

Интервенције у кризи

доц. др Милица Боровчанин
психијатар

Интервенције у кризи

- Скуп поступака који се примењују након кризних догађаја
- Људима се помаже да лакше преброде оно што су доживели
- Доживљај се интегрише у свакодневно животно искуство
- Превентивни метод
- Резултат рада Џералда Каплана и Ериха Линдемана

Центри за интервенције у кризи

- Формирани су у оквиру терцијерне превенције са разрађивањем програма социјалне, психолошке и професионалне рехабилитације психијатријских пацијената
- Концепт рада:
 - Увођење непрофесионалаца, проширење делокруга деловања, покривање далеко веће популације
 - Специфичана тријажа непрофесионалаца
 - Специфична обука
 - Активно пружање и нуђење кратке “support” терапије свим узрасним категоријама

Функционисање центара за интервенције у кризи

- Непосредно и брзо дејство
- 24-сатна доступност
- Флексибилност професионалних услуга - “сви за све”
- Телефонска психотерапија (предност: анонимност која елиминише отпоре, анксиозност и доживљај дистанце, са малим бројем часова интензивног рада)
- Фокусираност на суицидалне, превенцију релапса код пацијената са менталним поремећајима, на адолесценте, жртве криминала, силовања, природних катастрофа, старе, глуве и напуштене особе

Усмереност интервенција у кризи

3 темељна уверења о доживљају стварности, која су у кризи најчешће пољуљана:

1. Уверење у сопствену нерањивост

“То се мени не може догодити.”

2. Доживљај света као смисленог и разумљивог

“Живот има смисла... Бог постоји... Све ће бити у реду ако си добар и поштен...”

3. Виђење себе у позитивном светлу

“Ја сам добар за друге људе... Добар сам у свом послу... Поштован сам...”

Циљ интервенција у кризи

Интервенције у кризи имају за ЦИЉ да:

- смање интензитет кризе
- заштите од додатних стресора
- помогну у мобилизацији унутрашње психолошке снаге
- помогну бржем и лакшем успостављању нивоа функционисања из периода пре кризе
- спрече или ублаже будућа неприлагођена понашања и емоционалне сломове

Остварење циљева интервенција у кризи

ЦИЉЕВИ се остварују кроз:

1. Брзу и непосредну помоћ око поновног успостављања психолошке контроле (безбедности и емоционалне стабилности), уз помоћ решавања проблема због којег особа тражи помоћ
2. Помоћ у добијању потребне неге и терапије, уз минимум рестриктивних или интензивних клиничких сетинга или хоспитализације
3. Анализа срединских фактора који су могли довести до кризе (рационално објашњење сигнала кризе, процена осетљивости особе)
4. Усвајање вештина будућег решавања проблема у сличним кризним ситуацијама

Фокус интервенција у кризи

- Јачина стресора није искључиви фактор у избору начина превладавања стреса као што се раније сматрало
- Фокус интервенција у кризи је на психолошким потребама особе, пре него на узроку кризе

Специфичности кризних интервенција

- Аспект времена

- Интервенције су кратке и временски ограничене чиме се постижу 3 циља:
 - а) суочавање клијента са потребом да одмах почне да ради на решењу
 - б) даје се позитиван фидбек клијенту да терапеут верује да може доћи до промене
 - ц) стварање заједничких циљева у терапији

Специфичности кризних интервенција

- Ограниченост циљева

- Циљеви су јасно одређени и ограничени на:
 - а) успостављање емоционалне равнотеже
 - б) побољшање увида
 - ц) повећање способности решавања проблема

Специфичност кризних интервенција - **Брзина пружања помоћи**

Активност и прилагодљивост помагача:

- терапут је активан, усмерава, проучава проблем
- прави хипотезе
- формулише стратегију
- решава проблеме
- директиван уз подстицање клијента ка самосталности

Специфични поступци у оквиру кризних интервенција

- Психолошка подршка на месту догађаја док он још траје (психолошка прва помоћ)
- Седмофазни Робертсов процес пружања интервенције у кризи
- Мичелов модел поступака у кризним ситуацијама
- Саветодавне услуге
- Стручне консултације
- Едукација о ПТСД-у и терапија ПТСД-а

