

Lennis G. Echterling, Jack Presbury
& J. Edson McKee

INTERVENȚIA ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ

CONSTRUIREA REZILIENȚEI ÎN VREMURI TULBURI

Traducere din limba engleză de
Daniela Andronache



Cuprins

9	Prefață: Să supraviețuim și să creștem
11	Privire generală asupra cărții
15	Scurtă descriere a capitolelor
19	Capitolul 1: Reziliență și transcendență: cum să supraviețuiești unei crize și să te dezvolti în viață
26	Lucrul cu oamenii aflați în criză
27	Prima reacție
29	Rolul de intervenient în criză
31	Evoluția conceptelor pentru înțelegerea crizei: conceptele de criză și de urgență
40	Reziliență
42	De la supraviețuire la evoluție
44	BASICS pentru crize și urgențe
55	Cum folosim LUV cu persoanele aflate în criză
64	Utilizați întrebările de căutare a supraviețuitorului
77	Capitolul 2: Rezoluția crizei: Procesul de schimbare
82	Cum se întâmplă, de fapt, schimbarea
84	Criză, haos și complexitate
86	Grămezi de nisip și creativitate
89	Rezoluție versus soluție în situația de criză
90	Mai mult decât restaurarea echilibrului
91	Procesul de rezoluție a crizei
101	Găsește poneiul
103	Reflectarea rezoluției
113	Folosiți întrebările de „trecere mai departe”
123	Capitolul 3: Stabilirea contactului: Puterea conectării
130	Suportul social

- 133 De ce ne ajutăm unii pe alții?
- 133 Cum ne atașăm de alți oameni
- 134 Cum ne dezvoltăm empatia
- 135 Raportul (alianța)
- 137 Factori comuni
- 143 Formarea legăturii
- 145 Stabilirea contactului prin telefon
- 150 Folosirea internetului pentru stabilirea contactului
- 154 Acordarea de servicii pe teren
- 155 A fi alături de o persoană aflată în criză
- 157 Utilizarea întrebărilor de conectare și a deschiderilor pentru găsirea resurselor
- 160 Interludiul de încurajare
- 173 Capitolul 4: Găsirea sensului: Transformarea poveștii de criză într-o poveste de supraviețuire**
- 179 Criza și lumea presupunerilor
- 182 Criză și sens
- 185 Amintiri vii
- 188 Povestirea evenimentului crizei
- 190 Semnificația umană
- 192 Găsirea sensului poveștii
- 193 Agonia lui Sisif
- 200 Intrarea în povestea de criză a unei persoane
- 207 Co-construirea unei povești de supraviețuire
- 223 Capitolul 5: Gestionarea surescitării emoționale: Promovarea sentimentului de rezoluție**
- 228 Catharsis și criză
- 230 Exprimarea, gestionarea și conferirea unui sens emoțiilor
- 233 A gândi și a simți
- 235 Excitarea emoțională și legea Yerkes-Dodson
- 237 Emoții negative în criză
- 240 Emoții pozitive
- 242 Emoții ale rezoluției
- 245 Teoria „Extinde și construiește”
- 246 Empatia cu sens opus
- 251 Diminuarea emoțiilor de suferință
- 258 Susținerea emoțiilor rezoluției
- 263 Rămânerea în „zona” rezoluției

273 Capitolul 6: Vizualizarea posibilităților: Adaptarea creativă

- 280 Optimism și imaginarea posibilităților
- 281 Etiologia și teleologia în criză
- 283 O teorie teleologică
- 284 Înclinarea balanței către ieșirea din criză
- 292 Indicarea posibilităților
- 293 Ajutați la identificarea obiectivelor
- 302 Puneți întrebări de tipul „cum ar fi dacă...”
- 304 Scalarea
- 308 Oferirea de sugestii și recomandări
- 311 Recomandări
- 314 Puneți în scris, oferind un mesaj de feedback

321 Capitolul 7: Intervenția individuală în criză: lucrul unu la unu și prevenirea suicidului

- 327 Patologizare versus normalizare
- 329 Prevenirea suicidului și promovarea rezilienței
- 333 Date demografice. Prezentare generală a riscului de suicid
- 336 Factori situaționali
- 341 Verificarea riscului de suicid și explorarea punctelor forte
- 356 Realizarea intervenției în criză
- 357 Stabilirea contactului
- 362 Co-construirea unei povești de supraviețuire
- 365 Gestionarea emoțiilor
- 370 Facilitați copingul

