrążanie w rozpacz. Interwent kryzysowy jest na miejscu zdarzenia przede wszystkim po to, aby wysłuchać i pomóc, dlatego powinien być opanowany i empatyczny. Po dokonaniu szczegółowej oceny sytuacji należy ustalić metody dalszego postępowania – wydać *Dyspozycje* (IV etap). Zazwyczaj osoba pogrążona w kryzysie nie widzi możliwości wyjścia z sytuacji, w której się znajduje, dlatego trzeba jej pomóc rozszerzyć pole widzenia i otworzyć się na nowe rozwiązania. Ważne jest podtrzymywanie nadziei u ofiary, a gdy sytuacja dotyczy dwóch lub więcej skonfliktowanych stron, zadaniem interwenta jest, by umożliwić im dojście do porozumienia i zawarcie pewnego rodzaju umowy. Czasem konieczne jest *Odniesienie* (V etap) się do innych źródeł pomocy. Dotyczy to zazwyczaj pomocy specjalistycznej, np. porady lekarza, prawnika czy pracownika pomocy społecznej. Jeśli zaistnieje taka konieczność, należy przekazać wszelkie informacje na temat pomocy osobie w kryzysie, by nie była skazana na własne, prawdopodobnie bezowocne poszukiwania. Po zakończeniu tego etapu pozostaje śledzić losy ofiar (etap VI – *Uzupełnienie*) i w razie potrzeby ponownie zainterweniować²¹.

Prawidłowy dobór wykorzystywanej przed interwenta techniki może przesądzić o jego sukcesie lub porażce. Stosowana metoda powinna być adekwatna do rodzaju zaistniałej sytuacji kryzysowej oraz umiejętności, którymi dysponuje interwent kryzysowy. Jeżeli będzie się on źle czuł w trakcie interwencji lub stosowana metoda przerośnie jego możliwości, można mieć pewność, że ofiara to wyczuje i straci zaufanie do osoby udzielającej pomocy, a interwencja nie przyniesie pożądaných skutków. Co więcej, może pogorszyć stan ofiary

²⁰ *Ibidem*, s. 27-28.

²¹ J. L. Greenstone, S. C. Leviton, *op. cit.*, s. 22-32.

i utwierdzić ją w przekonaniu, że została sama ze swoimi problemami, bez szansy na ich rozwiązanie.

PODSUMOWANIE

Zwykło się mówić, że nie ma sytuacji bez wyjścia, choć osobom pogrążonym w kryzysie z pewnością trudno w to uwierzyć. Interwencja kryzysowa nie rozwiązuje jednoznacznie problemu, natomiast pozwala dostrzec wyjście z niego i dostarcza stosownych narzędzi, by w przyszłości lepiej sobie radzić z podobnymi sytuacjami. W niektórych wypadkach pomoże wsparcie bliskich, w innych dalsza terapia psychologiczna. Najważniejsze, by bez względu na rodzaj oferowanej pomocy, była ona dostarczana natychmiastowo, gdyż im dłużej człowiek boryka się z problemem, tym trudniej mu z niego wyjść. Podobnie w przypadku nawarstwiania się sytuacji newralgicznych. Interwencja kryzysowa jest dla osób dotkniętych traumą „zastrzykiem”, który daje nie tylko impuls do zmian w swoim życiu, ale i nadzieję, że może być lepiej. Czasem jednak wystarczy się dobrze przyjrzeć problemowi, by przekonać się, że jest się w stanie samemu z nim poradzić. Jak wskazuje Raj Persaud, *jeżeli tylko potrafisz cofnąć się o krok i ocenić swój kryzys spokojnie i racjonalnie, dostrzeżesz zwykle, że kryje się za nim „komunikat” o pewnym osobistym zastarzałym problemie, a także sposobie jego rozwiązania*²², które może znajdować się zaledwie o krok od nas.

BIBLIOGRAFIA

1. Brudnik M., *Interwencja kryzysowa w szkole – kryzys sytuacyjny*, „Forum Oświatowe”, 2(43), 2010.
2. Greenstone J. L., Leviton S. C., *Interwencja kryzysowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
3. Grodecka J., Kałucka R., Sarzała K., Żukiewicz A., *Standard interwencji kryzysowej*, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK_2601.pdf.
4. Konieczny J., Wawrzynowicz H., Mydlarska J., *Psychologia bezpieczeństwa: kompendium*, Agencja Wydawniczo-Reklamowa Esus, Poznań 2011.
5. Kubacka-Jasiecka D., *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
6. Kubacka-Jasiecka D., Ostrowski T. M. (red.), *Psychologiczny wymiar zdrowia, kryzysu i choroby*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005.
7. Szlagura W., *Pomaganie w kryzysie – wprowadzenie w problematykę interwencyjną*, <http://www.interwencjakryzysowa.pl/pomaganie-w-kryzysie-wprowadzenie-w-problematyke-interwencyjna>.
8. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 Nr 64 poz. 593.

²² D. Kubacka-Jasiecka, T. M. Ostrowski (red.), *Psychologiczny wymiar zdrowia, kryzysu i choroby*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005, s. 10, [cyt. za:] R. Persaud, *Pozostać przy zdrowych zmysłach. Jak nie stracić głowy w stresie współczesnego życia?*, Wyd. Jacek Santorski&Co, Warszawa 1998, s. 382.

ASSUMPTIONS AND MAIN IDEAS OF CRISIS INTERVENTION

Abstract: *The article presents the assumptions and main ideas of crisis intervention. It indicates why individuals or a group of people experience a crisis, and why they are not able to deal with their problems independently and require professional support. Moreover, it identifies the most vulnerable persons in the society to psychological crises, which get out of control. In conclusion, the author demonstrates some models of crisis intervention.*

Keywords: *crisis intervention, problems, crisis, stress*