

Jakie korzyści daje powiatowi Ośrodek Interwencji Kryzysowej (OIK)? W jakich przypadkach interwencja się sprawdza? Jak działanie OIK przekłada się na jakość życia mieszkańców? Dlaczego ważne jest współdziałanie samorządów przy tworzeniu standardów działania OIK? Zapytaliśmy o to panią Katarzynę Wiśniewską, prezeskę Konwentu Dyrektorów Ośrodków Interwencji Kryzysowej w Polsce.

Kieruje Pani Zespołem Ośrodków Wsparcia w Piastowie. Tu Ośrodek Interwencji Kryzysowej znajduje się w strukturze ze Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej. Pracują Państwo w takim modelu od blisko 20 lat — czy to dowód na jego skuteczność?

Nasz powiat zdecydował się na takie rozwiązanie w 2005 roku, kiedy weszła w życie pierwsza ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Na Mazowszu powstały wtedy dwa takie zespoły, jak nasz. W swojej strukturze mają specjalistyczny ośrodek wsparcia dla osób doznających przemocy (SOW) i ośrodek interwencji kryzysowej (OIK). To bardzo dobre rozwiązanie i warte naśladowania, ponieważ zakres działania OIK i SOW jest zbliżony. W jednym i drugim przypadku udziela się pomocy poprzez wsparcie oraz interwencję kryzysową, a także poradnictwo prawne, psychologiczne, socjalne czy rodzinne i schronienie. Taki model przyczynia się do efektywniejszego wykorzystania zasobów kadrowych, co skraca czas oczekiwania na pomoc.

Ludzie mogą się do nas zgłaszać z różnymi problemami. Nie muszą od razu wiedzieć, że przyczyną trudności jest akurat przemoc. Mogą mieć inne problemy - my i tak pomożemy, a człowiek w kryzysie nie musi krążyć między instytucjami. Dla ofiar przemocy to też ważne, bo nie muszą szukać właściwej instytucji, nie muszą wielokrotnie opowiadać swojej traumatycznej historii. To przecież wtórnie wiktymizuje. My tego unikamy.

Czyli OIK w tym modelu zwiększa możliwości wsparcia dla ofiar przemocy, ale też otwiera się na innych.

Właśnie. Do tego obydwie nasze ośrodki nie są komercyjne, czyli wszelkie usługi, jakie świadczymy na rzecz mieszkańca, są bezpłatne. Przy czym sam OIK obejmuje pomocą mieszkańców powiatu, a specjalistyczny ośrodek wsparcia może pomóc osobom z całej Polski. To się sprawdza.

Problem może stanowić tylko to, że w przypadku specjalistycznych ośrodków wsparcia są już wypracowane i obowiązują standardy postępowania, a dla OIK-ów ich jeszcze nie ma. Dlatego tak ważne jest, że naszym sojusznikiem w wypracowywaniu tych standardów – a mówię tu w imieniu Konwentu Dyrektorów Ośrodków Interwencji Kryzysowej – jest Rzecznik Praw Obywatelskich i Związek Powiatów Polskich.

Za chwilę porozmawiamy o znaczeniu standardów, ale najpierw chcielibyśmy lepiej zrozumieć rolę Ośrodka Interwencji Kryzysowej w powiecie. Z jakimi kryzysami mają Państwo najczęściej do czynienia?

To może być sytuacja losowa – mieliśmy np. wybuch gazu z ofiarami śmiertelnymi i zniszczeniem mieszkań. Może być samobójstwo – proszę sobie wyobrazić sytuację dzieci, które widziały nieżywego rodzica. Albo dzieci, na oczach, których trwała nieskuteczna akcja reanimacyjna. Wtedy policja czy straż pożarna, po prostu prosi nas o pomoc.

Są też konsekwencje hejtu w szkole. Wypadki komunikacyjne, w którym ginie lub ciężko raniony jest człowiek albo rodzina. Ale są też inne sytuacje życiowe - rozwód, utrata jednego z małżonków, tak zwany syndrom pustego gniazda, przejście na emeryturę, czy trudne nagłe zmiany życiowe. To właśnie nagła zmiana życiowa może spowodować, że dana osoba znajdzie się w stanie kryzysu, z którym nie potrafi sobie poradzić.

Należy zwrócić uwagę na to, że OIK-i działają interdyscyplinarnie. Kryzys obejmuje sfery wewnętrznego i zewnętrznego funkcjonowania człowieka. Wymaga pomocy ze strony specjalistów z różnych dziedzin. Najczęściej są to psycholodzy, prawnicy, pracownicy socjalni, pedagodzy, lekarze, czy wspomniani już przeze mnie policjanci i strażacy.

