An aerial photograph of a beach. The left side shows a wide expanse of reddish-brown sand. The right side shows clear turquoise water with gentle ripples. A white, foamy wave is breaking along the shoreline, separating the sand from the water. The text is overlaid on the sand and water.

KRIZOVÁ INTERVENČE

VĚRA LINHARTOVÁ

KRIZOVÁ INTERVENCE DLE LEGISLATIVY

- krizová pomoc vzniká po 1.sv. válce – Evropa, po 2.sv. USA
(prevence sebevražd, pomoc veteránům)
- 40. a 50. léta první linky důvěry, u nás 60.léta
- od r. 2007 – zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb.
– vymezuje telefonickou krizovou intervenci a krizovou pomoc jako sociální službu
- krizová centra (různá cílová skupina, zřizovatel, provoz např. ambulantní x lůžkové)
- inspirace: pro svou cílovou skupinu, ale šířeji si sepište krizové kontakty – můžete dávat K i blízkým

KRIZE PRINCIPY KI

- krize – v psychosociální oblasti jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami a běžnými strategiemi zvládnout v přijatelném čase
- situace, kt. způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy

x krize jako příležitost pro změnu – ztráta i zisk,
výzva

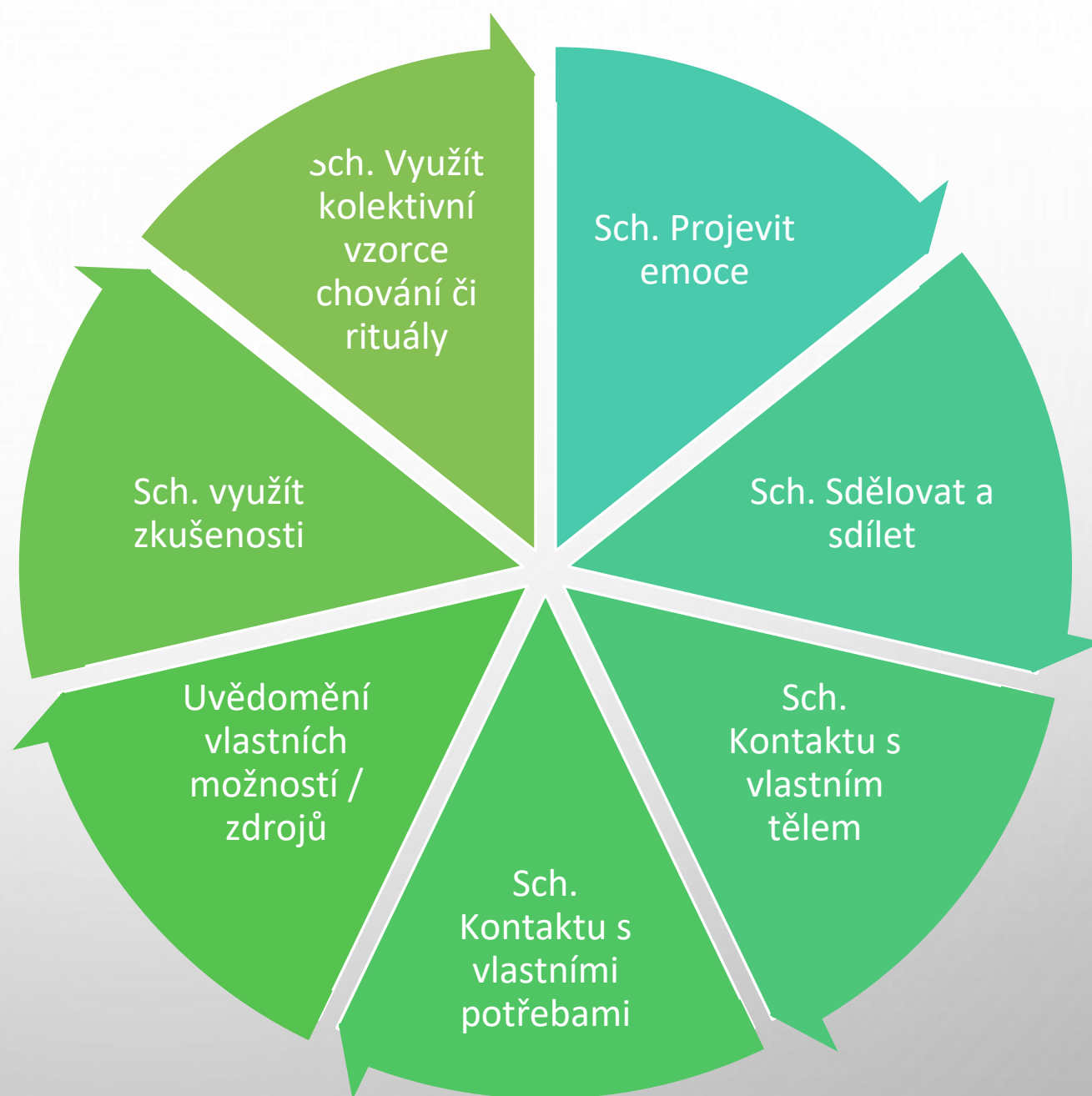
„Kdy jindy než teď?“

- spouštěče – ztráta, změna, volba
- projevy v somatických, psychických i sociálních symptomech
- řešení záležití na individuálních adaptačních schopnostech a coping strategiích (jaké máte/znáte?)

PRŮBĚH KRIZE

- akutní stav do 72 hodin
- ztráta psychické rovnováhy – je-li do 4 až 6 týdnů zvládnut, je to signál, že K našel nové vyrovnávající strategie
- krizové stavy mohou samy odeznít, chronifikovat či vyvolat poruchu nebo nemoc
- krize jako proces – fáze a stádia (trvají hodiny až dny) – **Caplanův model krize**
 1. Pocit ohrožení – napětí, úzkost, snaha používat naučené mechanismy (trvá krátce, vteřiny)
 2. Plné uvědomění nepohody, zranitelnosti a neschopnosti zvládnout situaci, ztráta kontroly – metoda náhodných pokusů (trvá hodiny až dny) (řešení nebo do 3.fáze)
 3. Selhání, neschopnost řešení nastalé situace, snaha o inovaci metod řešení – **největší ochota a přístupnost pro pomoc z vnějšku** – čas pro KI – vyhledání odborné pomoci (hodiny až dny) (lze dostat stav na „předkrizovou“ úroveň)
