



Czym jest kryzys? – jego rodzaje i fazy

Czym jest kryzys?

Kryzys jest subiektywnym odczuwaniem, bądź doświadczaniem wydarzenia lub sytuacji jako:

- niemożliwej do rozwiązania (towarzyszące poczucie bólu i cierpienia);
- wyczerpującej zasoby jednostki (poczucie utraty zdolności do działania i umiejętności kontrolowania własnego życia/siebie- bezradność);
- przekraczającej dotychczasowe sposoby radzenia sobie z trudnościami (zaburzenie cyklu życiowego- dezorganizacja).
- Według aktualnych koncepcji psychologicznych kryzys oznacza przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej, wywołany przez krytyczne wydarzenia bądź wydarzenia życiowe, wymagający istotnych zmian i rozstrzygnięć.

Cechy kryzysu

- Jest normalnym zjawiskiem w życiu człowieka.
- Może spotkać każdego.
- Jest zjawiskiem indywidualnym i subiektywnym.
- Polega na postrzeganiu sytuacji jako niemożliwej do rozwiązania.
 - Występuje, gdy jednostka napotyka trudność, której nie może rozwiązać za pomocą dotychczas wykorzystywanych sposobów.
- Zakłóca równowagę jednostki.
- Uniemożliwia realizację potrzeb i celów życiowych.
- W zależności od okoliczności wyróżniamy różne rodzaje kryzysów.
- Kryzys przebiega fazowo.
- Może być zjawiskiem prowadzącym do pozytywnych zmian i rozwoju jednostki.

Rodzaje kryzysów:

Kryzys nikogo nie wyróżnia i może spotkać absolutnie każdego, może jednak mieć różne przyczyny i konsekwencje.

W zależności od typu sytuacji trudnej, jej przebiegu czy okoliczności, możemy wyróżnić kilka rodzajów sytuacji kryzysowej, mianowicie kryzysy:

- rozwojowe,
- egzystencjalne,
- sytuacyjne,
- środowiskowe.

Rodzaje kryzysu

1. **Kryzysy rozwojowe** to wszelkie zmiany zachodzące w życiu każdego człowieka. To wydarzenia, które skłaniają daną osobę do wprowadzania zmian, pozwalających na pozytywne rozwiązanie sytuacji trudnej i umożliwiających jednostce dalszy rozwój. Występują one zarówno na etapie procesu dojrzewania, jak i w trakcie przemian okresu przekwitania.

Rodzaje kryzysów rozwojowych:

- rozpoczęcie/zakończenie szkoły,
- rozpoczęcie/zakończenie pracy,
- zawarcie związku małżeńskiego,
- urodzenie dziecka,
- opuszczenie domu rodzinnego.

2. Sytuacje trudne, charakterystyczne dla przełomowych okresów życiowych, często wywołane wewnętrznymi konfliktami dotyczącymi indywidualnych wartości danej osoby bądź wiążące się z lękiem przed dokonaniem ważnych wyborów, podjęciem decyzji czy szeroko rozumianą zmianą, nazywamy **kryzysami egzystencjalnymi**.

Dotyczą trudnych, życiowych wyborów.

Są wywołane konfliktami wewnętrznymi i lękiem przed zmianą.

Wiążą się z pytaniami o sens życia.

Rodzaje kryzysu

3. **Kryzysy sytuacyjne** odróżnia od pozostałych ich nieprzewidywalny, nagły i przypadkowy charakter.

- Są to sytuacje zaskakujące i nieoczekiwane, w związku z czym generują silne poczucie zagrożenia.
- Doświadczająca ich osoba nie ma nad nimi kontroli i nie może ich powstrzymać.
- Ze względu na ich specyfikę oraz zazwyczaj ostrzejszy przebieg prowadzone działania interwencyjne powinny być bezpośrednie i zdecydowane.
- Głównym zadaniem jest tutaj przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa osobie poszkodowanej oraz opanowanie jej silnych reakcji emocjonalnych.
- Do kryzysów sytuacyjnych zaliczamy: napaść, nieuleczalną chorobę, wypadek komunikacyjny, gwałt, śmierć bliskiej osoby, katastrofę naturalną czy atak terrorystyczny.
- Kryzysy sytuacyjne bardzo często nazywane są też kryzysami traumatycznymi.
- Traumą nie są wszystkie trudne wydarzenia kryzysowe, dlatego terminów tych nie należy stosować wymiennie.
- O sytuacji traumatycznej mówimy wtedy, kiedy dana osoba była świadkiem zagrożenia życia lub śmierci innej osoby albo jej własne życie było zagrożone.

