

# ŚRODOWISKOWE CENTRA ZDROWIA PSYCHICZNEGO dla dorosłych oraz dla dzieci i młodzieży



## Jak postępować z osobą doświadczającą kryzysu psychicznego

Broszura dla uczestników warsztatów profilaktycznych

Broszura powstała w wyniku działań profilaktycznych realizowanych przez Środowiskowe Centra Zdrowia Psychicznego.

Przeznaczona jest dla profesjonalistów takich jak: lekarze POZ, policjanci, strażnicy miejscy, sędziowie, kuratorzy, pracownicy socjalni i specjalistów innych zawodów, którzy w swojej pracy mogą mieć bezpośredni kontakt z osobami doświadczającymi kryzysu psychicznego.

Broszura jest zbiorem tematów poruszanych podczas szkoleń edukacyjno-profilaktycznych prowadzonych przez zespół trenerów profilaktyki.

Została opracowana przez specjalistów zajmujących się profilaktyką zaburzeń psychicznych i promocją zdrowia psychicznego u dzieci i młodzieży oraz dorosłych.

Jedną z najważniejszych definicji, która tworzy wprowadzenie do broszury dla profesjonalistów jest **definicja zdrowia psychicznego**. Gdy jesteśmy zdrowi psychicznie, mamy możliwość w pełni wykorzystywać nasz potencjał, radzić sobie z wyzwaniami dnia codziennego oraz tworzyć pozytywne relacje z naszym otoczeniem.

## Zdrowie psychiczne

Zdrowie psychiczne, zgodnie z definicją Światowej Organizacji Zdrowia (WHO), jest jednym z podstawowych elementów ogólnego zdrowia. Oznacza nie tylko brak zaburzeń czy choroby, ale także potencjał psychiczny umożliwiający jednostce zaspokajanie swoich potrzeb, osiągnięcie sukcesów, czerpanie radości i satysfakcji z życia. Daje zdolność rozwoju, uczenia się, radzenia sobie ze zmianami i pokonywania trudności, sprzyja nawiązywaniu i utrzymywaniu dobrych relacji z innymi ludźmi oraz aktywnemu udziałowi w życiu społecznym.<sup>1</sup>

Zgodnie z powyższą definicją, zdrowie psychiczne jest niezbędnym elementem zdrowia człowieka. Gdy jest ono zagrożone, możemy mówić o kryzysie psychicznym.

<sup>1</sup> Definicja zdrowia psychicznego zawarta w Modelu Środowiskowego Centrum Zdrowia Psychicznego.



## Czym jest kryzys psychiczny?

To reakcja zdrowej osoby na trudną dla niej sytuację. W kryzysie psychicznym nie możemy wykorzystać swoich zasobów i umiejętności rozwiązywania problemów – okazują się one niewystarczające. To utrata emocjonalnej równowagi wobec nieoczekiwanego zdarzenia, które może stanowić zagrożenie lub też trudnego przełomu życiowego. Kryzys może zdarzyć się każdemu – jest naturalnym elementem życia, a poradzenie sobie z nim prowadzi do rozwoju osobistego.

*Warto pamiętać, że kryzys psychiczny może spotkać każdego z nas, a sięgnięcie po pomoc nie jest oznaką słabości, ale jedną z najlepszych rzeczy jaką możemy dla siebie zrobić!*



Kryzys psychiczny – choć niekiedy postrzegany w kategoriach rozwoju osobistego, jest poważnym wyzwaniem. Osoba doświadczająca kryzysu psychicznego potrzebuje odpowiedniego wsparcia. Co zrobić, gdy ktoś bliski doświadcza kryzysu psychicznego? Jak postępować, by pomoc była skuteczna?

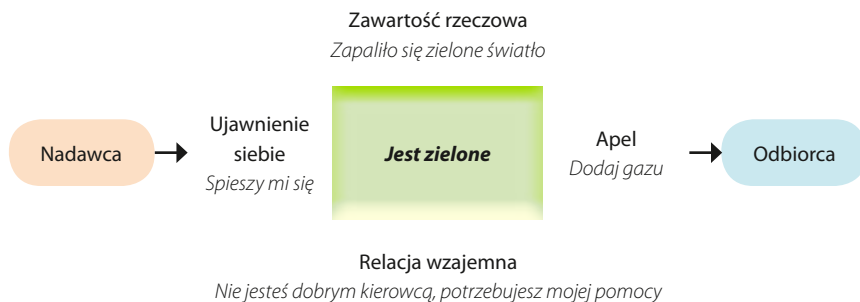
## Komunikacja z osobami doświadczającymi kryzysu psychicznego

### Zasady skutecznej komunikacji

Celem komunikacji jest wzajemne zrozumienie. Ten proces może być jednak zakłócany przez wiele czynników, zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy. Model komunikacji Schultza von Thuna, tzw. **kwadrat komunikacyjny** pozwala spojrzeć na komunikację z wielu płaszczyzn i zobaczyć, gdzie mogą pojawiać się komunikacyjne zakłócenia. Zgodnie z tym modelem, każda wypowiedź ma „kwadratową naturę” i niesie ze sobą pakiet informacji na 4 płaszczyznach: rzeczowej, apelowej, relacyjnej i ujawniania siebie:

- zawartość rzeczowa – konkretne informacje, fakty, treść wypowiedzi,
- apel – prośby, oczekiwania wobec rozmówcy,
- informacje o relacji – stosunek do rozmówcy i wzajemnej relacji,
- ujawnianie siebie – uczucia, emocje, myśli – to, co wypowiedź mówi o jej nadawcy.