 4. Závažný stav psychického ohrožení, celková dezorganizace a dekompenzace – chybí síla zvládnout i vyhledat pomoc – nezbytná odborná pomoc – nutnost aktivity blízkých (dny až týdny)

PŘIROZENÉ MECHANISMY ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE



The background features a light gray gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered across the surface. A faint, circular, textured pattern is visible in the upper center of the image.

Typologie krizí dle Baldwin

Krize situační

problematická situace, budí dojem neodkladnosti, ztráta a její hrozba (rozchod), změna a její anticipace (rozvod, stěhování, vyhazov v práci), volba (dva partneři)

KI: osvětlení spouštěčů, služby a podpora

Krize tranzitorní

z očekávaných životních změn, překážky dané vývojovými nároky -
předvídatelný proces růstu a vývoje (jedinec i rodina) (puberta, odchod
dětí/rodičů, důchod)

KI: projít úskalí změn, prozkoumání a porozumění – jaký mají význam

Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu

spouštěčem mocný, vnější neočekávaný stresor, není kontrola, zdrcení, ochromení (náhlá smrt, katastrofa, znásilnění)

KI: poskytnutí mobilizace a podpory, bezpečný rámec pro emoční prožívání a autentické vyjádření (vztek, smutek, bezmoc), hledání nových metod vyrovnání se se změnami, kt. Jsou důsledkem

Krise zrání

vývojové – vyplývají z psychodynamiky jedince – pramení z neúčinných pokusů řešit mezilidské situace, dosáhnout citové zralosti, nedořešené a nedokončené vývojové otázky (závislost, boj o moc, hodnotové konflikty, intimita, sexuální identita – např. zneužívání), objevují se opakované vzorce obtíží ve vztazích

KI: přijmout krizi jako vývojovou výzvu a porozumět jí, rozvíjet vyrovnávací strategie k řešení vývojového konfliktu (pokračování PST)

Krize pramenící z psychopatologie

kontinuum předchozí krize zrání – poklad v nedořešených nebo provizorně řešených vývojových otázkách – spouštěč neřešené vnitřní otázky, kt. ožívují událostmi v rámci vztahového kontextu-
předchozí patologie může krizi předurčovat nebo ztěžovat její řešení (hraniční osobnost, závažné neurózy, závislosti)

KI: reakce na aktuální problém, řešení současného stavu rozvíjením dovednosti a kompetence K s cílem stabilizovat co nejvyšší úroveň jeho fungování, zapojujeme rodinný systém, po odeznění akutní k další dlouhodobá péče

