

# Krizová intervence krok za krokem

V této kapitole přiblížíme krizovou intervenci na konkrétní práci s klientem. Budeme postupovat následovně. Nabídneme podrobný příklad práce v krizové intervenci tváří v tvář. Na ní si ukážeme základní postupy při práci s klientem. Potom nabídneme ukázkou telefonické krizové intervence. V ní budeme rovněž pracovat se základními postupy, upozorníme na odlišnosti od krizové intervence tváří v tvář a navíc ukážeme práci s různými technikami komunikace s klientem.

**Klíčová slova:** konzultace, bezpečné místo, bezpečný rámec, kontrakt (dohoda), základní údaje, precipitující události, zakázka, katastrofický scénář, zkušenosti, vyrovnávací strategie, psychodynamické souvislosti, suicidální úvahy, prostor komunikace, navázání kontaktu s volajícím, provázení, vedení, reflexe, rekapitulace, parafráze, kotvení, otázky, otázky otevřené, otázky lineární, strategické, cirkulární, reflexivní, konstruktivní, pozitivní konotace (přeznačkování), ukončení rozhovoru, opakované volání.

## 5.1 Krizová intervence tváří v tvář, základní postupy

### 5.1.1 Příprava konzultace, zabezpečení základních potřeb klienta

V této chvíli konzultace s klientem ještě nezapočala, ale už nyní se odehrávají důležité věci, které mohou klientovi jeho situaci usnadnit, anebo zkomplikovat. Klient přišel na krizové pracoviště. Zazvonil u dveří. Jak může kontakt probíhat dál? Ideální je, pokud mu otevře „živý“ člověk – nikoli jen automatický vrátný. A ten „živý“ člověk se s ním přivítá.

**Započetí příběhu:** U dveří zazvonil mladý muž nakrátko ostříhaný, v džínovém obleku, široká ramena, vyšší postavy, evidentně rozrušený. Otevřela mu pracovnice krizového centra. Pozdravili se. Klient začal hned v čekárně mluvit: „Víte, já mám takovej malér...“ *Pracovnice:* „Posaďte se tady do čekárny, já teď zjistím, za jak dlouho se vám může věnovat pan magistr XY, za chvíli za vámi přijdu.“ Jde zjistit situaci a přichází za chvíli klienta informovat: „Pan magistr se vám bude věnovat za čtvrt hodiny a přijde si pro vás. Tady můžete využít náš automat na vodu. Kdybyste něco potřeboval, fukněte na mne do této místnosti.“

Možná vám tento úvod připadá elementární. Určitě nechceme vážené čtenáře podceňovat. Jistě si však dovedete představit i jiné a méně výhodné varianty proběhlého rozhovoru. Můžeme začít vzpomínaným automatickým vrátným, klientovi se do mikrofону dostane informace hlasem zkresleným technikou, aby se posadil do čekárny... a zůstane tam určitou dobu bez informací. Klient vstupující do krizového zařízení může být ve velkém napětí. Může být vyčerpaný, mít žízeň (vlivem úzkosti mívá člověk v ústech sucho), může se klepat zimou (úzkost má vliv na zúžení periferních cév, tělo je hůře prokrvováno a člověk to pociťuje jako chlad). Vlivem silného psychického napětí lidé chodí rovněž častěji na WC, s tím je nutné v krizovém zařízení počítat. Je vhodné, aby na WC nikdy nechyběl toaletní papír (dají se do něj i utírat slzy). Proto je důležité **zabezpečit i klientovy základní potřeby.**

**Technický prvek:** laskavost, srozumitelné a přátelské prostředí, informace, tekutiny (někdy stačí voda, někdy je vhodnější teplý čaj), příkrývky, WC v dosahu – s toaletním papírem), čekárna vybavená kapesníčky, časopisy, hračkami a informacemi o daném zařízení a případně o různých programech pro klienty

**Obsah informací:** O tom, jak dlouho bude klient čekat, kdo s ním bude mluvit, jméno krizového pracovníka, jakým způsobem si ho vyzvedne v čekárně. Co všechno může v čekárně použít. Kde je WC, pokud není v čekárně. Na koho se může obrátit, kdyby něco potřeboval dříve, než započne konzultace.

## 5.1.2 Úvod konzultace – než začne samotný rozhovor – vytvoření bezpečného místa a bezpečného rámce, kontrakt (dohoda s klientem)

**Pokračování našeho příběhu:** Po uplynutí čtvrt hodiny si v čekárně klienta vyzvedl magistr XY a představil se: „Dobrý den, jsem XY a nyní se vám budu věnovat. Půjdeme ke mně do pracovny. Je to v prvním patře.“

Jak vidíte, pracovník neočekával, že se klient představí, pokud by se nyní chtěl představit, tak to udělá, je nutné brát ohled na to, že klient nebude v čekárně sám.

Došli do pracovny. Magistr XY má pracovnu uspořádanou následovně: u okna psací stůl s počítačem. Prostředek místnosti zauímají čtyři křesílka a konferenční stůl. Na stole jsou různé předměty, které je možno vzít do ruky – různé kamínky, masážní gumová kulička do dlaní a papírové kapesníky. Magistr XY dává klientovi vybrat místo.

Pokud by si klient vybrat neuměl, mělo by mu být nabídnuto takové místo, které je nejvíc chráněné a nejbližší dveřím. Nejméně bezpečné místo je vystrčené do místnosti nebo většinou naproti oknu – pracovníkovi je hůře vidět do tváře, je schován a klient se může cítit nepříjemně.

Pracovník by se měl usadit pohodlně, stabilně a vstřícně. Pak by měl dokončit představení s klientem, vůbec není na škodu, když zopakuje své jméno a pak učiní s klientem kontrakt.

„Pokud chcete, můžete říct svoje jméno, ale nemusíte. Stejně tak můžete a nemusíte o sobě říci nějaké osobní údaje.“

V našem případě klient své jméno řekl, ale ponechal si možnost neříci adresu a telefon. Na další dotaz řekl, že je mu pětadvacet.

O tom, zda po klientech chtít jméno, adresu, telefon, bychom mohli vést dlouhé diskuse. Z etického hlediska je však vhodnější dát dopředu klientovi možnost žádné osobní údaje neříkat a zůstat v anonymitě. To je komplikováno především ve zdravotnických zařízeních, kde se vyžaduje kromě těchto údajů ještě rodné číslo, aby mohly být proplaceny zdravotnické výkony. Klienti zpravidla tyto údaje o sobě řeknou. Autorka se za svoji praxi potkala asi se třemi klienty, kteří jednoznačně odmítli o sobě tyto údaje sdělit. Domníváme se, že je to důsledek paternalistického zdravotního systému, kdy lékař nařizuje a pacient poslouchá a nediskutuje.

**Rozhodně by klient měl být ušetřen otázky na konkrétního zaměstnavatele.** Krizového pracovníka by samozřejmě mělo zajímat klientovo zaměstnání kvůli představě o pracovní roli, odpovědnosti, postavení klienta, ale nic konkrétního,

v čem by se klient mohl cítit ohrožen. **Součástí kontraktu je informace o délce sezení (cca 60 minut) a o tom, zda je konzultace bezplatná, nebo zda je hrazena zdravotní pojišťovnou.**

**Technický prvek:** laskavost, srozumitelné a přátelské prostředí, bezpečné místo, kam si klient sedne, stabilní a pevné a zároveň vstřícné usazení krizového pracovníka, příležitost, aby si klient mohl zapamatovat jméno krizového pracovníka, případně papírová vizitka se jménem pracovníka, která je klientovi poskytnuta, papírové kapesníky na stole, legitimní možnost sdělená klientovi – neříci své jméno ani žádné osobní údaje, jednoznačná možnost nesděliti konkrétní pracoviště či zaměstnavatele. Informace o tom, kolik času má klient k dispozici a že je konzultace bezplatná.

**V této fázi je vhodné rovněž posoudit klientův emoční stav, v němž přichází, a sledovat jeho vývoj v průběhu konzultace.**

## 5.1.3 Započetí rozhovoru a základní orientace v situaci

Nyní je řada na krizovém pracovníkovi. Měl by klienta jednoduchými slovy vyzvat, aby vyprávěl svůj příběh. K tomu stačí věty na způsob:

– Co se stalo?

– Povězte mi prosím vše, co potřebujete říci, apod. Zároveň by však krizový pracovník měl dát klientovi zprávu, že nemusí mluvit o tom, na co se necítí (součástí kontraktu).

Klient začíná mluvit, někdo povídá dlouho, někdo mluví stručně a od počátku vítá otázky. V průběhu rozhovoru se proto zaměřujeme na **další podstatné údaje o klientovi** – věk, rodinný stav (ženatý, vdaná, rozvedený, rozvedená, s druhem, družkou, partnerem, partnerkou, žije osaměle), sourozenci, sociální situace klienta (kde žije, jak, s kým), zaměstnání či druh školy (bez konkrétních údajů, jak již bylo řečeno), předchozí léčení (pokud je to relevantní).

Dále se zaměřujeme, již v této nebo další fázi rozhovoru, na **zjištění a posouzení základních souvislostí, které událost urychlily (precipitovaly):**

– Kdy se to stalo? Jak se to stalo, co to vyvolalo, co byla poslední kapka, že klient přišel do krizového centra, co přispělo k současnému emočnímu stavu klienta.

Pozor, neděláme klasickou anamnézu, ptáme se v kontextu klientova příběhu a vstupujeme s otázkami průběžně, tak, jak to vyžaduje smysl klientova povídání.

**Pokračování příběhu:**

P: „A teď mi povězte všechno, co potřebujete.“

K: „Víte, já se občas napiju...to asi každé, že jo..., ale nějak se mi to poslední dobou vymklo z ruky. Piju víc než dřív. A šéf té firmy, co mi dává práci, si toho jako všiml. Tak mi řekl, že když to nezměním, o tenhle džob přijdu, ale to já nechci. Neplatěj mě špatně.“

P: „A co děláte za práci?“

K: „Pokládám podlahy a všechno další, co souvisí s podlahama. Renovuju, dělám plovoucí podlahy, lina, korek. Já jsem vlastně soukromník, ale pracuju na smlouvu pro jednu firmu – dohazujou mi kšefty, půjčujou mi techniku, dělám s dobrými parťákama, férovejma...no ale teď tohle. Kdyby ta spolupráce s nima skončila, tak to by bylo blbý. Já bych sám tolik kšeftů nesehnal. No jasně, kšefty mám jako na sebe taky, ale to nikdy nepokryje celej tejdén. Což o to v létě, to by ještě šlo, ale teď se blíží zima, a to je toho málo. To někdy i teď třeba den v tejdnu stojím.“

P: „A jak se to stalo s tím pitím?“

K: „Tak, postupně. S kamarádama, to znáte. De se na jeden tah, pak dlouho nic, pak na další a pak už se to rozjede, chytne slinu a veselá parta – a pak jsem ráno nemožnej. Je mi blbě, a když se má u zákazníka začít v devět, tak se omlouvám, přijdu v deset nebo někdy i v jedenáct. Několik zákazníků si na to stěžovalo. No a šéf měl se mnou tu řeč. Já jsem si myslel, že na to jako stačím, žejo, ale pak se mi to stalo znovu – našťestí ta paní, ta zákaznice, byla mladá a příjemná, takže sem to zahrál do autu. Jenže mohla to být taky nějaká protivná baba, co se tak berou vo svý práva, a bylo by. Tak sem tady.“

P: „To je dobrý, že jste přišel.“

K: „Co mi taky zbejvalo, přece se neuchlastám a neshnuju v příkopu.“ Smích...

**Technický prvek:** Tam, kde je klient aktivní, je vhodné ho nechat mluvit zcela spontánně. Takže nezačít hned něco řešit. Klást jednoduché otázky, spíše otevřené, v kontextu klientova vyprávění. Přizpůsobit svůj jazyk klientovu. Pochválit klienta, že přišel, ale udělat to tak, abychom ho tím neuvedli do rozpaků.

**Co dělat, když klient spontánně mluví hodně dlouho, a vypadá to, že není s povídáním u konce, případně se ve svých slovech ztrácí nebo se točí v kruhu?** Tady by bylo vhodné vnést strukturu. Zdvořile klienta zastavit a buď zrekapitulovat třemi větami, nebo se přesunout k zakázce, která vnese více struktury. Další část sezení je možné strukturovat po částech. Např.: Nyní se vás budu asi pět minut ptát na podrobnosti, které s vaším příběhem souvisejí. Potom se budeme asi 10 minut věnovat první otázce, kterou jste si položil, a pak deset minut té druhé. Pět minut nám zbude na závěr, abyste celé sezení zhodnotil a udělali jsme nějakou dohodu do budoucna, bude-li to třeba. Klienti podobný zásah vnímají obvykle spíše s úlevou.

**5.1.4 Očekávání a zakázka**

S klientem byl navázán kontakt a začal vyprávět svůj příběh. Víme již o něm některé základní údaje, které v kontextu rozhovoru kontinuálně doplňujeme. V určitém místě jako by se úvod již vyčerpал a je potřeba udělat další krok, který dá rozhovoru směr.

Měli bychom počítat s tím, že v rozhovoru jde klientovi zpravidla o něco konkrétního, co by chtěl vyřešit, získat, dozvědět se. Je nesmírně užitečné se na to klienta zeptat.

**Příklady otázek na zakázku:**

Možná, že jste přišel k nám s nějakým konkrétním očekáváním, nyní bychom o něm mohli mluvit.

Co byste potřeboval(a), aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?

Co byste nyní s naší pomocí potřeboval vyřešit?

S čím byste od nás potřeboval odejít (odcházet)?

Zakázku nezjišťujeme pouze otázkami. Pokud máme dojem, že klient už svoji zakázku vyslovil, můžeme zrekapitulovat, jak jsme tomu rozuměli. Někdy si klient není jist, co by měl od rozhovoru očekávat, anebo to nedokáže zformulovat. V takovém případě můžeme nabídnout více možností, z nichž si klient buď vybere, nebo se díky tomu lépe zorientuje.

Pokud známe klientovu zakázku, rozhovor se zpřehlední a dostane směr. Naopak, bez její znalosti často řešíme s klientem naši vlastní hypotézu, to, co si myslíme, že by potřeboval. Tak vzniká v rozhovoru prostor pro bloudění, skrytý konflikt s klientem, komunikační pastí typu her, jak je popsal Eric Berne, rozhovor se prodlužuje do nekonečné anamnézy. Výsledkem je budoucí nespokojenost na straně klienta i konzultanta.

**Pokračování příběhu:** Malá rekapitulace – mnoho informací od klienta už víme. Víme také, co byl bezprostřední důvod jeho návštěvy u nás, přestal zvládat své pití, odrazilo se to v jeho pozdních příchodech do práce. Víme, co byla poslední kapka, která ovlivnila jeho příchod do krizového centra. Víme taky, že se klient bojí, že by ho pití úplně ovládlo, metaforicky řečeno, „mohl by shnit v příkopě“. V kontextu našeho příběhu je nyní nejvýhodnější zareagovat na tuto poslední větu. K zakázce se dostaneme za chvíli.

