


Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej, red. J. Mazur OSPPE, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 201–218 (Praca Socjalna w Teorii i Działaniu, 6).

 <https://doi.org/10.15633/9788363241612.12>

Sylwia Michalec-Jękot

Akademia Ignatianum w Krakowie

 <https://orcid.org/0000-0003-3933-4625>

Interwencja kryzysowa — interdyscyplinarność i wielokierunkowe podejście w pracy z klientem na przykładzie Ośrodka Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach

Abstract

The scientific aim of the article is to show crisis intervention as an interdisciplinary and multidirectional approach in working with a client experiencing a difficult situation on the example of the work of the Crisis Intervention and Counseling Center in Myślenice. The article presents an analysis of scientific texts showing the problem and shows the practical area of work with people and families experiencing a crisis. The article points to the multidirectionality of intervention activities that are effectively implemented in a crisis intervention center.

Keywords: crisis intervention, crisis, difficult situation, interdisciplinarity

Współczesność wymaga wielokierunkowego podejścia do człowieka doświadczającego sytuacji trudnej. Tempo życia, szybkość przepływu informacji, a także ich ogrom, powodują, że ludzie często nie są w stanie udźwignąć ciężaru codzienności i pojawiających się problemów. Wielość spraw przyczynia się do tego, że często trudno jest nadążyć za zmieniającą się rzeczywistością, a taka sytuacja przyczynia się do postawienia konkretnego pytania – jak pracować z osobami mierzącymi się z kryzysem, aby pomimo zagrożenia, jakie się z nim wiąże, stał się dla nich szansą rozwoju?

Dorota Kubacka-Jasiecka i Piotr Passowicz zwrócili uwagę na wielowymiarowość kryzysu:

Charakteryzując kryzys należy, zdaniem Caplana, uważanego za prekursora podejścia środowiskowego do problematyki kryzysu, uwzględnić następujące przynależne mu aspekty:

1. Złożoność sytuacji kryzysu – wydarzenia krytyczne prowadzące do kryzysu wraz z jego symptomami „tworzą sploty przenikające wszystkie środowiska, w których obraca się człowiek”, piszą James i Gilliland. Stąd istotna rola bezpośredniego wpływu relacji – kręgów społecznych – wokół jednostki na potęgowanie lub pozytywne rozwiązanie kryzysu.
2. Uniwersalność, a równocześnie wyjątkowość kryzysu, mogącego zagrozić każdemu, pociąga za sobą możliwość zburzenia osobistych przekonań i poczucia tożsamości, własnego bezpieczeństwa. Jednakże bywają osoby zdolne do dania odporu sytuacjom, które w większości prowadzą do naruszenia równowagi i odporności psychicznej.
3. Kryzys emocjonalny stawia przeżywające go osoby przed nieuniknionym wyborem dalszej drogi – podjęcia decyzji oraz strategii koniecznego działania: interpretacji sytuacji stresu, jako wyzwania, uznania konieczności wprowadzenia zmian w sytuacji lub własnym Ja, ewentualnie w obu równocześnie. Bodźcem do zmian staje się przeżycie dyskomfortu emocjonalnego – silnego, nietłumionego lęku i cierpienia. Daje to szansę zwłaszcza przy wspomaganie wsparcia interwencyjnego – pozytywnego rozwiązania kryzysu. Ten aspekt charakterystyki kryzysu nawiązuje do jego ujęć rozwojowych. Unikanie wyboru pozostaje najczęściej rozwiązaniem destruktywnym, czego nie mogą zmienić ani terapie krótkoterminowe, ani farmakoterapia.
4. Kryzys staje się tym samym zarówno szansą, okazją rozwoju, jak i potencjalnym zagrożeniem wystąpienia rozmaitych zaburzeń, od reakcji nerwicowych do psychotycznych, a także uzależnień i przestępczości¹.

1 D. Kubacka-Jasiecka, P. Passowicz, *Kryzys i interwencja – spojrzenie z perspektywy ekologiczno-systemowej*, w: *Interwencja kryzysowa: konteksty indywidualne i społeczne*, red. D. Kubacka-Jasiecka, P. Passowicz, Kraków 2016, s. 10–11.

Pojawia się zatem pytanie, jak wspierać osoby, rodziny i społeczności doświadczające sytuacji trudnych? Jak działać, by skutecznie realizować zadanie wsparcia społecznego? Jednym z takich działań jest usługa interwencji kryzysowej, która, jak mówi art. 47 ustawy o pomocy społecznej:

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. Interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy².

Kluczem do skuteczności tego działania jest jego interdyscyplinarność, czyli słowo, które w ostatnich kilku dekadach stało się popularne. Na znaczeniu zyskały interdyscyplinarne badania naukowe, publikuje się wiele tekstów, w których zagadnienia analizowane są interdyscyplinarnie, słowo to pojawia się także w nazwach instytucji naukowych. Najogólniej rzecz ujmując, interdyscyplinarność to cecha metody badań naukowych prowadzonych we współpracy przedstawicieli różnych dyscyplin³. Jednocześnie interdyscyplinarność to także wielkoobszarowe działanie w polityce społecznej, stąd właśnie w interwencji kryzysowej odgrywa ono rolę kluczową.