Krize spojené s tzv. psychiatrickými neodkladnostmi

akutní stavy (může i nemusí provázet duševní onemocnění), zhoršuje se celkové fungování, K. nejsou zodpovědni za své chování (akutní psychózy, intoxikace, suicidiální ch., agrese)

KI: velmi obtížná, K schopen poskytnout omezené informace, služba musí být poskytnuta urgentně, rychlá a účinná stabilizace a redukce nebezpečí pro K i okolí, rychlý zásah v situacích ohrožující život

KRIZOVÁ INTERVENCE

- Algoritmy, strategie, selektivně užívané při práci s lidmi, kt. nejsou nemocní x ocitli se v krizi – mají umožnit okamžité a efektivní zacházení s akutními reakcemi

Principy a znaky KI

- Včasná, krátkodobá, časově ohraničená, časově flexibilní (průměrný hovor TKI 15 až 20 minut)
- Snadno dosažitelná a kontinuální
- Uvědomění si možností limitů, důležitá je aktivita K
- Aktivní, direktivní přístup – strukturovanost, vedení
- Zaměření na abreakci emocí – volný průběh, podpora, ohraničení
- Zaměření na vznik současné situace
- Účelné řešení aktuálního problému „tady a teď“
- Podpora sebejistoty K
- Zaměření na krátkodobé plány – krokování
- Zaměření na systém
- Prevence zhoršování situace

1

navázání kontaktu

akceptace všech projevů k, ventilace emocí - prostor pro pláč, hněv, panika - snížení úzkosti, uzemňování k, mlčení - otázky uzavřené ano x ne, prostor pro ticho, legitimizace, okamžitá redukce ohrožení - zdraví a život, volání IZS (např. otrava paralelně s kontaktem s k voláme 155), první psychická pomoc - stabilizace - zvládnutí šoku a zajištění psychosociálních potřeb - 5T (ticho, teplo, tekutiny, tišení bolesti, transport), informace, kontakt s blízkými

2

zakázka

jakou pomoc od nás očekává, co potřebuje, proč přichází - ne vždy jasná formulace - my aktivně zjišťujeme, mapujeme, než budeme hledat řešení, někdy testovací, menší téma - komu se svěřuje, dá se?, vyjadřujeme podporu, oceňujeme, vyjadřujeme zájem, aktivně se ptáme - i na skrytou zakázku

3

mapování, orientace k krizové situaci

mapujeme - nenecháme se stáhnout „hledáním a nabízením řešení“ - co krizi spustilo, udržuje, co už zkusil k za řešení, vypovídání, sdílení, vyhýbáme se unáhlenému doporučení

4

hledání řešení, intervencí

zaměřujeme se na krátkodobé plány, malé úkoly, je tolik, kolik k zvládne - „rozkrokovat“, možno napsat, detailně rozpracováváme možné cesty řešení - k vybírá posilujeme emoční prožívání, nabízíme podporu, důležité předání informací, edukace, evnt. předání do další služby, rozpracování další podpůrné sítě, možnosti další péče

5

závěr

podtrhnout doporučení, společná dohoda, co se bud dít dál, jak je na konci rozhovoru

PROCES A FÁZE KI

OTÁZKY PRO KI

- Čím ta krizová situace začala? Co spustilo a jak dlouho trvá?
- Už jste v minulosti zažil něco podobného? Co vám tenkrát pomohlo? V čem je to dnes jiné?
- Co vám obvykle pomáhá v těžkých životních situacích?
- Kdo je všechno v krizi? Koho se všeho týká?
- V situaci, kde je více zátěžových věcí: pojd'me vybrat, co je nyní nejaktuálnější, nejtěžší, co nejdříve potřebuje vyřešit.
- Co už jste s tou situací zkusil dělat, jakou to mělo odezvu?
- Kdo všechno o vaši situaci ví? Jaké jsou reakce nejbližšího okolí? Kdo vám pomáhá?
- Ptáme se po tělesných, psychických, sociálních změnách v krizovém prožívání se zaměřením na poslední hodiny, dny a týdny: máte nějaké tělesné potíže? Jak spíte? Kdy jste pil a jedl naposledy? Jak se soustředíte?
- Už jste se obrátil na nějakou odbornou pomoc?
- Jak to celé prožíváte? Co cítíte, když o tom mluvíte? Pláčete, zlobíte se...?
- Co byste si přál, aby se ve vaší situaci stalo?
- Co vám pomáhá tu situaci vydržet? Naopak, co vám v té situaci brání věci změnit?
- Vnímáte v té situaci nějaký pozitivní přínos? Naopak, co s tou situací ztrácíte?
- Co by se mohlo stát nejhoršího?

