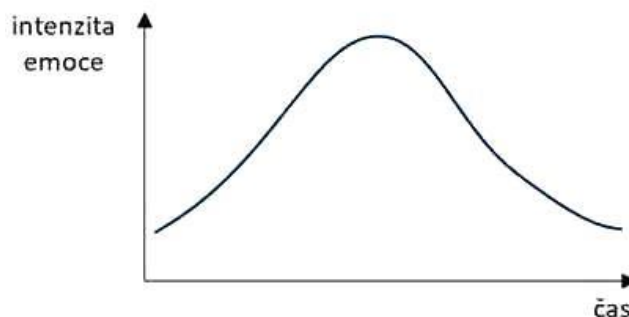


Emoce v krizové intervenci aneb vezměme si emoce na pomoc

- lidé v zátěžových situacích prožívají silné emoce – naše role umět adekvátně reagovat, přijmout je a unést, podpořit, nebát se pojmenovat, dát jim prostor a pomoci ventilovat
- naším cílem je, aby klienti*ky prožili emoce v bezpečném a přijímajícím prostředí - ventilace emocí snižuje napětí, uvolňuje a dává prostor řešení
- emoce na počátku, ale i v průběhu, možné opakování – můžeme sledovat proces
- Běžný průběh emocí - křivka průběhu viz. obrázek



Smutek a pláč

- pláč umožňuje vyjádřit psychickou i fyzickou bolest, zármutek (i štěstí) – odplavení napětí

KI

- nestopujeme – přijímáme, vyjadřujeme podporu – odplavení, ventilaci („Tady můžete plakat...“)
- Před pláčem – třes brady, změna očí, neklid, snaha pláč zakrýt, stud
- Nepřehlížet, citlivě reagovat na pláč/ chystající se pláč- „vidím/slyším, že se vás to dotklo/pláčete, jsem tady s Vámi
- Flexibilně oční kontakt – klienti*ky se většinou „stáhnout do sebe“
- Dát prostor a svolení pro pláč – „můžete plakat“, někdy to tak je, že se musíme plakat, máme čas, vyplačte se“, nabízení kapesníků a vody?, pomalé hlubší dýchání – my i K

- Vlastní reakce – Přizpůsobit tempo a hlas K , ztišení, snížení hlasu x pevnost a stabilita, dodávání energie procesu, projevy těla – pevný sed
- Zpočátku dávat uzavřené otázky, K se těžko mluví
- Zrcadlit – pohyby, mimika – připojení se na neverbální úrovni x nenechat se strhnout K
- Reflektovat, jak se pláč mění – „vidím, že jste se rozplakala ještě víc“
- Nechat K mluvit, pokud už se trochu zklidnil
- Ptát se, co se stalo – „Co vás rozplakalo/dojalo/se vás dotklo?“
- Pláč je možno nabízet jako ventil napětí (i na doma) – „někdy je fajn si poplakat...“
- Nabídnout kapesník, vodu, kontakt tělesný v bezpečných zónách – rameno, horní část paže, ruka, pomalé pohyby, verbálně či neverbálně se zeptat na svolení k fyzickému kontaktu – pozor u některých témat
- Patologický pláč, účelový pláč – znaky nucení, nepřiléhavost, součást celkového manipulativního obrazu- vést k racionalitě, otázkami k k faktům,

Úzkost a panika

- Příznaky
 - fyzické - bušení srdce, bolest na hrudi, pocit dušení, závrať ...
 - psychické - pocity neskutečna, strach z umírání, strach ze ztráty kontroly, ze „zešílení“ (nebude návratu), vyhýbavé chování, snaha utéct ze situace, strach z další ataky
- trvá od minut po nižší jednotky hodin, stav po – únava, „dojezd“
- trojúhelník emoce, myšlení, aktivita – zúžení pouze k jednomu vrcholu emoce/aktivita – rozšířit, propojit, direktivní vedení
- “vbourat se“ ke K – pevný silný hlas
- při překotné fyzické aktivitě jít kus cesty s K a pak zásah - „jsem tu s vámi, už bude dobře slyšíte mě?“ „teď budu mluvit já, poslouchejte mě“
- Přístup z boku (viditelnost), krátké hlasité povely
- Usadit i sebe, nejlépe opřít – společně zklidnit dýchání, tělo – držet, oční kontakt , po zklidnění prostor pro emoce – často do pláče

- Zjistit aktuální stav (kdo, kde, jak, co se stalo), eliminace ohrožení života a zdraví

