

## **PASTORALNA KONZULTACIJA U KRIZNIM SITUACIJAMA**

Pastoralna konzultacija je izraz koji se sve više čuje u crkvenim krugovima. Tim pojmom danas imenujemo onaj specifičan vid pastoralnog rada gdje je pastoralni djelatnik angažiran na nekom, najčešće intimnom, području ljudskog življenja i gdje se od njega očekuje ili čak traži dobra riječ, razumijevanje, utjeha, uputa, podrška, savjet i tome slično. Ne radi se ni o čemu novome što pastoralni radnici: svećenici i drugi ne bi oduvijek već bili radili, kao uostalom i drugi ljudi u nekim životnim situacijama. Ono što je na ovom području (rel.) novo jest svijest o važnosti upravo te vrste rada za današnje ljude i zatim svijest o tome kako mnogi pastoralni djelatnici upravo u toj vrsti rada nisu na zamjernoj visini, što je na svoj način otvorilo put jednom novom traženju: ne bi li se nešto dalo učiniti da se oni za to bolje osposobe? Ili se baš i to mora prepustiti nekakvom stihijskom snalaženju u vrtlogu života?...

Iskustvo da na tom području i u tim specifičnim prilikama koje su redovito vezane na neku intimnu, osjećajnu sferu ljudi od svećenika (past. djelatnika) imaju malo što očekivati, odvela je rijeke ljudi k osobama koje su upravo to počele profesionalno nuditi: psiholozi, psihoterapeuti, savjetnici raznih profila i sl. (sigurno je u novije vrijeme tome doprinijela i određena anticrkvena propaganda).

Prema tim profesijama javio se tada u Crkvi određeni otpor (već zbog njihovog laičkog usmjerenja) što je i razumljivo u okvirima tadašnjeg crkvenog mentaliteta. Ali je Crkva time i izgubila na vremenu (jer se stvari same po sebi nisu rješavale niti vraćale na stare kolosijeke). Onda je II. vatikanski sabor ohrabrio pastoralne djelatnike da se okrenu antropološkim znanostima i od njih također nešto nauče kako bi mogli čovjeku bolje služiti. Pod tim vidom su posebno značajni stavovi koje je Koncil zauzeo u Pastoralnoj konstituciji *Gaudium et spes* te u Dekretu o odgoju i obrazovanju svećenika. (Radi kratkoće vremena nećemo citirati.)

### **ŠTO JE TO PASTORALNA KONZULTACIJA?**

Crkva je oduvijek svoj pastoral smatrala i doživljavala kao služenje čovjeku – dijakoniju u najširem smislu te riječi. A potrebe čovjeka su, znano je, različite i naglasci kod toga nisu uvijek i svagdje isti. U svjetskim razmjerima danas je npr. u sjevernoj hemisferi očit naglasak na osobnim potrebama čovjeka za razliku od južne hemis-

fere, gdje je još uvijek veći naglasak na materijalnim potrebama. Crkva svojom dijakonijom mora biti posvuda, nitko je od toga ne može osloboditi. Najviše ondje gdje su potrebe veće i – logično – očekivanja izraženija. U Njemačkoj je jedna anketa pokazala još 1970. g. da čak 49% ljudi od Crkve očekuje da ona pruži čovjeku pomoć u njegovim duševnim (psihičkim) potrebama. Jedno drugo istraživanje koje se bavilo pitanjem na što treba staviti naglasak kod studija teologije pokazalo je da 51% svećenika i čak 77% laičkih teologa smatra da naglasak treba biti na studiju psihologije i pedagogije.<sup>1</sup> To je samo vrlo štura ilustracija stanja u kojem se javlja *pastoralna konzultacija* ili još širi pojam *pastoralna terapija* kao primjena psihoterapijskog rada na crkvenom – pastoralnom području u više ili manje specifičnim crkvenim uvjetima.

Treba ovdje reći da je taj vid dijakonije u prošlosti Crkve kao naroda Božjega bio daleko zastupljeniji: od biblijskih vremena gdje nalazimo neke vrste *institucija tješnja* (Bog: Utjeha Izraelova, „Tješite, tješite narod moj, govori Bog vaš” – Iza-ija), pa preko svojevrsnog razvoja ispovjedne prakse do naglasaka u osposobljavanju svećenika za rad u pastoralu.<sup>2</sup> Tek 40-ih godina 19. st. nastaje prekid. Od tada se problemima psihičkog života čovjeka bavi sve više laička psihologija, a Crkva, odn. crkveni pastoral sve manje.