378 Capitolul 8: Intervenția în criză cu familii și cupluri: rezoluția cu ajutorul celor apropiați

- 384 „Este despre familii”
- 386 Reconfigurarea cuplurilor și a familiei
- 387 Procesul de evoluție a familiei
- 393 Reziliența familiei
- 396 Crearea de semnificație pentru o familie
- 397 Familii deschise, închise și întâmplătoare
- 399 Modelul circumplex
- 401 Crizele familiale situaționale și copingul
- 403 Familia, sistem adaptativ complex
- 404 Un cuvânt (sau câteva) despre atractori
- 406 Familiile ca structuri disipative
- 411 Intervenția în criză cu familia

- 414 Punerea în legătură a membrilor familiei
- 423 Co-creați povestea de supraviețuire a familiei
- 427 Gestionarea emoțiilor familiei
- 432 Facilitarea copingului familiei
- 434 Feedbackul adresat familiei

438 Capitolul 9: Intervenția în criză cu grupurile: să ne unim forțele pentru rezoluție

- 442 Grupuri aflate în criză
- 443 Eficiența și eficacitatea grupurilor
- 447 Abordările tradiționale de tip descărcare
- 450 Strategii actuale pentru intervenția în criză în cazul grupurilor
- 453 Promovarea rezilienței și a rezoluției în grup
- 455 Crearea conexiunii între oamenii aflați în criză
- 466 Co-crearea poveștii de supraviețuire colectivă
- 474 Gestionarea emoțiilor colective
- 478 Facilitarea copingului grupului
- 483 Feedbackul adresat grupului
- 487 Utilizarea rețelei de ajutor naturale
- 487 Grupuri de susținere în criză

492 Capitolul 10: Intervenția în criză în comunități: dezastre, catastrofe și violență în masă

- 497 Crizele colective
- 499 Crize personale și crize comunitare
- 502 Dezastre, catastrofe și violență în masă
- 504 Reziliența supraviețuitorilor dezastrelor
- 505 Reziliența comunității
- 506 Promovarea rezoluției colective
- 512 Cel mai important instrument de intervenție
- 519 Rolul intervenientului în pregătirea, reacția și recuperarea după dezastru
- 520 Intervenția în criză individuală și de grup
- 525 Co-crearea poveștii de supraviețuire colectivă
- 530 Educația pentru comunitate
- 536 Servicii de informare
- 540 Servicii de consultanță
- 545 Urmărirea evoluției
- 550 Grupuri de suport
- 559 Mesaj de mulțumire

Să supraviețuim și să creștem

Orice origini ați avea, oricare ar fi situația din viața voastră actuală și oricare ar fi scopul vostru citind această carte, vă garantăm un lucru: cu toții sunteți supraviețuitori ai unor crize. S-ar putea să fiți printre norocoșii care s-au confruntat doar cu crizele de dezvoltare ce marchează punctele de tranziție dintre principalele faze ale vieții și le-au depășit sau poate că v-ați confruntat cu boli sau accidente care v-au pus viața în pericol. Poate că ați fost victime ale unor agresiuni sexuale sau ale altor forme de violență. Posibil să fi trecut prin tristețea și durerea pierderii unei persoane apropiate. Poate ați supraviețuit unor dezastre, ați scăpat de ravagiile războiului ca refugiați sau aveți pe cineva iubit care a fost trimis pe câmpul de luptă.

Nu doar că ați supraviețuit crizelor din viața voastră, dar este posibil să fi reușit și să creșteți în multe moduri după ce v-ați confruntat cu asemenea provocări. Poate că sunteți acum mai înțelepți, după ce ați dobândit o altă perspectivă asupra pericolelor și recompenselor pe care ni le oferă viața. Poate că sunteți mai încrezători în capacitatea voastră de a manevra „arcu și săgețile norocului chior“. Poate că v-ați apropiat de alți oameni realizând cât de importanți sunt pentru voi. Poate că v-ați asumat mai profund anumite valori sau ați dobândit un insight mai important

10 cu privire la sensul vieții. Cu orice fel de crize v-ați fi confruntat de-a lungul vieții, atunci când le depășiți cu succes, creșteți ca persoană și continuați să vă trăiți viața cu o mai mare profunzime și cu mai mult sens.

Aceste două ipoteze — aceea că toți oamenii supraviețuiesc crizelor și, respectiv, că toți oamenii au potențialul de a crește în urma unei crize — constituie fundația intervenției psihologice de succes în situații de criză. Ca intervenienți în criză, vă veți ocupa de oameni care se confruntă cu situații care le amenință sănătatea, bunăstarea personală, modul de viață și chiar viața. Aceste situații sunt periculoase, dar oferă și oportunități. Sarcina voastră este aceea de a-i ajuta pe oameni să supraviețuiască și să crească după ce trec prin aceste puncte de cotitură majoră din viața lor.