Wobec powyższych aspektów istotne jest więc, by interwencja kryzysowa jako usługa służebna wobec wszystkich doświadczających sytuacji trudnych była dostępna w trybie całodobowym ze względu na swoją specyfikę. Stąd też celem niniejszego artykułu jest przedstawienie jej interdyscyplinarności i wielokierunkowego podejścia w pracy z klientem doświadczającym sytuacji trudnej w oparciu o działania realizowane w Ośrodku Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach (OIKiP), który skutecznie powyższe założenia realizuje. W pracy wykorzystano analizę literatury i dane statystyczne OIKiP w Myślenicach.

2 Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593), art. 47.

3 Zob. *Interdyscyplinarność*, www.copernicuscollege.pl/abc/interdyscyplinarność (dostęp: 7.05.2021).

Interdyscyplinarność interwencji kryzysowej

W zmieniającej się rzeczywistości społecznej należy budować obszary, w których zmęczony tempem życia i wielością problemów człowiek znajdzie przestrzeń do psychicznej regeneracji. Przestrzeń ta winna być dostępna i przyjazna dla przeciętnych mieszkańców, oferując swoje wsparcie dyskretnie i całościowo. Im więcej powstanie takich miejsc, tym korzystniej będą one wpływać na codzienne funkcjonowanie społeczności lokalnej. Jednym z takich miejsc jest Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach. Udziela on całodobowego kompleksowego wsparcia osobom i rodzinom doświadczającym sytuacji trudnych. To na przykładzie tej jednostki można prześledzić, jak przebiega interdyscyplinarne wsparcie udzielane wszystkim osobom mierzącym się z kryzysem.

Grupą docelową Ośrodka Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach są mieszkańcy powiatu myślenickiego dotknięci problemami i sytuacjami kryzysowymi, takimi jak: konflikty małżeńskie lub partnerskie, przemoc, trudności wychowawcze, uzależnienia, przeciążenia psychiczne, przewlekły stres, wypadki losowe, katastrofy, trudności zawodowe itp. Pomoc skierowana jest do wszystkich, którzy doświadczają kryzysu psychologicznego: osób pełnosprawnych i z niepełnosprawnościami bez względu na wiek i płeć, reprezentujących różne światopoglądy, kultury i status społeczny. Głównym zadaniem jest całodobowa interdyscyplinarna pomoc obejmująca wyjazdy interwencyjne, zwłaszcza w przypadku utrudnionego dojazdu do klienta. Jak stwierdziła Dorota Kubacka-Jasiecka:

zadania stawiane przed pomocą interwencyjną w kryzysie polegają na rozwiązaniu, opanowaniu kryzysu, częstokroć zagrażającemu życiu i zdrowiu; narzucają konieczność interweniowania w trybie natychmiastowym, uzupełnionego w środowisku działaniami na rzecz klienta, a w ostateczności koniecznością izolacji klienta (celem zapewnienia mu bezpieczeństwa i przejściowego odbarwienia od przerastającej jego siły odpowiedzialności). Zdaniem Lipowskiej-Teutsch specyfika interwencji kryzysowej polega na tym, że jest interwencją, a nie pomocą, wsparciem, czy leczeniem oraz, że powinna być podejmowana w czasie kryzysu, a nie dopiero wtedy, gdy kryzys wywołał trwałe i niekorzystne zmiany w życiu jednostek, grup i społeczności.

Tak sformułowane cele i zadania pomocy interwencyjnej w kryzysie wykraczają znacząco poza klasyczne pojęcie pomocy psychologicznej. Równie ważnymi elementami tej działalności są działania pre- i post-interwencyjne zapobiegające kryzysom, bądź służące osobom po doświadczeniu kryzysu: krótkoterminowa terapia wspierająca, warsztaty, grupy wsparcia, grupy sa-

mopomocowe, poradnictwo prawne, psychiatryczne, mediacje, a także komunikacja za pośrednictwem portalu internetowego oraz w szeroko rozumianej przestrzeni wirtualnej.

W tym miejscu — jak podkreśliła Jasiocka — istotne staje się wprowadzenie rozróżnienia między interwencją a pomocą psychologiczną, która pojawia się jako uzupełnienie tradycyjnych form pracy psychologów klinicznych. Helena Sęk zdefiniowała pomoc psychologiczną jako szczególną interakcję między osobą pomagającą i wspomaganą — „zachowanie społeczne i działalność prospołeczna, która jest uwarunkowana motywacją empatyczno-autoteliczną, w której wykorzystuje się wiedzę psychologiczną, aby zmierzać do rozwiązywania problemów życiowych osoby wspomaganą”⁴. Celem udzielenia pomocy jest działanie na rzecz zwiększenia odporności wspomaganego i odkrywanie nowych możliwości oraz zniesienie barier rozwoju⁵. W rezultacie kompleksowa realizacja usługi interwencji kryzysowej obejmuje wsparciem większą liczbę osób, umożliwia natychmiastowe udzielenie pomocy mające na celu przywrócenie równowagi psychospołecznej, zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia kryzysu, ogranicza czas jego trwania i jego negatywne konsekwencje, zapobiega nawrotom sytuacji kryzysowych, zmniejsza koszty społeczne, poprawia jakość życia społeczności lokalnej oraz przyczynia się do zapobiegania wykluczeniu społecznemu i zagrożeniu osób oraz rodzin doświadczających sytuacji trudnych.

