

Sylwia Michalec-Jękot

Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa w Myślenicach

Uniwersytet Ignatianum w Krakowie

ORCID 0000-0003-3933-4625

<https://doi.org/10.1563/9788374389969.02>

Interwencja kryzysowa jako potrzeba współczesności

Crisis Intervention As a Modern Need

Abstract: The scientific objective of this article is to gain a deeper understanding of crisis intervention as an immediate action in a difficult situation, corresponding to the needs of the present day. The article focuses on the issue of crisis intervention, which can play a stabilising role in a post-modern, dynamic reality. The article uses an analysis of scientific texts. The content of the article explains the development and specificity of crisis intervention and outlines the role it can play today. Crisis intervention is not a psychotherapeutic intervention, a long-term process. It is an immediate action aimed at quickly restoring the current functioning of persons and communities experiencing difficult situations. The crisis intervention does not solve the person's

problems for them, but accompanies them. The article indicates that crisis intervention is an action that responds to the need to create spaces where those experiencing difficult situations could benefit from the 24-hour support needed in an unstable reality.

Keywords: crisis, crisis intervention, support, social change, protopia, utopia – dystopia

Wprowadzenie

Interwencja kryzysowa jest dziedziną pomocy i oddziaływań świadczonych na rzecz potrzebujących. Można ją sprowadzić do wielostronnej pomocy w kryzysach psychologicznych i w innych poważnych problemach życiowych. Ukierunkowana mniej lub bardziej bezpośrednio na szeroko rozumiany kryzys emocjonalny, wykracza poza indywidualne oddziaływanie, pracę interwencyjną z klientem, dostarcza wieloaspektowej, interdyscyplinarnej pomocy osobie w kryzysie¹. Profesjonalna usługa interwencji kryzysowej pojawiła się po drugiej wojnie światowej. W pewnej mierze stanowi kontynuację działań, które podejmowano od niepamiętnych czasów, stawiając czoła śmierci, zmianie i cierpieniu. Częściowo jest jednak czymś nowym, ponieważ odnajduje nowe obszary kryzysu i zwraca się ku ludziom, których problemów dotychczas nie dostrzegano, których wykluczano i prześladowano². Usługa ta dotyczy osób po próbach samobójczych i ich bliskich, ofiar przemocy w rodzinie, ofiar przemocy seksualnej, ale także ofiar katastrof, wypadków komunikacyjnych, wydarzeń krytycznych i klęsk żywiołowych, a więc jest tą dziedziną pomocy, której cele stanowi szybka i skuteczna pomoc człowiekowi doświadczającemu sytuacji trudnej.

¹ Por. D. Kubacka-Jasiecka, *Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych*, Warszawa 2010.

² Por. A. Lipowska-Teutsch, *Ideologiczny i polityczny kontekst interwencji kryzysowej*, [w:] *Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej*, red. D. Kubacka-Jasiecka, A. Lipowska-Teutsch, Kraków 1997, s. 255.

Celem niniejszego artykułu jest ukazanie interwencji kryzysowej jako potrzeby współczesności, która stanowi istotną pomoc w skutecznym, natychmiastowym wsparciu osób, rodzin i społeczności doświadczających nagłej sytuacji trudnej, ale też takiej, która stanowi obciążenie długotrwałe. Na podstawie analizy tekstów naukowych wykazano znaczenie tej potrzeby we współczesności naznaczonej nagłymi, szybkimi zmianami, pandemią i wojną. Interwencja kryzysowa, jako dziedzina pomocy ludziom w kryzysach i osobom nienadążającym za tempem przemian społeczno-ekonomicznych, ma bardzo wyraźne założenia filozoficzne i ideologiczne, które określają przyjmowane cele, zasady i strategie oddziaływania.

Kryzys – czas dezorganizacji

Lawrence M. Brammer pisał, że kryzys jest stanem dezorganizacji, w którym człowiek staje w obliczu zniweczenia ważnych celów życiowych lub głębokiego zaburzenia swego cyklu życiowego i metod radzenia sobie z czynnikami stresującymi. Termin „kryzys” odnosi się zazwyczaj do poczucia lęku, szoku i trudności przeżywanych w związku z zaburzeniem, a nie do samego zaburzenia³. Gerard Caplan natomiast zwracał uwagę na to, że ludzie znajdują się w stanie kryzysu, kiedy napotykają przeszkodę w osiągnięciu ważnych celów życiowych – przeszkodę, która w tym czasie jest nie do pokonania za pomocą zwyczajnych metod rozwiązywania problemów. Powoduje to stan dezorganizacji i zamieszania, w którym podejmowane są liczne próby nieudanych rozwiązań. Kryzys jest wynikiem trudności w osiągnięciu celów życiowych, przeszkód, które wydają się nie do pokonania na drodze zwyczajnych wyborów i zachowań⁴.

