



Veronika Uhlířová
Kamila Kudlvasrová

Krizová intervence pro sociální pracovníky

Veronika Uhlířová, Kamila Kudlvasrová
Krizová intervence pro sociální pracovníky

Vydal Velký vůz Sever, Nový Bor 2013

www.velkyvuz-sever.cz | sever@velkyvuz.cz | Tel.: +420 777 594 441 | IČ: 75062020

Jazyková úprava: Hana Borovská

Tisk: Lukáš Hraběta, Velký Šenov

Náklad: 450 ks

Příručka kombinuje praktické zkušenosti autorek, informace z výcviků krizové intervence a poznatky z odborných textů z oblasti krizové intervence.

Písemný materiál není možné bez souhlasu organizace Velký vůz Sever šířit, množit, ani využívat k jiným účelům než k přímé práci s klienty.

Příručka je financována z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR. Číslo projektu: CZ.1.04/3.1.03./A7.00035.



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah

1. Co je to krize, její projevy a vývoj	4
2. Krizová intervence aneb Jak pomoci?	10
3. Další témata související s krizovou intervencí	18
4. Použitá literatura a další zdroje	20
Příloha 1: Komunikační zásady při rozhovoru	21
Příloha 2: Některé užitečné otázky pro vedení rozhovoru	22
Autoři příručky	24
Velký vůz Sever	24

1. Co je to krize, její projevy a vývoj

Krize = nebezpečí i příležitost

„Krizi tedy můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny.“ (Vodáčková a kol., s. 28)

„Krize je důsledkem střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem.“ (Vymětal in Vodáčková a kol., s. 29)

1.1. Kdo je obětí krizové situace?

Přímé oběti – účastníci krize:

- Samotná oběť, která krizi hluboce prožívá
- Svědci krize (pomocníci, přihlížející)

Nepřímé oběti:

- Příbuzní a přátelé, sousedé přímých obětí
- Záchranáři
- Krizový intervent, podpůrný pracovník pro přímé oběti
- Širší okolí, kde se neštěstí odehrálo (sousedé, škola, kam oběť patří/patřila, apod.)

Nepřímé oběti krize jsou pořád oběťmi, mohou se u nich projevovat podobné příznaky, prožitky jako u přímých obětí. Je tedy nutné věnovat pozornost i jim a věnovat pozornost také sobě, pokud patříte k pomocnému personálu!

(Štětina in Vodáčková a kol., 2002)

1.2. Formy krize podle projevu

- **Hlasité krize** – člověk je pod vlivem emocí
Klient může být v silném afektu a projevovat emoce jako úzkost, strach apod. Proto je nutné takového člověka nejprve zklidnit, aby se „dostával opět sám k sobě“ a mohl vše racionálně řešit. Spouštěče krizové situace sice lze najít snadno, ale odhalit skutečné příčiny krize je už těžší.
- **Tiché krize** – člověk se plně ovládá
Klient se odpoutá od pocitů a navenek působí, jako by měl vše pod kontrolou. Takový projev krize v sobě nese riziko, že si ho nevšimneme a klientovi neposkytneme pomoc (Remedium, 2009).

1.3. Vývoj krize

1.3.1. Postupná cesta do krize

1. Vnímáme ohrožení, což vede ke zvýšení naší úzkosti. Aktivizují se obvyklé vyrovnávací strategie.
2. Nefungují-li vyrovnávací mechanismy, cítíme zmatek, zranitelnost, ztrácíme nad situací kontrolu. Může se objevit ochromení nebo snaha řešit situaci metodou „pokus – omyl“.
3. Člověk se pokouší o předefinování krize v naději, že se najde nový způsob řešení problému nebo zafunguje ten starý. Stále je schopen připustit si své pocity a činit rozhodnutí. Člověk v této fázi vyhledá odbornou pomoc.
4. Dochází k závažné psychické dezorientaci, objevuje se úzkost a stavy blízké panice. Nastávají hluboké emoční, poznávací a psychologické změny. Projevuje se zúžené vnímání, člověk není schopen říci si o pomoc (Vodáčková a kol., 2002).

1.3.2. Proces krize

- **Ohlašovače – „poslící“ krize**
Člověk si uvědomuje, že přestává situaci zvládat, cítí bezmoc, ztrátu energie a víry v sebe...
Někdy se projevuje apatie, těkání mezi činnostmi, rozrušení, nesoustředěnost, zmatečnost, předstírání, že problém neexistuje (únava z „hraní“ před lidmi).
- **Krize – bod obratu, stará řešení přestávají fungovat**
Do tohoto stavu může vyústit dlouhodobě náročná situace (např. student nezvládl poslední termín zkoušky, hrozí mu vyloučení) nebo se stane něco nečekaného (ztráta

zaměstnání, smrt někoho blízkého, autonehoda, znásilnění). Na takovou situaci nebyl člověk připravený, zažívá šok. Naléhavá situace nebo závažná událost nás nutí jednat.

