

Maria Januszewska-Warych

Strategie interwencji kryzysowej w kontekście założeń Unii Europejskiej i polskich regulacji prawnych

Nauczyciel i Szkoła 1 (53), 121-133

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Maria JANUSZEWSKA-WARYCH

Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku,
Wydział Pedagogiczny

Strategie interwencji kryzysowej w kontekście założeń Unii Europejskiej i polskich regulacji prawnych

Słowa kluczowe

Interwencja, interwencja kryzysowa, źródła kryzysu, przemoc, rozwody, bezrobocie, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Europejski Fundusz Społeczny, terapia, standaryzacja obszarów życia.

Streszczenie

Strategie interwencji kryzysowej w kontekście założeń Unii Europejskiej i polskich regulacji prawnych

Artykuł nawiązuje do:

- interwencji kryzysowej jako usługi wchodzącej w zakres pomocy społecznej oraz strategii i przypisanych jej standardów;
- projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, którego celem jest w założeniu podniesienie profesjonalizmu i zwiększenie skuteczności instytucji pomocy i integracji społecznej w rozwiązywaniu problemu wykluczenia społecznego poprzez stworzenie, przetestowanie oraz wdrożenie standardów instytucji i usług pomocy i integracji społecznej.

Key words

Intervention, crisis intervention, the source of the crisis, domestic violence, divorce, unemployment, the Human Capital Operational Programme, the European Social Fund, therapy, standardizing the areas of life.

Summary

Strategies of crisis intervention in the context of the guidelines of European Union and Polish law

The article refers to:

- crisis intervention as a service included in the range of social assistance, its strategy and the standards attributed to it;
- the project “Development of standards for social and activation services” – originally, its aim is to increase the level of professionalism and the effectiveness of social and activation services in solving problems of social exclusion through the setting, testing and implementation of the service standards of the agencies providing assistance.

Przez interwencję kryzysową powszechnie rozumie się oddziaływanie terapeutyczne, skoncentrowane na tym problemie, który u danej osoby, lub osób, wywołał kryzys. Chodzi tu o ułatwienie osobom dotkniętym kryzysem powrotu do stanu psychicznej równowagi poprzez zredukowanie jego symptomów. Źródła kryzysu są wielorakie, zróżnicowane w zależności od wieku osób nim dotkniętych, od ich sytuacji społecznej, ich roli zawodowej oraz innych, niekiedy bardzo złożonych czynników. Kryzys mogą wywołać różne wydarzenia – śmierć kogoś bliskiego, ciężka choroba, gwałtowna utrata środków egzystencji, czy to w wyniku utraty pracy, czy też z powodu drastycznej kradzieży mienia bądź też pożaru, który pozostawia ludzi bez dachu nad głową. Do najczęściej występujących źródeł kryzysu należą rozwody oraz przemoc, zwłaszcza przemoc w rodzinie.

Nasylenie naszego życia społecznego zjawiskami potencjalnie groźnymi kryzysem jest wysokie. Wprawdzie od kilku lat obniża się poziom tych zagrożeń, niemniej nadal jest wysoki. Na przykład rozwodów w Polsce w roku 2000 było około 43 tysięcy, sześć lat później niemal 72 tysiące, a w 2010 – mimo spadku ich nasilenia – ciągle jeszcze ponad 61 tysięcy.

Podobnie rzecz ma się z przemocą. W roku 2000 aktów przemocy było ogółem 116 664, w tym wobec dzieci poniżej 13 roku życia ponad 27 tysięcy. W kolejnych latach nastąpił wzrost przemocy, do – w roku 2006 – 157 tysięcy ofiar przemocy domowej, z czego ponad 38 tysięcy ofiar to dzieci. Statystyki wskazują ostatnio na zmniejszenie liczby przypadków przemocy, gdyż w roku 2011 było ich ogółem ponad 113 tysięcy, w tym wobec dzieci nieco ponad 21 tysięcy.

Nie ma w Polsce zbyt wielu placówek mogących spieszyć z pomocą ludziom znajdującym się w sytuacji kryzysowej – zaledwie nieco ponad 100 (według moich danych 108), przy tym ich sieć ma nierówne oka – drobne w województwie śląskim (17 ośrodków interwencji kryzysowej), wielkie w województwach podlaskim i warmińsko-mazurskim, w których działa po jednym ośrodku.

Przemoc, rozwody, bezrobocie i inne determinanty kryzysu występują na całym świecie w wielkich wymiarach. Również Europa nie jest od nich wolna. Mogą te zjawiska zaważyć nie tylko na jednostkowych losach ludzi, lecz w ogóle na klimacie społecznego współżycia, na spójności krajów i kontynentu. Na tym tle zrozumiałe jest zajęcie się przez właściwe instytucje Wspólnoty Europejskiej poszukiwaniem sposobów rozwiązywania problemów kryzysowych, podpowiadaniem metod, wspieraniem technicznym i materialnym, słowem – wypracowaniem odpowiedniej strategii w odniesieniu do tej kwestii społecznej.