Мичелов модел (Mitchell J, 1996)

3 специфична поступка у оквиру кризних интервенција:

- САЖЕТА ПСИХОЛОШКА ИНТЕГРАЦИЈА ТРАУМЕ
- РАСТЕРЕЂЕЊЕ
 - 20 минута
 - Непосредно након догађаја, а пре одласка са места догађаја
 - Фазе: увод, “истраживање”, давање информација, помоћ у прихватању реакција као примерених у датим околностима
- ДЕМОБИЛИЗАЦИЈА
 - 10 минута
 - Након кризних догађаја великих размера
 - Водитељ упознаје учеснике о знацима стреса које ће учесници догађаја приметити код себе током следећих дана и о начинима самопомоћи док се не организује другачији вид помоћи

Психолошка прва помоћ (Raphael, 1996)

1. Пружање утехе жртвама
2. Заштита од додатних претњи или стреса
3. Збрињавање телесних потреба и повреда
4. Помоћ у “спајању” са члановима породице
5. Олакшавање “трауматских прича” и изражавања осећања
6. Повезивање жртве са различитим системима подршке у локалној заједници
7. Подстицање успостављања осећаја самоконтроле
8. Утврђивање постојања потребе за даљим саветовањем или терапијским радом

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ПРВА ФАЗА:

Испитивање леталности (суицидалност и хомицидалност) и безбедности

- Неопходно у сваком скринингу
 - Рефлексије
-
- Да ли је особа безбедна?
 - Да ли су друге особе безбедне од ње?
 - Да ли намерава некога да повреди?
 - Да ли постоји начин да спроведе своје намере?

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ДРУГА ФАЗА:

Успостављање комуникације, односа и утицаја

- Први корак у интервенисању у кризи
- Људи желе да буду саслушани, схваћени, прихваћени и уважени (уместо тога склони смо рећи: “Рекао сам ти то...”)
- Особа у кризи има потребу да буде моћна, да има изборе, могућности, ресурсе, подршку и наду

Активно слушање

Главни инструмент у изградњи односа и комуникације и подразумева:

- Постављање питања отвореног типа
- Невербалну подршку
- Минимално вербално охрабривање
- Парафразирање
- Рефлектовање
- Валидација и афирмација
- Поновно уверавање
- Чекање

Парафразирање

- Показивање активног интересовања, фокусираност на проблем особе, трагање за јасноћом, заузимање заједничког става, избегавање погрешног тумачења и увећање поверења
- Елементи: Понављање изречене намере или (конфузног) садржаја особе (нпр. особа се жали: “Човече, каква лудница” , помагач каже: “Изгледа да сте имали лош дан?” (парафразирање) “Не, само један део дана”
- Интервенција помаже у стварању уверења да помагач разуме значење речи које особа користи
- Вођење рачуна да се садржај не понавља “папагајски”, јер то може деловати као неслушање или опонашање
- Подстицање појашњавања емоционалног доживљаја у вези кризног искуства у прошлости и садашњости: “Нисам сигуран/на шта тачно мислите када кажете...” или “Реците ми више о...”.
- Резимирање (на крају једног дела разговора)

Рефлектовање

- Даје особи идеју шта је интерпретирано на основу његових информација, а што јој помаже да препозна шта осећа и пројектује
- Елементи: Саопштавање како је доживљена (виђена): “Изгледате веома забринуто...уплашено.” или “Звучите веома љутито...”
- Давање фидбека у вези ситуације: “Сада изгледате напетом, шта би вам помогло да се опустите док разговарамо?”
- Пружање рефлексија на емпатски одмерен начин, јер у супротном особа се може “затворити” (нпр. “Брине ме када тако говорите о самоубиству, иако кажете да нисте озбиљни. То може уплашити друге па се може догодити да не желе да разговарају о томе или о вашој ситуацији уопште.”)
- Значај: Уколико особа није свесна утицаја својих размишљања или понашања на друге људе, не може их ни мењати