Někdy, když člověk situaci neřešil, dochází k tzv. zapouzdření krize – k nárůstu zlosti, deprese, velké únavy, úzkosti. Riziko zapouzdření roste při fyzickém či psychickém onemocnění (nеспavost, deprese, únavový syndrom, poruchy příjmu potravy, závislost na alkoholu).

Krize trvá nejdéle 6 týdnů.

- **Urychlovače krize – „roznětky“**

Momenty/okolnosti, které urychlují spád událostí a vyvolávají krizi:

- a) ztráta: osoby/vztahu, majetku, jistoty, práce, důvěry, morální selhání
- b) změna: životních podmínek, finanční situace, společenského statutu, bydliště, změna přátel, partnera, situace uvnitř rodiny, změna času, ročního období, politického zřízení, změna pohlaví (transsexualita), změna skutečnosti – prozradí se tajemství, změna rodinného stavu – vstup do manželství, rozvod, narození dítěte, změna tělesného konceptu – po operaci, úrazu aj.
- c) volba: mezi dvěma pozitivními možnostmi, mezi nepřijemnými možnostmi – dilema, výběr mezi dvěma partnery, možnost odchodu do ciziny, pocit viny z rozhodnutí se k interrupci, rozhodování o konci partnerského/manželského vztahu aj.

- **Krizové stadium doznívá**

Člověk se s krizí vyrovnává.

- **Překonání krize**

Člověk, který překonal krizi, je posílen do dalších životních situací.

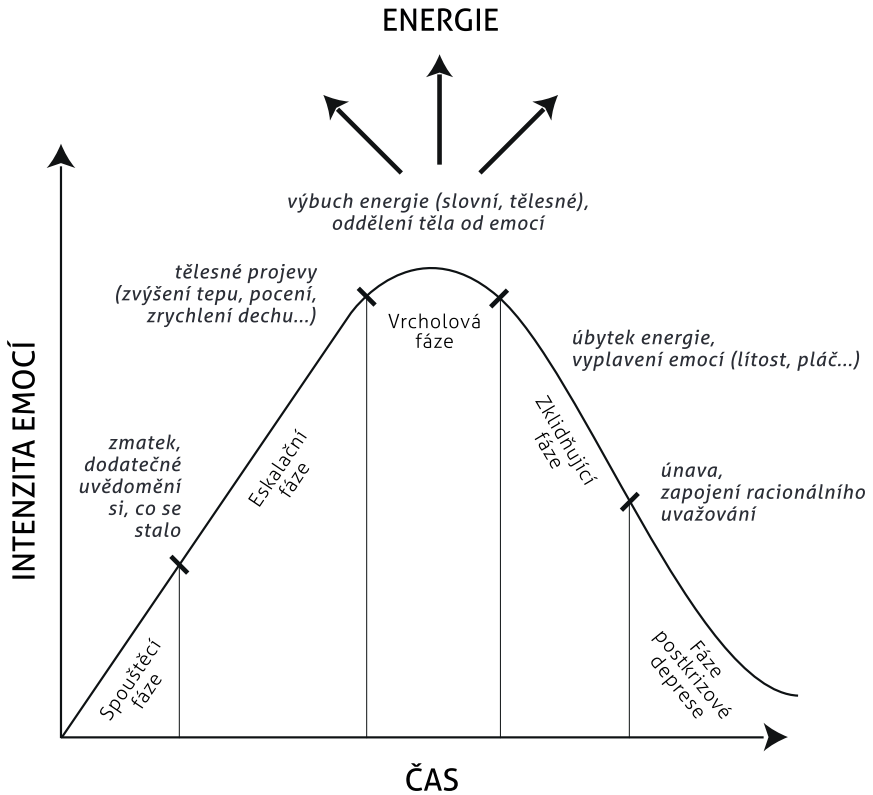
(Remedium, 2009)

Nezvládnutí krize

Krize se může vyvíjet i méně příznivým způsobem, proto bychom si měli všimnout především těchto projevů: útek od situace (přestěhování se, změna životního stylu), pokus o sebevraždu, nemoc – fyzická, propuknutí psychiatrické diagnózy, vytvoření neurózy a fobií, závislosti – na alkoholu, drogách, odchod do sekty, zatrpknutí, pomsta, agresivní sklony vůči okolí aj.

(Remedium, 2009)

1.3.2.1. Krizová vlna



Možnosti snížení krizové vlny (doplňte podle uvážení):

-
-
-
-

1.4. Vyhrocené konflikty jako krizová situace

Vývoj a průběh konfliktní reakce (všimněte si podobnosti s fázemi krizové situace – procesem krize):

1.4.1. Spouštěcí fáze

Spouštěcí fáze konfliktu je situace, kdy lze na člověku pozorovat změny, které jsou odklonem od běžného chování.