Zamieszanie, dezorganizacja, zaburzenie cyklu życiowego, niemożliwość realizacji celów życiowych, lęk, szok – oto cechy kryzysu. Doświadczenia, z którymi człowiek mierzył się od zawsze. Niektórzy przeżywają wiele kryzysów, a inni nieliczne, ale za to bardzo ciężkie. W medycynie hipokratesowej „kryzys” oznacza punkt kulminacyjny choroby, gdy objawy schorzenia nara-

³ Por. L.M. Brammer, *The Helping Relationship: Process and Skills*, New Jersey 1985.

⁴ Por. R.K. James, B.E. Gilliland, *Strategie interwencji kryzysowej*, Warszawa 2008.

stają, osiągając szczytowy punkt, po czym następuje przesilenie w kierunku wyzdrowienia lub w kierunku pogorszenia czy śmierci⁵. Japończycy, pisząc słowo „kryzys”, używają dwóch znaków chińskich, z których jeden oznacza „niebezpieczeństwo”, drugi zaś „okazję, możliwość”⁶. Kryzys jest więc w swej istocie zarówno zagrożeniem, jak i szansą. Patrząc z tej perspektywy, oprócz dwóch kluczowych słów, które jawią się w rozumieniu kryzysu, pojawia się i trzecie – „nadzieja”. W takim znaczeniu użyła tego określenia święta Monika, opisując stan duchowy swojego syna, św. Augustyna. Uznała w pewnym momencie, że to, co przeżywał, było kryzysem, i oczekiwała przesilenia. Miała pewność, że po nim nastąpi nawrócenie. Była to pierwsza właściwa diagnoza kryzysu, po którym można się spodziewać wyzdrowienia z choroby ciała lub duszy⁷. Doświadczenie kryzysu jest więc ściśle związane z cyklem życia człowieka. Ludzie wszystkich epok mierzyli się z nim i mierzą się obecnie. Współczesność może przerażać tempem zmian, za którymi nie nadążają pojedyncze osoby, grupy i społeczności. Dynamizm ów może być jednak także źródłem nadziei na podjęcie nowej nieznannej perspektywy. Jest więc współczesność czasem szans i zagrożenia, a więc kryzysu. „Nie wiem, czy żyjemy w złych czasach, czy w dobrych. To zależy, kto pyta i co ma na myśli. Pewne jest tylko to, że żyjemy w czasach niepewności” – stwierdził Marcin Napiórkowski⁸. Już to stwierdzenie wskazuje, że i współcześnie kryzys odsłania swoje oblicze, bo jest obecny, bo staje się doświadczeniem wielu. Niepewność oznacza coś innego dla inwestora z Nowego Jorku, coś innego zaś dla matki sześciorga dzieci z Erytrei. Pierwsze z nich na ekranie swojego smartfona sprawdza kursy akcji na giełdzie w Hongkongu. Drugie z niepokojem wypatruje choćby kielka na przydomowym poletku spustoszonego przez wojnę. Dzielą ich stawki, o które toczy się gra. Łączy natomiast to, że – choć niekoniecznie zdają sobie z tego sprawę – żyją w tym samym świecie akceleracji i globalizacji. Ich codzienność determinują szybkość i systemowość, których nie wybierali. Współczesny świat skondensował swoją skalę czasową i rozciągnął przestrzenną. Z jednej strony ludzie i informacje podróżują szybciej niż kiedykolwiek dotychczas.

⁵ Por. Z. Płużek, *Psychologia pastoralna*, Kraków 2002.

⁶ Por. A. Jacyniak, Z. Płużek, *Świat ludzkich kryzysów*, Kraków 1997.

⁷ Z. Płużek, *Psychologia...*, s. 123.

⁸ M. Napiórkowski, *Oswajanie niepewności*, „Więź”, 2023, nr 1, s. 9.