Această carte are la bază literatura tot mai bogată care arată că oamenii sunt rezilienți în gestionarea crizelor. Cercetări cu privire la o varietate de traume, catastrofe și dezastre au demonstrat că vasta majoritate a oamenilor aflați în astfel de situații fac față cu succes crizelor. Și mai important chiar este faptul că multe studii au identificat factori care promovează rezoluția pozitivă. Aceste rezultate ale cercetărilor au implicații importante pentru conceperea unor protocoale de bune practici pentru intervenția în criză, bazate pe dovezi empirice. În primele două capitole ale acestei cărți, vă prezentăm principiile rezilienței și rezoluției. Pe parcursul cărții vom reveni la aceste principii. Indiferent dacă lucrați individual, cu familii, cu grupuri sau comunități, este vital să credeți în reziliența lor și să vă concentrați eforturile pentru a-i ajuta să ajungă la rezoluții de succes.

Această carte este inspirată, de asemenea, din perspectivele teoretice recente și entuziasmante ale gândirii postmoderne și psihologiei pozitive, inclusiv din teoriile haosului și complexității,

din constructivism, din perspectivele narative, din teleonomie și din inteligența emoțională. Discutăm implicațiile acestor concepte pentru intervenția în criză și prezentăm tehnici specifice bazate pe aceste perspective.

11

Privire generală asupra cărții

Cărțile despre intervenții în criză sunt adesea împărțite în capitole care tratează situații separate, cum ar fi agresiunea sexuală, suicidul și violența. Astfel de abordări pun în lumină probleme specifice și preocupări particulare legate de crize diferite. Noi am decis însă să ne organizăm cartea în funcție de factorii cu contribuții importante la reziliență și rezoluție în orice tip de criză. Principiile generale și tehnicile pe care le învățați din această carte pot fi aplicate la o gamă largă de evenimente de criză, cu indivizi, familii, grupuri sau comunități.

De asemenea, cele mai multe cărți despre intervenția în criză încep cu teorie în capitolul introductiv, apoi continuă în restul cărții să descrie practici specifice. În loc să urmărim această separare tradițională a părții conceptuale de cea practică, noi am integrat concepte și instrumente în fiecare capitol, pentru a profita la maximum de calitățile sinergice ale teoriei și practicii. Înțelegerea teoriei vă ajută să aveți mai mult succes ca intervenienți în criză, iar exersarea tehnicilor vă ajută să înțelegeți conceptele la un nivel mai profund și mai bogat. Capitolul 1, „Reziliență și transcendență: cum să supraviețuiești unei crize și să te dezvolți în viață — Supraviețuirea în criză, evoluția în viață”, prezintă originile și istoria conceptelor de criză și de reziliență. Criza este un concept cu mare influență, întâlnit peste tot în artă, literatură,

12 mituri culturale, evenimente curente și dezvoltare personală. Deși oamenii suferă dureri fizice, derută și durere sufletească atunci când trec prin crize, cei mai mulți nu doar că le supraviețuiesc, dar și înfloresc ulterior în viața lor. *Webster's New World Dictionary* spune că experiența de creștere înseamnă „a prospera sau a înflori; a avea succes; a crește viguros”. O atitudine fundamentală pentru a lucra cu succes asupra unor situații de criză constă în recunoașterea și valorizarea rezilienței intrinseci a oamenilor aflați în criză și realizarea că depășirea unei crize generează un sentiment de hotărâre. De asemenea, în acest capitol introductiv, veți învăța două tehnici de bază ale intervenției în criză. Prima tehnică este Triunghiul LUV¹ al ascultării, înțelegerii și validării experienței de criză a persoanei. A doua tehnică presupune folosirea întrebărilor care prezumă reziliența și a întrebărilor de „trecere prin”, care ajută persoana aflată în criză să-și evoce imagini ale supraviețuirii și evoluției personale.

Mare parte din literatura despre criză se concentrează pe experiența traumatizării, nu pe procesul ieșirii din criză. Capitolul 2, „Rezoluția crizei: Procesul de schimbare”, descrie ce se întâmplă atunci când oamenii își croiesc drumul prin procesul de adaptare cu succes la criză. Obiectivul nostru ca intervenienți în criză nu este acela de a salva victime neajutate, ci de a-i asista pe supraviețuitori, facilitându-le un proces natural. Veți exersa trei tehnici care promovează rezoluția: urmărirea rezoluției, metafore de transformare a crizei și întrebările de „mers mai departe”.