P: „Že by se vám to jako mohlo úplně vymknout z rukou...“

K: „No právě, to bych nechtěl...když já nevím, myslíte, že jsem alkoholik?“

P: „Víte, já možná nemám tolik informací, abych vám na tuhle otázku mohl bezpečně odpovědět, ale jestli chcete, trochu bych se vás teď ptal, abych vám na to mohl odpovědět. Měl jste někdy dřív problém s pitím?“

K: „To ne, tak dal jsem si ty tři čtyři pívka jednou tejdě s klukama v hospodě, někdy jedno dvě večer doma, ale jako, že bych se opíjel, nebo že bych se už jako musel léčit, to ne. A taky jsem nikdy nechlastal tvrdej, spíš tak víno při oslavě.“

P: „Myslím tedy, že jste přišel tak akorát, abyste se alkoholikem stát nemusel, tady se to dá ještě zastavit.“

K: „To jsem rád, já bych taky nepřišel, ale už jsem s tím začínal mít problémy a všiml si toho v práci. To mě teda trochu vylekalo.“

P: „Možná, že bychom si teď mohli říct, co všechno byste tady u nás potřeboval vyřešit, abyste z toho mohl mít dobrý pocit.“

K: „Právě, teď to povídám. Nechci, aby se ze mě stal alkoholik, nechci přijít o dobré kšefty, nechci, aby se ze mě stal voležlej a pochcanej chlap. Víte, já jsem teď sám, holka se se mnou rozešla, ne kvůli chlastu, to jsem ještě nepil, ale nelíbilo se jí, že jsem jiné. Já mám rád country, vona spíš disko, je jiná, já jsem pro ni moc ježatej... (Smích). I když zase vydělám, to si nemohla teda stěžovat! Bydleli jsme spolu v mojí garsonce. A jednoho dne si sballila věci, svý plakáty, šminky, hadry. Já jí mám pořád ale rád a je mi po ní smutno. Já jsem i pak doma brečel! Tak je jasný, že jsem chodil chlastat, abych se z toho nezbláznil. Jak bych ty večery vydržel. A sballit hned jinou holku, párkrát jsem se s ňákou vyspal, ale to je jen tak...“

P: „Takže jestli tomu rozumím, tak jste po tom rozchodu cítil takovou prázdnotu. A tak jste začal pít a teď byste to potřeboval zastavit.“

K: „Jo, říkám, nechtěl bych špatně dopadnout.“

Klient při tom, jak formuloval svoji zakázku, začal přicházet na velmi důležitý spouštěč své krizové situace. Rozchod s partnerkou, po němž následovala prázdnota a nespokojenost. Konzultant vše vyslechl a klienta nepřerušoval. Pak to celé shrnul do dvou krátkých vět, v nichž se dotkl obojího. Klientovy zakázky i spouštěče. Znamená to, že skutečně rozhovor s klientem v budoucnosti zaměří na prevenci dalšího pití, bude hledat cesty, jak by mohl klient vyřešit svoji prázdnotu konstruktivněji a bezpečněji. Je běžné, že při formulaci zakázky se podhalí důležitý kontext. Jako techniku použil konzultant **shrnující formulaci**. Není na závalu, když se zakázka bude precizovat i za cenu, že se něco v rozhovoru bude opakovat, nebo že vlastně zakázka zazněla už dříve, ale nebylo zatím pro ni připraveno pole.

**Technický prvek:** Pojmenovat zakázku se vyplatí i tam, kde se můžeme domnívat, že ji již klient v předchozím rozhovoru vyslovil. K zjištění zakázky můžeme použít otáček, shrnujících formulací, nabízení možností. V průběhu rozhovoru se i nadále orientujeme doplňujícími otázkami, zda jdeme s klientem správnou cestou.

### 5.1.5 Katastrofický scénář

Rozhovor s klientem v našem příběhu směřuje k důležitému bodu, k obavám klienta z propadu do alkoholové závislosti. A tady je jeden z důležitých momentů, v němž se obvykle krizová intervence odlišuje od psychoterapie – v krizi obvykle existuje nějaká reálná překážka a reálné nebezpečí, které z optického hlediska zastíňují klientův obzor. Projít tímto úskalím je mnohdy nebezpečné. Nabízí to prostor pro fantazie často katastrofického rázu, avšak to, co si v takovém stavu dovolíme vybavit, jsou jen torza takových fantazií. Jde o něco nebezpečného, tak od toho odvracíme pohled, a pak se o to víc bojíme. Jenže překážka tam skutečně je, jen je naší fantazií pozmě-

něná. Úkolem krizového pracovníka je tímto územím s klientem projít. Není bez zájmovosti, že psychoterapeutům někdy právě práce s překážkou v podobě reálného nebezpečí dělá největší starosti. Práce s katastrofickým scénářem by se dala přirovnat ke hře na jako. „Jako že nastala nejhorší možná varianta...“ Vtip je v tom, že odpověď bývá často úlevná. Kostlivec ve skříní sice je, to je pravda, ale ani se nehýbe, ani nechřestí kostmi, ani nemává kosou. Jen tam prostě je. Pojdme se tedy podívat, jak to vypadá s kostlivcem ve skříní v našem příběhu:

Pokračování příběhu:

P: „Vy to říkáte naprosto jasně, ale přeci jenom, máte nějakou konkrétní představu, kdyby se vaše situace ještě zhoršovala?“

K: „Bojím se, že bych nenašel správnou partnerku, že bych byl pak hodně sám a že by mi z toho hráblo.“

P: „Říkáte hráblo, jako že byste přestal uvažovat rozumně... Říkal jste, že jste po tom rozchodu měl takový pocity na zbláznění.“

K: „Jo, takový stav, že se zcvoknu, na chvíli jsem si říkal, že je to kráva, pak zase jsem jel před barák, kde teď bydlí s kamarádkou, a tam jsem čuměl, jestli nevyjde ven. A pak jsem šel do té hospody, protože mě napadaly myšlenky, že se zabiju, když tam budu ještě chvíli trčet.“

P: „Takže jste možná měl strach, že byste se mohl zabít... to bylo to „na zbláznění“?“

K: „Jo, to bylo, ale teď jako by to bylo už jinde, teď je to u toho chlastu. Možná jsem potřeboval jiné problém, abych furt na ni nemyslel nebo co.“ (Po tomto sdělení si klient sedl jinak, trochu volněji, opřel se).

P: „Vidím, že jste změnil polohu v křesle, jako by se teď něco změnilo...“

K: „Víte, mně se ulevilo, když jsem vám řekl o těch myšlenkách...vám se to dá říct, před klukama bych si připadal jako sračka! Já se ale nechci zabít, já mám život fakticky rád, věřte mi, mám rád přírodu, mám kamarády, mám rád tu muziku, mám rád svou práci, jsem dobrý pracant...moje ségra vo mě říká, že jsem někdy přecitlivělejší, že si jako moc věci беру.“

P: „To je fajn, že máte rád život a že máte ten svůj svět hodně bohatý.“

K: „To máte asi pravdu, ale teď mi to nějak nefunguje, co teď s tím dál?“

Jak vidíte, v katastrofickém scénáři najdeme několik věcí: Klient se bojí, že se stane alkoholikem a bude alkoholem demoralizován. To řekl už prve. Ale zároveň se tady osvědčilo, že se ho krizový pracovník jasně a znovu na katastrofický scénář zeptal, i když by se na první pohled mohlo zdát, že ho klient již vyslovil. Na explicitní dotaz klient řekl, že se bojí zbláznění kvůli samotě, že se bojí, že by ho to mohlo potkat, kdyby zůstal sám, bez partnerky. V této souvislosti také zmínil tíživost pocitů – napadlo ho, že by se mohl zabít. Tím se dostáváme k důležitému mapování situace směrem k sebevražedným myšlenkám ... Klient sice později sdělil, že se zabít nechce, ale když tam na tu svoji dívku čekal, bylo mu tak těžko, že ho myšlenky na smrt napadaly – tím zdůraznil závažnost své bolesti, aniž by snad zde bylo přímé riziko, že bude podnikat kroky vedoucí k sebevraždě. Také řekl, že mu alkohol

vlastně od sebevražedných myšlenek pomáhá – takže se ukázalo, že je to jeho současná vyrovnávací strategie – a dostal strach, že mu to přerůstá přes hlavu.

**Technický prvek:** Nebát se zeptat na katastrofický scénář. Krizová situace dostane jasné a pevné obrysy. Ohraničí se riziko a s reálným rizikem se pracuje docela dobře.

**Nebát se otevřeně mluvit o sebevražedných myšlenkách.** Klienti hodnotí úlevně možnost hovořit o svých sebevražedných úvahách. Umožňuje jim to bezpečný rámec komunikačního pole krizového pracovníka s klientem, v němž je to nabídnuto a otevřeno. Bezpečný rámec tvoří nabídka mluvit o sebevražedných myšlenkách otevřeně. Konzultant by neměl reagovat na klientovy úvahy o smrti podrážděně, s neklidem, s potřebou okamžitě odvracet nebezpečí, s potřebou klienta napravovat, s potřebou klienta strašit a odstrašovat úvahami, jak by mohl dopadnout – zmrzačí se, dostane se do pekla, jeho duše bude bloudit apod. Mohlo by se pak stát, že svým neklidem klienta zablokuje. Klient vycítí, že to dělá konzultantovi problém, a tak ho radši bude „šetřit“, své úvahy zatají, což ovšem neznamena, že se jich zbaví.

### 5.1.6 Zkušenosti s podobnou situací v minulosti, přítomné vyrovnávací strategie

P: „Už jste se někdy s nějakou dívkou rozešel?“

K: „Jasně že jo, a taky to nebyla sranda, ale to jsem ještě žil u našich. Teď mám takovou garsonku, ušetřil jsem si na ni. A tak jsem doufal, že se s tou mojí holkou vezmeme. Ale jí se asi ještě nechtělo se vázat, vona je o dost mladší, je jí devatenáct a prostě se nechtěla vázat. Má takovou divnou mámu, někdy jí ubalila pár facek, a to už bylo Ladě přes osmnáct. Taková hádavá protivná ženská. Tak se nedivím, že od ní Lada chtěla jít pryč. A já jsem si jako myslel, že se mnou to zázemí mít bude, ale asi jsem se spletl. Prostě se potřebovala vohřát a šla dál.“

Kdyby se rozhovor vyvíjel směrem práce s minulými zkušenostmi v podobné situaci, byla by zde možnost soustředit se na dovednosti získané v podobných situacích, na vyrovnávací mechanismy, které se tehdy osvědčily. Klient v našem příběhu nějaké rozchody zažil a jedním dechem sdělil, že tenkrát žil u rodičů, a i když i tenkrát zažíval bolest, nyní to bylo přeci jen něco jiného, protože měl svůj byt (vydělal si na něj) a doufal ve sňatek. Jeho dívka byla však vyladěná jinak.

**Technický prvek:** Ptát se například: Dostal jste se v minulosti do podobné situace? Co se tenkrát osvědčilo? Jak se vám podařilo to tenkrát vyřešit? Co vám pomohlo? Jak jste se na tom podílel vy sám? Jak jste využil pomoci svého okolí? Tím se dostaneme k individuálním vyrovnávacím mechanismům, které mohou usnadňovat, ale někdy i znesnadňovat další řešení (alkohol, prášky, odcestování, horečnatá aktivita).

### 5.1.7 Psychodynamické souvislosti

Jde nám o to zviditelnit, co je v nejdostupnějším podloží klientova problému. Pozor, nejde o archeologii, to bychom klienta nadbytečně zatížili, jde o souvislosti, které dávají současnému příběhu alespoň dílčí smysl. Předpokládejme, že každý krizový příběh má svůj vztahový rámec i svou historii a zde se to do určité míry pokoušíme ozřejmit. Bez této znalosti by klient tápal a my bychom tápali rovněž. Existují krizové příběhy, kde ovšem prostor pro takovou práci nevznikne okamžitě. Musíme vždy bedlivě sledovat, kam klient sám ve svém povídání směřuje. V našem příběhu by však zakázka zastavit pití byla řešitelná jen omezeným způsobem, kdybychom neznali souvislosti, které se nyní objevují. V našem případě půjde o poodhalení vztahového rámce.

Pokračování příběhu:

P: „Zdá se, že to skutečně takhle mohlo být... Pomohl jste jí, ona se ohřála a pak šla po svém. Někdy to takhle ve vztazích, zejména u lidí, kteří jsou hodně mladí a teprve si přicházejí na to, co chtějí od života, dopadne.“

K: „Jo, to vypadá jako na tu pohádku o Jezinkách a Smolíčkově – jen dva prstíčky strčíme a pak zase půjdeme...!“

P: „A odnesly celého Smolíčka.“

K: „Potvory!“

K: „No jo, na jednu stranu Ladu chápu, ale, ale stejně to bolí.“

P: „A je jasný, že jste našťvaněj...to je pochopitelný.“

K: „Jinak by to asi za nic nestálo, že jo?“

P: „No právě, pak by to byla jen taková příhodička na pár nocí.“

K: „Který jsou taky dobrý, ale vlastně mě moc nebavěj, kdyby to mělo takhle už bejt furt. ... Víte co, mně se docela ulevuje. Jste dobřej, že to takhle s každým vydržíte. Já mám dojem, že jsem vám mohl říct věci, jak jsou.“

**Technický prvek:** Respektovat klientovo tempo a jeho potřebu sdělovat i nesdělovat. Opatřovat komentářem to, co je nejasné, ale neblokovat tím emoce. Nevyptávat se na souvislosti, které jsou pro tuto chvíli nepodstatné a zatěžující.

### 5.1.8 Kontrakt (dohoda) s klientem a závěr rozhovoru

Klient u sebe zpozoroval úlevu a tím se spontánně posunul do další fáze rozhovoru. Krizový pracovník vycítí, že rozhovor směřuje k závěru a vrátil se ke klientově zakázce. Začal mapovat, co klient potřebuje k tomu, aby sám mohl svoji zakázku vyřešit.

Pokračování příběhu:

- P: „Tak to jsem rád, že to takhle máte. Takže teď, co dál? Co myslíte s tím pitím?“  
 K: „No já nevím, jestli mě to nebude nutkat se jít napít.“  
 P: „A co byste potřeboval?“  
 K: „Asi s vámi ještě někdy...brzo mluvit, abych si dál mohl srovnat myšlenky. Já mám teď před sebou několik kšeftů, tak musím bejt fit. Víte co, já od vás půjdu třeba na procházku anebo plavat. A zkusím nechlastat.“

Klient si spontánně řekl o další sezení. A pak začal sám strukturovat svůj čas po skončené návštěvě v krizovém centru. Kdyby nebylo této klientovy aktivity, musel by něco podobného aktivně strukturovat krizový pracovník. V našem případě klient jednal velice kompetentně a konzultant se klientově aktivitě přizpůsobil.

