

G2

podrobně

Tip: prostuduj a získej
podrobnější informace

Zásady telefonické krizové intervence

Doporučení České společnosti
paliativní medicíny ČLS JEP



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, psychohygiena, supervize atd.).**

Cílové skupiny z distanční práce nejvíce profitující:

- lidé, kteří jsou z důvodu nemoci (dočasně) upoutáni na lůžko
- lidé z odlehklých oblastí/v zahraničí/s obtížnou dostupností k pomoci
- osoby pečující (matky malých dětí, pečující o osoby nemocné či s postižením apod.)
- lidé se zrakovým nebo pohybovým omezením
- pendleři
- lidé v karanténě/výkonu trestu
- lidé v akutní indispozici atd.

Výhody TKI	Omezení TKI
Dostupnost	Chybějící fyzický kontakt
Okamžitost	Riziko přerušování kontaktu
Bezbariérovost	Časový tlak
Anonymita	Nedostatek zpětné vazby
Nízké náklady	Technický nárok (telefon s kreditem)
	Společné zajišťování bezpečí

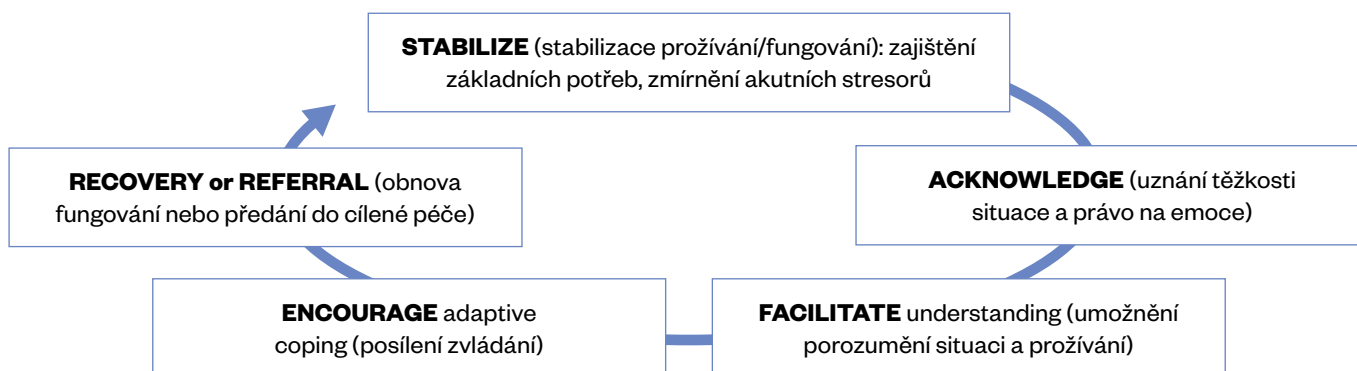
Následující tabulky a schémata představují technologii TKI z různých úhlů pohledu. Pochopitelně úměrně situaci platí, že nezáleží pouze na obsahu, ale zejména na formě (neverbálním provedení vyslovovaného).

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. Snížení rizika infekce pro zdravotníka; vhodné také při limitované dostupnosti osobních ochranných prostředků	„Chápu správně, že...?“ „To je dobře, že voláte, zkusíme se nad tím společně zamyslet.“ „Je pochopitelné, že tomu potřebujete dobře rozumět.“ Vysvětlit proč přistupujeme i uvnitř nemocnice k distanční formě intervence, dokumentace rozhovoru
BUDOVNÍ KOMPETENCÍ A ZVLÁDÁNÍ	Práce s emocemi (reflexí, oceněním, rekapitulací, kotvením, práce s dechem apod.) Redukce krize na její jádro/podstatu (výjimky, co funguje, „zázračná otázka“) Katastrofický scénář (posouzení čím, jak a do jaké míry je volající reálně ohrožen) Mapování silných míst, zvládací strategie, vnější a vnitřní zdroje, přeznačkování, pozitivní konotace	„Chápu, že vám je líto, jak...“ „Rozumím tomu, že se zlobíte. Ledaskoho by zlobilo...“ „Kde to jde, co i tak funguje?“ „Co děláte, že to není úplně nejhorší?“ „Co nejménšího by bylo potřeba, aby se dala situace zvládnout?“ „Jak by to vypadalo, kdybyste nic nedělal/a?“ „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“



Příklady využití nástrojů aktivního naslouchání ve vybraných náročných situacích TKI

