

ИВАНА ПЕРИЧИН
Српско удружење
за филозофску праксу
Београд

УДК 316.48:316.422
Прегледни рад
Примљен: 08.12.2016
Одобен: 19.01.2017
Страна: 209-222

ПОЈАМ КРИЗЕ И МОДЕЛИ ИНТЕРВЕНИСАЊА У КРИЗИ

Сажетак: Различите концептуализације кризе имају директне импликације за методологију решавања криза, почев од психолошког интервенисања у индивидуалним кризама, преко решавања корпоративних криза, све до управљања ризицима у контексту великих друштвених и политичких криза. У овом раду разматрају се две главне концепције кризе са тачке гледишта савремене теорије кризе, односно криза као инхибиторна, и криза као трансформативна. И једно, и друго становиште имају директне последице у теорији интервенције у кризама, те стога представљају теоријске претпоставке за развијање било које посебне методологије управљања кризама. Рад предлаже теоријске претпоставке које могу довести до формулисања конкретних техника интервенисања зависно од тога како се поједине кризе сагледавају, класификују и каква је њихова прогноза у односу на ту класификацију.

Кључне речи: развојна криза, трансформативна криза, криза као искуство, методе интервенисања у кризи, схема кризе

Концепције кризе

Концепт кризе, било да се ради о личној, друштвеној или корпоративној кризи увек се доводи у везу са стањем промене, које се манифестује пометњом услед нефункционалности постојећих механизма деловања и неопходношћу усвајања нових адаптивних модела. Криза се може дефинисати као привремено стање узнемирености и дезорганизације, коју најчешће карактерише неспособност особе да се избори са новонасталом ситуацијом уз помоћ својих уобичајених стратегија и метода решавања проблема (Slaikeu, 1984: 13). Многе животне кризе пружају потенцијал за позитивне промене, самоспознају и лични развој. Криза не мора имати инхибирајуће дејство на живот особе, друштва или корпорације, већ може представљати позив за реорганизацију постојећих механизма и начина функционисања. Из тога произлази савремено схватање кризе као потенцијала за раст и развој личности. У зависности од контекста свака криза има одређене манифестације које чине карактеристични симптоми.

Лична криза се манифестује кроз интензивна осећања умора, исцрпљености, неадекватности, конфузије, различите физичке симптоме, анксиозност, што води ка генералној дезорганизацији у функционисању и међуљудским односима. Стање кризе утиче на осећања индивидуе, њено понашање, размишљање, социјалне односе и опште физичко функционисање, преиспитивање личних вредности и идентитета (Slaikeu, 1984: 17). Рањивост особе, претходно животно искуство и социјални ресурси подршке у великој мери утичу на интензитет унутрашње дезорганизације као и брзину превазилажења кризне ситуације. Иако је нагомилани стрес често узрочник настанка кризе, као и отежавајућа околност за њено превазилажење, за ситуацију кризе често се везује одређени догађај који има улогу окидача. Објективна процена окидача је кључна за даље суочавање са његовим последицама. Активно преиспитивање, трагање за информацијама које би омогућиле лакше превазилажење околности и успостављање контроле над њима, слободно изражавање позитивних и негативних осећања, свесност замора и тендеције ка општој дезорганизацији приликом улагања максималног напора за успостављање контроле над појединим областима живота, представљају, по Caplan-у, неке од ефективних техника за излагање из кризне ситуације (Slaikeu, 1984: 18). Рационалност често није својствена кризним ситуацијама, а борба са субјективном перцепцијом и осећањима отежава реалан увид који је неопходан за прогресивно превазилажење кризе. Све то указује на важност професионалне асистенције за савладавање кризне ситуације. Стање кризе ограничено је на одређени временски период после чега она прелази или у стање трајне дисфункционалности, или у прогресивну реорганизацију постојећих адаптивних механизма. Трансформативна криза манифестује се кроз овладавање ситуацијом и конструисање нових стратегија које укључују промену у понашању, резонувању и перцепцији (Slaikeu, 1984: 21). Инкорпорација кризног догађаја у животни репертоар, остављајући особу отворену за нова животна искуства, облик је позитивног облика реализације кризе. Лични и друштвени ресурси су важни за превазилажење кризе. Постоје они ресурси које треба разматрати као егзистенцијалне; неки од њих не само да утичу на квалитет живота већ чине неопходна средства за опстанак. У савременом друштву поред хране, дома и транспорта, значајно средство је новац, његова доступност и износ. Недостатак било којег од ових ресурса може да допринесе настанку кризе која је узрокована умерено стресним догађајем (Slaikeu, 1984: 23). Кризну интервенцију у том случају треба фокусирати на процену степена у коме недостатак ових ресурса погоршава ситуацију и на проналажење начина како би се обезбедила неопходна помоћ. Снага човековог ега (eng. ego strength), историја коупинг стратегија, нерешени проблеми из прошлости и опште стање добробити појединца играју одлучујућу улогу у томе да ли ће неки уобичајени догађај јачег интензитета изазвати праву личну кризу.

