



MAZOWIECKIE
CENTRUM POLITYKI
SPOŁECZNEJ

25^{lat} Mazowsze

„Rodzina w kryzysie (interwencja kryzysowa)”

27.09.2024 r.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum.

Tytułem wstępu ...

Interwencja kryzysowa – czym jest i kiedy się ją stosuje?

- **Interwencja kryzysowa** – działania podejmowane w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowych, do których należą wypadki, katastrofy, a także kryzysy rodzinne i osobiste.
- Często osoby dotknięte kryzysem nie są w stanie samodzielnie lub przy pomocy najbliższych się zmierzyć z tą sytuacją dlatego potrzebują natychmiastowej i kompleksowej pomocy.
- Wsparcie w kryzysie ma charakter wieloaspektowe:
 - prawne
 - medyczne
 - ekonomiczne
 - społeczne
 - psychologiczne.

Tytułem wstępu ...

- Pomoc udzielana przez specjalistów w ramach interwencji kryzysowej jest krótkoterminowa.
- Musi być intensywna i podjęta tuż po wystąpieniu sytuacji kryzysowej.
- Ustawa o pomocy społecznej wskazuje, że interwencja kryzysowa stanowi 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.

Tytułem wstępu ...

Interwencja kryzysowa (za: <https://www.gov.pl/web/rodzina/interwencja-kryzysowa>)

- „Stanowi 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 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 3 miesięcy”.

Podmiotowość w pracy z osobami w kryzysie

PODEJŚCIE PRZEDMIOTOWE



PODEJŚCIE PODMIOTOWE



<https://depositphotos.com/pl/photos/grubosz.html?qview=118569008>

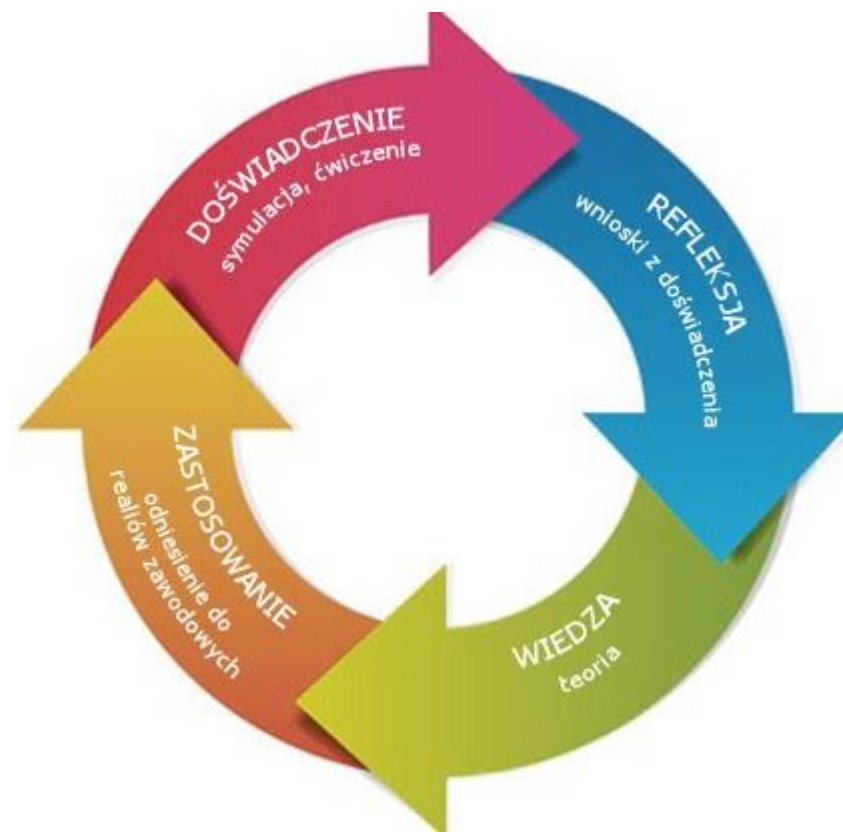
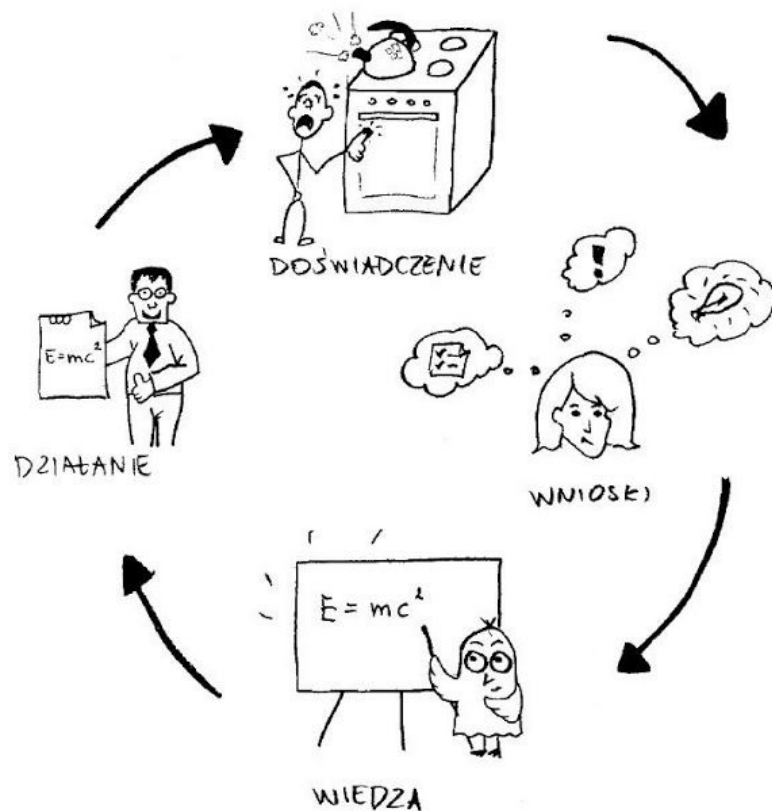
„Być podmiotem to:

- po pierwsze - pewna wartość i „zaszczyt”,
- po drugie - powinność człowieka, który będąc podmiotem, osiąga szczególną godność, nabywa uprawnień statusu społecznego, prawnego oraz etycznego.

