

Małgorzata Duda

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

ORCID: 0000-0002-4986-0795

<https://doi.org/10.1563/9788374389969.12>

Wyzwania stojące przed interwencją kryzysową – głos w dyskusji

Challenges Facing Crisis Intervention – Voice in the Discussion

Abstract: Interventions against individuals or families experiencing various crises are nothing new, nor are the crises themselves. This is because the experience of a crisis very often exceeds the ability to cope with its experience or consequences on your own. Hence the need for professional support of a person in need, in a hopeless situation. Crisis intervention and people working as interveners come to the rescue. The question arises about the frequency of using crisis intervention, the level of public knowledge about this form of assistance, and finally about the challenges faced by people performing the profession

of crisis intervener. The article is an introduction to the discussion on, on the one hand, the need to develop crisis intervention in Poland, and on the other, indicating the level of knowledge about crisis intervention.

Keywords: crisis, crisis situation, support, crisis intervention center

Wprowadzenie

Interwencja kryzysowa jest szeregiem profesjonalnych działań: psychologicznych, terapeutycznych, socjalnych – bazujących zarówno na zasobach własnych jednostki i osób doświadczających kryzysu oraz środowiska bliskich i znanych, jak również instytucji powołanych do wspierania obywatela w niekorzystnej dla niego sytuacji. Podejmowane przez interwentów kroki mają na celu przywrócenie wiary w skuteczność przyjętych do realizacji rozwiązań, prowadzących do odzyskania poczucia sprawczości. W procesie interwencji dąży się do przywrócenia u osoby pokrzywdzonej równowagi psychicznej, a docelowo przejęcia odpowiedzialności za swoje decyzje¹. W zależności od rodzaju oraz skali doświadczanego kryzysu istnieje konieczność wieloobszarowego oddziaływania wspierającego, a tym samym konieczność tworzenia interdyscyplinarnych zespołów interwentów. Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej w art. 47 określa, czym jest interwencja kryzysowa oraz wskazuje jej podstawowe cele². Zgodnie z przywołaną ustawą prowadzenie interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatów. Jednakże ze względu na piętrzące się trudności, w tym chociażby brak przyjętych powszechnie standardów interwencji kryzysowej czy niewystarczające zabezpieczenie finansowe, z realizacją celów interwencji w poszczególnych powiatach bywa bardzo różnie. Przekłada się to między innymi na fluktuację kadry ośrodków

¹ Interwencja kryzysowa, [on-line:] <https://www.gov.pl/web/rodzina/interwencja-kryzysowa> – 12.03.2023.

² Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej z późn. zm., Dz.U. z 2004 r., nr 64, poz. 593, art. 47.

interwencji kryzysowej, co może rodzić brak poczucia bezpieczeństwa wśród szerszej społeczności. Środowisko interwentów domaga się regulacji prawnych, które normowałyby procedury interwencyjne, sam zawód interwenta czy współdziałanie z innymi organami na wszystkich szczeblach³.

Tymczasem zarówno sama natura, jak i społeczeństwo stają się świadkami sytuacji granicznych, wywoływanych przez człowieka i żywyoty: nasilają się kataklizmy wywołane niszczycielską działalnością ludzi, rozniecane są coraz to nowsze i dramatyczniejsze w skutkach konflikty plemienne, a także wojny w wymiarze międzynarodowym. Niestabilna sytuacja polityczna i ekonomiczna na wszystkich kontynentach wzbudza niepokój, utrudniając wzajemną współpracę. Człowiek staje się coraz mniej odporny psychicznie na dokonujące się wokół niego zmiany, sam nie znajduje siły, aby stawić czoła piętrzącym się zagrożeniom. Z pomocą przychodzi między innymi interwencja kryzysowa, która pozwala odzyskać wewnętrzną równowagę i dostrzec w otaczającej rzeczywistości nadzieję na lepsze jutro.

