



**Mgr. Iveta Urbánková,
sociální pracovníce**

FSS v Brně, 9. 11. 2016

Krizová intervence

- co si představíte pod pojmem krize, krizová situace?
- zažili jste někoho v krizi?
- jak to vypadalo?
- co se dělo? (průběh i intervence)
- vaše zkušenosti s KI (teorie, profesní praxe)

- **Pojem krize**
→ definice, typy krizí
- **Krizová intervence**
→ formy, východiska, cíle, požadavky na pracovníka, fáze
- **Krizový a bezpečnostní plán u obětí DN**
→ modelová situace (TKI)
- **Sebevražedná tematika**
→ KI v suicidální krizi

- subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny
- krizi provází výrazné emoční, tělové i behaviorální změny („normální reakce na nenormální situaci“)
- k řešení nestačí běžné vyrovnávací mechanismy a strategie zvládnání zátěže
- krize jako nebezpečí a zároveň příležitost

- situační
- z očekávaných životních změn – „tranzitorní“
- vývojové – „krize zrání“
- pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru
- krize v kontextu psychopatologie
- neodkladné krizové stavy

Krizová intervence - pojem

- práce s klientem v situaci, kterou on osobně prožívá jako zátěžovou, ohrožující a nepříznivou
- pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování
- pracuje s klientovou minulostí a budoucností, jež bezprostředně souvisí s jeho krizovou situací
- podpora klienta v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a využít potenciál přirozených zdrojů a vztahů
- odehrává se v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek

- ambulantní
- terénní
- v přirozeném prostředí klienta
- hospitalizace
- telefonická

Východiska a principy KI

- okamžitá a snadná dosažitelnost pomoci
- individuální charakter
- časová ohraničenost krizového stavu
- zaměření na bezprostřední minulost i budoucnost
- těžiště práce - řešení problému
- malé kroky v procesu řešení
- zaměření na systém
- posilování kompetence klienta
- zázemí týmu
- kontinuita (zajištění návazných služeb)

- zajištění bezpečí, stabilizace klienta
- zorientování v situaci, správný odhad problému
- stanovení priorit
- pomoc s vyjádřením emocí a usnadnění prožívání
- poskytnutí informací
- hledání zdrojů podpory
- podpora kompetencí a sebedůvěry klienta
- hledání účelných řešení problému

„Nástrojem“ KI je samotná osoba krizového interventa!

- osobnost
- znalosti
- schopnosti
- dovednosti

- Úvodní fáze
- Práce s klientem a jeho příběhem
- Závěrečná fáze

- přivítání – představení sebe, pracoviště
- první odhad situace, akutnost, domluva s týmem, organizační a personální zajištění
- zajištění bezpečí a základní potřeby klienta
- informace v jednoduché formě – kdo se klientovi bude věnovat, časový rámec, anonymita, bezplatnost aj.

- formulace problému klientem
- co se stalo, co krizi předcházelo, „poslední kapka“
- určení kdo je v krizi nebo jiném akutním ohrožení
- vyrovnávací strategie a před/krizové fungování
- klientovo očekávání a zakázka
- katastrofický scénář/mapování reálných rizik
- otázka na sebevražedné myšlenky
- dohoda s klientem o bezprostředních krocích a jejich realizaci

- shrnutí setkání
- ověření, s čím klient odchází, reflexe případných změn na začátku a po setkání
- reflexe emocí, ocenění klienta
- dohoda o další spolupráci nebo ukončení
- předání písemných informací - o dalším setkání, kontaktech na organizaci, návazných službách aj.

Situace:

- v aktuálně hrozící nebo probíhající násilné situaci
 - ve fázi přípravy odchodu ze vztahu
 - při samotném opouštění partnera
 - oddělené bydlení po ukončení vztahu (stalking)
- Bezpečnostní plán – vždy individuální, klient musí bezpečnostnímu plánu věřit!

