



# INTERWENCJA KRYZYSOWA

*mgr Tadeusz Wieszczyk*

**CZĘŚĆ IV**


# OSOB PROWADZĄCYCH INTERWENCJĘ KRYZYSOWĄ

## PODSTAWOWE CECHY

### 1. Cechy pożądane:

#### *1.1. Doświadczenie życiowe*

Osoba pomagająca w kryzysie radzi sobie z kryzysem w takim stopniu, w jakim jest osoba w pełni ukształtowaną (Carkhuff, Berenson, 1977). Osoba taka ma bogate i różnorodne zaplecze doświadczeń życiowych. Są one źródłem dojrzałości emocjonalnej, która w połączeniu z treningiem pozwala takiej osobie być stabilną, konsekwentną i dobrze zintegrowaną nie tylko w obrębie sytuacji kryzysowej, lecz także w życiu codziennym.



*Prowadzący interwencję kryzysową nie musi sam „pożyć w kryzysie”, aby potrafił kryzys zrozumieć i skutecznie sobie z nim radzić. Natomiast Ci, którzy przezwyciężyli pewne problemy życiowe i nabrali do nich właściwego dystansu, dysponują atutami dojrzałości, optymizmu, nieustępliwości i determinacji w myśleniu, co pomoże im wykorzystać własne zasoby psychiczne w niesieniu pomocy innym.*



## *1.2. Umiejętności zawodowe, takie jak:*


- a) czujność,*
- b) umiejętność uważnego słuchania i reagowania,*
- c) zgodność myślenia, odczuwania i działania terapeutycznego,*
- d) umiejętność dodawania otuchy i podtrzymywania na duchu,*
- e) elementarna zdolność do analizowania, syntetyzowania i diagnozowania,*
- f) podstawowe umiejętności oceny i kwalifikowania,*
- e) umiejętność poszukiwania różnych możliwości rozwiązywania problemów.*



*1.3. Opanowanie – umiejętność zachowania spokoju i możliwości kontroli, stworzenie stabilnej i racjonalnej atmosfery (ćwiczenia relaksacyjne, wiara)*

*1.4. Kreatywność i elastyczność – repertuar umiejętności, pasujący do potrzeb klienta*

*1.5. Energia, zorganizowanie, ukierunkowanie i systematyczne działanie( umiejętność dbania na co dzień o własne potrzeby fizyczne i psychiczne dla utrzymania wysokiego poziomu energii).*



*1.6. Refleks w myśleniu (w związku z wyłaniającymi się i zmieniającymi problemami, występującymi w stanie kryzysu ważne jest myślenie szybkie i dokładne).*

*1.7. Inne cechy, takie jak: nieustępliwość, zdolność do odroczenia, odwaga, optymizm, poczucie rzeczywistości, spokój w obliczu zagrożenia, obiektywizm, jasny i pozytywny obraz siebie oraz wiara w to, że ludzie są silni i zdolni do pokonywania nieprzewycięzalnych nawet przeciwności.*



## 2. Kwestia indywidualności osób prowadzących interwencję kryzysową

Każdy kryzys potencjalnie prowadzi do zmian konstruktywnych nie tylko dla klienta, ale również dla osoby interweniującej (Carkhuff, Berenson, 1977)

Udzielający pomocy podlega zmianom na skutek każdego kontaktu z klientem.

## 2.1. Praca dająca satysfakcję

Przezwyciężenie kryzysu klienta umożliwia osobie interweniującej włączenie tego doświadczenia we własne życie i pozwala na bardziej całościowe, wspierające i kompetentne podejście do wszystkich przedsięwzięć. Intensywna satysfakcja osobista towarzysząca prowadzeniu interwencji kryzysowej skłania do sądu, iż praca ta będzie zajmować wysokie miejsce na liście pozytywnych zachowań uzależniających (Glasser, 1976).



## 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

1. **Natychmiastowość – przerwanie „krwawienia emocjonalnego”.**
  - Złagodzenie niepokoju;
  - Zapobieganie pogłębianiu się dezorientacji;
  - Upewnienie się, że ofiara nie stanowi zagrożenia dla siebie ani dla otoczenia.