Kryzys i sytuacja kryzysowa

W kontekście przywołanego celu interwencji kryzysowej w pierwszej kolejności należy odnieść się do jej przedmiotu. Samo pojęcie „kryzys” wywodzi się od greckiego słowa κρῖσις (*krisis*) i jest tłumaczone jako wybór, zmaganie się, dla którego cechą charakterystyczną jest działanie pod presją czasu. W tym sensie cechą kryzysu jest nagłość, „urazowość i subiektywne konsekwencje urazu w postaci przeżyć negatywnych”⁴. Encyklopedia PWN definiuje kryzys jako okres przesilenia, załamania czy potencjalnego przełomu, dookreślając jego znaczenie poprzez wskazanie konkretnej sfery, której dotyczy, wyróżniając między innymi kryzys polityczny, parlamentarny, społeczny, naukowy czy

³ K. Kubicka-Żach, *Brakuje przepisów o finansowaniu i standardach interwencji kryzysowej*, [on-line:] <https://www.prawo.pl/samorzad/interwencja-kryzysowa-finansowanie-i-podstawa-prawne,332798.html> – 12.03.2023.

⁴ Kryzys, [on-line:] <https://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys#:~:text=Reasumujac%20poyzysze%20rozważania%2C%20można%20stwierdzić%2C%20że%20kryzys%20to%3A,swobody%20obywateli%2C%20ich%20życie%20i%20mienie%3B%20Więcej%20pozycji> – 11.03.2023.

kultury⁵. Erik H. Erikson w swej psychospołecznej koncepcji rozwoju wskazuje na doświadczane w poszczególnych fazach rozwoju kryzysy, które rozumie jako „konieczność wypracowania nowych form przystosowania się do środowiska oraz realizacji swoich potrzeb i potrzeb innych ludzi, a także określa sposób funkcjonowania w relacjach i realizowania samego siebie”⁶. W przypadku kryzysów rozwojowych człowiek podejmuje wyzwania, które przynosi mu codzienne życie, a przez to zmuszony jest do dokonywania wyborów, podejmowania nowych ról, wreszcie dokonywania dogłębnych zmian. Wszystko to może rodzić niepokój czy lęk, ale ich przezwyciężanie wzmacnia osobę, otwierając przed nią szersze perspektywy na przyszłość. Kryzysy w rozumieniu Eriksona potwierdzają prawdę o ich obecności w życiu człowieka i o ich istotności. Pokonywanie kryzysów wzmacnia, pozwala budować zasoby doświadczenia, tak przydatne w sytuacji pojawienia się nowych wyzwań życiowych. Psychologowie wskazują między innymi na kryzysy sytuacyjne, wynikające z pojawienia się nagłych wydarzeń (choroba, śmierć osoby bliskiej, pożar, powódź), kryzysy rozwojowe jako reakcje na naturalne momenty przełomowe w życiu (narodzenie dziecka, przejście na emeryturę) czy kryzysy egzystencjalne istotnych wartości życiowych⁷. Piotr Sztompka w rozważaniach o postępie zauważa, że pierwotnie kryzys oznaczał „stan przejściowy, o kluczowym, decydującym znaczeniu dla dalszego rozwoju”⁸. W takim rozumieniu kryzys jawił się jako moment, w którym pojawia się konieczność wyboru, od której będą zależeć dalsze losy i zdarzenia. W tym znaczeniu jest on sytuacją przejściową, krótkotrwałą. Po jego przejściu następował dalszy postęp i rozwój. Tymczasem współcześnie kryzys to coś normalnego. Postrzegany jako zagrożenie może wywołać sytuację destrukcyjną, „to odejście od optymistycznego myślenia o kategoriach postępu, na rzecz pesymistycznego myślenia w kategoriach

⁵ Kryzys, [on-line:] <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/kryzys;4011371.html> – 12.03.2023.

⁶ Za: M. Jankowska, *Sposoby rozwiązywania kryzysów w teorii psychospołecznego rozwoju E.H. Eriksona w aspekcie rozwoju człowieka i zdrowia psychicznego oraz zaburzeń w rozwoju*, [on-line:] <https://www.stowarzyszeniefidesratio.pl/Presentations0/2017-4-4Jankowska.pdf> – 4.04.2023.