Signály:

- celkové rozrušení, nervozita a neklid
- časté a rychlé pohyby rukou, výhrušná gesta, podupávání nohama, upřený pohled
- narušení cizího osobního prostoru
- sevření pěstí, napjaté tělo
- napjaté svaly v obličeji, zblednutí tváří apod.

Včasným zpozorováním těchto příznaků můžeme konfliktu zabránit například ústupem od konfrontace, změnou tématu/činnosti, odložením řešení situace na jiný, vhodný čas.

1.4.2. Eskalační fáze

Projevy člověka se čím dál více vzdalují od běžného chování. Je nutné intervenovat, jinak hrozí riziko, že klienta nebude možné dostat do původního stavu. Klient se neadekvátně zaměřuje na některý konkrétní jev.

Možná intervence: poradit, změnit prostředí, nabídnout jiné vnímání situace.

1.4.3. Krizová fáze

Roste intenzita emocionálního i psychického vzrušení, snižuje se kontrola afektu, je zde riziko přímé agrese. Fáze je charakteristická výbuchem energie (slovní či fyzické).

Nelze počítat s racionálním chováním.

Možná intervence: únik ze situace, je-li to možné, potlačení dostupnými prostředky (např. i zavoláním policie či záchranné služby), vytváření bariér (fyzických, psychických), ochrana především sebe sama.

1.4.4. Fáze uklidnění

Klient se pomalu uklidňuje, ale hladina fyzického a emocionálního vzrušení zůstává hrozbou poměrně dlouhou dobu (uvádí se až 90 min). Afekt přestává být řídicím činitelem a vládu opět pomalu přebírá racionální složka osobnosti, následuje postupná redukce tenze.

1.4.5. Fáze postkrizové deprese

Člověk se cítí vyčerpaný, doznívají následky konfliktu. Ve vědomí oběti je incident vnímán jako degradující, vyvolává ztrátu jistot, pocity beznaděje, sklony přeceňovat pravděpodobnost dalšího násilí, roste nedůvěra a zvyšuje se opatrnost.

V případě násilného incidentu jsou pro chování oběti příznačné následující projevy: šok, dezorganizace chování, stažení se do sebe, opakované prožívání kritické situace, snaha popřít své vlastní pocity, reorganizace chování, vyrovnávání/nevyrovnání se s prožitkem.

Oběť potřebuje především čas, trpělivost okolí, možnost vyprávět, co se stalo, a vyjadřovat své emoce spojené s nepříjemným zážitkem.

(Spurný, 1996)

2. Krizová intervence aneb Jak pomoci?

2.1. Čtyři fáze pomoci

- ▶ **Zklidni sám sebe**
- ▶ **Rozhlédni se**
- ▶ **Rozmysli se**
- ▶ **Reaguj**

Fáze pomoci slouží k tomu, aby bylo možné získat od klienta důležité informace, zabránit jeho neuváženému činu a dostat ho do stavu, kdy je schopen převozu k další péči. I když se podaří klienta uklidnit a vy už máte více možností, jak s ním dále jednat, pamatujte, že se situace ještě nevyřešila. Pouze jste klientovi poskytli krizovou intervenci, která slouží ke zmírnění jeho nevyhovujícího nebo ohrožujícího stavu. Váš úspěch je důležitý, není však konečným řešením. Klient by měl dostat další pomoc, následnou péči a jeho problém by se měly dlouhodobě řešit. Tento druh pomoci již nepatří do krizové intervence. Je užitečné krizovou intervenci od následné péče metodicky oddělovat.

2.1.1. Zklidni sám sebe

Tato fáze je velmi důležitá. Pokud se pracovníkovi nedaří ovládnout vlastní emoce (strach, bezmoc, vztek apod.), není ani schopen pomoci někomu jinému. Vaším zásadním úkolem je zabránit tomu, aby silné emoce ovládly vaše myšlení, tedy snížit hladinu adrenalinu a dalších hormonů ovládajících limbický systém (tato nejstarší mozková struktura se zapojuje ve stavu ohrožení a nutí nás jednat impulzivně, bez rozmyšlení). Jestliže se vám to podaří, mozek je stále připraven reagovat racionálně, není zahlcen hormony, emocemi a vy máte šanci v jednání s klientem postupovat vědomě a vše zvažovat.

Jak se zklidnit?

- Pomalé a hluboké dýchání do břicha (po zklidnění dechu se zpomalí i tepová frekvence)
- Tělesné pohodlí (posadit se, opřít se), kontakt se zemí
- Vědomé reflektování vlastních prožitků („začíná se mi vařit krev“, „už zvyšuju hlas“, ...) a posléze návodné sugestivní instrukce v mysli („vždycky jsem to zvládla, zvládnou to i teď“, „ano, mám strach, když bude nejhůř, odejdu nebo přivolám pomoc“,

„ztiším hlas, abych neprovokovala“, „nejsem tady sama, mám tu i kolegu“...)