Nieporozumienia komunikacyjne mogą dotyczyć przekazu lub nieadekwatnego odbioru na jednej z płaszczyzn bądź na kilku płaszczyznach jednocześnie. Przyjrzyjmy się przykładowi: Małżeństwo jedzie wspólnie samochodem: żona za kierownicą, mąż po stronie pasażera. Samochód staje na czerwonym świetle, nagle zapala się zielone i mąż mówi do żony: „Jest zielone”. Wypowiedź męża zawiera pakiet informacji (na 4 płaszczyznach) i może być rozumiana tak, jak przedstawiono na poniższym schemacie:



Każda relacja, którą tworzymy opiera się na komunikacji. Jedną z technik skutecznej komunikacji oraz asertywnej metody wyrażania krytyki jest używanie **komunikatu FUKO** czyli czterostopniowej informacji zwrotnej przebiegającej według następującego schematu:

### **KOMUNIKAT FUKO / FUO – informacja zwrotna, asertywne wyrażanie krytyki**

- F – fakty** (wydarzenia, zachowania, sytuacje, które wywołały reakcję),
- U – ustosunkowanie** (odczucia, uczucia, emocje wywołane przez fakt),
- K – konsekwencje** (konsekwencje faktu dla ciebie),
- O – oczekiwanie** (prośba, nadzieja, oczekiwania).

*Przykład: Umówiliśmy się, że każdy z nas przygotuje na dziś swoją część raportu, ale nie zrobiłeś tego (F). Lrytuje mnie ta sytuacja (U), ponieważ muszę zmienić swoje plany (K). Chcę, żebyś do jutra skończył swoją pracę (O).*

### **Narzędzia aktywnego słuchania**

Dbając o dobrą komunikację warto pamiętać także o narzędziach aktywnego słuchania, zaprezentowanych poniżej:

**Parafraza** – powtórzenie wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami, np.:

- ▶ „Powiedziałeś, że....., czy tak?”
- ▶ „Innymi słowy....., zgadza się?”

**Klaryfikacja** – uporządkowanie i uogólnienie istotnych elementów wypowiedzi, które może zawierać naszą interpretację

- ▶ *Czy to znaczy, że...?*
- ▶ *Z tego co mówisz rozumiem, że..., czy tak?*

**Odzwierciedlenie** – nazwanie odczuć, które prezentuje wypowiedź nadawcy, np.:

- ▶ „Widzę, że ta sytuacja wywołuje w pani smutek”
- ▶ „Za każdym razem, kiedy pan o tym mówi, słyszę radość w pana głosie.”

Kryzys psychiczny nie jest naszym sprzymierzeńcem, gdy pojawiają się codzienne trudności czy wyzwania, z którymi wcześniej poradziłibyśmy sobie bez trudności. Przedstawiamy kilka praktycznych wskazówek opracowanych we współpracy z Asystentami Zdrowienia – ekspertami przez doświadczenie. Są to osoby, które doświadczyły kryzysu i po ukończeniu specjalistycznego szkolenia pomagają osobom borykającym się z kryzysami psychicznymi. Korzystając z własnego doświadczenia, eksperci wymienili najważniejsze cechy **podjęcia wspierającego i blokującego** w kontaktach z instytucjami.

## Co pomaga/wspiera w kontakcie z instytucjami?

- ▶ cierpliwość,
- ▶ wyrozumiałość i empatia,
- ▶ życzliwe podejście (uśmiech czy nawet żart),
- ▶ okazanie chęci pomocy, rzeczywista pomoc (np. w wypełnieniu formularza),
- ▶ uważne podejście pełne szacunku,
- ▶ "ludzkie podejście",
- ▶ okazywanie świadomości, że dana osoba, która wygląda na zagubioną, która ma trudności, może być obecnie w kryzysie. Ta sama osoba może doskonale sobie radzić, gdy nie doświadcza kryzysu.

Łatwo zauważyć, jakie podejście do klienta prezentuje urzędnik – czy jest to rzeczowa, "służbowa" uprzejmość czy też otwartość, zrozumienie i chęć udzielenia pomocy. Warto bowiem unikać postawy oceniającej wobec osoby sprawiającej wrażenie nieporadnej czy zagubionej, ponieważ być może przyczyną takiego zachowania jest kryzys psychiczny będący jej udziałem.