⁷ [On-line:] <https://www.wrelacji.pl/psychoterapia-strefa-wiedzy/kryzys-psychologiczny/13/5/2018-1> – 4.04.2023.

⁸ P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2007, s. 446.

kryzysu”⁹. Richard K. James i Burt E. Gilliland definiują kryzys jako „odczuwanie lub doświadczenie wydarzenia bądź sytuacji jako trudności nie do zniesienia, wyczerpującej zasoby wytrzymałości i naruszającej mechanizmy radzenia sobie z trudnościami”¹⁰.

Ustawa o zarządzaniu kryzysowym definiuje sytuację kryzysową jako „sytuację wpływającą negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, mienia w znacznych rozmiarach lub środowiska, wywołującą znaczne ograniczenia w działaniu właściwych organów administracji publicznej ze względu na nieadekwatność posiadanych sił i środków”¹¹. Sytuacja kryzysowa to nic innego, jak naruszenie dotychczasowego układu bezpieczeństwa, to „stan narastającej destabilizacji, niepewności i napięcia społecznego, charakteryzujący się naruszeniem więzi społecznych, możliwością utraty kontroli nad przebiegiem wydarzeń oraz eskalacji zagrożenia”¹². Według Magdaleny Prorok „każdy kryzys jest sytuacją kryzysową; pojęcie sytuacji kryzysowej ma charakter nadrzędny w stosunku do pojęcia kryzysu; sytuacja kryzysowa, w jakiej znajduje się dany podmiot, stwarza nie tylko zagrożenie, lecz może być również szansą jego rozwoju”¹³. Inaczej mówiąc, kryzys jest elementem sytuacji kryzysowej, która z kolei może wywołać więcej jak jeden kryzys¹⁴.

Interwencja kryzysowa – między założeniami a rzeczywistością

Podobnie jak w przypadku kryzysu czy sytuacji kryzysowej, tak w odniesieniu do definiowania interwencji kryzysowej nie ma jednomyślności. W ustawie o pomocy społecznej interwencja kryzysowa rozumiana jest jako

⁹ Tamże.

¹⁰ Za: E. Włodarczyk, *Zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa. Czyli o tym, że niekiedy sam czas to za mało, by uleczyć rany*, [on-line:] <https://repozytorium.amu.edu.pl/server/api/core/bitstreams/cf6b8cd3-c68c-4d00-96b5-8f2f51398b6a/content> – 10.04.2023.

¹¹ Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 roku o zarządzaniu kryzysowym, Dz.U. z 2023 r., poz. 122, art. 3.

¹² A. Żebrowski, *Zarządzanie kryzysowe elementem bezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej*, Kraków 2012, s. 31.

¹³ M. Prorok, *Podjęmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych. Cz. I. Podstawy teoretyczne*, „Bezpieczeństwo. Teoria i Praktyka”, 2015, nr 3, s. 62.

¹⁴ W. Otwinowski, *Kryzys i sytuacja kryzysowa*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa”, 2010, nr 2, s. 87.

„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 zapobiegania przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej”¹⁵. W dalszych artykułach ustawodawca podkreśla, że interwencją kryzysową są objęte zarówno pojedyncze osoby, jak i całe rodziny, a nawet większe społeczności. Pomoc ta jest dostosowana do konkretnej sytuacji i sprowadza się między innymi do wsparcia psychologicznego, prawnego czy pomocy pracownika socjalnego¹⁶. Wanda Badura-Madej kładzie nacisk na osobisty kontakt doznającego kryzysu z terapeutą, chociaż samej interwencji kryzysowej nie sprowadza ona do działań terapeutycznych. Dorota Kubacka-Jasiecka podkreśla wagę wsparcia psychologicznego w interwencji kryzysowej, uwzględniając relacje emocjonalno-społeczne. Podkreśla znaczenie kontekstu społeczno-kulturowego sytuacji kryzysowej i konieczność budowania wsparcia interdyscyplinarnego, obejmującego oddziaływanie systemowe¹⁷.