Rodzaje kryzysu

Krysy traumatyczne są zatem rodzajem kryzysów sytuacyjnych, podobnie jak kryzysy środowiskowe, do których należą m.in. powodzie, huragany, pożary lasów czy trąby powietrzne, a także zdarzenia pochodzenia biologicznego (plagi owadów, epidemie), cywilizacyjnego (wycieki chemiczne, kryzysy ekonomiczne) oraz inne wydarzenia spowodowane przez człowieka (akty terrorystyczne, wojny).

Kryzysy sytuacyjne:

- Zazwyczaj nagłe, nieprzewidywalne i przypadkowe.
- Często zaskakujące i nieoczekiwane.
- Poza kontrolą, niemożliwe do zatrzymania.
- Często mają ostry przebieg.
- Należą do nich: utrata pracy, rozwód, napaść, choroba, gwałt, wypadek.
- Należą do nich wydarzenia traumatyczne i katastrofy naturalne, wojny, ataki terrorystyczne.

Emocje i zachowania osoby w kryzysie

- Jednym z najtrudniejszych, a jednocześnie najistotniejszych elementów pracy interwenta jest mierzenie się z emocjami osoby w kryzysie.
- Reakcje w obliczu kryzysu są bardzo indywidualne, a co za tym idzie – trudne do przewidzenia.
- Bardzo intensywne reakcje emocjonalne.
- Utrzymujące się poczucie zagrożenia.
- Poczucie utraty kontroli, zaskoczenie.
- Poczucie osamotnienia i niezrozumienia przez otoczenie.
- Izolacja, apatia i przygnębienie.
- Lęk, frustracja, poczucie winy, smutek, rozpacz, załamanie, dezorientacja, dezorganizacja, złość, poczucie bezsilności i bezradności.
- Labilność emocjonalna.
- Wrażenie utraty zmysłów, popadania w obłąd

Reakcja na kryzys

- Wiele czynników ma wpływ na to, jak dana osoba zareaguje na kryzys.
- Należą do nich indywidualne doświadczenia z przeszłości, stan zdrowia jednostki, wiek, wsparcie osób znaczących, a nawet podłoże kulturowo- -religijne czy też natura zdarzenia, którego dana osoba doświadcza.

Wyróżniamy cztery fazy emocjonalnej reakcji na kryzys:

- I. **Fazę ostrzeżenia** charakteryzuje wystąpienie sygnałów ostrzegawczych, zapowiadających wystąpienie sytuacji kryzysowej.

Problem polega jednak na tym, że każdy człowiek ma naturalne przeświadczenie, że jest bezpieczny i nic mu nie grozi, a sytuacje kryzysowe go nie dotyczą.

To poczucie pozwala nam normalnie funkcjonować na co dzień, jednak w obliczu kryzysu staje się pułapką. Przekonanie, że nieszczęścia zdarzają się innym, utrudnia nam dostrzeżenie i właściwą interpretację sygnałów zapowiadających zdarzenie krytyczne.

Ofiary katastrof naturalnych bardzo często relacjonują, że zauważały nietypowe sygnały, takie jak nagła utrata energii elektrycznej, drgania ziemi czy silne zmiany pogody, ale zamiast zinterpretować je jako oznakę nadchodzącego huraganu bądź trzęsienia ziemi, znajdowały inne, bardziej przyziemne i łatwiejsze do zaakceptowania wyjaśnienie. Zanim dana osoba zrozumie, co jej grozi, często traci cenne sekundy czy minuty, które mogłaby wykorzystać np. na ucieczkę.