## Co przeszkadza w kontakcie z instytucjami?

W opinii eksperta niewłaściwe w podejściu do osoby doświadczającej kryzysu psychicznego są:

- ▶ traktowanie z wyższością („z góry”),
- ▶ pośpiech, pospieszanie klienta,
- ▶ okazywanie zniecierpliwienia, zniechęcenia,
- ▶ obsługa klienta jako kolejnej "sprawy do załatwienia",
- ▶ budowanie dystansu i tworzenie wrażenia, że urzędnik dysponuje uprawnieniami pozwalającymi mu w zależności od własnego nastroju – pozytywnie sprawę załatwić lub odmówić jej załatwienia,
- ▶ brak uwagi – klient czuje się "niewidzialny",
- ▶ rozmawianie z inną osobą w trakcie obsługi klienta.

## A jakie działania według Asystentów Zdrowienia pomagają/wspierają na co dzień w kontaktach międzyludzkich?

Asystent Zdrowienia wymienia działania, które cechują:

- ▶ słuchanie z uważnością,
- ▶ zrozumienie i empatia,
- ▶ akceptacja, brak oceniania,
- ▶ podążanie za rozmówcą,
- ▶ poświęcenie czasu i uwagi,
- ▶ wspólna analiza problemu,
- ▶ wspólne szukanie rozwiązania,
- ▶ przedstawienie problemu w innym, pozytywnym świetle,
- ▶ skierowanie uwagi na szukanie bieżących i przyszłych korzyści danej sytuacji.

## Co przeszkadza w kontakcie w życiu codziennym?

- ▶ marginalizowanie potrzeb,
- ▶ wyśmiewanie,
- ▶ lekceważenie,
- ▶ niezrozumienie,
- ▶ brak chęci pomocy,
- ▶ brak zaufania.

### Komunikaty wspierające:

- ✓ *jesteś dla mnie ważny/a,*
- ✓ *nie jesteś sam/a,*
- ✓ *nie zostawię cię,*
- ✓ *jest mi przykro, że tego doświadczasz,*
- ✓ *jak mogę ci pomóc?*
- ✓ *jesteś nam potrzebny/a, nawet jeśli tego nie zauważasz,*
- ✓ *widzę, że jest ci ciężko,*
- ✓ *domyślam się, że może ci być trudno,*
- ✓ *chcę spróbować cię zrozumieć, zrozumieć twój stan,*
- ✓ *rozumiem, że dla ciebie to stanowi duży problem.*



## KOMUNIKATY I ZWROTY, KTÓRYCH NALEŻY UNIKAĆ:

- ✗ *weź się w garść,*
- ✗ *nie rozczulaj się tak nad sobą, nic ci nie jest,*
- ✗ *wymyśliłeś sobie coś,*
- ✗ *to nie problem, są większe problemy/ inni mają większe problemy,*
- ✗ *przesadzasz,*
- ✗ *ogarnij się,*
- ✗ *inni mają gorzej (np. komuś zmarła bliska osoba albo choruje na raka),*
- ✗ *wyjdź do ludzi, to ci przejdzie,*
- ✗ *jesteś słaba/y,*
- ✗ *jesteś do niczego, do niczego w życiu nie dojdiesz,*
- ✗ *zawiodłeś/aś nas,*
- ✗ *przez ciebie (twoje wymysły) wszyscy cierpią,*
- ✗ *czym się przejmujesz, czego się boisz? Nie masz powodu, żeby się bać,*
- ✗ *pobiegaj sobie, napij się herbaty, odpocznij – to ci przejdzie,*
- ✗ *o co Ci chodzi? Przecież masz wszystko – wspaniałą rodzinę, dobrą pracę, piękne/y mieszkanie/dom – z czego jesteś niezadowolona/y?*
- ✗ *nie masz powodu, aby być niezadowolony/a.*

## Postępowanie z osobami doświadczającymi kryzysu psychiatrycznego

Kryzys psychiatryczny, inaczej **psychoza**, jest nagłym i gwałtownym zdarzeniem. Jego objawy mają bardzo wyrazisty charakter i mogą się zmieniać w szybkim tempie.

### PSYCHOZA – NADWRAŻLIWOŚĆ

#### Czym jest psychoza?

Zaburzenie psychiczne definiowane w psychiatrii jako stan umysłu, w którym doznaje się silnych zakłóceń w percepcji (postrzeganiu) rzeczywistości.



Według ustawy o ochronie zdrowia psychicznego określenie osoby z zaburzeniami psychicznymi odnosi się do osoby:

- a) chorej psychicznie (wykazującej zaburzenia psychiatryczne),
- b) upośledzonej umysłowo,
- c) wykazującej inne zakłócenia czynności psychicznych, które zgodnie ze stanem wiedzy medycznej zaliczane są do zaburzeń psychicznych, a osoba ta wymaga świadczeń zdrowotnych lub innych form pomocy i opieki niezbędnych do życia w środowisku rodzinnym lub społecznym.

