

# KRIZOVÁ INTERVENCE

VĚRA LINHARTOVÁ



# KRIZOVÁ INTERVENCE DLE LEGISLATIVY

- krizová pomoc vzniká po 1.sv. válce – Evropa, po 2.sv. USA  
(prevence sebevražd, pomoc veteránům)
- 40. a 50. léta první linky důvěry, u nás 60.léta
- od r. 2007 – zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb. –  
vymezuje telefonickou krizovou intervenci a krizovou pomoc  
jako sociální službu
- krizová centra (různá cílová skupina, zřizovatel, provoz např.  
ambulantní x lůžkové)
- inspirace: pro svou cílovou skupinu, ale šířeji si sepište  
krizové kontakty – můžete dávat K i blízkým

# KRIZE

## PRINCIPY KI

- krize – v psychosociální oblasti jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami a běžnými strategiemi zvládnout v přijatelném čase
- situace, kt. způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy

x krize jako příležitost pro změnu – ztráta i zisk, výzva

„Kdy jindy než teď?“

- spouštěče – ztráta, změna, volba
- projevy v somatických, psychických i sociálních symptomech
- řešení záleží na individuálních adaptačních schopnostech a coping strategiích (jaké máte/znáte?)

# JAK PODLE V VÁS VYPADÁ ČLOVĚK V KRIZI?



TĚLESNÉ PŘÍZNAKY



PSYCHICKÉ PŘÍZNAKY

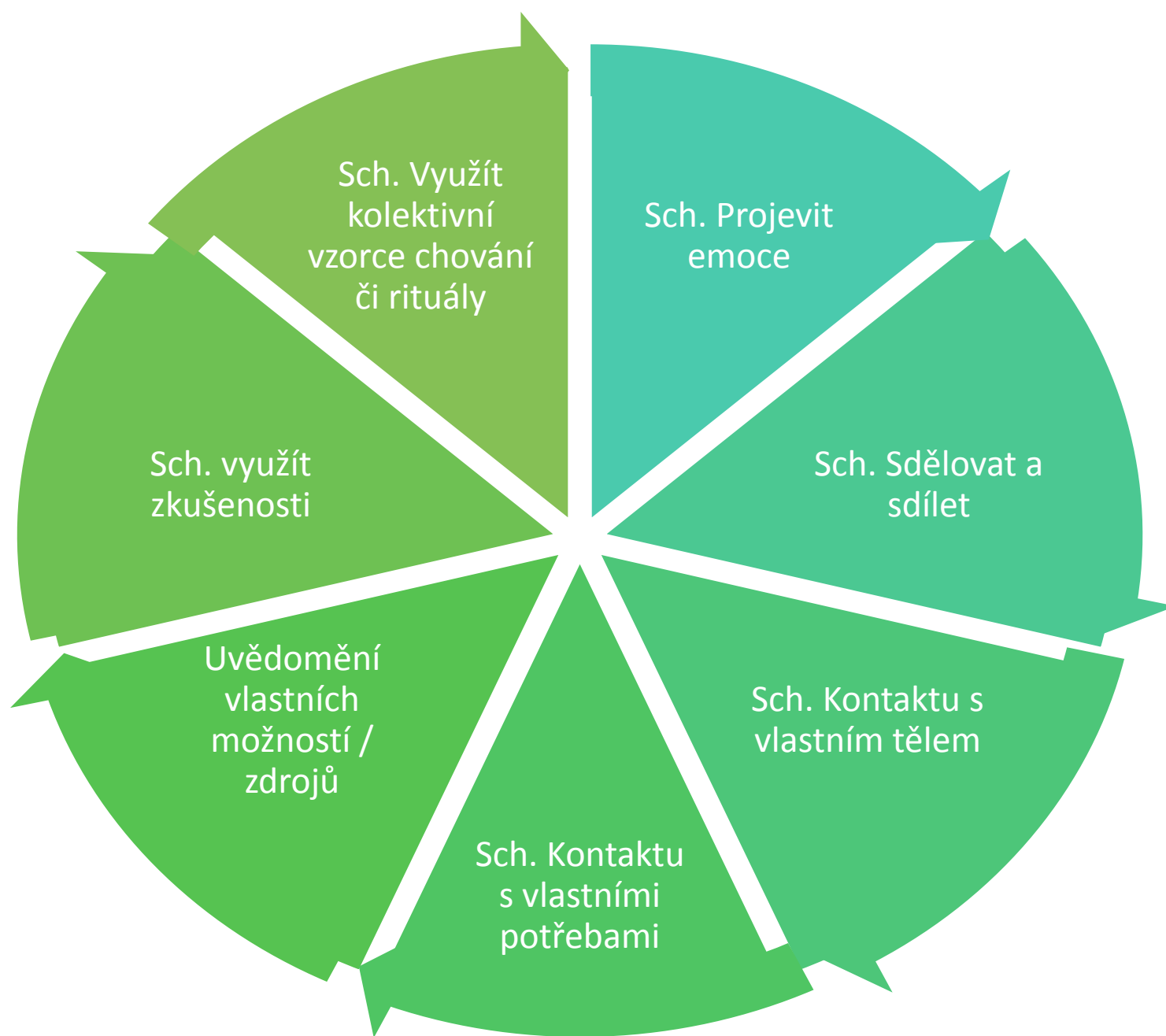


SOCIÁLNÍ PŘÍZNAKY

# PRŮBĚH KRIZE

- akutní stav do 72 hodin
- ztráta psychické rovnováhy – je-li do 4 až 6 týdnů zvládnut, je to signál, že K našel nové vyrovnávající strategie
- krizové stavy mohou samy odeznít, chronifikovat či vyvolat poruchu nebo nemoc
- krize jako proces – fáze a stádia (trvají hodiny až dny) – **Caplanův model krize**
  1. Pocit ohrožení – napětí, úzkost, snaha používat naučené mechanismy (trvá krátce, vteřiny)
  2. Plné uvědomění nepohody, zranitelnosti a neschopnosti zvládnout situaci, ztráta kontroly – metoda náhodných pokusů (trvá hodiny až dny) (řešení nebo do 3.fáze)