Nieudane próby przezwyciężenia doznawanych kryzysów życiowych wywołują u osób, które ich doświadczają, frustrację, gniew czy załamanie – utratę poczucia sprawczości i stabilności emocjonalnej. Z tej perspektywy rolą interwencji kryzysowej jest zażegnanie destrukcyjnych stanów emocjonalnych, jak również „zaopatrzenie” w metody pozwalające skutecznie przygotować się na te i podobne niekorzystne doświadczenia¹⁸. Wanda Badura-Madej wskazuje, na czym polega klasyczny model interwencji kryzysowej, który sprowadza się do „zapewnienia wsparcia emocjonalnego i poczucia bezpieczeństwa, na pomocy w konkretnych sprawach, na zredukowaniu lęku dzięki opiekuńczości

¹⁵ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r., nr 64, poz. 593, art. 47, ust.1.

¹⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r., nr 64, poz. 593, art. 47, ust. 2.

¹⁷ D. Kubacka-Jasiecka, *Kryzys emocjonalny i interwencja kryzysowa – spojrzenie z perspektywy zagrożenia JA i poczucia tożsamości*, [on-line:] https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/87055/kubacka-jasiecka_kryzys_emocjonalny_i_interwencja_kryzysowa_2005.pdf – 12.04.2023.

¹⁸ A. Kotasińska, *Założenia i ogólne idee interwencji kryzysowej*, „Zeszyty Naukowe Ruchu Studenckiego”, 2015, nr 1, s. 65, [on-line:] https://www.wojsko-polskie.pl/awl/u/09/1f/091fa0d4-7389-495a-a795-4081a383981b/9_kotasinska.pdf – 12.04.2023.

w okresie, kiedy zaburzona jest jasność myślenia i utrudnione właściwe decyzje i działania. W interwencji istotna jest empatyczna odpowiedź na potrzeby osoby w kryzysie¹⁹. Richard K. James i B.E. Gilliland wskazali na trzy modele interwencji kryzysowej:

- model równowagi, którego głównym celem jest przywrócenie stabilizacji sprzed pojawienia się kryzysu, a w dalszej kolejności podjęcie starań o rozwiązanie problemu, który wywołał kryzys;
- model poznawczy, u podstaw którego leży przeświadczenie, iż to nie konkretna sytuacja wywołała kryzys, ale negatywne myślenie samej jednostki o sobie czy niewłaściwa ocena zaistniałej sytuacji kryzysowej;
- model przemiany psychospołecznej, w którym dana jednostka jest traktowana jako wypadkowa obciążeń genetycznych oraz oddziaływania środowiskowego²⁰.

Złożona rzeczywistość dnia codziennego, wzrastające osłabienie relacji osobowych, zwłaszcza w rodzinie, przy jednoczesnej presji wywieranej na jednostkę przez różne środowiska sprawiają, że istnieje konieczność postrzegania interwencji kryzysowej w sposób uznający złożoność samej materii przeżywanego kryzysu, świadomości własnych zasobów i ograniczeń; otwartości społeczeństwa na innych oraz funkcjonujący system pomocy (eklektyczna interwencja kryzysowa). Dorota Kubacka-Jasiecka podkreśla natychmiastowe działanie, które winno stać się naczelnym celem interwencji; „mobilizowanie klientów do aktywnej współpracy z interwentem, odwoływanie się zasadniczo do zasobów własnych klienta, a także wszelkich właściwych mu a dostępnych strategii, które mogą okazać się użyteczne w rozwiązywaniu kryzysu²¹. Należy podkreślić za D. Kubacką-Jasiecką i P. Passowiczem, iż stosunkowo nowy, szeroki model interwencji kryzysowej „obejmuje przede wszystkim działalno-

¹⁹ W. Badura-Madej, *Podstawowe pojęcia teorii kryzysu i interwencji kryzysowej*, [w:] *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Katowice 1999, s. 27.

²⁰ R.K. James, B.E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej*, tłum. A. Bidziński, Warszawa 2004, s. 41–42.

²¹ D. Kubacka-Jasiecka, *Interwencja kryzysowa z perspektywy psychosocjokulturowego paradygmatu kryzysu*, [w:] *Kryzys. Interwencja i pomoc psychologiczna. Nowe ujęcia i możliwości*, red. D. Kubacka-Jasiecka, K. Mudyń, Toruń 2004, s. 164.