- P: „A může vás do tý hospody něco nalákat?“  
 K: „Kámoši, chodíme do jedny takový putyky v Bráníku, kytara, znáte to.“  
 P: „Znamená to teda tam nejt vůbec?“  
 K: „Víte co, já tam zkusím nejt denně, a když už tam půjdu, tak se zkusím neopít. Dám si jen čtyři desítky a nebudu chlastat tvrdej.“  
 P: „Můžeme si na to plácnout?“  
 K: „Tak dobře.“

Zvýrazněný text popisuje kontrakt mezi konzultantem a krizovým pracovníkem o tom, že si klient bude hlídat, aby se neopil. Následovat bude kontrakt o další návštěvě.

- P: Tak jo, a až se příště sejdem, tak mi povíte. Dneska je pondělí, tak zase příští týden v pondělí ve čtyři odpoledne?  
 K: Tak jo, to už budu hotovej v práci. A přijdu zase sem?  
 P: Jo, sem, zazvoníte a řeknete, že jste objednanej a řeknete svý jméno a že jdete ke mně.  
 K: Nezlobte se, můžete mi vaše jméno zvopakovat, já jsem byl na začátku v takovém stavu...  
 P: Jmenuji se... (a říká své jméno). Tady je má vizitka i s telefonními čísly sem. Můžete ale zavolat nebo přijít i mimo dohodnutý čas se mnou. To kdybyste potřeboval dřív. Mluvil byste ale s někým jiným.  
 K: Jo díky, ale snad to vydržím do pondělka. Tak se mějte.  
 P: Díky a těším se na příště.

V závěru rozhovoru krizový pracovník vybavil klienta podrobnými informacemi o další návštěvě (rozhovor byl pro klienta náročný a je pochopitelné, že jméno konzultanta mu vypadlo z paměti). Klient získal rovněž instrukci, že může přijít i mimo

dohodnutou hodinu, kdyby potřeboval návštěvu dřív. Rovněž je výhodné dát klientovi číslo na nejbližší linku důvěry.

**Technický prvek:** V rámci prevence, aby se situace nezhoršovala, umožnit nebo navrhnout jasný a konkrétní splnitelný postup týkající se nejbližších klientových dnů a udělat s klientem o něm kontrakt.

Dát klientovi jasné a zřetelné instrukce, jak to udělat s další návštěvou krizového pracoviště a jak si počínat v mezidobí, pokud by se klient dostal do situace, na niž by nestačil. Vybavit klienta důležitými telefonními čísly.

## 5.1.9 Další setkání příští týden

Klient se nachází v menším napětí než minule.

- P: „Tak vás tady vítám, posadte se, prosím.“  
 K: Usazuje se, rozhlíží se po pracovně. „Jé, tohle obrázku jsem si vůbec ne všiml – to je loutna ne?“  
 P: „Jo, to je loutna, to je kopie skici, kterou nakreslil stavitel louten někdy na konci šestnáctého století.“  
 K: „A vy na to hraje?“  
 P: „Ne, nehraju, ale líbilo se mi to, tak jsem si to sem pověsil. Vidím, že vás to zaujalo.“  
 K: „Já jenom, že hraju na kytaru a mám rád muziku, tak mě to upoutalo.“

Klient na tomto místě dává mimoděk zprávu, že jeho vidění už není tak tunelové jako minule. Není ponořen do hloubky svého problému natolik, že by si nedokázal všimnout svého okolí. V našem případě ho zaujal obrázek, který mu připomíná jeho vlastní zálibu – hru na kytaru. Získali jsme mimochodem i důležitou informaci o klientově světě a jeho opěrných bodech.

- P: „A jak se máte?“  
 K: „Jo, díky, mohlo by to bejt horší.“  
 P: „Horší než co?“  
 K: „No minule mi bylo na chcípnutí, to sám víte. A teď je mi trochu líp, ale měl jsem chvíli, kdy jsem téměř lezl po zdi.“ Klient se začal vypořádávat s emocemi, které pravděpodobně předtím zapíjel... Je pochopitelné, že se přitom necítil dobře, ale objevil v sobě sílu a motivaci projít fází žalu bez opory alkoholu.  
 P: „Povězte mi o tom.“  
 K: „Já jsem od vás šel a bylo mi mnohem líp. Šel jsem na Starý Město a po nábřeží a pak jsem jel domů na Lhotku. Tam jsem uklídl lahve od piva, vyvětral. A pak jsem hodně přemejšlel o tom rozhovoru s váma. A když jsem si to tak probíral, tak jsem si znovu vzpomínal na Ladu a na to, jak jsme si tady žili, vařili si, milovali se a já jsem poslouchal to její bílý disko, když jsem se teda překonal, a bylo mi z toho smutno. Tak mě to táhlo ven a já si řek, že to prostě nesmím udělat. Jít zase chlastat.“

P: „A jak to dopadlo?“

K: „Nešel jsem. Zavola jsem jedny kamarádce a šli jsme nakonec do kina a já ji pak doprovodil domů a řek' jsem jí, že potřebuju pomoc, abych nešel chlastat.“

P: „To je dobrý.“

K: „Jo, to je. Vona je to prima holka, ale moc se mi nelíbí. Jenže já jsem spíš potřeboval blízkou duši.“

P: „Jasně. To byl dobrý nápad. Mám z toho pocit, že teď bojujete s pocitem osamělosti.“

K: „Jo připadám si osamělejš a takovej vysušeněj. Tak jsem to dřív musel zavlažovat, cha, cha, cha.“

Klient pomocí metafory pregnantně shrnul podstatu své potřeby se v krizi opít.

P: „A jak to bylo pak dál, v průběhu tejdne?“

K: „Makal jsem jako šilenej. A ta práce je fakt dobrá, mám ji rád – tam vidíte, co je hotový a co ještě není – ta podlaha je pěkná, vyklizená, práce se měří na metry. A zákazníci byli spokojený a chválili mě. Jo, kdyby věděli, jak mi ve skutečnosti je...“

Další zpráva o klientových opěrných bodech – je pracant, má svoji práci rád a váží si jí a pomohla mu zacházet s přílivem emocí.

P: „A pak?“

K: „V sobotu jsem zašel do Bráníka do hospody k Votočkům, tam se scházíme a dal jsem si jich, pravda pět. Čtyři to nebyly. Ale ten tvrděj jsem dodržel. Kluci se teda jako divili, jestli prej nejsem nemocnej. A to bylo těžký, protože jsem si připadal jako sračka, ale nakonec sem si řek, že bych byl sračka, kdybych si dal tu vodku, a tak jsem si ji nedal.“

P: „Takže jste musel bojovat, abyste si chvíli nepřipadal mezi klukama blbě, ale vydržel jste to.“

K: „Já jsem si hlavně pak začal připadat hodně dobře. Jako že jsem silnej.“

Klient v tomto místě mimochodem přehodnotil mýtus o síle a slabosti.

P: „To taky jste. A jak jste se cítil ráno?“

K: „No právě, byl jsem docela v pohodě, jako že jsem necítil ten chlast, ale bylo mi blbě jako uvnitř, u srdce.“

P: „Jako že vylezla ta duševní bolest.“

K: „No právě. A jak. A byla neděle, nic na práci, nic domluvenýho, k našim bych nešel ani za prase. Máma by se mě hned vyptávala, a jestli se nechci zase nastěhovat k nim, když Lada vodušla, a že stejně za nic nestála, že chodila tak blejskavě vobíkaná a že se malovala a že si lakovala nehty, to bych teda nesnes. A táta, zase by čuměl na televizi – no to by mi tak úplně nevadilo – že se se mnou nebaví, von na to není. Makat, udělat si svý, televize, dobrý voběd, pívko, moc toho nenamluvit.“

P: „A to pívko...?“

K: „Jako jestli táta chlastá...von tak u tý televize nebo když maká na chalupě, ale vožralýho jsem ho moc nikdy neviděl. Ale strejda, jeho brácha, ten teda chlastá jako čuně. Je to takovej nemluvej chlap – sedí doma a chlastá jedno pivo za druhým nebo jde do hospody, s nikým nemluví a chlastá: není veselej, není s ním sranda, je to takovej smutnej vohlasta. To von se někdy z toho pochčije! Jak to s nim teta může vydržet, ví jen pánbůh. Takhle bych teda skončit nechtěl. Sedět doma, čumět na bednu, lít do sebe jedno za druhým, nic nedělat, život je najednou pryč a je konec!“

Toto je velmi důležité místo v rozhovoru. Klient se zde dotknul obavy, podobně jako v předchozím. Negativní obraz našel ve svém strýci (a předobraz do jisté míry v otci). Problémy zůstaly neřešeny a byly zadrženy letitým pitím, což vedlo k strýcově demoralizaci.

P: „Zdá se, že se tady dotýkáte jedné důležité obavy – trávit život naprázdno a přitom chlastat, zapíjet tu prázdnotu.“

K: „No jo, a to se mi málem stalo. Jenže já snad nejsem prázdnej, já jsem docela veselej, až na tohle období, jsem muzikant, mám rád svou práci.“ (Opěrné body klientova života.)

P: „To je dobře, že to víte. Máte na čem stavět.“

K: „Já na tom ale teď stavět neumím. Já tak akorát teď můžu makat. To můžu.“

P: „To je přece jeden z důležitých bodů.“

K: „To je fakt, na muziku teď myšlenky moc nemám.“

P: „Ale loutny jste si všiml.“ (upozornění na to, jak se klientovo zorné pole rozšiřuje)

Fyzická práce zde funguje jako stabilizující prvek (ale v jiném příběhu může posloužit jako únikový prvek – záleží na kontextu).

P: „A jak se doma cítíte, když je nějaká normální situace – ne když jste po rozchodu s Ladou?“

Dotaz směřuje k rodinnému klimatu v předkrizovém období. K další rovině psychodynamických souvislostí a možná i opěrných bodů.

K: „Když je hezky, naši jsou na chalupě, můžu jet za nima, pomáhám tátovi vopravovat střechu...při práci si rozumíme – ale taky moc nemluvíme. Já si vlastně nejvíc rozumím se ségrou, je o dva roky starší, má dvě malý děcka, švára je truhlář. A ségra je teď s děckama doma. Jí můžu říct všechno, až na to, že nemá moc ráda citový výlevy. ‚Chlapi prostě nebreče, nedej se, nebuď bačkora, tak se na to vyser, najdeš si jinou.‘ Ale nevyptává se jako máma, tak pokecáme, pohraju si s děckama, vždycky jim něco přinesu, tak to víte, že jsou rádi.“

P: „Takže jako by doma nebylo moc prostřední na to se svěřit a říct, jak vám ve skutečnosti je.“

V rodině není zvykem vyjadřovat emoce – smí to jenom matka a možná do určité míry sestra, otec emoce nevyjadřuje, jeho syn je však citlivý a byl by schopen říkat, co prožívá, ale není si jist, zda je to tak správně.

K: „Máma by asi brečela, táta na to není a ségra nemá ráda chlapy citlivky.“

P: „Ale vy jste citlivej.“

K: „To jsem, ale není to vlastně blbý?“

P: „Jestli vám můžu říct svůj názor, každej je citlivej, ale někdo si to uvědomí víc a někdo míň. Někdo zaplácá, jako váš strejda, svůj smutek – nepřestane být smutnej, ale otupí to v sobě, takže vy pak vidíte, že vlastně jako by tupě vypadal. Táta je pracant asi dobrej, ale taky se moc nevyzná v sobě, a tak to neřeší a docela mu to vychází, ale je škoda, že si s váma nepovídá. Že si všechno nechává pro sebe. Koneckonců ani vaše sestra moc neví, že chlapi můžou prožívat své krize... od koho by to taky odkoukala. Ale to neznamena, že když člověk něco cítí, tak je to špatně. Jen to není u vás doma zvykem. No, a když k sobě nepustíte svoje pocity, tak nezmizely, cpou se ven, ale vy je musíte nějak ucpat. A alkohol je v našich končinách takový běžný prostředek, jak to udělat. Víte, mně se ale zdá dobrý, že jste se rozhodl to řešit. Jak se vám podařilo překonat tu hradbu, že chlap nemá mít pocity?“

Konzultant svého klienta ocenil a nabídl mu podívat se na to jako na jeho vlastní zdravý proces. Upozornil ho tak na posun, který v životě oproti svému strýci a také otci udělal. Podpořil jeho zralost, s níž se rozhodl problém řešit a překonat bariéry, které se v rodině patrně předávaly v generacích.

K: „Já vám nevím, mně se prostě takovej život nelíbí! Mně je strejda protivnej a je mi ho líto, táta je aspoň pracant a dobrej. Ale taky se mi nelíbí to tátovo mlčení. Já jsem asi po mámě, upovídanej a trochu citlivka. Ale asi to zas není tak blbý, jak se zdá. A po tátovi jsem pracovítej.“

P: „Vlastně si hodně povídáme o tom, že dobrá práce, dobrej fortel, má pro vás nesmírnou hodnotu. Takovou, že vám usnadnila vidět, jak a co s čím souvisí. Mám z toho dojem, že máte rád svůj život a že si ho vážíte. A chci vás podpořit v tom, že bejt citlivej a vnímavěj je užitečný a že poznáte více chutí světa. Ale taky ty palčivý chutě.“

K: „Jo, to jo, o tom bych mohl povídat. Víte co. Já to možná zkusím zvládnout. Ale kdyby něco, můžu přijít?“

P: „No jasně. Máte tady dveře otevřené.“

K: „Tak dík. Teď mi to došlo, dyť vy jste taky chlap a mluvíte o tom tak otevřeně. Tak se mějte.“

## 5.1.10 Komentář

V našem příběhu mělo svůj význam, že klient hovořil s krizovým pracovníkem – mužem. Vzhledem k rodinnému kontextu si mohl poopravit zkušenost, že muži nevyjadřují emoce. Zajímavé je, že skutečnost, že hovoří s mužským konzultantem, klient explicitně vyjádřil až v závěru druhého sezení. Odpovídá to vyladěnosti, resp. nevyjaděnosti vůči vztahovým fenoménům v krizové intervenci, kam se tato dimenze prostě příliš nevejde. Na našem rozhovoru to bylo možné sledovat ve dvou bodech. Klient až při druhém setkání začal určitým selektivním způsobem hovořit o konzultační místnosti. Grafika loutny mu připomněla vlastní hru na kytaru a zájem o hudbu a v závěru o osobě konzultanta. Koneckonců i zájem o grafiku a konzultační místnost můžeme chápat jako klientův zájem o osobu konzultanta, svůj zájem o něj přímo vyjádřil pak v závěru sezení.

Někde v tomto místě by bylo možné uvažovat, kdyby o to klient stál nebo to bylo vyložene indikováno, o změně rámce z krizové intervence v rámec psychoterapeutický, což by ovšem v našem příběhu bylo nadbytečné řešení. Stejně jako pokus o protialkoholní léčbu. Dokonce se domníváme, že nabídka jednoho či druhého postupu by klientovi z našeho příběhu ubírala kompetenci k vlastnímu řešení.