BÝT DOBRÝM POSLUCHAČEM JE ZÁKLAD

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- u TKI kompenzace absence neverbální roviny – verbálně reflektovat a projevovat empatii – hmmm, aha, ano..
- soustředěné naslouchání (tady a teď)
- nespěchat, využít pomlky a pauzy
- Nereagovat unáhleně, nedávat hned řešení, připravit si odpověď (než vám odpovím, potřebuji ještě vědět)
- Verbálně i neverbálně dávat najevo, že rozumím – opakovat, parafrázovat, rekapitulovat – „ Říkáte, že..., Jestli tomu dobře rozumím ..., Pokusím se shrnout, co jste říkala...
- Nekritizovat, raději klást otázky
- Instrukce rozčlenit – jednoduché věty, ověřit pochopení, zopakovat
- Reflektovat tělesné změny, které na K vidím – vidím, že těžce dýcháte..., Teď jste zbledla v obličeji...

TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM V KI



Základ bezpečný, kvalitní a srozumitelný kontakt s K



Rozdíl mezi osobním setkáním (face to face) a rozhovoru po telefonu a přes jiná média



Neverbální složky hovoru – empatie, aktivní naslouchání, hlas (barva, intonace, výslovnost, dikce), tempo řeči a slovník



Přizpůsobení se tempu K, „usedět“ emoce a podpořit k vlastní cestě řešení

TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM V KI

PROVÁZENÍ

VEDENÍ

REFLEXE

REKAPITULACE

PARAFRÁZE

SHRNUTÍ

KOTVENÍ

ZHODNOCUJÍCÍ
FORMULACE A
OCENĚNÍ

- přednost má cvičená intuice
- určitý ukazatel kvality vedení KI

PROVÁZENÍ

- Důležitá dovednost empaticky naslouchat – navázání kontaktu, tempo řeči, soulad, intonace, zachycení emocí K
- Jít s K – podobný jazyk, jeho slova
- Neverbální úroveň – dýchání, tělo

VEDENÍ

- vedeme – malý krok před k
- poukazujeme na možnosti řešení
- pracovník je držitelem problému
- vedeme formou otázek, doptávání se., formulace, které rozvíjí dialog

ZRCADLENÍ

- Napodobování slovního i mimoslovního chování K
- Smyslem dát najevo, že chápeme pocity K

REKAPITULACE

- Vlastními slovy vyjadřujeme to ,co nám K říká – myšlenky, fakta, pocity
- K může doplnit, rozvíjet dál
- Pro K jistota, že nasloucháme
- Pro pracovníka záchytný bod, křižovatka - vhodné použít, když
 - K mluví hodně dlouho
 - Příběh je složitý
 - Objevuje se mnoho témat
 - Pracovník si potřebuje ujasnit, upřesnit souvislosti v příběhu
 - Na konci rozhovoru

PARAFRÁZE

- dáváme zpětnou vazbu, co jsme slyšeli
- nabízíme pohled z jiného pohledu
- strategický krok – pracovník převypráví obsah a dodá své myšlenky posune hovor dál – nabídnutí cest, jak se zbavit trápení –např. zkušenost lidí v podobné situaci – rozšíření pohledu

SHRNUTÍ

- Shrnutí delšího úseku, slouží mimo jiné, aby se ani K ani P v hovoru neztratili
- Otevírá prostor k dalšímu hledání cest a řešení
- Účelem je
 - Dát dohromady důležité myšlenky a fakta
 - Položit základ pro další diskuzi
 - Zhodnotit dosažený pokrok
- Doporučuje se po
 - Delším časovém úseku
 - Při více tématech
 - Při překotném či nesrozumitelném hovoru
 - V závěru pro shrnutí celého hovoru s nabídkou řešení, ke kterému se K přiklání
 - U hovorů, kdy je P přesvědčen, že K rozumí, co by mu pomohlo zbavit se trápení a díky shrnutí je možné nabídnout pomoc s ukončením