**Psychozy mogą być więc wywołana przez:**

- 1) organiczne zespoły urojeniowe,
- 2) stan po substancjach psychoaktywnych,
- 3) choroby,
- 4) dekompensację głębokich zaburzeń osobowości.

**Objawy występujące w psychozach to:**

- ▶ omamy (halucynacje),
- ▶ urojenia,
- ▶ nagłe zmiany osobowości,
- ▶ dezorganizacja myślenia,
- ▶ upośledzenie procesów poznawczych,
- ▶ problemy z wyrażaniem myśli.

**Jak dzielimy objawy psychoz?**

**Objawy pozytywne (wytwórcze):**

- urojenia,
- omamy (halucynacje).



**Objawy negatywne (ubytkowe):**

- spłylenie emocjonalne,
- zaburzenia wypowiedzi,
- awolicja – brak napędu do działania,
- anhedonia,
- wycofanie społeczne,
- zachowania katatoniczne.

**Trudności w kontakcie z osobami w psychozie:**

- ▶ gubienie tematu rozmowy – szybkie i wielokrotne zmienianie tematu w trakcie tej samej rozmowy (mówienie na kilka tematów jednocześnie),
- ▶ używanie neologizmów lub niewłaściwych słów – stosowanie słów o tylko sobie znanym znaczeniu lub stosowanie słów nieznanym członkowi rodziny, mówienie w sposób zawyły, trudny do zrozumienia,
- ▶ mówienie w sposób zbyt rozwlekły, budowanie zbyt długich wypowiedzi i gubienie ich sensu,

- ▶ tworzenie wypowiedzi nieciągłych, pofragmentowanych (zamiast pełnych zdań od początku do końca pojawiają się te same słowa lub kawałki zdań),
- ▶ wypowiadanie w tym samym zdaniu dwóch sprzecznych ze sobą opinii (*ambisencja*),
- ▶ wypowiadanie opinii bardzo ogólnych, naukowych, filozoficznych, oderwanych od bezpośredniego tematu rozmowy,
- ▶ natychmiastowe wyrażanie swojego zdania, zanim rozmówca pozna daną sprawę lub wydarzenie,
- ▶ zabieranie głosu na niedostatecznie poznany temat, ograniczona mimika i ekspresja w wyrażaniu emocji (błdy afekt, nastrój chorobowo obojętny – wypowiedź nie współgrająca z tym, co prezentuje jego mimika, gestykulacja, ton głosu (*ambiwalcja, ambisencja i ambitendencja*),
- ▶ uczucia i emocje stają się coraz mniej adekwatne do otaczających wydarzeń, toczących się rozmów – człowiek za „szybą”,
- ▶ trudność w rozumieniu metafor, żartów – nadkonkretność, myślenie życzeniowe, symboliczne.

### Jak rozmawiać z osobą w kryzysie psychicznym?

#### Zasady na **TAK**

- używaj prostych, zrozumiałych zdań,
- nazwij temat rozmowy i trzymaj się go,
- staraj się przekazać jedną myśl w jednej wypowiedzi,
- postaraj się, aby wypowiedź była w miarę możliwości spójna,
- mów zwięźle tak, aby konkretnie wyrazić czego oczekujesz,
- postaraj się najpierw, przed wypowiedzią zebrać informacje, posłuchaj, popatrz, poznaj kontekst,
- słuchaj pozostałych członków rodziny.

#### Zasady na **NIE**

- nie używaj zdań bardzo złożonych, zagmatwanych,
- nie zmieniaj chaotycznie tematu rozmowy,
- nie mów w sposób, w którym jedno zdanie zaprzecza drugiemu, wypowiedzianemu wcześniej,
- jeśli tylko możesz, nie używaj za dużo przerywników, wtrąceń, dygresji,
- nie formułuj zbyt długich wypowiedzi, podczas gdy słuchacz zapamięta tylko kilka pierwszych słów,
- nie wyciągaj zbyt pośpiesznie wniosków i uogólnień,
- nie mów wszystkiego co przyjdzie ci do głowy, bez uwzględnienia wypowiedzi rozmówcy.

Kontakt z osobą doświadczającą kryzysu psychicznego wiąże się z koniecznością radzenia sobie z niecodziennymi sytuacjami. Szczególnie trudnym wyzwaniem dla profesjonalistów są zachowania agresywne.

Agresją (z łac. *agressio* oznacza napaść) w psychologii określa się zachowania ukierunkowane intencjonalnie na zewnątrz lub do wewnątrz (autoagresja), mające na celu spowodowanie szkody fizycznej lub psychicznej.

## AGRESJA

Wynika z:

- ▶ bezradności,
- ▶ niezrozumienia,
- ▶ osamotnienia,
- ▶ zagrożenia zdrowia, mobilności, niezależności, sytuacji materialnej, samooceny, marzeń lub planów,
- ▶ frustracji, czyli brak możliwości zaspokojenia swoich potrzeb lub osiągnięcia ważnego celu.

