

KAKO SE ODZIVAMO NA KRIZNE SITUACIJE

Tatjana Lamovec*

UDK 159.94

Ključna beseda, s katero lahko označimo vsako krizno življenjsko situacijo, je **sprememba**. Spremembe so lahko postopne ali nenadne, predvidene ali nepredvidene, zaželene ali nezaželene ter bolj ali manj izrazite. Nekatere spremembe lahko pričakujemo kot sestavni del življenja, npr. začetek šolanja, odhod od doma, poroka, rojstvo otrok, smrt staršev itd. Druge spremembe se pojavijo nepredvideno, npr. izguba zaposlitve, ločitev, hujša bolezen ali vojna. Vsaka večja sprememba, ne glede na to, ali smo jo v dolgoročnem smislu mogli predvideti, celo, če je za nas ugodna, bistveno poseže v vsakdanji ritem življenja, zahteva od nas povečane prilagoditvene napore in predstavlja dodatno obremenitev. Z drugimi besedami lahko rečemo, da vsaka večja sprememba povzroči **krizo**. Hkrati pa je treba dodati, da skoraj vsaka kriza skriva v sebi dve vrsti možnosti: po eni strani povzroča strah in negotovost, morda tudi žalost, po drugi strani pa predstavlja izziv in spodbudo za nadaljnji osebni razvoj, saj nas prisili, da pogledamo življenje v oči s spremenjenega zornega kota.

Spremembam se v življenju ne moremo izogniti, niti kaj takega ne bi bilo zaželeno, saj preprečujejo monotonijo in prinašajo nove pobude. Problem nastane, če je sprememb v nekem časovnem obdobju **preveč** ali pa so za nas močno **neugodne**. V takih primerih navadno govorimo o **stresu**. Pojem stresa se največkrat nanaša na dalj časa trajajočo krizno situacijo, ki vztrajno izčrpa obrambne moči organizma in se pogosto konča s telesno boleznijo, psihičnimi motnjami ali mešanico obojega. S krizo označujemo nenadno, izrazito in neugodno spremembo, ki v temeljih poruši dosednji način življenja. Krize so navadno bolj izrazite, a kratkotrajnejše kot pojavi, ki jih obravnavamo v okviru stresa, čeprav je mejo med obema skupinama pojavov težko določiti in se oba pojma v mnogočem prekrivata.

Razlikujemo več vrst kriz. **Razvojne** krize doživljamo vsi, ko prehajamo iz otroštva prek mladostniške dobe v odraslost. Načini delovanja, ki so še do nedavnega ustrezali, ne zadovoljujejo več, novih pa še nismo uspeli izgraditi. Taka kriza se pojavi, ko gre otrok prvič v šolo, ali ko zapusti dom, da si pridobi izobrazbo. Vsaka razvojna kriza priključa na dan vse prejšnje nerazrešene probleme. Otrok ali mladostnik, ki ni povsem razrešil problemov v zvezi z avtonomijo, bo taka obdobja doživil kot izrazito kritična. Večkrat se srečamo tudi s t. i. **eksistencialno** krizo, pri kateri je postavljen pod vprašaj celoten smisel našega življenja. Ta vrsta krize je pogosto posledica prevelikega števila neugodnih sprememb v življenju, kaže pa se kot nezmožnost odločanja, ki jo spremlja močna tesnoba. Tudi ob eksistencialnih krizah se znova pojavijo prej nerešeni konflikti, ki so po vsej verjetnosti gonilna sila, ki krizo vzdržuje. Večina kriz je **situacijskih** in jih povzročijo nepredvidene okoliščine, a tudi v zvezi z njimi velja podobna zakonitost. Čimveč nerešenih problemov je posameznik imel pred nastopom krize, toliko težje jo bo reševal. Prav tako velja, da uspešnost v

reševanju predhodnih kriz pripomore k izboru najustreznejših strategij.

Norma Haan (2) zelo jedrnatno opredeljuje človekovo ravnanje v kritični življenjski situaciji. Pravi takole: »Če moremo, se z njo spoprime; če moramo, se odzovemo obrambno, če smo v to prisiljeni, se zlomimo.« Zlom se nanaša na prehod »razpad« osebnosti, ko odpovedo tako funkcije premišljenega soočanja s situacijo kot tudi obrambni mehanizmi. Kaže se v iracionalnem vedenju, npr. v paniki, občutkih zmedenosti in popolne nemoči.