  3. Selhání, neschopnost řešení nastalé situace, snaha o inovaci metod řešení – **největší ochota a přístupnost pro pomoc z vnějšku** – čas pro KI – vyhledání odborné pomoci (hodiny až dny) (lze dostat stav na „předkrizovou“ úroveň)
  4. Závažný stav psychického ohrožení, celková dezorganizace a dekompenzace – chybí síla zvládnout i vyhledat pomoc – nezbytná odborná pomoc – nutnost aktivity blízkých (dny až týdny)

# PŘIROZENÉ MECHANISMY ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE



# TYPOLOGIE KRIZÍ DLE BALDWINA

# Krize situační

– jako problematická situace, budí dojem neodkladnosti, ztráta a její hrozba (rozchod), změna a její anticipace (rozvod, stěhování, vyhazov v práci), volba (dva partneři)

KI: osvětlení spouštěčů, služby a podpora



# Krize tranzitorní

- z očekávaných životních změn, překážky dané vývojovými nároky -  
předvídatelný proces růstu a vývoje (jedinec i rodina) (puberta, odchod  
dětí/rodičů, důchod)

KI: projít úskalí změn, prozkoumání a porozumění – jaký mají význam

# Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu

spouštěčem mocný, vnější neočekávaný stresor, není kontrola, zdrcení, ochromení (náhlá smrt, katastrofa, znásilnění)

KI: poskytnutí mobilizace a podpory, bezpečný rámec pro emoční prožívání a autentické vyjádření (vztek, smutek, bezmoc), hledání nových metod vyrovnání se se změnami, kt. Jsou důsledkem

# Krize zrání

vývojové – vyplývají z psychodynamiky jedince – pramení z neúčinných pokusů řešit mezilidské situace, dosáhnout citové zralosti, nedořešené a nedokončené vývojové otázky (závislost, boj o moc, hodnotové konflikty, intimita, sexuální identita – např. zneužívání), objevují se opakované vzorce obtíží ve vztazích