**Osoby w kryzysie psychicznym, cierpiące np. na schizofrenię czy inne dolegliwości o podłożu psychicznym, częściej są skłonne do aktów autoagresywnych. W takich sytuacjach agresja wynika z sytuacji i okoliczności w jakich znalazła się chorująca osoba a nie z jej charakteru czy celowego, uświadomionego działania. Agresja wynika z sytuacji, nie z agresywności osoby.**

**U osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego lub zmagających się z chorobami psychicznymi** ryzyko wystąpienia zachowań agresywnych jest podwyższone między innymi w przypadkach:

- ▶ zaburzeń osobowości (osobowość dyssocjalna, borderline, narcystyczna),
- ▶ nadużywania substancji psychoaktywnych (alkohol, amfetamina, dopalacze itp.),
- ▶ ostrej psychozy, manii,
- ▶ zaburzeń stresowych pourazowych,
- ▶ uszkodzenia lub dysfunkcji mózgu.

### Postępowanie z agresją osoby w kryzysie psychicznym i z jej bliskimi

#### ZACHOWANIE SPOKOJU

To jedna z najważniejszych zasad. Nie podnoś głosu, nie bądź sarkastyczny. Większość problemów można rozwiązać bez krzyku i zbędnych komentarzy. Nikt nie chce być traktowany nieuprzejmie lub szorstko. Dlatego lepiej mówić spokojnie,

niezbyt głośno lecz jednocześnie stanowczo, konkretnie i na temat. Należy trzymać się faktów – unikać ocen i komentarzy. W przeciwnym razie sytuacja może się szybko pogorszyć.

### **OKAZYWANIE WYROZUMIAŁOŚCI**

Każdy ma prawo mieć gorszy dzień. Kiedy frustracja i złość narasta, trudno zapanować nad przeniesieniem swego nastroju na pierwszą napotkaną osobę. Ważne jest, aby w kontakcie ze zdenerwowaną osobą kierować się empatią i zrozumieniem.

### **TRZYMANIE SIĘ FAKTÓW**

Jeśli problemem są sprawy związane z finansami, pokaż dowody – wyjaśnij, co składa się np. na wysokość rachunku, a także wytłumacz, że ceny są uwarunkowane konkretnymi czynnikami. W wielu sytuacjach to sprawy finansowe są główną przyczyną konfliktów. Dlatego bądź w każdej chwili gotowy do wyjaśnienia i wytłumaczenia, dlaczego koszty są takie, a nie inne. Być może warto zastanowić się nad zaprezentowaniem jakiejś alternatywy, konkretnego rozwiązania finansowego – jeśli oczywiście jest to możliwe.

### **POZYSKANIE WSPARCIA**

Jeśli nie radzimy sobie z daną sytuacją lub trudno nam zapanować nad złością czy zniecierpliwieniem, warto poszukać pomocy. Dodatkowa para oczu i uszu (która nie ma udziału w zaistniałym konflikcie) ma wielki wpływ na znalezienie rozwiązania sytuacji. Dla osoby w kryzysie jest to szansa na porozmawianie o problemie z kimś, kto jest „poza” problemem. W takiej sytuacji znalezienie dobrego rozwiązania może okazać się zdecydowanie łatwiejsze.

### **DYSTANS**

Pamiętaj, że czasem jedynym wyjściem jest odsunięcie się od sporu, odejście i zostawienie sprawy w spokoju. Sytuacje mogą być różne i czasem nie da się wyjaśnić problemu poprzez spokojną rozmowę, przedstawianie faktów, ani nawet przy pomocy osoby trzeciej. Czasem najlepszym wyjściem jest danie sobie spokoju. Po co pielęgnować w sobie złość? Jeśli żaden sposób nie pomaga, zakończ rozmowę. Być może innym razem uda się porozmawiać w inny sposób.

Jeśli razem z personelem pokażecie, że rozwiązujecie konflikty konstruktywnie, wówczas jednorazowy nieprzyjemny incydent nie będzie miał wpływu na to, jak inni postrzegają naszą pracę. Zachowania agresywne są kwestią indywidualną i wymagają właściwego podejścia. Jego brak często prowadzi do nieporozumień. Z pewnością jednak nie można ignorować bądź akceptować zachowań agresywnych.