ść 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 Zachodniej nadal ewoluuje, zyskując na znaczeniu w obliczu zjawisk współczesnego świata mogących nieść powszechne zaniepokojenie i zagrożenie²².

Tylko pobieżny przegląd definicji interwencji kryzysowej wskazuje na jej interdyscyplinarność i konieczność niesprowadzania jej tylko do wsparcia psychologicznego, chociaż niewątpliwie nadal jest to punkt wyjścia dla tego rodzaju pomocy.

Ważnym ogniwem w procesie interwencji jest sama osoba interwenta, przed którym stawiane są coraz większe wymagania. Jak wspomniano wcześniej, interwencja wymaga działań natychmiastowych jeszcze w czasie trwania kryzysu, często w środowisku lokalnym, wykraczając poza wsparcie czysto psychologiczne²³. Osobę interwenta winna więc cechować komunikatywność, opanowanie, otwartość, umiejętność szybkiego podejmowania decyzji, optymizm i gotowość do zmiany. Interwentem może być osoba nie tylko po studiach psychologicznych, ale również pedagog, socjolog, policjant, lekarz, pracownik socjalny czy inna osoba niekoniecznie związana z aktywnością pomocową. O szczegółach każdorazowo decyduje pracodawca. „Interwent powinien nosić w sobie głębokie przekonanie, że to co pomocne, już znajduje się w kliencie, który jest ekspertem w zakresie możliwości i sposobów rozwiązywania swoich problemów”²⁴.

²² D. Kubacka-Jasiecka, P. Passowicz, *Kryzys i interwencja. Spojrzenie z perspektywy ekologiczno-systemowej*, [on-line:] <https://repozytorium.ka.edu.pl/server/api/core/bitstreams/0b7e5c0d-acdc-4d3b-8592-3c23e253c570/content> – 12.04.2023.

²³ Za: D. Kubacka-Jasiecka, *Interweniujący w kryzysie jako „narzędzie interwencji”*, [on-line:] <https://repozytorium.ka.edu.pl/server/api/core/bitstreams/0b7e5c0d-acdc-4d3b-8592-3c23e253c570/content> – 12.04.2023.

²⁴ *Interwencja kryzysowa – czym jest i do kogo jest kierowana?*, [on-line:] <https://blog.igastanek.pl/interwencja-kryzysowa-czym-jest-i-do-kogo-jest-kierowana/#:~:text=Interwentem%20kryzysowym%20zostaje%20zazwyczaj%20osoba%2C%20która%20styka%20się,lub%20osoba%20w%20ogóle%20niezwiązana%20z%20wykształceniem%20pomocowym> – 13.04.2023. Podobnie: *Opis stanowiska pracy – Interwent kryzysowy*, [on-line:] [https://wupkrakow.praca.gov.pl/documents/67976/5926458/Opis%](https://wupkrakow.praca.gov.pl/documents/67976/5926458/Opis%20stanowiska%20pracy%20interwent%20kryzysowy.pdf)

Głównymi instytucjami świadczącymi pomoc w zakresie interwencji kryzysowej są Ośrodki Interwencji Kryzysowej (OIK). Ostatni raport Najwyższej Izby Kontroli (NIK) z 2021 roku wykazał, iż świadczenie usług interwencji kryzysowej nie jest realizowane w więcej niż połowie powiatów – na 380 powiatów aż 210 nie realizowało usługi, którą nakłada art. 19 pkt. 12 ustawy o pomocy społecznej. W 2020 roku w 87 powiatach i miastach na prawach powiatu uruchomiono punkty interwencji kryzysowej, jednakże nie są one usankcjonowane w ustawie o pomocy społecznej. Kontrola NIK wykazała ich obecność w raporcie z realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, a sprawozdania ujawniły, że ponad połowa osób korzystała z innego rodzaju wsparcia niż to właściwe dla przemocy domowej²⁵.

W tej sytuacji nasuwa się pytanie o stan usług interwencji kryzysowej, ich dostępność oraz wyzwania stojące przed instytucjami świadczącymi interwencję.