- Techniky na uvolnění pozornosti od ohrožujícího podnětu: paradoxní fantazie, změna role (nejsem represivní sociální pracovník, ale léčíte aktuální situaci), pohled jinam (z okna na ulici, do přírody, na kolegu...), projít se a vydýchat se (dostat ze sebe hromadící se negativní energii) aj.

Prostor pro vaše tipy na zklidnění se

-
-
-
-

2.1.2. Rozhlédni se

Než vstoupíme do situace (začneme intervenovat), je důležité se na ni podívat s odstupem – rozhlédnout se. Zdá se to jako paradoxní požadavek, zvláště u velmi kritických situací, ale toto „rozhlédnutí se“ zabere pár desítek vteřin a ve výsledku může ušetřit čas, energii nebo zabránit vážnějšímu vyhocení situace.

Čeho si všimát:

- **CO:** Co se v tuto chvíli děje? Co se stalo? Je kolem něco, co mi může napovědět, co se stalo (co dostalo klienta do krize)? Pokud je v klientově blízkosti „spouštěč“, je možné dostat ho pryč, nebo alespoň odstranit ze zorného úhlu? Je někdo zraněný? V jakém stavu je osoba v krizi (tichá/hlasitá krize, pláč, agrese, mlčení aj.)?
- **KDO:** Kolik osob je na místě? Kolik z nich je v krizi (pamatujte, že i svědek krize může prožívat krizi)? Kdo vypadá, že potřebuje pomoc nejvíce? Je přítomen někdo, kdo mi může pomoci (například odvést ostatní stranou, zavolat další pomoc apod.)?
- **KDE:** Jak místo vypadá? Mám možnost poodejít s klientem stranou, do jiné místnosti? Pozor, někdo se cítí lépe v otevřeném prostoru a není nutné dostat ho jinam za každou cenu. Není-li dostupné jiné místo, jsou v daném prostoru nějaká „klidnější území“, kde budeme méně rušeni, kde mohu vytvořit „bezpečnou bublinu“? Jaké jsou

ústupové cesty (jak pro klienta, kdyby měl tendence utéci, tak pro mě, kdybych i já potřeboval(a) uniknout)?

- **KDY:** Jak dlouho už je klient v krizi? Kolik máme času na hovor, jsme něčím omezeni? Jaká je denní/noční doba, je všední den/víkend? S časem souvisí možné zdroje další podpory a pomoci, např. o víkendu v noci mám mnohem méně dostupných služeb, kam mohu klienta poslat, než ve všední den v úředních hodinách.
- **ZDROJE prohloubení krize:** Může do situace nečekaně vstoupit někdo další, kdo vyvolá u klienta ještě větší pocit ohrožení? Jsou ve hře zbraně? Jsou kolem klienta věci, které je možné použít jako zbraň? *Pamatujte, že jedním z projevů krize může být agrese nebo autoagrese, proto je třeba držet klienta mimo dosah věcí, kterými může ublížit sobě nebo okolí.*
- **ZDROJE PODPORY:** Co v mém okolí mi může pomoci situaci zvládnout? Co může přispět ke zklidnění klienta? Může se jednat o nějakou věc, o blízkého člověka nebo jen o zeď, o kterou se klient může opřít.

2.1.3. Rozmysli se

V této fázi je nejdůležitější rozhodnutí, jestli intervenci poskytnu, nebo neposkytnu.

V některých situacích (např. prudká agresivní reakce) může být mou jedinou a nejbezpečnější intervencí dostat do bezpečí sebe, další osoby a zavolat pomoc (policii, rychlou záchrannou službu). Mějte na paměti, že nemusíte zvládnout vše, a pokud cítíte, že byste situaci nemuseli zvládnout, je lepší intervenci nezahajovat (ohrožovali byste sebe i klienta). Posuďte (na začátku i v průběhu pomoci), zda je třeba přivolat další pomoc (v případě zranění a závažných krizových stavů). Je lepší domluvit se nejprve s kolegou nebo jiným, racionálně uvažujícím člověkem, že pomoc zavolá on, zatímco vy se budete věnovat klientovi. Přivolaná pomoc nemusí být jen záchranná služba nebo policie, může jít i o vašeho kolegu, který se postará o další úkony v krizové situaci (například o skupinu přihlížejících osob či jiných klientů) a převezme péči o klienta v krizi.

