

G1

stručně a přehledně

Tip: vytiskni a měj při ruce
nebo pověš na zeď

Zásady telefonické krizové intervence

Doporučení České společnosti
paliativní medicíny ČLS JEP



Česká společnost
paliativní medicíny
České lékařské společnosti
Jana Evangelisty Purkyně

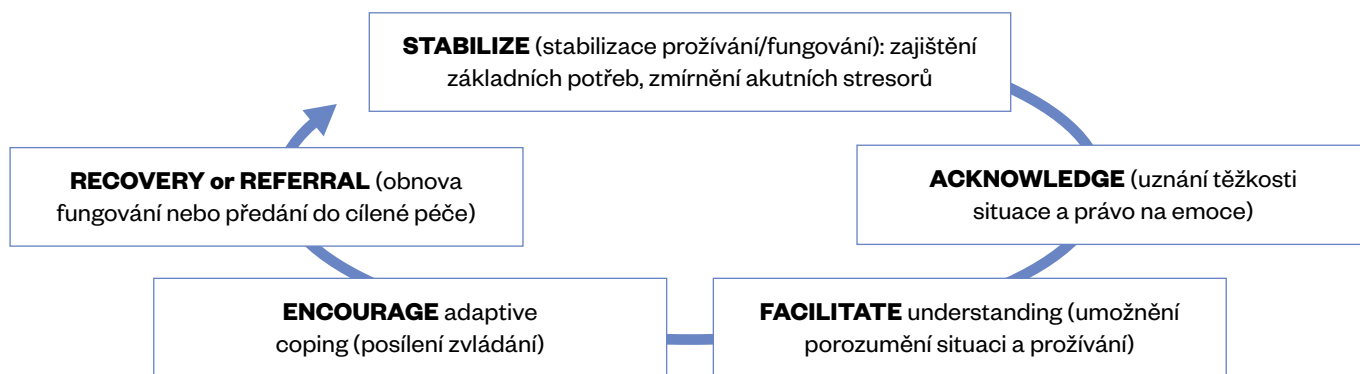
Společně s rozvojem telemedicíny – i vzhledem k období aktuálních opatření – vzrůstá nárok na profesionální zvládnání náročných situací nejen v přímém kontaktu, ale též distančně (telefonicky, online atd.). **Telefonická krizová intervence (TKI)** představuje **dostupný, okamžitý, bezbariérový, nízkonákladový a potenciálně též anonymní nástroj práce s člověkem v krizi.**

Nástroje pro distanční práci nejsou žádnou novinkou, jejich efektivita i limity jsou výzkumně zdokumentovány. **Omezení distanční práce si však žádají specifické dovednosti a zvyšují apel na odpovídající sebekpěči (opora v týmu, psychohygienu, supervize atd.).**

Struktura TKI dle ABC modelu

POČÁTEK HOVORU	PPP – Pozdravit, představit se, přijmout zadání	„Dobrý den pane/í X, tady Y. Ano, slyším vás. Říkáte, že voláte kvůli...“
ASSESSMENT	Zhodnocení/posouzení krizové situace	„Co způsobilo, že jste zavola/a?“ „Co byla poslední kapka?“ „Čím to, že právě nyní...?“
ATMOSFÉRA BEZPEČÍ, DŮVĚRY, KLIDU	Nástroje aktivního naslouchání (reflexe, rekapitulace, parafráze, kotvení, oceňování) – v dimenzi provázení/vedení.	„Chápu správně, že..?“ „To je dobře, že voláte, zkusíme se nad tím společně zamyslet.“ „Je pochopitelné, že tomu potřebujete dobře rozumět.“
	Snížení rizika infekce pro zdravotníka; vhodné také při limitované dostupnosti osobních ochranných prostředků	Vysvětlit proč přistupujeme i vnitř nemocnice k distanční formě intervence, dokumentace rozhovoru
BUDOVNÍ KOMPETENCÍ A ZVLÁDÁNÍ	Práce s emocemi (reflexi, oceněním, rekapitulací, kotvením, práce s dechem apod.)	„Chápu, že vám je líto, jak...“ „Rozumím tomu, že se zlobíte. Ledaskoho by zlobilo...“
	Redukce krize na její jádro/podstatu (výjimky, co funguje, „zázračná otázka“)	„Kde to jde, co i tak funguje?“ „Co děláte, že to není úplně nejhorší?“ „Co nejmenšího by bylo potřeba, aby se dala situace zvládnout?“
	Katastrofický scénář (posouzení čím, jak a do jaké míry je volající reálně ohrožen)	„Jak by to vypadalo, kdybyste nic nedělal/a?“
	Mapování silných míst, zvládací strategie, vnější a vnitřní zdroje, přeznačkování, pozitivní konotace	„Stalo se někdy něco podobného? Co tehdy pomohlo?“ „Co vám teď nejvíc pomáhá?“ „Čím to, že tak zvládáte...?“
CO DÁL	Plán dalších kroků, časové mapování, domácí úkol/y	„Pojďme se domluvit, jak to bude probíhat, až skončíme hovor/zítřa/za týden/pokud dojde ke změně...“ „Co uděláte, až...?“ „Navrhoval/a bych, abyste/abychom...“
	Sítování a možnosti další péče	„Pro všechny případy jsou tady tyto možnosti další pomoci...“
UKONČENÍ HOVORU	RR – Reflexe a rozloučení	„Pokud se musíme za chvíli rozloučit, je ještě něco nezbytně třeba...?“