Granice w kontakcie z osobami w kryzysie - Okna JOHARI

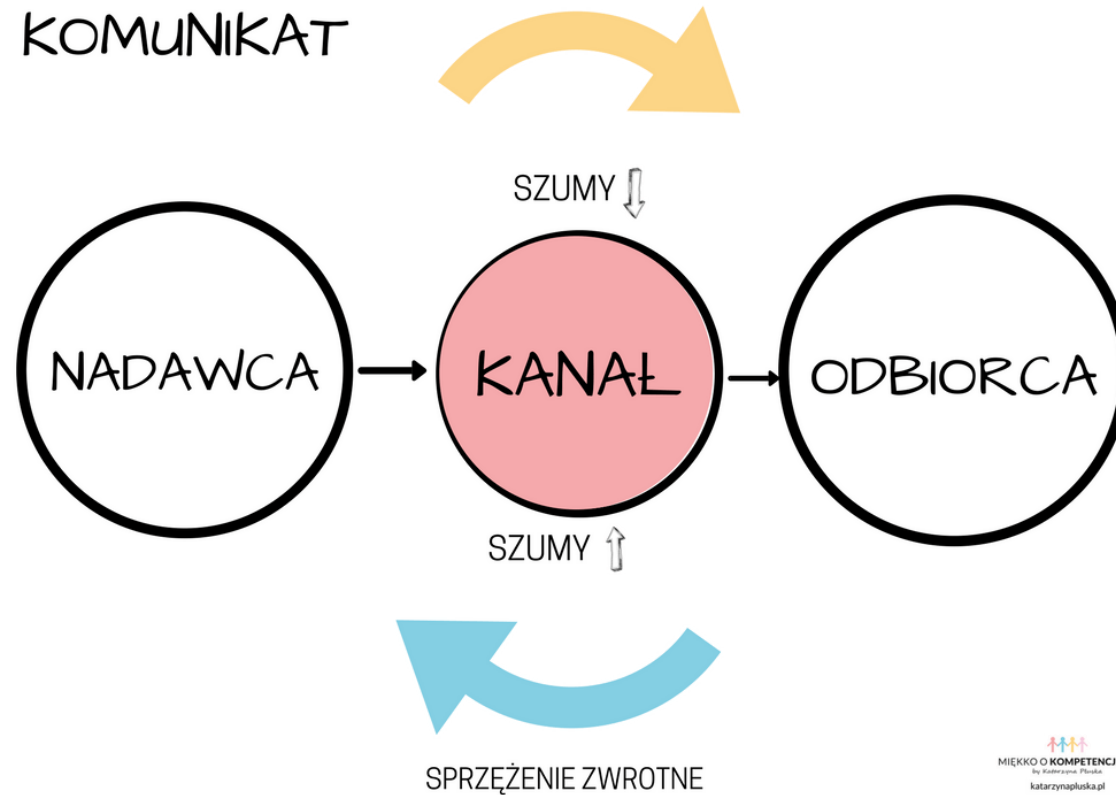


Doświadczenie ... Cykl Kolba



<http://szymonwieloch.com/pl/2018/02/10/cykl-kolba/>

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie? - komunikacja

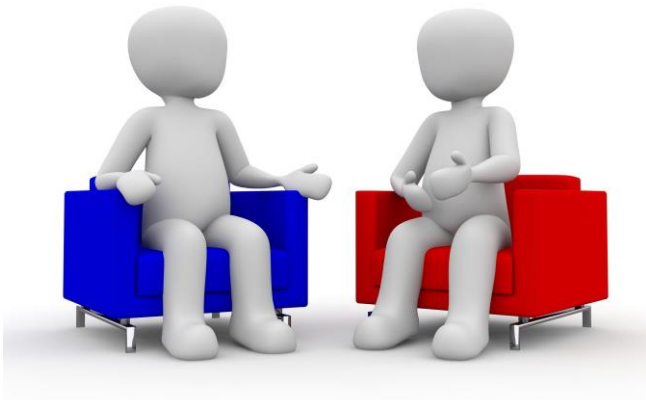


Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

Narzędzie pomocy - rozmowa

- koncentruje się na próbie pomocy w danej sytuacji, a nie na diagnozowaniu
- to odpowiednio przygotowane spotkanie, z procesem komunikacji słownej i bezsłownej, które ma pomóc osobie potrzebującej wsparcia:
 - spotkanie może pomóc w rekonstrukcji i zrozumieniu przyszłych doświadczeń, a także aktualnych przekonań, powiązanych z pojawiającymi się problemami.
- ważne są odpowiednie warunki
- ważna jest umiejętność uważnego słuchania
- ważne jest okazanie głębokiego zainteresowania i otwartości

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?



<https://rozwijlokalny.jeleniagora.pl/spotkanie-dotyczace-konkursu-architektonicznego>

Organizacja rozmowy

- odpowiedni czas przeznaczony wyłącznie dla naszego rozmówcy
- konkretny dzień oraz godzinę
- punktualność
- określić dyspozycyjność

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

Budowanie relacji w rozmowie

- rozmówcy mówią, słuchają siebie wzajemnie, próbują wczuć się w sytuację drugiej osoby, starają się pomóc
- zrozumienie znaczenia poprawnych relacji w rozmowie
- odpowiedzialność za relację jest obustronna
- istotne jest, aby zwrócić się o głębszą pomoc np. interwenta kryzysowego czy też psychoterapeuty
- świadomość swoich ograniczeń
- słuchanie ze zrozumieniem
- szacunek

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

Techniki prowadzenia rozmowy

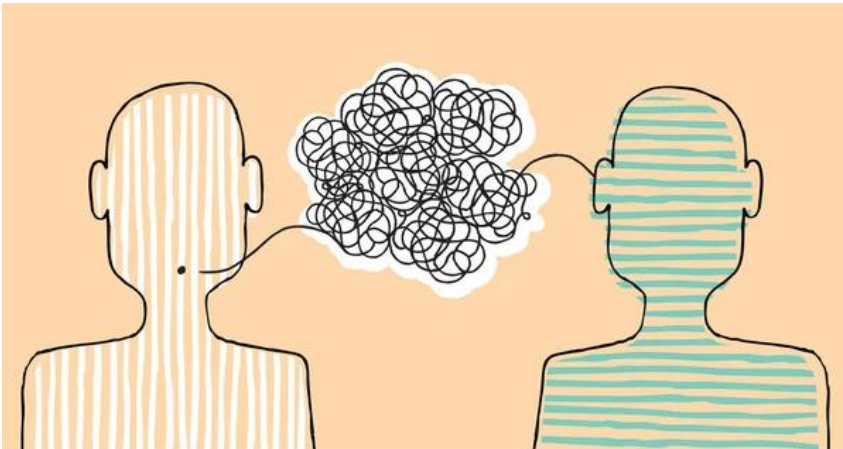
▪ aktywne słuchanie

- zaangażowanie procesów poznawczych i emocjonalnych
- nasze zachowanie powinno nieść przekaz o naszym nastawieniu na mówiącego
- czynność celowa i świadoma
- bez chęci natychmiastowego doradzania, dobrych rad
- kontakt wzrokowy
- swobodna postawa ciała
- reakcje potwierdzające nasz odbiór