## Postępowanie w przypadku agresji

### Podjęcie refleksji na temat przyczyn zachowania agresywnego.

Pod działaniami tego rodzaju mogą bowiem kryć się rozmaite przeżycia. Osoba agresywna może być wystraszona, zagubiona czy zwyczajnie przykrywać niechęć i rozdrażnieniem poczucie smutku i bezradności. Jeżeli sytuacja na to pozwala (możliwe jest nawiązanie kontaktu), warto podjąć spokojną rozmowę na temat uczuć, które powodują taki rodzaj zachowania. Czasami proste sformułowania, świadczące o chęci zrozumienia drugiego człowieka, potrafią szybko i skutecznie zatrzymać eskalację napięcia. Pomocne mogą być wyrażenia w rodzaju: **Rozumiem, że jest Panu/Pani ciężko, Wiem, że ta sytuacja jest dla Pana/i trudna**. Należy podkreślić, że próba zrozumienia agresora nie oznacza przyzwolenia na naruszanie podstawowych zasad komunikacji. Jeżeli pomimo prób przeformułowania sytuacji, zachowanie jest nadal napastliwe czy wulgarne, należy jasno zakomunikować brak akceptacji takich zachowań i zakończyć rozmowę. Jeżeli samodzielne rozwiązanie takiej sytuacji nie jest możliwe (np. agresor nie chce opuścić pomieszczenia), należy wezwać odpowiednią pomoc.

### POSTĘPOWANIE W KONTAKCIE Z OSOBĄ AGRESYWNĄ:

- ▶ **kontrolowanie własnych emocji,**
- ▶ **używanie adekwatnego języka,**
- ▶ **kontrolowanie komunikacji niewerbalnej,**
- ▶ **zachowanie potrzebnego dystansu.**

Istotnym czynnikiem, który może przyczynić się do powstawania kryzysów psychicznych, jest stres. By zrozumieć osobę w kryzysie, warto wiedzieć, czym jest stres, jakie wyróżniamy fazy reakcji stresowych, jak ludzkie ciało radzi sobie z nimi, jak funkcjonuje człowiek poddany mu przez dłuższy czas oraz poznać sposoby radzenia sobie ze stresem. Temu poświęcona jest kolejna część broszury.

# Stres jako przyczyna kryzysu psychicznego

## Czym jest stres?

Stres to **nieswoista reakcja organizmu na wszelkie stawiane mu zadania**.

Stres jest stanem **wzmoczonej** gotowości i **nadmiernego** pobudzenia organizmu, by lepiej, skuteczniej i efektywniej zadziałać. Jest to relacja między osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi.

Nie jest to zjawisko wyłącznie negatywne. Stres towarzyszy człowiekowi na co dzień i jest nawet nazywany „**przyprawą życia**”. Odpowiednia dawka stresu może mobilizować nas do działania i poprawiać efektywność.

Stres jest reakcją organizmu na docierające bodźce i determinuje działanie: walkę lub ucieczkę (*fight or flight syndrome*). Reakcja stresowa to pierwotna reakcja mózgu, która ułatwiła człowiekowi osiągnięcie obecnego stadium ewolucyjnego w świecie pełnym drapieżników.

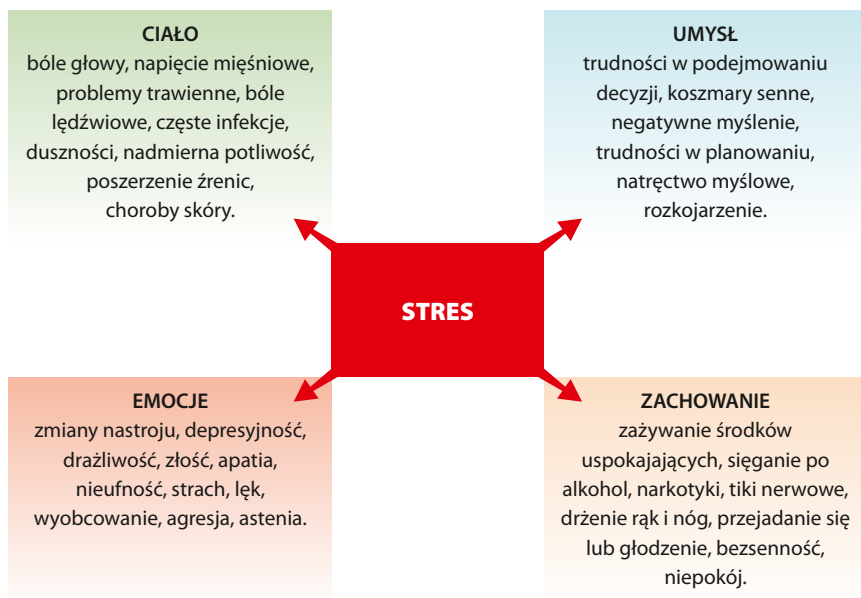
#### **Powszechne stresory:**

- ▶ gwałtowne fizyczne zagrożenia,
- ▶ przewlekłe fizyczne wyzwania,
- ▶ psychologiczne i społeczne zdarzenia negatywne,
- ▶ przewidywanie zdarzeń negatywnych i towarzysząca im komponenta wegetatywna (zaburzenia psychosomatyczne).