Studii recente din domenii precum sprijinul social, găsirea sensului, psihologia cognitivă, emoțiile, creativitatea și psihologia pozitivă au descoperit lucruri îmbucurătoare cu privire la

1 Acronim al denumirii din limba engleză a tehnicii *Listening, Understanding, Validating* — Ascultă, Înțelege, Validează. În limba engleză, are o pronunție similară cu cea a cuvântului *love* — iubire (*N.t.*).

intervenția în criză bazată pe dovezi empirice. În următoarele patru capitole, prezentăm elementele fundamentale care contribuie la o rezoluție de succes a crizei. Capitolul 3, „Stabilirea contactului: Puterea conectării”, sintetizează studii extinse care identifică sprijinul social ca pe un factor puternic în ajutorul acordat oamenilor pentru a ieși din criză. Rudele și prietenii adesea le susțin pe victime, oferindu-le asistență practică și mângâiere emoțională. Rolul nostru ca intervenienți în criză este să reconectăm persoana cu sursele sale de sprijin și să extindem rețeaua sa naturală de întraajutorare. În acest capitol vă veți dezvolta abilități precum „a fi cu” cineva aflat în criză, identificarea resurselor interpersonale și oferirea unui interludiu încurajator.

Capitolul 4, „Găsirea sensului: Transformarea poveștii de criză într-o poveste de supraviețuire”, explorează provocarea de a găsi un sens pentru experiența adesea haotică și bulversantă a crizei. Apelăm mai întâi la istoricul bogat al perspectivelor existențiale asupra căutării sensului de către oameni. Continuăm apoi cu descrierea cercetărilor recente cu privire la beneficiile punerii în cuvinte ale experienței crizei. Veți exersa tehnici de intervenție în criză bazate pe principiile teoriei narative, cum ar fi acela de a intra în rolul unui public rezonant. În sfârșit, vă vom sugera cum să contribuiți la construirea poveștilor de supraviețuire care pun accent pe reziliență și pe rezoluție, din narațiuni care inițial se concentrează pe experiența de criză.

Capitolul 5, „Gestionarea surescitării emoționale: Promovarea sentimentului de rezoluție”, prezintă noua viziune asupra emoțiilor, apărută în lucrările de psihologie pozitivă. Până nu de mult, numeroase modele de intervenție în criză îi încurajau pe oameni să retrăiască emoțiile dureroase din timpul crizei pentru a promova catharsisul. Studiile cu privire la aceste tehnici sugerează

14 însă că sunt în cel mai bun caz ineficiente și, de fapt, pot chiar dăuna. Noi vă oferim o abordare mai blândă, mai gentilă, bazată pe dovezi, care ajută o persoană să-și reducă emoțiile negative de anxietate, depresie și agresivitate, promovând în același timp emoții pozitive, precum curajul, speranța și compasiunea.

Cele mai multe abordări ale intervenției în criză se concentrează pe evenimentele traumatice din trecutul recent și pe reacțiile persoanei în prezent. Noi vă încurajăm să invitați persoana aflată în criză să-și vizualizeze viitorul. În Capitolul 6, „Vizualizarea posibilităților: Adaptarea creativă”, descriem facilitarea rezoluției prin acordarea de ajutor pentru dezvoltarea unor scopuri bine conturate ca rezultat al explorării modului de adaptare la provocările descurajatoare cu care se confruntă persoana respectivă. Obiectivele servesc ca niște faruri ce pot indica direcția către o rezoluție pozitivă. Tehnicile pe care le veți exersa în acest capitol includ folosirea afirmațiilor și întrebărilor ipotetice și a scalelor.

Ultimele patru capitole vă ajută să folosiți toate aceste tehnici în lucrul cu indivizi, familii, grupuri și comunități. Capitolul 7, „Intervenția individuală în criză: lucrul unu la unu și prevenirea suicidului”, prezintă un model bazat pe reziliență care facilitează rezolvarea pozitivă a crizelor. Scopul nostru ca intervenienți în criză este să promovăm procesele de schimbare naturale de căutare a sprijinului altor persoane, de găsire a sensului, a curajului și de depășire a crizei.

În Capitolul 8, „Intervenția în criză cu familia și cupluri: rezoluția cu ajutorul celor apropiați”, aplicăm conceptul de criză la cel mai important sistem uman: familia. Descriem provocările cu care se confruntă familiile în fiecare fază a ciclului lor de viață. Într-adevăr, nicio criză nu are loc în afara unui context familial. Membrii familiei pot trece prin căderi emoționale în crizele lor

individuale, pot oferi îngrijire cuiva care se zbate să iasă dintr-un eveniment catastrofal sau pot chiar să instige o criză.

