

MECHANIZMY LUDZKICH ZACHOWAŃ W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH¹

Analiza bodźców i ich wpływu na człowieka

Wszelkiego typu sytuacje, w których znajduje się człowiek dostarczają mu różnego rodzaju bodźców. Mogą to być dla człowieka:

- b o d ź c e s p r z y j a j ą c e – docierające z otoczenia przyjaznego człowiekowi przyczyniają się do polepszenia stanu jego wewnętrznej równowagi funkcjonalnej, wywołują więc u niego e m o c j e p o z y t y w n e, pod ich wpływem odczuwa zadowolenie, czuje się pewnie i bezpiecznie itp.;
- b o d ź c e o b o j ę t n e, nie naruszają aktualnego stanu równowagi funkcjonalnej człowieka, nie zmieniają więc jego stanu emocjonalnego;
- b o d ź c e n i e k o r z y s t n e – docierające z otoczenia niechętnego człowiekowi, zakłócają jego równowagę funkcjonalną, wywołują więc u niego e m o c j e n e g a t y w n e, powodując, że ma poczucie bezradności, odczuwa napięcie emocjonalne, lęk, oszołomienie, rozpacz, niepewność, zagrożenie itp.

Bodźce docierające z otoczenia sprzyjającego człowiekowi mogą polepszyć stan jego wewnętrznej równowagi funkcjonalnej – bez konieczności restrukturyzacji osobowości, powodującej zwiększenia jego zdolności sterowania, ponieważ człowiek nie jest zmuszony do wywoływania w otoczeniu korzystnych dla siebie zmian, bo otoczenie jest mu przychylne. Mogą tu wystąpić dwa przypadki:

Przypadek I – człowiek znajduje się w korzystnym dla siebie stanie równowagi funkcjonalnej.

Przypadek II – równowaga funkcjonalna człowieka jest zaburzona.

W przypadku pierwszym człowiek nie odczuwa potrzeby zmieniania czegokolwiek, gdyż będąc w stanie równowagi funkcjonalnej nie musi zwiększać swego wpływu na oto-

¹ J. Wilsz, *Mechanizmy ludzkich zachowań w sytuacjach kryzysowych*, [w:] *Inżynieria bezpieczeństwa a zagrożenia cywilizacyjne*, red. A. Gil, U. Nowacka, M. Chmiel, Wydawca: Centralna Szkoła Państwowej Straży Pożarnej w Częstochowie, Częstochowa 2012, s. 265-276.

czenie, by wprowadzić w nim zmiany, ponieważ stwarza mu ono korzystną dla niego sytuację.

W przypadku drugim, gdy stan równowagi funkcjonalnej człowieka jest zaburzony, otoczenie przyjazne samo stwarza mu sytuację polepszającą stan jego zaburzonej równowagi. Człowiek nie jest zmuszony czynić wysiłków w celu restrukturyzacji swej osobowości, co byłoby konieczne, gdyby znalazł się w niekorzystnym dla siebie otoczeniu. Tak więc obydwa omówione przypadki nie uruchamiają mechanizmów restrukturyzacji osobowości, efektem których jest zwiększenie skuteczności sterowania otoczeniem.

Bodźce docierające do człowieka z obojętnego mu otoczenia nie zmieniają istniejącego u niego stanu równowagi funkcjonalnej. Również tu występują dwa przypadki: pierwszy, gdy człowiek znajduje się w korzystnym dla siebie stanie równowagi funkcjonalnej oraz drugi przypadek, gdy ma tę równowagę zaburzoną. W przypadku pierwszym posiadana przez człowieka zdolność sterowania zadawała go, gdyż będąc w stanie równowagi funkcjonalnej nie ma potrzeby zwiększania swego wpływu na otoczenie, nie uruchamia więc mechanizmów restrukturyzacji osobowości, by uzyskać większą zdolność sterowania otoczeniem. W przypadku drugim, gdy stan równowagi funkcjonalnej człowieka jest zaburzony, otoczenie obojętne nie pomoże mu w przywróceniu tej równowagi. Człowiek sam musi uruchomić mechanizmy wewnętrznej restrukturyzacji osobowości by uzyskać wyższy poziom jej zorganizowania, co spowoduje zwiększenie jego zdolności sterowania, a więc również wpływu na otoczenie – dzięki czemu może się ono stać przyjazne dla niego, co w konsekwencji powinno spowodować uzyskanie przez niego korzystniejszego stanu równowagi funkcjonalnej. Tak więc tylko w drugim przypadku mogą zostać uruchomione mechanizmy restrukturyzacji osobowości człowieka.