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

Błędy w słuchaniu

- inni myślą tak jak ja
- krótkoterminowa uwaga
- myślenie życzeniowe (sposób rozumowania i podejmowania decyzji opierający się na wizji „optymistycznego scenariusza” w miejsce odwoływania się do dowodów i racjonalności)
- niezrozumienie słów
- mówienie zamiast słuchania
- poczucie wyższości
- strach przed mówieniem prawdy (tzw. „inna prawda”)



<https://depositphotos.com/pl/vectors/s%C5%82uchanie.html?view=33526747>

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

- **zadawanie pytań**
 - pozyskiwanie informacji
 - okazję do głębszego zastanowienia, analizy swoich problemów
 - cierpliwość w oczekiwaniu na odpowiedzi
 - pytania muszą być: zrozumiałe; dostosowane do języka rozmówcy, jednoznaczne; krótkie, konkretne, **otwarte**, bez wspomnianej sugestii.

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

- **konfrontowanie**
 - technika pomocna w przypadku potrzeby wyjaśnienia jakichś sprzeczności
 - ma na celu wyjaśnienie sprzeczności istniejących
 - ważna jest nasza postawa zaciekawienia
 - należy wystrzegać się oceniania

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

- **dowartościowanie**

- pozytywne wzmocnienia są pożądane w sytuacji wspierania danej osoby
- dowartościowując – uznajemy ważność drugiej osoby, nie tylko widzimy, ale też chwalimy jej wysiłki i działania
- zachęcamy rozmówcę do pracy, motywujemy go, dodajemy otuchy, podbudowujemy.

Jak rozmawiać z osobami w kryzysie?

- **podsumowanie**

- należy uporządkować wszystko to, co wydarzyło się w trakcie rozmowy
- podkreślimy najważniejsze punkty, wyodrębnimy zasadnicze tematy
- podsumowania możemy dokonać na zasadzie syntezy, wyciągnięcia wniosków z tego etapu rozmowy.

„Jak przenieść swoją komunikację na głębszy poziom” – praca z filmem

**„Jak rozmawiać z osobą w kryzysie emocjonalnym?
7 praktycznych wskazówek od psychologa” – praca z filmem**

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Zdaniem Wandy Badura-Madej, psychologa klinicznego oraz specjalisty z zakresu psychotraumatologii i interwencji kryzysowej, udzielana pomoc polega na kontakcie terapeuty z osobą zmagającą się z kryzysem, w trakcie którego strony koncentrują się na problemie wywołującym kryzys, co jest niezbędne do przywrócenia równowagi psychicznej i zaprzestania dalszej dezorganizacji u osoby w kryzysie.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Zadania Zespołu Interwencji Kryzysowej:

1. Udzielanie pomocy psychologicznej, pedagogicznej i prawnej osobom i rodzinom doświadczającym przemocy oraz wszystkim poszkodowanym w wyniku zdarzeń traumatycznych a także będących w kryzysie psychospołecznym.
2. Organizowanie grup wsparcia i samopomocy dla osób wskazanych wyżej.
3. Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysów i sposobów radzenia sobie z nimi.
4. Gromadzenie i aktualizowanie informacji o instytucjach i placówkach, organizacjach, programach i innych inicjatywach, które umożliwiają przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Zadania Zespołu Interwencji Kryzysowej:

5. Przyjmowanie zgłoszeń lub sygnałów o sytuacjach kryzysowych i reagowanie na nie w celu udzielenia odpowiedniej pomocy.
6. Pomoc w organizowaniu tymczasowego schronienia osobom zagrożonym, które zmuszone są do opuszczenia własnych domów.
7. Podejmowanie działań interwencyjnych polegających na zaangażowaniu odpowiednich służb i instytucji tj. np. ośrodków pomocy społecznej, Policji, Sądu, Prokuratury.
8. Sporządzanie sprawozdań z realizowanych zadań.
9. Stała współpraca z podmiotami i instytucjami zajmującymi się ustawowo lub statutowo interwencją kryzysową.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Zadania Zespołu Interwencji Kryzysowej:

10. Utrzymywanie kontaktu z klientami IK do czasu rozwiązania kryzysu.
11. Prowadzenie dokumentacji merytorycznej działalności Zespołu, w tym kart klientów, harmonogramu pracy specjalistów.
12. Współudział w opracowaniu i realizacja Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie.
13. Pozyskiwanie środków zewnętrznych na realizację zadań IK w ramach konkursu ofert ogłaszanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Kryzys

- stan dezorganizacji, w którym człowiek staje w obliczu zniweczenia ważnych celów życiowych lub głębokiego zaburzenia swojego cyklu życiowego i metod radzenia sobie z czynnikami stresującymi.
- Odnosi się zazwyczaj do poczucia lęku, szoku i trudności przeżywanego w związku z zaburzeniem, a nie do samego zaburzenia.
- Jest wynikiem trudności w osiągnięciu celów życiowych i przeszkód, które wydają się osobom nie do pokonania na drodze zwyczajowych wyborów i zachowań.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Kryzys

- Jest odczuwaniem lub doświadczaniem wydarzenia bądź sytuacji jako trudności nie do pokonania, wyczerpującej zasoby wytrzymałości i naruszającej mechanizmy radzenia sobie z trudnościami.
- Brak wsparcia, może się to stać przyczyną poważnych zaburzeń afektywnych, behawioralnych i poznawczych.
- To reakcja zdrowego na ogół uprzednio dobrze przystosowanej osoby na sytuację trudną, krytyczną, zazwyczaj dotąd niespotykaną, nagłą, nieprzewidywalną przekraczającą zwykłe ludzkie doświadczenia wobec której dotychczasowe sposoby i umiejętności rozwiązywania problemów stają się niewystarczające.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Stadia kryzysu