W ciągu kilku godzin można zarobić majątek i równie prędko go stracić. Błyskawicznie zmieniają się technologie i kulturowe trendy. Zmieniły się nie tylko współczesne kalendarze, mapy również. Ludzkie losy są na dobre i na złe powiązane z tym, co dzieje się na drugim końcu świata. Paniczne decyzje inwestorów z Nowego Jorku mogą spowodować krach na giełdzie w Hongkongu, a w rezultacie redukcję inwestycji górniczych w Ameryce Południowej i jeszcze większą presję na eksploatację zasobów w Afryce, co z kolei podsyci konflikty etniczne, te zaś swój tragiczny finał znajdują na niewielkim poletku w Erytrei. Trzeba działać błyskawicznie. Podejmować decyzje z dnia na dzień, z minuty na minutę. Tylko jak to zrobić, skoro ludzi oplata niemożliwa do ogarnięcia wyobraźnią sieć globalnych powiązań? Każda ważna sprawa, jeśli się jej uważniej przyjrzeć, wydaje się zbyt skomplikowana, by dało się cokolwiek zdziałać⁹. Każda z tych spraw to także sprawa małych społeczności i tworzących je osób, które żyją w Erytrei, Nowym Jorku, ale także w Krakowie, Myślenicach, Cieszynie i Ustce. Każda z tych osób współcześnie przeżywa swoje kryzysy, które były także udziałem ich przodków.

Wsparcie w czasach dynamicznej zmiany

Zmiana zawsze niesie ze sobą doświadczenie kryzysu. Ważnym elementem pracy z osobami doświadczającymi kryzysu jest stworzenie przestrzeni skutecznego wsparcia. Jak podkreślała Z. Płużek¹⁰, osoby znajdujące się w stanie kryzysu są bardzo otwarte na pomoc kogoś bliskiego, poszukują pomocy w swojej bezradności. Potrzebują także pomocy fachowej psychologa, psychiatry i duszpasterza. Zwraçała uwagę, że obecnie ludzie są słabsi i mniej odporni na trudności, są mało cierpliwi w sytuacjach, w których poczucie bezpieczeństwa jest zachwiane, zbyt często poszukują w sytuacjach kryzysowych ucieczki w alkoholizm, lekomanię, toksykomanię, a niestety także samobójstwo. Aby skutecznie ich wspierać, istotna jest także umiejętność oszacowania kryzysu. Nie wszystkie kryzysy bowiem są głębokie, nie wszystkie opierają się na jakimś poważnym psychologicznym problemie, lecz niektóre mają charak-

⁹ Por. tamże.

¹⁰ Por. Z. Płużek, *Psychologia...*, s. 125.

ter przejściowy. W takich sytuacjach wystarczy interwencja w środowisku. Nie trzeba też dłuższej psychoterapii. Wczesna interwencja może zapobiec ujemnym skutkom kryzysu. Trzeba mieć także siłę do adaptacji szczęśliwie lepszych warunków życia. Warto pamiętać, że nie każda sytuacja trudna wywołuje kryzys, lecz tylko taka, która pojawia się w następujących okolicznościach:

- wywołuje bardzo silne napięcie, co utrudnia normalne funkcjonowanie;
- gdy problem jest przynajmniej subiektywnie bardzo ważny;
- gdy człowiek staje bezradnie wobec trudnego problemu i nie wie, jak ma się dalej zachować i co ma robić;
- gdy poczucie dyskomfortu psychicznego trwa znacznie dłużej niż zazwyczaj przy przeżywaniu trudności;
- gdy nie znajduje się pomocy ani oparcia w otoczeniu osób najbliższych.

Tak więc niezwykle ważna jest znajomość dynamiki kryzysu, a także umiejętność dostrzeżenia sytuacji kryzys wywołujących. Halina Sęk¹¹ zwracała uwagę, że krytyczne wydarzenia są subiektywnie doświadczane jako wyodrębniające się z biegu wydarzeń, ważne dla życia i trudne, w których dotychczasowe sposoby postępowania stają się nieskuteczne, ponieważ są niedostosowane do sytuacji. Cechą wyróżniającą jest poziom zakłócenia funkcji w układzie człowiek – środowisko w określonym momencie czasowym. Sytuację trudną i stresu psychologicznego można znieść, można ją przetrwać bez interwencji z zewnątrz, natomiast sytuacja kryzysu wymaga dokonania zmian w układzie funkcjonalnym człowiek – otoczenie, grupa – środowisko. To brak w momencie sytuacji granicznej indywidualnych kompetencji radzenia sobie z kryzysem jest powodem włączenia się w sytuację kryzysową naturalnych i instytucjonalnych systemów wsparcia społecznego. Można więc stwierdzić, że wsparcie społeczne jest ważne, w sytuacji kryzysu jednakże jego rola nie jest jednoznacznie pozytywna, wymaga bowiem uwzględnienia rodzaju kryzysu,

¹¹ Por. H. Sęk, *Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu*, [w:] *Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej*, red. D. Kubacka-Jasiecka, A. Lipowska-Teutsch, Kraków 1997, s. 143.