Faza szoku

- Po wydarzeniu krytycznym następuje faza szoku.
- Osoba pokrzywdzona nie ma dostępu do własnych emocji i często opisuje ten stan jako zamrożenie emocjonalnie i odrętwienie. Jej relacje na temat zdarzenia mogą mijać się z rzeczywistym jego przebiegiem bądź ulegają ciągłym zmianom. Na tym etapie reakcji emocjonalnej możemy również zauważyć zmiany w percepcji czasu i przestrzeni. Osoba, która doświadczyła sytuacji krytycznej, może mieć poczucie, że czas mija jej bardzo szybko, bądź denerwować się, że wszystko dookoła dzieje się zbyt wolno.
- Osoba będąca w stanie szoku nie odczuwa emocji, głównie dlatego, że jej cała uwaga skupiona jest na przetrwaniu i działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa. Na tym etapie bardzo często dochodzi do zaprzeczania i wypierania tego, co się wydarzyło. Dlatego osoba w stanie szoku może zachowywać się tak, jakby zupełnie nic się nie stało. Takie zachowania są często trudne do zrozumienia i zaakceptowania dla otoczenia. Dana osoba może zachowywać się nietypowo, a nawet ryzykownie, zupełnie nie zważając na konsekwencje podejmowanych przez siebie działań lub nie zdając sobie z nich sprawy.

Faza szoku

- Zachowania osoby:
- Indywidualne i trudne do przewidzenia.
- Mogą być zaskakujące, nieprzemyślane, a nawet skrajne (szczególnie w fazie szoku).
- Należą do nich: płacz, wybuchy złości, krzyk, apatia, wycofanie, stupor, nadmierne pobudzenie, zachowania agresywne.
- Osoby w kryzysie często dopytują o swoich bliskich, próbują się do nich dostać.
- Poszkodowani zapominają o jedzeniu, piciu, odpoczynku.
- Osoby w kryzysie mogą domagać się informacji, dopytywać o okoliczności zdarzenia.
- Mogą wystąpić nieświadome reakcje fizjologiczne.
- Jednostka może nie zdawać sobie sprawy ze swoich obrażeń, nie czuć bólu.
- Osoby w kryzysie mogą izolować się od ludzi i ukrywać swoje trudności.
- Mogą prezentować zmienne nastroje, wycofywać się z podjętych uprzednio decyzji.
- Mogą mieć trudności ze snem, brak apetytu, problemy z pamięcią, koncentracją, uwagą, nie podejmować żadnych działań i aktywności.
- Mogą się zdarzać nawracające, natrętne wspomnienia i koszmary oraz silne reakcje lękowe na okoliczności przypominające o wydarzeniu krytycznym.
- Faza szoku trwa stosunkowo krótko. Możemy mówić o jej zakończeniu, kiedy dana osoba zaczyna odczuwać emocje. Poszkodowany konfrontuje się z tym, co go spotkało, i zaczyna powoli zdawać sobie sprawę z negatywnych konsekwencji zdarzenia.

Faza wczesnej reakcji na kryzys

- Faza wczesnej reakcji na kryzys trwa od 6 do 8 tygodni i jest wyjątkowo trudna dla osoby pokrzywdzonej, gdyż pojawiają się w niej silne i bardzo obciążające emocje – takie jak strach, smutek, złość, lęk czy bezradność.
- Osoba doświadczająca sytuacji kryzysowej traci poczucie kontroli nad swoim życiem.
- Dla osoby w kryzysie najważniejsze są konkretne informacje o tym, co się wydarzyło.
- Może więc pytać Cię m.in. o to, dlaczego zdarzenie miało miejsce, co je spowodowało lub jakie wywołało straty. Posiadanie tych informacji pozwala uzupełnić luki w pamięci, które są naturalne w sytuacji silnego stresu. Systematyczna, uporządkowana wiedza dotycząca sytuacji kryzysowej, szczególnie w stanie totalnej dezorganizacji i chaosu, jest niezbędna do odzyskania poczucia równowagi.

Faza późnej reakcji na kryzys

- Faza późnej reakcji na kryzys może trwać nawet kilka lat i trudno ją umiejscowić w określonych ramach czasowych. Na tym etapie mogą pojawić się trwałe zmiany w postrzeganiu siebie, swojego życia i dotychczasowych sposobów radzenia sobie z trudnościami.
- Ciągłe powracanie przez daną osobę do zdarzenia kryzysowego, odczuwanie narastającego napięcia i nieustanne zmęczenie mogą doprowadzić do zmiany w relacjach z bliskimi osobami i wywoływać problemy zdrowotne. Długoterminowymi konsekwencjami sytuacji kryzysowej mogą być zaburzenia snu i koncentracji, trudności w wykonywaniu codziennych czynności i podejmowaniu innych aktywności, objawy depresyjne, natrętne obrazy dotyczące zdarzenia krytycznego, trudności w podtrzymaniu relacji z bliskimi, wycofanie się z kontaktów międzyludzkich. Na tym etapie bardzo często osoba rezygnuje też z podejmowania jakichkolwiek prób zmiany i poprawy swojej sytuacji