**Stres = wysokie wymagania + duże ograniczenia + małe wsparcie**



## Jak funkcjonujemy w czasie długotrwałego stresu?



### Korzystne strony stresu:

- ▶ **motywuje** do pracy, **stymuluje** do działania, jest **siłą napędową**,
- ▶ wyzwała w nas **siłę** do podejmowania trudnych zadań i dzięki niemu bierzemy na siebie **nowe wyzwania – działamy szybciej** i dokonujemy tego, czego bez udziału stresu nie udałoby się przeprowadzić,
- ▶ wyostrza naszą **sposzregawczość**, poprawia **koncentrację** i zwiększa **wydajność mózgu**.

## Jak wyciszyć objawy fizjologiczne stresu?

### Oddech 3 do 5

To ćwiczenie pozwala zapanować nad ciałem w sytuacji pojawiającego się stresu. Gdy poczujesz, że stres zaczyna działać na Ciebie negatywnie, weź głęboki wdech nosem, a następnie wypuść powietrze ustami, w długim powolnym wydechu. Oddech wykonaj tak, żeby wdech i wydech był w stosunku 3 do 5 (3 jednostki czasu na wdech do 5 jednostek czasu na wydech).



## Liczenie wspak

To ćwiczenie pozwala na odwrócenie uwagi od stresora. Zaczynaj liczyć wspak od 100, co 7.

*Przykład: 100, 93, 86, 79, 72, 65, 58, ... itd.*

*Nie musisz doliczać do 0. Licz do momentu, w którym poczujesz, że się uspokajasz.*

## JEŚLI MASZ 10 SEKUND: Oddech – zawór bezpieczeństwa

To ćwiczenie pozwala przerwać błędny krąg stresu.

Gdy tylko poczujesz, że zaczyna ci dokuczać stres, gwałtownie wypuść powietrze z płuc. Ten wydech musi być mocny i gwałtowny. Chodzi o to, aby usunąć powietrze z samego dna płuc.

Następnie powtarzaj w myśli słowo – „spokój”. Powoli nabierz w płuca głęboko powietrza i znów je wypuść – długim, powolnym wydechem, ze słyszalnym „fuuu” na końcu. Opuść ramiona. Powtórz te czynności kilka razy lub więcej. Poczujesz spokój. Twoje ciało powróci do równowagi.

## JEŚLI MASZ 60 SEKUND: Ćwiczenie z dłońmi

Pocieraj o siebie mocno, energicznie, przez 10-20 sekund, dłonie, aby wyzwolić ciepło i energię. Następnie przyłóż je do zamkniętych oczu. Zakryj je całkowicie. Uważaj, aby nie dotykać powiek. Podeprzyj się łokciami. Następnie opuść ramiona i posiedź chwilę bez ruchu, oddychając lekko i swobodnie. Poczuj, jak energia z twoich dłoni przenika do oczu i głowy. Poczuj, jak twoje oczy odprężają się, a stres ustępuje. Rozkoszuj się uczuciem ciepła i ciemności. Miej oczy zakryte tak długo, jak zechcesz, najlepiej 1-5 minut.

Przyniesie to ulgę twoim oczom, karkowi, ciału.

## JEŚLI MASZ 3 MINUTY: Lekki masaż głowy

Położ na skroniach palce wskazujący i środkowy, masuj je przez 1-2 minuty.

Następnie połącz palce na czole 3-4 cm nad brwiami. Skieruj swoją uwagę na te punkty i wczuj się w swój puls. Pomasuj czoło. Zobacz, jak powraca do ciebie spokój, puls uspokaja się, a twój stres znika.

Doświadczenie kryzysu psychicznego nadal zbyt często powoduje naznaczenie społeczne. Zjawisko stygmatyzacji osób z zaburzeniami psychicznymi wciąż pozostaje problemem społecznym i często czują się one dyskryminowane i nierozumiane.

# Stygmatyzacja osób z zaburzeniami psychicznymi

Wbrew stereotypom, osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego spotykamy codziennie, często nie wiedząc, że chorują lub chorowały psychicznie. Jedna na 100 osób ma diagnozę schizofrenii, dwie na 100 – choroby afektywnej dwubiegunowej (ChAD), 6 do 11 na 100 – zaburzenia należące do spektrum ChAD, prawie 13 proc. boryka się z uzależnieniem, co najmniej 3 osoby na 100 cierpią na depresję, jeszcze więcej, bo ponad 9 na 100 doświadcza zaburzeń lękowych.<sup>2</sup> Gdyby osoby z zaburzeniami psychicznymi były tak bardzo niewiarygodne czy niebezpieczne, jak się powszechnie sądzi, nasze społeczeństwo przestałoby funkcjonować. A tak się przecież nie dzieje.

Ekspertki wymieniają trzy podstawowe typy stygmatyzacji, jakiej doświadczają osoby doświadczające kryzysów psychicznych i/lub chorujące psychicznie:

- ▶ **piętno publiczne** (stereotypy, czyli negatywne przekonania, uprzedzenia, czyli negatywne reakcje emocjonalne wynikające z akceptacji stereotypów, dyskryminacja, czyli piętnujące, wykluczające zachowania, mające źródło w uprzedzeniach),
- ▶ **samonapiętnowanie** (niska samoocena i poczucie winy wynikające z faktu doświadczenia kryzysu lub choroby psychicznej, postawa „jestem słaby i do niczego”),
- ▶ **piętno instytucjonalne** (np. przepisy kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, które zabraniają osobom chorym psychicznie zawierać związki małżeńskie).

