



OM W POLSCE

INTERWENCJA KRYZYSOWA

KRÓTKI MANUAL DLA
WOLONTARIUSZY
I MISJONARZY

KASIA GUTOWSKA-MAŚLANKA
PSYCHOTERAPEUTA, PSYCHOTRAUMATOLOG

Szersze opracowanie dostępne będzie po szkoleniu, które przygotowujemy dla wolontariuszy i misjonarzy zaangażowanych w pomoc w kryzysie związanym z wojną na Ukrainie, które odbędzie się 6.03. online.

Stajemy w obliczu agresji na południu Ukrainy, czyli szeroko pojętego kryzysu politycznego, militarnego, a na dziś, z punktu widzenia człowieka, sytuacji będącej zagrożeniem życia, zdrowia i wszelkiego dobrostanu obywateli Ukrainy. Niniejszy mini przewodnik jest wyrazem naszej solidarności i prawdziwej chęci niesienia mądrej i profesjonalnej pomocy potrzebującym. Dzielimy się zatem wiedzą i doświadczeniem pracy z człowiekiem w kryzysie. Jeśli zatem chcesz mądrze pomagać, zapraszamy Cię do zapoznania się z krótkim materiałem opracowanym na potrzeby tej wyjątkowej sytuacji.

Kryzys wymaga wielu interwencji, od prawnej, logistycznej, przez fizyczną pomoc materialną, transport, zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego, jest tu niewątpliwym priorytetem. Bezpieczeństwo fizyczne jest też punktem wyjścia do dalszych działań w ramach psychologicznej/pomocowej interwencji kryzysowej. Czym jest interwencja kryzysowa?

Czym jest więc interwencja? Potoczne rozumienie oznacza włączanie się, wtrącanie się w jakąś sprawę; wywieranie wpływu na kogoś w jakiejś sprawie w celu uzyskania określonego efektu (Słownik Wyrazów Obcych PWN 1999). Dla nas najważniejsze jest rozumienie interwencji kryzysowej jako działania wobec osoby przeżywającej kryzys psychologiczny. Czyli jest to działanie psychologiczne mające na celu przywrócenie równowagi.

Interwencja kryzysowa jest to działanie doraźne, krótkoterminowe, zmierzające do udzielenia natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej. Formy organizacyjne obejmują między innymi: telefony zaufania, zespoły interwencji kryzysowej, krótkotrwałą hospitalizację. Pomoc obejmuje krótkotrwałą psychoterapię, farmakoterapię, pomoc prawną, socjalną, materialną oraz ułatwianie kontaktów z innymi instytucjami (Encyklopedyczny Słownik Psychiatrii PZWL 1986).

Klasyczny model interwencji kryzysowej polega na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, poczucia bezpieczeństwa, zredukowaniu lęku. W interwencji kryzysowej istotne jest empatyczne, a zarazem praktyczne odpowiedzenie na potrzeby osoby w kryzysie.



INTERWENCJA KRYZYSOWA A MĄDRE POMAGANIE

Najpierw jest interwencja kryzysowa, później – mądre pomaganie. Jedno i drugie jest bardzo istotne.

PAMIETAJ! NIE MA JEDNEJ „SŁUSZNEJ” REAKCJI NA KRYZYS.

Każdy z nas w indywidualny dla siebie sposób rozumie otaczający nas świat, inaczej więc również doświadczamy i rozumiemy sytuacje potencjalnie kryzysowe. To z czym zgodzimy się chyba wszyscy, to że atak militarny jest kryzysem, ale reakcje na niego mogą być różne. Ich mianownikiem wspólnym zawsze jednak będzie człowiek. To człowiek powinien zatem być podmiotem naszej interwencji. Z czym w drugim człowieku możemy się zatem spotkać? Lęk, a nawet przerażenie, żal, niezrozumienie dla sytuacji, poczucie krzywdy, rozpacz, złość, bezradność...

1. Nie bój się ludzkich emocji.

Emocje bywają i mogą być trudne w przeżywaniu, mogą być nawet trudne w odbiorze, ale stań w spokoju i równowadze, której po tamtej stronie teraz brak, a tak bardzo jest potrzebna. Nie chodzi o to żeby nie reagować, wręcz przeciwnie. Empatyczne potwierdzenie i danie drugiej osobie prawa i zrozumienia do przeżywania dokładnie tego co przeżywa, będzie tu najważniejsze. Nie dyskutuj z czyimiś emocjami, nie porównuj ich do niczego, nie konfrontuj ze swoimi, nie umniejszaj

im ani nie oceniaj. Wystarczy, że powiesz: „Rozumiem, że to co przeżywasz jest bardzo trudne, rozumiem, że możesz tak właśnie się czuć...”