KOTVENÍ

- Zpevňování některých odpovědí K, zatímco jiné necháváme vyhasnout – selekce produktivních nápadů K
- Pomáhá snižovat pravděpodobnost nekontrolovaného zhoršení
- Používáme slůvka - aha, hmm, opakujeme části odpovědí K, případně se vědomě vracíme – pozitivní kotvení
- Opatrně na negativní kotvení - “chrlící K” – zpevňujeme chování – hrozí zahlcení
- upevňování, co funguje – cílené otázky na „kotvy“, pomáháme si uvědomit, můžeme i nabízet (“ říkala jste, že bratr se vás ptal, jak se máte)
- Face to face – kotvení přes tělo – tělesné prožívání
- Zachycení potřeb, zklidnění – dýchání, vnímání pracovníka, místnosti

ZHODNOCUJÍCÍ FORMULACE A OCENĚNÍ

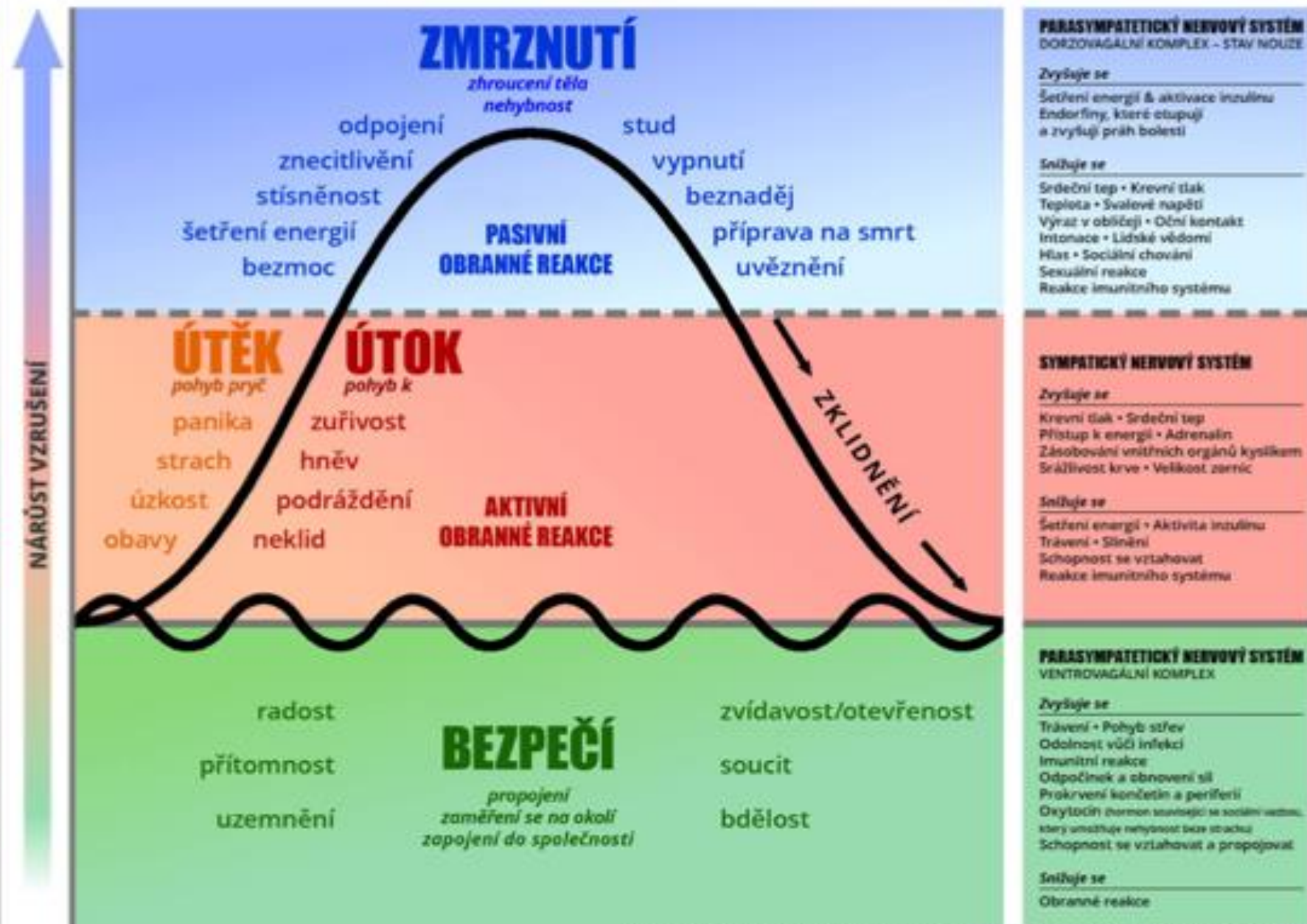
- Cílem dát najevo, že K sdělení má váhu, je podstatné
- Ocenění K patří k důležitým dovednostem
- Součástí každého hovoru – min ocenění za zavolání, vyhledání služby, chce řešit situaci, udělal první krok, snaží se změnit svůj život...
- Upřímné, důležitá naše autentičnost – vnitřní přesvědčení pracovníka
- Do ocenění patří
 - Vyjádření úcty
 - Vyjádření radosti z toho, co se K podařilo dosáhnout, zvládnout
 - Pojmenování a podpora toho, co se K podařilo změnit vlastním úsilím, zároveň s předpokladem, že to P vnímá jako pozitivní
 - Výslovná pochvala, obdiv

