

Neformální pomoc v krizi (laická krizová intervence)

Pojem „*krizová intervence*“ (= pomoc při psychické krizi) se vžil i mimo oblast institucionální pomoci (mimo psychiatrii a klinickou psychologii);

neformální (laická) pomoc v krizi má obrovský význam; vychází z prosociálnosti (*tendence k pomáhajícímu jednání, tendence k jednání ve prospěch druhého*), která je přirozenou součástí lidské psychosociální výbavy. Význam neformální pomoci je navíc o to větší, že (konkrétně např. v podmínkách ČR):

- poptávka převyšuje nabídku (zaneprázdněnost odborníků, nevelká kapacita krizových zařízení, nepříznivý poměr *psych.:/klienti*)
- současně je dosud vyhledá(vá)ní psychologické pomoci u odborníka považováno (bohužel) za projev slabosti, za „ostudu“ atp.

Sociální okolí a jeho podpora je významným potenciálem pomoci lidem v krizi. V tomto smyslu pak mluvíme o **neformální pomoci** v krizi, naopak institucionalizovanou odbornou pomoc (krizová centra, linky důvěry apod.) označujeme jako **formální pomoc**.

Neformální pomoc v krizi zahrnuje zejména **svépomoc** a **vzájemnou pomoc**, což jsou **cenné, tradiční a zároveň nejobvyklejší způsoby zvládnutí krizových situací**.

Snad každý z nás se už někdy dostal do situace, kterou by mohl nazvat krizí, a pravděpodobně každý z nás se někdy dostal do situace, kdy se na nás obrátí někdo s „voláním o pomoc“.

KLÍČOVÉ OTÁZKY (k zamyšlení)

- **co potřebuje člověk v krizi (při krizové intervenci)?**
(subjektivní rovina: co asi očekává?, objektivně: čeho by se mu mělo dostat?)
- **za jakých podmínek je možné tyto potřeby (alespoň částečně) naplnit?**
(a co by naopak mohlo být v pomoci člověku v krizi nežádoucí, neadekvátní, popř. co by mohlo člověku v tísnivé situaci i ublížit?)

Cíl krizové intervence se zásadně neliší u odborné a laické pomoci: je jím především stabilizace osobnosti člověka, kterému pomáháme (většinou je to spojeno mj. s uvolněním emočního napětí) a porozumění tíživé situaci s ohledem na budoucnost.

Laický přístup je v krizové intervenci úspěšný (efektivní) tehdy, když co nejvíce používá (nejčastěji zcela intuitivně) podobných postupů a principů jako odborná psychoterapie; je tím využít potenciál

faktorů účinných z hlediska psychoterapeutické pomoci:

- 1. zajištění podmínek k nerušenému rozhovoru**, v němž bude možné navodit atmosféru důvěry (podmínky: jak prostorové tak i časové: je potřeba počítat s alespoň hodinovým rozhovorem – samozřejmě podle situace a podle charakteru krize)
 - (tím, že nemáte dostatek času a rozhovor musíte předčasně ukončit např. ve fázi abreakce či uprostřed líčení problému atp., můžete člověku v krizi i značně ublížit)

- 2. umožnění uvolnění a abreakce** („odžítí“, znovuvybavení včetně negativních prožitků, emocí, nejčastěji lítost, vztek, bezmoc...); co je nejdůležitější:
pocit člověka, že si tyto emoce MŮŽE DOVOLIT!

je potřeba počítat s tím, že (zejména na začátku rozhovoru, ale i v jeho průběhu) budou sdělení neuspořádaná, jakoby „nelogická“; neuspořádanost myšlenek ovšem patří k duševnímu obrazu člověka v krizi; je tedy vhodné v zájmu umožnění abreakce korigovat

- vlastní **snahu pomáhajícího „konečně se v tom pořádně vyznat“**

a doplňující (orientační) otázky klást jen velice obezřetně a s citem (vyplatí se i několik takových otázek raději „polknout“ či nechat na pozdější fázi intervence);

dalšími nevhodnými zásahy jsou:

- **bagatelizace** („nic si z toho nedělej, to zas není tak hrozný...“),
- **generalizace** („no tak to je jasný, není se čemu divit, všichni chlapi jsou takoví...“),
- **licitace** („z toho si nic nedělej... to jedna moje známá... ta je na tom ještě hůř...“);

nejčastější chybou při laické pomoci je

- **„strach z velkých emocí“**, projevující se tak, že pomáhající např. brání pláči („prosím tě, hlavně nebreč, na to bych se nemohl dívat, to mě hrozně zneklidňuje...“) či plnému vyjadřování záporných emocí jako jsou zlost, smutek, lítost... („nech toho, vztekání ti nepomůže...“); tato chyba se může projevit taky neuvědomovaným vyhýbáním se bolestným a závažným tématům (je jasné, že takto jen těžko druhému člověku pomůžeme v krizové situaci...);

- 3. poskytnutí nekritizujícího, akceptujícího prostředí**; znamená to současně nestresující (popř. co nejméně stresující) prostředí; předpokladem je vyhnout se

- **direktivním zásahům** („rozhodně teď musíš...“, „za žádnou cenu nesmíš...“),
- **hodnotícímu event. kritizujícímu či moralizujícímu aspektu** („no... tak to mě teda překvapuje... to bych neřekla, že si něco začneš s ženatým...“, „no ale co sis myslel, když celou dobu, co spolu chodíte...“);
- nevhodné je samozřejmě též **obviňování** („to máš za to, žes tenkrát...“) či
- **mentorování** („vždycky jsem ti přece říkala, že... a teď se ukázalo...“)

4. navození skutečné (ne hrané!) **koncentrace na člověka**, kterému pomáháme, **na jeho problém a na jeho prožívání, situace spoluúčasti, soucítění**, což vyžaduje určitou míru empatie, na jistou dobu odsunout vlastní problémy a být plně s tím druhým; pozor na
- **zlehčování** větami typu: „vzchop se, takového tě neznám!“,
 - **pochybování o pocitech** (!!obzvláště skličující pro člověka, který je na tom psychicky špatně!!) např.: „no to není možný, to mně neříkej, že je ti to líto, vždyť přece...“, nebo „přece se na svou matku nemůžeš zlobit, to se mi u tebe nezdá, není to něco jiného, než vztek, to, co k ní cítíš? ...třeba jen zklamání...“, dále:
 - **pochybování o potížích či jejich intenzitě** („no to mi neříkej, že z TOHOHLE by ti mohlo být až tak špatně!“)
5. **pomoc při orientaci v situaci, při hledání ústředního problému a hledání parciálních řešení**: ústřední problém může být někdy zjevný, někdy skrytý, někdy lze zcela na první pohled „jasný“ problém tzv. „přeznačkovat“ (=pojmenovat jej novým způsobem, který zakládá větší naději na překonání krize); to ovšem neznamená, že
- člověku sdělíme „výsledek“ (= o jakou krizi jde, co přesně má dělat, co to vlastně prožívá atp.), této závažné chyby se často dopouštějí (byť v dobrém úmyslu) „laičtí psychoterapeuti“, většinou lidé se zájmem o psychologii, kteří mají tzv. „načteno“ a někdy nevhodně „aplikují“ své psychologické znalosti;
 - dále je nutné vyvarovat se nabídky jednoduchých řešení („stačí, když budeš..., uvidíš, že se to samo spraví“),
 - schvalování „radikálních řezů“, podporování závažných rozhodnutí („jasně! odstěhuj se a budeš od nich mít pokoj...“)

Schematické rozdělení psychologické pomoci do na sebe navazujících kroků:

- **příprava na setkání** (i vnitřní příprava – psychické naladění, vlastní zklidnění, soustředění) a zajištění podmínek k nerušenému rozhovoru
- **přijetí druhého**, základní orientace v problému, ventilace, naslouchání
- **abreakce**, uvolnění emočního napětí
- **hledání parciálního řešení**
- **zajištění návaznosti v další péči** (toto je nutné mít na paměti právě u laické, neformální pomoci; častou chybou bývá „hraní si na psychoterapii“ a následné nezvládnutí situace)