

Že nám občas není dobře, je přirozené.
U našich klientů je to obzvlášť pochopitelné, protože
žijí s duševním onemocněním nebo jsou zrovna v krizi.
Tento modul tě provede základy krizové intervence
a práce s klienty, kteří prožívají náročné chvíle.
Nikdo od tebe nečeká, že budeš mít schopnosti jako
krizový intervent. Nicméně mít základní povědomí
může být užitečné, když tvému klientovi nebude
dobře.

Co dělat, když klientovi není dobře?



Spolufinancováno
Evropskou unií



● Mendelova
● univerzita
● v Brně

ŠPATNÁ CHVÍLE, ŠPATNÉ OBDOBÍ... A KRIZE?

- Lidé s duševním onemocněním mají často sníženou hranici tolerance stresu, vyšší míru úzkostnosti a negativních emocí.
- Mohou tak častěji než zbytek populace zažívat náročné chvíle, se kterými mohou potřebovat pomoc.
- Práce s klientem se může lišit na základě toho, jak dlouho zažívá diskomfort – jde o jednu situaci, pár dní, nebo několik měsíců?

Život není jen o příjemných chvílích, ale i o těch nepříjemných, každý z nás to zná. Každý člověk má ale tuto hranici někde jinde, někoho vykolejí z pohledu ostatních maličkosti, někdo jde životem dál poměrně v klidu i v případě velkých krizí.



CO JE TO KRIZE A JAK JI POZNAT?

- Krize je stav, který vzniká jako důsledek střetu člověka s překážkou, kterou není schopen zvládnout vlastními silami v daném čase. Může nastat náhle, například v důsledku ztráty blízké osoby nebo relapsu duševního onemocnění.
- V průběhu krize se u člověka často objevují nezvyklé projevy, které nejsou pro jeho běžné fungování typické. Může jít o tělesné příznaky, výkyvy nálad, podrážděnost, změny ve vztazích s okolím nebo tendenci k sociální izolaci.

Každý z nás má určité způsoby zvládání náročných situací. Někdy jsme ale vystaveni něčemu, s čím si nedokážeme poradit. Když s tím bojujeme a nedaří se nám situaci delší dobu zvrátit, padáme do krize a často potřebujeme odbornou pomoc.

V praxi to může vypadat tak, že se tvému klientovi stane něco velmi náročného. V takové chvíli může prožívat silné emoce - smutek, vztek, úzkost, bezmoc nebo častý pláč. Pokud má k dispozici dostatek podpory a vnitřních zdrojů, může být schopen situaci zvládnout vlastními silami. Někdy je však situace natolik zatěžující, že ani podpora okolí nestačí. V takovém případě je důležité rozpoznat, že už může jít o krizi, a doporučit klientovi vyhledání odborné pomoci.

JAKÁ JE ROLE DOBROVOLNÍKA U KLIENTŮ V NÁROČNÝCH CHVÍLÍCH A OBDOBÍCH?

- Od peera se nečeká odborná pomoc, i tak ale může být jeho role nesmírně důležitá.
- Peer může podobně jako kamarád nabídnout prostor pro sdílení, může nabídnout naději, podporu a případně odkázat klienta na další zdroje pomoci.
- Pokud klient zažívá náročné období, je důležité kontaktovat koordinátorku, aby o této náležitosti věděla.

To, co člověk v těžké situaci potřebuje nejvíce, může být prostě vyslechnutí jeho příběhu. Být mu nablízku, projevit zájem, naslouchat bez hodnocení. Často stačí jen lidská přítomnost, vřelý přístup a pocit, že na to není sám.



DOPORUČENÍ PRO PRÁCI S KLIENTEM V PSYCHICKÉ NEPOHODĚ

- Pláč, smutek, vztek nebo úzkost nejsou známkou slabosti – jsou přirozenou reakcí na zátěžovou situaci. Dovol si je vnímat a přijmout, stejně jako je dovol svému klientovi.
- Zachovej klid. Zkus se na chvíli zastavit a vnímat svůj dech. Pomůže ti, když se soustředíš na pomalé dýchání do břicha – nádech, výdech... jen být tady a teď.
- Pamatuj, že v krizové situaci nejde jen o klienta, ale i o tebe. Jste v tom spolu. Je důležité, abys nezapomněl/a vnímat i sám/sama sebe – jak ti v té situaci je, co potřebuješ, co ti pomáhá. Péče o druhé začíná péčí o sebe.