KI: přijmout krizi jako vývojovou výzvu a porozumět jí, rozvíjet vyrovnávací strategie k řešení vývojového konfliktu (pokračování PST)

# Krize ramenící z psychopatologie

- kontinuum předchozí třídy – poklad v nedořešených nebo provizorně řešených vývojových otázkách – spouštěč neřešené vnitřní otázky, kt. oživují událostmi v rámci vztahového kontextu- předchozí patologie může krizi předurčovat nebo ztěžovat její řešení (hraniční osobnost, závažné neurózy, závislosti)

KI: reakce na aktuální problém, řešení současného stavu rozvíjením dovednosti a kompetence K s cílem stabilizovat co nejvyšší úroveň jeho fungování, zapojujeme rodinný systém, po odeznění akutní k další dlouhodobá péče

# Psychiatrické neodkladnosti

- akutní stavy (může i nemusí provázet duševní onemocnění), zhoršuje se celkové fungování, K. nejsou zodpovědni za své chování (akutní psychózy, intoxikace, suicidiální ch., agrese)

KI: velmi obtížná, K schopen poskytnout omezené informace, služba musí být poskytnuta urgentně, rychlá a účinná stabilizace a redukce nebezpečí pro K i okolí, rychlý zásah v situacích ohrožující život

# KRIZOVÁ INTERVENCE

Algoritmy, strategie, selektivně užívané při práci s lidmi, kt. nejsou nemocní x ocitli se v krizi – mají umožnit okamžité a efektivní zacházení s akutními reakcemi



## Principy a znaky

Včasná, krátkodobá, časově ohraničená, časově flexibilní (průměrný hovor TKI 15 až 20 minut)

Snadno dosažitelná a kontinuální

Uvědomění si možností limitů, důležitá je aktivita K

Aktivní, direktivní přístup – strukturovanost, vedení

Zaměření na abreakci emocí – volný průběh, podpora, ohraničení

Zaměření na vznik současné situace

Účelné řešení aktuálního problému „tady a teď“

Podpora sebejistoty K

Zaměření na krátkodobé plány – krokování

Zaměření na systém

Prevence zhoršování situace

# PROCES A FÁZE KI

1

## navázání kontaktu

akceptace všech projevů k, ventilace emocí - prostor pro pláč, hněv, panika – snížení úzkosti, uzemňování k, mlčení – otázky uzavřené ano x ne, prostor pro ticho, legitimizace, okamžitá redukce ohrožení - zdraví a život, volání IZS (např. otrava paralelně s kontaktem s k voláme 155), první psychická pomoc -stabilizace – zvládnutí šoku a zajištění psychosociálních potřeb – 5T (ticho, teplo, tekutiny, tišení bolesti, transport), informace, kontakt s blízkými

2

## zakázka

jakou pomoc od nás očekává, co potřebuje, proč přichází - ne vždy jasná formulace – my aktivně zjišťujeme, mapujeme, než budeme hledat řešení, někdy testovací, menší téma – komu se svěřuje, dá se?, vyjadřujeme podporu, oceňujeme, vyjadřujeme zájem, aktivně se ptáme – i na skrytou zakázku

3

## mapování, orientace k krizové situaci

mapujeme – nenecháme se stáhnout „hledáním a nabízením řešení“ – co krizi spustilo, udržuje, co už zkusil k za řešení, vypovídání, sdílení, vyhýbáme se unáhlenému doporučení

4

## hledání řešení, intervencí

zaměřujeme se na krátkodobé plány, malé úkoly, je tolik, kolik k zvládne – „rozkrokovat“, možno napsat, detailně rozpracováváme možné cesty řešení – k vybírá posilujeme emoční prožívání, nabízíme podporu, důležité předání informací, edukace, evnt. předání do další služby, rozpracování další podpůrné sítě, možnosti další péče