poziomu kompetencji jednostki, aktualnego stanu psychicznego i danego kontekstu. Wsparcie społeczne to pomoc dostępna dla jednostki w sytuacjach trudnych, jest to konsekwencja przynależności człowieka do sieci społecznych. W sytuacji katastrofy i innych wydarzeń tragicznych można temu przeciwdziałać poprzez obiektywne, pomocne zabezpieczenie i szybką właściwą mobilizację sieci wsparcia, przy jednoczesnej dbałości o to, aby przez działalność pomocową, profesjonalną i zinstytucjonalizowaną ludzi poszkodowanych przez kryzys nie stygmatyzować. Owym niekorzystnym zjawiskom można zapobiegać, rozwijając łatwo dostępne i profesjonalnie ukształtowane zasoby wsparcia społecznego. Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu jest bardzo wieloznaczna, jego mechanizmy są ściśle splecione z dynamiką wydarzeń krytycznych. Funkcje wsparcia społecznego w przewyższaniu kryzysów zależą od wielu czynników: podmiotowych, kontekstowych i interakcyjnych. Trzeba koniecznie pamiętać o tym, że pełne poznanie zjawisk związanych z funkcjonowaniem wsparcia w kryzysie uzyskujemy wówczas, gdy bierzemy pod uwagę perspektywę jednostkową (podmiotową) i perspektywę społeczną. Kluczowe dla interwencji pomocowej są jej dostępność i trafność.

W świetle tych refleksji dobrze zorganizowana interwencja kryzysowa może odegrać istotną rolę w niesieniu wsparcia w sytuacji kryzysu w czasach dynamicznych zmian. Współczesny człowiek żyje w kulturze, która pełna jest napięć, ale ciągle żąda rozstrzygnięć. W tym kontekście odpowiedzią na czasy niepewności wcale nie jest pewność. Tym, czego potrzeba najbardziej, jest raczej zadomowienie się w niepewności, oswojenie jej, lepsze zrozumienie tworzących ją napięć i paradoksów¹². Należy tak konstruować wsparcie społeczne, aby tworzyć miejsca, gdzie człowiek i społeczności w sposób dostępny i szybki będą mogły odzyskać utraconą równowagę. Jedną z możliwych przestrzeni tego zrozumienia może stać się właśnie interwencja kryzysowa.

Interwencja kryzysowa jako zespół interdyscyplinarnych działań

Jak podaje definicja: „Interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie

¹² Por. M. Napiórkowski, *Oswajanie...*, s. 7.

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 trzech miesięcy¹³. Kluczowe w rozumieniu interwencji kryzysowej są interdyscyplinarność i przywrócenie równowagi. Te pojęcia wskazują na dwie istotne rzeczywistości – człowieka bądź społeczność doświadczającą kryzysu i środowiska, którego zadaniem może być działanie przywracające równowagę. Dorota Kubacka-Jasiecka¹⁴ zwróciła uwagę na to, że interwencja kryzysowa jako dziedzina pomocy ludziom w kryzysach i osobom nienadążającym za tempem przemian społeczno-ekonomicznych ma bardzo wyraźne założenia filozoficzne i ideologiczne, które określają przyjmowane cele, zasady i strategie oddziaływania. O aktualnym kształcie interwencji kryzysowej i jej szczególnym charakterze zdecydowały:

- złożony rodowód interwencji kryzysowej,
- paradygmaty, które konstytuują współczesną konceptualizację interwencji,
- ogólne cele i przyjmowane założenia dotyczące kryzysu i interwencji w kryzysie.

Dzięki tym wyznacznikom interwencja kryzysowa wpisuje się we współczesność jak koło ratunkowe dostępne całodobowo dla wszystkich doświadczających nagłej dramatycznej sytuacji, ale także z tej współczesności wyrasta, mając korzenie zarówno chrześcijańskie, humanistyczne, a także odwołujące się do tradycji kultur azjatyckich. Takie osadzenie interwencji kryzysowej stwarza możliwość wszczęcia jej we współczesny krwioobieg wsparcia społecznego jako element nieodzowny, ale także skuteczny.

Na interwencję kryzysową składają się różne formy pomocy psychologicznej, pedagogicznej, medycznej, socjalnej, prawnej, które mają na celu

¹³ [On-line:] <https://www.gov.pl/web/rodzina/interwencja-kryzysowa> – 22.10.2023.

