

K tématu Krizové intervence je zde uvedena kapitola z knihy autorky **Vodáčkové – Krizová intervence. 2002.**

Text je stažen z adresy **www.portal.cz**



Krizová intervence
autor: **Vodáčková a kol.**
nakladatel: **PORTÁL**
rok vydání: **2002**
rozsah: **520 stran**
vazba: **pevná**
ISBN: **80-7178-696-9**
Cena: **657,- Kč**

Práce s emocemi v krizové intervenci

V této kapitole nabídneme možnosti, jak v krizové intervenci tváří v tvář i telefonické krizové intervenci postupovat při rozhovoru s klientem, který prožívá silné emoce. Budeme se zabývat prací s pláčem, strachem a úzkostí, panickou úzkostí, s hněvem. Popíšeme podstatu jednotlivých emočních stavů a projevů a poskytneme opěrné body, jak si s nimi v krizové práci počínat.

Klíčová slova: emoce, hněv, křik jako projev strachu, křik ve vzteku, mlčení, mýty o pláči, nával úzkosti, ohnisko pozornosti, ohnisko pozornosti, panická úzkost, pláč, pláč dítěte, pláč dospělého, potvrzení, protitvar, reflexe (zrcadlení), rekapitulace (shrnutí), strach a úzkost, šepot, tělové centrum, ustrašená mluva, uzemnění, vyjádření, vztek, zmatené chování, znehybnění, zrychlená mluva.

Krizové situace jsou doprovázeny nejrůznějšími emocemi, často velmi silnými. Je proto naprosto správné o nich mluvit, dát prostor, aby je klient mohl vyjádřit. Prožívat emoce v zátěžové situaci je důležité a možnost je ventilovat se jeví jako užitečné. Aby to však skutečně užitečné a konstruktivní bylo, aby to nebyl jen výkřik bez ozvěny, měly by dostat vhodný protitvar. Pokud jej získají například tím, že na ně krizový pracovník adekvátně zareaguje, bude je možné daleko lépe uchopit a v daném kontextu zpracovat. Tím, že klientovi umožníme emoci nejen vyjádřit, ale i náležitě uchopit, vznikne další prostor, jak problém smysluplně řešit. A nebude pak nutné se v rozhovoru opakovaně vracet k nedokončeným a neuzavřeným pocitům.

V emočně exponovaném rozhovoru může klient ztrácet některé souvislosti, může mu unikat smysl řečeného, protože pod vlivem mohutné emoce se může proměňovat ohnisko pozornosti. Proto je užitečné

během takového rozhovoru spolu s klientem rekapitulovat, co se odehrálo. Někdy i klient spontánně o rekapitulaci požádá.

Příklad rekapitulace části hovoru u silně rozrušeného klienta:

Na začátku rozhovoru jste hodně plakal kvůli tomu, jak to nevyšlo u maturity, potom jste začal jinak dýchat a to vám umožnilo, abyste mohl říci, co se stalo. Pak jsme si o tom povídali. Nejvíce jste se bál otcovy reakce, protože se domníváte, že do vás vložil příliš mnoho naděje. Nakonec se vám zdálo nejlepší o tom s otcem i matkou mluvit dohromady, neboť matka situaci vidí více reálně a může vám rozhovor usnadnit. Také jsem se od vás dozvěděla, že se už tolik nebojíte zopakovat maturitu v náhradním termínu, že nyní víte, na co se zaměřit více. Jde ostatně jen o jeden předmět, takže vám odpadnou starosti s ostatními... atd.

Mohutné pocity jsou častými pohnutkami k rozhodnutí zavolat na linku důvěry. Osobní návštěva krizového pracoviště je rovněž často ovlivněna silnými emocemi, ale stává se obvykle více promyšleným aktem, protože člověk potřebuje k takové návštěvě přeci jen větší iniciativu a před návštěvou obvykle zvažuje své důvody z více stran.

Těžiště práce s emocemi jak na lince důvěry, tak při krizové práci tváří v tvář se nachází v první polovině rozhovoru.

6.1 Pláč

Nejpodivnější vlastností pláče je skutečnost, že lidské bytosti jsou – spolu se slony – jedinými suchozemskými savci, kteří ve chvíli citové krize roní proudy slz.

