

## Řešení krize

Velká většina krizových situací je překonávána spontánně, bez odborné pomoci, za podpory přirozené sociální sítě a vlastního systému zvládacích strategií jednotlivce. Teprve pokud je systém sebezpůsoby nedostačující ke zvládnutí aktuální zátěžové situace, bývá vyhledána pomoc odborná.

- **svépomoc** – vlastní strategie zvládnutí stresové situace a soubor osvědčených mechanismů zmírňujících stresové symptomy  
Svépomoc fyziologická (konstruktivní aktivity), patologická (abusus alkoholu, psychofarmak apod., nevhodné náhradní aktivity apod.)
- **vzájemná pomoc**  
Význam sociální opory, přirozené sociální sítě. Zahrnuje rodinu, přátele, sousedskou komunitu, pracovní komunitu, duchovní společenství. V krizi má značný význam, odborné koncepce s ní vždy počítají. Velký vliv má rodina.
- **komunitní pomoc**  
Komunitní práce - podpora a pomoc členům komunity směřující ke zlepšení jejich znalostí, schopností a dovedností, které jim umožní řešit problémy komunity vlastními silami. Krizové situace jsou tak překonávány převážně v rámci komunity – svépomocně nebo systematizovanou komunitní pomocí.

## • Historie krizových služeb

- **ve světě**

Rozvoj krizových služeb je spojen zejména se specifickými, život ohrožujícími situacemi. V roce 1906 vznikla **Save-a-Life League v New Yorku**, sloužící k prevenci suicidií. Rovněž v Evropě byly první aktivity na tomto poli spojeny rovněž s problémem suicidality: pro jedince ohrožené suicidiem byla na přelomu 20. a 30. let založena dobrovolná záchranářská společnost.

K systematickému rozvoji došlo po druhé světové válce – podpořen byl hnutím za komunitní péči o duševní zdraví.

Moderní teoretiky krizové intervence byli **Gerald Caplan a Erich Lindemann** ve 40. letech minulého století. Podnětem jejich práce bylo hromadné neštěstí po požáru nočního klubu v Bostonu.

Lindemann rozvinul svou teorii na základě pozorování akutních a opožděných reakcí postižených a reakcí truchlení u příbuzných obětí. Caplan se věnoval především reakcím u různých typů vývojových krizí a jako první psychiatr použil pojem homeostázy v krizové intervenci a v popisu fází krize

**J.S.Tyhurst** se věnoval přechodovým stavům jedinců procházejícím nečekanými náhlými změnami. Dospěl k závěru, že jedinci v přechodových krizích by neměly být vytrhováni ze svého sociálního prostředí a životního kontextu.

**Lydia Rapoport** se jako první zaměřila na spouštěcí události krize, rozpracovala úvodní fázi krizové intervence. Zdůraznila časování a dostupnost pomoci v krizi.

**Naomi Golan** položila důraz na motivaci klienta v krizovém stavu – v „aktivní“ fázi krize. **Albert R. Roberts** je znám především svým sedmistupňovým modelem - technika intervence zaměřená na aktuální soubor problémů a emocionální konflikty při minimálním počtu kontaktů.

(J. Lorenz, 2008)

„Dříve než si vezmete život, zavolejte mi!“ zněl inzerát anglikánského kněze **Chada Varada**, který založil první linku důvěry v Londýně v roce 1953, která funguje dodnes zásluhou odborně vyškolených dobrovolníků (Samaritains).

- **v českých zemích**

První linka u nás byla založena v roce 1964 na Psychiatrické klinice FVL UK Miroslavem Plzákem. V 60. a 70. letech vznikly dále linky důvěry v Brně (prof. Hádlík), Ostravě a Olomouci. Do roku 1989 fungovalo v Československu 12 linek důvěry, v roce 2001 existovalo v ČR již 67, z toho 27% poskytovalo nonstop telefonickou krizovou intervenci (Vodáčková, 2002)

- **Definice a vymezení krizové intervence**

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.

Jedná se o soubor technik a strategií při zacházení s člověkem v krizi s cílem stabilizovat jeho stav a navrátit mu kompetence a nadhled.

Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje **v jeho kompetenci řešit problém** tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů.

- **Zdroje krizové intervence**

Krizová intervence nevychází z jednoho poradenského konceptu či psychoterapeutického systému, ale vyznačuje se eklecticitou. Přizpůsobuje se dané situaci, systému, jednotlivci.

Využívá prvky terapie kognitivně-behaviorální, dynamické, satiterapie, logoterapie, systemické, rogersovské psychoterapie, Pesso Boyden, autoregulační a relaxační techniky apod.