Działania takie są kluczowe, bo jak zostało to zaznaczone przez Jasiocką i Passowicz:

Podstawowa interwencja kryzysowa koncentruje się na pomaganiu klientom w uświadomieniu sobie występowania poważnych zaburzeń równowagi i dysfunkcji: emocjonalnych, poznawczych i behawioralnych, wywołanych przez wydarzenia krytyczne, a także możliwości skorzystania z pomocy (wsparcia) w poradzeniu sobie z nimi celem rozwiązania kryzysu. Interwencja rozszerzona obejmuje pomocową i interwencyjną działalność wielodyscyplinarną i wielostronną na rzecz klientów kryzysu, świadczoną w ramach struktur instytucjonalnych, społecznych, medycznych i prawnych. Istotne pozostaje, aby przy tym ani nie „medykalizować”, ani psychologizować problemów społecznych, w które jest uwikłana jednostka. Nowy najszerszy model interwencji kryzysowej, nawiązując do teorii ekosystemowych, obejmuje przede wszystkim działalność o charakterze prewencji zaburzeń na skalę społeczną — wobec tzw. grup ryzyka kryzysowego, ale także interwencji w sytuacjach kryzysowych o charakterze systemowym. Ten nurt interwencji w warunkach amerykańskich i w państwach Europy

4 *Interweniujący w kryzysie...*, dz. cyt., s. 111.

5 *Interweniujący w kryzysie...*, dz. cyt., s. 111.

Zachodniej nadal ewoluuje, zyskując na znaczeniu w obliczu zjawisk współczesnego świata mogących nieść powszechne zaniepokojenie i zagrożenie⁶.

Do tego nurtu nawiązuje także myślenicki model interwencji kryzysowej – wypracowany w myślenickim Ośrodku Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa – który próbuje łączyć indywidualne wsparcie, z wielostronną pomocą i opieką oraz z psycho-socjokulturowym modelem wsparcia.

Wartością dodaną tej pracy jest zatrudnienie w myślenickim ośrodku osób z niepełnosprawnościami (osoby: niewidoma i niesłysząca) – są to interwenci kryzysowi, którzy swoją pracą wspierają osoby doświadczające kryzysów i jako jedyni w Polsce pomagają także będącym w kryzysie osobom niesłyszącym. Taka realizacja interdyscyplinarności dodatkowo ją eksponuje i wskazuje na szersze spektrum jej oddziaływania, które polega na aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami oraz skutecznym korzystaniu z zasobów, jakie poprzez swoją niepełnosprawność wnoszą osoby jej doświadczające.

Innym niezwykle istotnym elementem podnoszącym jakość interdyscyplinarnej pracy interwentów kryzysowych jest wsparcie superwizyjne, z którego wszyscy pracownicy korzystają obligatoryjnie. Superwizje mają charakter indywidualny i grupowy, a także podlegają ciągłej ewaluacji, co stanowi gwarancję skuteczności pracy interwentów kryzysowych.

Kompleksowość interwencji kryzysowej

Kompleksowa działalność Ośrodka Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa opiera się na szerokim wachlarzu usług pomocowych i jest nieustannie rozwijana. Jasiocka podkreśliła, że to właśnie pomoc w kryzysach, zwana interwencją kryzysową, winna być adekwatną pomocą w stanach kryzysowych o różnym charakterze, co określa interwencję jako oddziaływanie uniwersalne, a czasami również interdyscyplinarne. Warto zwrócić uwagę, że warunkiem jej skuteczności jest nawiązanie relacji wsparcia interwencyjnego, a także aktywne działanie mające niekiedy charakter dyrektywny, co odróżnia ją od pomocy psychologicznej, wsparcia psychospołecznego, psychoterapii i innych oddziaływań pomocowych⁷. Dlatego jej definicja tak wyraźnie eksponuje z jednej strony interdyscyplinarność usługi, jaką jest interwencja kryzysowa, a z drugiej interdyscyplinarność ośrodka, który jest realizatorem tych usług.

6 *Kryzys i interwencja...*, dz. cyt., s. 12.

7 Por. *Interwencja kryzysowa konteksty indywidualne i społeczne*, red. D. Kubacka-Jasiocka, P. Pasowicz, Kraków 2016.

Działania można podzielić na kilka obszarów służących społeczności lokalnej. Zaliczyć można do nich:

- budowanie sieci wsparcia;
- prowadzenie interwencji kryzysowej;
- prowadzenie terapii wspierającej, grup wsparcia i psychoedukacji;
- prowadzenie poradnictwa specjalistycznego.

Konsekwentne wdrażanie tych działań, stanowi klucz do skutecznej pomocy interwencyjnej. Warto więc przeanalizować każdy z obszarów.