Každá situace vyžaduje trochu jiný postup, ale existují určitá obecná vodítka. Specifika určitých situací si probereme v další části prezentace.

Neboj se kontaktovat koordinátorku, pokud potřebuješ s nějakou situací pomoci.

ODBOČKA K TOBĚ

V situacích, kdy sdílíme s druhým jeho trápení, jsme nezřídka vystaveni i našemu trápení. Je důležité se zamyslet nad sebou. Co v tobě určité situace dělají, v jakých kontextech se cítíš dobře a kde naopak cítíš nějaké rezervy.

Může být užitečné zkusit se v krizových situacích vcítit do klienta a zeptat se sebe, co bys v jeho situaci od druhého potřeboval/a.



Zkus se zamyslet nad tím, čím sis ty prošel/prošla a jestli sis zažil/a nějaké krize. Jak jsi je zvládl/a? Co ti pomohlo? Co nepomohlo?

Jak ti je, když je někomu tobě blízkému špatně? Jak reaguješ? Co tě v tu chvíli napadá?

Máš tendenci zachovat klid, nebo začít panikařit, když se něco kolem tebe děje?

ODBOČKA K TOBĚ

Toto video ti možná pomůže vcítit se více do člověka, kterému opravdu není dobře.



CO NÁS ČEKÁ DÁL

Než budeš pokračovat dál v prezentaci, klidně si teď dej krátkou pauzu.
Vydechni si, protáhni se, dej si něco dobrého.

V další sekci se budeme věnovat vybraným konkrétním situacím a jak s nimi v ideálním případě pracovat.

**Ke konci si představíme možnosti pomoci a kam klienta v náročné situaci odkázat.
Úplně na konci budeš mít zdroje literatury pro další studium, pokud tě bude cokoliv dalšího zajímat.**

PRÁCE S PLÁČEM

Pláč je přirozený projev emocí a může být důležitou součástí uvolnění napětí. Cílem není pláč zastavit, ale vytvořit bezpečný prostor pro jeho projevení.

1. Zachovej klid a přijetí

- Uvědom si, že pláč je v pořádku.
- Nesnaž se klienta hned „zachraňovat“ nebo utišovat.
- Buď přítomný/á – tvůj klid pomáhá klientovi cítit se bezpečně.

2. Dej prostor a podporu

- Nech klienta plakat, pokud potřebuje.
- Můžeš říct například: „Vidím, že pláčeš...“. „Jsem tu s tebou, můžeš plakat.“ „Nemusíš teď nic měnit, jen chci, abys věděl/a, že jsem tady.“

3. Nabídni drobnou praktickou pomoc

- Vhodně a nenásilně nabídni: kapesník, sklenici vody.
Nevnucuj, jen nabídni a respektuj reakci.

O pláči koluje řada mýtů. Jako třeba: chlapi nepláčou, plakat je ostuda, plačícího je třeba rozveselit nebo si pláče nevšímat. Většinou vůbec nepomáhají, nebo vše ještě zhoršují. Pláč je naprosto přirozený. Kolikrát je vyplakat se to nejlepší, co můžeme v situaci udělat, aby se nám ulevilo.

PRÁCE S PLÁČEM

4. Přizpůsob se klientovi

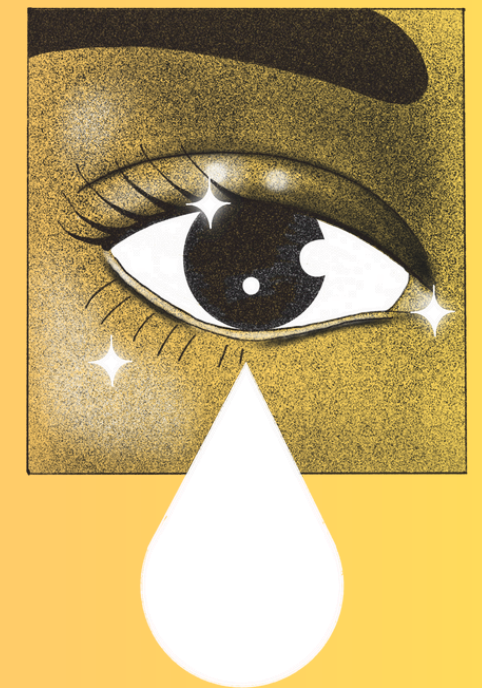
- Zpomal tempo, ztiš hlas.
- Pokud klient chce mluvit, naslouchvej.
- Pokud mlčí, buď s ním v tichu – i to je forma podpory.