Претпоставка да је кризни догађај изазван нерешеним проблемима из прошлости је охрабрујући аспект теорије о кризама. Она пружа појединцу могућност да заврши своје конфликте, реконструише своја дисфункционална уверења и животне обрасце (Slaikeu, 1984: 23). Стога свака криза представља

опасност за психолошко здравље, али и потенцијал за његово унапређивање на начин који, можда, без кризе не би био вероватан.

Човек није довољно адаптиран на брзину промена које намеће савремени темпо живота. Стога је принуђен на стално улагање напора како би одржао функционалност у стресној свакодневници. Сваки вид професионалног приступа кризи захтева распознавање стреса и стресом индуковане патологије у манифестацијама кризе. Истовремено, криза сама по себи је више од стреса. Стратегије којима особа приступа проблему у стресној свакодневници и правој кризи се разликују. У кризи индивидуа наступа лично, оскудно делећи осећања са својом нуклеарном породицом и неформалном подршком, слабо користи своје зреле механизме одбране и отворенија је за сугестије, утицаје и подршку, што није карактеристично за уобичајено стање стреса. Док стрес представља свакодневну појаву, лична криза се везује за периоде промене, узнемиравајуће догађаје и ограничена је на временски период од око шест недеља (Slaikeu, 1984: 24).

Поједине теорије о интервенцијама у кризи залажу се за свеобухватни, целовити приступ који истиче значај *контекста* као важног фактора у анализи и решавању кризне ситуације (Slaikeu, 1984: 26). Такав приступ заузима општа теорије система (системска теорија) која акценат ставља на анализу контекста и његовог утицаја на појединца. Контекст је систем сачињен од различитих подсистема. Утицај контекста на појединца у целини представља динамичну размену између индивидуе и непосредног окружења и његово правилно разумевање пружа значајне информације о настанку кризе, њеном трајању и крајњем исходу (Slaikeu, 1984: 25). Из ове перспективе појединац се такође може разумети као систем сачињен од својих подсистема. Стога R.S. Lazarus психолошку нестабилност разматра кроз анализу неколико различитих модалитета који укључују понашање, афекте, имагинацију, когницију, интерперсонално понашање и коришћење лекова или психоактивних субстанци (Slaikeu, 1984: 26). На тај начин разумевању индивидуе можемо приступити кроз анализу *система*, чије базичне функције укључују пет подсистема: систем понашања, афективни систем, соматски систем, интерперсонални и когнитивни систем. Анализом ових пет, такозваних BASIC подсистема, и поређењем њихове функционалности у прошлости са манифестацијама у садашњости, могу се добити значајне информације о тренутном стању особе, њеним снагама, слабостима и потенцијалима. Подсистем понашања укључује на пример, обрасце рада, играња, одмарања, вежбања, исхране, сексуалног понашања, спавања, навика, коришћење дрога и цигарета, присуство тенденције ка самоубиству, убиству или било којем другом насилном чину. Афективни подсистем чине осећања о било којем од горе наведених понашања: присуство анксиозности, беса, радости или депресије. Он такође укључује аспект примерености тих осећања одговарајућим животним догађајима, као и њихову израженост и евентуалну прикривеност. Соматски подсистем представља генерално физичко функционисање: на пример, присуство или одсуство тикова, главобоља, стомачних тегоба, могућност релаксације, сензитивност на додир, осетљивост вида, слуха и укуса, док подсистем интерперсоналних односа укључује релације са породицом,

пријатељима, колегама, комшијама, интерперсоналне снаге и потешкоће, број пријатеља, учесталост контаката, улоге које особа преузима у одређеним релацијама, као и базичне интерперсоналне ставове попут доминације, пасивности, манипулативности, потчињености, зависности и сл. Когнитивне способности особе су један од фактора који је веома важан при примарној процени кризне ситуације. Они представљају менталне слике о садашњости и прошлости, самоперцепцију, циљеве, религиозна уверења, животну филозофију, тенденцију ка катастрофизацији, генерализовању, делузијама, халуцинацијама, ирационалног самообраћања, генерални став према животу (Slaikeu, 1984: 27). Информације о самоперцепцији, уверењима, животној филозофији, могу послужити као важни фактори у процесу интервенције, то јест као алат за рад и процену могућих резултата кризне терапије.

