

Možnosti psychologické pomoci v zátěžových event. ohrožujících situacích, možnosti a meze laické krizové intervence.

Vypracovaly: Floriánová Jana
Pařilová Marie



Laická krizová intervence

- „*Vyslechnout znamená poskytnout přístřeší duši...*“ *(neznámý autor)*
- Poslouchat x naslouchat

Krizová intervence = pomoc při prožívané krizi.

Prosociálnost = tendence k pomáhajícímu jednání, tendence k jednání ve prospěch druhého.

Neformální (laická) pomoc - má obrovský význam v krizi; vychází z prosociálnosti, která je přirozenou součástí lidské psychosociální výbavy

Druhy pomoci

- **Neformální pomoc** - sociální okolí
- **Formální pomoc** - institucionalizovaná odborná pomoc (krizová centra, linky důvěry apod.)



Příčiny krize



- **Vnější spouštěče krize:**
 - **ztráta** objektu – partnera, zaměstnání, zdraví, víry...
 - **volba** – mezi dvěma stejnými kvalitami, případně dvěma negativními možnostmi
 - **změna** – kvalitativní či kvantitativní skoky – výhra velké sumy peněz, těhotenství,..
- **Vnitřní spouštěče krize:**
 - neschopnost vyhovět požadavkům vývoje a změnám z toho pramenících
 - kroky a strategie, které problém neřeší, ale v nejtěžších chvílích umožňují překlenout situaci = jsou zdrojem potenciálních krizí v budoucnosti

Typy krizí – dle průběhu

- **Akutní – bouřlivé**, jasně vymezený začátek a bývají reakcí na traumatickou životní událost (znásilnění, napadení, nevěra,..)
- **Chronická – nenápadné**, dlouhotrvající, vznikají nedostatečným či povrchním řešením akutních krizí (nedořešený konflikt v manželství či vztahu, dlouhodobě neuspokojivé sociální okolnosti (chudoba, DN), mají tendenci přerůst do akutních krizí)

Typy krizí – dle manifestace

- **Zjevné** – člověk si je **uvědomuje**, připouští a nutí ho hledat řešení nebo pomoc (rozvod)
- **Latentní** – člověk si je **neuvědomuje**, nechce/nemůže si je připouštět, vedou k nevhodným způsobům adaptace (workoholismus, návykové látky, únik do nemocí)



Průběh krize

- lze rozfázovat do krátkých stádií, jež mohou trvat několik hodin/dnů
- Dle Caplana:
 - jedinec vnímá ohrožení = *zvýšení úzkosti* = aktivace vyrovnávacích strategií
 - neúčinnost vyrovnávacích strategií vedou k *dalšímu zmatku, pocitu zranitelnosti a nedostatku kontroly nad situací*
 - jedinec se pokouší o *předefinování krize* – nové způsoby řešení mohou být úspěšné, jedinec je schopen si připustit pocity a dělat rozhodnutí, jež ho mohou vrátit na předkrizovou úroveň fungování
 - vyznačuje se závažnou *psychickou dezorganizací*, úzkost a reakce na ni se podobají stavům paniky – objevují se hlubší kognitivní, emocionální a psychologické změny
- Nezvládnutí 4. fáze – může dojít k *sy psychického ohrožení*

Reakce na krizovou situaci

- **Akutní reakce na stres:** (první 2 – 3 dny)
 - *aktivní reakce*
 - *pasivní reakce*
- **Posttraumatická reakce na stres:** (se zpožděním několika týdnů či měsíců)
 - u lidí s dobrými obrannými mechanismy či sebekontrolou – psychosomatické obtíže, které člověk nespojuje s traumatickou událostí (poruchy spánku, nevysvětlitelné bolesti)

Řešení krize



- *svépomoc* – přeorientování se
- *vzájemná pomoc* – rodinné vztahy, přátelé – vytvoření akceptujícího prostředí.
- *psychické obranné reakce* – bagatelizace, racionalizace, popření, rezignace, regrese, agresivita,

Základní postupy krizové intervence

I.

Zajištění podmínek k nerušenému rozhovoru

- navodit atmosféru důvěry
- prostorové podmínky
- časové podmínky

Základní postupy krizové intervence

II.a

Umožnění uvolnění a abreakce

= „odžití“, znovuvybavení včetně negativních prožitků, emocí, nejčastěji lítost, vztek, bezmoc...)

