

# Laická pomoc v krizové situaci

Alice Prokopová

---

## Anotace:

Tento text je zaměřen na problematiku laické krizové intervence. Jeho cílem je přispět k informovanosti o tomto neformalizovaném (současně nejobvyklejším) překonávání krizových situací. Věnujeme se některým předpokladům účinné pomoci druhému člověku v tíživé situaci, zejména těm, které platí obecně, tedy bez ohledu na profesi a odbornou připravenost pomáhajícího. Při neznalosti či nerespektování těchto podmínek, je totiž bohužel možné, a to i při nejlepší vůli a snaze pomoci, člověku naopak i ublížit. Domníváme se, že tak jako znalost pravidel první pomoci, by měl každý člověk, v rámci základní zdravotní gramotnosti, tyto podmínky znát a – octne-li se v situaci laické psychologické pomoci – snažit se je naplňovat. Považujeme také za užitečné podívat se i na obrácenou stranu mince, tedy na nejčastější chyby, kterých se zejména laici<sup>1</sup> v situaci krizové intervence dopouštějí.

**Klíčová slova:** psychická krize, člověk v tíživé situaci, formální a neformální pomoc v krizi, svépomoc, vzájemná pomoc, podmínky účinné laické pomoci, časté chyby při laické krizové intervenci, akceptace, nekritizující prostředí, abreakce, koncentrace, orientace, stabilizace, návaznost další péče.

V průběhu života zažíváme mnoho krizových situací různého charakteru a různé intenzity. Psychické krize zná pravděpodobně každý ze své vlastní zkušenosti; opakovaně se s nimi setkáváme jak u sebe tak v okruhu svých blízkých. Psychická krize rozhodně není něčím „nenormálním“, ale naopak k životu člověka patří, je neodmyslitelnou součástí jeho životní cesty. Má i pozitivní aspekty, což ovšem ve chvíli, kdy je člověk aktuálně prožívá, nebývá patrné. Její pozitivní význam spočívá v tom, že, pokud je překonána, může přispět k osobnostnímu růstu člověka. Subjektivní prožívání krize je spojeno s nepříjemnými pocity, nejčastěji s pocity smutku, osamělosti, bezradnosti, beznaděje, s úzkostí, strachem atd., někdy v této souvislosti mluvíme o *bolesti*, přičemž asi každý z nás ví, že psychická bolest může být i velmi intenzivní. Mezi přirozené a nejobvyklejší způsoby reakce člověka na neutěšenou psychickou situaci patří snaha pomoci si sám a „volání o pomoc“. V tomto smyslu pak mluvíme o neformální pomoci v krizi, naopak institucionalizovanou odbornou pomoc, probíhající v rámci krizového centra, linky důvěry, poradny apod., označujeme jako formální pomoc. Neformální pomoc v krizi tedy zahrnuje zejména svépomoc a vzájemnou pomoc, což jsou „*cenné, tradiční a zároveň nejobvyklejší způsoby zvládnutí krizových situací*“<sup>2</sup>. Pomoc člověku v krizi v sobě nese obrovský potenciál, vycházející z prosociálnosti<sup>3</sup>, přirozené součásti lidské psychosociální výbavy; vzájemná pomoc má v životě člověka veliký význam<sup>4</sup>, má ovšem i svoje meze a určitá rizika. Člověk, prožívající krizi, bývá zvýšeně citlivý a

---

<sup>1</sup> Bylo by naivní předpokládat, že se takových chyb nedopouštějí i odborníci.

<sup>2</sup> Klimpl

<sup>3</sup> Pojem „prosociálnost“ bývá vymezován jako tendence k pomáhajícímu jednání, tendence k nezištnému jednání ve prospěch druhého.

<sup>4</sup> Její význam je o to větší, že - konkrétně v podmínkách ČR:

- „poptávka převyšuje nabídku“, odborníci (nejčastěji psychologové a psychiatři) jsou nadměrně zaneprázdňeni v důsledku nepříznivého poměru *počet odborníků/počet klientů*
- kapacita krizových zařízení je nedostačující,
- je současně u nás dosud vyhledání psychologické pomoci u odborníka bohužel považováno za projev slabosti, za „ostudu“ atp.

sugestibilní, což na jedné straně pomoc činí účinnější, na druhé straně může umocnit nepříznivé důsledky případných chyb či nevhodných pomáhajících strategií.