- **Klasifikace krizové intervence**

**a) tváří v tvář**

- ambulantní (krizová centra, poradny)
- pobytové
- terénní

**b) distanční**

- linky důvěry - pevné a mobilní sítě, internet (chat, audiochat, videochat, email)
- internetové poradny (email, chat)

- **Cíle krizové intervence**

- stabilizace
- mobilizace

- **Znaky krizové intervence**

- IM** - immediacy (neodkladně, okamžitě)  
**PR** - proximity (dostupně, snadná dosažitelnost pomoci)  
**E** - expectancy (s očekávanou způsobilostí, kompetencí)  
**S** - security (bezpečně)  
**S** - simplicity (s jednoduchostí)

## Co děláme v krizové intervenci

- **Vztah** ke klientovi, techniky posilující vztah
- Akceptace příčiny významu krize - pracovník **nesmí snižovat význam problémů**, které se mu zdají málo významné
- Prostor pro **vyjádření emocí**, práce s emocemi (reflexe, legitimizace)
- **Zpřehlednění problému** – klient v krizi vnímá svůj problém jako něco nezvladatelného, proto je potřeba problém rozčlenit na drobné kroky, které lze v krátkém čase realizovat. Klient tak získá větší sebedůvěru a spíše uvěří, že je problém řešitelný a zvladatelný
- **Započetí zvládání problému** – pokud je klient v situaci, která vyžadují konkrétní opatření, je s nimi třeba co nejdříve začít. Někdy stačí získání potřebných informací na úřadech apod.
- **Výběr řešení** - pomoc při rozhodování a anticipaci důsledků jednání – pracovník pomáhá klientovi **zvažovat různé možnosti jednání** a jejich pravděpodobné dopady na jeho situaci. To je důležité zejména tehdy, kdy je klient náchylný k destruktivnímu myšlení a chování.
- **Posílení chování vedoucí k zvládnutí krize** – pracovník pomáhá klientovi najít funkční vzorce jednání a podporuje ho, aby je zkusil použít **hledání nadhledu** – krizový intervent by měl pomoci klientovi **zaujmout k situaci věcnější postoj a získat od ní větší odstup** (např. Tím, že klientovi klade otázky a aktivně se zajímá o podrobnosti problémové situace)
- Zapojení **přirozené vztahové sítě klienta** do řešení krize
- **Sdílení naděje** – jedním ze základních prvků při zvládání krize je postoj pomáhající osoby, že krize může být zvládnuta. Víra, že klient je schopen krizi zvládnout, přispívá k obnově jeho sebedůvěry.
- **Téma smyslu krize** – základem úspěšné krizové intervence je změna pohledu na krizi samotnou. Hledání jejího místa v životě člověka může pomoci při pochopení „příležitostí“, které jsou v krizové situaci přítomné. Má-li být krizová intervence účinná, je nutné využít intervalu zvýšené otevřenosti pro vnější pomoc a možnost změn. Jakmile akutní krize odezní, motivace ke změnám se zmenšuje (viz výše).

## Techniky poradenského rozhovoru – využitelné v krizové intervenci

- **provázení** – připojit se k tempu klienta
- **aktivní vedení** – zaměřuje i mění dosud probíhající chování žádoucím směrem, pracovník je o malý krok před klientem
- **zrcadlení** (reflexe)
- **sumarizace** – vlastními slovy vyjádříme obsah sdělení klienta
- **parafrázování** – zapojujeme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah a posunuli ho do jiného světla (nabízíme pohled z jiného úhlu)
- **mapování zvládacích mechanismů a vnitřních opěrných bodů** (životní hodnoty...)
- **kotvení** (zpevňující, stabilizující prostředek)
- **dotazování**
- **pozitivní přeznačkování** – posunutí zdánlivě negativního obsahu sdělení do pozitivnějšího světla

## Práce s emocemi

- Podpora ventilace
- Zrcdlení
- Pojmenování
- Legitimizace/potvrzení:
  - ▶ *každý by měl v takové situaci mnoho emocí*
  - ▶ *je pochopitelné, že se tak cítíte*
  - ▶ *je to normální reakce na těžký zážitek*
  - ▶ *většina lidí by se v takové situaci cítila bezmocn*

## Zásady krizové intervence dle Insoo Kim Berg (krátkodobá terapie – terapie zaměřená na řešení)

1. Nespravuj, co není rozbité.
2. Když něco funguje, dělej toho víc.
3. Když něco nefunguje, dělej něco jiného.
4. Někdy je dobré nedělat nic.

### ● **Sedmistupňový model krizové intervence** podle Robertse:

1. plánování a vedení zásahu
2. navázání psychologického kontaktu a rychlé vytvoření vztahu
3. určení závažnosti problému a jeho definování
4. podpora vyjádření pocitů a emocí
5. explorační minulých vyrovnávacích strategií a pokusů
6. obnova kognitivních funkcí vytvořením akčního plánu
7. vytvoření plánu návazné péče.