У оквиру популарне психологије све више доминирају теме у којима се истиче значај и неопходност независности и индивидуалности, иако савремена организација живота не оставља превише простора за слободно, самостално функционисање у оквиру ширег друштвеног контекста. Таква реалност захтева обавезно разматрање различитих контекста у којима особа функционише. Ови контексти се могу представити у форми супрасистема. Три основна супрасистема су: микросистем који чине породица и непосредна друштвена група, екосистем представља социјалне структуре у заједници и макросистем, шири контекстуални оквир који укључује културне вредности и систем веровања (Slaikeu, 1984: 26). Иако се непосредно окружење често узима у обзир као главни извор подршке, оно може представљати и један од главних извора стресних и кризних ситуација. Због тога је важно размотрити карактер и квалитет интеракције сваке индивидуе која је део нуклеарне породице или непосредне друштвене заједнице. Симптоми које манифестује породица као систем или подсистем неке шире целине, увек указују на природу међуодноса и природу деловања појединца у оквиру тог система. Анализирајући индивидуалне и породичне симптоме, треба их разматрати у служби личног или породичног циља (Slaikeu, 1984: 30). Сваки систем има једну од три основне функције: адаптација на окружење, интеграција разноврсних подсистема, и доношење одлука. Ономогућавање било које од ове три функције може водити у кризу. Као социјалном бићу, човеку свака изолованост и одбаченост узрокује преиспитивање личних потреба и вредности и сумњу у сопствени идентитет. Измењена свест о себи, промена у самоперцепцији и перцепцији својих снага и слабости која настаје као последица кризног искуства или потребе да себе прилагодимо очекивањима средине, позивају на реорганизацију личног система како би се укопили у различите друштвене подсистеме. Системска теорија пружа један свеобухватан и детаљан начин суочавања са кризном ситуацијом не само размишљајући о индивидуи као засебном ентитету, већ и о породици, широј заједници и култури чији део она представља. Свака индивидуа је креације своје животне историје, личног искуства и вредносног система у којем обитава. Готово да није могуће тумачити човека у оквиру вакуума, потпуно издвојеног од вредносног система који постоји у његовом окружењу. Можда је један од најбољих примера за то подизање детета које дубоко у себе инкорпорира вредно-

сти своје породице које постају важан део његовог психолошког апарата и имају снажан утицај на његове касније изборе. Раскорак између сопствених очекивања и очекивања средине, индивидуалних и друштвених вредности, често је узрок кризе у којој особа доводи у питање разумевање сопственог идентитета. Индивидуалне вредности нису увек резултат свесног избора. Стога је сврха целоживотног психолошког сазревања управо откривање личних вредности и суштинских потреба које постоје независно од очекивања средине. Развој личности не представља само квантитативни процес већ и квалитативне промене које карактеришу различите стадијуме у процесу сазревања. Сваки стадијум развоја укључује одређени задатак који појединац у на свом путу сазревања мора да превазиђе или да га барем у већој мери савлада. У ситуацијама када не постоји довољно стратегија за превладавање тих потешкоћа једна од могућности је прерастање те нормалне потешкоће у такозвану развојну кризу.

У развојној кризи узрочни догађај је инкорпориран у процес сазревања, па се поставља питање да ли у том случају симптоми кризе могу представљати значајну промену која означава прелазак из једног стадијума у други (Slaikeu, 1984: 35). Erik Erikson у оквиру своје психосоцијалне теорије истиче постојање и значај целоживотног развоја (Erik Homburger Erikson). За разлику од Freud-a који је сматрао да је формирање личности ограничено на период детињства, Erikson наглашава да је изградња стабилног идентитета целоживотни процес, и указује на промене које настају на сваком стадијуму развоја као резултат развојног задатка (Erikson, 2008). Он предлаже осам стадијума, од који сваки садржи кризни моменат, односно развојни задатак који особа мора да савлада у специфичном тренутку. Основни циљ целоживотног развоја је достизање осећања унутрашњег јединства и стабилног идентитета. Erikson кризу види као изазов, потенцијални ризик али и прилику за раст. Од тога како ће особа приступити и решити свој развојни задатак зависи и да ли ће њен даљи развој остати спречен, осиромашен или ће се прогресивно одвијати ка наредном стадијуму (Slaikeu, 1984: 25).

Живот карактеришу сталне промене и мноштво избора; када те промене постану сувише екстремне за личне ресурсе којима појединац располаже, стање кризе се природно јавља као упозорење, подстрек или опасност. Приступајући интервенцијама у кризи, а нарочито развојној кризи, важан је осврт на личну историју појединца. Развојне кризе представљају један екстремни облик *транзиције*, док се транзиција заснива на специфичној тачки преокрета. Транзиција је процес који се одвија у граничној регији између два стадијума стабилности (Slaikeu, 1984: 37). У том светлу, развојна криза се може одредити као привремена инхибиција која подстиче даљи развој, а осврт на коупинг стратегије које је појединац примењивао у пређашњим кризним искуствима могу омогућити релативно објективно предвиђање вероватног крајњег исхода. Поводи за прелазак транзиције у кризу могу бити различити (Slaikeu, 1984: 37). У великој мери то је одређено искуством и капацитетом особе да толерише фрустрацију, али и њеним самопоимањем сопствених капацитета, који у већој или мањој мери могу одговорити на друштвена очекивања. Анализирајући

значај околине у контексту кризе и развоја личности, важно је узети у обзир да се са еволуцијом друштва, психолошки и биолошки тајминг мења, што изнова указује на значај разумевања околности у којима се криза појавила. Без обзира на то да ли се ради о индивидуалној, друштвеној или корпоративној кризи, не сме се занемарити утицај културе, културног релативизма и доминантних друштвених вредности. Друштвене улоге које су наметнуте неизоставном стандардизацијом културних вредности често нису компатибилне са есенцијалним доживљајима себе, и то представља један од честих узрочника кризног стања. Добра страна овако узроковане кризе је што исход може бити коначно спознавање најличнијих потреба и достизање стабилности и интегритета који омогућавају мобилисање нових снага личности.