- Opisane reakcje emocjonalne mogą utrzymywać się przez 6–8 tygodni od momentu wystąpienia sytuacji kryzysowej i w tym okresie uznawane są za „normalne w nienormalnej sytuacji”.
- Oznacza to, że są typowe dla wydarzeń kryzysowych i nie muszą świadczyć o występowaniu trwałych, patologicznych zmian.
- Niepokojące jest ich występowanie po upływie ośmiu tygodni od zdarzenia krytycznego.
- Niektórzy w obliczu sytuacji trudnej mogą nie prezentować żadnych objawów reakcji kryzysowej bądź mogą mieć one znacznie mniejszą intensywność.
- Punktem wyjścia jest świadomość, że sytuacja kryzysowa to subiektywna, indywidualna ocena danego zdarzenia jako zagrażającego.

Emocje i zachowania dzieci i młodzieży w kryzysie

Zachowania dzieci i młodzieży są zróżnicowane i zależą od wielu czynników.

Duże znaczenie ma tu wiek dojrzewania. Zmiany we wszystkich płaszczyznach rozwoju dotyczą zarówno sfery biologicznej, psychologicznej i związane z nim zmiany.

Początkowo na pierwszym planie znajdują się zmiany w rozwoju biologicznym, następnie zmiany dotyczące sposobu myślenia i przeżywania. Wszystkie te zmiany są ze sobą ściśle związane i stawiają młodego człowieka przed licznymi dylematami i trudnościami.

Dziecko, które będąc w trudnej sytuacji kryzysowej pozbawione jest wsparcia może poszukiwać rozwiązań swoich problemów w innych, tzw. „ucieczkowych” rozwiązaniach, takich jak np. używki, prezentować zachowania suicydalne oraz zachowywać się ryzykownie.



U dzieci w wieku przedszkolnym (od 1 do 5 lat) mogą pojawić się takie objawy jak:

ssanie kciuka,
moczenie nocne,
lęk przed ciemnością lub przed zwierzętami,
tulenie się do rodziców,
koszmary nocne,
nieutrzymanie moczu lub kału,
trudności w mówieniu,
brak apetytu lub nadmierny apetyt,
lęk przed pozostawianiem w samotności,
bezruch.

U dzieci, w okresie latencji i preadolescencji (od 5 lat do 11 lat) może pojawić się:

drażliwość,
płaczliwość,
tulenie się,
agresywne zachowanie w szkole lub w domu,
jawne rywalizowanie z młodszym rodzeństwem o uwagę rodziców,
koszmary nocne,
lęki nocne lub lęk przed ciemnością,
niechęć do szkoły,
zanik zainteresowania szkołą lub kłopoty z koncentracją na lekcjach,
lęk przed doznaniem krzywdy,
dezorientacja,
lęk przed porzuceniem,
ogólny niepokój.

Natomiast u dzieci w okresie wczesnej adolescencji (od 11 do 14 lat) mogą wystąpić objawy w postaci:

- zakłócenia snu,
- zaburzenia apetytu,
- buntownicze zachowania w domu,
- problemy w szkole (bójki, ustępowanie),
- spadek zainteresowania nauką,
- zabieganie o uwagę,
- problemy fizyczne (ból głowy, nieokreślone bóle i symptomy,
- problemy z trawieniem,
- objawy psychosomatyczne,
- utrata zainteresowania zajęciami rówieśników,
- lęk przed doznawaniem krzywdy osobistej,
- lęk przed utratą osób bliskich,
- gniew, zaprzeczanie,
- ogólny niepokój.

U młodzieży, w okresie adolescencji obawy kryzysu mogą przedstawiać się jako:

objawy psychosomatyczne (wysypka, problemy z trawieniem, astma, bóle głowy, napięcie, zaburzenia apetytu i snu, hipochondria, zaburzenia menstruacyjne),
pobudzenie lub spadek poziomu energii,
apatia,
spadek zainteresowania płcią przeciwną,
zachowania nieodpowiedzialne i (lub) przestępcze,
kłopoty z koncentracją,
poczucie winy,
lęk przed stratą,
gniew na niesprawiedliwość losu, który przyniósł kryzys,
tendencja do obwiniania innych za negatywne wydarzenia

Czego potrzebują dzieci?