Валидација

- Вероватно најважнија подршка која се може пружити особи у кризи
- Представља пренос подршке да је у реду то што особа осећа и да особа није сама јер се многи у таквој ситуацији слично осећају
- Потврдити (похвалити, поткрепити) њен покушај и напор који улаже да се избори са ситуацијом, иако кризе стварају осећање неадекватности
- Уверавати да особа може проћи кроз тежак период и кризу и да заслужује помоћ

Афирмација

- Једноставни, директни искази који уливају самопоуздање, наду, умирење:
 - “Драго ми је да сте одлучили да разговарате са мном.”
 - “Звучите као веома (јака, брижна, осетљива) особа.”
 - “Драго ми је да сте одлучили да потражите помоћ, јер је ви заслужујете.”
 - “Имате добар смисао за хумор, то је добар начин да се изађе на крај са неким проблемима.”
- ВАЖНО ЈЕ НЕ ДАВАТИ НЕИСКРЕНЕ ИЗЈАВЕ!
- Уколико се неискрено дају изјаве није могуће успоставити однос поверења и терапијски утицај!

Смисао активног слушања

- Помаже у стварању слике шта се заиста догодило
- Помаже у валидацији емоција и понашња
- Нуди другачију (објективну) перспективу са помагачеве тачке гледишта
- Обезбеђује наду и осећај правилне усмерености
- Указује на ресурсе (снаге) које су занемарене
- Даје моћ прављења избора и преузимања акције

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ТРЕЋА ФАЗА:

Идентификација основног проблема

- Основна питања која захтевају одговор да би се идентификовала природа кризне ситуације:
 - Шта се догодило што је подстакло позив за помоћ?
 - Шта је довело (претходило) до активирајућег догађаја?
 - Ко је све учествовао у догађају?
 - Како се особа у кризи осећа?
 - Чег се боји?
- Многа од ових питања ће имати одговор уколико клијент исприча своју причу!

Базична саморефлексија

- Питања која помагач себи поставља:
 - Где “боли”?
 - Шта је проблем?
 - Како могу да помогнем?
 - Шта особа жели да учиним за њу?
 - Како особа у кризи може бити од помоћи себи и терапеуту?
 - Препознати постојање симптома или понашања карактеристичних за:
 - менталне поремећаје
 - бихејвиоралне синдроме

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ЧЕТВРТА ФАЗА:

Пружање емоционалне подршке и подстицање емоционалног растерећења

- Током кризе емоције су обично конфузне и тешко их је дефинисати
- Помоћ у изражавању емоција помаже особи и да увећа контролу над њима, а помагачу шансу да појасни слику о потребама особе
- Два су кључна емоционална елемента кризе:
- **ЖАЉЕЊЕ/ГУБИТАК** (реалан или перципиран) у животу особе
- **АНКСИОЗНОСТ** - као пројекција у несигурну будућност која се може очекивати у свакој кризној ситуацији, уколико не постоји одговор или решење (перцепција губитка контроле), а постоји процена да се нешто лоше може догодити

Жаљење

- Нико не може предвидети како ће се осећати особа која жали за губитком
- Ипак, идентификовано је 5 фаза (Elizabeth Kubler-Ross), које највећи број људи искуси током жаљења:
 - 1) Порицање
 - 2) Бес
 - 3) Туга/депресивност
 - 4) Обрађивање
 - 5) Прихватање
- Чешће, изгледа као да се догађа серија поновљених фаза
- Особа може бити у различитим фазама жаљења за сваки посебни аспект жаљења
- Реакције могу и не морају да се појаве током жаљења
- Појава и других реакција је очекиван догађај
- Емоционалне реакције и њени соматски еквиваленти се обично појављују у “таласима”, трајући различит период времена

Емоционалне реакције

- Туга
- Напуштеност
- Очај
- Бес
- Гнев
- Озлојеђеност
- Осветољубивост
- Утеха
- Страх
- Паника
- Стрепња
- Кривица
- Доживљај
конфузије/инхибираности,
укочености, обамрлости
- Безданежност/Беспомоћност
Телесне (физичке) реакције
- Тескоба “кнедла” у грлу
- Брзо и плитко дисање
- Осећај празнине у стомаку
- Мука
- Главобоља
- Сува уста
- Слабост, генерални
недостатак физичке снаге