2. Bądź obok

„Nie mów mi, że będzie dobrze, bo tego nie wiesz” – to fragment rozmowy wolontariusza z obywatelem Ukrainy. Jak zatem mądrze wspierać? Podstawową zasadą psychologicznej interwencji kryzysowej jest bycie przy drugim człowieku. Powiesz „banał” „to za mało” ...wyobraź sobie zatem, że tracisz grunt pod nogami (bo tym właśnie jest poczucie bezpieczeństwa), a obok nie ma nikogo, kto by Cię skutecznie uchronił przed spadnięciem w otchłań...lęku, rozpacz, gniewu. Nikogo, kto byłby w sile i życzliwości stanął obok. Pewnie Cię to zaskoczy, ale często wystarczy, że jesteś. Zaparzysz herbatę, podasz koc. Dla człowieka, któremu agresywnie coś zabrano (dom, bliskich, dotychczasowe życie, bezpieczeństwo...), Twoja źle zaaplikowana „pomoc”, będzie kolejną intruzją, agresją, przekroczeniem granic. Uszanuj drugiego człowieka, pytając jakiej pomocy potrzebuje, co w tym momencie byłoby dla niego ważne, czego na tu i teraz by dla siebie chciał/chciała. Miej świadomość swoich ograniczeń, nie obiecuj niczego, czego nie możesz dać.



INTERWENCJA KRYZYSOWA A MĄDRE POMAGANIE

Jako ludzie z ograniczonymi zasobami musimy uznać te ograniczenia i w razie czego szukać pomocy gdzie indziej. Mądre pomaganie to zazwyczaj praca zespołowa.

3. Zapytaj: „Czego teraz potrzebujesz?”

Nie mów: „będzie dobrze”. Myślenie optymistyczne to nie jest myślenie zdrowe, tylko życzeniowe, nie oparte na faktach. Fakty są takie, że teraz jest źle, a wiedzę na temat tego co może się wydarzyć mamy, co najmniej, niepełną. Nie obiecuj niczego, za co nie możesz ręczyć, wziąć odpowiedzialności. To nie jest ok. Co jeśli Twoje zapewnienie, które na chwilę będzie przyczółkiem zachwianego poczucia bezpieczeństwa, faktycznie się nie sprawdzi? To może być tylko kolejny cios, a to prosta droga do utraty nadziei, załamania, utraty resztek zaufania do innych ludzi, do świata. Nie idźmy tą drogą.

Co zamiast? „Dziś, to rzeczywiście trudna sytuacja. Nie wiemy, w jaką stronę się rozwinie. Możemy mieć nadzieję/modlić się, że ten kryzys szybko się zakończy. Zastanówmy się, co dziś możemy zrobić, żeby Ci pomóc? Lub zróbmy to, na co dziś mamy wpływ.”

4. Zapewnij o swojej dobrej intencji i gotowości do pomocy, ale pamiętaj o zdrowych granicach

Czasami nawet jak bardzo chcemy, drugi człowiek poczytuje nasze zachowania jako uszkadzające, złośliwe. Człowiek doświadczający stresu, przewlekłego stresu, kryzysu, często skupiony jest na swoim cierpieniu tak bardzo, że nie widzi tego, co dobre świat czy drugi człowiek ma mu do zaoferowania. Czasem też „wyzłascza” na osobę chcącą pomóc. Tu uruchamia się nasz atawizm i jak złęknione zwierzątka atakujemy, bojąc się, nawet jeśli wyciągnięta do nas dłoń chce nas nakarmić. Nie złośćmy się na to, nie zniechęcajmy. Postawa rozumiejąca, empatyczna i mądra, to postawa uznająca emocje drugiego człowieka. Nawet te, które na pierwszy rzut oka wydają się nieadekwatne. Ważne, żeby pamiętać jednak o swoich granicach i bezpieczeństwie i wyraźnie zaznaczyć, jeśli czyjaś złość wyrządza nam krzywdę.