Danas se Crkva želi koristiti onim što je psihologija kroz to zadnje stoljeće naučila, pomalo se i u Crkvi shvaća da je „psihoterapija previše vrijedna da bismo je smjeli rezervirati samo za bolesnike” (Polster). („Therapeia” = služba bogova).

Konzultacija ili Counseling – kako se taj pojam ustalio na englesko-američkom govornom području specifičan je odnos i proces koji se uspostavlja između savjetnika i osobe koja se nalazi u nekoj psihičkoj nevolji i eventualno traži od savjetnika pomoć. Kada se u tom pogledu usporedi jednog župnika s nekim profesionalnim psihoterapeutom, nameće se kao sam od sebe zaključak je župnik prije pozvan da pomogne nego ovaj potonji. Interesantno je uočiti kako pastoralni radnici stjecajem samih životnih okolnosti dolaze u situaciju da budu savjetnici i pomagači ljudima u raznim životnim krizama, zato jer su oni jednostavno tu. I što je onda logičnije očekivati nego da i pomognu. Profesionalni terapeuti jedva da imaju neki *životni* odnos sa svojim klijentima kada su oni pogođenim smrću u obitelji, kada su bolesni, suočeni sa vlastitom smrću ili sa smrću drage osobe, kada trebaju donijeti neku životnu odluku za koju se ne osjećaju dovoljno spremni, kada su postali žrtve alkohola ili su u opasnosti da „potraže izlaz” u samoubojstvu i sl. Sve su to međutim situacije s kojima se jedan župnik gotovo dnevno susreće... (s nekima od njih).

Tada međutim mnogi župnik nije ni svjestan da je on za ugroženu osobu daleko više nego običan čovjek, on ima status *simbola*, često na svjesnoj, a uvijek na nesvjesnoj razini. On tada, dakako, raspolaže i *snagom simbola!* To znači da on upu-

---

<sup>1</sup> Kod nas istraživanja te vrste sasvim izostaju. Zato mi, polazeći od naših prilika, možemo o potrebi past. konzultacije argumentirati samo „a posteriori”, iz činjenice da je nešto već propalo, npr. da nam se svaki treći ili svaki drugi brak raspada i sl.

<sup>2</sup> Ordo studiorum u Vuerzburgu 1773. traži, na primjer, da se u teološkom studiju treba naglasak sa „suhe ontologije” prenijeti na „psihologiju ili nauku o duši”.

čuje uvijek na nešto što je veće od njega, a s čime je on u nekoj vezi, i time otvara prilaz jednoj stvarnosti koja inače klijentu nije pristupačna.

Teoriju i metodiku konzultacije onako kako je u Crkvi najšire i prihvaćena razvio je Carl Rogers; ali i mnogi drugi iz pravaca tzv. humanističke psihologije dali su u tom smislu razne podsticaje, pogotovo kada se ne misli samo na konzultaciju u užem smislu (koja je tipično **govorni** odnos i proces) nego uopće na pastoralnu terapiju.

## KRIZNE SITUACIJE

Ljudi se obraćaju za pomoć ili barem očekuju pomoć kada se nađu u nekoj krizi. To je gotovo redovita pojava pri današnjem stanju svijesti. To ne treba biti čudno, ali je vrijedno uočiti da je time i konzultacija unaprijed usmjerena da se bavi reparacijom (popravljanjem) i stabilizacijom narušenih stanja i ravnoteža. I zadanim naslovom ovo je priopćenje smješteno upravo u te okvire. Dobro je međutim spomenuti da mogućnosti pastoralne konzultacije (kao i konzultacije uopće) time nisu iscrpljene. Umijeće pastoralne konzultacije može biti upotrijebljeno i izvan kriznih situacija s ciljem razvoja – evolucije ljudske ličnosti. (Dakle osim reparativnog i stabilizirajućeg također i evolutivni vid!) Vjerujem da je upravo to ono što ovdje treba posebno naglasiti. I radi nešto boljeg uvida u ovo područje, i posebno zbog toga što smo u Crkvi i previše navikli hvatati se i koristiti nešto tek kad nam ozbiljno zatreba, a to znači često prekasno. (To je barem moj dojam.)

Vratimo se stvarnom stanju, a to znači kriznim situacijama.