Budowanie sieci wsparcia następuje poprzez koordynowanie w środowisku lokalnym prac związanych z pomocą osobom i rodzinom doświadczającym różnego typu kryzysów, a zwłaszcza dotyczących przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w tym zawiera się realizacja programu korekcyjno-edukacyjnego i oddziaływań psychoterapeutycznych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

Przemoc domowa to istotny problem, z którym konfrontują się pracownicy myślenickiego OIKiP. Przeciwdziałanie przemocy domowej to też statutowe działanie jednostki. Ośrodek Interwencji Kryzysowej zgodnie opracowuje i realizuje „Powiatowy program przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie”, a także programy służące działaniom profilaktycznym, czyli mającym na celu udzielanie specjalistycznej pomocy, zwłaszcza w zakresie promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych kryzysem. Programy te stanowią odpowiedź na potrzeby zmieniającej się rzeczywistości. Dzięki tak prowadzonym działaniom na rzecz zmniejszenia zjawiska przemocy w rodzinie widoczna jest tendencja spadkowa w tym obszarze problemowym. Ma na nią wpływ szeroko zakrojona profilaktyka, a ona przyczynia się do tego, że do OIKiP trafiają klienci, którzy nie radzą sobie z szeroko rozumianym kryzysem, a nie wyłącznie z jego nieprzepracowaną konsekwencją — przemocą. Stąd też większość działań ukierunkowana jest na systemowe, skuteczne i profesjonalne podjęcie problemu przemocy domowej. Efekty tej pracy są widoczne w statystykach każdego roku, dowodem na to są także klienci odwiedzający ośrodek i proszący o wsparcie.

Statystyki dotyczące przemocy w roku 2020 — będącego okresem specyficznym, bo epidemicznym, kształtowały się na poziomie nieprzekraczającym w całym powiecie 20% (zob. tabela 1 i wykres 1). Na podstawie prezentowanych analiz można prześledzić, jak problematyka przemocy domowej wyglądała na tle innych kryzysów oraz jaki był wskaźnik przyjętych ofiar przemocy domowej w stosunku do ogółu przyjętych. Dane statystyczne potwierdzają stabilny, ok. 20% poziom, co jednocześnie stanowi wyzwanie dla zespołu interwencji i innych specjalistów zatrudnionych, aby skutecznie i jak najszybciej obejmować wsparciem wszystkich mieszkańców mierzących się z różnymi kryzysa-

mi psychologicznymi, by problem przemocy domowej nie stał się problemem dominującym. Ważny aspekt stanowią także działania profilaktyczne oraz wszelkie formy przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Warto podkreślić, że interdyscyplinarność i wielokierunkowe podejście w pracy z klientem doświadczającym przemocy domowej stanowi podstawowy punkt odniesienia. Obok pracy z ofiarami przemocy domowej ważne są także działania skierowane do osób stosujących przemoc. Tylko kompleksowe działanie w tym obszarze może być skuteczne.

W wyniku nowelizacji ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w 2010 roku przeformułowaniu uległa (w roku 2011) aktywność powiatu w zakresie realizacji oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla sprawców przemocy domowej. Nowe kierunki działań wyznaczył także Krajowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2014–2020. W myśl ustawy obowiązkiem gmin jest m.in. tworzenie zespołów interdyscyplinarnych, zadaniem powiatu jest zaś działalność profilaktyczna, edukacyjna, realizacja programu korekcyjno-edukacyjnego oraz prowadzenie Ośrodka Interwencji Kryzysowej.

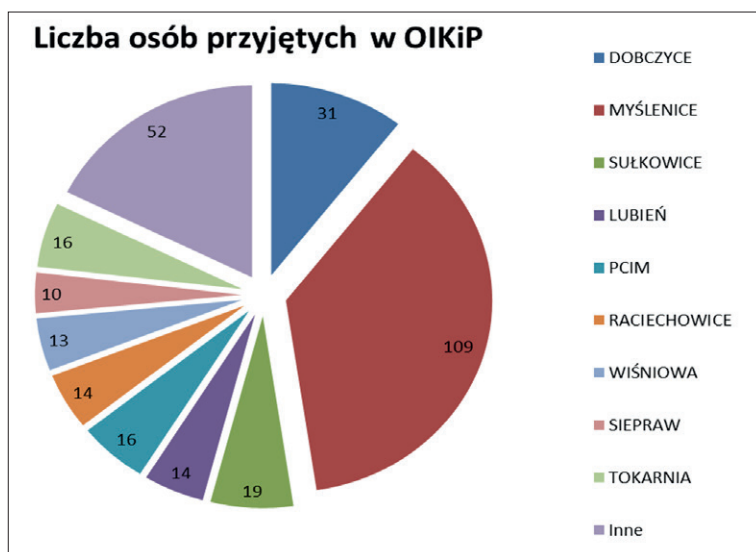
Tabela 1. Liczba osób korzystających ze wsparcia OIKiP w Myślenicach w roku 2020 z wyszczególnieniem ofiar przemocy, podział na gminy

Gmina	Liczba osób przyjętych w OIKiP ogółem:	W tym ofiar przemocy:	Wskaźnik procentowy ofiar przemocy w stosunku do ogółu przyjętych
Dobczyce	31	11	35,48
Myślenice	109	15	13,76
Sułkowice	19	6	31,58
Lubień	14	0	0,00
Pcim	16	6	37,50
Raciechowice	14	3	21,43
Wiśniowa	13	1	7,69
Siepraw	10	1	10,00
Tokarnia	16	3	18,75
Inne	52	8	15,38
Razem:	294	54	18,37

Źródło: OIKiP w Myślenicach.