Czy powiat rzeczywiście powinien obejmować wsparciem osoby doświadczające syndromu pustego gniazda? Taka pomoc wiąże się przecież z kosztami, a wyprowadzka dorosłych dzieci z domu nie jest sytuacją nadzwyczajną.

Jako terapeutka powiem tak: nie mierzymy wszystkich jedną miarą, bo to się nie opłaca. Są osoby, które są w stanie przeżyć kryzys rozstania, ale są też takie, które potrzebują wsparcia. Kryzys powoduje, że zachwiana zostaje równowaga psychiczna, gdyż dotychczasowe sposoby radzenia sobie z trudnościami przestają działać, a stres staje się nie do zniesienia.

Jednym z objawów kryzysu jest silny lęk, wiąże się on z brakiem poczucia bezpieczeństwa. Często osoba w stanie kryzysu myśli, że nie ma dokąd pójść, nie ma z kim porozmawiać, sądzi, że świat jest przeciwko niej. W takiej sytuacji trzeba jak najszybciej wydobyć z tego człowieka zasoby, przywrócić mu równowagę psychiczną, żeby zaczął normalnie i samodzielnie funkcjonować. Jeżeli osoba nie otrzyma jak najszybszej pomocy, jej stan psychiczny może ulec pogorszeniu. Interwencja kryzysowa może zapobiec przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej.

Interwenując odpowiednio wcześniej, zapobiegamy temu. A jeżeli zaniechamy pewnych działań, to taka osoba, nie posiadając umiejętności radzenia sobie ze stresem, niepokojem czy lękiem, może sięgnąć po alkohol czy substancje psychoaktywne, które pomagają szybko obniżyć objawy. Mogą też pojawić się zachowania suicydalne, myśli samobójcze, czy samookaleczenia. A to już rodzi ogromny koszt społeczny.

Włodarze powiatu dbają o mieszkańców, o ich dobrostan zdrowotny, dlatego podjęli decyzję o utworzeniu OIK, który jako jednostka samorządowa działa całodobowo. W święta i dni wolne od pracy. My działamy jak policja czy pogotowie. I tak właśnie pracują OIK w Polsce.

Jak zatem mogą poradzić sobie mniej zamożne samorzady, które borykają się z wieloma innymi, pilnymi potrzebami? W końcu połowa z nich wciąż nie dysponuje własnym OIK-iem.

No tak, statystyki w tej kwestii nie są zadowalające. Jak podaje NIK, ponad 55% powiatów w Polsce nie realizuje zadania wynikającego z ustawy o pomocy społecznej. A w części powiatów lub miast na prawach powiatów utworzone zostały punkty interwencji kryzysowej, które nie wykonują w pełni zadań, do których zostały zobligowane OIK-i. Oczywiście tu, jak w każdej dziedzinie polityki społecznej państwa, ważne są środki finansowe. Utrzymanie OIK to spore obciążenie finansowe dla budżetu powiatu. I może właśnie dlatego mniejsze powiaty nie mogą pozwolić sobie na utworzenie OIK na swoim terenie.

Ale należałoby też wziąć pod uwagę korzyści, jakie może mieć powiat z wyspecjalizowanych jednostek organizacyjnych pomocy kryzysowej. Obecność OIK zwiększa zaufanie mieszkańców do lokalnych władz udzielających wsparcia osobom w trudnych sytuacjach życiowych oraz buduje poczucie, że ich los nie pozostaje obojętny. Wzmacnia także poczucie bezpieczeństwa, co sprawia, że członkowie społeczeństwa lokalnego stają się bardziej aktywni, przychylni dla najbliższego otoczenia oraz dla wspólnoty samorządowej.

Myślę, że dobrą praktyką mogłoby być zawarcie porozumienia z powiatem, w którym OIK funkcjonuje. Nasz ośrodek jest w podwarszawskim Piastowie, prowadzi go powiat pruszkowski. I przez dwa lata powiat zawierał takie porozumienie z sąsiednim powiatem grodziskim na miejsca w ośrodku interwencji kryzysowe dla mieszkańców Grodziska Mazowieckiego. Bo pomoc psychologiczną w kryzysie można zapewnić w różny sposób. Chodzi o to, by ona była dostępna – i to na czas, „tu i teraz”. Dobrym rozwiązaniem mogłoby być finansowanie programów przez budżet państwa, z których mogłyby korzystać OIK-i.