*Kriza* u ljudskom životu ima raznolikih: od onih najopćenitijih koje su kao ugrađene u sve vidove jednog normalnog ljudskog života i s kojima se redovito ljudi sami nose do onih akutnih koje ozbiljno ugrožavaju egzistenciju i gdje je čovjek nužno upućen na pomoć drugoga, jer sam nije u stanju ovladati situacijom, nego ona vlada njime. U krizu osim toga (i u akutnu krizu) ne dolazi uvijek samo jedna osoba, nego često grupa ljudi. U tom pogledu mi imamo posebno pred očima obitelj, ili nekada grupu djece – razred. Dobro je spomenuti da sve može doći u krizu, sve što se živi. Nema nijednog privilegiranog područja koje bi unaprijed od toga bilo pošteđeno: naše tijelo i njegove sposobnosti fizičke i psihičke, naši odnosi s drugima, naše zvanje, naša vjera... Ali još nešto treba ovdje reći: bez obzira gdje je kriza nastala, u krizi se uvijek nalazi *čovjek*, njegova osoba, njegov identitet.

Izuzetno je važno, zapravo nezaobilazno potrebno da savjetnik bude u stanju s tom osobom uspostaviti dobar kontakt, da ju znade pratiti, da ima umijeća i snage *stajati uz*. Osoba u krizi mora osjetiti da se na nekoga može osloniti, i da je taj oslonac pouzdan, da neće zakazati. Savjetnik mora biti u stanju otvoriti makar minimalnu perspektivu, jer su ozbiljne krize redovito okarakterizirane upravo bezizglednošću. On je tu da „dade vremena” osobi da se reorganizira, da opet pohvata konce koje je bila izgubila iz ruku.

Sve to u prvom redu zahtijeva da savjetnik bude u sebi mirna, uravnotežena osoba i da ima što bolje sama sebe u rukama. Jer najjače i najdjelotvornije oruđe u procesu konzultacije (a konzultacija je uvijek proces) jest upravo *on sam*.

U konkretnosti našeg pastoralnog života svi smo mi u susretu s ljudima više ili manje „savjetnici”, „tješitelji”, „pratioci” na nekim teškim odsjecima životnih staza; ili barem želimo biti, jer to shvaćamo kao integralni dio naše službe za ljude. No osjećamo vjerojatno također da nam tu sama dobra volja nije dostatna. Ako samo malo bolje pogledamo u naš život, vidjet ćemo kako od nekih situacija bježimo, bojimo se, ne smatramo se „kompetentnima”. Drugdje, gdje nam se posrećilo da imamo nešto više iskustva ili dara, možda i uspješno interveniramo, smirujemo, hrabrimo. Negdje možda radimo i fatalne greške. Pri tom ne smijemo zaboraviti da ima među nama osoba za koje bi dublja identifikacija s drugim osobama u određenim životnim krizama, dakle jedan stvarni i cjelovitiji kontakt, značio psihičko preoterećivanje...

U načelu ja zastupam mišljenje da bi osobe u pastoralnoj službi morale *moći izdržati* više nego ostali. Da bi trebale sebe moći više izložiti, a da se ne sruše, da bi na svoja leđa mogle stavljati teža psihička opterećenja, a da ne pokleknu...

Ovaj pristup čovjeku u pastoralu ima pretežno *prateći* značaj. U kriznim su situacijama, dakako, češće potrebni direktni zahvati, aktivne intervencije. No i tada je od prvenstvenog značenja ono *biti uz osobu* koja trpi.

Ta uloga podsjeća, odnosno pokazuje određenu sličnost s ulogom Duha Svetoga u Crkvi kakvu je spoznajemo iz imena koje mu Isus daje nazivajući ga PARAKLETOS, što doslovno znači „prizvan da bude *uz nekoga*”, njegovo je „zvanje” da bude *uz nekoga* (lat. = *advocatus*). — „Tješitelj” je etimološki krivi prijevod! Njegova je dakle uloga da bude *uz ili pokraj*.

U određenim životnim situacijama, zadacima i sl. mi se kršćani doživljavamo s Ocem Stvoriteljem *con-creatores* = su-stvaratelji, sa Sinom Spasiteljem *con-redemptores* = su-spasitelji... Bio bih slobodan spomenuti da se u pastoralnoj konzultaciji (i sličnim pastoralnim ulogama) smijemo doživljavati s Duhom Parakletom kao *con-parakletoi*.