Capitolul 9, „Intervenția în criză cu grupurile: să ne unim forțele pentru rezoluție“, explorează provocările și oportunitățile unice pe care le prezintă lucrul cu grupuri aflate în criză. Tehnicile centrate pe rezolvare includ realizarea legăturilor între oamenii aflați în criză, crearea unei povești de supraviețuire colective, promovarea emoțiilor care susțin rezoluția și facilitarea abilităților de adaptare ale grupului.

În sfârșit, în Capitolul 10, „Intervenția în criză în comunități: dezastre, catastrofe și violență în masă“, discutăm în ce mod pot traumatiza o întreagă comunitate dezastrele, accidentele cu victime multiple și violența în masă. Tehnicile de intervenție în criză în comunitate includ educarea publicului, folosirea mijloacelor de comunicare în masă și promovarea rezilienței sistemice.

Scurtă descriere a capitolelor

Am conceput fiecare capitol în așa fel încât fiecare să includă următoarele componente importante:

- **Obiectivele capitolului.** În fiecare capitol începem prin a vă împărtăși care sunt obiectivele — ce puteți spera să realizați ca rezultat al lecturii conținutului, participării la activitățile de învățare experiențială și exersării tehnicilor.

- **Privire generală.** După secțiunea privind obiectivele urmează o descriere generală, care pune în evidență conceptele și tehnicile importante ce vor fi tratate în capitolul respectiv.

- **Povestea unei crize.** Fiecare capitol oferă o povestire inspirată din experiențele noastre de lucru cu un număr mare

16 de supraviețuitori ai crizelor. În toate povestirile am modificat semnificativ detaliile privind numele, locurile, evenimentele declanșatoare, circumstanțele prezente și intervențiile. Am creat fiecare dintre aceste povestiri punând la un loc teme, probleme similare și principii fundamentale extrase din anii noștri de lucru ca intervenienți în criză. Scopul nostru este să spunem povestea coerentă a unei crize care să sune adevărat, luând în același timp toate măsurile pentru a proteja confidențialitatea celor a căror reziliență ne-a mișcat atât de profund.

- **Concepte.** O parte importantă din fiecare capitol explorează concepte și descoperiri științifice importante cu implicații pentru intervenția în criză. Acestea sunt principii care se aplică, practic, tuturor situațiilor de criză, oferind un cadru teoretic și un fundament științific protocoalelor de intervenție în criză.

- **Activități de învățare experiențială.** Cel mai bun mod pentru a învăța cu adevărat un concept este să-l practici. Pe parcursul fiecărui capitol, cu regularitate, vă oferim oportunitatea de a vă angaja activ în aplicarea unei idei prin punerea ei în legătură cu propria voastră viață și exersând-o, de a vă cufunda în proces și apoi de a reflecta cu privire la ceea ce descoperiți.

- **Porția de creier.** În fiecare capitol vă oferim exemple de descoperiri recente din neuroștiințe, care sunt în mod particular relevante pentru conceptele și practicile pe care vi le prezentăm. Mișcarea crescândă din cadrul profesiei consilierii, care pune un accent tot mai mare pe importanța acestor cunoștințe, face esențială înțelegerea modului în care sunt influențate de procesele cerebrale — emoțiile, cognițiile și comportamentele —, precum și a modului în care acestea, la rândul lor, modifică structura și procesele cerebrale. Vă oferim aceste informații în porții mici, astfel încât să puteți înțelege mai ușor neuroștiința intervenției în criză.

- **Instrumente.** Dacă vă gândiți să lucrați cu persoane aflate în criză, s-ar putea să resimțiți o oarecare teamă de inadecvare, într-un moment în care atât de multe lucruri sunt în joc. S-ar putea să fiți tentați să considerați că este vital să învățați exact ce să spuneți și exact ce să faceți în astfel de circumstanțe. Totuși, nu există „cuvinte magice” în intervenția în criză. Tehnicile susținute de dovezi descrise în fiecare capitol se bazează pe implicațiile conceptelor și cercetărilor științifice. Dacă înțelegeți explicația logică, vă familiarizați cu datele relevante și vă șlefuiți abilitățile, nu veți avea nevoie să învățați replici pe dinafară. Dimpotrivă, veți întreprinde acțiuni bazate pe insight, întărite prin exersare și susținute de dovezi științifice.

- **O intervenție în criză.** Aceste casete vă oferă oportunitatea de a vedea tehnici demonstrate cu oameni implicați în cazuri de criză. În aceste segmente, observați intervenția în criză în acțiune. Totuși, nu uitați că unul dintre scopurile acestei cărți este ca voi să vă găsiți propria voce ca intervenienți în criză, nu să le imitați pe ale noastre. Când veți citi ședințele de intervenție redată în această carte, vă rugăm să priviți afirmațiile intervenienților ca pe niște exemple ilustrative, nu ca pe niște scenarii de memorat. Luați fiecare dintre sugestiile noastre în spiritul în care vi le oferim — ca exemple de ce ar putea spune cineva unei anumite persoane aflate într-o criză specifică. Scopul suprem al acestei cărți este acela de a vă ajuta să vă găsiți propria voce ca intervenienți eficace în criză.