Odzivi na kritično situacijo so torej treh vrst: **spoprijemanje** (ang.: coping), ki zajema različne oblike **zavestno** izbranih strategij, **obrambno** odzivanje, ki predstavlja nehoten, **avtomatičen** odziv in služi zaščiti osebne integritete. Osebnostni **zlom** pomeni, da sta odpovali obe zgoraj navedeni skupini reakcij. Človekovo ravnanje postane stereotipno, nenačrtno, spremljajo pa ga izrazite čustvene reakcije.

Če želimo predvideti, kako se bo neka oseba odzvala na konkretno krizno situacijo, je temeljnega pomena, da spoznamo njeno **oceno** te situacije. Začetne ocene situacij so po mnenju Lazarusa (4) treh vrst: če ocenimo, da situacija vsebuje možnosti za ugoden izid, jo bomo doživeli kot **izziv**. Čeprav morda trenutno ne kaže ravno najbolje, vendar vidimo vsaj nekaj možnosti za uspeh, se pojavijo pozitivna čustva, npr. upanje, ki ohranjajo naša prizadevanja na zadovoljivi ravni. Strategije, ki jih bomo v tem primeru izbrali, bodo največkrat aktivne.

Če je neugoden učinek že nastopil, bomo ocenili, da situacija pomeni **izgubo**. Najhujše so izgube, v katerih izgubimo ljubljeno osebo, samospoštovanje ali del svojih sposobnosti. Prilagajanje na izgubo vključuje dokaj zahteven psihološki proces: **žalovanje**. Žalovanje poteka po razmeroma predvidljivih fazah, v katerih sodelujejo tako obrambne kot zavestne strategije spoprijemanja. V prvi fazi je ob hujši izgubi značilno prevladovanje

obrambnega mehanizma **zanikanja**, saj posameznik čustveno še ni pripravljen sprejeti izgube. Kaže se v zavračanju soočanja z dogodkom, posameznik ne more verjeti, da se je zares zgodil, in sanjari, da je vse kot prej. Nekoliko kasneje se pojavijo izrazita nihanja v razpoloženju, ki lahko zavzamejo vse stopnje od euforije do obupa. Značilni so tudi občasni močni izbruhi jeze, ki so posledica doživljanja frustracije. Obdobju burnih čustev sledi obdobje depresivnega razpoloženja, kar pomeni, da so obrambni mehanizmi prenehali delovati. To obdobje je izredno neprijetno in lahko traja razmeroma dolgo. Značilen je občutek nemoči, brezupa, potrtosti, pomanjkanja volje, nizke stopnje samospoštovanja itd. Žalovanje je končano, ko se začnejo pojavljati novi načrti in cilji, razpoloženje pa se ustali.

Tretja ocena krizne situacije je **grožnja**. Pričakovani negativni učinek sicer še ni nastopil, vendar smo bolj ali manj prepričani, da mu ne uideemo. Posameznik, ki se čuti ogroženega, mobilizira vso razpoložljivo energijo, kar se kaže v močni psihofizični napetosti. Če jo lahko usmeri na izvor grožnje, stresni učinek po pravilu ne bo imel hujših posledic. Navadno pa zaradi narave krizne situacije tega ne more storiti, zato se pokažejo najrazličnejši simptomi stresa: psihosomatske motnje, občutki nemoči, depresije itd. Različni avtorji poročajo, da so našli manj učinkov stresa pri tistih, ki so se aktivno borili proti sovražniku, kot pri onih, ki so se skrivali po zakloniščih.

Ocenjevanje kritične situacije poteka nepretrgoma. V idealnem primeru bomo potem, ko smo ocenili začetno situacijo, izdelali strategijo za njeno obvladovanje in, če razmere dopuščajo, načrt tudi izvedli. Nato bomo ponovno ocenili situacijo, da bi se prepričali, v kolikšni meri nam je uspelo grožnjo nevtralizirati. Lahko se zgodi, da je ocena sedaj pozitivna, kar pomeni, da situacija ni več nevarna. Druga možnost je, da bomo morali po-

* Dr., Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo, Aškerčeva 12, Ljubljana.

skusiti z novo strategijo in akcijo ter ponovno oceniti uspeh itd.

