

KRIZOVÁ INTERVENCE

1.BLOK – HANDOUT

Mgr. Alena Olivová, Ph.D.

- **Krize:**
 - Náhlá změna stavu a životní obrat nebo i dlouhodobá zátěž
 - Emoční rozrušení, narušení/ohrožení integrity, dočasné oslabení v adaptivním fungování
 - Změna
 - Ztráta
 - Volba
 - *Škála životních událostí a posouzení jejich stresovosti* (Holmes & Rahe, 1967)
 - ALE!
 - **Krize je subjektivní prožitek**

- Dělení krize:
 - Akutní a chronická
 - Zjevná a latentní

- Typologie krizí (Baldwin, 1978; 1980)
 - Situační
 - Tranzitorní
 - Náhlý traumatizující stres
 - Krize zrání / vývojová krize
 - Krize plynoucí z psychopatologie

- Fáze prožívání Kübler-Rossové:
 - Šok, popření
 - Agrese
 - Smlouvání
 - Deprese
 - Smíření / zoufalství

- Krize jako příležitost k růstu
 - Čínský znak = hrozba a příležitost
 - Výzva k přemýšlení o tom, co může situace klientovi dát, nesmí předběhnout čas na zpracování krizové reakce (odtruchlení, prožití vzteku, smutku a nepříjemného, postupná adaptace na jinou situaci)

- Reakce na krizi:
 - Copingové strategie
 - zaměřené na emoce, na problém, na útek, na vyhledání sociální opory
 - Obranné mechanismy
 - popření, racionalizace, regrese, ...
 - Patologizace
 - somatizace, neurózy, ...

- **Krizová intervence jako nástroj pomoci:**
 - Pomoc pro osoby v krizi
 - Cílem stabilizace

 - Prezenční forma – ambulantní, pobytová, terénní
 - Distanční forma – telefon, e-mail, chat, ...
 - Obecná X Zaměřená na cílovou skupinu (Elpida pro seniory, BKB pro oběti trestných činů, Linka důvěry a Linka bezpečí pro děti a dospívající do 26 let, aj.)

- Specifika krizové intervence:
 - Akutnost
 - Přejídnost
 - Nízkoprahovost
 - Přístup „ted' a tady“
 - Týmovost

- Principy krizové intervence:
 - Stabilizace
 - Podpora
 - Hledání zdrojů
 - Plánování
 - Zkompetentňování
 - Odkaz na další péči

- Vymezení krizové intervence vůči dalším službám:

Faktory: délka poskytování pomoci, zaměření do minulosti / přítomnosti / budoucnosti, stanovení zakázky, intenzita / hloubka řešení, aj.

 - Krizová intervence
 - Poradenství
 - Koučink
 - Psychoterapie
 - Psychiatrie

- Techniky krizové intervence:
 - Aktivní naslouchání
 - Ventilace
 - Zrcadlení (reflexe)
 - Parafráze
 - Rekapitulace a strukturace
 - Oceňování
 - Kotvení
 - Normalizace
 - Legitimizace
 - Edukace
 - Provázení
 - Práce s vlastními pocity a potřebami
 - Limitace

- ABC Model postojů △
- respektujeme, kde se klient nachází
 - **Mód Emoce (Affect)**
 - Co lze dělat: podpora k ventilaci emocím, legitimizace a normalizace prožívání, identifikace a pojmenovávání pocitů, zrcadlení, ladění se, reflexe, kotvení
 - **Mód Chování (Cognition)**
 - Co lze dělat: ventilace myšlenek, jejich strukturace, zasazování do kontextu, shrnování, rekapitulace, parafráze, reflexe, propracovávání myšlenek – scénáře, fantazie
 - **Mód Myšlení (Behaviour)**
 - Co lze dělat: zrcadlit, nabízet rozhovor, citlivě se ptát na nynější pocity, kotvit v prostoru
- Struktura intervence:
 - **Navázání kontaktu**
 - Otevíráme prostor
 - Povzbuzení a ujištění

Příkladné věty:

 - „*Máme na sebe čas.*“
 - „*Jsem tady a poslouchám.*“
 - „*Můžete volat s čímkoliv. Je tu bezpečný prostor se pobavit o všem, co Vás trápí.*“
 - **(Prostor pro ventilaci)**
 - Aktivní naslouchání, oční kontakt, reflexe
 - **Mapování**
 - Aktivní doptávání se
 - Orientace v situaci
 - Zjišťování okolností situace, klienta, jeho podpory v okolí, ...

Příkladné věty:

 - *Jak dlouho krizová situace trvá?*
 - *Co ji spustilo / co ji spouští?*
 - *Co ted' vedlo k vyhledání odborné pomoci?*
 - *Kdo o tom ví? Jaké jsou reakce? U koho má podporu?*
 - *Co už v té situaci zkusil?*
 - *Co by v té situaci potřeboval? Co by mohlo pomoci?*
 - *Jaká je životospráva?*
 - **Zakázka**
 - Klient určuje směr
 - My vyhodnocujeme realizovatelnost
 - Předáváme kompetence, jsme transparentní

- Zjevná a skrytá

Příkladné věty:

- *“Na co bychom se spolu mohli zaměřit?”*
- *„Co je nejpálčivější?”*
- *„Potřebujete něco jinak?”* (průběžné vyhodnocování v kontaktu)

- **Práce s emocemi**

- Ladění se na klienta, empatie
- Pojmenovávání emocí, reflexe, legitimizace
- Podpora k prožití
- Metafory, somatické projevy

Příkladné věty:

- *„Slyším, jak je toho na Vás hodně.“*
- *„Je úplně v pořádku teď plakat.“*
- *„Je Vám smutno.“*

- **Řešení / akční plán**

- Nepřeceňovat význam řešení, stejná důležitost sdílení, zážitku přijetí, pochopení, nehodnocení, ...
- Řídíme se principem zkompetentňování
- Mapování dosavadních zkušeností a zdrojů
- Edukace, informace, psychosociální síť

Příkladné věty:

- *„Co Vás napadá?”*, *„Co Vám z toho vyplývá?”*
- *„Co jste v takové situaci dělal naposledy? Co ne/pomohlo?”*
- *„Chtěl byste se někomu svěřit? Kdo Vás napadá?”*
- *“Co uděláte, až se rozloučíme?”*

- **Uzavírání**

- Shrnutí průběhu kontaktu
- Oslovení výsledných emocí
- Domluva na dalších krocích a ověření, zda je s nimi klient v souladu – *“Přijde Vám to takhle možné, realizovatelné?”*
- Připomenutí případných doporučení
- Ocenění, povzbuzení

- Co nedělat:

- Pozor na sugestibilitu
- Pozor na vlastní hypotézy
- Chlácholení
- Rychlé rady, nepromapovaná situace
- Příliš mnoho otázek (dojem výslechu)
- Bagatelizace
- Nespěchat
- Neutíkat od emocí
- Odcházet od „teď a tady“