# 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

## 2. Kontrola (przejęcie kontroli)

- pomoc w uporządkowaniu chaosu ofiary i zapanowaniu nad sytuacją;
- zachowanie ostrożności w sytuacji kryzysowej ofiary;
- zaprezentowanie się jako osoba zrównoważona, wspierająca i zdolna do wprowadzenia porządku;
- zachowanie zrozumiałości pytań, wskazówek;

## 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

- nie składanie obietnic w niepewnych kwestiach;
- przyciągnięcie uwagi ofiary i ustalenie co dalej;
- prowadzenie ofiary raczej za pomocą wzroku i głosu niż siły fizycznej;
- odseparowanie ofiary od sytuacji kryzysowej bądź usunięcie przyczyny kryzysu;
- przerwanie kontaktu wzrokowego między stronami sporu;
- bycie twórczym w przejmowaniu kontroli.

# 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

## 3. Ocenianie sytuacji

- Co trapi ofiarę w danym momencie?
- Dlaczego właśnie teraz przeżywa załamanie?
- Który z obecnych problemów wymaga największej uwagi?
- Z którym problemem trzeba sobie poradzić w pierwszej kolejności?
- Jakie czynniki będą hamować proces rozwiązywania problemu?
- W jaki sposób pomóc ofierze najskuteczniej w najkrótszym czasie?

## 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

### Żeby trafnie ocenić sytuację należy:

- oceniać od razu;
- ocena powinna być szybka, dokładna i zrozumiała;
- nie zajmować się historią życia ofiary (koncentracja na ostatnich 48 godz. – co poprzedziło kryzys?);
- zadawanie, krótkich, bezpośrednich pytań;
- zadawanie pojedynczych pytań;
- zachować cierpliwość na czas odpowiedzi;
- nauczyć się akceptować niewygodne milczenie;
- ostrożnie przerywać wypowiedzi ofiary, żeby coś uściślić;
- określić sobie, z czym mamy do czynienia.

## 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

- pozwolić ofierze świadomie przeżywać swój kryzys;
- oceniać zarówno faktyczne jak i symboliczne znaczenie kryzysu;
- obserwować język ciała oraz zachowanie ofiary jako istotne źródło informacji;
- słuchanie tego, co nie zostało wypowiedziane;
- być świadomym tego, że nasze osobiste cechy mają wpływ na ogólną skuteczność naszego działania (*istotne jest tutaj: opanowanie; okazywanie empatii, uwagi, dawanie wsparcia, gotowość zbliżenia się do ofiary w zależności od potrzeby; okazanie troski i gotowości do wysłuchania jej*)
- pozwolenie ofierze mówić i swobodnie wyrażać uczucia

## 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

- pomóc ofierze spojrzeć na sytuację kryzysową jako przejściową;
- w sytuacji, gdy ofiar jest więcej pozwól każdej z nich wypowiedzieć się bez przeszkód ze strony pozostałych;
- Możliwie najszybciej pozwolij ofierze przejąć kontrolę.

### 4. Dyspozycje

Po dokonaniu oceny sytuacji należy ustalić metody postępowania.:

- należy pomóc ofierze rozpoznać i wykorzystać własne możliwości;
- stworzyć możliwość sięgnięcia po wsparcie społeczne;
- Wzmacniać nadzieję, że rozwiązanie problemu jest możliwe;
- pomóc stronom konfliktu zawrzeć umowę.

# 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

## 5. Odniesienie

**W razie potrzeby należy odesłać ofiarę do innych źródeł pomocy. Jeśli to możliwe lub jeśli zostało tak uzgodnione, należy postępować zgodnie z planem!!!**

- \* Sprawdzić możliwość korzystania z innych profesjonalnych źródeł wsparcia (baza danych, książka telefoniczna, itp.);
- \* Skontaktować się np. z lekarzem, prawnikiem, pracownikiem socjalnym; ze stacją pogotowia ratunkowego;
- \* Poszukać ośrodków interwencji kryzysowej, aby przyjęli ofiarę; ustalić godziny działania innych ośrodków;
- \* Sporządzić listę możliwych źródeł pomocy wraz z niezbędnymi adresami, nazwiskami, nr telefonów., itp.