Поред развојних криза, које су директно повезане са процесом сазревања и преваходно унутрашњим конфликтима који су део тог процеса, постоје и кризе које се јављају неочекивано, узроковане спољашњим догађајима. Такве кризе називају се *ситуационим кризама*. Једна од кључних карактеристика ових криза је да оне готово да немају или имају врло мало везе са годинама или стадијумом развоја на којем се особа налази (Slaikeu, 1984: 57). Ситуационе кризе могу бити болест, смрт неке блиске особе, губитак партнера, силовање, поплаве, земљотреси и сл. Иако темперамент и особине личности могу помоћи у брзини и начину савладавања ових криза, оне могу задесити сваку особу без обзира на њен карактер, узраст, материјално стање итд. Главне карактеристике ове врсте криза су изненадна појава, неочекиваност, неопходност хитне интервенције, потенцијални утицај на читаву заједницу, опасност за личност и прилика за оснаживањем личности која произилази из успешног суочавања са опасношћу (Slaikeu, 1984: 53). Поред објективне снаге неочекиваног догађаја, начин његове интерпретације, лични став и планови за будућност су одлучујући аспекти крајњег исхода кризне ситуације. Колико ће објективне информације о кризном догађају помоћи особи да се суочи са ситуацијом и овлада њоме зависи од начина на који је особа навикла да се носи са проблемима у прошлости.

Физичке болести и повреде спадају у врсту ситуационе кризе која има утицаја и на саме коупинг стратегије, на самоперцепцију, животну структуру и виђење будућности. Оне не само да имају утицаја на све подсистеме личности попут когниције, осећања и сл., већ утичу и на виши супрасистем који обухвата породично-друштвену мрежу (Slaikeu, 1984: 57). Све наведено имплицира да интервенција у кризи често мора обухватити и чланове породице и ужу заједницу, а не само индивидуу која је директно погођена кризним догађајем. Узнемиравајући догађаји попут изненадне смрти неког блиског, који снажно утичу на емоционално стање особе, узрокују кризно стање у оквиру којег се може уочити више различитих фаза кроз које особа пролази. Те фазе се понекад огледају у изражавању неверице, суочавању са страховима, интензивним осећању очаја због губитка, узнемирености и дезорганизацији, љутњи, несаници, као и у једној генералној неспособности да се функционише на осталим пољима (Slaikeu, 1984:57).

Кризна интервенција мора ићи даље од стандардне психотерапијске процедуре. Она се мора служити стратегијама које су прилагођене природи кризе и потребама заједнице у датом тренутку (Slaikeu, 1984: 64). Док се уобичајени психотерапијски процеси, још увек, најчешће, придржавају јасно утврђених граница, дистанце и метода, кризна интервенција захтева спремност да се прихвати ризик, моменталну процену ситуације и примерене мере помоћи које ће у најкраћем могућем року обезбедити најбољи могући исход за заједницу у кризи. Оне представљају метод без метода, интервенцију ослоњену на знање, искуство, објективност, храброст, сензитивност и интуицију особе која се налази у помагачкој позицији. Поред усредсређивања на тренутну ситуацију, саветник мора дијагностиковати и потребе особе које би се могле јавити у непосредној будућности. У оквиру кризне интервенције разликује се прва психолошка помоћ и кризна терапија. За разлику од касније кризне терапије, прву психолошку помоћ може пружити и особа која није психолог, психотерапеут или лекар. Она је најефектнија када је доступна одмах након кризног догађаја, а њен основни циљ је обнављање непосредних механизма чија је функција превазилажење кризне ситуације. Према G. Caplan-у, животне кризе карактерише слом механизма које је особа користила за решавање потешкоћа (Slaikeu, 1984: 85). Поимање сопствене немоћи кроз немогућност самосталног превазилажења преплављујућих околности код субјекта кризе намеће саветнику задатак да преваходно оспособи особу да се избори са својом субјективном перцепцијом догађаја. Ако је та субјективна перцепција инхибиторна, онда она представља велики део саме личне кризе. Пружање подршке је један од три важна циља у оквиру прве кризне помоћи. Оно се огледа у активном слушању, изражавању бриге и топлине у односу, обезбеђивању атмосфере у којој страх и љутња могу бити слободно испољени, указивању на снаге личности код особа свесних само својих слабости (Slaikeu, 1984: 85). Други циљ је непосредна процена да ли постоји тенденција ка самоубиству или било каквом другом насилном акту, и деловање да се контролише и одстрани свака таква могућност. Крајњи циљ је повезивање особе са социјалним ресурсима подршке.