5. Zjišťuj jemně, co se děje

- Až to bude vhodné, můžeš se zeptat:
 - „Chceš mi říct, co se stalo?“
 - „Co by ti teď mohlo pomoci?“

6. Mysli i na sebe

- Sleduj, jak se v situaci cítíš ty.
- Pokud je to na tebe moc, je v pořádku požádat o podporu kolegu nebo supervizi.



PRÁCE S ÚZKOSTÍ

Úzkost je přirozená reakce na ohrožení – skutečné i domnělé. Cílem není úzkost „odstranit“, ale pomoci klientovi ji zvládnout a znovu se ukotvit.



1. Kotvení v přítomném okamžiku

- Pomoz klientovi vrátit se do tady a teď.
- Ujisti ho, že je v bezpečí a že jsi tu s ním.

Můžeš říct:

- „Jsi tady se mnou, jsi v bezpečí.“
- „Zkus se na chvíli soustředit na svůj dech.“

2. Úzkost z budoucnosti

Pokud se klient bojí něčeho, co teprve může nastat:

- Pomoz mu pojmenovat obavy.
- Proberte společně „katastrofický scénář“ – co nejhoršího by se mohlo stát.

Zeptej se:

- „Co by ti mohlo pomoci se na to připravit?“
- „Co bys mohl/a udělat, kdyby k tomu opravdu došlo?“

Pro úzkostného klienta je důležité, aby viděl, že ty jsi v klidu, což někdy vůbec nemusí být snadný úkol.

Pro zachování klidu může posloužit práce s dechem.

PRÁCE S ÚZKOSTÍ

Panická ataka

Pokud klient zažívá paniku:

- Mluv pevným, klidným a jasným hlasem.
- Udržuj oční kontakt (pokud je to možné).
- Pomoz klientovi soustředit se na dech:

Můžeš říct:

- „Zkus se mnou dýchat – nádech... výdech... pomalu.“
- „Jsem tady, slyšíš mě? Dýchej se mnou.“

4. Po odeznění úzkosti

- Zhodnoťte spolu, co pomohlo.
- Podpoř klienta v tom, že situaci zvládl.
- Nabídní možnost další podpory nebo kontakt na odborníka, pokud je to potřeba.



Druhů úzkosti je mnoho, stejně tak jako různých fobií. Pro tebe je důležité vědět, jak ^{pracovat} v akutní fázi úzkosti a jak zachovat chladnou hlavu.

Pro opakované panické úzkosti či úzkost pocházející z traumatu je důležitá psychoterapie.

PRÁCE SE SMUTKEM A DEPRESÍ

Smutek i deprese jsou hluboké emoční stavy, které vyžadují trpělivost, respekt a citlivý přístup. Peer není terapeut, ale může být důležitým průvodcem a oporou.

1. Práce se smutkem

- Nespěchej. Dovol klientovi být v tom, co cítí.
- Přizpůsob se jeho tempu. Nevvíjej tlak na změnu nebo aktivitu.
- Akceptuj smutek takový, jaký je. Nesnaž se ho „rozveselit“ nebo „zlepšit náladu“.
- Můžeš klást jednoduché otázky, např.: „Chceš mi o tom něco říct?“. „Co by ti teď mohlo trochu ulevit?“. Buď trpělivý/á.

I malé kroky mají hodnotu.

Být v blízkosti člověka, který je smutný a očividně trpí, je nepříjemné. Často máme přirozenou tendenci ho rozveselovat. Nejenže to ale většinou k ničemu nepovede, dotyčný může mít pocit, že ho nepřijímáme takový, jaký zrovna je.



PRÁCE SE SMUTKEM A DEPRESÍ

2. Práce s depresí

- Dodávej energii. Mluv aktivnějším tónem, buď jemně povzbuzující.
- Zjišťuj základní potřeby:
 - „Spal/a jsi dneska?“
 - „Jedl/a jsi něco?“
 - „Piješ dost vody?“
- Pomáhej klientovi udržet kontakt s realitou a tělem.
- Pozor na vtažení do deprese. Sleduj své vlastní hranice a pocity.
- V případě hlubšího depresivního stavu:
 - Jemně mapuj případné sebevražedné myšlenky:
 - „Napadlo tě někdy, že už nechceš být?“
 - „Máš někdy pocit, že by bylo lepší nebýt?“
 - Pokud klient naznačí riziko, nejsi na to sám/sama – je důležité předat situaci odborníkům.