- 1. Niemowlęta potrzebują: • poczucia bezpieczeństwa i ciepła; • ciszy i spokoju; • przytulania i bliskości; • zachowania codziennej rutyny (na tyle, na ile to możliwe), regularnych pór karmienia i spania; • cierpliwości i opanowania; • uspokojenia, wyciszenia.
- 2. Małe dzieci potrzebują: • więcej czasu i uwagi; • poczucia, że są bezpieczne (powtarzaj im to jak najczęściej); • przekonania, że nie odpowiadają za to, co się stało; • bliskości rodziców/opiekunów (nie dopuszczaj do ich rozdzielania, o ile nie jest to absolutnie konieczne); • stałego, uporządkowanego schematu dnia; • szczerych, prostych odpowiedzi, ale bez przerażających szczegółów; • obecności i uwagi opiekuna, gdy czegoś się boją; • zabawy i relaksu.
- 3. Starsze dzieci potrzebują: • czasu, cierpliwości i uwagi; • wsparcia w utrzymaniu dotychczasowego porządku dnia; • informacji o tym, co się stało; • informacji o tym, co je czeka; • prawdy i szczerości; • uszanowania ich trudnych emocji oraz słabości; • wysłuchania; • poważnego traktowania ich obaw i przemyśleń, bez oceniania; • przejrzystych zasad i jasno sprecyzowanych oczekiwań; • poczucia bezpieczeństwa; • wyznaczenia zadań, dzięki którym poczują się pomocne i potrzebne.

Interwencja kryzysowa

- Interwencja kryzysowa jest rozumiana jako pierwsza, psychologiczna pomoc udzielana osobie znajdującej się w kryzysie.
- Polega na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, a także podejmowaniu działań, które mają na celu przywrócenie danej osobie stanu równowagi sprzed kryzysu.
- Jest to praktyczna forma pomocy koncentrująca się na źródle kryzysu i wywołującym go problemie, wykorzystująca zasoby i możliwości jednostki znajdującej się w sytuacji kryzysowej.
- Interwencja kryzysowa to interdyscyplinarne oddziaływania angażujące możliwości innych instytucji pomocowych – jak również społeczne otoczenie osoby doświadczającej sytuacji kryzysowej – w celu zażegnania kryzysu oraz przywrócenia danej jednostce poczucia sprawczości i wpływu
- Osoba w kryzysie doświadcza wielu trudnych emocji uniemożliwiających jej codzienne, normalne funkcjonowanie, dlatego głównym celem interwencji kryzysowej jest złagodzenie tych przykrych objawów.
- W przypadku środowiska szkolnego lista potencjalnych sytuacji kryzysowych jest nieskończona, a osobą dotkniętą kryzysem może być zarówno uczeń, który uległ wypadkowi lub stracił rodzica, jak i uczniowie, których kolega popełnił samobójstwo, nauczyciel, którego podopieczny popełnił samobójstwo.

Cele interwencji kryzysowej

Cele interwencji:

- Udzielenie pierwszej pomocy psychologicznej.
- Udzielenie wsparcia emocjonalnego.
- Wdrożenie działań mających przywrócić równowagę sprzed kryzysu.
- Złagodzenie objawów.
- Identyfikacja zasobów i źródeł wsparcia.
- Zapewnienie bezpieczeństwa.
- Odzyskanie przez osobę w kryzysie poczucia sprawstwa i wpływu na własne życie.
- Wypracowanie nowych, bardziej adaptacyjnych strategii radzenia sobie.
- Zapobieganie wystąpieniu zaburzeń psychicznych.

. Nauczyciele często uważają, że nie posiadają kompetencji do udzielania pomocy, podczas gdy już przeprowadzenie z uczniami rzeczowej, otwartej dyskusji na temat ich problemów może być skuteczną formą interwencji. Interwent ułatwia identyfikację takich zasobów i ukazuje zalety ich wykorzystywania.

Kluczowe dla poszkodowanych jest również wsparcie otoczenia. Osoby mogące liczyć na pomoc bliskich znacznie lepiej radzą sobie z kryzysem i szybciej dochodzą do siebie. Źródłem wsparcia mogą być zarówno rodzina, znajomi, jak i obcy.