Успостављање психолошког контакта, испитивање различитих димензија проблема, могућих решења, асистирање у предузимању конкретних радњи ка изласку из проблематичне ситуације и праћење напретка су основне компоненте интервенција у кризи. Прва психолошка помоћ може трајати од неколико минута до неколико сати, док се кризна терапија спроводи континуирано од пар недеља до неколико месеци. Заједнички циљ прве помоћи и психотерапије у кризи је спречавање настанка дубљих психичких рана и дуготрајних последица за личност субјекта кризе.

Концепт кризе се не ограничава само на индивидуална, породична и искуства заједнице. Њене манифестације присутне су и у економском, политичком, корпоративном систему. Природа кризе и контекст у коме се јавља детерминишу њене симптоме, манифестацију и могуће исходе. Корпоративна криза често је подстакнута прикирвеним етичким проблемом. Она може бити у блиској вези са корпоративним идентитетом који је резултат свесног и планског избора вредности, који често немају везе са самим пословањем, стицањем

профита и осталим „базним“ егзистенцијалним циљевима предузећа. Фокус интервенције у овом случају је на анализи и реорганизацији визије и есенцијалних компанијских вредности са циљем оснаживања конструктивне комуникације између корпоративног и личног интегритета и идентитета.

Инхибиторна и развојна/трансформативна криза

У новијим психолошким приступима, филозофским разматрањима, друштвеној и корпоративној теорији све чешће и више се говори о такозваним развојним или трансформативним кризама. У првом поглављу је већ поменуто да природа кризе, а тиме и њени исходи, могу бити различити. Иако је криза процес за који се везују, у најмању руку, nelaгодна осећања, она је увек значајан фактор у трансформацији личности и изградњи једног новог погледа на живот. Природа односа према кризној ситуацији у великој мери одређује њене исходе. Ту природу најчешће детерминишу механизми перцепције који су инкорпорирани у личност још од детињства. Индивидуа, несвесна својих потенцијала, најличнијих потреба и скривених снага, у кризним ситуацијама суочава се са најпотиснутијим потребама и страховима. Тај процес представља моменат када кризна ситуација отвара потенцијал промене и самооткривање. Ситуационе кризе попут болести, смрти, рата, временских непогода итд. неизоставно остављају неизбрисив траг у животном искуству, али то на који начин ће он утицати на вредности, визију будућности и животну филозофију, зависи од капацитета особе да се избори са наметнутим потешкоћама. Инхибиторна криза не мора увек бити резултат одустајања од решавања конфликта; напротив, она је често резултат узалудне борбе у коју се изнова неуспешно улаже нада и енергија. На тај начин губи се ментална снага, вера у себе, способност да утичемо на животне околности, као и могућност да се уочи постојање решења. Улога саветника у кризи је управо да кроз разговор, анализу и промишљање открије суштинске потребе особе и омогући јој увид у њих, као и у сопствене снаге и будуће изборе. Слом дотадашњих механизма функционисања онемогућава објективну перцепцију реалности, али уз одређену стручну помоћ она поново постаје могућа; са промењеном личношћу околности постаје могуће превођења инхибиторног у трансформативно искуство.

Концепт трансформативног искуства отвара једну нову, позитивнију перспективу у приступању кризи, али и било ком другом облику душевне патње. Промишљање, неизвесност и ширина приступа коју овај феномен захтева, концепту трансформативног искуства дају филозофску вредност.

Савремени друштвени и економски систем намеће обиље избора и темпо којим се о њима мора одлучивати. Принуђени да скоро свакодневно одлучујемо којом стазом ћемо поћи, обликујемо наше будуће околности и подстичемо развој или инхибицију најдубљих делова личности. Доношење одлука може представљати комплексан рационалан процес чији се централни фокус везује за будуће искуство. Понекад процедуре рационалног расуђивања не успевају, и тада се ослањамо на интуицију. У том случају предност припада