Główne wnioski wynikające z przywołanego raportu NIK z 2021 roku można sprowadzić do następujących:

1. Niedofinansowanie interwencji – postulaty dotyczące przeniesienia źródła finansowania z samorządu lokalnego na budżet państwa, jak dotychczas, nie sprzyjają rozwojowi interwencji w praktyce. Mocno obciążone finansowo powiaty nie mają wystarczających środków na realizację tych celów, co wpływa na zmniejszenie lub całkowite zaprzestanie działań na rzecz dzieci i młodzieży, utrudniają profesjonalizację wsparcia;
2. Poważne problemy kadrowe – OIK borykają się z poważnymi brakami kadrowymi, które z jednej strony wynikają z niewystarczającego finansowania, a z drugiej z braku osób do zatrudnienia spowodowane między innymi niskim wynagrodzeniem. Ponad 60% kadry specjalistycznej jest zatrudniana na podstawie umów cywilno-prawnych,

20Stanowiska%20pracy%20interwent%20kryzysowy/401429c4-2065-42c3-9c14-f603bf5744cf – 13.04.2023.

²⁵ NIK o interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin, [on-line:] <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/interwencje-kryzysowe-na-rzecz-osob-i-rodzin.html> – 21.04.2023; *Interwencja kryzysowa na rzecz osób i rodzin w świetle najnowszych danych NIK*, [on-line:] https://demagog.org.pl/analizy_i_raporty/interwencja-kryzysowa-na-rzecz-osob-i-rodzin-w-swietle-najnowszych-danych-nik/# – 21.04.2023.

- co przekłada się na dużą fluktuację specjalistów, a także wpływa na ilość i jakość świadczonej interwencji. W 30% kontrolowanych placówek nie udzielano pomocy całodobowej, co praktycznie wykluczyło świadczenie usługi interwencyjnej w pełnym tego słowa znaczeniu. Ośrodki borykają się z zapewnieniem profesjonalnych usług psychologów, a ich działania podejmują inni interwenci: pedagodzy, specjaliści pracy z rodziną, pracownicy socjalni, a nawet duchowni, w zależności od potrzeby konkretnej osoby lub całej rodziny. Braki kadrowe przekładają się na wydłużenie terminu dostępu do pomocy – kontrola wykazała, że czas dostępności wsparcia w niektórych placówkach, od czasu zgłoszenia, wynosił od kilku do nawet 41 dni²⁶;
3. Standardy interwencji kryzysowej – brakuje standardów struktury organizacyjnej i sposobu funkcjonowania placówek interwencyjnych, minimalnego zakresu świadczonych usług oraz kwalifikacji interwentów. Wskazano niski procent kontroli świadczonych form pomocy (ok. 22%)²⁷;
 4. Zadowolenie z usługi – 90% osób korzystających z interwencji oceniło świadczone wsparcie jako w pełni odpowiadające ich potrzebom. Podkreślano dostępność pomocy w miejscu zamieszkania;
 5. Stan wiedzy o interwencji kryzysowej – niestety, społeczeństwo nie posiada wystarczającej wiedzy na temat samej interwencji kryzysowej, a w szczególności samych instytucji interwencyjnych – ich rodzajów, spektrum oferowanej pomocy itp. NIK wskazał na konieczność podjęcia ogólnopolskiej, długofalowej kampanii informacyjnej, „która pozwoli zapisać się w świadomości społeczeństwa, ponieważ same jednostki interwencyjne nie mają możliwości dotarcia do osób potencjalnie potrzebujących wsparcia. Praca tych placówek powinna zostać skorelowana z działającymi w każdym województwie centrami powiadamiania ratunkowego. Ma to szczególne znaczenie tam, gdzie nie funkcjonują całodobowe Ośrodki Interwencji Kryzysowej”²⁸.

²⁶ NIK o interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin, [on-line:] <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/interwencje-kryzysowe-na-rzecz-osob-i-rodzin.html> – 21.04.2023.

²⁷ Tamże.

²⁸ Tamże.