Najważniejsze jest okazywanie poszkodowanemu zrozumienia, ciepła i troski, szanowanie jego uczuć i wsłuchiwanie się w jego potrzeby. Osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej często czują się wyobcowane, inne, gorsze, naznaczone. Dlatego tak ważne jest, aby społeczność szkolna okazywała im zrozumienie i otwartość, wspierała w powrocie do równowagi. Aby było to możliwe, konieczna jest atmosfera akceptacji i szacunku, szczere rozmowy, wspólne poszukiwanie rozwiązań i tworzenie zasad, z którymi identyfikują się wszyscy członkowie społeczności.

Cechy interwencji kryzysowej

- Prowadzona natychmiast, najpóźniej w ciągu 24–72 godzin od wystąpienia wydarzenia krytycznego.
- Pomoc krótkoterminowa i ograniczona w czasie.
- Częstotliwość spotkań dostosowana do potrzeb poszkodowanego .
- Pomoc skoncentrowana na aktualnych trudnościach, „tu i teraz”.
- Jasno określone i zdefiniowane cele interwencji.
- Praca osadzona w realiach i dotycząca faktów.
- Obejmuje rodzinę i bliskich poszkodowanego.
- Angażuje różne służby.
- Praca nastawiona na działanie

Etapy interwencji kryzysowej

I. Zdefiniowanie problemu

Zorientuj się:

- Co się stało?
- Kiedy i gdzie dane zdarzenie miało miejsce?
- Ilu jest poszkodowanych i kim oni są?
- Kto zaspokaja ich podstawowe potrzeby?
- Gdzie i w jaki sposób poszkodowani mogą uzyskać pomoc?
- Kto jeszcze pomaga, kto jest zaangażowany w udzielanie wsparcia?
- Czy sytuacja kryzysowa się zakończyła?

Informacje te umożliwią Ci ocenę sytuacji, a także pozwolą odpowiedzieć na ewentualne pytania osoby znajdującej się w sytuacji kryzysowej, a rzetelne informacje są kluczowym elementem udanej interwencji. Pierwszym etapem interwencji kryzysowej jest zdiagnozowanie problemu, czyli określenie źródła kryzysu z perspektywy osoby, która go doświadcza. Aby podejmowana przez Ciebie interwencja mogła być skuteczna, należy dokonać trafnej oceny problemu, z którym zgłasza się osoba w kryzysie. Poszkodowany może mieć kłopot z nazwaniem swoich trudności. Twoim zadaniem na tym etapie jest pomóc mu w sformułowaniu problemu. Poproś osobę, aby opisała, czego doświadczyła, i opowiedziała możliwie szczegółowo tym, co się wydarzyło. Pomocne w tym miejscu będą techniki aktywnego słuchania oraz stosowanie pytań otwartych. Wykazuj się zrozumieniem i cierpliwością, nie poganiaj i nie krytykuj poszkodowanego. Daj mu czas i podkreślaj, że rozumiesz, że jest mu trudno, jednocześnie chwalc, że dobrze sobie radzi. Unikaj sugerowania odpowiedzi lub zgadywania i pamiętaj, że posiadając informacje o zdarzeniu z perspektywy poszkodowanego, masz szansę właściwie określić źródło kryzysu.

Zapewnienie bezpieczeństwa

- Na tym etapie istotne jest dokonanie oceny zagrożenia fizycznego i psychicznego bezpieczeństwa danej osoby.
- Nie zaczynaj interwencji psychologicznej, dopóki nie masz pewności, że życiu i zdrowiu osoby w kryzysie nie zagraża niebezpieczeństwo.
- Zapytaj ją, czy coś ją boli – takie pytania pozwalają poszkodowanemu uświadomić sobie coś, z czego wcześniej nie zdawał sobie sprawy.
- Zapytaj swojego rozmówcę, gdzie w tym momencie czułby się najbezpieczniej, i postaraj się zaprowadzić go w to miejsce. Zapewnij go, że jest bezpieczny, jeśli to prawda, i omów z nim konieczne zasady bezpieczeństwa, jeśli zagrożenie całkowicie nie ustało. Udziel wszelkich możliwych informacji, które mogą zwiększyć poczucie bezpieczeństwa osoby w kryzysie.
- Podziel się faktami dotyczącymi samego zdarzenia, zdobądź informacje o tym, co dzieje się z bliskimi osoby poszkodowanej oraz innymi uczestnikami zdarzenia.
- Zadbaj o kwestie praktyczne, takie jak miejsce schronienia, transport, telefon do bliskich, ale nie podejmuj żadnych decyzji i działań bez konsultacji z zainteresowanym. Wspieraj osobę w kryzysie, dając jej poczucie bezpieczeństwa, ale nie odbieraj jej poczucia kontroli.
- Traktuj ludzi z szacunkiem i bierz pod uwagę kulturę, z jakiej się wywodzą. Jeśli nie jesteś czegoś pewny – zapytaj, ale nigdy nie zakładaj, że inni myślą tak samo jak Ty. Rozważ kwestie dotyczące ubioru, używanego języka, form grzecznościowych, bliskości i religii. W niektórych kulturach dotykanie drugiej osoby jest dużym nietaktem, w innych kobietom nie wolno rozmawiać z obcymi mężczyznami, niektóre religie wykluczają pewne pokarmy. Nigdy nie oceniaj innych i nie narzucaj im własnych przekonań, bądź ostrożny, stosując jakiegokolwiek odniesienia religijne.