2.1.4. Reaguj

V této fázi jsou důležité vaše komunikační dovednosti a výsledky vyhodnocení situace. Mezi nejdůležitější dovednosti, které můžete kombinovat podle vlastního citu a potřeby, patří:

2.1.4.1. Práce s emocemi

Dáváme druhému najevo porozumění, vyjadřujeme uznání jeho pocitů.
Omezujeme napětí, zvyšujeme vzájemnou důvěru, posilujeme pocit pochopení.

Zrcadlení/reflektování emocí

- ▶ Pojmenujeme pocit druhého člověka či dáme jiným způsobem najevo, že jsme zaregistrovali silné prožitky klienta. Pojmenováním pocitů dáváme klientovi šanci uvědomit si, co prožívá, a tudíž i postupně vnímat realitu.
- ▶ Používáme věty jako: „Slyším, že se zlobíte...“, „Vidím, že máte strach...“, „Váháte, nemůžete se rozhodnout...“.

Legitimizace emocí

Dáváme klientovi najevo, že má právo cítit se tak, jak se cítí:
„Nedivím se, že máte strach.“, *„Plakat v takové situaci je normální, plačte, tady můžete...“*.

Nebagatelizujeme klientovy pocity a prožitky!

Úkol: V kritické situaci bývá pro pracovníky těžké sáhnout do vlastní slovní zásoby a najít vhodná pojmenování emocí/prožitků klienta. Proto si na volné řádky vypište všechna přídavná jména a jiná vhodná označení emocí/pocitů/stavů, která můžete později použít:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.1.4.2. Parafráze/rekapitulace

Pracovník vlastními slovy zopakuje, co slyšel nebo čemu ne/rozuměl. Přitom nic nedodává, nedoplňuje a hlavně NEKOMENTUJE a NEHODNOTÍ.

Parafrází dáváte najevo své pochopení, což otupí snahy klienta posilovat svůj projev ještě většími emocemi.

Parafrázujeme/rekapitulujeme klíčová sdělení (odbočující větve hovoru neparafrazujeme), tím vedeme a směřujeme rozhovor a upevňujeme téma.

Užíváme věty typu: „...tak vy mi říkáte, že...“, „Jestli vám dobře rozumím, tak...“ nebo jednoduše „aha...“, „takže...“.

Kromě opakování klíčových sdělení klienta shrnujeme i společně domluvené a převyprávěné části, tedy to, kam jsme se už dostali. Dialog se tak stane přehlednějším. Rekapitulacemi také získáváme čas sami pro sebe, abychom si utvrdili zvládnutý postup a rozmysleli další kroky v hovoru. Nezapomeňte na závěrečnou rekapitulaci při ukončování intervence.

2.1.4.3. Vracení rozhovoru k tématu

Lidí v krizi mají tendenci přeskakovat v rozhovoru pod tíhou emocí a prožitkového zmatku z jednoho tématu na druhé. Jako pracovníci musíte být trpěliví a občas klienta citlivě vrátit k jádru vašeho rozhovoru („*Slyším, že teď mluvíte o vašich vzpomínkách na dětství a na rodiče. Pojďme se vrátit zpátky k tomu, o čem jsme mluvili, že máte strach a nevíte, co dělat.*“). Někdy naopak zjistíte, že odbočení k jinému tématu klienta trochu zklidní, neboť jeho pozornost se odvrátila od zdroje krize. Takový okamžik můžete využít k tomu, že parafrázujete a zrcadlíte („*Vidím, že jste se pustil do vyprávění o vašem dětství a zdáte se mi teď takový klidnější.*“). Poté dejte klientovi na výběr, zda je pro něj užitečnější držet se vedlejšího tématu, protože mu to teď pomáhá, nebo zda se chce vrátit zpět k problému a jeho řešení.

2.1.4.4. Komentování procesu

Jako pracovníci můžete klientům v krizi pomoci i tak, že jste pro ně vypočitatelní a „průhlední“. Klient pak situaci a vašim krokům lépe rozumí, a tudíž se i vašim instrukcím snáze podřizuje. Říkejte, co děláte a proč to děláte, kam jdete a proč tam jdete, co bude následovat. Informace však podávejte stručně a nezahlučujte klienta přemírou slov, která stejně v krizovém stavu nedokáže plně vnímat.

Kromě slovní transparence vašeho chování můžete klientovi také zřehlednit, co se právě děje ve vašem hovoru. Postupujete obdobně jako u rekapitulace řečeného, ale popisujete proces: „Před chvílí jsme spolu mluvili o ... a vy jste se zklidnil.“, „Nějakou dobu už hovoříme a vidím, že už dokážete sedět a zamýšlíte se nad...“.

Komentování procesu opět pomáhá jak pracovníkovi, tak klientovi zorientovat se v tom, co se mezi nimi v dané situaci odehrává.