OIK naprawdę pełnią funkcję pogotowia.

To dobre określenie. Kiedy kończyłam studium pracowników socjalnych, to mówiono nam, że pełnimy funkcję ratowników ludzkiej duszy. Dziś nie możemy negować istnienia kryzysów psychicznych. Nikt też nie może powiedzieć „a u nas takich problemów nie ma”. Co ósme dziecko w Polsce ma doświadczenie kryzysu psychicznego, a 40% całej populacji to osoby doświadczające różnych trudności psychicznych. A świat kryzysom sprzyja. Trwa wojna w Ukrainie, doświadczyliśmy pandemii COVID, informacje płynące z różnych źródeł, które mają na celu wywołać napięcia, strach czy stan paniki. To nie pozostaje bez śladu.

Nazwijmy to psychicznym poranieniem. U niektórych „samo się zagoi”. Ale u innych nie – i wtedy rzeczywiście potrzebna jest pomoc.

A dla władz samorządowych ogromnym plusem jest to, że potrzebujący mieszkańcy dostają fachową pomoc.

Rzeczywiście, nie wspomnieliśmy jeszcze o tym, że gdy dochodzi do sytuacji kryzysowej — a może się ona zdarzyć w każdej chwili — samorząd pozbawiony własnego OIK musi w pośpiechu poszukiwać specjalistów.

Pomoc w takich sytuacjach, poza przygotowaniem psychologicznym, wymaga przede wszystkim umiejętności, której brakuje niestety w dzisiejszym świecie: umiejętności uwagi na drugiego człowieka i uwagi słuchania. Bo my często pytamy „co u ciebie słychać” i zaczynamy mówić o sobie. Człowiek zostaje ze swoim bólem i stresem sam. Chyba że jest OIK.

Wtedy mieszkańcy widzą, że pomoc jest dostępna i to w porządku, by po pomoc sięgać.

A nie każdy to wie. Pochodzimy z różnych domów, wyrastamy w różnych wzorcach, modelujemy je w życiu dorosłym. Umiejętność radzenia sobie z kryzysami nie jest każdemu dana. Dlatego nasz OIK prowadzi też działania prewencyjne. Np. nakręciliśmy spot pokazujący, jak dziecko, które wychowywało się w trudnej rodzinie takiej, w której brakowało poczucia bezpieczeństwa, uwagi, akceptacji, przenosi te trudne relacje na swoje dorosłe życie. Jakie ma blokady emocjonalne, jak się izoluje, ile ma lęku w sobie.

Może mieć poczucie gorszości w stosunku do rówieśników. I pokazaliśmy w tym spocie drugi przykład – osoby, która wyrasta w domu pełnym miłości, zrozumienia, akceptacji, uwagi, pozytywnych wartości. Jej start w życie będzie łatwiejszy. Ale jako wspólnota nie powinniśmy takich różnic zostawiać, skoro jesteśmy w stanie je wyrównywać.

Organizujemy więc też np. spotkania z rodzicami dzieci, które mają kłopoty. Początek tych spotkań jest podobny: dorośli przychodzą w silnym lęku, próbują się tłumaczyć, zaczynają się wbijać w poczucie winy. Są przekonani, że zaraz zapadnie na nich wyrok: „jesteście najgorszymi rodzicami”. Zaczynamy więc zawsze tak samo: „Proszę Państwa, nie tędy droga, nie ma ideałów, idealne to są posągi”. Mówimy też: „W każdym człowieku jest i dobro, i zło. Od tego jesteśmy razem, by tego dobra było więcej”.

Kiedy uczymy się razem, żeby nikogo nie skreślać i nie oceniać, ale zauważać, to, co w nas dobre, to rośnie nie tylko szansa, że te rodziny sobie poradzą. Większe jest też prawdopodobieństwo, że staniemy się uważniejsi. Ktoś zareaguje na zbyt częsty płacz dziecka za ścianą. Na głośne zachowanie, krzyk u sąsiadów. Nie będziemy obojętni. Zainteresujemy się tym, czemu sąsiadka nawet w pochmurne dni nosi ciemne okulary. OIK reaguje, ale też uczy reagowania.

Wróćmy teraz do problemu standardów. Dlaczego są ważne dla OIK-ów?

Po prostu potrzebujemy wytycznych, zasad, jak pracować, jaką dokumentację prowadzić. Bo w tej chwili każdy rozwiązuje te same problemy samodzielnie. Czasami dzwoniemy, dopytujemy się, jak rozwiązać dany problem. Od instytucji kontrolujących też dowiadujemy się, że u kogoś jest taka dokumentacja, a u nas - inna.

