

# KRIZOVÁ INTERVENCE 2.část

VĚRA LINHARTOVÁ

# 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, výhrušky, 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
- Nezelehčovat situaci, nelhat a neslibovat, jednoznačně a srozumitelně
- Používat jméno a udržovat oční kontakt
- Na hrubost a vulgarity 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

# Relaxace - práce s dechem, práce s pozorností

- Řízené dýchání
- Dechová cvičení
- Řízení relaxace
- Kotvení
- 5P – body scan
- Mindfulness - pozorovatel
  
- Aplikace Nepanikař –dýchání, odvedení pozornosti
- <http://nepanikar.eu/relaxacni-cviceni/>
- Jacobsonova progresivní svalová relaxace - <https://www.youtube.com/watch?v=493mYfovYw0>
- [https://nevypustdusi.cz/infografika/?\\_gallery=gg-1-115](https://nevypustdusi.cz/infografika/?_gallery=gg-1-115)

# BEZPEČNOST V KI

- Naše 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



# PARTNERSTVÍ, MANŽELSTVÍ

- Spouštěče krize – př. ....
- Životní cyklus a krizové momenty – dobré se vzdělat ve vývojové psy a vývoji rodiny
- Rozlišení akutní x chronické - jiné služby př. MRP

## KI

- Práce s emocemi
- Co bylo spouštěčem volání, jak dlouho krize trvá
- Nedělat unáhlená rozhodnutí, proces, který potřebuje čas – dopřát k
- Spolehnout se na to ,co funguje a nespravovat, co není rozbité
- Minimalizace škod, ochrana nezletilých dětí
- Hledání více cest a promýšlet jejich důsledky- horizont měsíců
- Hledání kompromisů – komu to prospěje
- Práce s hranicemi a časováním /co a jak dlouho může vydržet, zvládnout?)
- Škála scénářů – ideál – katastrofa
- Jasně vymezená pravidla fungování i s postupy při překročení pravidel
- Řešení na zkoušku s jasnými postupy (rozstěhování – hodnocení)
- Co nejvíce omezit vliv rolí rodičů a partnerů

# RODIČOVSKÁ TÉMATIKA

- Akutní témata, ale opakované situace
- Hledají porozumění, přijetí – ověření – postupují dobře, jsem dobrý rodič
- Cílem orientace, připomenutí rodičovské role, hranic a vazeb v rodině – pozor na vývojové hledisko, životní etapa i rodina jako celek – rodič x dítě

## KI

- Práce s emocemi
- Co bylo spouštěčem volání, jak dlouho krize trvá
- Nedělat unáhlená rozhodnutí, proces, který potřebuje čas – dopřát k
- Spolehnout se na to ,co funguje a nespravovat, co není rozbité
- Minimalizace škod, ochrana nezletilých dětí
- Hledání více cest a promýšlet jejich důsledky- horizont měsíců
- Hledání kompromisů – komu to prospěje
- Práce s hranicemi a časováním /co a jak dlouho může vydržet, zvládnout?)
- Škála scénářů – ideál – katastrofa

# SENIOŘI

- Potřeby
  - Vyslechnutí, sdílení, péče, účast na životě, nezávislost, seberealizace, empatie a symetrický vztah
- Vývojové krize – co mohou senioři prožívat ?

## KI

- Mluvit pomalu a nahlas, opakovat závěry, praktické kroky
- Empatie, symetrický vztah
- Ventilace, sdílení
- Zklidnění, příjemný čas
- Aktivace podpůrného systému
- Netlačit na rychlá řešení – rozlišit potřebu řešení a sdílení
- Neinvalidizovat – odkázání na druhé, ústavní péče

# DĚTI A DOSPÍVAJÍCÍ

- Důvody...

## KI

- Ocenit, že chce danou situaci probrat
- Vyslechnout bez přerušování
- Aktivní naslouchání
- Otázky pro doplnění, tím vyjadřovat zájem a pochopení
- Parafráze závažných skutečností a tím si je ujasňovat
- Společně na základě doplňujících otázek přimět dítě k náhledu na nové možnosti řešení
- Stanovení si cílů a možností vyřešení
- Potvrdit cíle vzájemnou dohodou
- Termín další konzultace
- Povzbudit, ocenit a motivovat

# DĚTI A DOSPÍVAJÍCÍ

- Obecné zásady
  - Adekvátně věku a zralosti dítěte – v úvodu odlehčující otázky
  - Přizpůsobit neverbál – dotek, ale pozor
  - Bezpečí – hračka
  - Otevřenost
  - Bezpečná direktivita
  - Vracet teď a tady
  - Věřit
  - Zjednodušit
  - Oceňovat
  - Normalizovat
  - Fantazie (tři přání, pohádky)
  - Neutralita
  - Hledat dospělého spojence, v akutních případech převzít zodpovědnost
  - Ověřovat porozumění
- Na co pozor
  - Nezelehčovat (adolescenti)
  - Pitvoření
  - Falešné sliby, chlácholení
  - Moralizování
  - V situaci, kdy dítě neví, ptát se co by samo chtělo
  - Dlouhý monolog