Mlčení, strach, stud

- mlčení má řadu důvodů – na počátku jiný význam než v průběhu – stud, tajemství, K neví, jak začít, potlačovaný pláč, silné emoce, nebezpečí – okolí i ale i my, testování, osamělost
- Čtení neverbálních signálů, popis a doptávání – vidím/slyším, že těžce dýcháte, slyším jiné lidi okolo vás...
- Zrcadlení, technika ozvěny – zopakování, co slyšíme
- Dát prostor a čas – „můžeme mlčet“, „někdy může být těžké začít“, někdy je toho tolik, že je těžké někde začít“
- Podpora, pobídka k hovoru
- Přizpůsobit tempo a hlas k – vlastní vnímání času
- Oddělení K tempa od našeho – nenechat se strhnout
- Uvědomění, že se K může v mlčení cítit dobře a bezpečně x rámování časem a prostorem („někdy nám přijde dobré mlčet...“)
- Uzavřené otázky – „stalo se dnes něco? Týká se to ještě někoho?“
- Orientace v situaci – „Jste zraněn*á?“, „Můžete mluvit?, „Jste tam sám*a?“
- U TKI žádost o signál a vysvětlení, pokud pracovník nic neslyší – zkuste zakašlat, ať vím, že se slyšíme
- Od uzavřených otázek k otevřeným
- Ohraničit čas a informovat o čase – „Už jsme spolu 10 minut, máme na sebe ještě pár minut, poté budu muset zavěsit/ukončit konzultaci, můžeme se domluvit na jindy až se budete cítit“

Vzteky, hněv a agrese

- myslíme na své bezpečí, cíleně nevstupujeme do nebezpečné situace, cíleně můžeme vyhledat oporu kolegy*ňě
- pozorujeme signály
 - psychomotorické – neklid, pohyb, nervozita, zvýšená gestikulace, přešlapávání, podupávání x stažené tělo, strnulost, pohyb v prostoru – nerespektování osobní zóny, odmítá se posadit
 - mimika – stažená tvář, vyhýbaní se očnímu kontaktu, sklený výraz
 - řeč – zvýšená hlasitost, tempo, výhrůžky, nadávky
 - celkový vzhled – celková zanedbanost, viditelně pod vlivem alkoholu, drog či dalších látek, nebezpečný předmět
- základní přístupy k agresi v KI se zakládají na osobním stylu, temperamentu intrventa*ky
 - dynamický – energie, zrcadlení, hlasitý pevný hlas, jasné hranice, direktivní přístup, postupné zklidňování – méně funguje u K, kde je narušen kontakt s realitou – intoxikace, akutní psychotické projevy
 - zklidňující – pevný, klidný hlas, vyrovnanost, pomalejší tempo než K, ustát provokaci, dát prostor pro ventilaci, vyjednávání, diskuze, nevymlouváme blud/přesvědčení
- dát prostor pro verbalizaci agrese, vymluvení (? vulgarity, slovní agrese k jiným lidem)
- Respekt k osobnímu prostoru K, udržovat bezpečnou vzdálenost pro sebe
- Snaha posadit, při odmítnutí kopírování chování (stát – zůstat stát)
- Zdvořilý, profesionální a pevný přístup, vyjádřit pochopení x udržení neutrality, K vycítí náš strach a svou převahu
- Po ventilaci více strukturovat rozhovor – ptáme se na zakázku, vymezit možnosti konzultace
- Nezahlčovat situaci, nelhat a neslibovat, jednoznačně a srozumitelně

- Používat jméno a udržovat oční kontakt
- Na hrubost a vulgaritu k nám - odpovídat pevně - připomenutí hranic a pravidel (služba, škola) x provokace, naskočení do pastí (výměna rolí oběť x agresor)
- Redukce dalších rušivých faktorů
- V případě extrémně emotivního projevu přerušit konzultaci a domluvit jiný termín – direktivní ukončení
- Požádat o spolupráci, upozornit na důsledky chování
- Ohrožuje-li bezprostředně sebe či okolí–předně vlastní bezpečí a dalších K, pomoc kolegů a dalších osob – PČR, RZ

Bezpečí v KI, udržitelnost

- vždy na prvním místě
- zásady
 - prostor pracoviště a konzultovny
 - týmová spolupráce – př. v IC prvokontakt ve dvou
 - metodika bezpečnosti práce – cíleně na pracovišti
 - spolupráce a kontakty – PČR, ochranka
 - realistický odhad událostí – naše limity
- možnost ukončení rozhovoru
- shrnutí, rekapitulace, shrnutí kroků
- připomenutí času
- reflexe točení v kruhu – „vypadá to, že se točíme v kruhu“
- pohled psychiatra–dle závažnosti či diagnózy, možnost nedobrovolné hospitalizace
- vlastní hranice a psychohygienu
- limit – jedno téma, do 10 min – informované zavěšení, ukončení

Zdroje

- Vodáčková, Daniela. Krizová intervence. 3. Vyd. Praha: Portál, 2012
- Brož, Filip a Daniela Vodáčková. Krizová intervence v kazuistikách. Vydání první. Praha: Portál, 2015.
- Baštecká, Bohumila. Psychosociální krizová spolupráce. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013.
- Kopřiva, Karel. Lidský vztah jako součást profese : psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 4. Vyd. Praha: Portál, 2000