Pojęcie strategii robi od dawna karierę. Niegdyś głównie występowało na co dzień w języku wojska, obecnie przeniknęło do rozmaitych obszarów życia, do polityki, ekonomii, nawet do nauki. Bo też wszędzie i wciąż na nowo,

pojawiają się dowódcy (gr. *strategia* – dowództwo), gdy chodzi o rozwiązanie „sztabowe” danej kwestii oraz wdrożenie jej do praktyki. Podobnie dzieje się z działaniami Unii Europejskiej w omawianej tu kwestii – interwencji kryzysowej.

Należy ujmować ten problem we właściwych wymiarach – jako nieznaczny (choć ze swej istoty ważny) fragment ogromnego unijnego *Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*, powiązanego bezpośrednio z założeniami Strategii Lizbońskiej. Ponieważ program ten służy Narodowej Strategii Spójności (formalna nazwa: Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia), opracowanej na okres 2007-2013, środki przeznaczone na osiągnięcie celów wyznaczonych strategią spójności nie mogą być dyslokowane w innych miejscach. Wymownie ilustruje to następujący fakt: kiedy w Polsce nie wykorzystano środków przeznaczonych na modernizację kolei (łączącej wschód i zachód Europy, a więc służącej europejskiej spójności), władze państwowe usiłowały przerzucić te środki na budowę obwodnic. Jak się okazało – bezskutecznie.

Program Operacyjny Kapitał Ludzki jest finansowany przez Europejski Fundusz Społeczny. Celem jego funkcjonowania w założeniu jest pełne wykorzystanie ludzkich zasobów, tak w przekroju osobowym, przez konkretnego człowieka, jak i w wymiarze społecznym.

Priorytety wyznaczone przez program stanowią jakby swoisty dekalog zadań. Interwencja kryzysowa ujęta została w ramach pierwszego priorytetu: *Zatrudnienie i integracja społeczna*. Pozostałych dziewięć odnosi się do zdrowia, oświaty, nauki, kadr gospodarki, jakości rządzenia, rynku pracy, promocji integracji społecznej¹.

Pozostając przy pierwszym priorytecie, w ramach którego realizowane są założenia interwencji kryzysowej, podkreślmy jego dwojakie zorientowanie. Po pierwsze – na podniesienie potencjału tych instytucji, które konkretnie działają w obszarze rynku pracy, w sferze pomocy społecznej, w placówkach

¹ Są to następujące priorytety:

- zatrudnienie i integracja społeczna,
- rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstwa oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących,
- wysoka jakość systemu oświaty,
- szkolnictwo wyższe i nauka,
- dobre rządzenie,
- rynek pracy otwarty dla wszystkich,
- promocja integracji społecznej,
- regionalne kadry gospodarki,
- rozwój wykształcenia i kompetencji w regionach,
- pomoc techniczna, przeznaczona dla podmiotów odpowiedzialnych za wdrażanie Programu oraz promocję Europejskiego Funduszu Społecznego. Program Operacyjny Kapitał Ludzki. Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013; http://pl.wikipedia.org/wiki/Program_Operacyjny_Kapitał_Ludzki [dostęp: 14 kwietnia 2012]; <http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/wstepdofunduszyeuropejskich/strony/nss.aspx> [dostęp: 14 kwietnia 2012]; <http://www.efs.gov.pl/WSTEPDOFUNDUSZYEUROPEJSKICH/Strony/Oprogramowanie...> [dostęp: 14 kwietnia 2012].

służących integracji. I po drugie – na wspieranie, promocję i upowszechnianie ogólnopolskich i ponadregionalnych programów zorientowanych na rozwój zatrudnienia i na społeczną integrację.

Określenie zadań w wymienionym priorytecie wiąże się z celami szczegółowymi. W tym zakresie wymienia się m.in. modernizację publicznych służb zatrudnienia, zwiększenie zasięgu oddziaływania aktywnej polityki rynku pracy, dalej wzmocnienie instytucji pomocy społecznej. Tak ogólnie ujęte założenia muszą być przełożone na język działań, na praktykę, nad którą nadzór sprawuje departament Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, na którym między innymi spoczywa powinność wdrażania zadań Europejskiego Funduszu Społecznego.

W Polsce zgodne z tym priorytetem wsparcie systemowe obejmuje, obok wspierania rynku pracy i inżynierii finansowej w celu rozwoju społecznej ekonomii, także wspieranie programów integracji i aktywizacji zawodowej, instytucji pomocy i integracji społecznej oraz tych rozwiązań, które zakładają godzenie życia zawodowego i rodzinnego. Takie wsparcie ma prowadzić do podniesienia jakości oraz efektywności działań poprzez rozszerzenie realizowanych przez nie usług, poprawę systemu monitorowania, ocenę efektywności działań, w tym zwłaszcza dotyczących rozwoju kwalifikacji i kompetencji kadr².