- **Activități practice.** După ce ați citit despre fiecare instrument și l-ați văzut demonstrat, veți avea ocazia să exersați tehnica respectivă prin exerciții structurate. Prin exersarea abilităților de intervenție în criză, veți învăța să aveți încredere în voi înșivă atunci când veți folosi aceste strategii. Intervenția reușită în criză necesită o comunicare autentică, nicidecum citate bine livrate.

- **Resurse de criză.** Una dintre ipotezele de lucru importante pentru intervenția în criză este că nu sunteți singura resursă de suport. O persoană aflată în criză poate folosi multe servicii diferite în strădania sa de a găsi o rezolvare de succes. Asemenea posibilități sunt organizații, pagini de internet, linii telefonice permanente, lecturi, liste de contacte, programe de voluntariat și grupuri de susținere. Fiecare capitol oferă exemple de resurse care se adresează situației particulare de criză prezentate în studiul de caz respectiv.

- **Ce urmează.** La sfârșitul fiecărui capitol facem o prezentare a ceea ce urmează în următorul. Această secțiune este menită să vă pregătească pentru conceptele și tehnicile pe care le veți învăța în capitolul următor. Acordați-vă puțin timp pentru a lua contact cu ceea ce urmează. Puteți dobândi astfel un sentiment de interconectivitate între ideile și instrumentele prezentate pe parcursul întregii cărți.

Reziliență și transcendență: cum să supraviețuiești unei crize și să te dezvolți în viață

Fiecare ființă vie este un supraviețuitor.

Annie Dillard

*Numai prin experiența încercării și a suferinței se pot
întări sufletul, limpezi vederea, inspira ambiția și atinge
succesul.*

Helen Keller

Obiectivele capitolului

Prin obiectivele sale, acest capitol urmărește să vă ajute să:

- înțelegeți conceptul de criză ca punct de cotitură care presupune atât pericole, cât și posibilități;
- recunoașteți reziliența victimelor care supraviețuiesc crizele și continuă să crească în viața lor;
- cunoașteți fundamentele experienței de criză — fațetele comportamentale, afective, somatice, interpersonale, cognitive și spirituale;

- aplicați LUV (ascultare, înțelegere, validare) atunci când interveniți în situații de criză.
- adresați întrebări care să-i ajute pe oameni să se gândească la posibilități de rezoluție.

Privire generală

Trăim în vremuri de criză. În fiecare zi, internetul este plin de știri despre tragedii, violențe, tulburări sociale, urgențe psihiatrice și dezastre naturale. Porniți programul de știri locale și veți vedea chipurile uluite ale oamenilor implicați în accidente, crime și catastrofe.

Reflectați la propria voastră viață și vă veți aminti imediat crize personale cu care v-ați confruntat: moartea unei persoane iubite, o boală gravă, o experiență traumatică sau o tranziție majoră în viață. De fapt, criza este o parte fundamentală a condiției umane — în cel mai bun caz, nu treci prin viață fără să trăiești măcar criza propriei tale mortalități.

Acum, mai mult ca oricând, lumea are nevoie de oameni dornici să se implice în provocarea intimidantă de a-i ajuta pe cei care trec prin momente tulburi. În calitate de consilier, terapeut sau specialist în servicii de asistență, te poți aștepta să ai de-a face în mod regulat cu oameni aflați în situații cruciale. Chiar dacă școala la care lucrezi, instituția, centrul de sănătate mentală sau practica privată nu pun accent pe serviciile de urgență, te vei regăsi constant în situația de a practica o formă sau alta de intervenție în criză.

Toți specialiștii în servicii de asistență, indiferent de aria lor de specializare, vor lucra cu oameni aflați în criză. În primul rând, deși orice copil, adolescent sau adult a avut poate probleme

personale grave timp de luni întregi, mulți ajung să caute în cele din urmă ajutor specializat abia atunci când aceste dificultăți ating un punct critic. De aceea, primul contact pe care îl aveți cu o persoană care are nevoie de serviciile voastre are loc atunci când acea persoană se află în criză. În al doilea rând, clienții serviciilor de consiliere se confruntă în mod tipic cu situații de tipul relațiilor dificile, abuzului de substanțe și depresiei, care îi pun într-un risc mai mare de criză. Dificultăți care au mocrnit timp de luni pot exploda brusc într-o catastrofă totală. În sfârșit, însuși procesul de consiliere și de terapie poate duce la crize. Aventurarea în ascunzișurile interioare ale psihicului uman poate fi esențială pentru schimbarea personală, dar poate duce și la descoperiri dureroase și tulburătoare cu privire la propria persoană.