### ● **Doporučení krizovým pracovníkům** (Vodáčková, 2002: Krizová intervence; s. 90, 91.)

- **Nedávejte rychlé neuvážené rady.**
- **Neslibujte a planě neutěšujte.** („Dobře to dopadne.“)
- Více **naslouchejte** než mluvíte.
- Naslouchejte nejen faktům, ale i **emocím**.
- **Nevnucujte** vlastní řešení, i když vám se osvědčilo.
- Neměňte téma, když je stále o čem mluvit.
- Nemluvte za klienta a **neskákejte mu do řeči**.
- Ptejte se na **upřesnění** (žádné jasnovidectví).
- **Respektujte** klientův čas (nepopohánět).
- Užívejte **srozumitelný** jazyk (pocit bezpečí).
- Ptejte se přehledně, nehromadte otázky.
- Opatrně s otázkami typu „Proč“ (...jste neudělal to a to?).
- Nedělejte teatrální gesta (Proboha, hlavně nedělejte tohle!“)
- Nekomentujte slovy: „No to snad ne! Hrůza! To jsem ještě neviděl!“

### ● **Práce s klientem v krizi**

#### ● **Postup při šoku**

- podat ruku, nechat opřít, posadit, teplo, tekutiny
- nedotazovat se, spíše mluvit o emocích
- nechat pláč odeznít, důsledek povolení napětí
- strukturovat čas - program, mluvit o praktických věcech (kdo co zařídí)
- panický stav  
*např. Nic se neděje (jsem tady), budeme se věnovat tomu, aby vám bylo líp.*
- hněv, vztek, zlost – nebrat si to osobně, obrana proti depresi  
*např. Já bych v takové situaci také cítil zlost.*
- v krizi dokážeme velmi ostře vnímat emoce druhých - autenticita

#### ● **Grounding** (uzemnění)

- pokud potíže s rovnováhou, neklid, opřít se o šlapky, o zeď, posadit se na zem

- pokud si o to klient (verbálně i neverbálně) říká, je možný stabilizující fyzický kontakt (stisk ruky, dotek na rameno, obejmutí)

- **Centering** (prohloubení pocitu vlastního středu)

#### Tělo:

- soustředění na dech, hluboké nadechnutí se
- potvrzování bazální identity: *Jak se jmenujete? Odkud jste? Víte, co se přihodilo?*
- přenášet pozornost na tělesné pocity: *Jak se cítíte, bolí vás něco?*
- registrovat okolí: *Toto je dálnice, jsme u kousek od Jihlavy*
- zvýší se schopnost usadit se v realitě, navázat adekvátní kontakt

#### Místo,čas, osoba:

Komunikace, opakování informací

- **Chyby v krizové intervenci**

- přílišný soucit
- zvědavost
- pocit vlastní důležitosti (touha „pomoci“ vs. „po moci“)
- pomáhání z povinnosti
- obětování se
- nedodržování hranic

#### • Telefonická krizová intervence:

Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující, založený na jednorázovém nebo opakovaném kontaktu. Využívá cirkulární interakce – vzájemné ovlivňování v systému pracovník – klient.<sup>1</sup>

- **Principy práce linek důvěry**

- anonymita
- důvěrnost
- dostupnost
- respektování zakázky

- **Průběh telefonické krizové intervence**

##### 1. Navázání kontaktu s klientem

Je důležité mít na paměti, že pro mnoho klientů je první telefonát na linku důvěry dlouhý a těžký boj a jedná se pro ně o velký krok do neznáma. Intervent by měl podpořit klienta hned v prvotní fázi rozhovoru. Může dojít k prvotním komplikacím při kontaktu s klientem.

##### 2. Aktivní naslouchání

Problémem je absence nonverbálního kontaktu s klientem. Je potřeba kompenzovat tuto skutečnost v rovině verbální a verbálně klienta reflektovat. Každý pracovník by se měl být vnímavý a naučit se rozpoznávat fáze krizové intervence ( kdy je vhodné se přesunout od aktivního poslouchání k identifikaci či řešení problému).

##### 3. Identifikace zakázky a očekávání klienta

<sup>1</sup>Špaténková a kol.: Krizová intervence pro praxi, Grada 2005

Je nezbytné zjistit, co klient od linky očekává a nalézat společně možné alternativy řešení. Pracovník by se měl umět koncentrovat pozornost a umět nejenom se věnovat klientovi, ale zároveň reflektovat situaci. Aby nepřehlédl důležitou informaci od klienta, měl by si intervent dělat poznámky.