Obecná témata k mapování:

- odhad nebezpečnosti násilné osoby
- identifikace nebezpečných míst, situací
- bezpečí dětí
- bydlení (současné, nouzové zajištění)
- dohoda se sousedy, jinou důvěryhodnou osobou
- dostupnost telefonu, rychlá volba vytáčení
- únikové cesty - kam jít, jak se tam dostat
- dostupné zdroje pomoci
- zajištění a uschování důkazů o násilí
- příprava bezpečnostního balíčku

- občanský průkaz, rodné listy, pasy
- školní a zdravotní záznamy dětí, očkovací a pojišťovací průkazy
- peníze v hotovosti, kreditní karty, přístupy k účtům
- dokumenty (k bytu, společnému majetku, dluhům, rozhodnutí či návrhy soudu, jakékoli smlouvy apod.)
- léky, lékařské zprávy, brýle (jiné zdravotní pomůcky)
- důkazní materiál o násilí
- adresář s důležitými kontakty
- duplikáty klíčů (od domu, kanceláře, auta, jiné nemovitosti)
- oblečení, hygienické potřeby na prvních pár dní
- osobní věci, předměty citové hodnoty
- oblíbenou hračku dítěte aj.
- uložení na bezpečném a dostupném místě

Modelová situace – telefonická KI

Práce ve trojicích:

- role klientky – oběť DN
- role krizového intervenanta – poradce v organizaci pro oběti DN
- role pozorovatele (+ hlídání času)

Časový rámec cvičení:

- příprava (5 minut)
 - vedení telefonické KI (10 minut)
 - reflexe ve skupinkách (5 minut)
 - evaluace s ostatními (10-15 minut)
- *zpětnou vazbu dává nejprve pozorovatel, poté intervent a nakonec klientka.*

- navázání kontaktu (příprava rámce hovoru)
 - formulace problému klientem
 - co vedlo ke krizové situaci
 - zjištění aktuálního ohrožení, stabilizace
 - zakázka klientky
 - katastrofický scénář (mapování rizik)
 - poskytnutí relevantních informací
 - mapování zdrojů podpory
 - dohoda a rekapitulace o realizaci konkrétních kroků
 - ukončení telefonátu
- *v průběhu TKI vhodně používejte nebo si všímejte použitých technik aktivního naslouchání a dalších nástrojů, postupů, znalostí či dovedností!*

- práce s člověkem v suicidální krizi budí „omnipotentní“ fantazie o roli interventa
- sebevražda je záležitostí slabošských, duševně nemocných, divných lidí, je dědičná...
- člověku v tísní lze myšlenku na sebevraždu „podsunout“ hovorem o ní
- ten, kdo o sebevraždě mluví, ji nikdy neuskuteční

- **Identifikace a pojmenování problému**
 - po „naznačení“ od klienta by měl následovat přímý dotaz na sebevražedné myšlenky a po jejich potvrzení na sebevražedný plán
- **Prostor pro vyjádření emocí**
 - ujištění a potvrzení, že může plně vyjádřit i „negativní“ emoce
- **Potvrzení kompetence klienta**
 - neupírat právo na rozhodnutí sebevraždu spáchat, nehodnotit
- **Hledání alternativních řešení a zdrojů pomoci**
 - očekávání od smrti → zjištění ústředního problému, kontrakt o odložení
- **Dohoda o konkrétních krocích**
 - vedeme klienta k písemnému záznamu, vyhledáme mu případné kontakty na návazné služby apod.

Literatura z oblasti krizové intervence:

- Krizová intervence (D. Vodáčková a kol., 2002, 2007, Portál, Praha)
- Krizová intervence pro praxi (N. Špaténková a kol., 2004, Grada Publishing, Praha)
- Telefonická krizová intervence – Linka důvěry (D. Knoppová a kolektiv, 1996, Remedium Praha)
- Terénní krizová práce (B. Baštecká, 2005, Grada)
- Lidský vztah jako součást profese (K. Kopřiva, 1994, Hestia – Nadace pro rodinu)
- Probouzení tygra. Léčení traumatu (P.A. Levine, A. Fredericková, 2002, Pro Familia)

REMEDIUM Praha o.p.s.

- http://www.remEDIUM.cz/download/vzdelavaci-programy/doporucene_literatura_z_oblasti_krizove_intervence.pdf