O criză este un punct de cotitură în viața noastră, un moment scurt, dar crucial care prezintă atât pericolul unor consecințe dăunătoare și devastatoare, cât și oportunitatea pentru o creștere dramatică și schimbări pozitive (Wethington, 2003). Privind în urmă la experiențele lor de criză, oamenii adesea le descriu ca marcând sfârșitul unui capitol din viața lor și începutul unui nou. Adesea, ei datează alte evenimente în funcție de cum s-au întâmplat înainte sau după un asemenea punct de cotitură. „O, da”, s-ar putea să zică, „îmi amintesc acum... Asta s-a întâmplat doar cu vreo două luni înainte de inundație”.

Oricare ar fi rezultatul, oamenii nu ies neschimbați dintr-o criză. Dacă are o rezoluție negativă, criza poate lăsa în urma ei alienare, amărăciune, relații rupte și chiar moarte. Dar dacă ieșirea din criză este una de succes, persoana respectivă poate dobândi o apreciere mai profundă a vieții, un sentiment mai puternic de hotărâre, o mai mare înțelepciune, sentimente mai puternice de competență și atașamente mai bogate. De fapt, acești

22 supraviețuitori ajung la un nivel de transcendență la care înfloresc. Cu lecțiile pe care le-au învățat și descoperirile pe care le-au făcut în experiențele lor de criză, cei care cresc astfel își continuă viața cu implicare mai mare, savurând-o mai profund și profitând de numeroasele ei oportunități.

În acest capitol de început vă prezentăm conceptul de criză și principiul rezilienței, care constituie fundația oricărei intervenții de succes în criză. De asemenea, vă prezentăm două tehnici importante pe care le puteți utiliza pentru a ajuta pe cineva nu doar să supraviețuiască unei crize, dar și să continue să crească mai departe.

În secțiunea care urmează vă veți întâlni cu Marcos, care se confruntă cu o criză sufletească. Desigur, am modificat detaliile pentru a îndepărta orice date de identificare, dar povestea este bazată pe evenimente reale. Pe măsură ce citiți, dați-vă voie să vă implicați emoțional în această experiență, să vă deschideți inima către oamenii pe care îi veți cunoaște și să vă imaginați cum ar fi dacă v-ați afla în situația de a face o intervenție în criză în această situație. În continuare în acest capitol veți vedea cum folosește intervenientul două tehnici fundamentale pentru a-l ajuta pe Marcos.

Povestea crizei

Atunci când a participat la lecțiile prenatale împreună cu soția sa, Marcos simțea cum îi crește entuziasmul pentru copil. Cu mai multe luni înainte, când Juanita îi dăduse vestea, își dăduse seama că ea fusese puțin dezamăgită că nu era și el la fel de încântat ca ea, dar Marcos nu se putuse abține — nu era sigur că e pregătit să devină tată și, pentru că banii deja erau puțini, își făcea griji cu privire la posibilitățile lor de a crește un copil.

Apoi, într-o dimineață, Juanita i-a pus mâna căuș pe burta ei umflată, ca să simtă loviturile surprinzător de viguroase ale copilului. Marcos a fost tulburat, chiar mișcat de propriile emoții pe care le resimțea adânc în sine. După o oră, cu un zâmbet crispat, timid, Marcos le-a spus tovarășilor săi de la restaurant că avea să fie tată. A râs la glumele lor binevoitoare în următoarele săptămâni. Cu toate acestea, în momentele de liniște, printre toate pregătirile pe care le făceau, Marcos mai avea niște presimțiri rele.

Totul s-a schimbat atunci când Marcos și-a văzut pentru prima dată fiica nou-născută, pe Maria. A fost dragoste la prima privire și toate reținerile lui au dispărut. Și-a simțit inima topindu-se și și-a reamintit de burtica Juanitei înainte de naștere: întinsă ca un balon și plină până la explozie. Senzația lui de uimire în prezența acestei noi vieți, sentimentele de mândrie că a participat la aducerea pe lume a unei ființe noi și imensa satisfacție că face parte din acest proces misterios al creației l-au făcut să fie sigur că nu va uita niciodată această clipă.