# TRAUMA, OBĚŤ TRESTNÝCH ČINŮ (DOMÁCÍ NÁSILÍ, SY CAN ...)

- Sexuální zneužívání
- Domácí násilí
- Týrání, zanedbávání

## KI - práce s akutním traumatem obecně

- Ventilace emocí, ventilace průběhu
- Odlišit akutní a odložitelné
- Práce s pocity viny, studu – podpora a oceňování
- Odborná pomoc- lékař – zranění, gynekologie, PČR
- Edukace ohledně možného rozvoje PSST
- Odkaz na organizace BKB, IC, psych. Ambulance
- Dohoda dalších kroků
- Oznamovací povinnost

## + u KI traumat z minulosti

- Proč teď?
- Vztah k pachateli
- Psychoterapie
- Naděje a odvaha



# Práce s ukázkou rozhovoru – Linka bezpečí – rozvod

a) (being) Co slyšíme? Co pozoruji/vnímám?

b) (doing) co by to chtělo? Co bych dělal?

- do trojic a jedna čtvěřice- 3 min poslech + 5 minut rozbor – každý si poslechněte společně sdílejte:

Odpovězte si na otázky:

1. Co se mnou děje? (emoce)
2. Co bylo použito – jaké techniky vedení, jaké principy KI?
3. Co bych dělal/a já?

<https://www.youtube.com/watch?v=xxmnwVExoGE>

# SEXUOLOGICKÁ PROBLEMATIKA V KI

Prostá sexuální tematika – pohlavní nemoci, antikoncepce, interrupce

- poradenství, ocenění, emoce, doporučení odborníka

Poruchy sexuální preference – hledání hranic normality

- testování ochoty pracovat s tímto tématem, vyjasnění zakázky, ventilace, upozornění na trestnost,
- náhradní řešení ke snížení napětí, sexuologická péče

Poruchy pohlavní identity – vyjasňování (dospívání, adolescence)

- ventilace, orientace ve vnitřním zmatku, odborná péče

Sexuální dysfunkce – hledání příčin nefunkčnosti sexuál. života

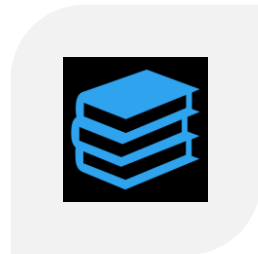
- ventilace, zklidnění, širší orientace, odborná péče, mapování spokojenosti ve vztahu, sebeakceptaci

Telefonické hovory za účelem sexuál. uspokojení

- volání jako podnět k onanii – zneužití. vést ke konci



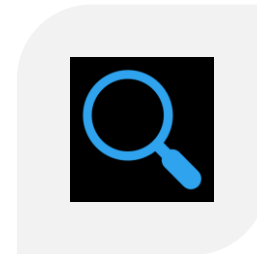
# ZÁVISLOSTI V KI



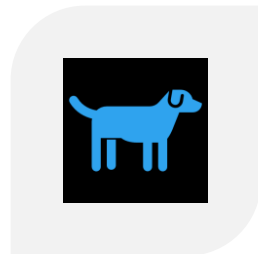
doporučuji knihu d.  
vodáčkové



MI – Motivační  
rozhovory  
Apod.



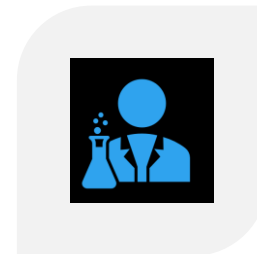
speciální kurzy



agrese, intoxikace



v době klidu – odkaz  
spíše dlouhodobá péče



Experimenty  
např. u dospívajících

# PSYCHOPATOLOGIE, RESP. DUŠEVNÍ ONEMOCNĚNÍ



## Delirium

KI ventilace, kotvení v realitě – otázky na zjištění orientace v realitě, mapování podpůrné sítě, akutní RZ, riziko agresivního chování



## Demence

kotvení v realitě, jednoduché otázky a pokyny, nasměrování, písemné instrukce, kontakty sociální péče a lékař



Psychotická onemocnění – nevyvrácíme bludy, mapování, ventilace, kotvení v realitě, klidný hlas, pomalé tempo, jednoduché otázky, akutní – provázení připomínání reálného času



## Poruchy nálad

Manická – ventilace, struktura, volají příbuzní – podpora, odborná péče

Depresivní – jednoduché otázky, přizpůsobit tempo, malé kroky, další postup, písemné instrukce, odborná péče, ventilace, pláč