Бихејвиоралне реакције

- Неочекивано плакање
- Хостилне реакције према онима који покушавају да помогну или умире
- Немир
- Губитак иницијативе или жеље да се учествује у различитим активностима
- Поремећаји спавања
- Непрекидно причање
- Социјално повлачење и изолација
- Појачано пушење, узимање алкохола, лекова, других ПАС
- Когнитивне реакције
- Суманутости, халуцинације
- Кошмарни снови
- Поремећај пажње
- Неодлучност
- Успорено размишљање
- Дезоријентација
- Поремећаји памћења
- “Прекид филма”

Пружање емоционалне подршке и подстицање емоционалног растерећења

Супортивна терапија

- Еклектички приступ у раду са особама у кризи (почива на моделу стреса и теорији кризе)
- Аспекти супортивне терапије:
 1. Емоционални аспект (емпатија са особом у кризи, преплављене интензивним осећањима: туга, бес, беспомоћност, страх, анксиозност, несигурност)
 2. Усмереност на решавање проблема (помоћ у доношењу одлука: пружањем информација, стварањем мреже социјалне подршке, дестигматизацијом)
 3. Побољшање социјалних односа (рад на партнерском, трансгенерацијском, ширем породичном, пословном конфликту)

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ПЕТА ФАЗА:

Сагледавање могућих алтернативних решења

- Помоћ особи у разматрању алтернатива:
 - Шта особа верује да је најважнији проблем који треба да реши?
 - Чему се особа нада?
 - Шта мисли да јој је потребно?
 - Шта је особа већ покушала да би решила проблем?
 - Које решење је функционисало у прошлости?
 - Које личне снаге, особе и ресурси околине и друштва требају особи да би решила проблем?
- Људи у кризи имају специфичан когнитивни стил (песимизам, катастрофирање, црно-бело)
- Осећају да имају ограничене опције, па је зато нуђење алтернатива значајна интервенција у кризи

Решавање проблема

- Техника која омогућава ношење са тешкоћама које уобичајено резултују симптомом
- Захтева планирање и реализацију корак по корак (неопходно је одмерити сваки корак и неизостављати ни један, као пењање уз литицу)
- Кораци
 - Дефиниција проблема што прецизније, као и коегзистирајућих проблема (потреба)
 - Рефрамирање (реатрибуција) може бити од користи
 - Што више могућих (алтернативних) решења
 - Процена ефективности (консеквенци) сваке алтернативе
 - Шта ће се догодити?
 - Избор једног (или комбинације) решења
 - Моје решење је.....

Решавање проблема (2)

- Планирање “корак по корак”
- Распитати се о
- Звати.....
- Испланирати како стићи до
- Шта понети?
- Алтернативе уколико не успе из прве
- Похвалити себе за добар план и забаву
- Записати мисли током и након извршења
- Реализација
- Разматрање реализованих корака и одлучивање шта може бити боље испланирано

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

ШЕСТА ФАЗА:

Формулисање кризног плана интервенисања

- Уколико не постоји, треба га формулисати јер особи у кризи може дати додатни осећај сигурности
- Кратак, јасан и развијен од стране искусног стручњака у области кризног интервенисања
- Планиране активности могу особи дати осећање контроле у животу
- План треба да садржи алтернативна решења за штетно и непродуктивно понашање (нпр. Уместо да вози када је узнемирена, треба да позове пријетаља или да се игра са псом)
- План се копира за клијента и помагача

Процес пружања интервенција у кризи – 7. фаза (Roberts A, 1991)

СЕДМА ФАЗА:

Праћење спровођења мера помоћи

- Може се спроводити путем телефона или у поновљеном личном контакту дан након спровођења интервенција
- Мере праћења требају бити уврштене у план решавања кризе и одобрене од стране клијента и помагача
- Договорени временски оквири и правила праћења се требају поштовати