Strategije spoprijemanja so dveh vrst: lahko so **usmerjene na problem** ali pa na **uravnavanje čustev**. Raziskave kažejo, da navadno uporabljamo obe strategiji. Izključna usmerjenost na uravnavanje čustev navadno ni učinkovita, res pa je, da tako strategijo uporabljamo predvsem tedaj, ko nobena druga ni možna. Oglejmo si nekatere najpogostejše strategije, ki so usmerjene na problem:

- Najbolj učinkovita je strategija, ki jo označujemo kot **konstruktivna akcija** in vključuje postopno, vztrajno, sistematično reševanje problema. Odvija se tako na **mentalni** kot na **akcijski** ravni. V mnogih primerih neposredna akcija ni mogoča, v nekaterih (izguba) pa tudi mentalna ni učinkovita.

- Kadar ni možna takojšnja neposredna akcija, je priporočljiva **mobilizacija notranjih moči**. Nanaša se na pozitiven pristop k problemu, iskanje alternativ, sprejemanje lastne odgovornosti, razmišljanje o življenjskih ciljih, vzpodbujanje občutka, da smo se zmožni spoprijeti s problemom, itd.

- **Iskanje socialne pomoči** vključuje pogovor z osebami, ki so bolj seznanjene s problemom, s tistimi, ki lahko kaj storijo v zvezi z njim, nudijo podrobnejše informacije, simpatijo, razumevanje itd.

- **Sprejetje** pomeni sprijaznjenje z novo nastalo situacijo, ki pa je pogosto le navidezno. Koristno je v primerih, ko ima posameznik možnost, da se preusmeri na nove cilje.

- **Distrakcija** vključuje namerno zaposlovanje z drugimi stvarmi, z namenom, da odženemo misli na problem. Koristna je tedaj, ko zares ne moremo nič storiti. V takih situacijah si pogosto pomagamo tudi z iskanjem **sprostitve, katarze**, ali pa se zatečemo k **veri**.

- **Prevrednotenje situacije** se nanaša na kognitivno prestrukturiranje, pri katerem ugledamo problem z novega zornega kota, največkrat tako, da se nam zdi manj pomemben.

Prve tri strategije označujemo kot aktivne, ostale kot pasivne. Izbor strategij je odvisen tako od situacije kot od osebnosti posameznika. Ameriška psihologa Stone in Neale (5) sta izvedla raziskavo, v kateri sta 260 naključno izbranim osebam po pošti poslala skupino vprašanj,

ki so se nanašala na nedavni krizni dogodek, preizkušanci pa so morali označiti, katerega od opisanih slogov spoprijemanja so pri tem uporabili. Poleg tega so odgovarjali še na nekatera druga vprašanja, ki so se nanašala na stopnjo nadzora nad dogodkom, pomembnost dogodka itd. Rezultati so pokazali naslednje: pri 57 % problemov preizkušanci niso imeli nobenega nadzora nad situacijo, pri 32 % so imeli delen nadzor, pri 11 % pa veliko nadzora. Več kot 90 % situacij je bilo nezaželenih, le 10 % je bilo zaželenih. 38 % situacij je bilo rahlo pomembnih, 37 % zmerno pomembnih in 25 % skrajno pomembnih. Avtorja menita, da navedeni odstotki predstavljajo približek dejanskega stanja v vsakdanjem življenju.

Razlike, pri katerih z manj kot petodstotnim tveganjem lahko zaključimo, da niso plod slučaja, so podčrtane.

Če lahko dobljene rezultate posplošimo, pomeni, da v več kot polovici primerov nimamo nadzora nad problemsko situacijo, v tretjini primerov pa je nadzor le delen. Zaznani nadzor nad situacijo je poleg ocene o njeni naravi drugi najpomembnejši dejavnik, ki odloča o izboru strategije. Delno je ta dejavnik že vsebovan v sami oceni, saj pogosto odloča o tem, ali bomo situacijo zaznali kot ogrožujočo ali pa kot izziv. Ocena situacije kot ogrožujoče navadno neugodno vpliva na psihofiziološko dogajanje, saj strah hromi prilagojevalne sposobnosti, zmanjšuje prožnost mišljenja, hkrati pa neugodno vpliva tudi na biokemične reakcije, ki so drugačne kot v primeru, če situacijo doživljamo kot izziv. Ključni dejavnik, ki lahko spremeni oceno, je ravno občutek **osebnega nadzora**. Na splošno se ljudje precej razlikujejo v stopnji nadzora, ki ga pripisujejo sebi, ne glede na situacijo. Razlike so posebno izrazite tedaj, kadar je situacija nejasna. V takih situacijah bodo nekateri menili, da imajo precej nadzora, drugi pa, da ga nimajo nič. V ozadju teh razlik so generalizirana pričakovanja, ki so nastala na osnovi predhodnih izkušenj in jih je dokaj težko spremeniti. Skrajna oblika se kaže kot t. i. **naučena nemoč**, ko posameznik ne stori nič, čeprav pogoji omogočajo konstruktivno akcijo. Ta pojav najdemo tudi pri živalih in kaže, kako globoko se zakoreninijo zgodnje izkušnje. Skupina raziskovalcev je nekaj pasjih mladičev zaprla v kletko, kjer so občasno prejeli bole-