## SAŽETAK

*Pastoralna konzultacija* je pojam novijeg datuma kada se javlja kao određeni vid pastoralne terapije. Iako u biti ne predstavlja neku novost u pastoralu Crkve, ipak je novost utoliko što se javlja kao praksa koja ima i svoju teorijsku bazu kao i svoju operativnu metodiku, što je jedno i drugo naslijedila, odnosno preuzela od psihoanalize i drugih psihoterapijskih pravaca koji su se više-manje svi iz psihoanalize razvili.

Pastoralna konzultacija ili „savjetovanje” je način pomaganja čovjeku u kojem su najvažniji instrumenti pomaganja *slušanje* i *govor*. Protagonisti — kao savjetnici — mogu biti svi koji na crkvenom području rade s ljudima. Ipak su to prvenstveno svećenici, katehete, socijalni i karitativni djelatnici. Zato je ovima posebno potrebno također poznavati način takvog rada i još više imati određenu uvježbanost u njemu.

Samo je po sebi jasno da se bilo koji čovjek i u bilo kojoj životnoj poteškoći može nekome od spomenutih djelatnika obratiti za pomoć takve vrste, štoviše, od nekih se, kao npr. često od svećenika, jednostavno očekuje da u određenim situacijama sami preuzmu inicijativu.

Posebno su u čitavom tom sklopu važne i delikatne razne *krizne situacije*. Tada se pomoć najčešće i traži. Očigledno je da je upravo tada izuzetno važno i *znati efikasno intervenirati*. Krivi potezi u takvim slučajevima mogu imati teške posljedice, koji put nepopravljive.

Zato je pastoralnim radnicima vrlo korisno steći određenu habilitaciju na tom području, jer ih takvi slučajevima sigurno neće mimoići, a bježanje iz takvih „sosa-va” pak ne predstavlja za ljude nikakvu pomoć.

*Dijakonija* kao bitni vid života Kristove Crkve ne može biti prava dijakonija ako Crkva nije tamo gdje je ljudi očekuju.

## LITERATURA

(Onima koji bi se mogli za ovu problematiku više zanimati):

- H. J. CLINEBELL, Modelle beratender Seelsorge, Kaiser, München.  
E. ERIKSON, Identität und Lebenszyklus, Suhrkamp, Frankfurt, 1966.  
H. van der GEEST, Der Hausbesuch als Kennzeichen der Seelsorge – u: *Diakonia*, 10(1979)5, 292–301.  
G. HEUER, Selbstmord bei Kindern und Jugendlichen, Klett, Stuttgart, 1980.  
W. HÄRLE, Krise in theologischer Sicht – u: *Wege zum Menschen*, 29(1977)10, 408–416.  
E. KÜBLER ROSS, Razgovori s umirućima, „Okolo tri ujutro”, Zagreb, 1976.  
R. LEE, Handbuch der Pastoraltherapie, Styria, Graz, 1981.  
K. LÜCKEL, Begegnung mit Sterbenden, Kaiser, München, 1981.  
H. PETZOLD – E. BUBOLZ, Psychotherapie mit alten Menschen, Junfermann, Paderborn, 1980.  
H. PETZOLD, Psychodrama und Gestalttherapie als Krisenintervention – u: *Psychodramatherapie (Integrative Therapie, Beiheft 3)*, Junfermann, Paderborn, 1979, 333–347.  
H. D. PIPER, Probleme kurzfristiger Konfliktberatung im seelsorgelichen Gespräch – u: *Wege zu Menschen*, 28(1976), 404–410.  
H. POMPEY, Seelsorge zwischen Gesprächstherapie und Verkündigung – u: *Lebendige Seelsorge*, 27(1975).  
H. POMPEY, Theologisch-soteriologische Perspektiven des Verhältnisses von Seelsorge und Humanwissenschaften – u: *Lebendige Seelsorge*, 30(1979)5, 283–293.  
D. RAHM, Gestalberatung, Junfermann, Paderborn, 1979.  
J.-M. REUSS, Seelsorge ohne Priester?, Patmos, Düsseldorf, 1976.  
V. SATIR, Selbstwert und Kommunikation (Familientherapie...), Pfeiffer, München, 1980.  
J. SCHARFENBERG: *Wege christlicher Einzelseelsorge* – u: *Freiheit und Methode*, Freiburg, 1979.  
Y. SPIEGEL: *Der Prozess des Trauerns*, Kaiser, München, 1977.  
D. SWITZER: *Krisenberatung in der Seelsorge*, Kaiser, München, 1975.