## 5.2 Telefonická krizová intervence, základní postupy a techniky

Aby člověk slyšel, musí sám mlčet.

Ursula K. Le Guinová, *Čaroděj ze Zeměmoří*

### 5.2.1 Prostor komunikace

„Linka důvěry, dobrý den“ – to jsou slova, která zahajují komunikační akt mezi klientem a pracovníkem LD. Komunikace je ukončena rozloučením a zavěšením sluchátka. To mezi tím je komunikační prostor. Pro zjednodušení si ho můžeme představit opticky. Například jako obdélníkovou plochu. Obdélník má čtyři rohy, nebo řekněme kouty.

Aby komunikace mohla volně plynout, měli by její účastníci mít dost prostoru kolem sebe, ale zase ne tolik, aby se v něm ztráceli. Pracovník LD má za úkol zajišťovat pohodlnou a plynulou komunikaci pro klienta a měl by hledat cesty, aby se v ní cítil co nejlépe i on sám.

Kvalitní komunikace pracovníka s klientem se pozná podle toho, že klient nemusí před ním ustupovat ke kraji pole či dokonce do rohu. Existují způsoby, které komunikační prostor zužují. Pokud se musí klient bránit, ustupovat anebo vynakládat



energii, aby se na ploše udržel, stojí ho více práce, aby se dostal k jádru věci, protože část energie musí věnovat obraně. To se někdy může shodovat s jeho životními zkušenostmi, a tak vést k znovupotvrzení staré negativní zkušenosti, např. s rodiči.

Prostor klientovi ubírá, pokud pracovník do rozhovoru přináší své vlastní nezpracované problémy, dává příliš mnoho sugestivních otázek, je expanzivní, přehrávkový, příliš neúčastný, lhostejný, přehnaně expertský, trestající, zabírajícím způsobem hodný a ochotný, vypadávající z role neutrální osoby apod.

Vyjdeme z premisy, že telefonické spojení je typ kontaktu, který má jednu podstatnou vlastnost – je křehký. Někdy je hovor rušen šumy. Stane se, že do něj nezvaně vstoupí účastníci jiného telefonátu, hovor vypadne apod. Tolik technika. Pak je tu lidský faktor. Klient se nachází v neznámé a nestandardní situaci a je pochopitelně citlivý vůči radě projevů z naší strany. Musíme počítat s tím, že signály, zrakem nekontrolovatelné, nabývají náhradních významů.

**Následující text přináší doporučení, jak byste si měli v roli pracovníků linky počínat, abyste rozhovor sami neproblematickovali.**

1. Nedávejte rychlé neuvážené rady. Pokud vás to k tomu nutká, zkuste se dostat do kontaktu sami se sebou. Může jít o vaše napětí.
2. Neslibujte a planě neutěšujte. (Např.: To bude dobré. Určitě to zítra dopadne dobře. Určitě bude tvoje matka ráda, když jí to řekneš.) Dobře zvládnutý hovor se vždy nepozná podle happy endu, ale podle toho, že se volající opět postaví na vlastní nohy i v situaci relativního nezdaru. Například přijme alternativu, že zkouška, na niž následující den půjde, nedopadne dobře. Hovor na LD mu může přinést jistotu, že takovou událost lze zpracovat a že za ní je také budoucnost. Pokud v takové situaci budete říkat: „Jen se na to pěkně vospěte a uvidíte, že to zítra dobře dopadne“, budete jednat přesně jako rodič, který své dítě neposlouchá a místo respektu mu nabídne bombón.
3. Více naslouchajte, nežli mluvíte. Mlčící klient na začátku rozhovoru ovšem potřebuje vaši aktivní a citlivou oporu.
4. Naslouchajte nejen faktům, ale i emocím.
5. Nevnučujte klientovi vlastní řešení, i když vám samotným se osvědčilo.
6. Neměňte téma, když je ještě o čem mluvit. Nechte klienta domluvit. Nemluvíte za něj.
7. Ptejte se klienta na upřesnění. Nejste jasnovidci.
8. Neskákejte klientovi do řeči, mohli byste ho přerušit ve chvíli, kdy se chystá říci něco velmi důležitého.
9. Respektujte klientův čas. Není nutné ho popohánět, aby se vyjádřil. Shazujícím dojmem působí věty na způsob: „To už jsem slyšel... K věci...“ apod.
10. Užívejte takový jazyk, který je klientovi srozumitelný. Pokud pracovník linky mluví jako expert, vytrácí se pocit bezpečí.
11. Ptejte se přehledným způsobem. Nehromadíte otázky. Takový rozhovor dělá dojem výslechu. Někdy je vhodnější reflektovat klientovy pocity, dělat větší pauzy. Být více s klientem.
12. Buďte opatrní při užívání otázek typu „proč“. Proč jste tam nešel? Proč jste mu to neřekl? Proč se stydíte? Takové otázky navozují obvinění. Karl Tomm je

označuje za tvrzení, která mají podobu otázek. Měl jste tam jít. Měl jste mu to říct. Nestydte se. Posuďte však, zda v této podobě může na taková sdělení klient reagovat svobodně či nikoliv.

13. Nedělejte teatrální gesta. Např.: Proboha, jen s ním o tom nemluvíte!
14. Nekomentujte klienta slovy: **No prosím vás, to snad ne! No hrůza! Proboha, s něčím takhle strašným jsem se ještě nesetkal!** apod.

V mluvené řeči tzv. odborníků hodně zdomácněl výraz „Prosím vás“ na začátku vět. Prosím vás, udělejte to tak a tak. Prosím vás, tenhle druh poruch se špatně léčí. Prosím vás, popovídejte si důkladně o tom se svým partnerem. Z kontextu je jasné patrné, že mluvčí ani tak moc neprosí, jako spíš nadřazeně sděluje. Možná, že mezi řádky říká: Kdybys nebyl tak hloupý a nevzdělaný, udělal bys to takhle nebo tak bys to věděl.

### Princip cirkulární interakce

Rozhovor je sledem interakcí mezi klientem a krizovým pracovníkem. Je hlavním nástrojem nejen ke sběru informací, ale i k směřování konverzace, k cíli. Vztah klient – pracovník představuje po dobu trvání kontaktu systém, v němž se oba ovlivňují a jsou ovlivňováni jeden druhým. Tedy jestliže se pracovník chová určitým způsobem, klient také reaguje určitým způsobem a naopak. To se nazývá cirkulárním procesem interakce. Každý účastník interakčního systému má značný vliv na probíhající vzorce vztahu a ve stejnou chvíli je každý závislý na ostatních, aby systém vůbec fungoval (dle Insoo Kim Bergové, 1992).

D. S. Everstine a L. Everstine (1989) v knize *Lidé v krizi* říkají: „Strategické léčebné intervence se řídí dvěma následujícími zásadami:

1. Spíše než o realitě je vhodné mluvit o různých názorech na realitu, které mají různí lidé, a proto by měl terapeut chápat, jak klient svět vnímá.
2. Další z komunikačních zásad je, že vzkaz, který jedna osoba vysílá druhé, nemusí nutně odpovídat vzkazu, který druhá osoba skutečně přijme.“

### 5.2.2 Navázání kontaktu s volajícím

Představte si na chvíli, že chcete zavolat na linku důvěry. Už jste úplně odhodláni. Pravděpodobně máte za sebou určité rozhodování, v němž se mohla střídát řada pocitů. Nyní si sedáte k telefonu a vytáčíte číslo. I teď se ve vás střídají pocity, možná si říkáte, že vždy můžete zavěsit. Vytočili jste číslo. Telefon dvakrát cinkl, už ho někdo zvedá. „Linka důvěry, dobrý den,“ ozval se hlas... Jaké je to teď? Jste rádi, že jste se dovolali? Bojíte se? Nevíte, co říci? Cítíte se jakoby svázáni? Funguje vám hlas? Zkuste si sami říci o dalších možných pocitech doprovázejících počátek rozhovoru.

Co všechno může pocity volajícího v počátku hovoru ovlivnit? Například oslovení. Slova „Linka důvěry, dobrý den“ lze říci neutrálně, laskavě, přelaskavě, agresivně, výhrůžně, unaveně, otráveně, rutinérsky kvákavě apod. (Fonetický zápis: linkáá dávjere – pražská varianta.) Může k tomu přispět i to, kolikrát telefon zvoní. Za op-

tímální považujeme vzít telefon po třetím zazvonění. Tím poskytneme volajícímu čas, aby se osmělil a urovnal si myšlenky. Pokud pracovník LD potřebuje na chvíli z místnosti odejít, doporučujeme telefon vyvěsit a nedávat tak volajícímu signál, že tam nejsme.

### 5.2.3 Přirozené navázání kontaktu

Vypadá jako normálně plynoucí rozhovor. Pracovník se představí slovy „linka důvěry“ a klient otevře svůj problém.

#### Příklad:

P: „Linka důvěry, dobrý den.“

K: „Dobrý den. My máme takový problém se sestrou. My jsme dvojčata a žijeme spolu samy.“

P: „Kolik je vám roků?“

K: „Pětašedesát. Sestra se před časem rozvedla a já jsem ovdověla a teď žijeme spolu, protože stejně patříme k sobě. Ale nemáme vysoký důchod, tak jsme pronajaly jeden pokoj a bydlí u nás taková dvacetiletá holka...“

A rozhovor plyne.

### 5.2.4 Obtíže při započatí rozhovoru a nabídka postupů

Ne každý rozhovor začne plynule. Volající může prožívat řadu pocitů, které mu nedovolí začít snadno, například velkou úzkost, strach, pocity ambivalence, studu, může plakat nebo být zoufalý, může prožívat hluboký zármutek či depresivní pocity. Přitom se špatně mluví. Může mít také zlost a vztek, což pravděpodobně do počátku rozhovoru vstoupí.

#### Vyjádření nejistoty, rozpaků a ambivalence

Ne každý, kdo na linku zavolá, je plně s tímto krokem ztotožněn. Zavolat je sice jednoduché, v jednadvacátém století je telefon běžnou součástí našeho života, ale přesto svěřit se anonymní službě někdy vyžaduje odhodlání, odvahu anebo zoufalství. Ambivalentní pocity volajících můžeme zachytit v řadě projevů:

#### Příklad 1:

Crrrr

P: „Linka důvěry, dobrý den.“

K: „Dobrý den, tak nevím, jestli volám správně... K čemu vlastně sloužíte?“

P: „Jsme telefonní linka pro ty, kteří si potřebují popovídat o nějakém problému.“

K: „Aha, tak to byste mi mohli poradit.“

P: „Co byste potřebovala?“

K: „Já, ale..., asi mi nemůžete poradit...“

P: „Zdá se mi, že zvažujete, jestli vám můžeme být k něčemu dobří.“

K: „To víte, mně se o tom špatně mluví.“

P: „Aha.“

K: „A já bych to s vámi chtěla probrat, ale zároveň si říkám, že to nemá cenu.“

P: „Co byste teď potřebovala, aby se vám mluvilo snadněji?“

K: „No, asi abyste se mě ptala.“

P: „Tak dobře, já se vás budu ptát. Zajímalo by mě, co byl ten poslední důvod, že jste přeci jen zdvihla sluchátko.“

K: „Protože já jsem asi teplá.“

P: „Říkáte asi, takže si tím nejste jistá?“

K: „No právě, mně se líbí jedna spolužačka.“

P: „Můžete mi říct váš věk?“

K: „Šestnáct.“

P: „Mohla byste mi o té věci říci něco víc?“

K: „Když já se strašně stydím...“

P: „Chápu, že se vám o tom nemluví snadno.“

Rozhovor ukazuje trápení dívky, která má obavy z homosexuality. Potřebuje o tom mluvit a zároveň se zdráhá, stydí se, je to pro ni těžké téma. Dialog začíná ztěžka. Pracovnice linky se to pokouší volající usnadnit řadou prvků:

1. Odpoví jí na její první dotaz o tom, co je linka důvěry. To je poměrně častý dotaz a je správné na něj odpovědět.
2. Dá jí najevo, jak vnímá její rozhodování – nabízí jí reflexi: „Zdá se mi, že zvažujete, jestli vám můžeme být k něčemu dobří.“ Nepodsouvá jí ani obavy, ani stud.
3. „Co byste potřebovala, aby se vám mluvilo snadněji?“ Tato otázka je dost otevřená. Dává jí najevo ochotu a zároveň nesděljuje, že vydá nepřiměřeně mnoho aktivity.

Úkol: Srovnajte tyto věty:

Co byste potřebovala, aby se vám mluvilo snadněji?

Co pro vás mohu udělat, aby se vám mluvilo snadněji?

Někdy se výsledek ambivalence a studu může na první pohled jevit jako legrace a pokus o devalvací naší práce.

#### Příklad 2:

Crrrr

P: „Linka důvěry, dobrý den.“

K: (Smích), „Haló, jste tam?“

P: „Ano jsem.“

K: „Tak já, jako že teda normálně...“ (Smích)...

P: „Poslouchám vás.“

- K: „Tak já, (smích), já mám holku a vona chce, abych si koupil jako to, no jako gumu, ne... No jako že jinak nebude... to...“  
 P: „Aha, a v čem je problém?“  
 K: „No když já dycky červenám a teď taky zčervenám, když si to budu kupovat.“  
 P: „Už jste si to někdy kupoval?“  
 K: „No jo, ale byla tam taková mladá prodavačka a ta se mi smála.“  
 P: „Zdalo se vám, že se smála tomu, jak si to kupujete?“  
 K: „Vona se možná smála už předtím, ale mně to v tu chvíli tak připadalo...“

**Komentář:** Tento příběh začínal smíchem volajícího. Vypadalo to zpočátku, jako když je kolem aparátu parta teenagerů a testuje linku. Po uplynutí určitého času ovšem smích opadl a volající sdělil svůj problém, že se stydí koupit si prezervativ. Zcela reálný problém. Důležité bylo nezareagovat impulzivně na smích volajícího. Až do čtvrté věty pracovnice linky vyčkávala, o čem rozhovor bude, a poskytovala prostor. Smích nemusí být jen projevem humoru a dobré nálady. Může jít i o jeden z ventilů napětí.

## Mlčení

Často se na lince důvěry můžeme setkat s mlčením v počátku hovoru. Takový signál má jiný význam nežli v průběhu hovoru. Měli bychom s ním umět pracovat, pokusit se volajícího rozprávět poskytováním dostatečného prostoru a přiměřené opory.

Volající může mít k mlčení řadu důvodů. Mlčení může být výrazem vnitřního konfliktu – potřeby sdělit problém, pocítit blízkost, otevřít tajemství, získat porozumění a na druhé straně strachu promluvit – může být výrazem obavy ze ztráty intimity a bezpečí, potřeby nezadat si, studu – to vše může volajícímu zavírat ústa, resp. nedovolit, aby je otevřel. K takovému jednání může vést i osamělost spojená s potřebou slyšet lidský hlas.