#### 4. Dotazování

Je důležité se zaměřit na efektivní způsoby dotazování. Každou otázkou by mělo být směřováno k cíli zmapování situace a k tomu, aby se intervent rychle zorientoval v daném problému. Některé druhy otázek jsou pro rozhovor absolutně nevhodné.

#### 5. Respektování individuálních potřeb klienta a řešení jeho problému

Každý klient je odlišná individualita a je potřeba si uvědomit jeho konkrétní potřeby. Není dobré klientovi ihned nabídnout jedno řešení, protože to v klientovi může utvrdit jeho pocit neschopnosti a pochybnosti o sobě samém. Je lepší nabídnout více alternativ a společně hledat to nejlepší řešení.

#### 6. Ukončení rozhovoru

Je dobré před ukončením kontaktu rozhovor zrekapitulovat a nabídnout v případě potřeby opětovný telefonický kontakt. V případě, že klient nechce rozhovor ukončit, vrátíme se k původní zakázce a společně zhodnotíme, jestli jsme se bavili skutečně o tom, o čem klient potřeboval. Poté lze klientovi nabídnout vhodný kontakt s adekvátním odborníkem.<sup>2</sup>

### ● Historie linek důvěry

V poválečných letech se v západní Evropě frekventovaněji objevují zařízení zaměřená na okamžitou pomoc lidem v akutní krizi. Jejich rozvoj podnítily zvyšující se počty sebevražd a sebevražedných pokusů. Z tohoto předpokladu vycházel i Angličan Chad Varah, reverend anglikánské církve v Londýně. První linka důvěry byla založena při kostele sv. Štěpána. 7. listopadu 1953 vyšel londýnských Timesech inzerát: "Dříve než si vezmete život, zavolejte mi." V inzerátu Varah uvedl telefonní číslo své fary. Lidé této nabídky skutečně začali využívat, takže Varah brzy musel vzít na pomoc dobrovolné spolupracovníky. Tato linka důvěry v ulici Walbrook 39 funguje dodnes. Varah koncipoval telefonickou pomoc jako nepolitickou, necírkevní, nezávislou a dobrovolnou organizaci (Samaritains). (Vodáčková, 2002 a další)

V České republice založil první linku důvěry Miroslav Plzák (1964) při pražské nemocnici ke Karlovu, 1965 prof Hádlik v Brně (Linka naděje při FN Brno).

### Typologie kontaktů na LD

- testovací
- zneužívající
- krizová intervence
- poradenský
- informativní

U telefonické krizové intervence dětí existují zásady, kterými by se měl pracovník řídit. Jsou to:

- Každý telefonát od dítěte bere pracovník vážně.
- Hned na začátku se pracovník ptá na stáří dítěte popř. do které třídy chodí.
- Zjistit, zda mluvíme s chlapcem či dívkou, když si není pracovník jistý.
- Typ kladení otázek je spíše ve formě: "Co tě přivedlo k tomu, že voláš?" než "Jaký máš problém?"

---

<sup>2</sup>Špaténková a kol.: Krizová intervence pro praxi, Grada 2005

- Tempo řeči přizpůsobit tempu dítěte a přizpůsobí se i jazyk, aby byl pro dítě srozumitelný.
- Pracovník ocení dítě, že telefonuje.
- Pracovník se ptá, co dítě potřebuje.
- Spíše než u dospělého se zjišťuje kontext situace, ve které se dítě nachází a hledáme spojence zvenčí, který by mohl pomoci.
- Pracovník stále zůstává autoritou, není dítěti strejdou ani tetou<sup>3</sup>.

### • Internetové poradenství:

Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně.

#### • Typologie internetového poradenství:

- e-mail
- chat
- audiochat – internetová telefonie
- audiovideochat – videohovor
- web based message system

Internetové poradenství aktivní a pasivní

#### • Hlavní principy internetového poradenství

- **nezávaznost** (klient není ničím povinován a pracovník za klienta nepřebírá odpovědnost)
- **anonymita** (klient si volí míru své anonymity sám)
- **velká míra bezpečí** (odpadá nejistota s osobního kontaktu, situace není pro klienta tak ohrožující)
- **dostupnost** (finanční, časová, místní)
- **bezplatnost služby** (na linkách důvěry klient platí pouze připojení k internetu, ne službu samotnou)
- **trvalost** (klient se může k mailu vracet opakovaně)

<sup>3</sup> RAMEŠOVÁ MARTINA. *Krizová intervence u dětí a Krizové centrum*. Psychiatria, 13, 2006, č.1-2, s. 42-46. Dostupné z: <<http://www.psychiatria-casopis.sk/files/psychiatria/1-2-2006/PSY12-2006-cla9.pdf>>.