### UPUTE ZA OPHOĐENJE S AKUTNIM KRIZAMA<sup>3</sup>

1. Kriznu situaciju po naravi prati intenzivno uzbuđenje. Zato se traži hitna pomoć drugog čovjeka u nadi da će isti preuzeti ulogu „spasioca u nevolji”.
2. Provjerite najprije da li kriza spada u područje Vaše *kompetencije*. Ako da, onda traži Vašu intervenciju, Vašu „prvu pomoć”. Ako to nije slučaj, onda se traži na koga trebate uputiti koji bi, kao upućeniji i iskusniji, mogao pružiti odgovarajuću pomoć. Ukratko: odvagajte koje mjere treba *odmah* poduzeti, i učinite to ili Vi sami ili pak stavite u pokret druge mehanizme.
  - 2.1. Budite s obzirom na to unaprijed upoznati s lokalnim mogućnostima. Imajte kraj sebe adrese i telefonske brojeve odgovarajućih liječnika i zdravstvenih službi. Informirajte se kako stoji s odgovarajućom službom u najbližoj bolnici. Stavite se u vezu s policijskom stanicom ili lokalnim vlastima i ispitajte kako i pod kojim uvjetima oni mogu pružiti i pružaju pomoć. Imajte pri ruci adrese određenih organizacija (za alkoholičare, za pomoć samoubojicama)...
3. Možda poziv za pomoć traži suglasnost još nekoga, neke grupe.
  - 3.1. U takvom slučaju možete pretpostaviti da postoji prešutna suglasnost za intervenciju treće osobe/pomoćnika barem dok traje akutna kriza. Grupa je pripravna akceptirati onoga koji organizira, usmjerava i stvar uzima u ruke. Zato se pomoćniku ostavlja slobodan prostor djelovanja.
  - 3.2. Ako nema te suglasnosti, postaje sumnjivo da li je uopće moguće situaciju uzeti ozbiljno u ruke. Na kraju krajeva pomoćniku se uvijek može postaviti pitanje: Tko Vas je pozvao da se miješate?
  - 3.3. Kritična situacija ima određene konture koje ulogu pomoćnika, tj. njegovu kompetenciju, njegov autoritet i pristranost stavljaju u pitanje.
  - 3.4. Ovu sekundarnu smetnju treba prije ukloniti da bi se moglo djelotvorno zavezati u primarnu krizu.
    - 3.4.1. Osigurajte si pred svima kojih se kriza bilo kako tiče svoju *neutralnu ulogu*. Vi niste taj koji pristrano za bilo koga intervenira.
    - 3.4.2. To će biti uvjerljivo ako se pobrinete da zainteresiranima bude jasno tko ste Vi (Vaš identitet), za što ste osposobljeni i iz kojih ste razloga na poziv za pomoć reagirali.
    - 3.4.3. Dajte do znanja da ste spremni odstupiti i prepustiti mjesto neutralnom pomoćniku koga će svi zainteresirani prihvatiti.
4. Ako dođete do zaključka da se ne radi o krizi na život i smrt i da ona leži unutar granica kompetencije, priskrbite si i slijedeće informacije:
  - 4.1. *Gdje se krizni događaj zbija?* Odgovor na ovo pitanje postavit će automatski granice Vašim intervencijama. Postat će Vam također bar djelomično jasno da li ste *Vi sami* ili je još netko *u ovom trenutku* odgovoran. Mjera Vaše

---

<sup>3</sup> Iz knjige D. K. SWITZER: „Krisenberatung in der Seelsorge”, str. 121–126. (slobodan i nešto skraćeni prijevod).

odgovornosti je odlučno ovisna o tome da li se događaj zbio u bolnici, u stanu, na ulici... Konkretna situacija u kojoj se kriza odvija određuje i način Vaše intervencije, odn. pomoći.

4.2. *Kada je nastupila kriza?* Reakcija Vas kao pomoćnika morat će se uvijek ravnati prema vremenu u kojem ste s krizom konfrontirani. Razlika je da li je kriza nastupila u 4 sata ujutro ili u podne. Novogodišnja noć je nešto drugo nego noć jednog običnog vikenda.