садашњем тренутку. Начин на који се доносе одлуке, односно мотив избора, у највећој мери одређују исходе. У савременој психологији доминантан је концепт „зоне комфора“ који упућује на „утабану стазу“ на којој се особа осећа сигурно и у којој не постоји разлог за страх, стрепњу и ризик, али исто тако ни прилика за развој и раст личности. Потреба човека за предвидивошћу и сигурношћу усмерава на циљеве чија реализација не захтева излазак из ове зоне. Међутим, зона комфора је у ствари зона научених одговора на стимулусе, који не морају бити ни приближно оптимални начини за решавање проблема. У таквим ситуацијама, напуштање сигурних граница, научених и познатих личних стратегија обogaђује животни репертоар кроз доживљај трансформативног искуства. Оно не пружа само нове информације о свету око нас, већ мења оно што смо ми и оно што верујемо о себи. Када су средства за решавање проблема унутар зоне комфора неадекватна „излазак“ из зоне комфора може довести до реконцептуализације и ре-евалуације кризе, што је од инхибиторне може претворити у трансформативну, са оптималним перспективама за обogaђивање личности, постизање вишег степена „резилијентности“ и довести до ширења репертоара личних ресурса како за решавање проблема, тако и за разумевање живота у целини. Трансформативна криза утиче на оне аспекте веровања и начине функционисања који се поимају као суштински важни. Управо стога измена приступа овим суштинским вредностима за личност изазива отпор, који појединац пролазећи кроз трансформативно искуство превазилази. На описан начин, криза дорпиноси формирању новог или измењеног идентитета, као и одржању његове стабилности. Отуда чест осећај да се после успешно превазиђеног процеса узрокованог трансформативном кризом човек „промене“, да је он „нови ја“ или „нова личност“.

Континуирани осећај личног идентитета представља велики унутрашњи капитал за личност. Стварање тог капитала, а поготово његове трајне измене, изискују дуготрајан и нимало лак процес. Осећање целовистости, које чини кључну одлику идентитета, не подразумева изолацију од промена и непознате средине, већ идентитет као динамичну димензију личности која активно комуницира са искуствима. Стога целовистост личног идентитета укључује односе са другим људима и различите социјалне улоге (Solomon, 1999: 40).

Свака нова улога изискује смелост за промене. Рођење детета за многе људе представља једно комплексно трансформативно искуство, које захтева комплетну реорганизацију живота мајке или оба родитеља. Без обзира на то да ли је дете резултат планиране и рационално доносене одлуке, жена не може осетити нити прецизно антиципирати тежину тог искуства нити тачно знати како ће оно изменити њену животну филозофију, док непосредно не доживи ову промену. Колико год се трудили да о неким улогама сазнамо посматрајући друге људе, не можемо са сигурношћу тврдити како би исто искуство утицало на наше поимање живота. Посматрање се у великој мери разликује од искуства у које смо сами укључени телесно, емоционално и ментално. Не можемо бити сигурни на који начин је друга особа доживела исти догађај нити колико је њена интерпретација обојена субјективним доживљајем. Једна од кључних карактеристика XXI века је континуирана и неизбежна неизвесност. Свака

одлука, колико год рационално промишљена са собом носи дозу неизвесности. Та неизвесност може бити извор анксиозности или депресије, али може представљати и широки хоризонт могућности. Потреба за сигурношћу је темељна људска потреба, с тога није зачуђујућа тенденција избегавања неизвесности и ризика (Maslow, 1954: 95). Међутим, и сигурност и страх су ментални конструкти пре свега. Различити људи у сличним активностима често имају различит осећај сигурности или страха. Рана, репетитивна и континуирана искуства обликују човеково виђење света. Ову врсту менталног конструисања нашег перцептивног света добро илуструје Платонова метафора о пећини. У својој алегорији о пећини Платон описује људе који од свог детињства бораве оковани у пећини. Једини извор светлости у пећини је ватра која се налази иза њих. Између људи и ватре постоји параван иза којег пролазе друге особе које са собом носе кипове људи и животиња од дрвета и камена. Окови које имају око врата они који седе у пећини недозвољавају им било какав покрет који би им омогућио да виде ништа више од сопствених сенки и сенки других људи који се налазе иза паравана. Док шетају, неке особе иза паравана разговарају а неке ћуте. Гласови се одбијају о зид пећине на коме се играју сенке, тако да онима који су оковани делује да су сенке стварне и да причају. Пошто не могу ништа друго да раде, људи који су оковани забављају се тако што причају о сенкама и нагађају које ће сенке поново проћи и којим редом. Они који највише пута погоде бивају уважених од стране осталих. Причом о пећини Платон је заправо покушавао да скрене пажњу на то да се према свом животу често односимо као људи који су оковани и који видевши сенке на зиду верују да виде праве ствари. Питање које Платон поставља је шта би се десило када бисмо изашли из пећине у којој живимо и видели како ствари заиста функционишу (Платон, Држава). Када се чињеница о неизбежно субјективном конструисању наше перцептивне стварности коју илуструје ова Платонова класична метафорична прича повеже са чињеницом да савремено западно друштво намеће дневну, често егзистенцијалну, неизвесност не само као околност живота, већ и као вредност (неизвесност и борба против ње су позитивно измењени аспекти друштвеног живота – нпр. кроз глорификовање тржишног такмичења у капиталистичком друштву), постаје јасно не само да су кризе разумљив део просечног живота, већ и да су оне, у практичном смислу, нужне. Удари системских захтева за промене у појединцу предичирају личне кризе које је појединац борећи се за очување свог менталног здравља и личног идентитета, принуђен да *научи* да претвара у конструктивна, трансформативна искуства. Отуда толика важност такозваних „меких вештина“ (енг. „soft skills“) у управљању сопственим искуствима у савременом западном друштву.