D. Morris, *Lidské mládě*

Než popíšeme podrobněji, jak pracovat s plačícím člověkem, nabízíme několik informací o tom, **co to je pláč**, jaký má význam a jak na nás může působit.

Z hlediska ontogenetického je pláč reakcí, kterou dítě používá z řady důvodů. Desmond Morris v knize *Lidské mládě* (1995) uvádí následující důvody pláče malého dítěte: bolest, nepohodlí, hlad, osamělost, příliš intenzivní podnět, nedostatek podnětů, frustrace. Autor dále říká, že pláč u dítěte vždy znamená prosbu o pomoc a je třeba ho tak vždy chápat, nejde tedy o jakýsi druh dětského „sebevypáření“ nebo vybití energie.

Pokud se rodičům nedaří zjistit příčinu a pláč úporně přetrvává, může být pro ně zdrojem značně nepříjemných pocitů. Jejich nervozita a pocit bezmoci se mohou stát součástí začarovaného kruhu, který pláč ještě paradoxně posiluje.

Od přírody jsme vybaveni fyziologickými reakcemi na dětský pláč. Automaticky se nám při něm zvyšuje krevní tlak a kožní odpor, to znamená, že naše pokožka se stává mnohem citlivější na jemné signály. Tak je možné vysvětlit, proč se cítíme tak nepříjemně, pokud dítě pláče a cítíme úlevu, když plakat přestane. Tady se nabízí vysvětlení, proč při neutišitelném pláči, při nesnázích s uklidněním dítěte, můžeme pocítit i hněv (R. Krantzová a Ch. Dentemaro, 1997).

Starší děti nebo dospělí pláčou z důvodů, které mají s důvody pláče malého dítěte společné prvky, ale jsou diferencovanější. Jejich pláč nemusí být vždy jenom voláním o pomoc. Pláčem vyjadřujeme například hluboký zármutek, někdy je to výraz prožitku fyzické či psychické bolesti, a někdy i štěstí. Pláč slouží jako ventil napětí. Doslova jím můžeme něco vyplavit či odplavit. Lidské slzy, které zvlhčují rohovku oka, mají, podle D. Morrisa (1997), jiné chemické složení nežli slzy vznikající pláčem. Ty obsahují látky, které se do organismu vyplavují při stresu. Proto se po velkém pláči můžeme cítit uvolnění a ospalí.

Jestliže slzičky nemluvněte či malého dítěte jsou jasným a důrazným voláním o pomoc rodičů, jejich úkolem je naplnit frustrovanou potřebu dítěte. S významem slz dospělých je to složitější. Připusťme, že

slzy odplavují z těla napětí. Jsou řekou nebo deštěm při bouřce. Co z toho vyplývá pro ty, kteří jsou s plačícím v kontaktu?

Úkol: Zkuste si vzpomenout, co se s vámi dělo, když někdo blízký ve vaší přítomnosti plakal. Zkuste si představit, co se dělo ve vaší mysli a co se dělo v těle. Možná jste přemýšleli, jak plačícímu pomoci, možná všechno ve vás startovalo, abyste jeho pláč utišili, možná jste se cítili hloupě nebo trapně, možná jste měli pocit viny, možná jste se cítili bezmocní, možná jste se na plačícího zlobili, možná se vám chtělo smát nebo odejít.

Naše chování kolem pláče, ať už sami pláčeme nebo jsme s někým, kdo pláč, může být ovlivněno několika **mýty**:

- Pláč je projev slabosti.
- Ten kdo pláče, je rozmazlený.
- Správný muž nesmí plakat.
- Mohutným pláčem si člověk ubližuje.
- Čím více budeme věnovat pozornost pláči, tím bude trvat déle.
- Je správné udělat vše, abychom plačícího utišili.
- Projevíme účast, budeme-li říkat plačícímu „neplač.“
- Pláče, aby mne potrestal.

V krizové práci se setkáme často s plačícími. Pokud budeme víc vědět o své fyziologické determinaci okamžitě vystartovat, abychom tíšili dětský pláč, získáme tak paradoxně více volnosti pro práci s pláčem dospělého nebo staršího dítěte.