Realizacja systemowych projektów uzależniona jest od dysponowania właściwymi środkami materialnymi. Mają one być dofinansowywane w zakresie określonym przepisami prawa, a obok tego w ramach założeń strategicznych przyjętych przez Radę Ministrów.

Wśród wielu systemowych projektów znajduje się także projekt zatytułowany *Tworzenie i rozwijanie standardów usług instytucji pomocy i integracji społecznej*³. Inicjatywa wyszła od Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej. Główną rolę odgrywa tu powołane 5 marca 2007 roku Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, które stanowi jednostkę budżetową tego ministerstwa i zajmuje się pośrednictwem wobec projektów, które są lub mogą być dofinansowywane przez Europejski Fundusz Społeczny. Odnosi się to do jedenastu pozarządowych organizacji – partnerów Centrum. Są wśród nich fundacja Instytut Spraw Publicznych oraz stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej.

Przeszkodą w pełniejszej integracji społecznej są takie zjawiska, jak społeczne wykluczenie, bezrobocie, marginalizacja, patologie społeczne, bezradność osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, której one same nie są w stanie przezwyciężyć. Pewną rolę interwencyjną wobec tych zjawisk

² <http://www.dotacje.org.pl/default.aspx?docId=7919> [dostęp: 13 kwietnia 2012].

³ <http://www.nauka.gov.pl/finansowanie/fundusze-europejskie/program-operacyjny-ka...> [dostęp: 28 kwietnia 2012].

może odegrać Laboratorium Innowacji Społecznej, które skupia ekspertów i badaczy łączących wiedzę teoretyczną z doświadczeniem wyniesionym z praktyki. Laboratorium opracowuje standardy środowiskowej pracy socjalnej. Ich wdrażanie obejmuje modele instytucji (Ośrodki Pomocy Społecznej, Centrum Pomocy Rodzinie, Centrum Integracji Społecznej) oraz standardy usług i integracji, adresowanych do osób niepełnosprawnych, osób starszych, rodzin z dziećmi, osób pozostających bez pracy, rodzin, w których występuje problem przemocy⁴. Lista tych standardów jest nadzwyczaj bogata, trudno byłoby omówić je w jednym artykule, zatem na potrzeby tego tekstu odniosę się tylko do standardu dotyczącego interwencji kryzysowej.

Przykładem typowym rodziny z problemem jest taka rodzina, w której występuje przemoc⁵. Występowanie przemocy, jak stwierdza ustawa o pomocy społecznej, stanowi uzasadnienie dla udzielenia pomocy. Jest to ustawowo związane z interwencją kryzysową.

⁴ Standardy te adresowane są kolejno do osób:

- z niepełnosprawnością:
 - pracy socjalnej z osobą niepełnosprawną i jej rodziną, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi,
 - poradnictwa specjalistycznego dla wyżej wymienionych;
- osób starszych:
 - pracy socjalnej z osobą starszą,
 - usług socjalnych dla osób starszych, świadczonych w miejscu zamieszkania;
- rodzin z dziećmi:
 - pracy socjalnej z rodziną z dziećmi,
 - specjalistycznego poradnictwa rodzinnego dla rodzin z dziećmi;
- osób pozostających bez pracy:
 - pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy,
 - Klubu Integracji Społecznej ze szczególnym uwzględnieniem Treningu pracy;
- rodzin z problemem przemocy:
 - pracy socjalnej z rodziną dotkniętą problemem przemocy,
 - interwencji kryzysowej.
- Standardy w Pomocy; http://www.torun.pl/dokumenty/opis_zakresu_merytorycznego.pdf [dostęp: 17 kwietnia 2012].
- Standard pracy socjalnej z rodziną dotkniętą problemem przemocy. Wersja z dnia 09.06.2011r. http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/ZE%20PwR%20OR%20V_VI_W3.pdf [dostęp: 17 kwietnia 2012];
- Procedura ewaluacyjna a standardy usług w pomocy społecznej:
 - praca socjalna z rodziną dotkniętą zjawiskiem przemocy, oraz
 - interwencja kryzysowa w rodzinie dotkniętej zjawiskiem przemocy.

<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20ZE%20PwR.pdf> [dostęp: 17 kwietnia 2012].