- **Nejdůležitější:**

- pocit člověka, že si tyto emoce může dovolit!
- sdělení mohou být neuspořádaná, „nelogická“
- snaha pomáhajícího „vyznat se v situaci“
- doplňující (orientační) otázky klást velice obezřetně a s citem

Základní postupy krizové intervence

II.b

- Nevhodné zásahy:
 - **bagatelizace** („nic si z toho nedělej, to zas není tak hrozný...“)
 - **generalizace** („no tak to je jasný, není se čemu divit, všichni chlapi jsou takoví...“)
 - **licitace** („z toho si nic nedělej... to jedna moje známá... ta je na tom ještě hůř...“)

Základní postupy krizové intervence

II.c

- Nejčastější chybou při laické pomoci:
 - „**strach z velkých emocí**“:
 - brání pláči („prosím tě, hlavně nebreč, na to bych se nemohl dívat, to mě hrozně zneklidňuje...“)
 - plnému vyjadřování záporných emocí jako jsou zlost, smutek, lítost... („nech toho, vztekání ti nepomůže...“)
 - neuvědomované vyhýbání se bolestným a závažným tématům (takto těžko druhému člověku pomůžeme v krizové situaci...)

Základní postupy krizové intervence

III.

Poskytnutí nekritizujícího, akceptujícího prostředí

- Vyhnout se :
 - **direktivním zásahům** („rozhodně teď musíš...“, „za žádnou cenu nesmíš...“)
 - **hodnotícímu event. kritizujícímu či moralizujícímu aspektu** („no... tak to mě teda překvapuje... to bych neřekla, že si něco začneš s ženatým...“, „no ale co sis myslel, když celou dobu, co spolu chodíte...“)
 - **obviňování** („to máš za to, žes tenkrát...“)
 - **mentorování** („vždycky jsem ti přece říkala, že... a teď se ukázalo...“)

Základní postupy krizové intervence IV.

Koncentrace na člověka, kterému pomáháme, na jeho problém a na jeho prožívání, situace spoluúčasti, soucítění

- Vyžaduje se:
 - míra empatie
 - odsunout vlastní problémy
 - být plně s tím druhým

Základní postupy krizové intervence

V.

Pomoc při orientaci v situaci, při hledání ústředního problému a hledání parciálních řešení:

- Ústřední problém může být zjevný, skrytý, na první pohled „jasný“ problém lze tzv. „přeznačkovat“ (= pojmenovat jej novým způsobem, který zakládá větší naději na překonání krize).

Neděláme !

- **sdělit „výsledek“** (= o jakou krizi jde, co přesně má dělat, co to vlastně prožívá atp.), často se dopouštějí „laičtí psychoterapeuti“ (=většinou lidé se zájmem o psychologii, kteří mají tzv. „načteno“ a někdy nevhodně „aplikují“ své psychologické znalosti)
- **nabídku jednoduchých řešení** („stačí, když budeš..., uvidíš, že se to samo spraví“),
- **schvalování „radikálních řezů“**, podporování závažných rozhodnutí („jasně! odstěhuj se a budeš od nich mít pokoj...“)

Snažíme se:

- Vnést do situace strukturu, oporu, bezpečí – **zpřehlednit**.
- **Pomoc** by měla být **aktivní**, pokud je nutno **direktivní** (konzultant má rozhovor pevně v ruce, vede, řídí, pojmenovává a strukturuje, dává zpětnou vazbu ve formě reflektujících a rekapitulujících sdělení, doporučuje, odrazuje od kontraproduktivních řešení, někdy klienta konfrontuje s realitou = v takovém rámci se může člověk cítit bezpečně, a přitom i aktivně).

Techniky usnadňující komunikaci s možným užitím v KI

- **provázení** – jít s klientem jeho tempem, jeho rytmem, připojit se
- **zrcadlení (reflexe)**
- **vedení** – zaměřuje i mění dosud probíhající chování žádoucím směrem, pracovník je o malý krůček před klientem
- **rekapitulace** – vlastními slovy vyjádříme klientovi základní myšlenky a fakta
- **parafrázování** – zapojujeme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah a posunuli ho do jiného světla (nabízíme pohled z jiného úhlu)
- **mapování silných míst** – vnější (blízcí lidé, hmotné zázemí, zvíře) a vnitřní opěrné body (životní hodnoty, moudrost, mateřství, citlivost,..)
- **kotvení** – je zpevňující, stabilizující prostředek (zpevňování některých klientových odpovědí), konstatujeme, stvrzujeme, poukazujeme
- **zhodnocující formulace** – dávají najevo, že kl. sdělení má váhu, je podstatné
- **otázky**
- **pozitivní přeznačkování (konotace)** – posunutí zdánlivě negativního obsahu sdělení do pozitivnějšího světla

Práce s emocemi v krizové intervenci

I.

- Krizové situace jsou doprovázeny nejrůznějšími emocemi, často velmi silnými -> dát prostor pro jejich vyjádření.