5

## závěr

podtrhnout doporučení, společná dohoda, co se bud dít dál, jak je na konci rozhovoru

# OTÁZKY PRO KI

- Čím ta krizová situace začala? Co spustilo a jak dlouho trvá?
- Už jste v minulosti zažil něco podobného? Co vám tenkrát pomohlo? V čem je to dnes jiné?
- Co vám obvykle pomáhá v těžkých životních situacích?
- Kdo je všechno v krizi? Koho se všeho týká?
- V situaci, kde je více zátěžových věcí: pojďme vybrat, co je nyní nejaktuálnější, nejtěžší, co nejdříve potřebuje vyřešit.
- Co už jste s tou situací zkusil dělat, jakou to mělo odezvu?
- Kdo všechno o vaši situaci ví? Jaké jsou reakce nejbližšího okolí? Kdo vám pomáhá?
- Ptáme se po tělesných, psychických, sociálních změnách v krizovém prožívání se zaměřením na poslední hodiny, dny a týdny: máte nějaké tělesné potíže? Jak spíte? Kdy jste pil a jedl naposledy? Jak se soustředíte?
- Už jste se obrátil na nějakou odbornou pomoc?
- Jak to celé prožíváte? Co cítíte, když o tom mluvíte? Pláčete, zlobíte se...?
- Co byste si přál, aby se ve vaší situaci stalo?
- Co vám pomáhá tu situaci vydržet? Naopak, co vám v té situaci brání věci změnit?
- Vnímáte v té situaci nějaký pozitivní přínos? Naopak, co s tou situací ztrácíte?
- Co by se mohlo stát nejhoršího?



# BÝT DOBRÝM POSLUCHAČEM JE ZÁKLAD

## AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- u TKI kompenzace absence neverbální roviny – verbálně reflektovat a projevit empatii – hmmm, aha, ano..
- soustředěné naslouchání (tady a teď)
- nespěchat, využít pomlky a pauzy
- Nereagovat unáhleně, nedávat hned řešení, připravit si odpověď ( než vám odpovím, potřebuji ještě vědět)
- Verbálně i neverbálně dávat najevo, že rozumím – opakovat, parafrázovat, rekapitulovat – „ Říkáte, že..., Jestli tomu dobře rozumím ..., Pokusím se shrnout, co jste říkala...
- Nekritizovat, raději klást otázky
- Instrukce rozčlenit – jednoduché věty, ověřit pochopení, zopakovat
- Reflektovat tělesné změny, které na K vidím – vidím, že těžce dýcháte..., Teď jste zbledla v obličeji...

# TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM V KI



Základ bezpečný, kvalitní a srozumitelný kontakt s K, přizpůsobení tempu K, „usedět“ emoce a podpořit k vlastní cestě řešení



Rozdíl mezi osobním setkáním (face to face) a rozhovoru po telefonu a přes jiná média



Neverbální složky hovoru – empatie, aktivní naslouchání, hlas (barva, intonace, výslovnost, dikce), tempo řeči a slovník



Základem provázení a vedení, provázení a zrcadlení

# TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM V KI



- Základní techniky jsou provázení a vedení, provázení a zrcadlení vzbuzují pocit, že je K přijmán
- přednost má cvičená intuice
- určitý ukazatel kvality vedení KI

# PROVÁZENÍ

- Důležitá dovednost empaticky naslouchat – navázání kontaktu, tempo řeči, soulad, intonace, zachycení emocí K
- Jít s K – podobný jazyk, jeho slova
- Neverbální úroveň – dýchání, tělo

# VEDENÍ

- vedeme – malý krok před k
- poukazujeme na možnosti řešení
- pracovník je držitelem problému
- vedeme formou otázek, doptávání se., formulace, které rozvíjí dialog

# REFLEXE (ZRCADLENÍ)

- Napodobování slovního i mimoslovního chování K
- Smyslem dát najevo, že chápeme pocity K
- Práce s emocemi K – zpřehlednění, uchopení emocí, pojmenování – slyším/ vnímám, že jste hodně rozrušená/smutný/ naštvaná...