Problemy świadczenia usług z zakresu interwencji kryzysowej są od wielu lat artykułowane zarówno przez pracowników i dyrektorów OIK, jak również samorządowców. Pokrywają się one z uwagami i rekomendacjami wskazanymi przez autorów przywołanego raportu NIK.

Podsumowanie

Tylko pobieżna kwerenda dostępnej literatury przedmiotów czy portali internetowych z wypowiedziami osób bezpośrednio zaangażowanych w interwencję kryzysową poświadcza ocenę zawartą w raporcie NIK: potrzebne są standardy w zakresie kształcenia interwentów i realizacji interwencji kryzysowej, konieczne są regulacje systemowe dotyczące źródeł i zasad finansowania tej usługi, należy rozszerzyć infrastrukturę – liczebność ośrodków, wymogi gwarantujące wsparcie całodobowe, należy zadbać o wsparcie edukacyjne dla kadry w celu świadczenia profesjonalnej pomocy²⁹. Brakuje działań o charakterze profilaktycznym, spójnej polityki informacyjnej, w wielu wypadkach nie ma wystarczających procedur uruchamiających współpracę międzysektorową na każdym poziomie administracyjnym.

Istnieje pilna konieczność interdyscyplinarnego spojrzenia na interwencję kryzysową – owszem, istnieje szereg badań i opracowań naukowych dotyczących doznawanych kryzysów oraz sposobów ich przezwycięzania, jednakże dokonuje się to najczęściej przez pryzmat jednego problemu. Wzrasta frustracja w pracownikach instytucji świadczących interwencję, którzy postrzegają swoje zaangażowanie jako „głos wołającego na pustyni”³⁰.

Wypowiedzi samych zainteresowanych potwierdzają fakt, że brakuje zrozumienia dla istnienia takich ośrodków, wagi pomocy, jakiej udzielają. To przede wszystkim w gestii ustawodawcy leży obowiązek zadbania o właściwą realizację przyjętych założeń – pozostawienie samorządów lokalnych bez narzędzi, które pozwolą na realizację polityki społecznej państwa w obszarze in-

²⁹ K. Kubicka-Żach, *Brakuje przepisów o finansowaniu i standardów interwencji kryzysowej*, [on-line:] <https://www.prawo.pl/samorzad/interwencja-kryzysowa-finansowanie-i-podstawy-prawne,332798.html> – 22.04.2023.

³⁰ Z rozmów prowadzonych przez autorkę z pracownikami wybranych Ośrodków Interwencji Kryzysowej.

terwencji kryzysowej, jest działaniem nader krótkowzrocznym. Pandemia Covid-19 wyraźnie wskazała kierunek rozwoju interwencji kryzysowej, jej niezbędność w przestrzeni społecznej. Jednakże, aby była skuteczna – nie tylko wspomagająca, ale i uprzedzająca – nie może bazować na czymś zrozumieniu, ale na realizowaniu przyjętych założeń.