Stygmatyzacja osób z zaburzeniami psychicznymi często zmierza do pojawiania się błędnych przekonań na temat osób z doświadczeniem kryzysów psychicznych.

<sup>2</sup> <https://zdrowie.pap.pl/psyche/stygmatyzacja-osob-z-zaburzeniami-psychicznymi-szkodzi-nam-wszystkim>.

## Przede wszystkim człowiek!

Nawiązanie kontaktu w oparciu o:

- ▶ szacunek,
- ▶ ciekawość,
- ▶ zrozumienie,
- ▶ otwartość,
- ▶ dystrojenie.



## Kto może pomóc?

Osobami działającymi na rzecz destygmatyzacji osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego oraz ich rodzin są Asystenci Zdrowienia. Kim jest Asystent Zdrowienia i jak może pomóc osobom doświadczającym kryzysu psychicznego?

Asystenci Zdrowienia to eksperci przez doświadczenie pracujący np. w Środowiskowych Centrach Zdrowia Psychicznego. To osoby, które same doświadczyły bądź doświadczają kryzysu psychicznego. Stąd też wiedzą, jak przebiega kryzys i choroba psychiczna. Znają i jak nikt inny rozumieją problemy – zarówno osób chorujących, jak i ich bliskich. Wiedzą, z czym zmagają się całe rodziny i grupy osób z ich otoczenia.

Asystenci Zdrowienia uczestniczyli w specjalistycznym kursie zakończonym uzyskaniem certyfikatu. Odbili także staż potwierdzający ich kompetencje. Dzięki nauce, pracy własnej i zaangażowaniu, nauczyli się czerpać z własnej historii zdrowienia cenną wiedzę. Potrafią słuchać i wspierać chorego i jego otoczenie. Zarówno dla jednych jak i drugich stanowią świadectwo, że można zmierzyć się i wygrać ze swoją chorobą. To niewątpliwy atut, którym nie dysponują profesjonaliści: psychiatry, psychologowie czy psychoterapeuci. Dzięki doświadczeniu, Asystenci Zdrowienia, mogą wywierać pozytywny wpływ na skuteczność realizowanego planu zdrowienia.

Asystenci Zdrowienia mają niekwestionowany udział w działaniach na rzecz destygmatyzacji osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego oraz ich rodzin. Stygmatyzacja stanowi bardzo poważny problem, wpływając na dalsze funkcjonowanie osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego w społeczeństwie, zwłaszcza w kontekście powrotu do pracy, ale także pozycji i roli w rodzinie. Niejednokrotnie osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego same siebie stygmatyzują, wycofując się z pełnionych ról społecznych w obawie przed odrzuceniem, wyśmianiem czy krzywdzącym traktowaniem.

Celem działań Asystentów Zdrowienia – ekspertów przez doświadczenie – jest służyć swoją pomocą, wiedzą, rozumieniem potrzeb i zachowań oraz wsparciem nie tylko osobom w kryzysie i ich rodzinom lecz także profesjonalistom – ekspertom przez edukację.

# Gdzie szukać pomocy?

## ŚRODOWISKOWE CENTRA ZDROWIA PSYCHICZNEGO



### Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego

#### dla Dzieci i Młodzieży **Warszawa Bielany**

Daniłowskiego 31, 01-833 Warszawa

Szamocka 10C, 01-748 Warszawa

Telefony: 536 777 251, 530 777 875



### Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego

#### dla Dorosłych **Warszawa Bielany**

Kasprzowicza 30, 01-871 Warszawa

Telefon: 22 569 07 50

### Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego

#### dla Dorosłych w **Wieliczce**

Wincentego Poła 20 A, 33-020 Wieliczka

Telefon: 505 006 665

### Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego

#### dla Dorosłych w **Koszalinie**

Sarzyńska 9, 75-819 Koszalin

Telefon: 94 712 55 55

<https://sczp.med.pl/>



<https://www.facebook.com/pomocsrodowiskowa/>



Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego dla Dorosłych prowadzone w związku z realizacją projektów: „Deinstytucjonalizacja szansą na dobrą zmianę – projekt zintegrowany. Dzielnica Bielany m.st. Warszawa”, „Deinstytucjonalizacja szansą na dobrą zmianę – projekt zintegrowany. Miasto Koszalin i powiat koszaliński” oraz „Deinstytucjonalizacja szansą na dobrą zmianę – projekt zintegrowany. Powiat wielicki” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży prowadzone w związku z realizacją projektu „Deinstytucjonalizacja szansą na dobrą zmianę – projekt zintegrowany. Dzielnica Bielany m.st. Warszawa” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.