- a) wystąpienie sytuacji krytycznej – zapada decyzja czy normalne mechanizmy radzenia sobie z trudnościami wystarczą do pokonania trudności
- b) narastające napięcie i dezorganizacja towarzyszące tej sytuacji przekraczają zdolność dotkniętej nią osoby do radzenia sobie z trudnościami
- c) wybrnięcie z sytuacji wymaga sięgnięcia po dodatkowe zasoby (takie jak fachowe poradnictwo)
- d) konieczne może się okazać skierowanie do specjalisty, który pomoże w usunięciu poważnego zaburzenia osobowości.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Rodzaje kryzysów

- **sytuacyjny** - wywołany jest nagłymi wydarzeniami
- **środowiskowy** - wołany nagłymi wydarzeniami oddziałującymi na pewną grupę osób
- **egzystencjalne** - wywołane głównie przeżyciami, konfliktami
- **rozwojowe** - wynikają z wyzwań pojawiających się w naturalnym toku życia

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Cechy kryzysu

- W kryzysie rozstrzyga się
 - stan zdrowia człowieka
 - jakość jego relacji społecznych
 - kierunek i sens jego życia
 - hierarchia wartości, a także inne podstawowe kwestie istotne dla jego życia.
- Stan kryzysu to stan, w którym występuje szczególne pobudzenie, napięcie emocjonalne, fizjologiczne, psychiczne oraz zaburzenie równowagi w obrębie tych obszarów.
- Ma niekiedy właściwości samoograniczające i samokontrolujące. Najczęściej ostry kryzys trwa od kilku godzin do kilku tygodni (ogranicza się w czasie), osoba czuje się źle w tym stanie, poszukuje rozwiązań, wyjścia z sytuacji (samokontrola).

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Cechy kryzysu

- Zagroza integralności człowieka, a także jego tożsamości, ponieważ wiąże się z istotnymi dla człowieka wartościami, dążeniami, celami.
- Dprowadza do obniżenia się odporności psychicznej, dzieje się tak na skutek wyczerpania się, zablokowania, a także nieskuteczności dotychczasowych sposobów zmagania się z sytuacją trudną.
- Istotną częścią składową kryzysu staje się zaburzenie, zachwianie równowagi emocjonalnej pomiędzy trudnościami na jakie człowiek napotyka:
 - znaczeniem potrzeb i sposobem ich interpretacji dla człowieka
 - interpretacją sytuacji zagrażającej
 - stosowanymi sposobami zachowania
 - możliwościami zaradczymi.

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Wpływ kryzysu na psychofizyczne funkcjonowanie człowieka

- **sfera emocjonalna** - nasilony lęk, obawy, poczucie straty, pustki, złości, krzywdy, winy, skrepowania (uczucie przerażenia, obawa przed utratą kontroli, niezdolność do skupienia się na jednej rzeczy, poczucie bezradności i beznadziejności)

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Wpływ kryzysu na psychofizyczne funkcjonowanie człowieka

- **sfera biofizjologiczna** - bóle głowy, torsje, biegunki, nudności, bóle klatki piersiowej, obniżone lub zniesione zainteresowanie osobami płci przeciwnej, obniżona sprawność w kontaktach intymnych, zaburzenie cyklu miesięcznego u kobiet

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Wpływ kryzysu na psychofizyczne funkcjonowanie człowieka

- **sfera behawioralna** – niezdolność do dalszego pełnienia codziennych, normalnych ról życiowych, trudnościach w opanowaniu własnych stanów emocjonalnych, działania mają charakter impulsywny, nieprzemyślany o charakterze autodestrukcyjnym lub agresji skierowanej na zewnątrz

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Wpływ kryzysu na psychofizyczne funkcjonowanie człowieka

- **sfera poznawcza** - upośledzenie lub załamanie zwykłej zdolności człowieka do rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji ((zniekształcenia w procesie percepcji (dotyczy sytuacji, okoliczności, jest zabarwiona negatywnymi emocjami, rzeczywistość spostrzegana jest jako beznadziejna)(poczucie zamknięcia, ściśnięcia w labiryncie wydarzeń, utrata orientacji w wydarzeniach, doświadczenie szoku, utrata lub rozbicie poczucia własnej tożsamości, w sytuacji ostrego kryzysu osoby nie są w stanie zidentyfikować kim są, w jakim miejscu się znajdują, w jakim czasie)).

Psychologia kryzysu – jak pracować z kryzysem w rodzinie?

Naturalne reakcje na nienaturalne wydarzenie

- lęk i niepokój
- stan nadmiernego wzbudzenia
- ponowne przeżywanie traumy
- unikanie
- gniew i poirytowanie

Emocje



<https://specline.pl/2023/04/12/kilka-slow-o-emocjach-inteligencja-emocjonalna/>

- **emocje** można nazwać uczuciami, które towarzyszą nam w danej chwili
- niektórzy porównują je do **drogowskazów** są bardzo ważne w kontaktach międzyludzkich

Emocje

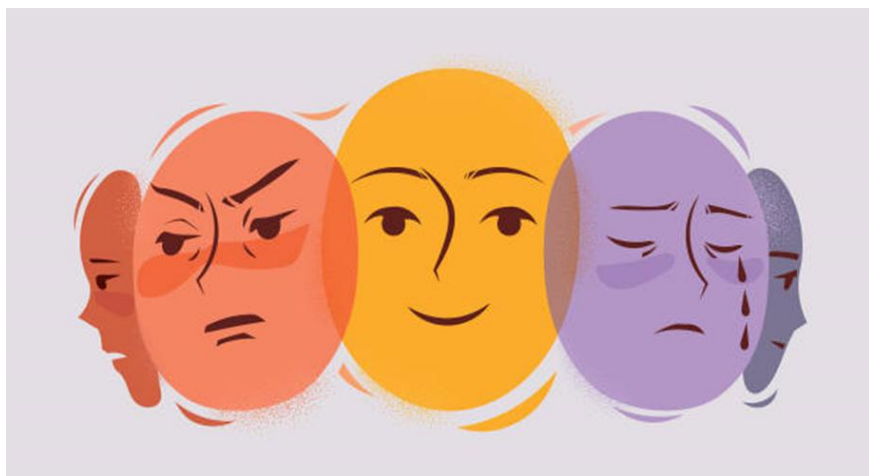


<https://pl.freepik.com/darmowe-zdjecie-wektory/emocje>

■ Jak rozpoznawać emocje innych?:

- nauka odczytywania sygnałów niewerbalnych takich jak:
- tonu głosu
- gesty
- wyrazu twarzy
- zachowanie

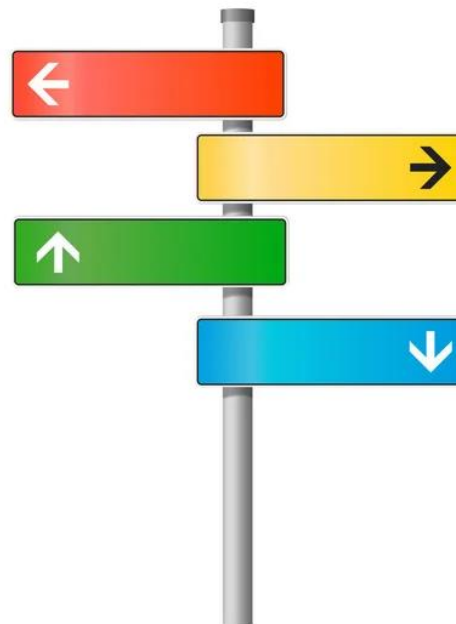
Emocje w kryzysie



<https://www.istockphoto.com/pl/wektor/r%C3%B3%C5%BCne-emocje-i-mimika-twarzy-jednej-osoby-gm1502340962-522667138>

- lęk
- rozpacz
- frustracja
- poczucie winy
- zazdrość

Emocje w kryzysie



<https://depositphotos.com/pl/vectors/drogowskaz.html?qview=2600721>

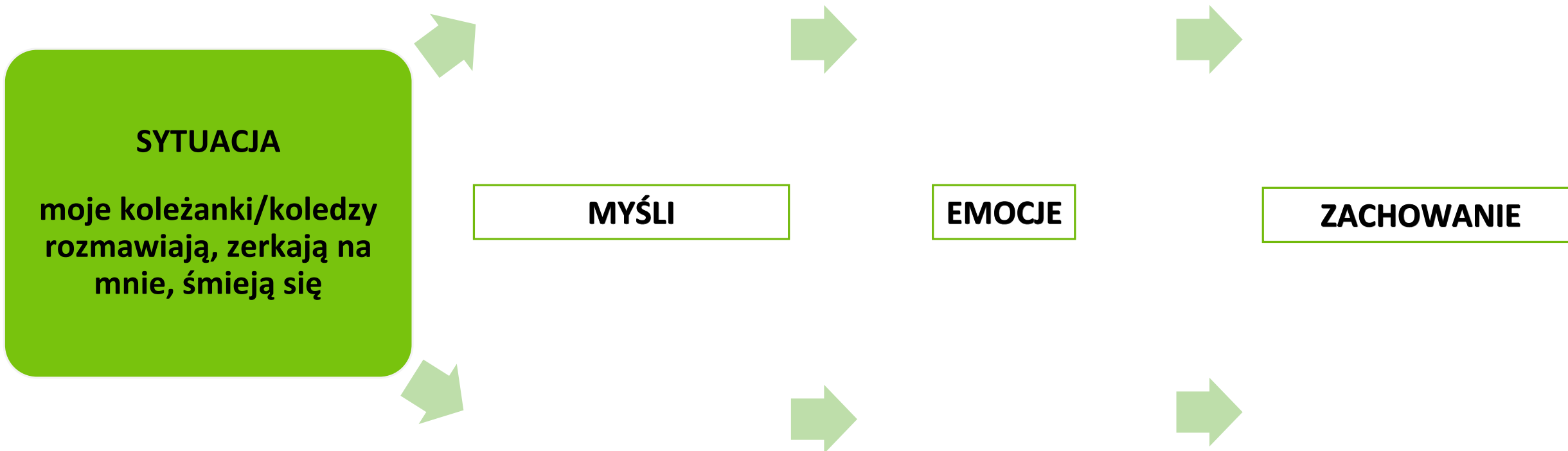
Widzimy świat przez pryzmat...