¹⁴ Por. D. Kubacka-Jasiecka, *Interwencja kryzysowa...*, s. 7.

przywrócenie równowagi psychicznej po krytycznym wydarzeniu życiowym. Interwencja kryzysowa jako forma pomocy psychologicznej polega na kontakcie terapeutycznym, skoncentrowanym na problemie wywołującym kryzys, czasowo ograniczonym, w którym dochodzi do konfrontacji osoby z kryzysem i do jego rozwiązania. Redukcja symptomów i przywrócenie równowagi psychicznej zapobiega dalszej dezorganizacji. Najbardziej klasyczny model interwencji kryzysowej polega na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego i poczucia bezpieczeństwa, na pomocy w konkretnych sprawach, na zredukowaniu lęku dzięki opiekuńczości w okresie, kiedy zaburzona jest jasność myślenia i utrudnione właściwe decyzje i działania. W interwencji istotna jest empatyczna odpowiedź na potrzeby osoby w kryzysie – jak podkreślała W. Badura-Madej, zwracając uwagę, podobnie jak całe środowisko teoretyków interwencji kryzysowej, na jej interdyscyplinarną, ukierunkowaną na skuteczne wsparcie, pomoc¹⁵.

Nadzieja – praktykowanie zmiany w kryzysie

Nadzieja to kolejny bardzo istotny element, który może konstytuować wsparcie w kryzysie. Joanna Erbel¹⁶ zwróciła uwagę na to, że do skutecznego działania potrzebna jest nadzieja oraz obliczalność, a także nowe narracje, które pozwolą ludziom jednocześnie zachować optymizm i działać z rozwagą. „Powinniśmy wyjść więc poza znaną nam opozycję utopia – dystopia, bo każda z nich jest kusząca i zamykająca zarazem. Zamiast pesymizmu i idealizmu warto wybierać opowieści, które pokazują zmianę jako metodyczne zmierzanie do celu. Takim pojęciem jest «protopia». To słowo ukute przez teoretyka technologii Kevina Kelly’ego opisuje stan, który jest «lepszy niż dzisiaj i niż wczoraj, nawet jeśli jest chociaż trochę lepszy». Jest to zachęta do konsekwentnego działania w kierunku lepszej wizji świata. Zakłada istnienie zarówno indywidualnych, jak i wspólnych marzeń. Jest wielowątkowa, a dzięki temu odporna na totalizujące narracje. Protopia to bowiem kompromis pomiędzy realizmem a utopią, który wprawdzie nie jest tak ekscytujący jak wizje ideal-

¹⁵ W. Badura-Madej, *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Warszawa 1996.

¹⁶ Por. J. Erbel, *Praktykować zmianę, a nie czekać na katastrofę*, „Więź”, 2023, nr 1, s. 26.

nego świata, ale – jak podkreśla sam Kelly – «może być wystarczająco ekscytujący, by dążyć do celu». Zmiany, które podejmujemy, z dzisiejszej perspektywy mogą wydawać się niewielkie, a jednocześnie konsekwentne przekształcanie rzeczywistości daje nam poczucie, że rzeczywistość wokół nas nie jest monolitem, lecz dynamicznym procesem, który podlega kształtowaniu¹⁷.

Protopię trudno sobie wyobrazić jako spójną całość, bo składa się nie tylko z rozwiązań, ale również z problemów i ze złożonego procesu podejmowania decyzji o tym, co robić, kiedy pojawiają się przeszkody. Nieodłącznym jej elementem jest konflikt, podobnie jak konieczność ciągłego negocjowania zasad dalszego działania. Rzeczywistość protopijna nie jest wolna od zmartwień, bowiem protopia to proces ciągłego ulepszania i konsekwentnego dążenia do lepszego świata. Wymaga więc myślenia w dwóch horyzontach: najbliższej przyszłości, na którą mają wpływ ludzkie działania, oraz tej dalszej, która jest wizją lepszego świata, będącego zwieńczeniem starań poszczególnych osób i społeczności. To ni mniej, ni więcej nakreślony współczesny obraz rozumienia pracy interwencyjnej. Z jednej strony stanowi ona kontynuację myśli poprzedników, którzy kładli nacisk na natychmiastowość i krótkoterminowość w sytuacji kryzysu. Z drugiej zaś jest ona krokiem dalej. Badaczka interwencji kryzysowej Lee Ann Hoff, reprezentująca psychosocjokulturowy paradygmat kryzysu i interwencji, uważała powstanie i rozwój interwencji kryzysowej za jedno z trzech rewolucyjnych wydarzeń XX wieku, obok akcentowania roli nieświadomości przez Freuda i odkrycia w latach 50. środków psychotropowych. W tym ujęciu interwencja jest nierozzerwalnie związanym z procesami społecznymi i kulturą uczeniem się, jak szczęśliwie przetrwać krytyczne, niespodziewane wydarzenie życiowe towarzyszące ludzkiemu istnieniu. Interwencja kryzysowa jako dziedzina pomocy ludziom w kryzysach i osobom nienadążającym za tempem przemian społeczno-ekonomicznych ma bardzo wyraźne założenia filozoficzne i ideologiczne, które określają przyjmowane cele, zasady i strategie oddziaływania. Dla L.A. Hoff podstawowe znaczenie miało tak zwane doradztwo interwencyjne (*consulting handsel*), na które się powoływała, uważając, że umiejętność prawa i strategie doradztwa decyzyjnego mają istotne znaczenie zarówno dla oszacowania kryzysu, jak