Rozdíl mezi smutkem a depresí je v době trvání a neměnnosti nálady. Depresivního člověka spíše nepůjde rozveselit a jeho nálada bude stabilně ponurá. Můžeš zde využít znalosti o depresi z předchozího modulu.



PRÁCE SE SEBEVRAŽEDNÝM KLIENTEM



Vaše jediná role je zde situaci mapovat, naslouchat, angažovat se. („Mně na tobě ale záleží, nechci, abys to udělal.“), dát prostor pro emoce.

- Konkrétně to pojmenovat – sebevražda, zabít se. Klientovi se tím může ulevit.
- Doptat se: "Chceš to udělat teď?" Otázkou mu myšlenku nevnuknete, nebojte se toho! Domluvte se na okamžité návštěvě lékaře. Pokud to odmítá, volej záchranku (112) a informuj klienta, že to uděláš.
- Doporuč návštěvu odborníka (např. krizové centrum, psychiatr). Upozorni, že pokud by se to změnilo na „ted“, má volat 112.
- Nedoprovázíme na smrt, zachraňujeme! Peer není pasivní svědek. Vždy jednej s cílem zajistit bezpečí klienta.
- Mysli i na sebe. Po takové situaci máš nárok na krizovou intervenci nebo podporu – nejsi na to sám/sama.

Většina lidí je vyděšena, když se setkají s někým, kdo přemýšlí nad ukončením svého života. Jeden z faktorů může být, že jsme tím sami vystaveni své vlastní smrtelnosti. Snažíme se pak druhého rozveselit, nebo mu říct, ať na to nemyslí, že to bude v pohodě. To ale není to, co daný člověk chce slyšet. Zmínku o sebevražedných myšlenkách či tendencích bychom měli vnímat jako volání o pomoc a měli bychom upozornět.

PRÁCE S AKUTNĚ PSYCHOTICKÝM KLIENTEM

Psychotický stav může být pro klienta velmi dezorientující a ohrožující. Peer není odborník na léčbu psychóz, ale může sehrát důležitou roli v zachování bezpečí a zajištění pomoci.

Klienti mohou sdělovat pocity úzkosti a strachu z pronásledování, ohrožení – bludné myšlení je nevývratné, proto bychom jejich pocity neměli vyvracet či zpochybňovat, protože by se mohli stát nedůvěřivými a ztratili by zájem o kontakt.

- Vyjadřujeme zájem o jejich realitu. Třeba vnímají něco jiného než my, můžeme se proto ptát. „Vidíte/slyšíte něco takového? Já nic takového nevidím/neslyším, povíte mi, jaké to je?“
- Pokud je klient neklidný a chce odejít, nebraň mu v tom. Nezvyšuj hlas, neodporuj, nepoužívej fyzický kontakt. Po jeho odchodu ihned kontaktuj koordinátorku a zaznamenej situaci.
- Pokud klient mluví o hlasech, které ho nabádají k ublížení sobě nebo druhým: Zachovej klid, buď přítomný/á.
- Informovaně volej záchrannou službu (112).
- „Z toho, co říkáš, mám obavu o tvoje bezpečí. Zavolám pomoc.“



Zvláštní, podivínské chování jakoby zničehonic může být indikátor opětovného rozjetí schizofrenie či podobného onemocnění s bludy či halucinacemi.

Je důležité zjistit, co se děje a o co se jedná. Je klíčové myslet i na vlastní bezpečí, pokud se staneš součástí bludu, klient se tebou může cítit ohrožen a může být agresivní.