4.3. *Koliko je osoba neposredno, a koliko posredno umiješano u krizu?* Uloga pomoćnika je uvjetovana i činjenicom da će čuti upravo toliko izvještaja (različitih?!) o događaju, koliko je sudionika prisutno. To međutim ne znači da će njegova prosudba biti nužno ovisna o ispričanim „činjenicama”, nego mnogo više o tome *kako* te „činjenice” sudionici vide/shvaćaju.

4.4. *Važno je utvrditi tko je – ako je uopće netko – od sudionika prvi pozvao pomoć?* Iz toga je očigledno da je ta osoba i odgovorna (zaslužna) da je pomoć pružena. Isto tako slijedi iz toga da će upravo njezina uloga u kriznoj situaciji Vama biti mjerodavna. Budući da Vas je ona pozvala, Vi ste u tom času „njezin čovjek” i pretpostavljat će se da ste i njezin „saveznik”, dok se Vi izričito ne ogradite i ne zajamčite svoju neutralnost.

Možda Vas je pozvala žena koju muž tuče, ili muž koji je upravo otkrio da ga žena vara, ili kći kojoj je rečeno da više ne smije prekoračiti prag roditeljske kuće, ili neka službena osoba, ili pak susjed „sveznalica” koji je htio zadovoljiti svoju radoznalost... Jasno je da su očekivanja od uloge koju Vi trebate odigrati u svim tim slučajevima vrlo, vrlo različita.

5. Prije svega morate utvrditi slijed kako će se kriza što brže i što prikladnije razjasniti.

5.1. Pokušajte si predočiti krizu kao „živo događanje” (live-Geschehen), kao sociogram koji se u tom času pred Vama odvija. Problem će u Vašim očima poprimiti određenu formu kada budete polazili od toga što je rečeno, tko je to rekao, kojim redom govore sudionici i kakve osjećaje iskazuju. Iz toga kako ta drama teče možete sakupiti uporišne točke za prosudbu kakva je *struktura moći* unutar te ad hoc grupe. Pokušajte dobiti odgovor na pitanja kao što su: da li se ovdje zapravo obnavlja neka stara melodrama koja se češće odigravala u istoj podjeli uloga? Ili je to sasvim nova drama, barem za ove sudionike koji još nisu imali priliku naučiti „svoju dionicu”. Koji su sudionici nosioci glavnih uloga, a koji sporednih? Tko su pravi „glumci”, a tko su oni koji samo „plješću”?... Je li to što Vam je ispričano skraćena ili cijela, nepatvorena verzija događaja?

5.2. Opremljeni tim dodatnim informacijama i postavši sposobni da nađete svoju vlastitu formulaciju krize, morate ponovno naglasiti svoju neutralnu poziciju time da objasnite kako svaki sudionik od raspleta krize može imati samo koristi.

5.3. Vi se nalazite u ulozi autoriteta, ne u ulozi autoritarnog zapovjednika. Vi hoćete biti *katalizator*, „osoba čiji način govora, angažman i energija druge potiče da se prijateljskije, angažiranije i energičnije ponašaju”.