¹⁷ Tamże, s. 32.

i zaplanowania dalszego przebiegu interwencji kryzysowej (opracowanie i ułożenie planu). Rozwiązania kryzysu ściśle powiązanego z jego oceną oraz zawarcie planu interwencji w kontrakcie pisemnym stanowi podstawę efektywnego działania. Doradztwo interwencyjne zasadniczo ukierunkowane poznawczo pozwala interwentowi na wprowadzenie pewnego ładu w emocjach, w myślach i zachowaniach klienta znajdującego się w stanie kryzysowego chaosu. Pomoc interweniującego polega na ułatwieniu rozwiązania kryzysu dzięki towarzyszeniu, podejmowaniu i rozstrzygnięciu następujących kwestii:

- Jaki problem powinien być rozwiązany jako najważniejszy w radzeniu sobie, z jakimi sprawami klient oczekuje pomocy?
- Jak problem może być rozwiązany, co zdaniem klienta będzie najbardziej pomocne?
- Kiedy konkretnie problem powinien zostać rozwiązany?
- Gdzie, w jakim miejscu powinna zostać podjęta interwencja w czasie wizyty domowej w ośrodku w innym miejscu?
- Kto powinien być zaangażowany w rozwiązanie problemu, być obecnym, najbardziej pomocnym, wspierać klienta?

Doradztwo decyzyjne obejmuje również określenie planów na przyszłość, przede wszystkim jednak ułożenie planu alternatywnego, gdyby cele postawione na początku nie zostały osiągnięte. Wymaga to dokładnej wiedzy interweniującego na temat poziomu funkcjonowania klienta oraz jego sieci relacji społecznych¹⁸. Refleksje Hoff to fundament myślenia interwencyjnego wypracowanego w poprzednim wieku, swoisty elementarz umożliwiający kreowanie tej formy wsparcia. Jednak współcześnie potrzeba czegoś więcej. Refleksja Erbel¹⁹ stanowi rozwinięcie propozycji Hoff, gdyż kluczowe w rozwoju interwencji kryzysowej może stać się myślenie protopijne. Zakłada ono wychylenie w przyszłość i wyjście poza jeden z głównych mankamentów współczesności, czyli doraźne działania krótkoterminowe, abstrahujące od długoterminowych skutków. Wymaga pewnej dozy optymizmu oraz cierpliwości, a jednocześnie pozwala odzyskać poczucie sprawczości, a to – jak przekonuje

¹⁸ Por. D. Kubacka-Jasiecka, *Interwencja kryzysowa...*, s. 7.

¹⁹ Por. J. Erbel, *Praktykować zmianę...*, s. 26.

psycholog Martin Seligman²⁰ – jest warunkiem koniecznym, aby doświadczający sytuacji trudnych mogli czynić rzeczy wielkie. Człowiek doświadczający kryzysu – jak pisał Gordon W. Allport²¹ – jest w sytuacji emocjonalnego i umysłowego stresu wymagającego zmiany perspektywy w krótkim czasie. Te zmiany perspektywy wywołują często ewolucję struktury osobowości. Mogą być progresywne albo regresywne. Jak wynika z definicji, człowiek znajdujący się w sytuacji kryzysowej nie potrafi zachować spokoju, to znaczy nie umie swojej aktualnej traumatycznej sytuacji zredukować do znanych już rutynowych sposobów zachowania ani posłużyć się prostymi nawykowymi sposobami przystosowania. Istotna dla kryzysu jest jego cecha: trudna sytuacja, która pojawia się nieoczekiwanie i wymaga od osoby bądź społeczności kryzysującej dużej zmiany i nowych sposobów adaptacji, gdyż stare sposoby zawodzą. Ważne jest więc zbudowanie przestrzeni, w której będzie możliwa szybka odbudowa kryzysujących i towarzyszenie im w podjęciu tej zmiany polegającej na spojrzeniu w przyszłość z nadzieją²². Jednak nie każda zmiana świadomości wymaga gwałtownych wydarzeń i nie każda tragedia przyniesie przebudzenie. Te tezy są już mocno wątpliwe. Tymczasem wciąż zbyt mało mówi się o codziennej sprawczości i o tym, jak wielkie znaczenie ma konsekwentne dążenie do lepszego świata. To nie strach przed kolejną katastrofą ma stać się motywatorem do zmiany. Jak pisze Erbel: „A może wręcz przeciwnie? Może doszliśmy już do momentu, w którym, nasyceni nakładającymi się kryzysami ostatnich trzech lat, kiedy jesteśmy bombardowani wizją kolejnej katastrofy – popadamy w marazm? Założenie, że dopiero apokalipsa ma być wstępem do lepszego świata, a jedyne, co możemy robić, to czekać, jest niezwykle niebezpieczne, bowiem pozbawia nas nie tylko sprawczości, ale pozwala nam zrzucić z siebie odpowiedzialność za przyszłość. Poddawanie się temu typowi myślenia zwalnia nas od działania i pozbawia tego, co najbardziej ludzkie, czyli próby przekroczenia swoich granic w imię lepszego świata”²³. Erbel proponuje metodę protopii, która polega na czynieniu małych kroków. Biorąc pod uwagę założe-