Pláč

- pláč slouží jako ventil napětí, vyjadřujeme jím např. hluboký zármutek, někdy je to výraz prožitku fyzické či psychické bolesti, a někdy i štěstí
- Co dělat v kontaktu:
 - není nutné cokoliv dělat, ale čekat a dávat klientovi prostor, není třeba okamžitě nabízet kapesníky – to může pláč příliš brzy zastavit
 - když se klient omlouvá za pláč je vhodné říkat: „Tady se může plakat.“

Práce s emocemi v krizové intervenci

II.

Strach, úzkost

- Zaměřit se i na neverbální signál - situaci lépe porozumět
- Co dělat v kontaktu:
 - sedět vstřícně, stabilně a otevřeně, nabízet dostatek bezpečí člověku – měl by sedět blízko dveří, chráněné záda zdí, skříní, opěradlem křesla, posluchač by měl komentovat co udělá
 - dávat malé, lehké splnitelné instrukce a dílčí úspěch použít jako kotvu
 - pracovat s časovou reflexí (co bude za 5 minut, za hodinu, zítra), bojí se samoty, špatných snů, že svým rozhodnutím způsobí někomu něco špatného,...
 - pracovat s katastrofickým scénářem (Co by se mohlo stát nejhoršího? Jak by to bylo potom, až by taková situace nastala?)

Práce s emocemi v krizové intervenci

III.

Hněv, vztek

- Pomáhá mobilizovat proti nebezpečí, překonávat překážky, stanovit hranice, pocítit vlastní individualitu; může mít různé formy:
 - o své zlosti mluví a pomocí rozhovoru ji vyjadřuje a zpracovává
 - mluví zvýšeným hlasem, stěžuje si na někoho, na něco a chce od pracovníka potvrzení
 - někdy může být zlost spojena s fyzickou bolestí
 - emoce se mohou vyvíjet stejně jako při pláči
 - zlost může být jednou z fází vyrovnávání se s těžkým onemocněním či se smrtí blízkého – může se velmi rychle střídat smutek, zlost, popření.
- Co dělat v kontaktu:
 - pracovník by měl při kontaktu s kl. sedět stabilně, s dobrou rovnováhou v těle – umožní mu tuto situaci lépe ustát a nenechat se vyvést z rovnováhy
 - pracovník by neměl kl. fixovat pohledem – mohlo by to vyznít konfrontačně

Principy krizové pomoci

- Princip dostupnosti: dostupnost informací o krizové pomoci (telefonní seznam); bezodkladnost a nepřetržitý provoz; vnější bezbariérovost – dostupné MHD, přehledně značené; krizová pomoc je poskytována v zařízení i v terénu; citlivost s ohledem na rozdíly věku, pohlaví, původu, náboženské a sexuální orientace
- Princip individuality krize: pracovník by měl postupovat citlivě podle kl. potřeb
- Princip komplexnosti péče – krizová pomoc by se měla podle potřeb jedince dotýkat jeho bio-psycho-sociálních i duchovních potřeb
- Princip vnitřní bezbariérovosti
 - vhodné vnitřní vybavení – letáčky s informacemi, vlídný osobní přístup, zajímavé obrázky, hračky v čekárně, dobře přístupná toaleta, dostatek tekutin, bezbariérovost
- Princip návaznosti další péče (kontinuity), vyhledání adekvátní péče následných služeb, pomoc při navázání kontaktu s nimi, kvalitní předání informací mezi kolegy
- Práce s kl. je eklektická – je šitá na míru člověka a na jeho situaci
- Práce s kl. je zaměřena na řešení problému, na posílení kl. kompetence řešit krizovou situaci co možná nejvíce vlastním přičiněním,
- Počítat s kontextem kl. vztahů – kl. je součástí rodiny, vztahů, pracovního či přátelského společenství

Další důležité informace

- <http://www.stopnasili.cz/verejnost/dn-pro-pedagogy-a-vychovne-poradce-zs.html>
- Metodický pokyn **k primární prevenci** sociálně patologických jevů u dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních
- Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy **k prevenci a řešení šikanování** mezi žáky škol a školských zařízení

Použité zdroje

- Pedagogická fakulta MU – Zátěžové, ohrožující a krizové situace - studijní materiály od RNDr. Mgr. Alice Prokopové, Ph.D.
- Teologická fakulta Jihočeské univerzity – Etika v sociální práci – studijní materiály
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro: *Psychologie nemoci*. Praha: GRADA, 2002, 198 s. ISBN 80-2470-179-0
- <http://www.stopnasili.cz/verejnost/dn-pro-pedagogy-a-vychovne-poradce-zs.html>

Děkujeme za pozornost...