Při hledání předpokladů a protektivních faktorů účinné pomoci člověku v krizové situaci jsou klíčové tyto otázky:

- **Co potřebuje člověk v krizi (při krizové intervenci)?**  
Formulováno v subjektivní rovině: *co asi očekává?*, v objektivní rovině: *čeho by se mu mělo dostat?*, případně naopak: *co určitě neočekává, čeho se bojí? čeho by se mu dostat nemělo?*
- **Za jakých podmínek je možné tyto potřeby naplnit (případně aspoň částečně)?**  
Naopak: *co by mohlo být v pomoci člověku v krizi nežádoucí, neadekvátní, popř. co by mohlo člověku v tísnivé situaci dokonce i ublížit?*

Odpovědi na tyto otázky vyplývají z cíle krizové intervence. Tím je především stabilizace osobnosti člověka, kterému pomáháme, což je většinou spojeno s uvolněním emočního napětí, tím zároveň se snížením intenzity subjektivně nepříjemného stavu, a současně s hledáním porozumění tíživé situaci. Hlavní cíl laické a odborné psychologické pomoci se zásadně nijak neliší. Toto je podstatná skutečnost, neboť nás při hledání podmínek a faktorů účinnosti tohoto procesu vede do oblasti psychoterapie. Laický přístup je v krizové intervenci účinný tehdy, když používá (ať už intuitivně či intencionálně) v co největší míře podobných postupů a principů jako odborná psychoterapie; tím přirozeně využívá potenciál faktorů účinných z hlediska psychoterapeutické pomoci. Pojdme se blíže podívat na tyto faktory, principy a podmínky. Psychologickou pomoc lze orientačně rozfázovat na následující na sebe navazující kroky; rozdělení je pouze schematické, je jasné, že se jednotlivé fáze prolínají, rovněž je zřejmé, že i tato strukturace záleží především na konkrétní situaci, pro potřeby tohoto textu je ovšem rozdělení užitečné. Těmito kroky jsou:

1. Vnitřní příprava na setkání a zajištění podmínek k nerušenému rozhovoru.
2. Přijetí druhého v rámci orientačního rozhovoru.
3. Poskytnutí dostatečného prostoru pro
  - 3.1. uvolnění a abreakci,
  - 3.2. hledání porozumění situaci.
4. Pomoc při orientaci v situaci, hledání ústředního problému, pokus o nalezení parciálních řešení.
5. Zajištění další péče (nejlépe odborné, pokud je to možné).

**ad 1.** Tato fáze psychologické pomoci se často podceňuje. Vnitřní přípravou je zde míněno určité vnitřní zklidnění, naladění se na člověka, kterému chceme pomoci, lze ji charakterizovat také jako *klidné očekávání*, otevřenost vůči všemu, co přijde, a přenesení pozornosti (soustředění se) na něj. Nutným předpokladem účinné pomoci je navození hluboké koncentrace na člověka, kterému pomáháme, na jeho problém a na jeho prožívání, koncentrace skutečné, tedy ne předstírané, „nahrané“, na neautenticitu jsou lidé v psychické krizi obzvláště citliví. Jde o navození situace spoluúčasti, soucítění, což vyžaduje určitou míru empatie, na jistou dobu je nutno odsunout vlastní problémy a být plně s tím druhým. Je nutné zajistit podmínky ke klidnému delšímu rozhovoru mezi čtyřma očima, ve kterém je možné navodit atmosféru důvěry. Musíme myslet nejen na podmínky prostorové (tak, aby nebyla narušována intimita rozhovoru – např. hlučnou společností v restauraci, neměli bychom být rušeni ani návštěvami či zvoněním telefonů), ale také na časové podmínky; je potřeba vyhnout se časové tísní, počítat s alespoň hodinovým rozhovorem, samozřejmě podle situace a podle charakteru krize. Pokud by času nebyl dostatek a rozhovor bylo nutné předčasně

ukončit, např. ve fázi abreakce či uprostřed líčení problému, můžeme člověku v krizi i značně ublížit.