Promluvit a dát se tak všanc je někdy doprovázeno očekáváním neúspěchu, výsměchu, ztrapnění se. Mlčet může znamenat alespoň nějaké bezpečí.

Proto k mlčícímu klientovi přistupujme otevřeně, tvořivě a dobře naslouchejme jeho signálům. Existuje velké množství cest, jak pracovat s mlčením. Doporučujeme následující techniky:

### 1. Využití drobných podnětů a zrcadlení (ozvěna)

- Crrr  
 P: „Linka důvěry, dobrý den.“  
 K: (Ticho, je slyšet dech)  
 P: Chvilí pauza, pak pracovník LD opakuje znovu: „Tady linka důvěry.“  
 K: (Ticho, jen dech).  
 P: „Hmm... poslouchám váš dech, je to pro mne znamení, že tam jste...“  
 K: (Ticho, ale je slyšet slabý hlas) „Hmmm...“  
 P: „Teď jsem zaslechla i váš hlas...“  
 K: „Hmmm...“  
 P: „Poslouchám váš dech i hlas...“

- K: „Já...“  
 P: „Já (pracovník LD opakuje po hlase)...“  
 K: „Já nevím...“  
 P: „Já nevím“, opakuje...  
 K: „Já nevím, mně je hnusně...“  
 P: „Říkáte, že je vám hnusně...“  
 K: „No právě (vzdech)... mně je k blití.“  
 A to už je rozhovor.

**Komentář:** V ukázce pracovník LD velmi důkladně poslouchal drobné signály, které byly k dispozici – dech – ten je slyšet téměř vždy, a pak cosi, co bych se dalo nazvat ozvučeným dechem. Někdy takovými signály mohou být zvuky kolem volajícího, zvuky ulice, volá-li z budky, rádio, lidské hlasy. Někdy může telefon šumět a my na to můžeme poukazovat s tendencí zapojit volajícího do hovoru. „Taký to tak u vás šumí?“ apod. Dále použil techniky zrcadlení. Možná by pro naše účely mohla mít spíše název technika ozvěny. Spočívá v nenásilném zopakování toho, co klient sděluje. Dáváme mu tak najevo, že slyšíme, co říká. Jednou vyřčený obsah tak povýšíme na operní bod, pevné místo a pak je možné se posunout dál.

### 2. Kombinace využití drobných podnětů a nabídky možnosti

- Crrr  
 P: „Linka důvěry, dobrý den.“  
 K: (Ticho, jen dech.)  
 P: „Hmm... poslouchám, můžu s vámi mluvit...“  
 K: (Ticho.)  
 P: „Možná, že se vám obtížně začíná...“  
 K: (Ticho, mírně ozvučený dech.)  
 P: „Možná voláte kvůli sobě...“  
 K: (Ozvučený dech, je patrné, že jde o mužský hlas.)  
 P: „Slyším trochu váš hlas.“  
 K: (Dech, jinak ticho.)  
 P: „Možná voláte kvůli sobě... nebo kvůli někomu jinému...“  
 K: (Ozvučený dech.)  
 P: „Možná chcete mluvit o něčem, co vás trápí... O čem se špatně mluví...“  
 K: (Ozvučený dech, trochu hlasitější.)  
 P: „Teď mám pocit, jako bych slyšela váš hlas výrazněji...“  
 K: „Hmmm, když...“  
 P: „Když...“  
 K: (Ticho... dech.)  
 P: „Možná se to, kvůli čemu voláte, týká vás samého.“  
 K: „Hmmm“ (ozvučený dech...)  
 P: Možná se to týká vztahů...  
 K: „Hmm.“  
 P: „Možná rodiny...“  
 K: „To ne.“  
 P: „Aha, rodiny ne...“  
 K: „Spíš školy...“

- P: „Takže spíš školy...“  
 K: (Ticho, ozvučený dech...)  
 P: „Je to něco, co se týká spolužáků?“  
 K: „Ne... vlastně taky jo.“  
 P: „Čili do určité míry...“  
 K: „Tak nějak.“  
 P: „Týká se to také učení, známek?“  
 K: „To ne, to ne...“  
 P: „Tak možná učitelů?“  
 K: (Ticho...)  
 P: „Možná nějakého učitele...“  
 K: „No právě...“  
 P: „Čili učitele...“  
 K: „Když já tomu nerozumím...“  
 P: „Zajímalo by mě, co vás přimělo zavolat...“  
 K: „No, že právě tomu nerozumím... že jsem byl na lyžařském výcviku a tam...“  
 P: „Něco bylo na tom výcviku, čemu nerozumíte...“

**Komentář:** Tady se už rozhovor rozběhl... Konkrétně šlo o příběh patnáctiletého hochy, studenta gymnázia, u nějž se pokusil tělocvikář na lyžařském výcviku o intimní kontakt. Volající z toho byl zděšený a nedokázal o tom s nikým mluvit. Proto velice těžko začínal rozhovor i zde. Významnou roli zde hrál stud a strach otevřít tajemství, být anonymně. Nabídka možností vyžaduje iniciativu ze strany pracovníka LD. Je však důležité vystihnout její míru, aby se volající necítil být zatlačen do defenzivy. To ho potom může ještě více tlumit ve vlastní aktivitě. Někteří začátečníci na LD mívají z mlčících klientů obavy. Je to situace, která se nejvíce vymyká kontrole. To může zúzkostňovat. Záleží především na klientovi, bude-li chtít mluvit. Znovu připomínáme, že ve svém mlčení se může cítit bezpečný.

Trochu jiný význam může mít mlčení v rozběhnutém hovoru. Křivohlavý (1993) vyjmenovává možné důvody:

1. Partner sbírá dech.
2. Nemůže najít vhodné slovo.
3. Je před obtížnou fází sdělení, sbírá sílu.
4. Odmítá pokračovat, truceje.
5. Je v šoku, má okno.
6. Je v zoufalé situaci, něco je mu trapné vyslovit, něco řekl, co nechtěl říci.
7. Přemýšlí, mluví sám se sebou.
8. Zjišťuje reakci na to, co řekl.
9. Položil řečnickou otázku, nečeká odpověď, ale dělá, jako by čekal.
10. Ukončil řeč a čeká, až se posluchač chopí slova.

Důležitou otázkou, která se nejvíce nabízí právě při práci s tichem, je otázka **individuálního vnímání času**.

Zkuste si malé cvičení. Doma s partnerem nebo s dětmi se dohodněte, že zkusíte odhadnout pět minut, aniž byste se podívali na hodinky. Až si budete myslet, že stanovená doba uplynula, řekněte teď. Pak si zkontrolujte čas. Možná, že vám to napoví více o vašem životním tempu a o ži-

votním tempu vašich blízkých. Možná vás to povede i k rekapitulaci některých společných příhod, kde roli hrál právě čas.

Můžete si zkusit i ještě jedno podobné cvičení. Zkuste si chvíli ťukat tužkou o stůl, pak požádejte o totéž partnera, děti nebo přátele. Zkuste jejich a své tempo porovnat. Toto cvičení vám napoví něco o vašem životním rytmu.

Takže je důležité vědět, že klientovi a vám může čas plynout jinak. Někdy se vám může zdát, že je v rozhovoru příliš mnoho prodlev ze strany klienta. Možná přitom propadnete úzkostnému dojmu, že klient právě uvažuje o destruktivním řešení, a tak budete ze své vlastní úzkosti co nejaktivnější a tím vezmete klientovi prostor. Kdybyste po rozhovoru měli možnost s klientem mluvit a on by vám sdělil, jak v rozhovoru vnímal ticho, možná by vám řekl, že to byla pro něj cenná chvíle, kdy si tříbil myšlenky, kdy ho začínalo něco napadat nebo že také odpočíval. Byl to jeho prostor, jeho čas.

Takové okamžiky se pokoušeli zachytit malíři. Kapka vody, která padá miliony let, průřez vteřinou. Ticho je tedy důležitou součástí dialogu. Měli bychom ho umět respektovat, čekat a zároveň nabízet. To vyžaduje práci se sebou samým – poznat svoje vlastní životní tempo a umět ho oddělit od individuálního tempa druhé osoby.

V úvodu rozhovoru pozorně poslouchajte to, co klient nabízí. Začněte tím, co sám považuje za důležité, o čem chce hovořit. Klient zpočátku může důvěryhodnost pracovníka linky testovat, než otevře svůj příběh.

## 5.2.5 Techniky provázení, vedení a techniky efektivní komunikace: reflexe, rekapitulace, parafráze, kotvení, zhodnocující formulace

Alfou i omegou telefonické krizové intervence je navázání kvalitního a srozumitelného kontaktu s klientem. Abychom toho mohli docílit, měli bychom dobře sledovat klienta a jeho způsob projevu a vytvořit pro něj kvalitní a bezpečné prostředí. Jen tehdy je možné dosáhnout změny. K navození dobrého kontaktu vedoucím k bezpečné změně nám může posloužit technika **provázení a vedení**.

Používal ji a popsal M. H. Erickson se záměrem vytvořit a prohloubit trans (trans značí směr přes a za – přechod klienta z běžného stavu vědomí do změněného stavu vědomí klienta. Vycházel z předpokladu, že „vše potřebné je obsaženo v klientovi, i změna vychází z něj“ (Dvořáček, 1991). „Terapeut by se měl umět přizpůsobit jeho signálům, verbálním i neverbálním, jeho rytmu, jeho způsobu vnímání světa a podpořit ho v jeho vlastní cestě k řešení.“ (Rozhovor na lince důvěry bezpochyby obsahuje transové jevy, děje se tak často za přítomnosti zvýšeného soustředění, za určitého emočního vzrušení a ve stavu zúženého vnímání reality pod vlivem řady vnitřních procesů. Tím nechceme říci, že telefonická krizová intervence je totožná s prací s transem, že jde o hypnotický fenomén. Domníváme se ale, že výše uvedené techniky přesahují svůj původní účel a je možné jich dobře využít v jakémkoli rozhovoru s klientem, byť v modifikované podobě.)

**Provázání:** Dvořáček (1991) ho definuje jako „zpětnovazebné následování klientova zjevného chování, na úrovni verbální i neverbální“ (v našem případě paraverbální). Jde o to, držet s klientem krok, jít obrazně vedle něj jeho tempem, jeho rytmem, až získá dobrý kontakt a důvěru. K tomu můžeme použít podobného jazyka jako klient, tj. podobných výrazů, podobně stavěných vět. Můžeme jít i dále a povšimnout si, zda klient ve své řeči preferuje více zrakové či sluchové nebo dotykové a pohybové podněty. Můžeme je ve svém vlastním jazyku preferovat. Pro vytvoření provázející atmosféry je rovněž vysoce vhodné z jazyka vynechat profesionální žargon. Slova jako individuální, rezistence, deteriorace, infaustní, paranoidní, ale i sociální status, úroveň vzdělání, životní styl, způsob chování apod. mohou nahnat strach podobný strachu z bílého pláště a chirurgických nástrojů. Provázet je možné i na úrovni paraverbální, používat podobné zvuky, dýchat podobným rytmem, sladit rytmus řeči s rytmem klientovým. Někdy stačí během provázení dávat najevo ozvučeným dechem „hmm“ či podobným zvukem, že jsme přítomni, že posloucháme, že jdeme souběžně. Provázání předpokládá dovednost **empaticky** klientovi **naslouchat**. Pojmu **provázání** je blízký pojem z rodinné terapie – **připojení se**.

Jedním z druhů kvalitativních forem provázení je **zrcadlení** (reflexe) klienta. V našem případě jde o jeho akustický ekvivalent – **ozvěnu**. Dvořáček zrcadlení definuje jako „úplné nebo částečné napodobování slovního i mimoslovního chování klienta, v našem případě paraverbálních obsahů – hlasitost, intonace, modulace hlasu, tempa, zvuků, citoslovců“ apod. Smyslem zrcadlení či ozvěny je 1. projevit, že chápeme, jak se mluvčí cítí. To znamená především pracovat s jeho emocemi, 2. pomoci mu jeho pocity uchopit a pojmenovat.

**Příklad:**

K: ... „a von mi řek, že si to teda nesmím pučit, že bych to rozbila, dyť je bíbej, co si o tom myslíte vy, že je bíbej?“  
 P: „Zdá se mi, že se na něj hodně zlobíte, že vám ten walkman nepůjčil...“  
 K: „Jasně, že se zlobím, von se vo to tak škrtí, jako bych mu něco už rozbila...“  
 P: „Asi vás to fakt dost naštválo a taky vás možná udivuje, že vám to nepůjčil, když jste mu nikdy nic nerozbila.“  
 K: „Když von je takovej puntičkář a strašně si zakládá na svejch věcech, má všechno složený do komínků, tužky podle barev. Tak von asi nechce, abych mu něco brala, že už to pak nebude takový.“  
 P: „Váš brácha má hodně rád pořádek a nedělá mu dobře, když ho někdo porušuje. Možná, že by toho walkmana nepůjčil ani nikomu jinému...“  
 K: „Možná, že ne...“

**Komentář:** Jde o útržek rozhovoru patnáctileté dívky, která zavolala na LD poté, co se ošklivě pohádala a poprala s bratrem, když jí nechtěl půjčit walkmana do Itálie. Během rozhovoru s ní cloumal vztek. Účelem techniky zrcadlení bylo zřehlednit její emoce. Poté, co se tak stalo, byla schopná vidět věci více bratrovými očima, že ho zúskostňuje, když mu někdo vstupuje do teritoria. V první větě chtěla klientka, v rámci své zlosti, od pracovnice linky potvrdit správnost své reakce: „Co si o tom myslíte vy, že je bíbej?“ Na to však nešlo dost dobře odpovédět. Mnohem výhodnější bylo nabídnout v tu chvíli zrcadlo a tím i mezi řádky signály pochopení.

Je nasnadě, že zrcadlit klienta je nutno taktně a přiléhavě. Tato technika může být někdy, spolu s parafrází a rekapitulací, o nichž se zmíníme v dalším textu, velmi výhodná jako nenásilný hybatel dialogu, nezatažující rozrušeného klienta otázkami a soudy a vytvářející oporu pro bezpečné vedení dalších kroků.

**Vedení:** navazuje na úspěšné provázání a zaměřuje i mění dosud probíhající chování žádoucím směrem. „Pokud provázání a zrcadlení v klientovi navozují stav přijetí a souhlasu s tím, co terapeut říká a dělá, který vyplynul z pocitu „on je v souladu se mnou“, pak vedení nabízí jedinci výměnu rolí tak, aby byl dosavadní soulad zachován“ (Dvořáček, 1991). Opticky by to mohlo vypadat tak, že pracovník linky jde nyní malý krůček před klientem. (Srv. Kalina, Vančura, 1989)

Nabízí se otázka, kdy nastal ten správný čas přejít od provázení k vedení. V dialogu mezi klientem a pracovníkem LD dochází k neustálému střídání obou složek, „jsou komplementární a probíhá-li rozhovor dobře,“ jak říká Dvořáček, „přelévají se plynule jedna v druhou u obou protagonistů.“

Vést je možno prostřednictvím otázek nebo formulací, které rozvíjejí dialog. To má význam nejen informační. Především jde o rozšíření klientova percepčního pole a navození lepšího kontaktu se sebou samým. Mezi formulace, které se mohou podílet na vedení dialogu patří **rekapitulace, parafráze, kotvení a zhodnocující formulace**.