⁵ Od 2008 r. Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Instytutu Psychologii Zdrowia ogłasza edycję ogólnopolskiego konkursu pod nazwą „Policjant, który mi pomógł”. Celem konkursu odbywającego się pod patronatem Komendanta Głównego Policji jest: - *promowanie postaw i umiejętności dobrze służących ochronie ofiar przemocy w rodzinie*; - *podkreślenie roli policjantów w systemie przeciwdziałania przemocy w rodzinie*; - *wsparcie policjantów podejmujących wzorowe działania i osobiście zaangażowanych w pomoc osobom krzywdzonym*; - *zwiększenie motywacji policjantów do podejmowania skutecznych działań w tym obszarze*. Nagrody wręczone są podczas Święta Policji tym policjantom, którzy są szczególnie zaangażowani w pomoc ofiarom przemocy domowej;

<http://www.niebieskalinia.pl/konkurs/> [dostęp: 12 maja 2012];

<http://www.policjant.niebieskalinia.pl/> [dostęp: 12 maja 2012]; <http://wyborcza.pl/1,91446,11731412,>

[Do_konca_maja_zgloszenie_do_konkursu_Po...](#) [dostęp: 13 maja 2012].

Umiejscowienie interwencji kryzysowej w ustawie jest bardzo ważne ze względu na działania, które są lub powinny być związane z respektowaniem tej formy pomocy. Wprawdzie na wstępie określiłam ogólnie kategorię *interwencja kryzysowa*, jednak ustawa ujmuje to ściśle. Zapis odnoszący się do tego zagadnienia brzmi następująco:

1. Interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań 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.
2. Interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód.
3. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego. W sytuacjach uzasadnionych – schronienia do trzech miesięcy⁶.

W ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz w niektórych innych ustawach także przywoływane jest pojęcie interwencji kryzysowej. Osobie dotkniętej przemocą w rodzinie udziela się bezpłatnej pomocy, zwłaszcza w formie:

1. Poradnictwa medycznego, psychologicznego, prawnego, socjalnego, zawodowego i rodzinnego.
2. Interwencji kryzysowej i wsparcia.
3. Ochrony przed dalszym krzywdzeniem przez uniemożliwienie osobom stosującym przemoc korzystania ze wspólnie zajmowanego z innymi członkami rodziny mieszkania oraz zakazanie kontaktowania się i zbliżania do osoby pokrzywdzonej.
4. Zapewnienia osobie dotkniętej przemocą w rodzinie bezpiecznego schronienia w specjalnym ośrodku wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie.
5. Badania lekarskiego w celu ustalenia przyczyn i rodzaju uszkodzeń ciała, związanych z użyciem przemocy w rodzinie oraz wydania zaświadczenia lekarskiego w tym przedmiocie.
6. Zapewnienia osobie dotkniętej przemocą w rodzinie, która nie ma tytułu prawnego do zajmowanego – wspólnie ze sprawcą przemocy – lokalu, pomocy w uzyskaniu mieszkania⁷.

⁶ Por. art. 47 ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (Dziennik Ustaw 2004, Nr 64, poz. 593).

⁷ Nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw, z dnia 10 czerwca 2010 r. (Dziennik Ustaw 2010, Nr 125, poz. 842).

W wyniku nowelizacji ustawy ustanowiono Krajowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, który zorientowany jest między innymi na zapewnienie ofiarom tej przemocy lepszej ochrony prawnej.

Można więc przyjąć, iż podjęto stosunkowo szerokie działania dla ustanowienia podstaw prawnych dla działalności mającej na celu pomoc ludziom dotkniętym różnymi przejawami agresji, zwłaszcza w rodzinie, ale i poza nią, oraz dotkniętych takimi wydarzeniami, które wymagają interwencji kryzysowej.

Mówiąc o strategiach interwencji i profilaktyki w sytuacji patologii życia rodzinnego, mamy na uwadze świadomie i intencjonalnie stosowane reguły postępowania oraz organizowania pracy psychoterapeutycznej, rehabilitacyjnej, rewalidacyjnej, psychoedukacyjnej, reedukacyjnej i resocjalizacyjnej z osobami uwikłanymi w te traumatyczne sytuacje życiowe (rodzinne, osobnicze), skierowanej na zmiany zaburzeń zachowania tak u ofiar, jak i sprawców rzeczywistych (ujawnionych i należycie rozpoznanych), bądź hipotetycznie istniejących czynów agresywnych, destrukcyjnych i przestępczych, wymierzonych w członków danej wspólnoty rodzinnej. Innymi słowy, chodzi o tak zwaną strategię interwencji kryzysowej i psychopedagogicznej prewencji w sytuacji patologii życia rodzinnego, obejmującej zarówno ofiary tej patologii, jak i ich sprawców (istniejących realnie lub potencjalnie).

Pojęcie *interwencja* może mieć różne odniesienia, np. mówi się o interwencji zbrojnej w sytuacjach kryzysu w stosunkach między państwami albo o interwencji policyjnej w wypadku przestępczego zagrożenia. Tutaj posługuję się nim zgodnie z etymologią tego słowa, które oznacza wywieranie na kogoś wpływu celem uzyskania określonego efektu.