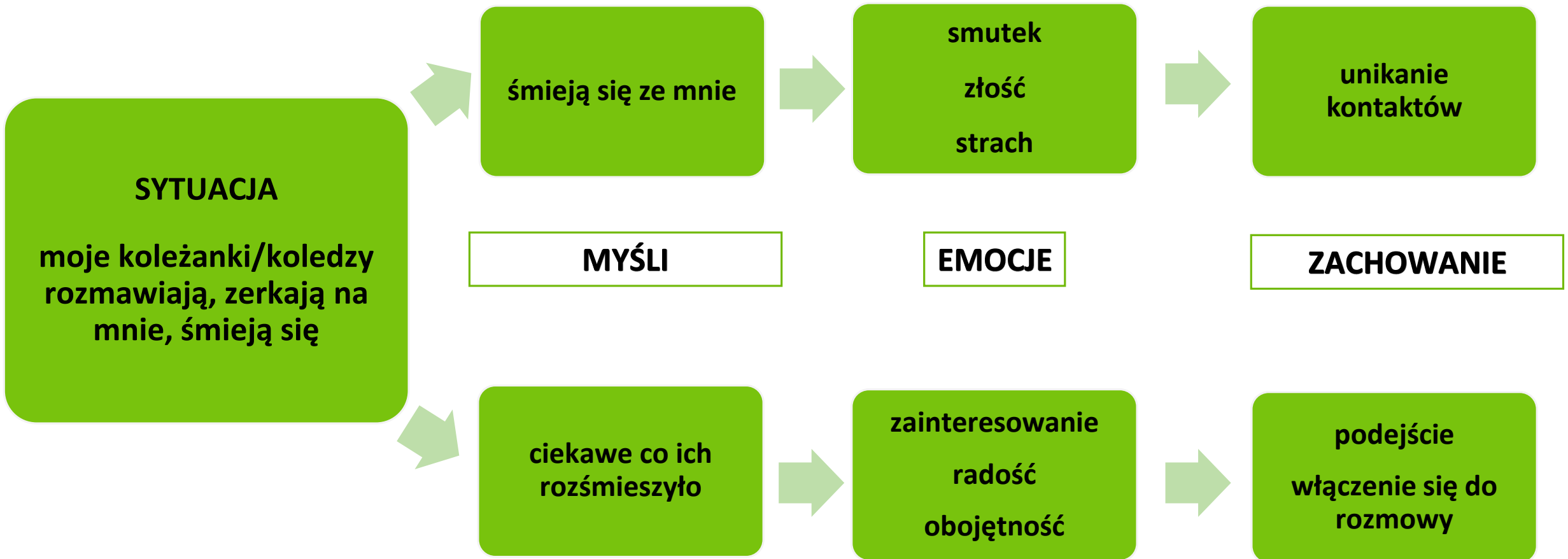


https://pl.123rf.com/zdjecia-seryjne/czysty_las_okulary.html

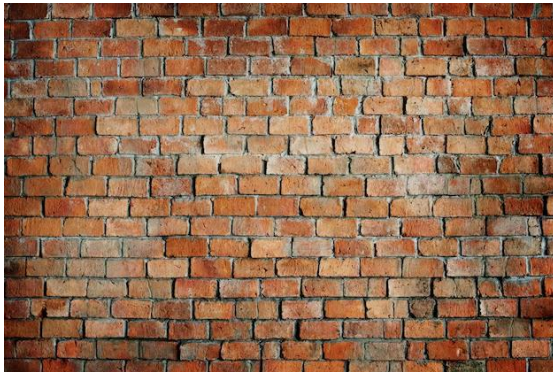
- doświadczeń
- przekonań
- chwilowego nastroju, osobowości (temperamentu, otwartości na doświadczenia itd.)

Poczucie kontroli - dystansuj myśli „mury” ćwiczenie





Radzenie sobie z trudnymi emocjami - pracuj z myślami



<https://pl.freepik.com/darmowe-zdjecie/pusty-czerwony-mur>

Myśl „MUR”

M Myśl
U Utrudniająca
R Radzenie sobie



<https://www.istockphoto.com/pl/zdjecie/most-na-wi%C5%9Ble-gm1988831577-559472139>

Myśl „MOST”

M Myśl
O Oswajająca
S Sytuacje
T Trudne

Poczucie kontroli - dystansuj myśli „mury” ćwiczenie



<https://posterimo.com/products/plakat-mysli-mezczyzny>

- Myśl: „Jestem głupia/głupi”
- O, właśnie pomyślałam/em: „Jestem głupia/głupi”
- Dlaczego pomyślałam „Jestem głupia/głupi”?
- W jakich sytuacjach zdarza mi się tak myśleć o sobie?
- **To tylko myśl – to nie Ja. Odklejam ją!**

Myśli przychodzą i odchodzą. Nie podawaj im herbaty przystawie buddyjskie

To Ty wybierasz, które myśli rozguszczą się w Twojej głowie. Jeśli przychodzą jakieś niewspierające – nie podawaj im herbaty, ale też nie walcz z nimi na siłę.

Zauważ, obejrzyj, sprawdź dlaczego przyszły i pozwól im przepłynąć.



<https://azjanatalerzu.pl/pl/news/dzbanek-do-herbaty-czyli-kilka-ciekawostek-o-ceremonii-herbacianej-1696502007>

Stres i trauma pourazowa

- **Trauma** to inaczej uraz w sensie psychologicznym, to „stan psychiczny wywołany działaniem zagrażających zdrowiu i życiu czynników zewnętrznych, prowadzący do głębokich zmian w funkcjonowaniu człowieka”.
- Rezultatem tego urazu mogą być utrwalone trudności w powrocie do poprzedniego funkcjonowania, czasem układające się w zespół objawów zwany zaburzeniem stresowym pourazowym.

Stres i trauma pourazowa

- **Stresor traumatyczny** to doświadczenie związane z „poważnym zranieniem, śmiercią lub zagrożeniem integralności cielesnej własnej lub innych osób”, na które człowiek był „bezpośrednio narażony” (co obejmuje uczestniczenie w wydarzeniu, ale także uzyskanie informacji o zagrożeniu życia, o gwałtownej śmierci lub zranieniu bliskiej osoby) i przeżywał wówczas „uczucie silnego strachu, bezradności lub przerażenia”.

Stres i trauma pourazowa

Postępowanie wobec osób, które doznały urazu psychicznego

1. Właściwa diagnoza! (ustala lekarz psychiatra/psycholog kliniczny/psychoterapeuta).
2. Rozpoznanie różnicowe i ocena zaburzeń współwystępujących.
3. Leczenie: poprawa jakości życia, eliminacja dokuczliwych objawów.
4. Psychoterapia.
5. Leczenie farmakologiczne.

Stres i trauma pourazowa

Naturalne reakcje na nienaturalne wydarzenie

- lęk i niepokój
- stan nadmiernego wzbudzenia
- ponowne przeżywanie traumy
- unikanie
- gniew i irytacja

Stres i trauma pourazowa – studium przypadku

Janusz

Wrócił z misji, był w patrolu, w którym zginął jego przyjaciel – zmienił się nie do poznania.

Przed wyjazdem był otwartym, szczerym, kochającym ojcem.

Teraz milczy, w nocy budzą go koszmary.

Żona nie rozumie dlaczego unika spotkań z rodziną, dawnymi przyjaciółmi i tak często wybucha gniewem.

Stres i trauma pourazowa – studium przypadku

Jagoda

Rozwiodła się z mężem.

Dotknęły ją opłakane skutki finansowe rozwodu – nie wie jak do tego dopuściła, że została z synem niemal bez środków do życia, w domu obciążonym gigantycznym kredytem.

Jej sytuacja w pracy też jest niepewna.

Nie śpi, jest drażliwa i rozdygotana, często wybucha płaczem albo się złości.

Przeczytała, że ludzie po ciężkich przeżyciach cierpią na zaburzenie stresowe pourazowe – może to o niej?

Stres i trauma pourazowa – studium przypadku

Kamil

Zwykłe niedzielne popołudnie, pusta szosa, przyjemność jazdy samochodem, rozmowa z Robertem „o niczym” – to ostatnie co pamięta sprzed wypadku.

Potem, gdy odzyskał przytomność, dowiedział się, że Robert, jego najbliższy przyjaciel, nie żyje.

Minęły już dwa lata, a Karol nie spotkał się z matką Roberta, unika dawnych znajomych.

Był handlowcem – teraz nie pracuje, bo nie wyobraża sobie prowadzenia samochodu.