Bodźce docierające z otoczenia niekorzystnego dla człowieka pogarszają istniejący stan jego równowagi funkcjonalnej. Tu również należy przeanalizować dwa wcześniej omówione przypadki (gdy człowiek znajduje się w stanie równowagi funkcjonalnej albo, gdy jest w stanie zaburzonej równowagi). W obydwu tych przypadkach otoczenie niekorzystne dla człowieka pogorszy istniejący u niego stan równowagi funkcjonalnej. Przy czym, w przypadku pierwszym można oczekiwać, że człowiek łatwiej sobie z tym poradzi, uruchamiając mechanizmy wewnętrznej restrukturyzacji osobowości, pozwalające uzyskać wyższy poziom jej zorganizowania, a więc większe zdolności sterownicze, a w konsekwencji większy wpływ na otoczenie, dzięki czemu może mu się udać zmienić otoczenie niekorzystne na chociażby otoczenie obojętne, albo nawet na otoczenie sprzyjające i odzyskać korzystny stan równowagi funkcjonalnej. W przypadku drugim kiedy zaburzony stan

równowagi funkcjonalnej człowieka zostanie jeszcze bardziej zaburzony istnieje bardzo duże niebezpieczeństwo, że człowiek sobie z tym nie poradzi, ponieważ zdolność jego sterowania musiałaby bardzo znacznie wzrosnąć, a przecież już wcześniej nie był w stanie zwiększyć jej na tyle, żeby móc zlikwidować istniejące wówczas – mniejsze od aktualnego – zaburzenie równowagi funkcjonalnej, to tym bardziej teraz bardzo znaczne zwiększenie zdolności sterowania może się okazać niezwykle trudne, a nawet niemożliwe. Reasumując omówione tu przypadki, można stwierdzić, że w przypadku pierwszym mogą zostać uruchomione mechanizmy restrukturyzacji osobowości. Natomiast w przypadku drugim, szczególnie wówczas, gdy bodźców niekorzystnych jest bardzo dużo i są bardzo intensywne, może okazać się, że takie mechanizmy prawdopodobnie nie zostaną uruchomione – przynajmniej u większości osób, istnieje niebezpieczeństwo, że sytuacje drastyczne dla człowieka mogą doprowadzić u niego do dezorganizacji struktury osobowości, będącej procesem patologicznym, którego skutki mogą okazać się dramatyczne, gdyż zmniejszy się i tak już mała skuteczność sterowania tego człowieka otoczeniem. Należy wówczas liczyć się z możliwością podejmowania przez człowieka szkodliwych dla niego decyzji, które pogorszą, i tak już złą, jego sytuację.

Analiza mechanizmów ludzkiej osobowości przeprowadzona w odniesieniu do sytuacji stwarzanych przez otoczenie sprzyjające człowiekowi, obojętne i niekorzystne dla niego, nasuwa dwa paradoksalne na pozór wnioski:

- otoczenie sprzyjające człowiekowi nie uruchamia u niego mechanizmów restrukturyzacji osobowości, które sprzyjają jego rozwojowi;
- otoczenie niekorzystne dla człowieka, w niektórych sytuacjach, jest w stanie uruchomić takie mechanizmy, wówczas, gdy bodźce docierające do niego z tego otoczenia nie są zbyt intensywne;
- otoczenie niekorzystne, w przypadku wyjątkowo niekorzystnych dla człowieka bodźców, może uruchomić bardzo szkodliwe dla niego mechanizmy doprowadzające do degradacji osobowości.