## REKAPITULACE

- Vlastními slovy vyjadřujeme to ,co nám K říká – myšlenky, fakta, pocity
- K může doplnit, rozvíjet dál
- Pro K jistota, že nasloucháme
- Pro pracovníka záchytný bod, křižovatka - vhodné použít, když
  - K mluví hodně dlouho
  - Příběh je složitý
  - Objevuje se mnoho témat
  - Pracovník si potřebuje ujasnit, upřesnit souvislosti v příběhu
  - Na konci rozhovoru

# PARAFRÁZE

- dáváme zpětnou vazbu, co jsme slyšeli
- nabízíme pohled z jiného pohledu
- strategický krok – pracovník převypráví obsah a dodá své myšlenky posune hovor dál – nabídnutí cest, jak se zbavit trápení –např. zkušenost lidí v podobné situaci – rozšíření pohledu



# SHRNUTÍ

- Shrnutí delšího úseku, slouží mimo jiné, aby se ani K ani P v hovoru neztratili
- Otevírá prostor k dalšímu hledání cest a řešení
- Účelem je
  - Dát dohromady důležité myšlenky a fakta
  - Položit základ pro další diskuzi
  - Zhodnotit dosažený pokrok
- Doporučuje se po
  - Delším časovém úseku
  - Při více tématech
  - Při překotném či nesrozumitelném hovoru
  - V závěru pro shrnutí celého hovoru s nabídkou řešení, ke kterému se K přiklání
  - U hovorů, kdy je P přesvědčen, že K rozumí, co by mu pomohlo zbavit se trápení a díky shrnutí je možné nabídnout pomoc s ukončením

# KOTVENÍ

- Zpevnování některých odpovědí K, zatímco jiné necháváme vyhasnout – selekce produktivních nápadů K
- Pomáhá snižovat pravděpodobnost nekontrolovaného zhoršení
- Používáme slůvka - aha, hmm, opakujeme části odpovědí K, případně se vědomě vracíme – pozitivní kotvení
- Opatrně na negativní kotvení - “chrlicí k” – zpevňujeme chování – hrozí zahlcení
- Kotvení, upevnování, co funguje – cílené otázky na „kotvy“, pomáháme si uvědomit, můžeme i nabízet (“ říkala jste, že bratr se vás ptal, jak se máte)
- Face to face – kotvení přes tělo – tělesné prožívání. Zachycení potřeb, zklidnění – dýchání, vnímání pracovníka, místnosti

## ZHODNOCUJÍCÍ FORMULACE A OCENĚNÍ

- Cílem dát najevo, že K sdělení má váhu, je podstatné
- Ocenění K patří k důležitým dovednostem
- Součástí každého hovoru – min ocenění za zavolání, vyhledání služby, chce řešit situaci, udělal první krok, snaží se změnit svůj život...
- Upřímné, důležitá naše autentičnost – vnitřní přesvědčení pracovníka
- Do ocenění patří
  - Vyjádření úcty
  - Vyjádření radosti z toho, co se K podařilo dosáhnout, zvládnout

# EMOCE V KI

- smutek a pláč
  - strach a úzkost – někdy doprovází mlčení
  - panická úzkost
  - hněv a vztek, někdy doprovází agrese
- 
- 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
  - ventilace emocí snižuje napětí, uvolňuje a dává prostor řešení
  - emoce na počátku, ale i v průběhu, možné opakování
  - průběh emocí – křivka (nákres)

# SMUTEK A PLÁČ

- Pláč umožňuje vyjádřit psy i fyz bolest, zármutek i štěstí – odplavení napětí
- Pláč nestopujeme – přijímáme, vyjadřujeme podporu – odplavení, ventilaci ( Tady můžete plakat...)