W programie korekcyjno-edukacyjnym realizowanym przez Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w roku 2020 wzięło udział 15 osób — w tym tylko jedna kobieta. Uczestniczyły w nim osoby skazane za czyny związane ze stosowaniem przemocy w rodzinie, wobec których sąd warunkowo zawiesił karę — cztery osoby z informacją o nakazie uczestnictwa w programie korekcyjno-edukacyjnym; oraz trzy osoby uczestniczące w programie podstawowym przekierowane na podstawową terapię uzależnień. Osiem osób uczestniczyło w wyniku innych okoliczności, m.in. zostały skierowane przez zespoły interdyscyplinarne lub na zaproszenie OIKiP.

Wykres 1. Liczba osób przyjętych w Ośrodku Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w roku 2020

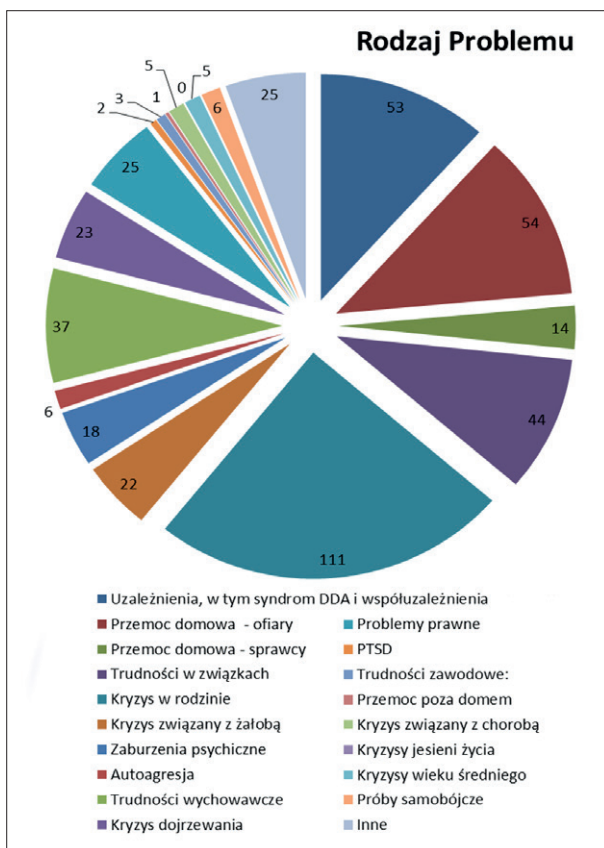


Źródło: OIKiP w Myślenicach.

Ze względu na pandemię covid-19 program korekcyjno-edukacyjny został zmodyfikowany. Czas realizacji edycji 2020 to cały rok. Spotkania odbywały się za pośrednictwem komunikatorów internetowych (Skype, Zoom, Google Meet itp.). Został również zintensyfikowany czas pomiędzy spotkaniami online z dwóch tygodni do tygodnia. W miarę możliwości oraz z zastosowaniem reżimu sanitarnego odbywały się spotkania indywidualne w konfiguracji 1:1, podczas których omawiane były zagadnienia zgodne z programem. Spotkania grupowe realizowano od lipca do końca września w porządku cotygodnio-

wym z uwagi na konieczność zapewnienia bezpiecznej odległości i zachowaniu zasad reżimu sanitarnego.

Wykres 2. Rodzaje problemów, z którymi zgłaszają się klienci do OIKiP



Źródło: OIKiP w Myślenicach.

Spotkania grupowo-warsztatowe obejmowały 60 godzin, spotkania indywidualne – nie mniej niż trzy godziny dla każdego uczestnika, a w sytuacji spadku motywacji działania indywidualne były intensyfikowane według potrzeb uczestników.

Program był prowadzony oparciu o model Duluth, a także elementy programu RODZINA.

Każde spotkanie składało się z: rundy wstępnej, a następnie mini wykładu dotyczącego realizowanego tematu oraz ćwiczeń warsztatowych realizowanych w trakcie spotkania, a także — zadania do domu. Każde spotkanie zakończony było podsumowaniem oraz rundą końcową.

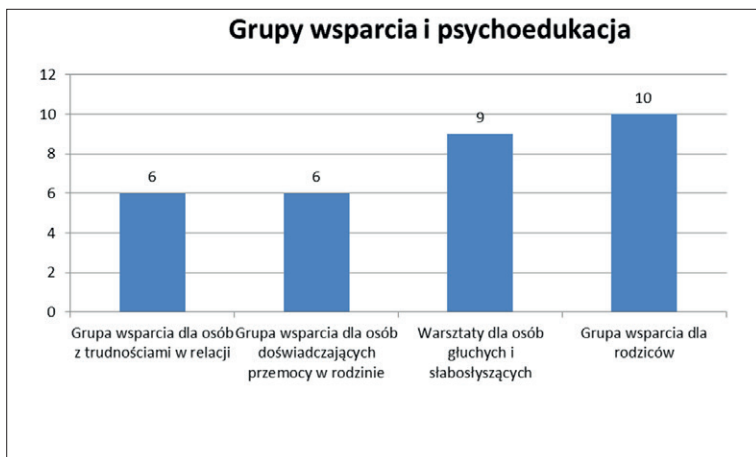
W 2020 roku program podstawowy ukończyło dziewięć osób — ośmiu mężczyzn oraz jedna kobieta. Otrzymali stosowne zaświadczenia. OIKiP realizował także program psychologiczno-terapeutyczny dla osób, które ukończyły program podstawowy. Jest to działanie o charakterze pogłębionym i ma na celu poprawienie jakości życia. Program podstawowy jest monitorowany w trakcie realizacji oraz trzy lata po jej zakończeniu poprzez współpracę z kuratorami zawodowymi i społecznymi oraz pracownikami socjalnymi i dzielnicowymi.