Co dělat v kontaktu tváří v tvář, když klient pláče: Není nutné cokoli dělat, ale čekat a dávat klientovi prostor. Ani není třeba hned nabízet kapesníky – to může někdy pláč příliš brzy zastavit. Když se klient omlouvá za pláč, není vhodné říkat: „To je dobře, že pláčete,“ ale spíše: „Tady se může plakat.“ Práci v TKI si ukážeme na příkladech:

Příklad 1:

P: Linka důvěry, dobrý den

K: (Volající pláče, skoro nemůže popadnout dech.)

P: Slyším, že pláčete... pauza

K: (Pláč pokračuje, ale už to není takový přívál.)

P: Klidně můžete plakat..

K: (Pláč přechází do vzlyků, volající popadá dech.)

P: Slyším, že se váš pláč mění...

(Pracovnice LD se pokouší přitom napojit na klientovu dechovou frekvenci, chvíli dýchá stejným tempem a ve chvíli, kdy se to dobře daří, se postupně vrací k přirozenému klidnému dechu – princip provázení a vedení. Také může okomentovat to, co dělá: „Já teď poslouchám váš dech, a jak ho poslouchám, dýchám stejně rychle jako vy... a teď mám pocit, že dýcháte klidněji...“)

K: (Dýchá zhluboka ozvučeným dechem.)... Už můžu mluvit...

Komentář: To byl pláč na začátku rozhovoru. Klient mohutně plakal a pracovnice linky mu poskytovala zrcadlo. Dávala mu tak zprávu, že ho slyší. To vneslo do počátku rozhovoru klid a mělo to vliv i na zmírnění návalu pláče. Šla ještě dál a nabídla mu, že klidně může plakat... dala mu tak najevo, že je s ním a respektuje, co se děje. V této fázi je možné pracovat dále s dechem, tak jako zde. Smyslem práce s pláčem na začátku rozhovoru je navázat s klientem kontakt a vytvořit klima, aby mohl začít mluvit. Nejde nám primárně o to, aby přestal plakat.

Příklad 2:

K: To je strašný, on prostě odešel. Nechal mi tam dopis a nějaký peníze. To je všechno. (Pláč a dál výrazně uplakaným hlasem): Víte, ono to poslední dobou mezi námi neklapalo, hádali jsme se mnohem víc než dřív. Já jsem si taky několikrát řekla, že to nechám plavat, nikam jsme spolu nechodili a ani jsme spolu moc nespali, von do noci čuměl na video a nebylo možný se k němu vůbec dostat.. jako bychom byli každej na jiný planetě (znovu vlna pláče). A pak začal chodit často sám pryč a já jsem si začala být jistá, že někoho má...(poryv pláče). Tak jsem se snažila s ním o tom mluvit a von mi řek, že (pro pláč skoro nedokáže mluvit), že... to se strašně těžko říká...(Pláč)...

P: Mluvíte o tom, že se s vámi rozešel partner. Asi to hodně bolí...

K: To teda bolí, já vůbec nevím, co bude dál... Já jsem teď schopná jenom brečet. Brečím jako kráva...

P: Snad ani není možné takovou věc bez pláče zvládnout...

K: Když von mi řek, že sem k ničemu, že ho to se mnou nebaví, že je se mnou otrava, že si nemá v čem se mnou povídat (v hlase je patrný náznak zlosti).

P: Podle vašeho hlasu se mi zdá, že se vás to hodně dotklo...

Komentář: Z rozhovoru je patrné, že jde o rozchod dvou partnerů. Inicioval ho partner svým odchodem a partnerka na událost reaguje, volá na linku, když je to ještě čerstvé. Hodně pláče a její pláč graduje k místu, kdy jí partner řekl něco pro ni hodně tvrdého, s čím se nedokáže smířit a co zřejmě cinklo na zranitelnou strunu. Pracovnice linky v té chvíli vstupuje a shrnuje předchozí obsah sdělení a reflektuje pláč. Tím se otvírá prostor, aby se volající mohla dostat do kontaktu ještě s dalšími pocity, v našem případě s hněvem na partnera. I tato vlna se časem přelije a klientka bude pravděpodobně schopna vidět situaci ještě jinak než nyní. Celou věc se pokusíme vyjádřit jazykem kapitolky o komunikaci. Klientka prostě pořád dostávala signál „je otevřeno“.