Уколико трансформативну кризу анализирамо кроз искуства развојних стадијума, она представља неопходност и напредак. Једна од основних претпоставки психоаналитичке теорије је да на сваком стадијуму развоја постоји одређена потешкоћа која се мора савладати да би се напредовање ка наредном ступњу развоја одвијало прогресивно, све до формирања стабилне структуре која чини темељ здраве одрасле особе. Еrikson-ова психосоцијална теорија такође истиче значај кризе. Према његовом схватању, криза је елементарна

појава на сваком стадијуму у развоју, а њено превазилажење води ка трансформативном искуству које омогућава даљи раст личности. Процес суочавања са кризним искуством постаје неопходан фактор унапређења личних квалитета и способности, и траје од рођења до краја живота.

Међутим, због чега трансформативна криза и даље током целог живота остаје искуство које људи најчешће свесно избегавају? У првом поглављу о концепту кризе, криза је дефинисана као стање узнемирености и дезорганизације које онеспособљава личност да употреби дотадашње механизме функционисања како би се ослободила нелагодности. Криза је слом, преломна тачка, буђење страха, потенцијални неуспех. Она се доводи у везу са патњом, која није пријатно искуство. Криза готово никада није наш жељени избор, а када се појави она представља аларм који упозорава мисли и емоције на нефункционалност наших расположивих личних ресурса. Заправо, криза се може тумачити и као врста евентуалне превенције дезинтеграције личности или позив у помоћ да би личност опстала. Склоност ка запостављању основних потреба и игнорисању сигнала које тело шаље води до потпуног губитка контакта са осећањима и њиховим телесним манифестацијама, све док њихов вапај не постане довољно снажан да се соматизује. Управо је та тенденција избегавања суочавања са нелагодним сигналимa пут ка патњи која захтева целокупну реорганизацију живота. Тако, тежња ка избегавању патње постаје смисао живота, док се занемарује значај патње као средства за унапређење квалитета живота. Богатство самоспознаје које произлази из патње која као субјективни доживљај прати личне кризе има велику улогу у трансформисању система вредности и обогаћивању смисла индивидуалног живота. Особа може дуго живети у погрешном уверењу о сопственим приоритетима и вредностима за које се бори. Уколико с времена на време не упитамо себе шта је оно што истински желимо, или још боље, шта је оно због чега смо спремни да патимо да бисмо достигли срећу, ризикујемо да желимо оно што нам је наметнуто, а да истинску срећу никада не осетимо. Идеологија живота је она покретачка снага која подстиче сталну борбу са свакодневницом. Уколико је та идеологија туђа и лажна, она може бити опасна за унутрашњи интегритет и стабилност личности.

Трансформативна криза није везана само за ситуације у којима постоји прилика да донесемо одлуку и тиме директно утичемо на своју будућност. Постоје и они догађаји који се десе неочекивано и поремете свакодневницу нагло и снажно, не остављајући простора да утичемо на своју реалност. То су моменти када се појаве ситуационе кризе. У њима најчешће туђа искуства не значе много, а изобиље избора више не постоји. Поглед на живот и сопствену моћ у њему се мења. Оно што и даље остаје као могућност је да изаберемо начин на који ћемо прићи таквој ситуацији. Тумачење ситуације ће у великој мери одредити њене даље исходе. Осећања зависе од начина на који перципирамо реалност; узимајући у обзир да се перцепција може кориговати снагом воље и употребом искуства, извесна је и релативна моћ над контролом или барем усмеравањем емоција. Овакав приступ донекле изнова отвара могућност личног деловања у решавању сопствене личне кризе.

Чврсти темељи очекивања развијају се још у раном детињству кроз формирање закључака о сопственим способностима и опажањем своје непосредне околине. Они се у току живота трансформишу, али се ретко мењају из корена. Њихова моћ слаби под утицајем нових сазнања, али никада не јењава у потпуности. Утицај тог раног непосредног окружења остаје снажан током целог живота. Један од разлога је и базична потреба индивидуе да буде прихваћена, али и да омогући себи адаптираност и функционалност у систему у којем живи.