Interwencja kryzysowa, czyli udzielanie wsparcia psychologicznego mieszkańcom powiatu myślenickiego doświadczającym różnego typu kryzysów, jest usługą całodobową stanowiącą podstawowy krwioobieg działalności i skierowana jest do wszystkich mieszkańców powiatu. Takie działania skutecznie wspierają poszczególne osoby i całą społeczność lokalną w zmaganiu się z różnego typu kryzysami. Obejmują one: **pomoc stacjonarną**, która trwa od 6 do 8 tygodni. Najczęstszymi problemami, z którymi konfrontują się interwencji, to: uzależnienia, w tym syndrom DDA i współuzależnienia, przemoc domowa (ofiary i sprawcy) i poza domem, trudności w związkach, kryzys w rodzinie, kryzys żałoby, zaburzenia psychiczne, autoagresja, trudności wychowawcze, kryzys dojrzewania, problemy prawne, PTSD, trudności zawodowe.

Ponadto odnotowano także: kryzysy związane z chorobą, kryzysy jesieni życia, wieku średniego, próby samobójcze i inne.

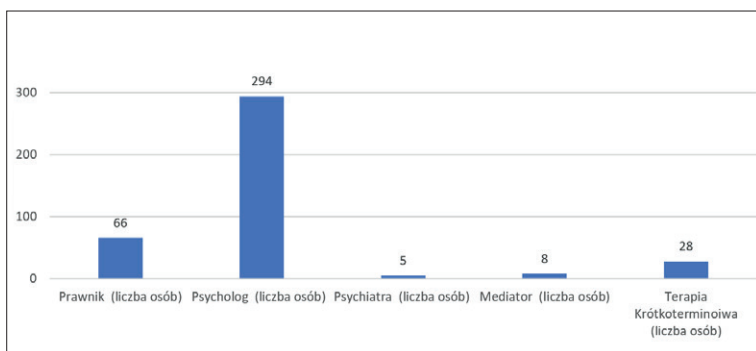
Owa działalność na trwałe wpisała się w wizję powiatu myślenickiego. W covidowym roku 2020 interwencji pracowali z 454 rozpoznaniem i, co warto podkreślić, mieszkańcy chętnie korzystali z usług interwencji kryzysowej, prosząc o wsparcie w różnych obszarach (zob. wykres 2). Jest także odzwierciedleniem problemów, z którymi mierzy się społeczność lokalna.

Osoby doświadczające różnego typu kryzysów po opanowaniu sytuacji kryzysowej mogą korzystać także z innych form wsparcia: terapii wspierającej, grup wsparcia i psychoedukacji. Odziaływania o tym charakterze w dobie covid-19 realizowane były hybrydowo, co stanowiło odpowiedź na zaistniałą sytuację epidemiczną i umożliwiała realizację służebnej misji ośrodka wobec społeczności lokalnej. Łącznie w spotkaniach grup wzięło udział **31 osób**, a działalność psychoedukacyjna obejmowała prelekcje np. dla straży pożarnej, szkół, przedstawicieli rad gmin (zob. obraz tej działalności — wykres 3).

Wykres 3. Prowadzenie terapii wspierającej, grup wsparcia i psychoedukacji

Źródło: OIKiP w Myślenicach.

W poradnictwie przy OIKiP – kolejnym obszarze działalności jednostki – udzielają porad: prawnik, psycholog, psychiatra, mediator (zob. wykres 4). Ci specjaliści stanowią dopełnienie interdyscyplinarności i pokazują, że tylko systematyczna i kompleksowa praca może stanowić przeciwwagę dla naznaczonej kryzysem rzeczywistości.

Wykres 4. Rodzaje wsparcia w OIKiP

Źródło: OIKiP w Myślenicach

Ze specjalistycznych porad w 2020 roku skorzystało 401 osób. Największe zapotrzebowanie w powiecie obejmowało porady prawne, psychologiczne, chętnie korzystano również z usług mediatora i porad psychiatry.

Interdyscyplinarność interwencji kryzysowej w dobie pandemii covid-19

Istotny wpływ na realizację przedstawionych działań w roku 2020, na co w powyższej analizie zwracano już uwagę, miała ogłoszona w marcu 2020 roku sytuacja epidemiczna związana z covid-19. Zaiśniała sytuacja społeczna spowodowała, że pełna działalność ośrodka została jej podporządkowana. Wymagała ponadto nowego spojrzenia na interdyscyplinarność. Statutowe działania realizowano w zmienionej formule, jednak z jasno określonym celem — służebności wobec osób doświadczających kryzysów psychologicznych z uwzględnieniem tych wszystkich, których w sposób szczególny dotknęła pandemia covid-19.

W 2020 roku aktywność OIKiP w sytuacji epidemicznej można podzielić na dwa etapy. Pierwszy wymagał nowej organizacji pracy w zmienionej rzeczywistości — wprowadzenie pracy zdalnej w pełnym zakresie i jednocześnie konieczność natychmiastowego dostosowania się do nowej sytuacji epidemicznej.