Czynniki determinujące ludzkie zachowania

Pomimo, że poglądy psychologów w bardzo wielu kwestiach różnią się, to żaden z nich nie kwestionuje wypowiedzi Tadeusza Tomaszewskiego, że „zachowanie się człowieka jest uwarunkowane dwojako, osobowościowo i sytuacyjnie, tak że człowiek posiadający określone cechy może w różnych sytuacjach zachować się w różny sposób”².

² T. Tomaszewski, *Rola i zadania psychologa w poradnictwie wychowawczo-zawodowym*, [w:] *Poradnictwo wychowawczo-zawodowe*, pod red. W. Brejnaka, Warszawa 1980, s. 28.

Zachowania człowieka zależą więc od jego wewnętrznej struktury oraz od sytuacji, w jakiej się znajduje. Na tę strukturę składają się stałe indywidualne cechy osobowości człowieka oraz stan jego pamięci, uzyskany dzięki dostępowi do różnych źródeł wiedzy i do różnych informacji oraz dzięki własnym doświadczeniom życiowym. Wewnętrznym źródłem zachowań człowieka są więc jego stałe indywidualne cechy osobowości, które są niezależne od oddziaływań otoczenia i cechy zmienne, wynikające głównie ze stanu jego pamięci, które mogą się zmieniać pod wpływem oddziaływań otoczenia. Opracowana przez mnie koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości człowieka³ opiera się na konstrukcie procesów informacyjno-energetycznych zachodzących w systemie autonomicznym, którego teorię opracował Marian Mazur⁴. W systemie tym procesy pobieranie, przetwarzanie, przechowywanie, wydawanie informacji i energii charakteryzują się zależnościami funkcjonalnymi, zapewniającymi człowiekowi utrzymywanie się w stanie względnie równowagi funkcjonalnej (tzn. homeostazy). O wielkości i rodzaju zakłócenia równowagi funkcjonalnej człowieka decydują głównie determinanty sytuacyjne⁵. Funkcje homeostatyczne (samoregulacyjne) zachodzące w człowieku zdeterminowane są stałymi indywidualnymi cechami jego osobowości (które są różnicami indywidualnymi trwałymi) i cechami zmiennymi (które są różnicami indywidualnymi nietrwałymi). Stałe indywidualne cechy osobowości człowieka pełnią u niego funkcje analogiczne do tych, które pełnią w systemie autonomicznym stałe właściwości sterownicze, natomiast cechy zmienne – funkcje właściwości sterowniczych zmiennych. Dzięki tym funkcjom człowiek jest w stanie sterować otoczeniem w „interesie własnym”.

Psychologów nurtuje pytanie: „co i w jakim stopniu wpływa na kształtowanie zachowania się zwierząt i ludzi – genetyka czy środowisko?”⁶. Ponieważ nie tylko ludzi, ale również zwierzęta i inne żywe organizmy można traktować jako przypadki systemu autonomicznego, na powyższe pytanie (a właściwie na dwa pytania) można odpowiedzieć, opierając się na teorii tego systemu i na koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości, wywodzącej się z tej teorii. Odpowiedź na pierwsze pytanie brzmi: na kształtowanie się zachowań zwierząt i ludzi wpływa ich genetyka, gdyż stałe indywidualne cechy osobo-

³ Koncepcja ta została omówiona w: J. Wilsz, *Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009, s. 88-93.

⁴ M. Mazur, *Teoria układów samodzielnych*, PWN, Warszawa 1966.

⁵ Równowagę funkcjonalną człowieka mogą również zakłócać czynniki wewnętrzne, na przykład niekorzystny bilans energetyczny, chodzi tu przede wszystkim o duże nadmiary albo duże niedobory własnej energii fizjologicznej.