²⁰ Por. M. Seligman, *Agency and Progress: Efficacy, Optimism, and Imagination*, 10.06.2021, [on-line:] www.media.mit.edu/videos/ml-perspectives-2021-06-10 – 23.10.2023.

²¹ Por. G. Allport, *Pattern and Growth in Personality*, New York 1961.

²² Por. Z. Płużek, *Psychologia...*, s. 123.

²³ J. Erbel, *Praktykować zmiany...*, s. 29.

nia tej metody, może ona być początkiem nowego myślenia o interwencji kryzysowej, stanowić jej współczesne dopełnienie. Koło ratunkowe, ale ukształtowane przez doświadczenia kryzysów, w których społeczność światowa zanurzona była w ciągu ostatnich kilku lat. Współczesny człowiek wie, co oznacza słowo „pandemia”, ale również na co dzień przekonuje się, czym jest wojna i jak potworne są jej skutki, bo toczy się ona tuż za granicą. Wie też dobrze, że lokalne konflikty zbrojne promieniują na cały świat, więc nie można pozostawać na nie obojętnym. Docenia heroiczne zrywy, a coraz częściej może je praktykować wspólnie – czy to pomagając osobom uciekającym przed wojną na Ukrainie, czy to zbierając raz w roku datki na Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy, która w czasach kryzysu daje więcej nadziei niż wcześniej. Społeczność ma więc doświadczenie i praktykę w czynieniu dobra. Ma też potrzebę czerpania z dobra, które daje, stąd społeczne zapotrzebowanie na całodobową dostępność dla wszystkich doświadczających kryzysów staje się coraz większe. Przykładem niech będzie działający od 2005 roku myślenicki Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Poradnictwa, z którego pomocy w skali roku korzysta około 500 nowych osób, systematycznie spotykających się z pracującymi w placówce interwentami kryzysowymi. Rocznie OIKiP świadczy około 20 tysięcy usług²⁴. Skala świadczeń w niewielkim środowisku lokalnym pokazuje, jak wielką potrzebą staje się ta forma pomocy, która posiadając ramy instytucjonalnej, całodobowej dostępności nadanej jej przez samorząd, w pełni wpisala się we współczesne potrzeby społeczne. Wyznacznikiem tej potrzeby społecznej są dane zawarte w Raporcie Najwyższej Izby Kontroli. W przygotowanym dokumencie NIK podkreśla, że „działalność placówek interwencji kryzysowej przynosi ogromne korzyści, z uwagi na to, że wsparcie interwencyjne zapobiega długotrwałej, przewlekłej niewydolności psychospołecznej osób funkcjonujących w lokalnej społeczności, co ma istotny wymiar ekonomiczny – nie są ponoszone koszty dalszego leczenia. Takie placówki stanowią ważną alternatywę dla poradni czy centrów zdrowia psychicznego”. Jednak NIK zwraca uwagę na to, że obecnie w Polsce funkcjonuje około 170 Ośrodków Interwencji Kryzysowej, co oznacza, że 210 jednostek samorządu terytorialnego na poziomie powiatu (tj. 55,3%) nie realizuje zadania wynikającego

²⁴ Por. [on-line:] <http://pcpr.myslenicki.pl/sprawozdania> – 22.10.2023.

z art. 19 pkt. 12 ustawy o pomocy społecznej. Ponad połowa obywateli Polski nie ma możliwości korzystania ze wsparcia w sytuacji kryzysowej²⁵. Jak wskazuje doświadczenie placówki w powiecie myślenickim, mieszkańcy chętnie korzystają z oferty wsparcia w kryzysie.