KDYŽ VOLAJÍCÍ...	... MLČÍ	... KŘIČÍ, JE VULGÁRNÍ (VERBÁLNÍ AGRESE)	... PLÁČE
REFLEXE	„Chápu správně, že jsem vás teď zaskočil/a?“ „Slyším, že o tom zřejmě přemýšlíte...“ „Poslouchám, že možná potřebujete chvíli, aby...“	„Rozumím, že vás zlobí, jak (musíte čekat)...“ „Chápu správně, že se vás to dotklo...“	„Rozumím, že se z toho člověku chce plakat.“ „Jako bych teď slyšela, že vám to je moc líto...“ „Asi to hodně bolí...“
OTEVŘENÉ OTÁZKY	„Co se vám teď točí hlavou?“ „Nad čím teď mlčíte/dumáte?“ „Co bych mohl/a udělat, zatímco budete přemýšlet?“ „Jak bych vám mohl/a být užitečný/á při přemýšlení?“	„Jak bych teď mohl pomoci?“ „Co byste potřeboval (vědět, dělat), aby vás to nemuselo zlobit?“	„Jak teď můžu být užitečný/á?“ „Co vám aspoň trochu pomáhá/ funguje/zabírá?“ „Co by teď měl být první krok?“
OCEŇOVÁNÍ	„Jsem rád/a, že si dopřáváte chvíli pro sebe.“ „Je dobře, že si dopřejete, kolik času je třeba.“	„Jsem rád/a, že mi to říkáte narovinu...“ „Cením si toho, že mohu vědět, jak to máte.“ „Vážím si toho, jak bojujete za...“	„Vážím si toho, jakou péči máte o...“ „Děkuji, že s vámi mohu mluvit i o takhle nelehkých věcech.“
SHRNOVÁNÍ	„Říkali jsme tedy, že..., potom jsme zmiňovali... a teď...“		
NORMALIZOVÁNÍ	„Za mě je úplně v pořádku, když byste potřeboval/a mlčet.“ „Na to se asi nedá takhle rychle odpovědět, je rozumné, že si dáváte načas.“ „Je normální, že člověk vůbec neví, co říct.“	„Snad každého by zlobilo, že musí čekat na tak důležitou věc.“ „Chápu, že by člověk křičel, když se dějí tak děsivé věci.“ „Když je pro člověka něco opravdu důležité, tak ho tohle prostě nenechá chladným...“	„Kdyby se vám chtělo plakat, tak za mě je to zcela v pořádku a naprosto to chápu.“ „Možná ty slzy pomohou, aby...“ „Tohle by snad přivedlo k slzám každého.“ „Zcela rozumím, že tohle je naprosto krajní situace.“
PŘENÁLEPKOVÁNÍ, PŘERÁMOVÁNÍ (pojmenování projevů takovým způsobem, který umožňuje další práci)	Namísto: „Jste tam?“ Potřebujete/ Necháváte si chvíli, aby... Potřebujete se odmlčet. Zaskočilo vás to. ...	Namísto „křičíte“, „nadáváte“: Zlobíte se. Něco vás nazlobilo. To jsem vás teď zaskočil. Tohle vás rozladilo. Tohle bylo příliš. ...	Namísto „pláčete“: Zaskočilo vás to. Je to citlivé téma. Zarmoutilo vás to. Mrzí vás to. Hodně vám na tom záleží. Přivedlo vás to k slzám. Dojalo vás to. Tohle bolí. ...
VYJÁDRĚNÍ ÚČASTI	„Je mi líto, že pro vás nemám lepší zprávu.“ „Mrzí mě, jak se situace sebehla.“ „Rád/a bych pro vás měl/a jinou zprávu.“ „Lituji, že vám musím říci právě toto.“ „Je mi líto, že se setkáváme v takové situaci.“		

Práce s úzkostí/ panikou v TKI	POSTUP
Obnova tělového centra	<i>Např. pomocí práce s dechem: „Zkusíme se společně vydýchat... Pojdte, nejdříve se na 3 doby nadechneme... 1...2...3... a teď na 6 dob pomalý... klidný... výdech... Tak, skvělé. Pojdme ještě zopakovat.“</i>
Obnova uzemnění	<i>Např. pomocí kotvení v pozici: „Pojdme se teď společně usadit... pevně se usadte v židli... cítíte, jak jistě vás židle nese... zapusťte paty do podložky, opřete se o ně trochu... cítíte oporu, kterou máte v zemi pod vámi, její pevnost... Tak, skvělé, děkuji.“</i>
Obnova ohniska pozornosti	<i>Např. pomocí kotvení skrze smysly: „Zkuste mi teď říci prvních 5 věcí, které kolem sebe vidíte... Ano, skvělé, děkuji... (Pokud je třeba pokračovat)... Zkusme ještě 4 věci, které slyšíte... Děkuji, jde to krásně... Ještě prosím 3 věci, kterých se dotýkáte. Skvělé, moc děkuji.“</i>
Zvladatelnost	Malé, lehce splnitelné úkoly. Předvídatelnost (komentuji, co u/dělám). Oceňování dílčích úspěchů, toho, co jde/funguje. Práce s časem (rámeček spolupráce, plán dalších kroků, co bude za hodinu/den/týden, krizový plán – pro případ prudkého zhoršení stavu/situace).

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, rámeček – 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 nahrazovat 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 dohovorem.“
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, mohl 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.