# 6 głównych elementów interwencji kryzysowej

## 6. Uzupelnienie

- \* Należy śledzić dalsze losy ofiar, żeby upewnić się, czy nawiązały kontakt z ośrodkiem pomocy.
- \* Jeśli ofiara nie nawiązała kontaktu z ośrodkiem pomocy w określonym czasie, należy dowiedzieć się o przyczynę.
- \* Jeśli zachodzi taka potrzeba, należy pomóc ofiarom w uporaniu się z przyczynami, które uniemożliwiły im nawiązanie kontaktu z ośrodkiem pomocy
- \* Jeśli taka jest procedura, ponownie należy skierować ofiarę do ośrodka

## **Wskazania prowadzenia interwencji jednej sesji lub dłuższych oddziaływań według Egana (1994)**

1. Nie przeceniaj swojej roli profesjonalnego interweniującego, bądź zdolny do dowolnego przyjęcia lub odrzucenia profesjonalnej roli. Aby nie być przez nią ograniczonym.
2. Bądź spontaniczny i taktowany, traktuj klientów z szacunkiem, wystrzegaj się sztucznych i wystudiowanych reakcji.
3. Unikaj reakcji i zachowań obronnych. Profesjonaliści pomagający akceptują siebie, mogą zatem otwarcie i uczciwie przyjąć każdą negatywną krytykę.
4. Bądź otwarty i wolny, aby zaangażować się we współuczestniczącą relację z klientem na głębszym poziomie, zawsze w sposób adekwatny do potrzeb klienta, bez żadnych ukrytych zamierzeń (1994, s.55-56).

# LITERATURA

1. Badura-Madej, W. Dobrzyńska-Mesterhazy (2000). **Przemoc w rodzinie. Interwencja kryzysowa i psychoterapia.** Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
2. Branson, B.; Silva, P. (2007). **Powstrzymać przemoc domową.** Ustroń: Wydawnictwo Koinonia Chrześcijańskiej Fundacji „Życie i Misja”.
3. Browne, K. ; Herbert, M. (1999). **Zapobieganie przemocy w rodzinie.** Warszawa: PARPA.
4. Chave-Jones, M. (1993). **Jak sobie radzić z depresją.** Warszawa: wydawnictwo „Iskry”.

## LITERATURA

5. Dodziuk, A. (2001). **Żal po stracie, czyli o przeżywaniu żałoby.** Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP.
6. Dryden, W.; Gordon, J. (1996). **Jak pomóc sobie w miłości.** Warszawa: Wydawnictwo „Książka i Wiedza”.
7. Dutton, D.G. (2001). **Przemoc w rodzinie.** Warszawa: Grupa Wydawnicza Bertelsmann Media.
8. Egan, G. (2001). **Twarzą w twarz.** Poznań: Zysk i S-ka Wydawnictwo.
9. Egan, G. (2002). **Kompetentne pomaganie.** Poznań: Zysk i S-ka Wydawnictwo.
10. Fengler, J. (2001). **Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej.** Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

# LITERATURA

11. Gautier, J.(2005). **Kryzys wieku średniego**. Poznań: Wydawnictwo W Drodze.
12. Greenstone, J.L.; Leviton, S.C. (2004). **Interwencja kryzysowa**. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
13. Hellsten, T. (2005). **Wsparcie dla dorosłych dzieci alkoholików**. Łódź: Wydawnictwo „Ravi”.
14. Herbert, C. (2004). **Zrozumieć traumę. Poradnik dla osób, które doznały urazu i dla ich rodzin**. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
15. [James, R.K.; Gilliland, B.E. \(2008\). Strategie interwencji kryzysowej. Warszawa: PARPA.](#)
16. Jankowska, M.; Starzomska, M. (2011). **Kryzys: Pułapka czy szansa**. Kraków: Wydawnictwo Naukowe „Akapit”.

## LITERATURA

17. Jedliński, K. (1992). **Jak rozmawiać z tymi, co stracili nadzieję.** Warszawa: Wydawnictwo INTRA.
18. Johnson D.W. (1992). **Podaj dłoń.** Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości PTP.
19. Jones, c; Shillito-Clerke, C; Syme, G.; Hill.D; Casemore, R.; Murdin, L. (2005).
20. **Co wolno a czego nie wolno terapeutcie.** Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
21. Kottler, J.A. (2005). **Skuteczny terapeuta.** Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
22. Kubacka-Jasiecka, D.; Lipowska-Teutsch, A. (red.) (1997). **Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej.** Kraków: Wydawnictwo ALL.
23. Kast, V. (2001). **Kryzys jest szansą.** Kielce: Wydawnictwo Jedność.
24. Kubacka-Jasiecka, D.; Budyń, K. (2004). **Kryzys, Interwencja i Pomoc Psychologiczna.** Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.