Istnieje wiele określeń interwencji kryzysowej, są one silnie zróżnicowane. Wydaje się trafnym przejrzyste ujęcie tego pojęcia przez E. Leśniak, która pisze, iż interwencja kryzysowa to działanie zmierzające do odzyskania przez osobę, która została dotknięta kryzysem, zdolności do samodzielnego rozwiązania tego problemu⁸.

⁸ E. Leśniak, *Interwencja kryzysowa*, [w:] *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999, s. 57. D. Kubacka-Jasiecka w odniesieniu do źródeł ustanowienia podstaw prawnych dla interwencji kryzysowej podkreśliła, że idea interwencji oparta została na przekonaniu, iż kryzys emocjonalny może stać się udziałem każdego z nas. Odnosząc się zaś do stylu interwencji kryzysowej sugerowała, iż powinno się wprawdzie dysponować różnorodnymi środkami i umiejętnościami oddziaływania, zarazem nie należy dopuszczać do zagubienia prymatu (...) *sytuacji kryzysu nad technikami i strategiami interwencji*, zob. *Psychologia kliniczna*, pod red. H. Sęk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, t. 2, s. 255. Natomiast W. Badura-Madej odniosła się do trybu interwencji kryzysowej. Jej zdaniem istnieją trzy rodzaje działań, które stanowią kolejne fazy postępowania z osobą w stanie kryzysu. *Są to: 1) pierwsza pomoc psychologiczna, 2) interwencja kryzysowa, 3) psychoterapia kryzysowa*. Zob. tejsze, *Kryzysy i interwencja kryzysowa w terapii dzieci i młodzieży*, [w:] *Psychiatria dzieci i młodzieży*, I. Namysłowska (red.), Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2007, s. 477.

Formalna strona interwencji kryzysowej może niekiedy brać górę nad jej wartością. Dziać się tak może, jeśli w trakcie interwencji niedostatecznie uwzględniony zostanie jej aspekt psychologiczny, przede wszystkim osobowość osoby dotkniętej kryzysem. Znaczące i wartościowe są w tym zakresie refleksje Carole Sutton, która zwraca uwagę na konieczność aktywizacji takich osób i spowodowania, aby same podejmowały wysiłki na rzecz przezwyciężenia konsekwencji kryzysu. Trzeba ludzi uczyć kontroli nad przebiegiem wydarzeń – podkreśla C. Sutton – wyzwalać w nich poczucie mocy w rozmaitych formach pracy z ludźmi przytłoczonymi przez nierówności społeczne lub wydarzenia życiowe⁹. Osoba interweniująca musi być cierpliwa, okazać gotowość wysłuchania podopiecznych, zezwolić na to, aby głównie zajmowali się swoimi sprawami; należy pomagać im w czynnościach codziennych, a także w poszukiwaniu różnych sposobów poprawy samopoczucia, np. w nawiązaniu kontaktów z osobami, do których mają zaufanie bądź we wzięciu udziału w jakiejś wycieczce¹⁰.

Metoda postępowania z osobami dotkniętymi sytuacją kryzysową jest ważniejsza nawet niż ewentualne (jeśli niezbędne) wsparcie finansowe lub inne postaci świadczeń materialnych. Zapewne wielu ludzi dotkniętych kryzysem pozostaje poza zorganizowaną interwencją właściwych instytucji, ale dzięki oparciu w bliskich, w rodzinie, w przyjaciółach, radzi sobie, przełamując impas i wracając do ustabilizowanego, normalnego życia. Zdarzają się też sytuacje odwrotne, gdy człowiek przeżywający kryzys nie ma takiego oparcia, nie dociera też do niego pomoc ośrodka – wówczas dramatyczne przeżywanie własnej sytuacji przez niego może pogłębić się na tyle, iż skończy się to tragicznie. Na podstawie fachowej literatury można bliżej określić uznane strategie postępowania terapeutycznego z osobami doświadczającymi przemocy. Powstały na ten temat dziesiątki prac polskich autorów, opublikowano także wiele tłumaczeń z literatury światowej¹¹.

Wysoce wartościowa jest praca zbiorowa R. Izdebskiego, M. de Barbaro i W. Szaszkiwicz poświecona problemom przemocy w rodzinie¹². Autorzy w swojej wizji strategii interwencji kryzysowej uważają, podobnie jak autorzy innych publikacji z tego zakresu, że ofierze kryzysu przede wszystkim należy

⁹ C. Sutton, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, przekł. E. Józefowicz, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004, s. 137-138.

¹⁰ Por. tamże.