2.1.4.5. Kladení vhodných otázek

Otázkami můžete vést rozhovor. Zjišťujete jimi, jak se klient cítí, co potřebuje, co mu běžně pomáhá, ptáte se na jeho podpůrnou sociální síť, mapujete důležité informace (*Např. matka v krizi, kterou zmítají silné emoce při požáru domu, vám sama od sebe nemusí říci, že v domě je ještě dítě a že je třeba ho zachránit. Může být v takovém stavu, že si ani neuvědomuje, že vůbec nějaké dítě má.*). Vhodná otázka ve vhodný okamžik může přinést zásadní zlepšení situace. Např. když se nám podaří vedením rozhovoru ženu trochu zklidnit a dostat „k sobě“, potom dokáže na otázku „Je v domě ještě někdo?“ odpovědět. Pozor na otázky začínající slovem „proč“ a na sugestivní otázky.

Existují různé druhy otázek. Pamatujte si, že otázka může být sice správná, ale nemusí být položena ve správný čas. Setkáváme se například s příliš ukvapeným použitím otázek „Co by vám pomohlo?“ nebo „Co teď potřebujete?“. To jsou pro klienta velmi těžké otázky, protože předpokládají zapojení logického myšlení, kterého klient ještě není schopen. Na jejich položení si chvíli počkejte. Někdy je nutné nechat klienta nejprve ventilovat emoce, vypustit energii, vyprávět, co prožil. Potom se klient dostane „k sobě“, uvědomí si sebe sama, a tak si uvědomí i svoje potřeby.

Nejčastěji se setkáváme z rozlišováním **uzavřených** a **otevřených** otázek. Ani jeden typ otázky není lepší nebo horší, záleží nicméně na vhodném použití. Řídit se aktuální situací: když máte dostatek času a klient je schopen odpovídat na otevřené otázky, využijte toho. Více se dozvíte a také získáte mnoho informací o možnostech samotného klienta. Když ale čas nemáte nebo když klient nedokáže odpovídat a je pro něj snazší odpovídat „ano – ne“, použijte otázky uzavřené. Někdy je také uzavřených otázek třeba v případě, že je klient málomluvný a my jsme rádi, že vůbec reaguje kývnutím, nebo zavrtěním hlavou.

Otevřené otázky je nejlépe formulovat tak, že na začátku věty použijete slova „*Jak/jaký*“ nebo „*Co*“.

Uzavřené otázky jsou žádostí o údaje, jasnou odpověď, lze na ně často odpovědět pouze slovy „ano – ne“. Variantou mezi otevřenou a uzavřenou otázkou je **otázka alternativní**.

Dáváme klientovi na výběr z možných odpovědí (*Pozor: možnosti by nemělo být mnoho, protože klient je v krizi a nemusí být schopen dostatečně vnímat nebo si vše pamatovat.*).

V příloze příručky najdete tipy na užitečné otázky.

2.2. Jak zacházet s agresí?

Klient se může agresivně projevovat vůči nám, vůči někomu jinému (jiný klient, kolega), vůči vybavení nebo vůči sobě. Agresivní projevy (ať už slovní, nebo fyzické) je třeba vždy brát vážně a podle toho s klientem jednat. Také je třeba pamatovat na to, že klient může mít (vlivem aktuálního emočního stavu) snížený práh vnímání a porozumění a zároveň může být vztahovačný a i nevinné slovo si může špatně vyložit. To pak prohlubuje jeho špatný emoční stav a zvyšuje možnost konfliktu.

V kontaktu s klientem, který se projevuje agresivně, proto:

- hovoříme srozumitelně, používáme krátké věty, vynecháme odborné výrazy
- komentujeme proces, aby klient věděl, co se právě děje a co bude následovat (např. „Nemám dost informací k vaší situaci, proto přivolám kolegyni, která se v tom vyzná lépe.“)
- vyjadřujeme pochopení pro klientův stav (např. „Nedivím se, že vás to naštvalo.“) přikládáme důležitost klientově situaci nebo důvodu jeho rozčilení (i když se nám problém klienta může zdát banální, pro něho to je vážné), postupně se je ale snažíme zmírnit např. přeznačkováním
- nabízíme možnost spolupráce nebo změny
- nevstupujeme do konfliktu, snažíme se klienta zklidnit
- slibujeme jen to, co můžeme splnit; nevyhrožujeme

Zároveň dbáme na svou bezpečnost:

- v prostoru se pokud možno držíme „bezpečných zón“, které dávají dost prostoru a možnost úniku nám i klientovi. Klientovi nepřekážíme v úniku.