Możesz to zrobić tak: „Widzę, że doświadczasz ogromnej złości, rozumiem, że to jest bardzo trudna sytuacja. Pamiętaj, że jestem tu, żeby Ci pomóc.”

A jeśli ktoś zareaguje agresywnie? Pierwsza zasada, to nienaruszalność cielesna i osobista, do której masz



INTERWENCJA KRYZYSOWA A MĄDRE POMAGANIE

niepodważalne prawo. Jeśli w Twoim poczuciu, w emocjonalnym wybuchu ktoś zareaguje agresywnie, zatroszcz się o swoje bezpieczeństwo, a później, kiedy emocje opadną możesz powiedzieć: „Rozumiem, że to co przeżywasz jest bardzo trudne. Jestem tu, żeby Ci pomóc. Nie mam jednak zgody na atakowanie mnie słowne czy fizyczne. Ważne by było dla mnie, żebyśmy się tego trzymali. Czy to dla Ciebie ok?”

Towarzyszenie człowiekowi w kryzysie to nie jest łatwa sprawa. Musisz odwrócić wektor uwagi od siebie, skupić się na drugim człowieku. Ta historia nie jest o Tobie. Oczywiście pomaganie jest fajne, ale bywa też trudne. Tu nie ma miejsca na egoizm, tylko zdrowe zadbanie, w tym również o własny dobrostan, o czym za chwilę. O jakości pomagania nie decydują piękne posty na FB, ilość osób, którym pomagasz, ale jakość tej pomocy. Bądź w tym zatem najbardziej autentyczny i mądry jak się da. Nie zapominaj, że potrzebny jest ten nasz ludzki prawdziwy i autentyczny kawałek, który pomaga zbudować żywą relację, to ona w procesie pomagania niejednokrotnie jest najbardziej uzdrawiający.

5. „Zaopiekowując” innych, zatroszcz się koniecznie o to, co w Tobie

Nie bez przyczyny komunikat w samolocie na wypadek kryzysu wskazuje, że pasażerowie podróżujący z dziećmi muszą najpierw założyć maseczkę sobie, potem dopiero dziecku. Co to oznacza w tej konkretnej sytuacji? Musisz sam być w sile i względnej równowadze – zabierasz na pokład Pasażera, który tonie. Jak Ty nie będziesz w równowadze, cała akcja może się zwyczajnie nie udać. Potencjalnie utoniecie razem. A tego nie chcemy. Jeśli zatem nie czujesz się w równowadze, sam masz problemy emocjonalne, możesz zaproponować innego rodzaju pomoc i wsparcie w tej trudnej sytuacji. Wesprzyj organizacje pomocowe finansowo, możesz przekazać jakieś potrzebne rzeczy, udostępnić transport, zająć się koordynacją działań pomocowych albo modlić się o ofiary tego kryzysu. Możliwości jest dużo. Zaopiekowanie drugiego człowieka to ogromna odpowiedzialność – nie zniechęcam, uczciwie uprzedzam.

Nie wiemy, ile ten kryzys potrwa, część z nas „pomagaczy” decyduje się na altruistyczny gest pomocy, nie biorąc pod uwagę tego co powyżej, działając w odruchu dobrego serca, spontanicznie.



INTERWENCJA KRYZYSOWA A MĄDRE POMAGANIE

Jeśli jesteś jedną z takich osób, już dziś poszukaj opcji innego zaopiekowania Twoich „podopiecznych”, pisz dzwoń, razem coś wymyślimy. Bardzo Wam jesteśmy wdzięczni za każda pomoc, ale nie chcemy, żebyście czerpali ze swoich zasobów, jeśli są ograniczone lub na wyczerpaniu. Jesteście w tym równie ważni, jak Ci, którym pomoc oferujecie.

NIE MA JEDNEJ „SŁUSZNEJ” STRATEGII RADZENIA SOBIE W KRYZYSIE.

Ważne! Jeśli osoba, której chcesz pomóc zdradza objawy dużego kryzysu psychicznego i masz wątpliwości co do jej stanu zdrowia, w tym fizycznego, skontaktuj się z osobami, które zatroszczą się tą osobą profesjonalnie. Często w sytuacji kryzysu wojennego mamy do czynienia z depresją, spektrum zaburzenia pourazowego czy zaburzeniami psychotycznymi wywołanymi ogromnym stresem lub stratą. Bądź uważny, a w razie wątpliwości – nie wahaj się prosić o pomoc.