Bibliografia

- Badura-Madej W., *Podstawowe pojęcia teorii kryzysu i interwencji kryzysowej*, [w:] *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników społecznych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Katowice 1999, s. 27–39.
- Interwencja kryzysowa*, [on-line:] <https://www.gov.pl/web/rodzina/interwencja-kryzysowa>.
- Interwencja kryzysowa – czym jest i do kogo jest kierowana?*, [on-line:] <https://blog.igastanek.pl/interwencja-kryzysowa-czym-jest-i-do-kogo-jest-kierowana/#:~:text=Interwentem%20kryzysowym%20zostaje%20zazwyczaj%20osoba%20która%20styka%20się,lub%20osoba%20w%20ogóle%20niezwiązana%20z%20wykształceniem%20pomocowym>.
- Interwencja kryzysowa na rzecz osób i rodzin w świetle najnowszych danych NIK*, [on-line:] https://demagog.org.pl/analizy_i_raporty/interwencja-kryzysowa-na-rzecz-osob-i-rodzin-w-swietle-najnowszych-danych-nik/#.
- James R.K., Gilliland B.E., *Strategie interwencji kryzysowej*, tłum. A. Bidziński, Warszawa 2004.
- Jankowska M., *Sposoby rozwiązywania kryzysów w teorii psychospołecznego rozwoju E.H. Eriksona w aspekcie rozwoju człowieka i zdrowia psychicznego oraz zaburzeń w rozwoju*, [on-line:] <https://www.stowarzyszeniefidesetratio.pl/Presentations0/2017-4-4Jankowska.pdf>.
- Kotasińska A., *Założenia i ogólne idee interwencji kryzysowej*, „Zeszyty Naukowe Ruchu Studenckiego” 2015, nr 1, s. 65, [on-line:] https://www.wojsko-polskie.pl/awl/u/09/1f/091fa0d4-7389-495a-a795-4081a383981b/9_kotasinska.pdf.
- Kryzys*, [on-line:] <https://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys#:~:text=Reasumując%20powyższe%20rozważania%20można%20stwierdzić%20że%20kryzys%20to%3A,swobody%20obywateli%20ich%20życie%20i%20mieńie%3B%20Więcej%20pozycji>.
- Kryzys*, [on-line:] <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/kryzys;4011371.html>.
- Kubacka-Jasiecka D., *Interweniujący w kryzysie jako „narzędzie interwencji”*, [on-line:] <https://repozytorium.ka.edu.pl/server/api/core/bitstreams/0b7e5c0d-acdc-4d3b-8592-3c23e253c570/content> *NIK o interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin*, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/interwencje-kryzysowe-na-rzecz-osob-i-rodzin.html>.
- Kubacka-Jasiecka D., *Kryzys emocjonalny i interwencja kryzysowa – spojrzenie z perspektywy zagrożenia JA i poczucia tożsamości*, [on-line:] <https://ruj.uj.edu.pl/>

- xmlui/bitstream/handle/item/87055/kubackajasiocka_kryzys_emocjonalny_i_interwencja_kryzysowa_2005.pdf.
- Kubacka-Jasiocka D., *Interwencja kryzysowa z perspektywy psychosocjokulturowego paradygmatu kryzysu*, [w:] *Kryzys. Interwencja i pomoc psychologiczna. Nowe ujęcia i możliwości*, red. D. Kubacka-Jasiocka, K. Mudyń, Toruń 2004, s. 164–181.
- Kubacka-Jasiocka D., Passowicz P., *Kryzys i interwencja. Spojrzenie z perspektywy ekologiczno-systemowej*, [on-line:] <https://repozytorium.ka.edu.pl/server/api/core/bitstreams/0b7e5c0d-acdc-4d3b-8592-3c23e253c570/content>.
- Kubicka-Żach K., *Brakuje przepisów o finansowaniu i standardów interwencji kryzysowej*, [on-line:] <https://www.prawo.pl/samorzad/interwencja-kryzysowa-finansowanie-i-podstawy-prawne,332798.html>.
- Opis stanowiska pracy – Interwent kryzysowy*, [on-line:] <https://wupkrakow.praca.gov.pl/documents/67976/5926458/Opis%20stanowiska%20pracy%20in-terwent%20kryzysowy/401429c4-2065-42c3-9c14-f603bf5744cf>.
- Otwinowski W., *Kryzys i sytuacja kryzysowa*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa”, 2010, nr 2, s. 87–96.
- Prorok M., *Podjęmowanie decyzji w sytuacjach kryzysowych. Cz. I. Podstawy teoretyczne*, „Bezpieczeństwo. Teoria i Praktyka”, 2015, nr 3, s. 62–75.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2007.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r., nr 64, poz. 593.
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2007 roku o zarządzaniu kryzysowym, Dz.U. z 2023 r., poz. 122, art. 3.
- Włodarczyk E., *Zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa. Czyli o tym, że niekiedy sam czas to za mało, by uleczyć rany*, [on-line:] <https://repozytorium.amu.edu.pl/server/api/core/bitstreams/cf6b8cd3-c68c-4d00-96b5-8f2f51398b6a/content>.
- Żebrowski A., *Zarządzanie kryzysowe elementem bezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej*, Kraków 2012.