**Rekapitulace:** Vlastními slovy vyjádříme klientovy základní myšlenky a fakta.

**Příklad:**

K: „Rodiče hodně stálí o to, abych se po maturitě přihlásila na vejšku. Já jsem se neuměla vůbec rozhodnout, tak mě matka přesvědčila, abych šla na pedák. Jenže, ta škola mě nebaví a navíc si vůbec nedovedu představit, že bych dělala učitelku. Jenže taky nevím, co bych dělala jinýho.“  
 P: „Připadáte si v současné době nespokojená s volbou školy a povoláním učitelky. Taky jste se rozhodla pod tlakem matky...“  
 K: „No právě, matka vždycky rozhodovala za mě. Ale já chci dělat v životě věci samostatně...“

Účelem **rekapitulace** je 1. dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme (provázání), 2. ověřit si, zda jeho slova správně chápeme a interpretujeme, 3. ukotvit řečený obsah a posunout se v rozhovoru dále.

**Parafráze:** Zde zapojujeme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah o posunuli ho do jiného světla.

**Příklad:**

K: „Já tu Kristýnu nemůžu přesvědčit, aby šla k doktorovi. A přitom skoro nic nejí. Když uvařím večeři, tak se v tom jen tak povrtá a nechá to bejt. Já mám někdy pocit, že mě z ní klepne pepka, jak říká, že je strašně tlustá...“  
 P: „Znepokojuje vás, že Kristýna je tak hubená, protože skoro nic nejí, chtěla byste, aby ji viděl doktor, ale ona tomu z nějakýho, možná pro ni podstatnýho důvodu vzdoruje a vy to těžce prožíváte.“

Účelem **parafráze** je 1. dát zpětnou vazbu, co jsme slyšeli, 2. nabídnout pohled z jiného úhlu.

**Kotvení:** Když námořníci vyhodí z lodi kotvu, loď neodnese ani proud, ani vítr. Kotva je zpevňující a stabilizující prostředek. Kotvení je, v našem případě, „zpevnování některých odpovědí klienta, zatímco jiné se nechávají vyhasnout“ (podle Vančury a Kaliny, 1989). „Kotvení je technika snižující pravděpodobnost nekontrolovaného zhoršení.“ Ke kotvení lze použít slůvek hmm, aha – zvukový ekvivalent příkyvování. Můžeme také zdůraznit některé části klientova sdělení. Vrátit se k nim, zopakovat je, okomentovat je atd. Kotvení může být pozitivní i negativní. Dvořáček popisuje příběh terapeuta, který se dotazoval, jak pracovat s mnohomluvnými ženami, protože s tím měl problém. Tak jej sledoval při práci s jednou z nich. Když mluvila, terapeut pořád příkyvoval, a tak potvrzoval, kotvil její chování... Kotvení na nesprávném místě může také komplikovat závěr hovoru, a to takového, při němž má pracovník problém dát v určité fázi hovoru aktivně najevo, že se hovor blíží ke konci. Poslouchá, kotví slůvkem hm, a přitom je nervózní, protože hovor už očividně přestal plnit svůj účel.

**Zhodnocující formulace:** Klade si za cíl dát najevo, že klientovo sdělení má váhu, že je podstatné.

#### Příklad:

- To je dobře, že jste zavolał.
- Oceňuji vaši ochotu tu věc řešit.
- Je pochopitelné, že hledáte někoho, s kým byste o tom mohl nezávazně promluvit...

## 5.2.6 Základní orientace v situaci volajícího

Ve fázi orientace se pokoušíme zjistit ty údaje, které jsou pro daný rozhovor podstatné. Jedná se především o následující kategorie:

- **základní údaje o klientovi;**
- **očekávání a zakázka;**
- **zjištění základních souvislostí.**

Začátečnickou chybou je začít problém řešit okamžitě, snažit se rychle dospět k závěru, co je příčinou klientova problému nebo jaké by mělo být řešení. Důležité je **hypotetizovat**. Ověřovat si své postřehy a považovat své úvahy za předběžné. Nejdříve bychom tedy měli získat relevantní informace o klientovi. Nemusí jich být sice tolik jako při kontinuální terapeutické práci, ale měly by to být takové informace, které mohou ozřejmit klientovy obtíže a mohou se stát vodítkem k řešení.

Nežli však začneme klást cílené otázky, jimiž budeme zjišťovat následující údaje, měli bychom navázat s klientem dobrý kontakt.

## Základní údaje o klientovi

(Zde rekapitulujeme pro úplnost to, co bylo zhruba řečeno v podkapitole Krizová intervence tváří v tvář, základní postupy.)

Ze základních údajů je vhodné znát **věk a pohlaví** klienta (někdy podle hlasu není možné snadno zjistit, zda jde o osobu pohlaví ženského, nebo mužského). Přehled dalších kategorií může posloužit jako doporučení, co dalšího je vhodné o klientovi znát:

- **rodinný stav** (ženatý, vdaná, rozvedený, rozvedená, s druhem, družkou, partnerem, partnerkou, žije osaměle);
- **sourozenci;**
- **sociální situace** klienta – kde žije, s kým, životní podmínky apod.;
- **zaměstnání či druh školy**, případně ročník;
- **předchozí léčení** – ve vztahu k problému.

Není důležité získávat o klientovi velké množství informací. Mnohdy stačí, víme-li o něm to nejzákladnější, jeho **věk**.

## Klientovo očekávání, zakázka

Práci se zakázkou jsme poměrně důkladně popsali v předcházejících oddílech této kapitoly. V mnohém je práce se zakázkou v telefonické krizové intervenci velmi podobná krizové intervenci tváří v tvář. Rádi bychom však zdůraznili několik bodů. Telefonický rozhovor je oproti rozhovoru tváří v tvář křehčí forma spojení. Proto v úvodu rozhovoru musíme počítat se zákonitou fází navázání bezpečného kontaktu s klientem. To většinou zabere asi jednu čtvrtinu času určeného k rozhovoru. Pak teprve vznikne prostor, který zpravidla i jako prostor zachytíme – chvilkové odmlčení, po němž má přijít něco důležitého. A to je to pravé místo na dotaz směřující k zakázce. V předchozím textu uvádíme, že se zakázkou nemusíme pracovat jen pomocí otázek. Můžeme použít naši shrnující formulaci nebo nabízet klientovi možnosti.

Zabývejme se však nyní stavbou a strukturou otázek. Podle systemické školy jde o otázky konstruktivní (viz dále). Klient se s jejich pomocí začíná orientovat ve svém vnitřním prostoru, začíná objevovat své vlastní skryté odpovědi a na jejich základě formulovat nové. A k tomu potřebuje nějaký čas na přípravu.

#### Otázky na zakázku v TKI:

Co byste potřeboval(a), aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?

Možná jste zavolał(a) s nějakým očekáváním...

O čem byste potřeboval(a) teď mluvit, abyste končil(a) rozhovor s dobrým pocitem (lepší pocitem)?

Co bychom si měli tady dneska říci, abyste měl pocit, že rozhovor měl pro vás smysl?

Na co bychom se měli spolu v rozhovoru zaměřit nejvíce?

Zakázka tvoří důležitou osu hovoru a je užitečné ji proto sledovat i v průběhu hovoru. Slouží k tomu doplňující formulace a otázky:

*P:* Nyní jste přišla na to, čím to je, že se cítíte tak unavená. Odpověděla jste si, že je to dáno jednak vašim zaměstnáním, v němž, jak říkáte, přestáváte být spokojená, a pak něčím doma, mluvila jste o manželovi a o jeho nárocích na vás (rekapitulace). Chcete tady o něčem z toho mluvit? (alternativně) Potřebovala byste něco z toho probrat nyní tady?

*K:* Chtěla bych asi víc mluvit o tom mužském, protože si někdy připadám jako jeho onuce a neumím s tím něco dělat. Vlastně mě to pěkně dožirá, ale neumím se bránit...

Klientčina původní zakázka zněla: „Čím to je, že se cítím poslední dobou tak unavená?“ V rozhovoru sama přišla na tato dvě vysvětlení. Vzniklo rozcestí. Mluvit o jednom z nich, mluvit o obou, ukončit hovor. Pracovník linky klientce položil doplňující otázky na zakázku tak, aby si mohla vybrat, kudy chce jít dál.

Pokud chce klient v průběhu hovoru významně změnit jeho směr, můžeme to reflektovat:

V první části rozhovoru jste chtěl mluvit o vaší mamince a o starostech, které máte s péčí o ni. Nejsm si nyní úplně jista, jak byste chtěl nyní, aby náš rozhovor pokračoval... nebo o čem všem byste potřeboval dále mluvit...

Na lince důvěry se často stává, že na začátku rozhovoru klient použije formulaci: „Mohl(a) byste mi poradit?“ Domníváme se, že taková formulace může být pokusem o navázání kontaktu, výrazem úzkosti a nejistoty a nemusí být vždy jenom žádostí o radu. Proto se obvykle v průběhu rozhovoru zeptám na klientovu zakázku ještě jednou (srv. s kapitolou Poskytování informace nebo rady).

Někdy klient zavolá s žádostí o informaci – řekne svou žádost, dostane informaci, pokud to víme, a pak je vhodné se zeptat, jestli potřebuje ještě něco. Někdy se stane, že teprve po této druhé otázce přejde k problému, kvůli němuž možná volá – žádost o informaci použil jako „předsunuté strážce“. Je ovšem chybou vnucovat klientovi rozvíjení problému, pokud chtěl jen a pouze informaci.

### Zjištění základních souvislostí

Důležité je získat přehled, jaké okolnosti vedly ke vzniku současné situace, zjistit souvislosti, dozvědět se více o klientových reakcích na krizi. **Jestliže má vzniknout klima, aby se klient mohl začít orientovat ve své vlastní situaci, měli bychom se zorientovat rovněž.**

K tomu mohou posloužit následující otázky. Je nasnadě, že mnohé z nich nemají pouze význam informační. Nesou v sobě i další možnost – pomáhají klientovi podívat se na svoji situaci z jiného úhlu, a tak jí více porozumět. Mohou přispět ke zmírnění úzkosti, neboť pomáhají zpřehlednit situaci, vnést strukturu, vypracovat další plán pro blízkou budoucnost, konstruovat, co bude dál. Proto stojí za to se

jimi zabývat i z teoretického hlediska. Bude jim věnována samostatná kapitola – Otázky, teoretické hledisko.

### Co se stalo

Jaký byl bezprostřední důvod, že jste zvedl(a) sluchátko a zavolal(a) na linku důvěry?  
Co byla ta poslední věc, která vás přiměla sem zavolat?  
Co bezprostředně vyvolalo současnou situaci?  
Co tomu předcházelo, kdy to začalo, jak dlouho to trvá?

### Současné pocity a jejich vývoj během hovoru

Co jste prožíval(a), když jste se rozhodl(a) zavolat?  
Jak se cítíte teď?

(Tuto otázku je možné opakovat častěji. Může fungovat i jako kotvící otázka.) Občas, z obdobných důvodů, používáme otázek „Co je teď?“ nebo „Co se změnilo od chvíle, kdy jste zavolal?“

### Zkušenost s podobnou situací v minulosti

Takto položené otázky mohou pomoci zmírnit beznaděj zpevněním půdy pod klientovýmá nohama.

Znáte z minulosti situaci podobnou té současné? (pokud ano) Co se osvědčilo při jejím řešení? Co fungovalo nejlépe? apod.

### Pozitivní prvky v současné krizi

Co se osvědčilo při řešení současné situace?  
Jak se vám podařilo zabránit tomu, že se situace ještě víc nezhoršila?

### Katastrofický scénář

Jak by to vypadalo, kdyby se situace ještě zhoršovala?  
Co by se v dané situaci mohlo stát nejhoršího?

Jde o otázky, které mohou přispět k rozšíření percepčního pole. Často bývá zdrojem velké úzkosti až paniky právě nemožnost dohlédnout na okraj, hranici obavy, co by se mohlo všechno stát. Při práci s katastrofickým scénářem můžeme bezpečným způsobem usnadnit klientovi setkání s realitou.

Pokud by taková nejhorší okolnost nastala, jak by to vypadalo den potom, dva dni potom, týden potom?

Vněst časovou reflexi do představ umožňuje podívat se na věc s odstupem. To umožňuje v představách projít nebezpečné místo a připravit se na varianty. Jde v podstatě o **kresbu vnitřní mapy**.

### Sebevražedné úvahy

Pokud stav klienta nasvědčuje tomu, že by mohl uvažovat o sebevraždě, měli bychom se ho na to zeptat.

Měl jste v poslední době myšlenky na sebevraždu?

Nemusíme se nikterak bát, že bychom touto otázkou sebevražedné myšlenky podsunuli. Buď o sebevraždě klient aktuálně uvažuje, nebo ne. Pokud volající odpoví, že ano, doporučujeme vlídnou a neohrožující formulaci:

Můžete mi o tom říct více?

Pracovník LD by na základě získaných informací měl umět posoudit klientův psychický stav a způsob, jak danou situaci zvládá. Měl by být zorientován, zda hrozí riziko suicidia, měl by umět zachytit depresivní signály, dále by měl umět zachytit některé ze znaků psychózy – náznak bludné myšlenkové produkce, možné halucinace, typické projevy jako myšlenkový trysk, „slovní salát“ apod. Dále by měl pracovník LD rozpoznat některé znaky intoxikace alkoholem nebo drogami. Také je důležité zachytit tzv. šokovou reakci jako důsledek akutního a extrémního stresu. Pracovník by měl být rovněž dobře zorientován v projevech akutní stresové reakce a posttraumatické stresové poruchy (viz druhý díl publikace).

Být zorientován však neznamená za každou cenu určit diagnózu. Znovu připomínáme, že práce s aktuálním problémem a konkrétní zakázkou má prioritu před nejbystřejšími diagnostickými úvahami.