## LITERATURA

25. Kubacka-Jasiecka, (2010). **Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych**. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i profesjonalne.
26. Marino, A. (1995). **Widziałem ciemne słońce**. Warszawa: Jacek Santorski & CO- Agencja Wydawnicza.
27. McConnel, P. (1996). **Po deszczu jest słońce. Poradnik terapeutyczny dla Dorosłych Dzieci Alkoholików**. Gdańsk: „Eko-Kapio” Wydawnictwo.
28. Mellibruda, J. (1986). **Ja-Ty-My. Psychologiczne możliwości ulepszenia kontaktów międzyludzkich**. Warszawa: Nasza Księgarnia.
29. Mellibruda, J. (1995). **Pułapka nie wybaczonej krzywdy**. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości.
30. Oleś, P.K. (1995). **Kryzys „połowy życia” u mężczyzn. Psychologiczne badania empiryczne**. Lublin: KUL.
31. Oleś, P.K. (1997). **Połowa życia**. *Charaktery*, 2, 97.

## LITERATURA

32. Oleś, P.K. (2000). **Psychologia przełomu połowy życia**. Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL.
33. Pilecka, B. (2004). **Kryzys psychologiczny. Wybrane zagadnienia**. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
34. Plzak, M. (1992). **Mażeńskie katastrofy**. Warszawa: Wydawnictwo LOOK.
35. Robinson, B.E; Rhoden, J.L. (2000). **Pomoc psychologiczna dla dorosłych dzieci alkoholików**. Warszawa: PARPA.
36. Rosellini, G.; Wordem, M. (1995). **Jutro wszędzie słońce. Jak przetrwać depresję**. Warszawa: Jacek Santorski & CO – Agencja Wydawnicza.
37. Rosenthal, N.E. (1995). **Zimowe smutki**. Warszawa: Wydawnictwo W.A.B.
38. Ryś, M.(2007). **Rodzinne uwarunkowania psychospołecznego funkcjonowania Dorosłych Dzieci Alkoholików**. Warszawa: Wydawnictwo naukowe PWN



## LITERATURA

39. Schmierer, D. (2007). **Uleczenie zranień z przeszłości**. Ustroń: Wydawnictwo Koinonia Chrześcijańskiej Fundacji „Życie i Misja”.
40. Siek, S. (1989). **Walka ze stresem**. Warszawa: Akademia Teologii Katolickiej.
41. Siek, S. (1990). **Treningi relaksacyjne**. Warszawa: Akademia Teologii Katolickiej.
42. Sujak, E. (1988). **Poradnictwo małżeński i rodzinne**. Katowice: Księgarnia Św. Jacka.
43. Sztander, W. (1992). **Metoda interwencji w chorobie alkoholowej**. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości PTP.
44. Sztander, W. (1996). **Interwencja wobec osoby uzależnionej**. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości PTP.
45. Sztander, W. (1997). **Rozmowy, które pomagają**. Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP.

## LITERATURA

46. Wegscheider-Cruse, S. (2000). **Nowa szansa. Nadzieja dla rodziny alkoholowej.** Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP, s.145-159.
47. Wegscheider-Cruse, S. (2000). **Rekonstrukcja rodziny.** Warszawa: Instytut Psychologii Zdrowia PTP.
48. Weiner J.B. (1977). **Zaburzenia psychiczne wieku dorastania.** Warszawa: PWN.
49. Wieja, A. (2000). **Jak skutecznie pomagać innym, część 5.** Ustroń: Wydawnictwo Koinonia Chrześcijańskiej Fundacji „Życie i Misja”.
50. Wieja, A.; Wieja, H. (2004). **Jak skutecznie pomagać innym, część 4.** Ustroń: Wydawnictwo Koinonia Chrześcijańskiej Fundacji „Życie i Misja”.
51. Woititz, J.G. (1994). **Dorośle Dzieci Alkoholików.** Warszawa: Instytut psychologii Zdrowia i Trzeźwości.
52. Woydyłło, E. (1993). **Aby wybaczyć.** Warszawa: Komisja Edukacji w Dziedzinie Alkoholizmu i Innych Uzależnień Fundacji im. Stefana Batorego.