⁶ J. Matysiak, *Aktywność motywowana potrzebą stymulacji: genetyczne i środowiskowe uwarunkowania*, [w:] *Różnice indywidualne: możliwości i preferencje*, pod red. J. Strelaua, W. Ciarkowskiej, E. Nęckiego, Wrocław – Warszawa – Kraków 1992, s. 197.

wości są ściśle z nią związane, środowisko, wpływają również zmienne cechy osobowości. Odpowiedź na drugie pytanie: w jakim stopniu wymienione czynniki wpływają na te zachowania?, będzie następująca: ponieważ wielkość tego wpływu zależy od trwałych różnic indywidualnych, które wynikają z wartości stałych indywidualnych cech osobowości zdeteminowanych genetycznie, to stopień, w jakim zachowania zależą od środowiska, wynika nie tylko z siły, częstotliwości i aktualności płynących z niego bodźców, ale również od wartości stałych indywidualnych cech osobowości, dzięki którym odbywa się selekcja tych bodźców, w sensie pojawienia, względnie nie pojawienia się reakcji w odpowiedzi na te bodźce. Człowiek będzie dla siebie bodźce, tzn. zgodne z wartościami swoich stałych indywidualnych cech osobowości, aprobował, na niewłaściwe dla niego bodźce nie zareaguje albo sprzeciwi im się.

Posiadanie stałych indywidualnych cech osobowości gwarantuje człowiekowi zdolność sterowania się oraz zdolność przeciwstawiania się utracie zdolności sterowania. Gdyby człowiek nie posiadał tych cech nie byłby w stanie przeciwstawić się niekorzystnym dla niego wpływom otoczenia, które mogłyby nawet doprowadzić do jego unicestwienia.

Procesy samoregulacji zachodzące w człowieku

Zagadnienie samoregulacji omawiane zostało w literaturze z różnych dziedzin naukowych. Przez ich przedstawicieli stosowana jest różna terminologia, między innymi: równowaga funkcjonalna, homeostaza, równowaga psychiczna, samoorganizacja, samosterowanie. Homeostaza, zgodnie z definicją podaną w encyklopedii, jest to „proces utrzymywania dynamicznej samoregulacji układu – dążenie systemu (ekologicznego, ekonomicznego, psychologicznego, społecznego) do utrzymania stanu równowagi wewnętrznej, wbrew zmianom w warunkach otoczenia; synonimy tego pojęcia to: równowaga, balans, stabilność, samoregulacja. (...) Osiągnięcie stabilnego stanu zapewniają bardzo czułe mechanizmy samoregulacji – mechanizmy homeostatyczne. (...) Automatyczna regulacja odchyłeń homeostazy jest możliwa dzięki złożonym mechanizmom oddziaływań – *sprzężeniom zwrotnym*. (...) Dokładność regulacji pozostaje w ścisłym związku z dokładnością informacji otrzymywanej przez układy regulujące”⁷.

Zachodzące w człowieku procesy samoregulacji pojawiają się wówczas, gdy występuje mechanizm homeostatyczny, dzięki któremu człowiek jest zdolny do utrzymywania się w równowadze funkcjonalnej i przywracania tej równowagi w razie jej zakłócenia.

⁷ *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. II, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2003, s. 243-244.

Mechanizmy samoregulacji działające wyłącznie w „interesie własnym” człowieka przeciwstawiają się przepływowi informacji i energii zmniejszającym możliwość jego oddziaływania na otoczenie.

W literaturze psychologicznej przedstawiane są procesy regulacyjne i samoregulacyjne oraz rola, jaką pełni w ich przebiegu osobowość. Wielu teoretyków osobowości koncentruje się na działaniu mechanizmów samoregulacji, służących utrzymywaniu stanu równowagi lub stabilności psychicznej. Uważają, że działanie tych mechanizmów jest jednym z najważniejszych i najbardziej charakterystycznych aspektów ludzkiego zachowania. Mechanizmy te przyczyniają się do utrzymywania przez człowieka równowagi psychicznej, albo do powrotu do niej. Podobna jest rola mechanizmów fizjologicznych sterujących podstawowymi funkcjami w obszarze energetycznym człowieka, na przykład utrzymywanie stałej temperatury ciała.