PRÁCE S AGRESIVITOU

- **Agrese není namířena proti vám** (nebo je pasivní)

Pokud student projevuje vztek nebo frustraci, ale není to přímo namířeno proti vám osobně (např. mluví hlasitě, stěžuje si na systém, je frustrovaný ze studia):

- Umožněte studentovi mluvit a vyjádřit své emoce. Často potřebuje jen pocit, že je slyšen.
- Vyjádřete pochopení a empatii: Aktivně naslouchejte a projevte empatii. Můžete říct: "Vidím, že jsi opravdu naštvaný/frustrovaný." nebo "Rozumím, že je to pro tebe teď těžké."
- Udržujte klidný tón hlasu a klidné vystupování. Můžete nabídnout možnosti řešení, ale nenechte se vtáhnout do nekonečného obviňování nebo obviňování sebe sama.
- Situaci nezlehčujte: Nikdy neříkejte: "Nic se neděje," nebo "Klid, to nic není." Pro studenta je to skutečný problém. Spíše uznejte jeho pocity.
- Nabídněte řešení/podporu: Poté, co student ventiluje, můžete se zeptat: "Co by ti teď pomohlo?" nebo "Jak bychom s tím mohli pohnout dál?" V této fázi můžete odkázat na univerzitní zdroje podpory (psychologická poradna).

Na MENDELU se většinou potkáš se stabilizovanými klienty.

V případě, že by došlo až k popisovanému stavu, který by opravdu byl nestandardní a cítil/a ses ohrožený/a, znamená to, že něco není v pořádku a je důležité o tom informovat koordinátorku.

Dej především pozor na sebe!

PRÁCE S AGRESIVITOU

Pokud se studentova agrese obrátí proti vám nebo se stupňuje:

- Zachovejte klid a buďte pevní: Udržujte klidný hlas a vystupování.
- Nastavte jasné hranice: Důrazně, ale zdvořile se vymezte.
Příklad: "Žádám tě, abys mi nenadával/nekřičel. Takto se nemůžeme bavit."
- Hlídejte si bezpečnou vzdálenost: Minimálně na délku paže, pokud se přibližuje, řekněte: "Prosím, nepřibližuj se."
- Vždy si hlídejte únikovou cestu (buďte blíž ke dveřím).
- Ukončete setkání: Pokud agrese neklesá nebo se cítíte ohroženi, jasně setkání ukončete a odejděte.
Příklad: "Vzhledem k situaci musím toto setkání ukončit."
- Nebojte se vyhledat pomoc: V případě ohrožení okamžitě kontaktujte policii.
Vaše bezpečnost je prioritou.

DOVĚTEK K PRÁCI SE SPECIFICKÝMI PROJEVY

- Zmíněná vodítka nejsou vyčerpávající, k tématu existují celé knihy. Pokud bys chtěl/a více informací, můžeš se podívat na seznam literatury dále.
- Každý člověk má své specifické projevy emocí, a proto nejde o univerzálně platný přístup pro každého.
- Specifická je práce s lidmi s poruchou osobnosti. Lidé s určitými diagnózami prožívají emoce silněji, někdy je používají jako prostředek komunikace, který nás může zaskočit, vyvolat větší potřebu jim pomoci..., někteří mohou mít extrémní projevy zlosti, které jako by neměly konce.
- Intenzita emocí má většinou určitý průběh v podobě zvonu – rychle stoupá, vyvrcholí, ale poté klesá v intenzitě v rozsahu cca 20 minut.

S většinou situací se pravděpodobně nesetkáš.
A i kdyby, je důležité myslet na to, jaká je tvoje role.
Nenahrazuješ psychology,
sociální pracovníky či
psychiatry.

Neboj si říct o pomoc, nemusíš
na to být sám/sama.
Můžeš kdykoliv kontaktovat
koordinátorku.

Je důležité zpozornět, když se tak neděje.

ZDROJE OPORY, ANEB KAM KLIENTY ODKÁZAT

- Taková první pomoc je v aplikaci Nepanikař. Lze ji stáhnout zdarma do mobilu a má návody, co dělat v té dané akutní chvíli.
- Ideální je situace, když klienti mají svého psychologa či psychoterapeuta. Je vhodné odkázat klienty k těmto odborníkům, pokud nemají, odkázat na PPC.
- Většina klientů má psychiatra, lze odkázat i tam.
- Nejlepší první zdroj pomoci jsou linky důvěry (v Brně např. Modrá linka) či krizová centra (v Brně je krizové centrum při psychiatrické klinice v Bohunicích s provozem 24/7). Na „krizáč“ lze klienty doprovodit, takřka určitě to ocení.
- Další odkazy jsou na stránkách PPC nebo na Nevypust' duši.



Děkujeme za pozornost

Klidně si teď dej pauzu, zrelaxuj.

Je možné, že na tebe toto ne zrovna lehké téma dolehlo.

Můžeš zase využít některá z našich videí.

Na viděnou v dalším modulu!

Použité zdroje obrázků: canva.com

Licence: Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