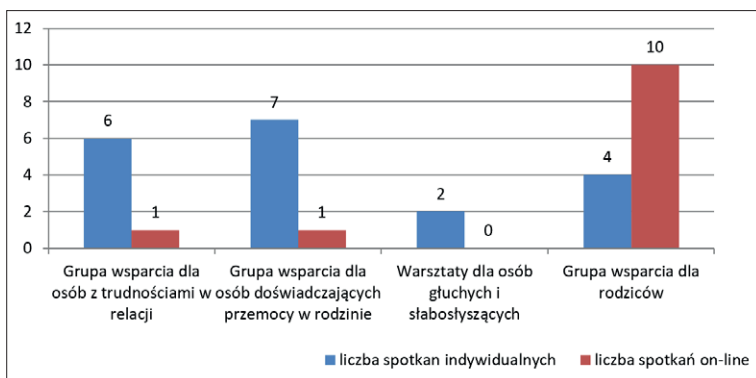
Podstawowym problemem w tej sytuacji był brak profesjonalnych zabezpieczeń epidemicznych wynikających z nowej, na ogromną skalę nieznaną, rzeczywistości. Natychmiast jednak przygotowano akcję informacyjną w przestrzeni wirtualnej i rzeczywistej. Zespół interwencyjny był w pełnej gotowości do wsparcia w sytuacji kryzysowej. Prowadzono także akcję informacyjną za pośrednictwem mediów tradycyjnych i elektronicznych, udzielano wsparcia przez telefon i za pośrednictwem komunikatorów internetowych. Podjęto współpracę ze służbami powiatu, województwa, kraju. Poszukiwano także środków finansowych umożliwiających sprawną i skuteczną pracę w dobie pandemii.

W pierwszym etapie spotkania indywidualne w ośrodku odbywały się tylko w wyjątkowych wypadkach, z zachowaniem pełnego reżimu sanitarnego, kontakt z klientem w trybie ciągłym realizowany był za pośrednictwem telefonów i komunikatorów internetowych. Jednocześnie intensywnie szukano rozwiązań umożliwiających skuteczną pomoc. Etap ten stanowił klasyczne odwzorowanie sytuacji kryzysowej, gdzie w początkowej fazie szoku niewiele osób kontaktowało się z interwentami, byli to najczęściej klienci kontynuujący kontakt.

W pierwszym etapie odbyło się 415 rozmów telefonicznych o charakterze interwencyjnym, w tym także związanych z problemami lękowymi wynikającymi z pandemią covid-19. Na uwagę zasługuje stopniowy wzrost wymienionych kontaktów po to, by w maju interwencji zrealizowali 455 spotkań za pośrednictwem środków zdalnej komunikacji, co wskazuje na klasyczne prze-

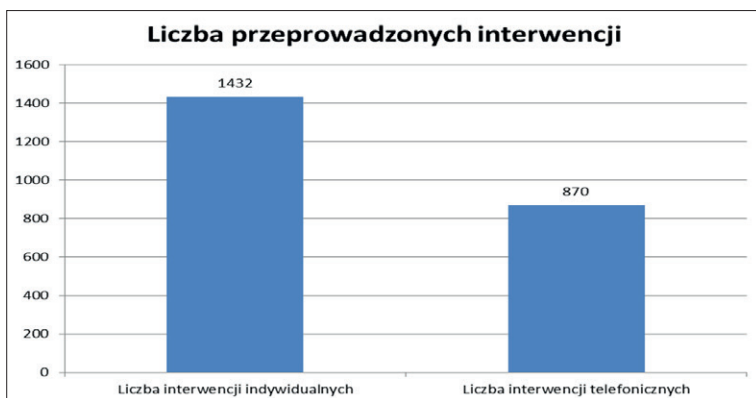
żywanie kryzysu przez społeczność, gdzie po fazie szoku następuje mobilizacja społeczna wyrażająca się m.in. szukaniem rozwiązań narastającego stresu. Warto podkreślić, że wcześniejsza aktywność interwencyjna w obszarze korzystania z nowych technologii w sytuacji kryzysu procentowała w dobie covid-19. Klienci szybko zaczęli korzystać z tej formy wsparcia. Ośrodek w trosce o klientów podjął także pracę zdalną, realizując warsztaty i grupy wsparcia. Było to konieczne ze względu na realizację procesu wsparcia, w tym czasie odbyło się 12 spotkań.

Wykres 5. Grupy wsparcia i psychoedukacja realizowane w OIKiP



Źródło: OIKiP w Myślenicach

Wykres 6. Liczba interwencji indywidualnych i telefonicznych



Źródło: OIKiP w Myślenicach

W drugim etapie ze względu na dobro klientów, w pełnym reżimie sanitarnym, rozpoczęto pracę o charakterze hybrydowym. Pracownicy mieli możliwość pracy zdalnej z klientami, jednak ośrodek oferował także wsparcie osobiste z zachowaniem odpowiednich procedur, które zostały przygotowane w jednostce.

Pomimo zaistniałej sytuacji epidemicznej OIKiP realizował swoje zadania zgodnie ze stałym schematem, korygując je i dostosowując do sytuacji epidemicznej. Dzięki tym i wcześniej realizowanym działaniom możliwa była skuteczna interdyscyplinarna pomoc udzielana w przeanalizowanych obszarach (wykresy 5–6).