Udzielanie wsparcia

- Przekonaj osobę w kryzysie, że jest dla Ciebie ważna, że zależy Ci na jej bezpieczeństwie i chcesz dla niej jak najlepiej. Przedstaw się i wyjaśnij swoją rolę.
- Zapewnij bezpieczeństwo.
- Zadbaj o zaspokojenie podstawowych potrzeb (picie, jedzenie, odpoczynek).
- Zadbaj o ustronne i komfortowe miejsce do rozmowy.
- Szanuj prywatne granice rozmówcy.
- Bądź szczery, nie kłam i nie zmyślaj.
- Zapewnij rozmówcę o swojej dyskrecji i uprzedź o jej ewentualnych ograniczeniach.
- Pokazuj, że słuchasz z uwagą.
- Okazuj wsparcie i szanuj emocje osoby w kryzysie.
- Szanuj prawo osoby w kryzysie do samodzielnego podejmowania decyzji.
- Bądź świadomy swoich ograniczeń, przekonań i uprzedzeń, staraj się nad nimi panować.
- Upewnij się, że dana osoba wie, że będziesz dla niej nadal dostępny, kiedy będzie tego potrzebować.
- Zachowaj spokój i bądź cierpliwy.
- Normalizuj emocje.
- Informuj o okolicznościach zdarzenia, kolejnych krokach, stanie innych osób itp.
- Chwal zaradność i zauważaj siłę poszkodowanego.
- Uwzględniaj różnice kulturowe, wiek i płeć osoby w kryzysie.

Czego nie robić?

- Nie udzielaj informacji niezgodnych z prawdą ani nie składaj obietnic, których nie możesz dotrzymać.
- Nie naciskaj i nie udzielaj pomocy bez wyraźnej zgody osoby w kryzysie.
- Nie zmuszaj osoby w kryzysie do dzielenia się tym, czego doświadczyła.
- Nie oceniaj.
- Nie poganiaj i nie okazuj zniecierpliwienia.
- Nie podważaj słów rozmówcy, szanuj jego punkt widzenia.
- Nie pocieszaj i nie dawaj rad.
- Nie dotykaj poszkodowanego, jeśli wyraźnie sobie tego nie życzy.
- Nie tłum emocji poszkodowanego i nie zaprzeczaj im.
- Nie używaj specjalistycznego słownictwa.
- Nie opowiadaj historii innych osób.
- Unikaj określeń: ofiara i ocalony.
- Nie decyduj za osobę w kryzysie.
- Nie przerywaj, nie zgaduj i nie kończ zdania za poszkodowanego.

Powiedz:

- Jesteś bezpieczny (jeśli to prawda).
- Cieszę się, że tu jesteś.
- Cieszę się, że zgodziłeś się ze mną porozmawiać.
- Przykro mi, że cię to spotkało.
- To nie twoja wina (jeżeli to prawda).
- Twoja reakcja nie jest niczym dziwnym w tak trudnej sytuacji.
- Musiało być dla ciebie bardzo trudne to widzieć/słyszeć/czuć.
- Trudno mi sobie wyobrazić, jak możesz się teraz czuć.
- Nie wariujesz.
- Być może sprawy nie wrócą całkowicie do normy, ale z czasem poczujesz się lepiej.
- Czy mogę w jakiś sposób ci pomóc?
- Nie ma nic złego w tym, że płaczesz. Łzy też są potrzebne.
- Jestem tu dla ciebie.