¹¹ Przykładowo wymienię jedynie autorów, pozostawiając ewentualne poszukiwanie właściwych tytułów zainteresowanym Czytelnikom: A. Bilikiewicz, J.N. Bucher, R.C. Carson, L. Cierpiałkowska, L. Grzesiuk, I. Heszen, R. Izdebski, M. Jarosz, R.U. Kalina, C. Madanes, J. Mellibruda, S. Mineka, R. Meyer, M. Ochmański, M. Płopa, I. Pospiszyl, S. A. Rathaus, D.L. Rosenhan, H. Sęk, Z. Sobolewska, U. Świętochowska, W. Szaszkiwicz, E.F. Walker, E. Woydyłło, I. Wojnarowska, P.G. Zimbardo.

¹² Por. R. Izdebski, M. de Barbaro, W. Szaszkiwicz, *Przemoc w rodzinie. Maltretowanie fizyczne i wykorzystywanie seksualne dzieci i młodzieży*, [w:] *Psychiatria dzieci i młodzieży*, I. Namysłowska (red.), Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2007, s. 352-381.

przywrócić wiarę we własne siły, a jest to możliwe poprzez odzyskanie przez pacjenta kontroli nad sobą. Autonomia ofiary kryzysu winna być przez terapeutę wspierana, bowiem choć człowiek w takiej sytuacji z reguły niechętnie poddaje się zewnętrznej władzy, z drugiej strony jednak dąży do uzyskania oparcia w terapii. Wysiłkiem tak terapeuty, jak i pacjenta budowane bywa coś w rodzaju dwustronnego przymierza w celu rozwiązania problemu.

Autorzy omawianej publikacji zaznaczają, że najważniejszym zadaniem, jakie na wstępie musi zrealizować terapeuta, jest zapewnienie pacjentowi bezpieczeństwa, dopiero później można podjąć badanie historii urazu oraz doprowadzić do oplakania strat czy przeżycia żałoby. Po tym dopiero możliwe będzie zarówno przejście do odtworzenia społecznych związków, jak i powrót do normalnego życia¹³.

W charakteryzowanej tu pracy zwraca uwagę pewna specyfikacja działalności terapeutycznej, w zależności od tego, do kogo jest ona adresowana. Zaprezentowane wcześniej postępowanie jest standardowe, ale raczej odnosi się do osób dorosłych lub przynajmniej potencjalnie zdolnych do samooceny swojej sytuacji. Natomiast w różnych grupach wiekowych i w zależności od odgrywanych ról społecznych może, a nawet musi być to terapia silnie zróżnicowana.

Przede wszystkim w odniesieniu do dziecka terapia musi objąć również jego opiekuna bądź opiekunów prawnych. Tu zarówno poczucie bezpieczeństwa, jak i odbudowa więzi między partnerami (dziecko – opiekun) są równie ważne, a jednocześnie najważniejsze. Z metod powinno się preferować stosowne do wieku, dla młodszych dzieci na przykład wspólną zabawę, dla starszych rozmowę.

W odniesieniu do rodziny, zwykle składającej się z kilku osób, konieczne jest stosowanie terapii systemowej. Szczególnie trudna jest interwencja kryzysowa w przypadku rodziny obciążonej przemocą. R. Izdebski oraz pozostali współautorzy cytowanej wcześniej publikacji przyjęli, że w takiej sytuacji niezbędne jest stosowanie terapii systemowej, która składać się powinna z sześciu etapów. Etap pierwszy to nawiązanie kontaktu z rodziną. Następnie konieczne jest opisanie jej problemu, potem uzgodnienie warunków rodzinnej terapii, dalej kontynuowanie terapii, w piątej fazie towarzyszenie rodzinie w poszukiwaniu i utrwalaniu nowych wzorów relacji, gdy już ustanie dawna przemoc, wreszcie zakończenie terapii, ale dopiero po stwierdzeniu, iż w rodzinie nastąpiła odbudowa zaburzonych wcześniej kontaktów¹⁴.

W. Badura-Madej, zwracając się w opracowanym przez siebie poradniku do pracowników socjalnych przestrzegała przed popełnieniem terapeutycznych błędów, gdyż nie tylko brak prawidłowej pomocy, ale i pomoc

¹³ Por. tamże, s. 363.

¹⁴ Tamże, s. 364 i n.

nieodpowiednia, niewłaściwa mogą spowodować poważne szkody w postaci niekorzystnych i nieodwracalnych zmian psychicznych lub poprzez utrwalenie sytuacji życiowej, która wyraziła się w kryzysie. Profesjonalizm, wysokie kompetencje terapeuty są najwyższej wagi jego wyposażeniem w zawodowej pracy¹⁵.