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

REAKCE AUTONOMNÍHO NERVOVÉHO SYSTÉMU A TĚLA NA OHROŽENÍ



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

V kontaktu s tělem (se sebou, s klientem)

- Provázanost -tělo – emoce – myšlenky
- Jak pracujeme se svým tělem – kotvení, zklidnění sebe
- Jak kotvit klienta?

- Práce s dechem, uvědomění těla (smysly pohromadě)
- Relaxace (řízené) , autogenní trénink
- Cvičení, fyzická aktivita
- Dlouhodobá práce se sebou, doporučení pro klienty

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, výhružky, 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 vulgaritu 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

BEZPEČNOST PRACOVNÍKŮ

- 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
 - psychohygiena
 - 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 – postupuji 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

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

Sebepoškozování

- Zájem a respekt
- Dát čas sobě, je v pořádku, že mě to zaskočí
- Mapovat akutnost situace (u distanční práce)
- Mluvit o sebepoškozování s klientem (pomáhat překonávat klientovi stud a obavy z odmítnutí)
- Zajímat se o klienta a klást vhodné mapovací otázky:

Jak dlouho si ubližuješ ? Jakým způsobem ? Co je spouštěč ? Co u toho zažíváš ? Kdy to začalo ? Jak se ti povídá teď?

- Ocenit za důvěru, když se klient rozpovídá
- Respektovat klienta ve výběru témat a taky „chytat“ a nabízet témata, které se sebepoškozování týkají
- Pozitivně rámovat („sebepoškozování jako dar pro přežití“): potřeba je vždy pochopitelná, jenom způsob jejího naplnění může být konstruktivní více či méně – vyjadřovat pochopení, legitimizovat

Řešení

- Kontraktovat neublížení si (v průběhu rozhovoru – hlavně u distanční práce)
- Motivovat k vyhledání odborné psychologické pomoci, dalších služeb
- Poskytovat relevantní informace, normalizovat (víme, že se to děje, i jiní s tím mají potíže)
- Nabízet hledání alternativních způsobů
- Vytvářet krizový plán (co bude dělat, až se znovu objeví chuť si ublížit?)

PRÁCE S DEPRESIVNÍ M K A SUICIDIÁLNÍ M 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
- suicidum – 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

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 – nevyvracíme 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

SEX A GEDNER 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

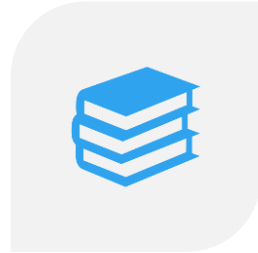
Sexuální dysfunkce – hledání
příčin nefunkčnosti sexuál. života

- 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

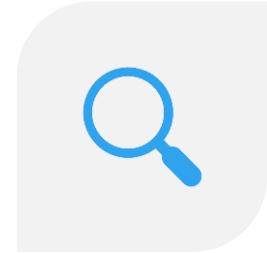
ZÁVISLOS TI V KI



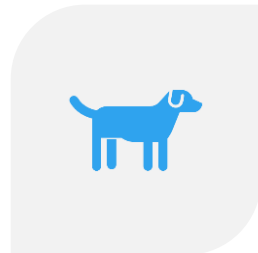
doporučuji knihu d.
vodáčkové



MI – Motivační
rozhovory
Apod.



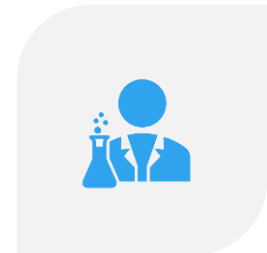
speciální kurzy



agrese, intoxikace



v době klidu – odkaz
spíše dlouhodobá péče



Experimenty
např. u dospívajících

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

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