## KI

- Reagovat na pláč- vidím, slyším, že pláčete, jsem tady s Vámi
- Dát prostor a svolení pro pláč – můžete plakat, někdy to tak je, že se musíme plakat, máme čas vyplačte se
- Zpočátku dávat uzavřené otázky, k se těžko mluví
- Pláč přijmout a podpořit
- Zrcadlit
- Přizpůsobit tempo a hlas 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?
- Pláč je možno nabízet jako ventil napětí
- Nabídnout kapesník, vodu, kontakt tělesný
- Patologický pláč, účelový pláč – vést k racionalitě

# STRACH A MLČENÍ

- řada důvodů – na počátku jiný význam než v průběhu – stud, tajemství, jak začít, potlačovaný pláč, silné emoce, nebezpečí – okolí i pracovník, testování, osamělost
- KI
  - Čtení neverbálních signálů, popis a doptávání – vidím/slyším, že těžce dýcháte, jiné lidi okolo vás...
  - Zrcadlení, technika ozvěny – zopakování, co slyšíme
  - Dát prostor a čas – můžeme mlčet, někdy může být těžké 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
  - Uzavřené otázky – stalo se dnes něco? Týká se to ještě někoho?
  - Orientace v situaci – jste zraněná
  - 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 15 minut, máme na sebe ještě pár minut, poté budu muset zavěsit/ukončit konzultaci, můžeme se domluvit na jindy až se budete cítit

# ÚZKOST A PANIKA V KI

- Příznaky – bušení srdce, bolest na hrudi, pocit dušení, závrať, pocity neskutečna, strach z umírání, s. Ze ztráty kontroly, s. Ze zešílení, vyhýbavé chování, snaha utéct ze situace, s. Z další ataky – trvá několik minut i déle

## KI

- Trojúhelník (emoce, myšlení, aktivita) – zúžení pouze k jednomu vrcholu
- “vbourat se“ ke K – pevný silný hlas
- Jít kus cesty s k a pak zásah - „jsem tu s vámi, už bude dobře slyšíte mě?“
- Direktivní vedení – teď budu mluvit já, poslouchejte mě
- Zjistit aktuální stav (kdo, kde, jak, co ses stalo), eliminace ohrožení života a zdraví
- 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

# VZTEK, HNĚV A AGRESE

- signály
  - psychomotorické – neklid, pohyb, nervozita, zvýšená gestikulace, přešlapávání, podupávání x stažené tělo, strnulost
  - mimika – stažená tvář, vyhýbaní se očnímu kontaktu, sklený výraz
  - řeč – zvýšená hlasitost, tempo, výhružky, nadávky
  - pohyb v prostoru – nerespektování osobní zóny, odmítá se posadit
  - celkový vzhled – celková zanedbanost, nebezpečný předmět
- Základní přístupy
  - Dynamický – energie agrese, zrcadlení, hlasitý pevný hlas, jasné hranice, direktivní přístup, postupné zklidňování – méně funguje i K, kde je narušen kontakt s realitou – intoxikace, psychotické projevy
  - Zklidňující – pevný, klidný hlas, vyrovnanost, pomalejší tempo než K, ustát provokaci, dát prostor pro ventilaci, vyjednávání, diskuze

## KI

- dát prostor pro verbalizaci agrese, vymluvení
- Respekt k o 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 strach a svou převahu
- Po ventilaci více strukturovat rozhovor – ptáme se na zakázku, vymezit možnosti konzultace
- Nezlehčovat situaci, nelhat a neslibovat, jednoznačně a srozumitelně
- Používat jméno a udržovat oční kontakt
- Na hrubost a vulgaritu odpovídat rázně a pevně
- 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



# BEZPEČNOST PRACOVNÍKŮ

- vždy na prvním místě
- zásady
  - prostor pracoviště a konzultovny
  - týmová spolupráce – př. v IC prvokontakt ve dvou
  - metodika bezpečnosti práce
  - spolupráce a kontakty – PČR , ochranka
  - realistický odhad událostí – naše limity
  - pohled psychiatra – dle závažnosti či diagnózy, možnost nedobrovolné hospitalizace
- ukončení hovoru TKI, KI
  - shrnutí, rekapitulace, shrnutí kroků
  - připomenutí času
  - reflexe točení v kruhu
  - 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