če elektrošoke. Kasneje so jih prestavili v ogrado, ki bi jo z lahkoto preskočili, vendar tega niso storili. Cvilili so in se stiskali k steni, a niso poskušali ničesar, da bi se šoku izognili. Očitno so si izoblikovali izkušnjo, da nimajo nikakršnega nadzora nad svojim okoljem. Ostali psi, ki niso imeli teh izkušenj, so zapustili ogrado takoj, ko je nastopil šok.

Osebe z izrazitim občutkom nadzora torej v večji meri izbirajo aktivne strategije, kot so npr. konstruktivna akcija, mobilizacija notranjih moči, iskanje socialne pomoči. Če pa imajo občutek, da je nadzor pretežno zunanj njih samih, bodo izbirale pasivne strategije: sprejetje, distrakcija, sprostitve, katarza, zatekanje k veri. Folkman in Lazarus (1) sta v svojih raziskavah našla podobno razporeditev glede na težavnost situacije. V težjih situacijah so ljudje na splošno uporabljali več pasivnih strategij, v lažjih situacijah pa so prevladovalle aktivne strategije. Njune raziskave so tudi pokazale, da se ob spoprijemanju s podobnimi problemi večina ljudi drži istih strategij. Ljudje navadno uporabljajo eno ali dve »priljubljeni« strategiji, ki ju po potrebi kombinirajo z drugimi; te pa se spreminjajo od situacije do situacije.

Kako pa uravnavamo **čustva**? Večinoma se to dogaja avtomatično in za to poskrbijo različni **obrambni mehanizmi**. Omenila sem že **zanikanje**, ki je v kriznih situacijah dokaj pogosto in povzroči, da selektivno spregledamo najbolj ogrožujoče elemente situacije. To je v začetku koristno, saj preprečuje, da bi nas čustva preplavila, kar bi lahko privedlo do osebnostnega zloma. Kasneje se v večji meri vključijo še nekateri drugi obrambni mehanizmi, npr. **premeščanje**, s katerim živimo svojo jezo nad drugo, manj ogrožujočo osebo; **projekcija**, s pomočjo katere svoje napake in pomanjkljivosti pripišemo drugi osebi; **kompensacija**, ki nam omogoča preusmeritev k drugim, dosegljivim ciljem; **racionalizacija**, ki omogoča prestrukturiranje situacije, pa čeprav po načelu kislega grozdja.

Obrambni mehanizmi niso edini način uravnavanja čustev, saj to lahko izvajamo tudi povsem zavestno, kot sestavni del strategije samoobvladovanja. Večina tehnik samoobvladovanja vključuje zaviranje zunanjih izrazov čustev oziroma **supresijo**. Čustva, ki jih ne izražamo, sčasoma tudi manj občutimo in jih na ta način izrinemo iz zavesti. Morda še vedno vemo, da tako čustvo je v nas, čutimo pa ga ne več. Navedena tehnika s psihološkega vidika ni najbolj zaželena, saj se čustev na ta način ne moremo zares znebiti, je pa včasih potrebna, kadar je treba dati prednost reševanju problema pred čustvi. Mnoge osebe, predvsem moškega spola, poročajo, da v kriznih situacijah uporabljajo to tehniko. Ženske se večinoma bolj nagibajo k **ekspresivnemu** uravnavanju čustev, ki je bolj zdravo, potrebuje pa razumevajoče okolje in včasih preide meje koristnosti. Nadaljnji način uravnavanja čustev je s pomočjo **relaksacije**. Ta je najbolj naraven. Z umirjanjem fizioloških procesov se uravnateži