Nie mów:

- Rozumiem.
- Masz szczęście, że...
- To zajmie trochę czasu, ale w końcu ci przejdzie.
- Wiem, jak się czujesz.
- Nie martw się, wszystko będzie dobrze.
- Musisz być silny.
- Uspokój się i zrelaksuj.
- Nie płacz, nie krzycz, nie denerwuj się.
- Nie wolno ci tak mówić/myśleć.
- Widocznie tak miało być.
- Ciesz się, że żyjesz.
- Nie myśl o tym.
- Nie powinieneś się tak czuć.
- Nie jest aż tak źle.
- Weź się w garść

Identyfikacja zasobów

- Aby pomóc osobie w kryzysie przyjrzeć się możliwościom poradzenia sobie z trudną sytuacją, należy dokonać identyfikacji posiadanych przez nią zasobów.
- Dowiedz się jak najwięcej o sytuacji rodzinnej (a w przypadku dorosłych – zawodowej) poszkodowanego i zastanów się, kto z bliskich czy znajomych może udzielić jej wsparcia. Weź także pod uwagę sytuację finansową, lokalową, zdrowotną i prawną danej osoby.
- Zapytaj poszkodowanego, jak w przeszłości radził sobie z problemami. Być może jakieś strategie czy zachowania mogą okazać się przydatne i tym razem. A może już sama świadomość, że radziła sobie w przeszłości, będzie dla danej osoby dużym źródłem motywacji? Pamiętaj, że choć Twoim zadaniem jest pomoc poszkodowanemu w odnalezieniu źródeł wsparcia i pokazanie możliwych sposobów uporania się z problemami, to właśnie osoba w kryzysie jest dla Ciebie źródłem wszelkich potrzebnych informacji. Dlatego słuchaj jej uważnie i współpracuj z nią na każdym kroku.

Opracowanie planu działania

- Kiedy już posiadasz informacje na temat sprawdzonych możliwości rozwiązania problemów, możesz wspólnie z osobą w kryzysie stworzyć plan działania, który pomoże jej odzyskać poczucie kontroli, wpływu i umiejętności samodzielnego i niezależnego radzenia sobie z trudnościami. Pozwól danej osobie decydować samodzielnie najpierw w najdrobniejszych kwestiach. Dzięki temu będzie mogła stopniowo podejmować decyzje w sprawach coraz większej wagi. Twoim zadaniem jest wspierać osobę w kryzysie i towarzyszyć jej w podejmowaniu aktywnych działań dotyczących jej własnej przyszłości, czyli dawać jej możliwość wyboru, zachęcać do szukania rozwiązań i wzmacniać wszelkie zachowania zmierzające do poprawy jej sytuacji. Razem ustalcie cele i kolejne kroki potrzebne do ich osiągnięcia. Weźcie pod uwagę zasoby oraz przewidywane trudności i zastanówcie się nad alternatywnymi rozwiązaniami i planami B.

Zobowiązanie do działania

- Ostatni etap interwencji kryzysowej polega przede wszystkim na zobowiązaniu się osoby w kryzysie do współdziałania i realizowania działań zawartych w stworzonym planie.
- Zadaniem osoby pomagającej jest towarzyszenie i weryfikowanie dokonywanych przez poszkodowanego postępów i wspieranie jej w dalszej realizacji działań zmierzających do zażegnania sytuacji kryzysowej.
- Jest to proces wymagający cierpliwości i zrozumienia. Osoba w kryzysie może bowiem robić postępy mniejsze, niż mógłbyś się spodziewać.
- Powstrzymaj się przed krytyką i okazywaniem zawodu. Zamiast tego wzmacniaj pozytywne zachowania, motywuj i wspieraj.
- Jeśli interwencja dotyczy ucznia, to zastanów się wraz z pracownikami szkoły, kto i w jaki sposób będzie monitorował jego stan i postępy i w jaki sposób zebrane informacje będą ewaluowane i wykorzystywane.
- Zastanówcie się, jak częste powinny być spotkania z psychologiem, w jakim zakresie kontaktować się z rodzicami dziecka i jak zaangażować ich w proces interwencji. O wszystkich ustaleniach informujcie ucznia oraz jego opiekunów, pytajcie ich o zdanie i bierzcie pod uwagę deklarowane przez nich potrzeby.