### 5.2.7 Otázky, teoretické hledisko

Sokrates chodil mezi lidmi, ale jeho činnost nespočívala v tom, že by je poučoval. Naopak působil dojemem, že on sám se chce učit od těch, s nimiž rozmlouvá. Nevyučoval tedy jako učitelé ve škole, kdepak, on vedl rozhovory. Nestal by se ovšem slavným filozofem, kdyby druhým pouze naslouchal. Kládl prostě jen otázky, a tak budil dojem, že nic neví. Během rozhovoru pak přiměl druhého účastníka, aby sám odhalil slabá místa svého myšlení. Nakonec byl jeho partner nucen vyjádřit, co v jeho názoru bylo špatné a co dobře. Říká se, že Sokratova matka byla porodní bába a Sokrates své umění přirovnával k jejímu „porodnickému umění“. Porodní asistentka přece dítě nerodí. Je jenom přítomna a rodit pomáhá. Podobně viděl svůj úkol i Sokrates. Pomáhat lidem s „porodem“ správného pochopení věci. Neboť porozumění musí vyjít z každého člověka samostatně. Nedá se na lidi prostě hodit. Jenom porozumění, které vyvěrá z nitra, je porozumění skutečné.

Jostein Gaarder, *Sofiin svět – román o dějinách filozofie*

Každá otázka ztělesňuje určitý záměr. Často jde o to, dozvědět se něco o klientovi a jeho situaci. Takový druh otázek klademe s cílem informovat se a porozumět, dosáhnout změny ve vlastním nazírání problému. Sokrates používal otázek ještě jinak. Svými otázkami učil sebe i ostatní. Neřekl rovnou, jak to je, nechal, ať odpověď najdou v sobě.

Některé otázky tedy mohou sloužit jako prostředek k nacházení a konstruování nové, dosud nepojmenované skutečnosti, takže jde o změnu pohledu toho, kdo odpovídá. Systemicky orientovaní autoři rozlišují čtyři typy otázek. Lineární, strategické, cirkulární a reflexivní. Je na ně také možné nazírat jako na jednotlivé části daného kontinua. Existuje ještě další hledisko rozlišení. Jde o rozdíl mezi lineární kauzalitou, která popisuje problém jako vztah příčiny a následku, a cirkularitou,

kteří předpokládá působení zpětnovazebných mechanismů jako hybatelů lidského jednání a bytí.

Podrobný výklad učinil ve svém článku „Jak působí otázky“ Karl Tomm (u nás vyšel v *Kontextu*, 1989, v překladu Šárky Gjuricové). Text článku týkající se popisu, rozboru a charakteristiky jednotlivých otázek shrnul Zdeněk Rieger (1992, nepublikovaný text) do následujících tabulek. S autorovým svolením jsme je použili a doplnili o komentář a příklady otázek vhodných pro telefonickou krizovou intervenci.

### Čtyři hlavní skupiny otázek: lineární, strategické, cirkulární, reflexivní

Tab. 2 Lineární otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Kdo je to? Co dělá?	Dotazy na výklad problému	Orientační	Konzervující na klienty
Kdy? Jak?	Dotazy na definici problému	Vypátrat, vyšetřit	Potvrzují daný stav
Co se stalo? Jak se to stalo?	Dotazy na popis dění	Zjistit	Hodnotí účinek, změna pohledu

Lineárních otázek bude pravděpodobně v TKI většina, zejména v hovorech neodkladných a naléhavých, neboť jejich výhodou je přehlednost a srozumitelnost. Budeme jich používat nejvíce na začátku rozhovoru, abychom se mohli začít v problému orientovat.

#### Příklad:

K: Haló, prosím vás, můj syn se zamkl v pokoji a odmítá vyjít ven.

P: Co se přihodilo? (lineární otázka)

K: Hrozně se se mnou pohádal, protože nechci, aby jel teď v létě s kamarádem do Itálie stopem. Mně připadá, že je na takovej vejlet ještě moc mladej, tak jsem mu zamkla pas. A syn práskl dveřma a nechce ze svého pokoje vyjít, i když jsem to zkusela po dobrým i po zlým.

P: A jak je syn starý? (lineární otázka)

K: Je mu šestnáct. Chtěl projít nejdřív Dolomity a pak jet k někomu na vinobraní, aby si vydělal. Ale není na to moc mladej?

P: Asi jste se bála ho pustit v jeho věku... Takže teď je syn u sebe v pokoji a vy jste zavolala k nám na linku. Co byste potřebovala nejdříve vyřešit? (otázka na zakázku – reflexivní otázka)

K: Chtěla bych, aby vyšel z pokoje, protože se bojím, že by si mohl něco udělat.

P: Napadá vás, co by to mohlo být? (reflexivní otázka)

K: To nevím, to je asi blbost.

P: Říkám si, že tam možná potřebuje být o samotě.

K: Je asi zklamanej.

P: To asi je. Možná, že se na vás taky zlobí... Co si myslíte, že by teď nejvíc potřeboval? (cirkulární otázka)



K: Asi aby se mohl dosyta vyvztekát.  
 P: Hm, to asi jo. Navrhuj ho teď nechat v pokoji tak dlouho, dokud nevyjde sám...

Pokud následuje řada lineárních otázek těsně za sebou, mohou budít dojem výsledku. Proto je vhodné je prostrádat jiným typem otázek nebo formulacemi, kterými něco klientovi sdělujeme, reflektujeme jeho pocity, rekapitulujeme, co řekl atd. Zjména tehdy, když je klient plný nějaké emoce.

**Příklad 1: výslech**

K: (Pláče)  
 P: Co se vám stalo?  
 K: (Dále pláče)  
 P: Jak se cítíte?  
 K: (Dále pláče)  
 P: Kolik je vám roků?  
 K: (Pokládá telefon)

**Příklad 2: doporučený postup**

K: (Pláče)  
 P: Slyším, že pláчете.  
 K: (Potichu) mhm...  
 P: Pokud potřebujete plakat, je to možné, já jsem tady.  
 K: (Uplakaným a přerývaným hlasem) Neziobte se, já jsem to nemohla ovládnout.  
 P: Tady se může plakat...

Tab. 3 Strategické otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
A trápi vás to?	Vedení otázkami	Ovlivnit	Omezení klienta
Co kdybyste jí zítra koupil květinu?		Navést	Navádění klienta
A co když je Vaše dítě nešťastné?	Konfrontační otázky	Podsounout	Podsouvání názoru (a to v netativním i pozitivním smyslu), vzbuzuje obranu, někdy aktivitu (někdy agresí)
Chcete získat osvědčení?		Navést Korigovat	

Strategické otázky na LD mají své místo i svá omezení. Jejich význam a účel jsou patrné z názvu. Zařazujeme je tam, kde chceme rozhovor popostrčit dopředu, klienta mírně mobilizovat, otázkou nabídnout řešení. Nemůžeme předpokládat, že odpověď na strategickou otázku bude květnatá. Použitím strategické otázky převezmeme iniciativu a zmenšíme klientův manévrovací prostor. Odpovědi na takovou komunikační situaci může být mírná zlost či jinak vyburcovaná energie (odhodlání) a ty se mohou stát hybatelem příštích událostí. Za jiných okolností může vyvolaný pocit blokovat konstruktivní řešení problému:

**Příklad 1:**

P: Chtěl byste se s ní kvůli tomu sejít?  
 K: Možná, že jo.  
 P: A promluvil byste s ní o tom ještě?  
 K: Zkusím to.

**Příklad 2: Otázky, které mohou klienta zablokovat**

P: Necítíte se s touto nadváhou špatně?  
 K: Když mně žádná dieta nepomáhá.  
 P: A co s tím budete dělat?  
 K: Já nevím.

Někdy může pokus o strategickou otázku vyznít sugestivně:

„A nebolí vás z toho hlava?“ (Klient mluví o hádkách v rodině.)  
 „Nejste na něj našťvaná, když vám tohle říká?“  
 „Nezdá se vám, že máte strašné problémy?“

Sugestivní účinek může umocnit ještě paraverbální doprovod, např. údiv v hlase, případně slova pohoršení: *No prosím vás, a to jste mu nic neřekla?* Ale to už balancujeme na křehké hraně mezi korektním a shazujícím chováním terapeuta. Více se o tom rozepíšeme v kapitole „Jak dále předcházet uzavírání komunikačního prostoru aneb Jak klienta nedostat do odporu.“

Dva následující typy otázek je možno shrnout do kategorie otázek konstruktivních. Pomáhají klientovi konstruovat nový pohled na věc a aktivně hledat řešení.

Tab. 4 Cirkulární otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Kdo jiný si ještě dělá starosti?	Dotazy na projevy chování	Explorovat	Uvolňující pro klienty
Co dělají děti, když se hádáte?	Dotazy na rozdíly	Ozřejmit	Akceptující pro tazatele
Co si myslíte, že váš syn považuje za důležité?	Dotazy na souvislosti Dotazy na kontext		Rozšiřuje pohled a porozumění Může zmást neobvyklým způsobem myšlení

Jsou založeny na cirkulárním, zpětnovazebném a interakčním pojetí podstaty duševních dějů. „Ten, kdo jich užívá, pravděpodobně vychází z předpokladu, že všechno je spojeno se vším ostatním.“ ... „Pro cirkulární otázky je příznačná zvědavost na

možné vztahy událostí. Poznat původ problému zde není primárním účelem.“ (Tomm, 1989)

Význam cirkulárních otázek na LD spočívá především v rozšíření pohledu volajícího na větší optickou plochu. Jejich užitím získáme také jeden ze způsobů, jak do rozhovoru zahrnout i vztahový systém klienta. Skrze sebe sama může volající uvidět věc jinými očima a v jiném světle. To vnese do rozhovoru plasticitu, podobně, jako když se díváme dvoubarevnými brýlemi na obrázek. Tam, kde byla jasná a zřetelná plocha, jsou díky dvoubarevným brýlím vidět kopce a prohlubně.

**Další příklady:** Kdyby teď vaše dcera mohla poslouchat náš rozhovor, co by na to řekla? Co myslíte, že si váš syn říká v duchu, když se na něj hněváte, že zase přišel pozdě domů? Kdo by z vaší rodiny nejvíc ocenil váš úsměv? Jakou cestou by se měl váš přítel dozvědět, že se trápíte?

Tab. 5 Reflexivní otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Co byste dělala, kdyby vás nezlobil?	Dotazy na možnou budoucnost	Uspadnit změnu	Konstruktivní vliv na klienty
Co kdyby se vaše deprese náhle vytratila, jak by to změnilo vaše životy?	Dotazy z pozice pozorovatele		Tvořivý vliv na terapeuta Může zmást (neobvyklý způsob myšlení)

*Jak poznají vaši kolegové, že jste přečetli tuto knihu?*

V modelovém hovoru z předchozího textu se pracovnice linky klienta ptala: „Kdyby taková okolnost nastala, jak by to vypadalo den potom?“ Co všechno tato otázka obsahuje? Nasvědčuje problém z více úhlů – nabízí pohled s časovým odstupem a s přijetím nepříjemné alternativy, což může přispět k snížení úzkosti a paniky. Význam reflexivních otázek na LD spočívá v bezpečném mapování pomyslného prostoru. Některé z nich jsou obdobou dětské hry na „jako“ (jako že se něco stalo, stane). Takové otázky mohou proto člověku v krizi vidět plastičtěji, rozhrnout oponu rigidních představ a tabu.

Na lince důvěry však musíme počítat s tím, že pracovat s cirkulárními i reflexivními otázkami vyžaduje ze strany klienta schopnost soustředit se a spolupracovat, protože přeci jenom tento typ otázek je nezvyklý a o něco náročnější nežli běžné otázky. Charakter otázky je určen nejen její stavbou, ale i kontextem. Každá otázka může být do jisté míry lineární i cirkulární, strategická i reflexivní. Kromě slov je důležitý i emoční tón a neverbální chování při kladení otázky. (Tomm, Rieger, 1992)

## 5.2.8 Další kroky, které vedou k řešení a změně

### Mapování silných míst, zpevňování a znovu kotvení

Představme si situaci klienta, který zavolal na linku důvěry, jako podlahu s dlaždicemi. Některé dlaždice jsou pevné a dobře ukotvené v podkladu. Některé se viklají nebo jsou poškozené. Každý dlaždič nebo zedník bude postupovat tak, že si klekne na ty dobré dlaždice a z toho místa bude opravovat poškozené.

Pracovník LD by se měl zachovat nejinak. Mělo by ho zajímat, co jsou u klienta ty pevné dlaždice. Jak se o nich dozví? V předchozím textu jsme nabídli následující otázky:

Znáte z minulosti situaci podobnou současné? (pokud ano) Co se osvědčilo při jejím řešení? Co fungovalo nejlépe? Co se osvědčilo při řešení současné situace? Jak se vám podařilo zabránit, že se situace ještě víc nezhoršila?

K tomu může ještě připojit dotazy týkající se dobrého zázemí klienta – lidí, kterým může důvěřovat, na něž se může v nouzi obrátit, od nichž může získat příklad zdárného řešení problému, identifikační vzor apod. Dotazy na hmotné zázemí – bydlení, jiné útočiště, majetek apod., dotazy na fyzické bezpečí – světlo v bytě, zámeček na dveřích, pes, jiné domácí zvíře, telefon blízko postele. To všechno jsou **vnější opěrné body**. Dále může hledat např. vlastnosti a schopnosti, které klientovi umožnily překonat dřívější nepříznivé situace: životní zkušenosti, úspěchy, zpracované krize, životní moudrost, to, co volající načerpal četbou krásné literatury či z pohádek a mýtů (dědictví, které v sobě nosí), další užitečné kulturní vlivy, znalosti, informace, schopnost vhledu, citlivost, autenticitu, dobrý kontakt s tělem, snahu být dobrým otcem, dobrou matkou, motivaci ke změně, životní hodnoty – **vnitřní opěrné body**.

Takže právě teď, stejně jako dlaždič, spolu s klientem vyhledáváme dobré dlaždice, klient se na ně staví nebo kleká a může začít opravovat dlaždice popraskané a rozviklané.

Někdy je nutné zpevňovat (kotvit) každý krok: „Jak se cítíte teď, když spolu hovoříme?“ (Během hovoru se klient většinou cítí o něco lépe). „Čím to je, že se nyní cítíte o něco lépe? Co se změnilo od počátku našeho rozhovoru do této chvíle? Zajímalo by mě, co bylo do této chvíle v našem rozhovoru pro vás nejdůležitější? Kdyby náš rozhovor měl za malou chvíli skončit, co byste si z něj odnesl(a)?“ (Rozhovor po takto položené otázce ještě vůbec nemusí končit.)

Za účelem zpevňování (kotvení) nemusíme používat jenom otázky. Můžeme rovněž konstatovat, stvrzovat, poukazovat: „Tahle vaše úvaha mi připadá jako velmi důležitá. Naprosto s vaším záměrem souhlasím. To mi připadá jako dobrý nápad.“ Apod.

## 5.2.9 Klientova „silná místa“, pozitivní konotace, přeznačkování

Přeznačkování (pozitivní konotace) je technika, které se často užívá v rodinné terapii. Je cestou, jak nabídnout pohled na obtížnou a problematickou situaci v jiném, přijatelnějším světle. Přeznačkováním vzniká šance řešit staré problémy jinak. Je to pozitivní výklad či alternativa problematického řešení. Dává šanci, aby klient mohl začít jednat jinak, změnit svoje chování a přitom si zachovat tvář. Negativní označkování nebo nálepka může blokovat, brzdit klientovo jednání. Jeho následkem se klient může cítit vydělený nebo v koutě. Pozitivní přeformulování těžé skutečnosti může kout rozevírat a dodávat jistotu.