Plânsul ca un mieunat scâncitor al Mariei era atât de fragil și de jalnic, încât Marcos voia să o țină în brațele lui pentru totdeauna, să o ferească de orice frustrare și să-i facă toate mofturile. Ungھیile micuțe de la mâna cu care îl ținea de deget erau atât de delicate, grațioase și fine, încât se minuna la vederea lor ca în fața unui miracol, la fel și de forța strânsorii copilului. De fiecare dată când privea în ochii Mariei, Marcos simțea că se cufundă în ei ca în niște fântâni mari, strălucitoare, de lumină tremurândă. La următoarea vizită la spital, Marcos a adus flori pentru Juanita și o mănușă de baseball pentru Maria, cât ea de mare.

Marcos știa, de asemenea, că nu avea să uite niciodată clipa de după cinci luni, când a descoperit-o pe fiica lui întinsă nemișcată și rece în pătutul ei. A știut instant că e moartă. A fost unul dintre

24 acele cazuri de moarte subită a sugarului. Marcos citise despre astfel de cazuri într-o broșură pe care o luase dintr-o clinică ce se ocupa de sănătatea sugarilor. El și Juanita chiar luaseră toate precauțiile așezând-o pe Maria pe spate pentru a reduce riscul de moarte subită, dar acele precauții păreau acum atât de prostești. A realizat că toate eforturile lor de a-și proteja fetița — scaunul de protecție pentru copil din mașină, capacele pentru prizele electrice montate cu mult înainte ca Maria să fie destul de mare ca să meargă de-a bușilea — îi dăduseră un sentiment de securitate fals.

Șocați și dezorientați, Marcos și Juanita s-au descurcat cumva cu toate aranjamentele pentru slujba de înmormântare, locul de veci și înmormântarea efectivă. În sicriul atât de scandalos de mic au pus câteva daruri de rămas-bun: o zornăitoare primită de la părinții Juanitei, o tetină de la părinții lui Marcos, o păturică tricotată de Juanita și mănușa de baseball a Mariei.

Marcos și-a plecat și el capul alături de ceilalți membri ai adunării, dar nu a fost în stare să se roage împreună cu ei. Nu existau pentru el nici cuvinte, nici gânduri și cu siguranță nici rugăciuni. Erau doar durere arzătoare și acea strânsoare incredibilă din pieptul lui. Marcos înțelegea acum cât de mult adevăr este în expresia „inimă frântă”. Mai târziu, când l-a auzit pe un vecin reasigurând-o pe Juanita că Maria e acum într-un loc mai bun, a avut nevoie de toată puterea lui ca să se abțină să nu-l scuipe pe „idiotul ăla”.

Marcos a observat că prietenii și rudele lui evitau subiectul Maria. Chiar și atunci când el începea să vorbească despre ea, ceilalți păreau să se simtă stânjeniți și inconfortabil. Doar Juanita vorbea cu Marcos despre Maria, în ciuda propriilor ei lacrimi. Oriunde se întorcea, vedea lucruri care îi aminteau de Maria.

Acasă, în nicio cameră nu avea scăpare: în bucătărie era scăunelel ei înalt, iar în sufragerie premergătorul.

Când pleca de acasă, Marcos se trezea observând bebeluși, privirea i se bloca pe ei, respirația i-o lua la goană și corpul îi reacționa cu tremurături scurte, ca niște tresăriri. Chiar și știrile despre starea vremii îi trezeau gânduri despre Maria. Când s-a anunțat îngheț, la câteva zile de la înmormântare, prima reacție a lui Marcos a fost să-și facă griji că păturica nu era destul de groasă ca să-i țină cald Mariei în sicriu.

Într-o noapte, Marcos a avut un vis în care își arunca fiica în joacă în aer. Când o prindea în brațe după fiecare aruncare, corpul ei se zvârcolea vesel și ochii i se lărgeau în așteptarea plăcerii. Când o arunca în aer, țipetele ei de plăcere curgeau ca o cascadă de confetti în jurul lui. O vreme a fost la fel ca înainte, dar apoi, la capătul unei aruncări, țipetele ei s-au oprit brusc, ochii ei sculptori au devenit șterși și opaci, pielea i s-a învinețit și apoi corpul ei, moale și lipsit de viață ca o păpușă de cârpe, i-a căzut în brațele care o așteptau.

Marcos s-a trezit brusc, cu brațele încleștate în jurul plăpumii. Juanita a tresărit și ea trezindu-se din propriul ei somn tulburat, l-a luat în brațe și l-a întrebat ce s-a întâmplat. În trecut, Marcos îi povestea totul. Descoperise deja de mult timp că Juanita simțea când îi ascunde ceva. Acum a ezitat să-i spună despre visul oribil. În schimb, și-a amintit că preotul îi dăduse o carte de vizită după înmormântare. Era cartea de vizită a unei linii telefonice permanente pentru situații de doliu și era trecut pe ea numărul de telefon. Marcos a decis să sune.