Pogostost uporabe posameznih strategij se je pri moških in ženskah nekoliko razlikovala, in sicer:

Odstotek problemov, pri katerih so določeno strategijo uporabili

	moški	ženske
Distrakcija	23	30
Prevrednotenje situacije	24	25
Konstruktivna akcija	48	43
Katarza	21	29
Sprejetje	28	32
Iskanje socialne pomoči	11	18
Sprostitve	14	20
Vera	3	8
Ostalo	5	9

152 tudi psihično doživljanje. Pretirana čustva počasi izvenijo in ne puščajo posledic. Na splošno velja, da strategije, ki so usmerjene izključno na čustva, v dolgoročnem smislu ne dajejo dobrih rezultatov, saj s tem problem navadno ni rešen (razen v primeru izgube). Po drugi strani pa je za uspešno reševanje problema nujno potrebno, da posvetimo nekaj pozornosti tudi čustvom. Če pretirano zane-marjamo ali izrivamo čustva, se utegne zgoditi, da se bodo pojavila v najbolj neprimernem trenutku in preprečila uspešno izvedbo izbrane strategije.

Omenila sem že, da je poleg situacije **osebnost** posameznika med odločilnimi dejavniki izbora strategij spoprijemanja. Osebnost je tista, ki v precejšnji meri vpliva na to, kako bomo ocenili situacijo, kot tudi na stopnjo nadzora, ki jo bomo zaznali. V zvezi s tem ima pomembno mesto še ena osebnostna značilnost. To je stopnja **samospoštovanja**, ki izraža, kako pozitivno ali negativno ocenjujemo različne vidike samega sebe. Rezultati

raziskave (3), ki smo jo izvedli na 184 študentih in 192 študentkah različnih fakultet, so pokazali, da uporaba konstruktivne akcije pozitivno korelira s socialnim in telesnim samospoštovanjem, kognitivna predelava situacije pa korelira s socialnim samospoštovanjem. Sprejetje, distrakcija in domišljisko sproščanje pa so bili povezani z nizko stopnjo socialnega, emocionalnega in telesnega samospoštovanja. Očitno je torej, da samospoštovanje pomembno vpliva na izbor učinkovitih strategij spoprijemanja, zato bi bilo potrebno temu vidiku pomoči ljudem v kriznih situacijah posvetiti več pozornosti. To velja še toliko bolj, ker vemo, da vsaka kritična situacija že sama po sebi znižuje samospoštovanje prizadetih, čeprav morda sami niso bili prav nič krivi, da so se znašli v njej.

1. Folkman, S., R. S. Lazarus, 1988. Manual for the Ways of coping questionnaire. Consulting Psychologists Press, Palo Alto.

2. Haan, N., 1977. Coping and defending: Processes of self-environment organization. New York, Academic Press.
3. Lamovec, T. Obrambno vedenje, spoprijemanje (coping) in samospoštovanje: empirični rezultati. Anthopos, v tisku.
4. Lazarus, R. S., S. Folkman, 1984. Stress, appraisal and coping. New York, Springer.
5. Stone, A. A., J. M. Neale, 1984. New measures of daily coping: Development and preliminary results. J. Pers. Soc. Psychol., 46, 4, 892—906.

Tatjana Lamovec

How We Respond to Crisis Situations

The article starts from a definition of crisis and cites various types of crises. A description follows of responses to a crisis situation which can be considered conscious grappling, defensive reaction, or personal breakdown. Among the factors which contributes decisively to the manner of response is undoubtedly the estimation of the crisis. In critical situation three estimates appear most often: we experience the situation as threat, challenge, or loss. Strategies for tackling problems are of two kinds. One is directed at the problem, the other to controlling the emotions. Some of the most frequent strategies directed at the problem are described: constructive action, mobilization of internal strength, seeking social help, acceptance, distraction, reevaluating the situation, etc. The results of American research on the frequency of particular styles of tackling a crisis by both sexes are described, as well as some characteristics of the usual problem situations. Among the key factors which affect the response of an individual to a crisis is the feeling of personal control over the situation. Persons who feel more control use active strategies more often than those who feel a lack of control. Next, some ways of controlling emotions are described. Here belong not only defence mechanisms but also conscious strategies such as suppression, expression, relaxation, etc. Finally, the results are added of our own research work which dealt with an additional characteristic which affects the choice of strategies, namely self-respect.



Gornja Radgona (Foto Milan Klemenčič).

UJMA