Insoo Kim Bergová (1992) nabízí příklady přeznačkování:

- lenost – drží se zpátky, vyrovnanost, uvolněnost, zvládnání;
- dravost – asertivita, zaměřenost na činnost, nabitý činorodostí;
- netrpělivost – vysoká náročnost, činorodost;
- nezájem – nechává prostor ostatním, oddělený;
- sklíčený – přemožený, tichý, obrácený do sebe;
- agresivní – silný, přesvědčený o vlastních silách;
- vyčítající – vyjadřuje zaujetí, snaží se dosáhnout toho nejlepšího;
- odtahující se – hluboce uvažující, přemýšlivý, stydlivý, klidný.

Dále autorka uvádí:

„Představte si sebe, když o někom uvažujete jako o depresivním. Způsoby, jak budete s takovým člověkem v depresi zacházet, jsou velmi odlišné od způsobů, jak budete jednat s někým, kdo je klidný, obrácený do sebe.“

Kroky přeznačkování:

1. Uvažte, jaká je vaše současná interpretace klientova problémového chování.
2. Zvykejte si uvažovat o alternativních interpretacích téhož chování.
3. Zdůrazněte tu interpretaci, která je nejpřijatelnější a která nejvíce odpovídá klientově způsobu myšlení a chování.
4. Formulujte ve své mysli takové věty, které popisují nové pozitivní interpretace.
5. Sdělte klientovi, o čem uvažujete.
6. Klientova reakce vám ukáže, zda mu vaše přeznačkování jeho způsobů vyhovuje, nebo ne. Pokud ano, uvidíte změny. Klienti někdy vypadají omráčeně, šokovaně, překvapeně, začínají se smát nebo mají „aha“ výraz. Pokud nějaký takový výraz uvidíte, znamená to, že přeznačkování sedí.

## 5.2.10 Ukončení rozhovoru

Rozhovor na lince důvěry není určen jednoznačným časovým parametrem. V řadě hovorů se fáze, kdy je vhodné začít hovor ukončovat, začne sama přirozeně rýsovat. Je to většinou ve chvíli, kdy volající dostatečně prohodil svoji zakázku. Vystihnout optimální časovou hranici se však může někdy jevit jako obtížné.

### Jak poznáme, že je rozhovor u konce

1. Klient sám dá signál, že rozhovor může skončit. Někdy to může být překvapivě ve chvíli, kdy si myslíme, že by hovor mohl ještě pokračovat. Tak to někdy bývá u dětských příběhů. Domníváme se, že volající sám ví, že už dál nepotřebuje pokračovat a měli bychom ho respektovat. Výjimku tvoří klienti, kteří jsou evidentně v ohrožení života. Tam bychom doporučili pokusit se, podle povahy problému, s klientem vést rozhovor až do chvíle, kdy bude jasné, že nebezpečí pominulo.
2. Klient jako by nedokázal skončit a jeho úvahy se točí v kruhu. V takovém případě doporučujeme vrátit se k původní zakázce a zeptat se klienta, zda jsme mluvili o tom, co potřeboval. Také je možné položit otázku: „Kdyby teď rozhovor měl za chvíli skončit, s jakými pocity nebo úvahami ho budete končit?“ Tím vznikají tři efekty – dáme klientovi signál, že se rozhovor chýlí ke konci, zjistíme od klienta zpětnou vazbu a ukotvíme to, co již bylo řečeno. Někdy si nemusíme být jisti. Zdá se nám, že by klient chtěl ještě dál pokračovat a zároveň se nám zdá, že vést další rozhovor je už nepřiléhavé.
3. Klient otevře další téma po delším rozhovoru, kdy se zdá, že předchozí objednávka byla vyřešena. Můžeme klienta požádat, aby zhodnotil, co bylo v uplynulé části rozhovoru pro něj důležité a zeptat se ho, co by si sliboval od dalšího pokračování, co by mu dál mohlo přinést. Může se ukázat, že se klient bojí ukončit rozhovor, například se může bát samoty nebo se ukáže, že nevěděl, jak rozhovor skončit. Také se může otevřít téma, které přesahuje možnosti telefonické krizové intervence, a tehdy bychom měli nabídnout adekvátní formu kontaktu s odborníkem. Nebo klient prostě potřebuje probrat ještě další téma.
4. Klient nechce rozhovor ukončit, protože je hodně osamělý. Může například od pracovníka LD chtít, aby mu něco povídal. Asi by se pracovník neměl nechat vtlačít do role aktivního vypravěče. Měl by s volajícím udělat dohodu o časovém limitu rozhovoru, například – „můžeme spolu mluvit maximálně deset minut“ – dodržet a po tu dobu zajistit, aby volající byl pokud možno v hovoru aktivní.
5. Klient nechce rozhovor ukončit, protože se bojí nekontrolovatelných pocitů.

**Příklad:** Na linku důvěry volá osmdesátiletý pán, kterému před časem zemřela žena, a on říká, že je od té doby „v šoku“, který se projevuje mimo jiné strachem v noci. Má zažádáno o penzion, ale ještě musí čekat. Nyní jde o to, že musí přečkat dnešní noc. Jeho dcera je na dovolené, a on se o to více cítí být sám. Pracovnice LD vede s volajícím poměrně dlouhý rozhovor, v němž se dozvídá řadu podrobností. Po chvíli naznačí, že by už měli skončit a on nabízí ještě další a další věci k rozhovoru.

Pracovnice LD usuzuje, že se bojí rozhovor skončit a nabízí pevný čas, v němž bude čekat, že znovu zavolá. Ptá se, co do té doby bude dělat. Říká, že bude poslouchat zprávy na různých stanicích rádia. V uvedený čas klient znovu volá. Jeho sdělení je krátké. Poslouchal rádio, nyní se chystá jít spát a ujišťuje se, zda může zavolat, kdyby se mu zdál děsivý sen.

6. Klient volá opakovaně, má velké požadavky na pracovníka, odmítá rozhovor skončit, až z toho může mít pracovník LD pocit, že ho klient týrá. To je poměrně častý problém začínajících pracovníků, více žen než mužů.

**Doporučený postup:** Učinit dohodu o časovém limitu, pokud nebude možné udělat dohodu, prostě konstatovat časovou hranici a dodržet ji. Pokud i nadále bude klient volat a bude mít na pracovníka LD požadavky, kterými se může cítit být vydírán, doporučuji klientovi takový pocit sdělit a dál se jasně a trpělivě vymezit. V takovém případě je také vhodné klientovi nabídnout individuální kontakt u vhodného odborníka.

I když pracovník při kontaktu s takovým klientem může cítit úzkost, bezmoc nebo zlost, měl by vycházet z předpokladu, že takový volající je člověk, který se pravděpodobně cítí v životě velmi špatně, například bezmocně. Jednou z forem, jak zvítězit nad svými pocity, je učinit, aby se druhý cítil také špatně, aby byl také bezmocný. Navíc může jít o člověka, který zřejmě slovy nedokáže formulovat svoje skutečné potřeby – často jde totiž o potřeby z vývojového období, kdy člověk neumí mluvit, např. potřeby jistoty, bezpečí, nasycení apod. A to jsou věci, které zcela jistě rozhovor na lince přesahují. Co můžeme v takové situaci nabídnout my? Zdvouřilost a neodmítnutí a zároveň limitovaný kontakt. To znamená bezpečné pole, v němž se vyznáme my i klient. Možná, že naše vymezení klient nepřijme s nadšením, ale tím, že přistoupí na určitá pravidla, může vzniknout konstruktivní klima pro věci další. Například se otevře cesta pro individuální psychoterapii.

Univerzální recept však neexistuje. Doporučuji proto takový příběh rozebrat na kazuistickém semináři a zajistit volajícímu kontinuitu při střídání služby a v neposlední řadě pracovat s vlastními pocity, které jsou v rozhovoru rovněž důležité.

## Shrnutí

Při krizové intervenci děláme řadu kroků. Jejich pořadí nelze samozřejmě dopředu naplánovat. Stejně je pravděpodobné, že některý z kroků vynecháme. Z uvedené nabídky je však jeden krok zcela nevyhnutelný. Práce se zakázkou.

## Základní postupy v krizové intervenci

*Příprava konzultace – začíná už před vstupem klienta do zařízení*

### I. Úvodní fáze konzultace, než klient začne sdělovat svůj příběh

- Příprava rámce (představit se klientovi).
- Kontrakt – informace o časovém rámci (konzultace bude trvat cca 50–60 minut), možnost zůstat v anonymitě, konzultace bude zdarma, bude hrazena zdravotní pojišťovnou.

- První odhad situace – než započne samotná konzultace.
- Reflexe emocí v začátku konzultace – slovy, neverbálně.
- Užití podpůrných prostředků k zajištění klientova bezpečí a stabilizaci tělesných potřeb (deka, papírové kapesníčky, tekutiny, WC, bezpečné místo v konzultační místnosti).

### II. Práce s klientem a jeho příběhem

- Popis situace – co se stalo či děje, přítomné obtíže.
- Posouzení precipitujících faktorů s použitím otázek: Co tomu předcházelo? Co bezprostředně předcházelo tomu, že se klient rozhodl přijít na krizové pracoviště (někdy poslední kapka, někdy motivační impulz)? Čím to, že právě nyní...? Co se stalo, že...? Jaké kroky vedly k...?
- Posouzení, kdo je v krizi – vztahový kontext.
- Posouzení duševního stavu – kontrolní funkce, orientace v realitě, vývoj emočního stavu v průběhu konzultace.
- Klientova zakázka a práce s ní. Co byste nyní potřeboval nejvíce řešit? S jakým očekáváním jste k nám přišel?
- Katastrofický scénář – posouzení čím, jak a do jaké míry je klient reálně ohrožen a jak se subjektivně cítí být ohrožen.
- Suicidální úvahy – cíleně se na ně vyptat.
- Psychodynamická východiska.
- Osobní zranitelnosti.
- Přítomné vyrovnávací strategie – adaptivní, maladaptivní.
- Předkrizová úroveň fungování.
- Komunikační dovednosti.
- Sociální podpůrný systém.

### III. Závěr konzultace

Kontrakt s klientem o dalším postupu.

## Techniky usnadňující komunikaci s možným užítím v krizové intervenci

- **Provázení:** účel – vytvoření kontaktu a důvěry, respekt ke klientově tempu, rytmu, slovníku.
- **Vedení:** účel – vést rozhovor určitým směrem. Je vhodné postupovat opatrně, nepostupovat příliš rychle. Obrazně stačí jeden malý krok před klientem.
- **Techniky efektivní komunikace:**
  - **Zrcadlení (reflexe):** úplné nebo částečné napodobování slovního i mimoslovního chování klienta. Účelem zrcadlení či ozvěny je projevit, že chápeme, jak se mluvčí cítí a pomoci mu jeho pocity uchopit a pojmenovat.
  - **Rekapitulace (shrnutí):** účelem je 1. dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme, 2. ověřit si, zda jeho slova správně chápeme a interpretujeme, 3. ukotvit řečený obsah a posunout se v rozhovoru dále.

- **Parafráze:** vlastními slovy převyprávět obsah sděleného. Účelem je: 1. dát zpětnou vazbu, co jsme slyšeli, 2. nabídnout pohled z jiného úhlu.
- **Kotvení:** zpevnování některých odpovědí a reakcí klienta. Účelem je posílit klientovu jistotu. Ubezpečit ho, zastavit.
- **Zhodnocující formulace:** účelem je dát klientovi najevo, že jeho sdělení má váhu, že je podstatné.
- **Otázky:**
  - **Lineární: přímé – zjišťujeme fakta** – převládají v první části hovoru.
  - **Strategické: sledujeme určitý cíl** (pozor na otázky sugestivní).
  - **Konstruktivní (cirkulární a strategické):** dáváme klientovi prostor podívat se na svoji situaci pod jiným úhlem, klient hledá další možnosti – převládají v druhé části hovoru.
- **Pozitivní přeznačení (konotace):** posunutí zdánlivě negativního obsahu sdělení do pozitivnějšího světla.

### Otázky a úkoly pro čtenáře

Zkuste posoudit ze zkušenosti s vlastním krizovým stavem, jak by měl probíhat úvod vaší konzultace na krizovém pracovišti nebo na lince důvěry.

Na co by při takové konzultaci s vámi neměl v žádném případě krizový pracovník zapomenout?

Zamyslete se nad pojmem práce se zakázkou. Co všechno vás přitom napadá?

Zkuste se při práci s klientem zaměřit na to, jaké hledáte otázky. Vyberte nějaké sugestivní a návodné otázky.

Sledujte, jak a kdy užíváte ve větách slova „proč“.

Zaměřte se na své vlastní zlovyky při rozhovoru s klientem.

Vypráví-li klient těžký a dojmavý příběh, může se podle vašeho názoru krizový pracovník rozplakat?

## Práce s emocemi v krizové intervenci

V této kapitole nabídneme možnosti, jak v krizové intervenci tváří v tvář i telefonické krizové intervenci postupovat při rozhovoru s klientem, který prožívá silné emoce. Budeme se zabývat prací s pláčem, strachem a úzkostí, panickou úzkostí, s hněvem. Popíšeme podstatu jednotlivých emočních stavů a projevů a poskytneme opěrné body, jak si s nimi v krizové práci počínat.

**Klíčová slova:** emoce, hněv, křik jako projev strachu, křik ve vzteku, mlčení, mýty o pláči, nával úzkosti, ohnisko pozornosti, ohnisko pozornosti, panická úzkost, pláč, pláč dítěte, pláč dospělého, potvrzení, protitvar, reflexe (zrcadlení), rekapitulace (shrnutí), strach a úzkost, šepot, tělové centrum, ustrašená mluva, uzemnění, vyjádření, vztek, zmatené chování, znehybnění, zrychlená mluva.

Krizové situace jsou doprovázeny nejrůznějšími emocemi, často velmi silnými. Je proto naprosto správné o nich mluvit, dát prostor, aby je klient mohl vyjádřit. Prožívat emoce v zátěžové situaci je důležité a možnost je ventilovat se jeví jako užitečné. Aby to však skutečně užitečné a konstruktivní bylo, aby to nebyl jen výkřik bez ozvěny, měly by dostat vhodný **protitvar**. Pokud jej získají například tím, že na ně krizový pracovník adekvátně zareaguje, bude je možné daleko lépe uchopit a v daném kontextu zpracovat. Tím, že klientovi umožníme emoci nejen vyjádřit, ale i náležitě uchopit, vznikne další prostor, jak problém smysluplně řešit. A nebude pak nutné se v rozhovoru opakovaně vracet k nedokončeným a neuzavřeným pocitům.