Cíle krizové intervence: Model „SAFER“



Vybraná specifika distanční práce

SPECIFIKUM	ZÁSADA PRÁCE	VHODNÁ FORMULACE
BEZPEČÍ ZAJIŠŤUJEME SPOLEČNĚ	Nemůžeme využít bezpečí pracovny, proto volajícího instruuje v tom, jak si bezpečí zařídit (okolí volajícího, jeho klid, rámec – jak bude náš hovor probíhat, technika – nabitá baterie, dostatek kreditu, atd.).	„Kde teď jste?“ „Abychom se mohli zamyslet, potřebujeme klid. Počkám na telefonu a vy se prosím posadte/opřete/najděte si klidné místo...“ „Mám teď na telefonát 10 minut. Navrhuji, že probereme aktuální situaci a případně se domluvíme na další kontakt.“
CHYBÍ VIZUÁLNÍ KLÍČ	Jelikož oběma stranám chybí významné zdroje informací (oční kontakt, řeč těla, celková vizáž apod.), přikládáme automaticky větší význam zbývajícím signálům. To však může klamat. Doporučeno je si informace ověřovat a s vlastními signály vědomě pracovat (např. časté přitakání při delší výpovědi volajícího).	„Jako bych zaslechla známku vašeho pláče. Chci říct, že pokud by se vám chtělo plakat, tak určitě můžete, jak potřebujete...“ „Raději předesílám: Kdybyste tu slyšela zvonění druhého telefonu, zvednou ho kolegyně vedle. Já vás každopádně plně poslouchám.“
CHYBÍ PŘÍMÝ KONTAKT	Podobně je vhodné reflexí, otázkou či komentářem nahraovat chybějící přímý kontakt.	„Můžu nabídnout, že situaci probereme takto a na závěr si řekneme, zda to dostačuje či je třeba se sejít osobně.“ „Mrzí mě, že u takové zprávy teď nemůžeme sedět společně.“ „Kontakty vám mohu poslat do sms poté, co dohovoříme.“
PRÁCE S TICHEM	Ticho v telefonu znejišťuje („Nevypadlo spojení? Nepráskl s telefonem? Je v pořádku?“). Proto: 1) vlastní odmlky komentuji (např. co (u)dělám, co se děje atd.) 2) odmlky volajícího reflektuji.	„Zkusím si otevřít podklady... vydržte prosím... stále hledám... obsah se načítá...“ „Vzpomínám, jakže to bylo...“ „Rozumím správně, že o tom teď přemýšlíte?“ „Teď si říkám, nad čím tak asi mlčíte...“ „Já každopádně stále poslouchám...“
NEDOSTATEK ZPĚTNÉ VAZBY	Možnosti zpětné vazby jsou omezené (chybí přitakání, oční kontakt, souhlasný výzor atd.), některé signály mohou být matoucí (např. „ano“ může znamenat: „rozumím“ i „poslouchám“ či „nechci působit hloupě“ apod.) Je třeba sdělení strukturovat a zpětné vazbě věnovat zvýšenou pozornost.	„Rád/a bych se teď ujistila, že jsem byl/a srozumitelný/á. Můžete mi prosím říct, jak jste moje slova zachytil?“ „Teď jsem dlouho mluvil/a, mohli byste mi prosím vlastními slovy říct, jak tomu rozumíte?“

Literatura

- 1) Barak, A. et al. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 109-116.
- 2) Jackson-Cherry, L. &. (2010). *Crisis intervention and prevention*. NY: Pearson Education.
- 3) Kanel, K. (2014). Boston: *A Guide to Crisis Intervention*. Cengage Learning.