Równowagę struktur poznawczych można „traktować w ogólności jako kompensację zakłóceń zewnętrznych przez własne działanie podmiotu, stanowiące odpowiedź na te zakłócenia”⁸, przy czym zewnętrzne zakłócenia mogą zostać skompensowane jedynie za pośrednictwem działań, w których przejawia się „maximum aktywności osobniczej, która z jednej strony, skompensuje zakłócenia naturalne, z drugiej zaś również zakłócenia potencjalne”⁹.

Dzięki homeostazie psychologicznej następuje rozwój osobowości człowieka, poprzez osiągnięcie nowych pożądaných stanów, będących wyższą formą organizacji jego struktur poznawczych, charakteryzujących się wyższym poziomem wartości, uzyskanym dzięki integracji nowych informacji z już istniejącymi strukturami poznawczymi.

Dzięki funkcji homeostatycznej człowiek:

- dąży do równowagi funkcjonalnej;
- może wpływać na przebieg dokonującej się w nim regulacji;
- może unikać reakcji wywołujących niekorzystne dla niego stany otoczenia;
- może sprzyjać reakcjom powodującym stany korzystne dla niego.

Zaburzenie równowagi spowodowane czynnikami zewnętrznymi, jeśli nie jest zbyt duże, stanowi dla człowieka czynnik motywacyjny do zmiany aktualnej struktury, która uniemożliwiała zlikwidowanie zaburzenia, na strukturę bardziej uporządkowaną, która sobie z nim poradzi.

⁸ J. Piaget, *Studia z psychologii dziecka*, PWN, Warszawa 1966, s.113.

⁹ Tamże, s. 101.

W sytuacji kryzysowej mechanizm samoregulacyjny człowieka może nie funkcjonować prawidłowo, często bywa zakłócany, a w wyjątkowo trudnych sytuacjach może przekształcić się w mechanizm patologiczny. W efekcie tych zakłóceń, człowiek nie podejmuje korzystnych dla siebie decyzji, które mogłyby poprawić jego sytuację, często podejmuje decyzje szkodliwe dla siebie, które pogarszają jego sytuację – działa tu **prawo Rudina** mówiące, że:

w sytuacji kryzysowej, kiedy trzeba wybierać między różnymi możliwościami, większość ludzi wybierze najgorsze rozwiązanie

Sytuacja kryzysowa – aspekty psychologiczne

Sytuacja kryzysowa, to taka sytuacja, w której bodźce niekorzystne powodują nieznacznie duże zakłócenie równowagi funkcjonalnej człowieka, gdyż są szczególnie drastycznie. Należy więc uczynić wszystko, by zmniejszyć ich intensywność i by czas ich trwania był jak najkrótszy.

Sytuacja kryzysowa jest to najczęściej nagle, niespodziewane, niepożądane, gwałtowne, zagrażające bezpieczeństwu, zdrowiu nawet życiu – silnie urazowe wydarzenie lub seria zdarzeń – stanowiących dla systemu zagrożenie, wpływających na niego destabilizująco, naruszających jego równowagę, mogących też zagrażać ludzkiej egzystencji. Przebieg sytuacji kryzysowej jest najczęściej gwałtowny, zmiany pojawiają się nagle i bardzo szybko rozprzestrzeniają się.