Formy odborné krizové pomoci

V naší zemi je možné specifikovat pět forem krizové pomoci, které spočívají buď v osobním kontaktu klienta v krizi s krizovým pracovníkem (formy 1–4), nebo v kontaktu telefonickém (forma 5):

1. ambulantní forma;
2. forma hospitalizace;
3. forma terénní služby;
4. forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí;
5. telefonická forma.

U všech forem jde o kontakt jednorázový či v omezené míře opakovaný. Je ohraničen dobou trvání krizového stavu.

1. Ambulantní forma

Klient přichází do zařízení specializujícího se na pomoc lidem v krizi anebo vyhledá odborníka či pracoviště, v jehož odborné náplni je rovněž pomoc lidem v krizi. U této formy péče se předpokládá, že klientův stav umožňuje do zařízení docházet.

Ambulantní forma zahrnuje i krizovou pomoc formou stacionáře – klientovi umožňuje docházet domů. Tato forma péče není volena v případech ohrožení klienta v jeho domácím prostředí. Její výhodou je poměrně intenzivní péče skládající se z více prvků. Je indikována především tam, kde klientův emoční stav vyžaduje plošnější podporu a intenzivnější jistění. Někdy může stacionární péče navazovat na hospitalizaci, např. v situacích, kdy reálné ohrožení klienta (samotou, konflikty apod.) není plně eliminováno, ale klient díky předchozí hospitalizaci je schopen těmto problémům do jisté míry čelit.

2. Forma hospitalizace

Hospitalizaci je možné nabízet především v zařízení speciálně tomu určeném – v krizovém centru. Pokud takové zařízení v regionu chybí, je obvyklé zřizovat krizová lůžka tohoto typu v rámci nemocnice, domova pro seniory, diagnostického ústavu apod. Hospitalizace je většinou krátkodobá (pět až sedm dní) a je nabízena klientům, jejichž stav je natolik vážný, že pobyt v domácím či přirozeném prostředí by mohl být dočasně ohrožující, kontraproduktivní a s rizikem, že se krizový stav bude spíše prohlubovat.

3. Forma terénní služby

Má několik podob:

- Výjezd ke klientovi – výjezdový program je taková forma péče o klienta, kdy odborník či odborný tým vyjíždí do terénu nebo klientova přirozeného prostředí (tato forma služby tedy přesahuje do bodu 4, viz níže). Děje se tak většinou v situaci, která je příliš pro všechny zúčastněné závažná, že nejsou schopni krizové centrum navštívit sami osobně.
- Doprovod klienta – např. společná návštěva klienta a krizového pracovníka na úřadu, doprovod na policii, k soudu, k lékaři.
- Návštěva klienta – např. v nemocnici, v jiném typu zařízení, kde klient dočasně pobývá.
- Forma terénní služby při mimořádných událostech, jako jsou katastrofy – při katastrofách se předpokládá, že obyvatelstvo je natolik zasaženo, že v prvních dnech, týdnech a měsících je třeba vysílat krizové pracovníky na místo události a aktivně s obyvateli pracovat, a to buď plošně, anebo tam, kde lidé situaci zvládají s velkými obtížemi. Mobilní krizové týmy mohou obyvatelům pomoci zvládnout počáteční šok, usnadnit prožívání, zprůchodnit informační toky, podpořit schopnost přijímat informace, podpořit konstruktivní řešení, zprostředkovat další specializovanou odbornou péči těm, kteří ji potřebují. (Je zde rovněž přesah do bodu 4 – výjezdový tým při katastrofách často přichází právě do domácího prostředí klientů).

4. Forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí

Spočívá v jednorázové nebo opakované návštěvě krizového pracovníka v domácím prostředí klienta. Je určena klientům, kteří jsou natolik indisponováni, že není v jejich silách osobně krizové pracoviště navštívit. Taková návštěva může být rovněž určena celé rodině, kde někdo z jejích členů je indisponován, a přesto by práce s celým rodinným systémem byla vhodná.