Mamy obecnie do czynienia ze zjawiskiem standaryzowania różnych obszarów naszego codziennego życia. Standaryzowania może nie zawsze niezbędnego, czasami pomocnego, ale często w odczuciu wielu ludzi niepotrzebnego. Standaryzacja traktowana jest przez biurokrację jako droga do optymalizacji różnych sfer ludzkiej działalności. Odnosi się to również do interwencji kryzysowej. Standaryzacja została powiązana ze świadczeniami finansowymi, więc nawet ci, którzy są szablonom niechętni poddają się jej z większymi lub mniejszymi oporami.

R. Szarfenberg optymistycznie wskazywał w swojej monografii, że „Jednym z ważnych instrumentów racjonalizacji systemu usług społecznych oraz osiągnięcia wartości istotnych dla społeczeństwa jest standaryzacja usług”¹⁶.

Także interwencje kryzysowe poddano standaryzacji. Przedstawię je tutaj, wszakże z zastrzeżeniem, iż nadmierna standaryzacja miast pomagać może przeszkadzać, może blokować czasami niezbędną, wykraczającą poza standard inicjatywę terapeuty. Sytuacje kryzysowe mogą przecież obfitować w rozmaite niespodzianki, które w żadnym standardzie się nie pomieszczą.

Celem ustalenia standardu konieczne jest przyjęcie dla niego właściwego punktu odniesienia. Jeśli chodzi o zdefiniowanie usługi, jaką jest interwencja kryzysowa, to przyjmijmy za J. Grodecką i współautorami jej pracy, że jest to „(...) kompleks zintegrowanych, interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób, rodzin, a czasem całych grup będących w stanie kryzysu, których celem jest zapobieganie utracie lub przywrócenie utraconej równowagi w wymiarze psychicznym, społecznym, zdolności do działania i autonomii”¹⁷.

Niżej przedstawiam drogę tak zwanego formalnego opanowania kryzysu, czyli instytucjonalne działanie wyspecjalizowanych służb kryzysowych bądź powołanych do tego instytucji. W skrócie przedstawiam *standard interwencji kryzysowej* w oparciu o specjalnie przygotowany do tego celu podręcznik instruktazowy¹⁸.

¹⁵ Por. *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999, s. 57 i n.

¹⁶ R. Szarfenberg, *Polityka społeczna i usługi społeczne*, s. 40; <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/psus.pdf> [dostęp: 4 maja 2012].

¹⁷ Por. J. Grodecka, R. Kałucka, K. Sarzała, A. Zukiewicz, *Standardy interwencji kryzysowej*, s. 6; <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/InterwencjaKryzysowa.pdf> [dostęp: 4 maja 2012].

¹⁸ J. Pauli, A. Włoch, *Podręcznik instruktazowy „Standardy usług”*; http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Podrecznik_Instruktazowy.pdf [dostęp: 4 maja 2012].

Czynności podejmowane w stosunku do osoby lub osób w kryzysie zostały podzielone na dwie grupy:

- a) czynności główne, wymagane, aby zapewnić prawidłowy przebieg interwencji,
- b) czynności rozszerzające, uzupełniające, które stanowią kontynuację interwencji kryzysowej.

Interwencja kryzysowa traktowana jako usługa wymaga ułożenia czynności w model interwencji i obejmuje następujące działania:

- bezpieczny pierwszy kontakt;
- separacja od czynników urazowych;
- doraźne łagodzenie ostrych objawów urazowych;
- szybka, selekcyjna diagnoza kryzysu;
- formułowanie problemów oraz ustalanie ich hierarchii;
- planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań;
- realizacja strategii pomocy;
- rozważenie kwestii terapii kryzysu i innych działań.

Aby interwencja była skuteczna, autorzy podręcznika – instrukcji zwracają uwagę na formy organizacyjne pracy interwenta, narzędzia, którymi się posługuje oraz na dokumentację i czas przeprowadzonej usługi.

W opracowaniu określono materialne i organizacyjne warunki realizacji usługi oraz plan ewaluacji usługi w postaci następujących kroków:

- oceń czy masz do czynienia z osobą w kryzysie;
- ustal zasady postępowania na poszczególnych etapach kontaktu z osobą w kryzysie;
- ustal zasady komunikacji w trakcie interwencji;
- określ działania służące rozwiązywaniu sytuacji kryzysowej;
- opracuj wzór dokumentacji stosowanej przez interwenta;
- zapewnij warunki do realizacji usługi.

Według podręcznika wiedza wynikająca z ewaluacji przebiegu usługi w przedstawionym zakresie powinna się przyczyniać do podnoszenia jakości tych usług, które mają charakter pomocowy.

Wracając do sygnalizowanego na wstępie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, w którego ramach jako pierwszy priorytet występuje *Zatrudnienie i integracja społeczna*, a w tym z kolei program interwencji kryzysowej pod tytułem *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej* należy zaznaczyć, iż koniec działania tego programu przewidziany jest na grudzień 2013 roku, a więc za około półtora roku. Jest on dofinansowany w oparciu o umowę z 9 marca 2010 roku na kwotę prawie 171 milionów PLN (dokładnie 170 940 593).