Jeżeli chodzi o ustawę o pomocy społecznej, to tak naprawdę stanowimy w niej tylko jeden artykuł, 47. To jak mamy być gdziekolwiek zauważeni? Mówię w imieniu dyrektorów OIK, ale też Konwentu Dyrektorów OIK: mamy wypracowane propozycje, które mogłyby być ujęte w standardach. Wieloletnie doświadczenie pracy w interwencji kryzysowej, to ogromna wiedza i praktyka, która może służyć w wypracowaniu standardów.

A bez standardów w rozporządzeniu także samorząd nie wie do końca, czego się po OIK-u spodziewać?

Ono też podniosłoby rangę Ośrodka Interwencji Kryzysowej. Tylko te standardy trzeba dobrze ułożyć i dlatego trzeba nad nimi wspólnie pracować, dzielić się uwagami i doświadczeniami. Żeby racjonalnie przemyśleć zapisy dotyczące np. doświadczenia zawodowego czy wykształcenia, tak jak to było w standardach dla specjalistycznych ośrodków przeciwdziałania przemocy w rodzinie (3-letni staż pracy, czy 160 godzin szkolenia).

Problem tkwi w tym, że mamy problem, jeśli idzie o specjalistów, aby mieli pełne kwalifikacje. Zwykle są to młodzi ludzie, krótko po studiach. Trudno od nich oczekiwać, że będą posiadać takie kwalifikacje. Problemem niestety też są zarobki. Jest spora fluktuacja wśród specjalistów, którzy za tak obciążającą psychicznie pracę, w systemie całodobowym nie chcą pracować za uposażenie, jakie możemy im zaproponować. Szukają pracy w innych resortach: zdrowia, edukacji. Praca w OIK jest bardzo wypalająca zawodowo.

To jest heroiczna praca, ale też tak bardzo potrzebna.

I naprawdę trudna – bardzo chciałabym, by ją w końcu doceniono. Trudno jest patrzeć w oczy kogoś, kto właśnie w wypadku stracił partnera i dziecko. I jeszcze ma nadzieję, że to może nieprawda – a my już wiemy, że to jest okrutna prawda. Nie wolno tu zrobić fałszywego kroku, a prostych recept nie ma. Nasza praca przypomina często, pracę saperską – pytanie, który kabelek ruszyć, by nie doprowadzić do wybuchu – czerwony czy niebieski?

Na tym ta nasza służba polega – my jesteśmy w pogotowiu 24 godziny na dobę. Nie mamy urlopów zdrowotnych, ani dodatkowego urlopu, a to jest naprawdę psychicznie wyczerpująca praca.

Pomocą społeczną zajmuje się Pani od 30 lat. Jest Pani pedagogiem, po studiach podyplomowych, pracowała Pani jako pracownik socjalny. To mnóstwo doświadczeń.

Zaczynałam pracę jako inspektor służb społecznych. Wtedy pracownikiem socjalnym zostawało się właśnie po ukończeniu dodatkowej szkoły – studium pracy socjalnej. Kiedy zaczęłam pracę w tym zawodzie, zobaczyłam inny, nieznany świat. Uświadomiłam sobie, że dzięki dobrym relacjom w domu rodzinnym, byłam osobą uprzywilejowaną. Nie każdy ma taki start życiowy. Zobaczyłam świat, który z tych przywilejów nie korzysta. Dojrzałam, że ludzie mogą mieć w życiu inaczej. To mnie też nauczyło pokory. Ale też pokazało sens tej pracy – to dlatego z tego zawodu się już nigdy nie wychodzi. Ona wrasta w człowieka.

Przez chwilę, z przyczyn osobistych, zajmowałam się zawodowo czym innym. Ale wróciłam. Doświadczenie pracy w zawodzie pracownika socjalnego zdobywałam sześć lat. Potem byłam kierownikiem w ośrodku pomocy społecznej, następnie – inspektorem wojewódzkim w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Wydziale Polityki Społecznej. Zaczęłam z tej perspektywy przyglądać się ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Następnie z całą wiedzą zdobytą wcześniej podjęłam pracę w Ośrodku w Piastowie, w którym pracuję od 2007 roku. Ośrodek oddalony jest od Warszawy 12 km.

Co widać z tej perspektywy?