- držíme vlastní hranice i hranice instituce (např. „Ráda bych vám pomohla, ale pokud mi budete vyhrožovat, jednat spolu nemůžeme.“), nepřijímáme lichotky, nepřistupujeme na tykání (pokud je to klient, se kterým si normálně vykáme)
- držíme se (je-li to možné) mimo dosah klienta
- je-li to možné (a my to potřebujeme), přivoláme kolegu/kolegyni
- je-li přítomna zbraň, voláme policii
- únik není ostuda, na prvním místě chráníme svoje zdraví a bezpečí, jen tak můžeme pomoci ostatním

(Zajíc, 2009)

3. Další témata související s krizovou intervencí

3.1. Ošetření po krizi

Klient je v rukou odborníků následné péče (lékař, krizové centrum, oddělení psychiatrie, psycholog, vldní příbuzní a blízcí).

Vy jako pracovník musíte také myslet na vlastní ošetření po takové náročné situaci – může to být supervize, péče psychologa, týmová podpora, den volna, vyžádání si pomoci a sdílení od vašich blízkých aj. Pamatuje na to, že takovou podporu budete potřebovat delší dobu (podle závažnosti krizové situace a podle vašeho subjektivního vyhodnocení její zátěže).

Ostatní nepřímé oběti krize též potřebují pokrizové ošetření (např. sourozenci dítěte odebraného na předběžné opatření aj.).

3.2. Popírání skutečnosti

Může se stát, že klient je v krizové situaci paranoidní, vztahovačný a jeho představy mohou mít bludný charakter (slyší hlasy, vidí znamení, myslí si, že je na jiné planetě, obviňuje vás, že jste spolčení s mafií či mimozemšťany, myslí si, že nemá ruce, apod.). Tento stav se objevuje jako sebeobraný mechanismus těla a není ničím výjimečným. Kromě krizové situace bývá zdrojem takových představ i intoxikace. Klientovi jeho změněnou realitu nepopíráme, nebagatelizujeme ji, snažíme se ji naopak v rozhovoru využít ke spolupráci („Říkáte, že nemáte ruce. Dobře, jak by vám vyhovovalo sedět a povídat si, když se nemůžete opírat o ruce?“ nebo „Slyším, že máte strach, že jsem poskok mafiie. Nedívím, že máte strach, já bych ho tady v té hale a v noci měla taky. Mohu vás ale ujistit, že toho poskoka od mafiie už jsme chytili. Kolegové ho odvezli, takže si teď můžeme povídat...“).

3.3. Závěr – několik zásad, které mohou pomoci

Při práci s klientem v krizi není naším úkolem provádět terapii či diagnostiku, naším úkolem je bezpečně provést klienta krizovou situací/stavem a pomoci mu je zvládnout. Zde je pár zásad, kterými se (podle naší zkušenosti) vyplatí řídit:

- Máte víc času, než si myslíte.

- Základem spolupráce je dobře navázaný kontakt s klientem, proto se do něj vyplatí investovat.
- Pozor na přehnané nároky na sebe i na klienta, cesta z krize je cestou malých kroků.
- I v krizovém stavu je člověk schopen říct více, než si myslíte.
- Nepřebíráme za klienta více kompetencí, než je nutné. I když se zdá, že klient nevnímá, bývá schopen malé jednoduché dohody (např. „*Posaďte se, opřete se.*“).
- Ať už klient dělá cokoliv, neberte to osobně.
- I když po vás klient chce radu, odpověď či řešení, nemusíte je vymýšlet za něj. Můžete mu pomoci, aby je našel sám.
- Pokud cítíte, že práci s klientem nezvládnete, **intervenci nezahajujte a vzdejte se jí.**

4. Použitá literatura a další zdroje

Kolektiv autorů. 2007. *ZdrSEM, výuka první pomoci zážitkem* – studijní text zdravotního semináře. Praha: Zdrsem.

Kudlvasrová, K., Uhlířová, V. 2010. *Krizová intervence a psychická bezpečnost na zážitkových akcích* – výukové materiály kurzu. Praha: Velký vůz.

Matuška, F. 2006. *Rozhovor – nástroj pomoci*. Studijní text kurzu. Praha: Spas.

Remedium. 2009. *Výcvik Základy krizové intervence, úvodní setkání* – osobní písemné poznámky účastníků výcviku. Praha.

Spurný, J. 1996. *Psychologie násilí*. Praha: Eurounion.

Vodáčková, D. a kol. 2002. *Krizová intervence*. Praha: Portál.

Zajíc, R. 2009. *Obtížný klient* – powerpointová prezentace z výcviku Základy krizové intervence. Praha: Remedium.

Příloha 1: Komunikační zásady při rozhovoru s klientem

Komunikační zásady při rozhovoru s klientem

Mluv jednoduše a stručně.

Opakuj.

Rekapituluj delší úseky rozhovoru.

Vracej sebe i klienta k tématu rozhovoru.

Ptej se.

Ptej se, zda a jak ti klient porozuměl.

Bud' empatický.