Projekt ten, współfinansowany przez Unię Europejską, odnosi się do takich zadań, jak wdrażanie standardów pracy socjalnej i funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej, dalej standaryzacja pracy z bezdomnymi, wzmocnienie

instytucji pomocy społecznej administracji w obszarze narzędzi informatycznych oraz na rzecz promocji upowszechnienia projektu.

Twórcy projektu zaznaczają, że ma on charakter pionierski, zastrzegając się, że jego założeniem jest wypracowanie standardów i modeli w formule otwartej, raczej inspirującej do poprawy jakości funkcjonowania w sferze pomocy i integracji społecznej, niż narzucającej sztywne i formalne ramy. Jednak charakteryzowany instrukcyjny podręcznik poświęcony standardom trudno uznać za wolny od narzucania „(...) sztywnych i formalnych ram”.

W roku 2013 ukaże się, czy rozwiązania wynikające z realizacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki istotnie wpłynęły na pozytywne zmiany w wizerunku działań podejmowanych w sferze społecznej pomocy i integracji oraz czy zasługują na to, aby na stałe uzyskać prawo obywatelstwa w tym obszarze polityki państwa.

Bibliografia

- Badura-Madej W., *Kryzysy i interwencja kryzysowa w terapii dzieci i młodzieży*, [w:] *Psychiatria dzieci i młodzieży*, I. Namysłowska (red.), Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2007.
- Grodecka J., Kałucka R., Sarzała K., Zukiewicz A., *Standardy interwencji kryzysowej*; <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/InterwencjaKryzysowa.pdf> [dostęp: 4 maja 2012].
- <http://www.dotacje.org.pl/default.aspx?docId=7919> [dostęp 13 kwietnia 2012].
- <http://www.nauka.gov.pl/finansowanie/fundusze-europejskie/program-operacyjny-ka...> [dostęp: 13 kwietnia 2012].
- Izdebski R., de Barbaro M., Szaszkievicz W., *Przemoc w rodzinie. Maltretowanie fizyczne i wykorzystywanie seksualne dzieci i młodzieży*, [w:] *Psychiatria dzieci i młodzieży*, I. Namysłowska (red.), Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2007.
- James R.K., Gilliland B.E., *Strategie interwencji kryzysowej*, przekł. A. Bzdziński, Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Wydawnictwo Parpamedia, Warszawa 2008.
- Kubacka-Jasiecka D., *Interwencja kryzysowa*, [w:] *Psychologia kliniczna*, H. Sęk (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Leśniak E., *Interwencja kryzysowa*, [w:] *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.
- Ogólnopolski konkurs „Policjant, który mi pomógł” <http://www.niebieskalinia.pl/konkurs/> [dostęp: 12 maja 2012]; <http://www.policjant.niebieskalinia.pl/> [dostęp: 12 maja 2012]; http://wyborcza.pl/1,91446,11731412,Do_konca_maja_zgloszenie_do_konkursu_Po... [dostęp: 13 maja 2012].
- Pauli J., Włoch A., *Podręcznik instruktazowy „Standardy usług”*; <http://www.>

- wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Podrecznik_Instruktazowy.pdf [dostęp: 4 maja 2012].
- Procedura ewaluacyjna a standardy usług w pomocy społecznej*; <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20ZE%20PwR.pdf> [dostęp: 17 kwietnia 2012].
- Program Operacyjny Kapitał Ludzki. Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013*; <http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/wstepdofunduszyeuropejskich/strony/nss.aspx> [dostęp: 14 kwietnia 2012] <http://www.efs.gov.pl/WSTEPDOFUNDUSZYEUROPEJSKICH/Strony/Oprogramowanie> [dostęp: 14 kwietnia 2012].
- Psychologia kliniczna*, H. Sęk (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Standard pracy socjalnej z rodziną dotkniętą problemem przemocy*; http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/ZE%20PwR%20OR%20V_VI_W3.pdf [dostęp: 17 kwietnia 2012].
- Standardy w Pomocy*; http://www.torun.pl/dokumenty/opis_zakresu_merytorycznego.pdf. [dostęp: 17 kwietnia 2012].
- Sutton C., *Psychologia dla pracowników socjalnych*, przekł. E. Józefowicz, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- Szarfenberg R., *Polityka społeczna i usługi społeczne*; <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/psus.pdf> [dostęp: 4 maja 2012].
- Ustawa z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dziennik Ustaw 2004, Nr 64, poz. 593.
- Ustawa z 10 czerwca 2010 r. o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw, Dziennik Ustaw 2010, Nr 125, poz. 842.
- Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych*, wybór i oprac. W. Badura-Madej, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.