5.4. Kako god se stvar dalje odvijala, do ovog trenutka je Vaš cilj trebao biti:

- uzeti u ruke smo akutnu situaciju i ostaviti otvorenu mogućnost za ponovnu intervenciju, za kasniji susret.
- 5.5. *Samo* ako je netko u *stvarnom škripcu*, uključite se u kriznu situaciju mjerodavno, određujući i zapovijedajući.
  6. U svakoj se krizi od „prvog pomoćnika” očekuje da on *nešto čini!* Zapamtite, nekada se to „nešto” sastoji u tome da *ništa* ne čini. Njegova prisutnost u ulozi neutralca otvara mogućnost da nabujale napetosti splasnu.
  7. Ne zaboravite da je autoritet najdjelotvorniji kada se ne izvršava. Upotrijebite svoj autoritet kao moderator da omogućite svima da kažu što imaju reći.
    - 7.1. Pustite onoga koji je vidljivo najuzbuđeniji i najuznemireniiji neka prvi priča.
    - 7.2. Tako će onaj element koji najviše uznemiruje situaciju prvi biti odstranjen. Time ćete učvrstiti svoj autoritet i pokazati da ste u stanju uzeti stvar u ruke. Tako se počinje ponovno uspostavljati red koji vodi iz kaosa, i u tome se sastoji jezgra svake krizne intervencije.
  8. Vi sami možete i ne biti sigurni u uspjeh svoje intervencije, ali od Vas se očekuje da djelujete *kao da* ste u nj sigurni. Pomoćnik mora pružati dojam mirne razumnosti. Dickens je to ovako izrazio: „Emblem čovječnosti, smiren i tih, u kojem se oluja zvana život mora smiriti.”
    - 8.1. Da biste to uspjeli morate upotrijebiti što više mehanizama socijalnih konvencija: tako se ponovno uspostavlja redovito, svakodnevno ponašanje. Ljudi su istrenirane životinje, doslovno socijalnim indoktrinacijama tako programirani da na dani znak automatski reagiraju uvjetnim refleksom. Zato: ako ste pušač, zamolite žigice ili pepeljaru; ako niste, čašu vode ili šalicu kave. Pitajte da li smijete sjesti, pružajte sliku mira i prijaznosti, sjednite udobno u blizini najuznemirenije osobe. Ne pokazujte zabrinutost. Ako vrijeme dopušta (to je ovisno o tome da li je poziv za pomoć takav da se odmah morate tamo pojaviti ili ne) uredno se obucite i pobrinite se za svoj uobičajeni izgled.
    - 8.2. Ođite na mjesto događaja sami, bez pomoći trećega: tako ćete biti neovisni od tuđeg prijevoza i izbjeći ćete moguću opasnost da netko od zainteresiranih pomisli kako Vas je netko već „obradio” (dakle predmnijevana pristranost).
  9. Sa svim raspoloživim sredstvima isključite iz događanja sve kojih se kriza neposredno ne tiče. To je u interesu stvaranja bitno osobne atmosfere. Zamolite gledaoce da napuste prostor. Ako su to članovi obitelji, možete im predložiti da se pozabave djecom i da ih smire, ili da idu u šetnju sa psom, da skuhaju kavu i sl. Takvo micanje je ljekovito u vrtlogu krize.
  10. Pazite na pojave koje Vam otkrivaju da se grupa vlada po nekim nametnutim pravilima ponašanja. Namjesto toga poduzmite što je potrebno da se grupa počne vladati po pravilima normalnog društvenog ophođenja.
    - 10.1. Uočite ako među sudionicima ima koalicija, naopakih veza, klika koje djeluju razdvajajući.
    - 10.2. Postupajte tako kao da imate beskonačno mnogo vremena na raspolaganju da se nitko ne osjeti povrijeđen, previđen, skučen ili potisnut.
  11. Što se tiče Vašeg postupka, morat ćete se odlučiti za jednu od slijedećih triju mogućnosti:

- 11.1. Da li je intervencija nužna i ako jest što treba učiniti?
- 11.2. Da li je intervencija nužna *odmah* i ako nije *kada* je potrebna?
- 11.3. Trebate li više vremena i još podataka da biste mogli odgovoriti na oba ova pitanja?
12. Ako je potrebna hitna intervencija, pokušajte okolnosti tako usmjeriti da bude osiguran što bolji kontinuitet: naglo, odnosno brzopleto djelovanje često vodi na krivi put.
  - 12.1. Ako ste se odlučili za hitnu intervenciju, djelujte *usmjereno i sigurno*. Ako je odluka pala, morate paziti da ne bude odstupanja.
13. Ako biste se trebali još vraćati na ono što se ranije dogodilo ili o čemu je ranije bilo govora, nemojte sebe ni osobu koja traži pomoć čvrsto fiksirati na određeni način djelovanja. To bi stavilo u pitanje potrebu poziva za pomoć. Nek bude jasno da ste se pobrinuli za temeljne preduvjete pomoći, npr. da je u bolnici osiguran krevet, da je kod liječnika N.N. osiguran termin za sutra u 9.00 sati itd.
14. Ako se krizama pristupa na odgovarajući način, one imaju inherentnu tendenciju da sudionicima „otvaraju oči”, da dobivaju bolji uvid u stvar. Dajte im priliku da sudjeluju pri izvedbi nekih potrebnih stvari; imat će osjećaj da se sve mora dobro svršiti.
15. Pomoćniku u krizi je za sve to nagrada *osobno zadovoljstvo*. Ali nemojte očekivati da ćete svaki put biti tako nagrađeni. Ne možete svaki puta uspjeti. No možete učiniti najbolje što znate i možete, a to će biti izravnanje za slučajeve Vaših povremenih neuspjeha.