Podsumowanie

Można śmiało powiedzieć, że w myślenickim modelu interwencji kryzysowej jak w soczewce odbijają się potrzeby szeroko rozumianej społeczności lokalnej. Działający od października 2005 roku Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa konsekwentnie stara się realizować podstawowe założenia interwencji kryzysowej. Jednak, co warto podkreślić, oferta ta przyczynia się do budowania świadomości interwencyjnej mieszkańców i służb pomocowych środowiska lokalnego. Zdaniem Doroty Kubackiej-Jasieckiej:

W nurcie interwencji w społeczności, nawiązującym do psychosocjokulturowego modelu Hoff (1995), czy ekologiczno-systemowego (por. Collins i Collins 2005; James i Gilliland 2004), na pierwszy plan wysuwają się proponowanie i wypracowywanie korzystnych dla społeczności rozwiązań problemów społeczno-prawno-politycznych, uwzględniających interes i dobro społeczności. Przy tym znaczącą rolę odgrywa promocja zdrowia publicznego⁸, którego interwencja kryzysowa jest częścią poprzez swoją obecność w polityce społecznej. Warto także zwrócić uwagę na fakt że „klasyczne ujęcia interwencji kryzysowej sprowadzają jej istotę do nawiązania i podtrzymania relacji pomocy oraz wsparcia, relacji umożliwiającej i ułatwiającej samodzielne rozwiązanie sytuacji kryzysowej, a także powrót do poziomu równowagi psychofizycznej sprzed kryzysu. Relacja interwencyjna to relacja krótkoterminowego, przejściowego wsparcia psychospołecznego klienta przez osobę interweniującą, mająca na celu przywrócenie i wzmocnienie zdolności samodzielnego radzenia sobie z kryzysowymi skutkami wydarzeń krytycznych⁹.

8 *Interweniujący w kryzysie...*, dz. cyt., s. 112.

9 *Interweniujący w kryzysie...*, dz. cyt., s. 114.

Kubacka-Jasiecka zwróciła także uwagę, że:

Nie można jednak sprowadzać interwencji kryzysowej wyłącznie do relacji wsparcia emocjonalnego, nawet uzupełnionego wsparciem instrumentalnym, informacyjnym, rzeczowym, czy materialnym. Wątpliwości wiążą się z nie zawsze jednoznacznie pozytywnymi efektami wsparcia, z drugiej strony z charakterem interwencji, jako aktywnego pomocowego działania na rzecz klienta, również w jego środowisku¹⁰.

Podkreśla to rolę i znaczenie interdyscyplinarności interwencji kryzysowej oraz jej oddziaływania na wielu poziomach. Myślenicki model interwencji kryzysowej pokazuje, że jest to możliwe. Ośrodek jest bardzo aktywny w przestrzeni społecznej, co wynika ze świadomości tego, że tylko w ten sposób można dotrzeć do klientów mierzących się z sytuacjami trudnymi. Prowadzi szeroką współpracę z mediami lokalnymi, wojewódzkimi i krajowymi. W sposób dynamiczny rozwijają się administrowane przez OIKiP portal www.interwencjamyslenicki.pl i profil facebookowy. Zespół OIKiP jest gotowy podejmować wszelkie potrzebne działania na rzecz interwencji kryzysowej w środowisku lokalnym: poprzez przygotowywanie różnego typu działań projektowych i promocyjnych. Ponadto skutecznie działa całodobowy interwencyjny dyżur telefoniczny we współpracy z numerem 112.

Niezwykle cenna jest dyspozycyjność i gotowość do twórczego działania pracowników OIKiP. Ogrom podejmowanych działań i niepoprzedzanie na minimalizmie w poprzednich latach pozwolił w trudnym, bo epidemicznym 2020 roku, kontynuować działalność całodobową i skutecznie trafiać ze wsparciem do potrzebujących.

Ośrodek jest cenionym partnerem uczelni, przygotowującym praktykantów. Jego pracownicy są merytorycznie przygotowani do swojej pracy, ucząc warsztatu interwencyjnego studentów. Warto ponadto podkreślić, że profesjonalizm pracowników jest wspierany przez profesjonalną superwizję, która świadczona jest przez naukowców i praktyków.

Tak kompleksowo realizowana działalność pokazuje, w jakim kierunku winno zmierzać interdyscyplinarne wsparcie klienta doświadczającego sytuacji trudnej, a zważywszy na dynamiczną rzeczywistość, warto przedstawiony model wdrażać w środowisku lokalnym.

¹⁰ *Interwenujący w kryzysie...*, dz. cyt., s. 114.

Bibliografia

- Interdyscyplinarność*, www.copernicuscollege.pl/abc/interdyscyplinarność (dostęp: 7.05.2021).
- Interwencja kryzysowa konteksty indywidualne i społeczne*, red. D. Kubacka-Jasiecka, P. Passowicz, Kraków 2016.
- James R. K., Gilliland B. E., *Strategie interwencji kryzysowej*, tłum. Andrzej Bzdziński, Warszawa 2008.
- Kubacka-Jasiecka D., *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Warszawa 2010.
- Sęk H., *Wybrane zagadnienia psychoprophylaktyki*, w: *Społeczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk, Warszawa 1991.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593).