У оквиру ширег друштвеног система који има сопствена очекивања, вредности и визију, индивидуе представљају појединачне карике. Њихова међусобна интеракција обликује и индивидуу и друштво. У ери глобализације, значајан облик заједнице представљају корпорације. Убрзаним развојем информационе технологије и планетарне комуникације начин пословања се мења у сваком сегменту. Корпоративна визија више не представља интерно питање компанијске културе, а њени утицаји продиру много шире и дубље у различите друштвене системе. Утицај глобалне промене евидентан је и у животу службе за људске ресурсе великих компанија. Трансформације у квалитету пословања, природи тржишта, доступности информација, брзини њихове промене итд. утичу и на међуљудске односе и формирање система вредности у оквиру корпорација. Кроз међусобни утицај компаније и њених запослених, ствара се могућност интервенције на пољу доминантних друштвених вредности кроз процес понуде и потражње. Квалитет услуга који се пружа, обликоваће квалитет онога што се тражи. Стога ће вредности које има једна компанија, са међународним тржиштем и великим бројем запослених, утицати на стварање вредности у заједницама у којима компанија делује. Промене које се дешавају на нивоу комплексних корпорација имаће утицаја на стварање промена у оквиру других друштвених подсистема. Постојање континуиране међусобне интеракције доводи до формирања заједничког идентитета, нарочито у односу запослених и њихових компанија. Тако промене у једном сегменту узрокују промене у другом. Криза идентитета било да се ради о корпоративном или индивидуалном идентитету, увек се везује за стање нестабилности у разумевању сопствених вредности и потреба, континуитета, сврхе и циља. Промене узроковане глобалним процесима утичу на егзистенцијалне потребе и корпорација и индивидуа. Прихватање и отвореност ка трансформативним искуствима, који су неизоставни елемент тих промена, диктира могућност даљег опстанка и развоја. Овим увидом отвара се једно ново поље које указује на постојање паралеле између личне и корпоративне кризе. Природа кризног искуства пружа могућност самоспознаје и напретка и на индивидуалном и на корпоративном нивоу. Са друге стране, увид у постојање ове паралеле омогућава не само шире разумевање трансформативног развоја које се везује за кризу, већ и продуктивније кризне интервенције у савременом систему друштвене организације.

Литература:

1. Akert, R., Vilson, T. & Aronson, E. (2013). *Социјална психологија*. Београд, Србија: Маре.
2. Basford, E. T. & Offermann, R. L. (2012). Beyond leadership: The impact of coworker relationships on employee motivation and intent to stay. *Journal of Management Organization* (18) 6: 807–817.
3. Erikson, H. E. (2008). *Идентитет и животни циклус*. Београд, Србија: Завод за уџбенике.
4. Erkisen, T.H. (2003). *Тиранија тренутка*. Београд, Србија: Круг.
5. Fatić, A. (2013). Corruption, Corporate Character-Formation and 'Value-Strategy', *Filozofija i društvo* XXIV (1): 60–80.
6. Fatić, A. (2016). *Virtue as Identity: Emotion and the Moral Personality*. New York: Rowman & Littlefield.
7. Goleman, D. (2015). *Емоционална интелигенција*. Београд, Србија: Геопоетика.
8. Marinoff, L. (2002). *Philosophical Practice*. San Diego, California: Academic Press.
9. Marinoff, L. (2014). *Платон а не Прозак*. Београд, Србија: Плато.
10. Maslow, A. (2001). *О животним вредностима: изабрани есеји о психологији вредности*. Београд, Србија: Жарко Албуљ
11. Maslow, H. A. (1979). *Мотивација и личност*. Београд, Србија: Неолит
12. Миливојевић, З. (2008). *Емоције*. Београд, Србија: Психополис.
13. Mitroff, I. I. & Anagnos, G. (2001). *Managing Crisis before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know about Crisis Management*. American Management Association. New York: Amacom.
14. Payne, D. & Joyner, E.B. (2002). Evolution and Implementation: A study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics* 41: 297–311.
15. Plato, Grube, G.M. A., & Reeve, C.D.C. (1992). *Republic*. Inidanapolis, Hackett Pub.Co
16. Solomon, C. R. (1999). *A Better Way To Think About Business: How Personal Integrity Leads to Corporate Success*. New York: Oxford University Press.
17. Slaikou, A. K. (1984). *Crisis Intervention: A Handbook for Practice and Research*. Allyn & Bacon.
18. Vuletić, V. (2003). *Globalizacija: mit ili stvarnost*. Beograd, Srbija: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva

The Concept of Crisis and Modalities of Crisis-Intervention

Summary: The conceptualization of crisis has direct import for the development of methodologies and, more specifically, technologies for crisis intervention. This paper discusses two general conceptualizations which dominate the contemporary crisis theory: the understanding of crisis as an inhibitory experience, and the understanding of crisis as a transformative opportunity. Depending on the conceptualizations, various interventions may be implemented for intervening in a particular crisis, whether they seek to remedy the inhibitory consequences of the crisis, or to 're-frame' the context for approaching the crisis and thus, potentially, open up new avenues for using crisis as an opportunity to generate additional

personal, organizational, or social growth. The paper proposes several conceptual solutions to the way crises are ordinarily understood, and demonstrates how these various concepts impact potential technical and broader methodological approaches to crisis-resolution.

Key words: developmental crisis, transformative crisis, crisis as an experience, methods of crisis-intervention, schemas of crises