5. Forma telefonické krizové pomoci

Telefonická krizová pomoc je soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se deklaruje jako pracoviště telefonické krizové intervence. Takový kontakt je nezávazný, pod kontrolou ho má klient – může kontakt kdykoli svobodně přerušit. Telefonická krizová pomoc je založena na principu vysokého stupně bezbariérovosti. Telefonická krizová pomoc má v naší zemi tři základní podoby:

- Kontaktní linky (uvádíme je pro úplnost, mohou a nemusí sloužit klientům v krizi) v některých krizových, kontaktních centrech nebo v občanských poradnách – nemají charakter linky důvěry, jsou obvykle k dispozici klientům daného pracoviště pro navázání prvního kontaktu. Někdy problém může být i po telefonu vyřešen, aniž by bylo nutné, aby klient přišel osobně, ale spíše se předpokládá, že po telefonátu bude následovat osobní návštěva. Nepředpokládá se, že by klient volající na kontaktní linku měl řešit po telefonu s pracovníkem problém, který je mimo rozsah a zaměření daného pracoviště. Není obvyklé, že by byl určen speciální pracovník, který obsluhuje výhradně kontaktní linku. Pracovníci obsluhující kontaktní linku někdy mívají výcvik v telefonické krizové intervenci, spíše se však jedná o ojedinělou iniciativu vedení takového pracoviště anebo pracovníků samotných.
- Specializované linky zaměřené na určitou problematiku – v cizině lze pro ně nalézt obecný název hot line (na problematiku AIDS, protidrogové linky, gay linky, linky zaměřené na problematiku domácího násilí apod.) Je obvyklé, že pro práci na takové lince jsou pracovníci vyškoleni jednak v

oblasti odpovídající specializaci dané linky a také v technice telefonické krizové intervence. Většinou na služby specializované linky navazuje konkrétní pracoviště s možností osobní návštěvy. Předpokládá se však, že hovorem na specializované lince může být problém rovněž řešen a vyřešen.

- Linky důvěry. Zpravidla se nesespecializují na určitou problematiku, jsou otevřené celé populaci, nebo jen dětem a dospívajícím nebo jen dospělým. Volající se tedy může obrátit s jakýmkoli problémem, a buď je možné takový problém během jednoho rozhovoru vyřešit, nebo je možné volajícímu nabídnout opakovaný kontakt. Je obvyklé klientům doporučovat, podle povahy řešeného, rovněž kontakt na konkrétní zařízení a odborníky. Pro tyto účely linka důvěry disponuje dobře propracovanou databází kontaktů z psychosociální a zdravotnické oblasti. Taková databáze je jedním z důležitých nástrojů pracoviště linky důvěry.

Shrnutí

- V krizových situacích můžeme využívat řadu strategií, vědomých i nevědomých, adaptivních i neadaptivních.
- Vyrovnávací (coping) strategie jsou přirozené způsoby a formy chování, které nám pomáhají přizpůsobovat se nárokům života. Mezi vývojově staré vyrovnávací mechanismy patří reakce typu útek, útok a ochromení.
- Existují přirozené vyrovnávací mechanismy chránící před fyzickou a psychickou bolestí. Patří mezi ně např. regrese, disociace nebo skotomizace.
- V průběhu života se v krizových situacích učíme užívat vědomé adaptivní postupy, které napomáhají našemu seberozvoji.
- Pokud svépomoc, laická pomoc a další přirozené podpůrné systémy v krizi nestačí, je možné vyhledat odbornou krizovou pomoc.
- Odborná krizová pomoc by měla být dostupná, neodkladná, bezbariérová, komplexní a přihlížet k individualitě chápání krizového stavu.
- Aktuální cíl odborné pomoci v krizi spočívá ve stabilizaci klientova stavu.
- Perspektivním cílem je propracovat s klientem blízkou budoucnost a podpořit jeho vlastní kompetenci k řešení.
- Odborná krizová pomoc má pět základních forem: 1. ambulantní formu, 2. hospitalizační formu, 3. formu terénní služby, 4. formu krizové pomoci v klientově přirozeném prostředí, 5. telefonickou formu.

Otázky a úkoly pro čtenáře

Vzpomeňte si na některou z vašich vlastních reakcí na stres typu: útek, útok nebo ochromení. Je některý z těchto typů zastoupen ve vašem životě častěji?

Je pravděpodobné, že jste si ve svém životě uvědomili, že máte na určité situace „slepu skvrnu“. Jak se toto poznání odrazilo na vaší práci s klientem?

Zkuste posoudit, jak ve své práci s klientem zacházíte s principem individuality krize.