**ad 2.** V této fázi je podstatné poskytnout člověku co nejméně stresující prostředí, což znamená především **prostředí nekritizující a akceptující**. Proto je nutné vyhnout se

- direktivním zásahům  
(„*rozhodně teď musíš...*“, „*za žádnou cenu nesmíš...*“, „*okamžitě se odstěhuj!*...“, „*tam už nikdy nesmíš...*“),
- hodnotícímu nebo kritizujícímu či moralizujícímu aspektu  
(„*no... tak to mě teda překvapuje... to bych neřekl/a, že ty si něco začneš s ženatým...*“, „*no ale co sis myslel, když celou dobu, co spolu chodíte...*“, „*to se dalo čekat, že to takhle dopadne, když...*“);
- nevhodné je samozřejmě též obviňování  
(„*to máš za to, žeš tenkrát...*“, „*tos mamince neměla dělat, víš, jak na tom teď je*“) či
- mentorování („*vždycky jsem ti přece říkal/a, že... a teď se ukázalo...*“),
- zlehčování problému, stavu člověka (větami typu: „*vzchop se, takového tě neznám!*“),
- pochybování o pocitech, což je obzvláště zdrcující pro člověka, který je na tom psychicky špatně (např.: „*no to není možný, to mně neříkej, že je ti to líto, vždyť přece...*“, nebo „*přece se na svou matku nemůžeš zlobit, to se mi u tebe vůbec nezdá, není to něco jiného, než vztek, to, co k ní cítíš?*“ apod.), dále
- pochybování o potížích či jejich intenzitě („*no to mi neříkej, že z něčeho takového by ti mohlo být až tak špatně!*“)

**ad 3.1.** Při umožnění uvolnění a abreakce<sup>5</sup> je nejdůležitější, aby člověk v tíživé situaci pocítil, že si tyto emoce může dovolit, tedy že si může dovolit plakat, aniž by byl považován za slabocha, že se může vztekat, že může i nadávat, aniž by to znamenalo, že bude považován za „zlého“. Časté pochybení při laické pomoci je podmíněno **strachem laiků z intenzivních projevů emocí**, pomáhající může bránit pláči („*prosím tě, hlavně nebreč, na to bych se nemohl/a dívat...*“, „*přece bys kvůli ní nebrečel...*“ atp.) či plnému vyjadřování záporných emocí jako jsou zlost, smutek, lítost... („*nech toho, vztekání ti nepomůže...*“, „*to jsem si nemyslel/a, že bys o něm mluvila takhle hnusně*“); tato chyba se může projevit také neuvědomovaným vyhýbáním se bolestným a závažným tématům, je ovšem jasné, že takto jen těžko druhému člověku pomůžeme v zoufalé situaci.

**ad 3.2.** Při pomoci v krizi bývají zejména na začátku rozhovoru, ale i v jeho průběhu, sdělení neuspořádaná, jakoby „nelogická“; je to přirozené, neuspořádanost myšlenek a pocit chaosu patří k duševnímu obrazu člověka v krizi, je tedy vhodné v zájmu umožnění abreakce zejména brzdit:

- vlastní snahu pomáhajícího „konečně se v tom pořádně vyznat“, to znamená, že doplňující (orientační) otázky je dobré klást jen velice obezřetně a s citem, vyhnout se nepřiměřenému vyptávání, někdy je lepší i několik takových otázek (např. typu „*tak ještě jednou, tomu nerozumím, jednou to říkáš takhle, a teď zase... , tak jak to tedy opravdu je?*“) raději „polknout“ či nechat na pozdější fázi intervence; dalšími nevhodnými a pro někoho za jistých okolností zdrcujícími zásahy jsou:
- 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...*“) či
- licitace („*z toho si nic nedělej... to jedna moje kámoška... ta je na tom ještě hůř...*“).

---

<sup>5</sup> Pod pojmem *abreakce* si můžeme představit odreagování, uvolnění afektivního napětí.

**ad 4.** Ústřední problém může být někdy naprosto zjevný, někdy ale skrytý, někdy lze i na první pohled „jasný“ problém tzv. „přeznačkovat“, tedy pojmenovat jej novým způsobem, který zakládá větší naději na překonání krize. Jak při společném hledání ústředního problému tak i při pokusech o nalezení parciálních řešení je ovšem bohužel možné dopustit se mnoha chyb a nevhodných intervencí:

- Jednou ze zásadních, bohužel ovšem dosti rozšířených chyb, je postup, v němž člověku sdělíme „výsledek“; proč je slovo *výsledek* v uvozovkách je jasné – často jde spíše o *pseudovýsledek*, který může vyplývat z chybného uvažování, překotné snahy o brzké vyřešení problému, také ovšem – a to velice často – jde spíše o výsledek **projekce vlastních problémů pomáhajícího**; této závažné chyby se často dopouštějí, byť v dobrém úmyslu, „laičtí psychologové“, většinou lidé se zájmem o psychologii, kteří mají tzv. „načteno“ a někdy nevhodně aplikují své psychologické znalosti (*řeknou člověku, o jakou krizi jde, jak se v takové situaci má chovat, co přesně má dělat, co to vlastně právě prožívá atp.*).
- Dále je potřeba vyvarovat se nabídky jednoduchého řešení (*„stačí, když budeš...“*, *„uvidíš, že se to samo spraví“* apod.),
- neschvalujeme „radikální řezy“, tzn. vyvarujeme se podporování závažných rozhodnutí (*„jasně! odstěhuj se a budeš od nich mít pokoj...“*, *„prostě dej výpověď a bude to vyřešené! ...“*)

**ad 5.** Zajištění **návaznosti v další péči** je nutné mít na paměti právě u laické, neformální pomoci. Častou chybou bývá „hraní si na psychoterapii“ a následné nezvládnutí situace, laická pomoc je sice obrovsky cenná, ale pochopitelně má svoje meze. V některých případech by měla být laická pomoc předstupněm pomoci odborné (zejména jde-li o krizi, která přetrvává, nebo jejichž následky přetrvávají), proto je jedním z dílčích cílů laické intervence také pomoci člověku vydat se za odbornou pomocí.

Na závěr ještě uvedme několik užitečných **konkrétních doporučení** pro vedení rozhovoru s člověkem v tísní:

- více naslouchejte, než mluvíte, člověk v krizi většinou *„je toho plný“* a přeje si, aby jej někdo opravdu vyslechl, nebojte se chvílek ticha, ty jsou někdy velice cenné, např. váhá-li člověk s nějakým sdělením,
- neodvádějte pozornost od toho, o čem chce člověk mluvit, vždy jej nechte domluvit, nevnucujte mu svoje vlastní témata, i když jste hluboce přesvědčeni, že zrovna ta jsou v danou chvíli nejvíce na místě, nemluvíte za něj, rozhodně neskákejte do řeči (někdy je potřeba krotit vlastní netrpělivost),
- pokud se ptáte, tak přiměřeně a jasně, raději stručně, rozhodně nehromadíte otázky,
- pokud možno nepoužívejte otázky typu „Proč?“, neboť takové otázky mohou navodit pocity viny, snažte se je opsat či přeformulovat (např. místo *„a proč jsi tam vůbec šel?“* použít třeba *„a jak se to vlastně stalo, že jsi se tam octnul?“*); toto není nějaké „slovíčkaření“, naopak, způsob pokládání otázek může podstatně změnit celý rámeček rozhovoru - k lepšímu, ale i naopak,
- vyhněte se falešnému utěšování, to rozhodně není to, co člověk v tíživé situaci potřebuje,
- nevnucujte vlastní řešení, přestože jste o jeho správnosti a účinnosti přesvědčeni,
- nepouštějte se do diskusí, v nichž člověka přesvědčujete o „své pravdě“, zdůvodňování a argumentování je v takové situaci naprosto nesmyslné; jde o situaci, kdy „vaše pravda“ není to nejdůležitější, o co v rozhovoru jde.

Pokusili jsme se ve stručnosti pojednat nejdůležitější předpoklady účinné laické krizové intervence. Tato problematika je samozřejmě mnohem složitější a zasluhovala by si probrat i další psychologické souvislosti laické pomoci, např. úskalí asymetrického vztahu závislosti na pomáhajícím při laické pomoci, zejména při neuvědomovaných mocenských motivačních impulsech pomáhajícího, dále např. zacházení s tajemstvím (při chybění etického rámce) a mnoho, mnoho dalších. Přesto doufáme, že je tento text užitečným příspěvkem k problematice neformální pomoci člověku v krizi a že bude pro čtenáře inspirující.

### **Literatura:**

*Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci.* Edited by Petr Klimpl. 1. vyd. Praha : Grada, 1998. 167 s. ISBN 80-7169-324-3.

*Krizová intervence.* Edited by Daniela Vodáčková. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

*Krizová intervence pro praxi.* Edited by Naděžda Špatenková. Vyd. 1. Praha : Grada, 2004. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.

*Základy psychoterapie.* Edited by Stanislav Kratochvíl. Vyd. 1. Praha : Portál, 1997. 392s. ISBN 80-7178-179-7.