Że wszystko może się wokół nas zmieniać, moda, potrzeby, wynalazki, ale nie zmieniają się skutki braku miłości. Rodzina to matryca składająca się z miliona pikseli, które służą do tworzenia obrazu naszego przyszłego życia. Człowiek, który nie miał miłości w domu, nie miał poczucia bezpieczeństwa, czuje się nieakceptowany. Sam tego stanu nie zmieni. Jego struktura psychiczna będzie krucha. Może w przyszłości potrzebować pomocy. A to wiąże się z ogromnymi kosztami nie tylko osobistymi, ale też społecznymi. Uzależnienia od alkoholu i innych substancji psychoaktywnych. Uzależnienia behawioralne. Pobyty w szpitalach, w pokojach schronienia. Przestępstwa ścigane prawem i w konsekwencji pobyty w zakładach karnych. Zabezpieczenie dzieci, które mają niewydolnych wychowawczo rodziców, ale też wielopokoleniowe korzystanie ze świadczeń pomocy społecznej. Mam nadzieję, że w krótkiej perspektywie powstanie w powiecie szkoła dla rodzin i rodziców.

Nie możemy opierać edukacji o relacjach wyłącznie na rodzinie — podobnie jak nie zakładamy, że rodzice nauczą nas matematyki czy języków obcych. Od tego jest szkoła. Zgadza się?

Tak. Ale też chciałabym dodać, że w samej pomocy kryzysowej, w sposobie, w jaki ją świadczymy, jest też wiele elementów z tej mojej wymarzonej szkoły relacji. Uważam, że OIK-i powinny być jednostkami samodzielnie działającymi bez wchodzenia w struktury z innymi jednostkami organizacyjnymi pomocy

społecznej. To nie jest tylko moje zdanie, ale większości dyrektorów będących członkami Konwentu.

OIK to jednostka, która stwarza intymność. W naszych jednostkach wszystkie usługi są bezpłatne. I naszymi klientami są osoby doświadczające różnego rodzaju kryzysów. A w przypadku przemocy niejednokrotnie z obrażeniami. Takim osobom nie jest potrzebne przyglądanie się ciekawskich osób, może nawet ferowanie wyroków przez osoby, które akurat przychodzą do instytucji pomocy społecznej tylko np. po odbiór zasiłku pieniężnego. Rozumiem sytuację mniejszych powiatów, dla których utworzenie OIK jest niemożliwe ze względu na inne potrzeby, więc ratując sytuację, tworzą punkty interwencji kryzysowej, ale często bez miejsc hostelowych i z kadrą jeden psycholog, bez dyżurów nocnych. Może jest to jakieś rozwiązanie, jak nieraz słyszałam, no ale coś działa, lepiej tak niż w ogóle. Tu myślę, że dużo bardziej optymalne by było podpisanie porozumień z najbliższym znajdującym się OIK.

Specjaliści zatrudnieni w OIK posiadają dobre przygotowanie do podejmowania interwencji kryzysowych. Mają pokończone kursy przygotowujące do pracy w interwencji. Szkołą się i podwyższają cały czas kwalifikacje. OIK to wyjątkowe miejsce, każdy człowiek w kryzysie przyjmowany jest z bardzo profesjonalnym podejściem. Pracownicy zatrudnieni w ośrodkach nie oceniają, służą zawsze pomocą. Do każdego człowieka podchodzą indywidualnie z troską i zrozumieniem. Tu można czuć się bezpiecznie. Odbierają telefony interwencyjne, czynne całą dobę. Zawsze czekamy, aż osoba w sytuacji dla niej trudnej będzie gotowa na pomoc i wsparcie.

Teraz Pani mówi o osobie, która korzysta już nie tyle z takich porad czy terapii psychologicznej, tylko potrzebuje schronienia, miejsca, w którym poczuje się bezpiecznie i znajdzie wyjście z sytuacji, w której się znalazła. To nie jest zadanie OIK-u, ale specjalistycznego ośrodka wsparcia dla osób doznających przemocy domowej – drugiej części Państwa ośrodka.

Ośrodki Interwencji Kryzysowej, zgodnie z ustawą o pomocy społecznej, świadczą pomoc również w formie schronienia do 3 miesięcy. Natomiast w przypadku Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Osób doznających przemocy domowej pobyt jest do 3 miesięcy z możliwością przedłużenia. Uważam, że model jaki jest w Piastowie, Mławie, czyli w województwie mazowieckim i w kilku innych województwach, jest bardzo dobrym rozwiązaniem. Oferujemy różne formy pomocy: psychologicznej, pedagogicznej, socjalnej, terapeutycznej, psychiatrycznej. W jednym miejscu.

Dziękuję za rozmowę.