Neurotické poruchy – úzkostné poruchy, fobie, somatizace

Pochopení, pozornost, naslouchat + zklidnění, direktivní vedení, práce s tělem, odborná péče



## Poruchy příjmu potravy

# PRÁCE S DEPRESIVNÍM K A SUICIDIÁLNÍM K

## KI

- nespěchat
- jednoduché otázky
- přizpůsobení tempu
- malé kroky, krok po kroku
- dohodnutí dalšího postupu
- písemné instrukce
- trpělivost
- odborná péče
- energie, aktivní tón, nenechat se vtáhnout
- suicidium – zásady práce
  - ANO – pečlivě naslouchat, plně se emočně angažovat, dát prostor a vydržet emoce, pojmenovat
    - TO=sebevražda, ptát se na konkrétní čas, místo, provedení
    - NE – moralizace, bagatelizace, podceňování, apel na víru, logiku a morálku, „musíme to překonat“
- otázky zjišťování sebevražedných myšlenek
- o co se opřu u sebe jako pracovník
  - Navázat na sebe
  - Volání o pomoc – „něco ve vás nechce umřít, proto spolu mluvíme“
  - Antisebevražedný kontrakt – smlouvání o slibu
  - Volání IZS

# PRÁCE SE SUICIDIÁLNÍM K

## KI

- nespěchat
- jednoduché otázky
- přizpůsobení tempu
- malé kroky, krok po kroku
- dohodnutí dalšího postupu
- písemné instrukce
- trpělivost
- odborná péče
- energie, aktivní tón, nenechat se vtáhnout
- suicidium – zásady práce
  - ANO – pečlivě naslouchat, plně se emočně angažovat, dát prostor a vydržet emoce, pojmenovat
    - TO=sebevražda, ptát se na konkrétní čas, místo, provedení
    - NE – moralizace, bagatelizace, podceňování, apel na víru, logiku a morálku, „musíme to překonat“
- otázky zjišťování sebevražedných myšlenek
- o co se opřu u sebe jako pracovník
  - Navázat na sebe
  - Volání o pomoc – „něco ve vás nechce umřít, proto spolu mluvíme“
  - Antisebevražedný kontrakt – smlouvání o slibu
  - Volání IZS

# Zajímavé odkazy – duševní zdraví a nemoc

Nevypust' duši

- [https://nevypustdusi.cz/infografika/?\\_gallery=gg-1-137](https://nevypustdusi.cz/infografika/?_gallery=gg-1-137)

<https://www.youtube.com/watch?v=lv5kA2fuTuo>

Život za zdí

<https://www.youtube.com/channel/UCkb-vPgxxhho33rFVRgdq9SA>

Podcast Diagnóza F – Radio Wave

# Práce ve skupině – rodinné, sebezkušenosť

- Rozdělení do skupin
- Klient, interventi, pozorovatelé
- 10 minut + 7 minut reflexe, čas hlídá jeden pozorovatel
- Klient – můj reálný “problém malého dosahu ve spojení s rodinou” z posledních pár měsíců např. jak dáváme soužití doma při lockdownu, při zastavení a poradě interventa s pozorovatelem zkusit neposlouchat/ zůstat u sebe, při reflexi sdílet co dělal intervent, co to se mnou dělalo –emoce,
- Intervent – co dělám, jak podporuji, co se se mnou děje –emoce, možnost zastavit si – požádat o pomoc, možnost dopředu poprosit o pomoc konkrétního člověka
- Pozorovatel – v průběhu být připraven pomoci, při reflexi, co se dělo, co fungovalo, mluvit nepřímě (ne ty jsi dělal), formulovat intervent dělal .... s klientem to dělalo, držet se já- výroků – když intervent dělal toto se mnou to dělalo...

# Sociálně-právní problematika

- Občanský zákoník – soukromé a rodinné právo - rozvod, vyživovací povinnost, omezení svéprávnosti, určení rodičovství
- Sociálně právní ochrana dětí – OSPOD, předběžné opatření
- Sociální zabezpečení – státní sociální podpora a podpora v nezaměstnanosti, pomoc v hmotné nouzi, příspěvek na péči, důchod, vdovský a sirotčí důchod
- Sociální služby – zákon o sociálních službách – návaznost služeb, poradenství
- Specializované poradenství – právo, „dávky“, ochrana práv

# Psychohygiiena a práce se sebou

- prevence vyhoření – zdroje a sycení
- možnosti sebereflexe
- supervize, intervize – pravidelná setkání – tým, individuálně
- práce se sebou, práce na sobě – sebezkušenost, kurzy



# Individuální práce - Co mě sytí?

- Papír – rozdělit na 4 části
  1. co mě štve na mojí práci, studiu, životě ( 3 min)
  2. co mě těší, sytí (3 min)
  3. co jsme dělali/a během posledního týdne, abych si odpočinul/a, dobila baterky (3 min)
  4. co udělám do týdne (3min)

# 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