Sytuację kryzysową sytuacyjną¹⁰ mogą spowodować czynniki losowe, techniczne i ludzkie. Uważam jednak, że również czynniki techniczne zawodzą głównie ze względu na zawodność człowieka, który popełnia błąd w procesie projektowania urządzeń technicznych, ich wytwarzania i oczywiście użytkowania oraz sterowania nimi. Równie często można byłoby zminimalizować katastrofalne skutki sytuacji kryzysowych spowodowanych czynnikami losowymi, gdyby człowiek był na tyle kompetentny, aby je przewidzieć. Należy również liczyć się z tym, że jeśli człowieka przeżywającego kryzys rozwojowy dotknie kryzys sytuacyjny, jego skuteczność rodzenia sobie z każdym z nich znacznie się zmniejszy.

Sytuacja kryzysowa może pojawić się między innymi dlatego, że człowiek:

- zlekceważy pojawiające się zagrożenia;
- nie ma kompetencji koniecznych do realizowania określonych funkcji;

¹⁰ Poza kryzysami sytuacyjnymi, z którymi mamy do czynienia w inżynierii bezpieczeństwa występują kryzysy rozwojowe, mogą pojawiać się w związku z zawarciem małżeństwa, urodzeniem dziecka, rozpoczęciem albo z zakończeniem szkoły czy pracy.

- niewłaściwie monitoruje zmiany zachodzące w otoczeniu, na przykład błędnie ocenia pierwsze symptomy kryzysu;
- nieprawidłowo reaguje na nowe zdarzenia, które go zaskakują;
- podejmuje błędne decyzje, często nie mając wystarczającej ilości informacji albo na przykład będąc pod silną presją czasu¹¹;
- popełnia błędy w procesie komunikowania się.

Gdyby człowiek uniknął powyższych błędów mógłby dostrzec zwiastuny zbliżającego się kryzysu. Niestety są one najczęściej dostrzegane zwykle po kryzysie. Większość sytuacji kryzysowych można było wcześniej przewidzieć a nawet dostrzec, należało tylko wychwycić sygnały, które zapowiadały taką sytuację.

Ian I. Mitroff i Christian M. Pearson¹², pomimo, że każda sytuacja kryzysowa jest inna, to w każdej z nich wyróżniają następujące fazy:

1. **Zapobieganie/preparacja** – jeśli uda się wcześniej wykryć zbliżający się kryzys należy podjąć działania by zminimalizować straty wywołane przez kryzys.
2. **Zakończenie kryzysu/minimalizowanie szkód** – sytuacja kryzysowa rozpoczyna się najczęściej właśnie na tym etapie. Należy jak najszybciej podjąć działania, które w możliwie najkrótszym czasie doprowadzą do zakończenia kryzysu i zminimalizowania potencjalnych szkód, w wyniku których osiągnięty zostanie stan sprzed kryzysu.
3. **Normalizacja** – faza ta obejmuje okres już po kryzysie. Czynione przedsięwzięcia zmierzają do osiągnięcia stanu przed kryzysem.
4. **Wyciąganie wniosków** – etap ten pomimo, że może przynieść wiele korzyści, jest lekceważony na przyszłość. Tymczasem szczegółowe przeanalizowanie przebiegu kryzysu, wyciągnięcie wniosków z zaistniałej sytuacji kryzysowej, odpowiedź na pytania, dlaczego doszło do kryzysu, jakie szkody zostały poniesione w jego wyniku, co można zrobić, by zażegnać jego skutki, jakie podjąć działania, by podobna sytuacja się nie powtórzyła. Należy też ocenić, które działania antykryzysowe były trafne, które procedury okazały się nieskuteczne i dlaczego nie udało się uniknąć sytuacji kryzysowej.

¹¹ A. Zelek, *Zarządzanie kryzysem w przedsiębiorstwie – perspektywa strategiczna*, PWN, Warszawa 2003, s. 38.

¹² I.I. Mitroff i Ch.M. Pearson, *Zarządzanie sytuacją kryzysową, czyli jak ochraniać firmę przed najgorszym*, Business Press, Warszawa 1998.