Stres i trauma pourazowa – studium przypadku

Bożena

Nigdy nie spodziewała się, że spotka to właśnie ją – studentkę z „dobrego domu”.

Do tej pory nie wie jak to się stało – od akademika dzieliło ją kilkaset metrów, nie było nawet tak późno.

Wobec trzech rosnących mężczyzn nie miała szans.

Od ojca usłyszała, że nie zgwałciliby jej, gdyby była przyzwoicie ubrana i siedziała nad książkami.

Stres i trauma pourazowa

- **Stresory**
 - których doświadczyli **Janusz, Kamil i Bożena**, można nazwać traumatycznymi
 - a ich doświadczenie – urazem psychicznym.
- **Jagoda** jest w stanie silnego stresu – zagrożona jest jej praca, kondycja finansowa, plany - ale, zachowując psychologiczną precyzję, nie można tego stanu określić mianem traumy.
- Często pojęcia „**stresora traumatycznego**”, „**stresu traumatycznego**” i „**traumy**” używa się zamiennie na określenie zagrażającej życiu sytuacji i natychmiastowej reakcji na nią.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej



<https://chrystuskrol.org.pl/grupy-duszpasterskie/chrzescijanska-grupa-wsparcia/>

Wsparcie społeczne

- „działania jednych ludzi na rzecz innych ludzi (bez względu na to czy jest to jednostka czy grupa) znajdujących się w trudnej sytuacji”
- „pomoc dostępną dla jednostki w sytuacjach trudnych, stresowych”

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

Rodzaje wsparcia społecznego

- 1) **emocjonalne**, polegające na dawaniu komunikatów werbalnych i niewerbalnych typu: „jesteś przez nas kochany”, „lubimy cię”
- 2) **wartościujące** polega na dawaniu jednostce komunikatów typu: „jesteś dla mnie kimś znaczącym”, „dzięki tobie mogliśmy to osiągnąć”
- 3) **instrumentalne**, czyli dostarczanie konkretnej pomocy, świadczenie usług, np. pożyczanie pieniędzy, załatwienie mieszkania, ubrania.
- 4) **informacyjne**, czyli udzielenie rad, informacji, które mogą pomóc w rozwiązywaniu problemu.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

Pomaganie innym, wyznaczniki pomagania

- „zachowanie pomocne, czyli działanie ukierunkowane na spowodowanie jakiejś korzyści innego człowieka”
- pomoc może mieć różny charakter:
 - materialny
 - biologiczny
 - psychiczny

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

Normy, które dotyczą pomagania

- **odpowiedzialności społecznej** – oczekiwanie i nakaz pomagania tym osobom, których losy zależą od naszych działań
- **wzajemności** - oczekiwanie i nakaz pomagania osobom, które nam pomogły w przeszłości.
- Pierwszą normę tłumaczymy tym, że zależność losów innej osoby od naszych działań nasila skłonność do pomagania jej nawet, jeżeli nie odnosimy z tego żadnych korzyści materialnych.
- Norma druga występuje w ludzkich społeczeństwach prawdopodobnie powszechnie i zawiera trzy reguły szczegółowe:
 - nakaz pomagania czy świadczenia przysług innym
 - nakaz przyjmowania cudzej pomocy
 - nakaz odwzajemniania się przysługą za przysługę.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

Osoba, będąca w potrzebie zwraca się o pomoc do innych ludzi.

- Prosząc o pomoc wierzy, że dzięki pomocy innych osób problemy jej zostaną rozwiązane.
- Zwracanie się o pomoc jest często trudne ponieważ wiąże się z obawami, które musi pokonać i niejednokrotnie z niedogodnościami, które musi znosić.
- Proszący widzi zarówno korzyści płynące z pomocy jak i niedogodności, możliwość zagrożenia poczucia własnej wartości, utraty niezależności itp.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- Badania wskazują, że człowiek znajdujący się w trudnej sytuacji, szuka pomocy u ludzi, którzy są członkami jego sieci społecznej (Antonucci, Depnet).
- Relacja pomocy to interakcja wymagająca silnego i dłuższego zaangażowania na płaszczyźnie emocjonalnej i zadaniowej.
- Wymaga związania obu stron tej interakcji w określony sposób by sprawić, że strony te wyróżniają się ze społeczeństwa.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- „**Relacja pomocy**” jest taką reakcją interpersonalną, w której obaj partnerzy, znajdując się we wspólnej sytuacji czują się związani ze sobą w taki sposób, że powstaje układ sprzężony ról, w którym jedna osoba pełni rolę pomagającego, druga – wspomaganego.
- Relacja pomocy jest relacją symetryczną, zakłada nierówność wkładów i zysków obu partnerów a także nierówności obu pozycji”.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Pozycja pomagającego** jest korzystniejsza od pozycji wspomaganego.
- Pomagając innym także rozwiązujemy własne problemy.
- Zasady rządzące sytuacją pomocy (badania K. Otrębskiej – Popiołek):
 1. Obowiązek dzielenia się z innymi własnymi zasobami stosownie do sił i środków.
 2. Dążenie do wymiany - pomoc za pomoc.
 3. Stosowanie metody kolejki – ja pomagam tobie, ty komuś innemu i w ten sposób następuje społeczne wyrównanie wkładów.
 4. Prawo, według którego słabsi powinni zwracać się o pomoc do silniejszych, gdyż ona im się należy.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

■ Pożądane cechy pomagającego

- dyskrecja i zaufanie
- pomagający nie może być wścibski
- dobroć
- umiejętność okazywania zrozumienia
- kompetencje
- posiadanie doświadczenia
- inteligencja
- mądrość
- umiejętność trzeźwej oceny sytuacji
- bezinteresowność

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

■ Preferowane zachowania pomagającego

- okazywanie szacunku
- działanie bez krytyki i wytykania nieudolności
- chłodne traktowanie - jako źle postrzegane
- okazywanie wyższości i uważanie wspomaganego za gorszego od siebie – jako źle postrzegane
- wiara w możliwości wspomaganego i cenie go.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Główne zadania pomagającego**
 - troska o rozwiązanie problemu będącego przyczyną prośby o pomoc
 - okazanie wspieranemu emocjonalnego wsparcia
 - dotrzymywanie słowa.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