Podsumowanie

Interwencja kryzysowa staje się potrzebą, ale także wyzwaniem współczesności doświadczającej dynamicznych zmian. W ubiegłym wieku Richard K. James i Burl E. Gilliland zwracali uwagę na to, że rozwój teorii kryzysu i interwencji kryzysowej uczynił oczywistym fakt, że w odpowiednim układzie czynników rozwojowych, socjologicznych, psychologicznych, środowiskowych i sytuacyjnych każdy może paść ofiarą przejściowych symptomów patologicznych. Rozszerzona teoria kryzysu czerpie więc nie tylko z systemu psychoanalitycznego, lecz również z systemów ogólnych, teorii adaptacyjnej i interpersonalnej oraz teorii chaosu. Rozszerzoną teorię kryzysu opracowano dlatego, że teoria podstawowa, związana wyłącznie z podejściem psychoanalitycznym, nieadekwatnie odnosiła się do społecznych, środowiskowych i sytuacyjnych czynników, sprawiających, że wydarzenie nabiera charakteru kryzysowego. Z kolei I. Lindemann i G. Caplan traktowali interwencję kryzysową po urazach psychicznych w kategorii paradygmatu przywracania równowagi²⁶. Współcześnie słowa te wydają się kluczowe. W czasach chaosu i zmiany potrzeba miejsc, w których doświadczający kryzysu człowiek będzie odnajdywał równowagę, między innymi dzięki towarzyszącym mu kompetentnym interwentom kryzysowym.

²⁵ Por. [on-line:] <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/interwencje-kryzysowe-na-rzecz-osob-i-rodzin.html> – 22.10.2023.

²⁶ Por. R.K. James, B.E. Gilliland, *Strategie interwencji...*, s. 25.

Bibliografia

- Allport G., *Pattern and Growth in Personality*, New York 1961.
- Badura-Madej W., *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Warszawa 1996.
- Brammer L.M., Abre P.J., *Intervention Strategies for Coping With Transitions*, „The Counseling Psychologist”, 1981, [on-line:] journals.sagepub.com.
- Brammer L.M., *The Helping Relationship: Process and Skills*, New Jersey 1985.
- Caplan G., *Recent Developments in Crisis Intervention and the Promotion of Support Service*, „Journal of Primary Prevention”, 1989.
- Greenstone J.L., Leviton C.S., *Interwencja kryzysowa*, Gdańsk 2004.
- Grodecka J. i in., *Standard interwencji kryzysowej*, [on-line:] http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SIK_2601.pdf.
- Interwencja kryzysowa. Konteksty indywidualne i społeczne*, red. D. Kubacka-Jasiecka, P. Passowicz, Kraków 2016.
- James R.K., Gilliland B.E., *Strategie interwencji kryzysowej*, Warszawa 2008.
- Jasiecka-Kubacka D., Budyń K., *Kryzys, interwencja i pomoc psychologiczna, nowe ujęcia i możliwości*, Toruń 2003.
- Jasiecka-Kubacka D., *Interwencja kryzysowa*, Warszawa 2010.
- Kelly K., *Protopia*, 19.05.2011, [on-line:] www.kk.org/thetechnium.
- Kotasińska A., *Ogólne założenia i idee interwencji kryzysowej*, „Zeszyty Naukowe Ruchu Studenckiego”, 2015, nr 1, s. 61–70.
- Najwyższa Izba Kontroli, *Wykonywanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin przez powiaty*, raport, 2021.
- Od psychologii kryzysu do interwencji kryzysowej i środowiskowej*, red. D. Kubacka-Jasiecka, M. Kuleta-Krzyszowskiak, Kraków 2021.
- Pilecka B., *Strategie interwencji kryzysowej dotyczące zachowania autodestrukcyjnego*, „Studia Psychologica”, 2007, nr 7, s. 341–348.
- Płużek Z., *Psychologia pastoralna*, Kraków 2002.
- Reflections on Psychological Mechanisms of Trauma and Posttraumatic Development*, red. D. Kubacka-Jasiecka, M. Kuleta, Kraków 2012.
- Seligman M., *Agency and Progress: Efficacy, Optimism, and Imagination*, 10.06.2021, [on-line:] www.media.mit.edu/videos/ml-perspectives-2021-06-10.
- Włodarczyk E., *Zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa. Czyli o tym, że niekiedy sam czas to za mało, by uleczyć rany*, [w:] *Człowiek wobec krytycznych sytuacji życiowych. Z teorii i praktyki pracy socjalnej*, red. E. Włodarczyk, I. Cywłak, Poznań 2011, s. 282–297, *Psychologia i Pedagogika*, 165.