Na przebieg tych czterech faz sytuacji kryzysowej mają wpływ ludzie, przede wszystkim ci, którzy są odpowiedzialni za bezpieczeństwo, od ich profesjonalizmu zależy jak szybko zakończy się kryzys i jakie będą jego ostateczne skutki.

Według Agnieszki Rucińskiej-Cygan¹³ w sytuacji kryzysowej reakcja kryzysowa przebiega w czterech fazach:

I. FAZA SZOKU, w której charakterystycznym jest mechanizm zaprzeczania. Życie zewnętrzne może sprawiać wrażenie uporządkowanego, natomiast w psychice panuje chaos i silne pobudzenie. Pojawiają się bezsensowne działania lub rodzaj odrętwienia i zaburzenia kontaktu.

II. FAZA REAKCJI EMOCJONALNEJ, gdy następuje konfrontacja z rzeczywistością. Osoba stara się przystosować do nowej sytuacji, stosując mechanizmy obronne, tj. zaprzeczanie, wyparcie, racjonalizację. Wszystkie uczucia są bardzo intensywne. Jeżeli wsparcie społeczne jest niewystarczające lub osoba znajduje się w pustce, istnieje niebezpieczeństwo fiksacji i przejścia kryzysu w stan chroniczny. Jeżeli jednak osoba otrzymuje wsparcie, poziom emocji ulega obniżeniu i możliwe jest rozpoczęcie pracy nad kryzysem: poszukiwanie jego przyczyn, przewidywanych konsekwencji.

III. FAZA PRACY NAD KRYZYSEM oznacza wyzwianie się spod dominacji traumatycznych przeżyć, zainteresowanie przyszłością. Granica między fazami jest płynna, mogą one występować naprzemiennie lecz reakcje emocjonalne są coraz rzadsze i mniej intensywne.

IV FAZA NOWEJ ORIENTACJI, kiedy zostaje odbudowane poczucie własnej wartości, przywrócona kontrola, dochodzi do nawiązywania nowych związków, a wydarzenie traumatyczne wzbogaca doświadczenie życiowe jednostki.

We wszystkich fazach reakcji kryzysowej występuje bardzo silny stres związany z bardzo dużymi emocjami negatywnymi. Jaki jest mechanizm ludzkich emocji? Jakie czynniki determinują przebieg procesów emocjonalnych u człowieka? Czy i jak można wpływać na ludzkie emocje? Znajomość odpowiedzi na te pytania może okazać się bardzo przydatna nie tylko samym poszkodowanym, którzy znaleźli się w sytuacji kryzysowej ale również osobom dostarczającym im wsparcia psychologicznego. Klasyczny model interwencji kryzysowej polega właśnie na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, poczucia bezpieczeństwa, zredukowania lęku. Jeśli w sytuacji kryzysowej człowiek nie doznał żadnych obrażeń fizycznych a dotarły do niego tylko drastyczne bodźce informacyjne, wywołują

¹³ A. Rucińska-Cygan, *Psychologiczne skutki sytuacji kryzysowej*, <http://www.edukacja.edux.pl/p-1405-psychologiczne-skutki-sytuacji-kryzysowej.php>, z dnia 23.03.2112.

one u niego ogromne emocje negatywne tzn. stres, interwencja kryzysowa powinna sprowadzać się do wsparcia psychologicznego.

Sytuacje kryzysowe dostarczają ludziom „drastycznych bodźców”, najczęściej jest ich wiele, są bardzo intensywne. Bodźce te wywołują u ludzi różnego rodzaju symptomy. Według Agnieszki Rucińskiej-Cygan¹⁴ może to być:

- na płaszczyźnie emocjonalnej: intensywny lęk, przerażenie, rozpacz, złość, poczucie winy i klęski, bezradność i poczucie beznadziejności, niepokój o przyszłość, zaprzeczanie, zmęczenie, brak poczucia bezpieczeństwa, poczucie utraty kontroli, żal, wściekłość, ośpienie, niepewność, panika, depresja, frustracja, oszłomienie itp.
- na płaszczyźnie poznawczej: utrata zwykłej zdolności rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji typu: dezorientacja, brak logicznego myślenia, zawężenie pola uwagi, kłopoty z koncentracją, koszmary senne itp.
- na płaszczyźnie zachowania: niezdolność do podejmowania typowych aktywności, zmiany aktywności, zwiększenie zależności od otoczenia, intensyfikacja działań nieprzemysłanych lub/i patologicznych, wybuchy gniewu, poddenerwowanie, reakcje histeryczne, osłabione reakcje, zmiana w sposobie komunikowania się, płacz, pobudzenie ruchowe itp.
- na płaszczyźnie biofizjologicznej: pocenie się, biegunka, wymioty, bóle, wysypki, problemy z oddychaniem, odczuwanie ogromnego zmęczenia, utrata apetytu, zaburzenia snu itp.

Pojawiające się mechanizmy obronne mogą mieć dwojaki charakter:

- racjonalny, wówczas kiedy człowiek podejmuje działania adekwatne do prawidłowo ocenionej sytuacji, zmierzające do zminimalizowania skutków dramatycznego wydarzenia – mechanizm ten pojawi się tylko wówczas, gdy mechanizmy samoregulacji człowieka funkcjonują prawidłowo;
- irracjonalny, może to być mechanizm zaprzeczenia albo/i wyparcia zdarzenia, ewentualnie błędnej oceny sytuacji, w której się znalazł, wówczas człowiek nie jest w stanie racjonalnie ocenić sytuację i podjąć właściwe działania – mechanizm ten występuje, gdy u człowieka pojawia się patologiczne mechanizmy samoregulacji.

¹⁴ A. Rucińska-Cygan, *Psychologiczne skutki...*

Mechanizm obronny irracjonalny często pojawia się w sytuacjach kryzysowych, to nic innego jak zaburzony/patologiczny mechanizm samoregulacyjny, występujący u człowieka w sytuacji bardzo dużego zakłócenia równowagi funkcjonalnej. Zachowania pojawiające się w takich sytuacjach, określane jako *r e a k c j e k r y z y s o w e* są to oczywiście indywidualne reakcje człowieka, gdyż nawet ludzie, którzy znaleźli się identycznej sytuacji kryzysowej, ze względu na ich inną strukturę osobowości reagują na tę samą sytuację w sposób indywidualny.

Zapobiec zachowaniom wynikającym z mechanizmów irracjonalnych może sprawna interwencja kryzysowa, polegająca na oddziaływaniu na osobę w kryzysie, udzielaniu jej wszechstronnego wsparcia i pomocy, między innymi: psychologicznej, materialno-bytowej, prawnej, społecznej, medycznej, informacyjnej i innej. Do każdego poszkodowanego należy podchodzić indywidualnie, gdyż jedni mogą na przykład przejawiać odrętwienie, zagubienie i spóźnione reakcje, inni głośno manifestują przerażenie i złość, podejmują chaotyczne irracjonalne działania.

Na zakończenie chciałam zwrócić uwagę na wykorzystanie *public relations* w rozwiązywaniu problemów pojawiających się w sytuacji kryzysowej. Wiedza i odpowiednie procedury opracowane dla określonego rodzaju sytuacji kryzysowych, opracowane przez specjalistów z dziedziny *public relations*, z powodzeniem wprowadzane są przez różnego rodzaju przedsiębiorstwa i instytucje dotknięte kryzysem. Dzięki nim minimalizowane są skutki kryzysu, a nawet likwidowane ich źródła. Tymon Smektała¹⁵ przytacza definicję *public relations*, oraz wiele argumentów, które utwierdzają w przekonaniu, że dziedzina ta może być przydatna i wspomagać proces zarządzania kryzysowego.

¹⁵ T. Smektała, *Public relations w sytuacjach kryzysowych przedsiębiorstw*, Astrum, Wrocław 2005.