▪ Osoba wspomagana

- powierza wspierającemu swój los
- jej pozycja nie jest pozycja pożądaną
- czuje się niezręcznie, że nie działa samodzielnie
- ma świadomość, że przez okazywanie bezradności staje się ciężarem dla drugiej osoby
- czuje się „gorsza” od pomagającego.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Pożądane cechy wspomaganego (wg badań K. Otrębskiej-Popiołek)**
 - mieć pełne prawo do pomocy
 - znajdować się w prawdziwie trudnej sytuacji, w której naprawdę nie może sobie samodzielnie poradzić
 - być przekonanym, że bez pomocy ma pewność popadnięcia w jeszcze gorsze kłopoty
 - być ciepły i serdeczny
 - być lubianym przez wspomagającego
 - być bliskim
 - darzyć wspierającego zaufaniem
 - nie budzić wątpliwości w relacji wspomaganego.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Koszty psychologiczne (wybrane) - osoby wspierającej**
 - obawa przed niewdzięcznością wspomaganego
 - podejrzliwość i brak zaufania
 - podejrzenie o brak wysiłku, złą wolę, dokuczliwą opryskliwość, krytykanctwo, okazywanie lekceważenia, tupet w domaganiu się kolejnych usług
 - poczucie bycia wykorzystywanym
 - obawa przed oszukaniem, co do konieczności pomocy.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Koszty psychologiczne** (wybrane) – **osoby wspieranej** - związane z niewłaściwą postawą osoby wspierającej
 - nadmierne krytykowanie
 - brak lojalności uzewnętrzniającej się w niedyskrecji
 - stwarzanie aury nieufności, posądzeń, różnych podejrzaniach wobec wspomaganego
 - okazywanie napięcia i zdenerwowania, tworzenie aury nerwowości oraz niepewności
 - ostentacyjne okazywanie zmęczenia
 - bierność, obojętność pomagającego wobec potrzebującego
 - chęć uzależnienia od siebie i kontroli nad osobą wspomaganą
 - narzucanie pomocy niechcianej
 - wtrącanie się bez upoważnienia w sprawy wspomaganego

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

- **Koszty psychologiczne** (wybrane) – **osoby wspieranej** - zagrożenie wzorca własnej osoby
 - poczucie zakłopotania
 - możliwość odmowy lub jej zaistnienie – obniża poczucie własnej wartości
 - porównywanie się z innymi - jest bolesne (inni radzą sobie lepiej)
 - poczucie uzależnienia
 - brak czy niemożność rewanżu
 - naruszenie obrazu świata.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej



<https://perfectcircle.pl/trojkat-dramatyczny-karpmana-w-miejscu-pracy-i-spoleczności-jak-go-unikac/>

Trójkąt Dramatyczny Karpmana

to koncepcja, która ilustruje tzw. „role skryptowe” (Ratownik, Prześladowca, Ofiara)

przyjmowane przez ludzi – role, w które wchodzimy w swoim życiu w różnych sytuacjach.

Ich obejrzenie pozwala zobaczyć, w jakie gry psychologiczne gramy z innymi oraz jak wyglądają nasze relacje i ich dynamika oraz potrzeby.

Podstawy wsparcia społecznego w interwencji kryzysowej

Ofiara	Wybawiciel	Prześladowca

Jak Uzdrowić Relacje „Trójkąt Dramatyczny Karpmana” - praca z filmem

„Przypowieść o motylu”



<https://www.zwrotnikraka.pl/niebieski-motyl-stowarzyszenie-dla-pacjentek-z-rakiem-jajnika/>

„Pewnego dnia, mały motyl zaczął wykluwać się z kokonu...

Mężczyzna, który tamtędy przechodził, usiadł i przyglądał się jak motyl przeciska swoje ciało przez ten mały otwór.

I wtedy motyl jakby się zatrzymał. Tak, jakby zaszedł tak daleko jak mógł i dalej już nie miał siły.

Więc mężczyzna postanowił mu pomóc: wziął nożyczki i rozciął kokon. Motyl wyszedł bez problemu. Miał za to wątłe ciało i bardzo pomarszczone skrzydła.

Mężczyzna kontynuował obserwacje, ponieważ spodziewał się, że w każdej chwili skrzydła motyle zaczną grubieć, powiększać się, dzięki czemu motyl będzie mógł odlecieć i zacząć żyć.

Tak się nie stało! Motyl spędził resztę życia czołgając się po ziemi z mizernym ciałem i pomarszczonymi skrzydłami.

Do końca życia nie był w stanie latać.

Człowiek w całej swej życzliwości i dobroci nie wiedział, że walka motyla z kokonem była bodźcem dla jego skrzydeł i dzięki temu motyl był w stanie latać, gdy tylko pokona opór kokonu”.

<http://www.zdrowiewtobie.eu/do-poczytania/9-do-poczytania/25-historia-o-motylu>

Literatura

1. Marynowicz – Hetka E., Pedagogika społeczna, PWN, 2006.
2. Kmiecik – Baran K., HIV / AIDS, Alienacja oraz wsparcie społeczne i odrzucenie społeczne, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1995.
3. Wojcieszke B., Relacje interpersonalne, Pomaganie innym w: Psychologia. Podręcznik akademicki, Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej, TOM 3, (red.) J. Strelau, Gdańskie Wyd. Psycholog. Gdańsk 2000.
4. Adamiec M., Podmiotowość – formy i zmiany, [w:] Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia, red. Z. Ratajczak, Katowice.
5. <https://www.google.com/search?q=%E2%80%99Estan+psychiczny+wywo%C5%82any+dzia%C5%82aniem+zagra%C5%BCaj%C4%85cych+zdr owiu+i+%C5%BCyciu+czynniki%C3%B3w+zewn%C4%99trnych...>
6. <https://www.google.com/search?q=powa%C5%BCnym+zranieniem%2C+%C5%9Bmierci%C4%85+lub+zagro%C5%BCeniem+integralno%C5%9Bci+cielesnej+w%C5%82asnej+lub+innych+os%C3%B3b...>
7. <https://www.gov.pl/web/rodzina/interwencja-kryzysowa>
8. Materiały szkoleniowe „Interwencja kryzysowa i pomoc psychologiczna rodzinie w kryzysie” Psychodia.
9. Fragmenty pracy magisterskiej, T. Wagner-Tomaszewskiej, „Podmiotowość i alienacja a wsparcie społeczne u bezrobotnych pozostających długo bez pracy”, AHE Łódź.

Dziękuję