(Uhlířová, Kudlvasrová, 2013)

Příloha 2: Některé užitečné otázky pro vedení rozhovoru

Jednotlivé otázky mohou patřit do několika kategorií, mohou mít více záměrů a cílů. Některé nelze jednoznačně zařadit pouze do jedné kategorie.

Otázky mapující, co se děje a co spolu máme dělat:

Co se stalo?

Co vyvolalo tento stav?

Co tomu předcházelo?

Jak dlouho to trvá? Co byla ta poslední věc, která vás přinutila za mnou přijít? Co by vám teď ode mě pomohlo, abyste mi mohl(a) říci, co se děje?

Co teď ode mě potřebujete?

Otázky na průběh, otázky kotvící:

Je to, co teď spolu děláme (řešíme, o čem mluvíme...), to, co potřebujete?

Nezapomněl(a) jsem na něco z toho, o čem jste mluvil(a)?

Co rozhodně nemám dělat (říkat)?

Co z toho, o čem jsme teď mluvili (co jsme řešili), se vám zdá užitečné?

Jak se teď cítíte? / Co to s vámi dělá?

Na co myslíte? / Co vám běží hlavou?

Co se právě teď děje?

Cirkulární otázky:

Co si o vašem trápení myslí...X...?

Kdo jiný si ještě dělá starosti?

Kdybych byl(a) a poslouchal(a) vás teď, co bych vám na to řekl(a)?

Kdo by nejvíce ocenil, kdyby se situace vyřešila?

Otázky na zdroje v člověku: *Každý disponujeme schopnostmi si pomoci, najít řešení, jen těchto schopností nevyužíváme, ba o nich často ani nevíme. Cílem otázek na zdroje je vytáhnout konkrétní schopnost člověka na světlo.*

Už jste se s něčím podobným v životě setkal(a)?

Co jste s tím dělal(a)?

Jak se vám to podařilo zvládnout?

Co v podobné situaci dříve fungovalo?

Kde jste vzal(a) motivaci (sílu) to vydržet/vyřešit?

Jak vám to teď může pomoci?

Otázky mapující možnosti zhoršení situace a jeho zdroje:

Jak se vám podařilo zabránit tomu, aby se situace zhoršila?

Jak by to vypadalo, kdyby se situace ještě zhoršovala?

Co nejhoršího by se mohlo stát?

Co by mohlo způsobit zhoršení?

Co děláte pro to, aby se situace nezhoršovala?

Kde pro to berete sílu?

Autoři příručky, Velký vůz Sever

Veronika Uhlířová, psycholožka a psychoterapeutka

Působí v oblasti rodinného poradenství se zaměřením na ohrožené děti a mládež, spolupracuje s regionálními orgány sociálně-právní ochrany. V organizaci Velký vůz Sever, kterou vede, se snaží vzdělávat pracovníky v pomáhajících profesích a v sociálních odborech úřadů v měkkých dovednostech rozhovoru, a přispět tak především k citlivému zacházení s dětskými klienty. Ve své praxi využívá systemický přístup.

Kamila Kudlvasrová, krizová interventka a sociální pedagožka

Dlouhodobě pracuje jako telefonická krizová interventka pro cílovou skupinu dětí a mládeže a jako interventka „face to face“ v krizovém centru pro dospělé, dále se věnuje psychoterapii. Spolupracuje s regionálními orgány sociálně-právní ochrany a v organizaci Velký vůz Sever se podílí na tvorbě kurzů a metodik. Ve své praxi využívá systemický přístup.

Velký vůz Sever

Velký vůz Sever je neziskovou organizací, která se věnuje třem oblastem činností: vzdělávání, poradenství a supervizím spojeným s metodickou činností.

Vzdělávání

- Vzdělávání pracovníků v sociální oblasti (základy komunikace, vedení rozhovoru, krizová intervence, asistované kontakty, facilitace aj.)
- Vzdělávání náhradních rodičů (řešení konfliktů a výchovných obtíží, kontakt dítěte s biologickou rodinou, zvládání stresu aj.)
- Vzdělávání pracovníků dětských domovů a jiných ústavních zařízení (klíma ve výchovné skupině, komunikace, bezpečné přijetí dítěte do zařízení aj.)
- Vzdělávání učitelů (prevence a řešení šikany, vedení třídy, řešení obtížných situací aj.)

Poradenství

- Psychologické/terapeutické konzultace, kazuistická setkání

Supervizní a metodická činnost

- Případové, kazuistické a týmové supervize
- Tvorba metodik v sociální oblasti
- Tvorba metodik v pedagogické oblasti
- Facilitace případových konferencí
- Vedení metodických setkání klientských pracovníků

Kontakt:

www.velkyvuz-sever.cz | sever@velkyvuz.cz | Tel.: +420 777 594 441 | IČ: 75062020



Velký vůz Sever
www.velkyvuz-sever.cz

Příručka je financována z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.



**PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST**
www.esfcr.cz