

Kompetence poradce pro další profesní vzdělávání: JAK ZVLÁDNOUT KRIZOVÝ ROZHOVOR.

Souhrn:

Článek přináší stručný popis toho, co to je stav psychické krize a jak lze v praxi poradce rozpoznat klienta v krizi; doporučení pro poradce, jak takovou situaci zvládnout; principy vedení krizového rozhovoru a možnosti předání klienta kolegům do dalších, navazujících služeb.

Klíčová slova:

Krize, ztráta psychické rovnováhy, emoce, bezradnost, krizový rozhovor, zakotvení, podpora, plán.

1. Úvod

Do pracovny referenta vysokoškolské studijní poradny přichází mladý muž, viditelně nejistý. Na otázku, co ho přivádí do poradny, odpovídá vyhýbavě, ne zcela srozumitelně, klopí oči. Jakoby mimochodem zmíní, že by chtěl vystudovat ekonomiku, ale táta je proti, že neví, zda by zvládnul přijímačky a vydělal si na studium... Když chce referent vědět víc, mladý muž chvíli mlčí a pak se rozpláče. Referent mu přisune krabici s papírovými kapesníky, nabídne mu křeslo, sám se posadí do druhého a nechá mladému muži čas na zklidnění a prostor k povídání.

V práci studijního či profesního poradce, stejně tak jako v praxi jiných pomáhajících profesí, se čas od času nevyhneme situaci, kdy k nám přichází **člověk v krizové situaci**. Nemusíme být pracovníky krizového centra ani vyjíždět za ohroženými klienty do terénu, přesto si k nám lidé, řešící aktuálně nějakou závažnou životní situaci, občas najdou cestu. Přicházejí se poradit o možnosti a formě dalšího studia, zeptat se na specifický jazykový kurz či probrat s námi své váhání o vhodném výběru jejich současné profese. Během rozhovoru (někdy i velice záhy po jejich příchodu) se ukáže, že je ovšem právě trápí daleko naléhavější problém. Jsou plni emocí, slov a bezradnosti, mohou se nám zdát divní nebo máme dojem, že k nám snad zabloudili omylem.

Naší úlohou v roli poradce není takové klienty uchlácholit a pak jim odpovědět na otázky, kvůli kterým původně do naší instituce přišli. Stejně tak jim nemusíme okamžitě volat sanitku (i když to někdy může být, jak se později ukáže, neúčinnější pomoc), nebo je hned odkazovat na nejbližší krizové centrum či praktického lékaře. Je-li to alespoň trochu v našich silách a máme-li pro ně alespoň 20 minut (nerušeného) času, pak jim můžeme být daleko nejvíc užiteční, když si s nimi budeme povídat o tom, co je trápí. O tom, jak si konkrétně počínat, jsou následující řádky.

2. Krize v životě člověka

Co to je krize, jaké je její místo v našich životech?

Krizí se v psychologii označuje situace, kdy nejsme schopni zvládnout měnící se vnitřní či vnější životní podmínky (zátěž) repertoárem vlastních, dosud účinných vyrovnávacích strategií (tj. našimi obvyklými způsoby zvládnání stresu a životních nároků). Jako by se nám ztratila dosud přehledná cesta v hustém, tmavém lese a my najednou vůbec nevíme, co (kudy) dál, jsme ztraceni, dezorientováni. Je to stav **ztráty psychické rovnováhy**, emoční lability, zmatku či nejistoty. Zároveň také období značných změn a důležitých rozhodnutí, zbavování se starého a „nových začátků“, **příležitost růstu**.

Krise tvoří nevyhnutelnou součást našich životů, jsou vlastně motorem našich změn. Nemůžeme se jim vyhnout, málo se na ně můžeme připravit, jen občas je můžeme předvídat. Záleží ale na nás, jak je budeme vnímat a co s nimi uděláme: zda pro nás budou děsivou hrozbou ztráty, trestem za naše viny nebo šancí udělat v životě další (odvážný) krok.

Co nám pomáhá krizi zvládnout?

K tomu, abychom svou vlastní krizi dobře zvládli a vyšli z ní silnější než předtím, potřebujeme několik věcí. Mezi ně patří zejména schopnost kontaktu s vlastním tělem, vnímání vlastních prožitků, myšlenek a chování a reflektování sama sebe z odstupů, z nadhledu. S tím souvisí mimo jiné i naše odvaha neutíkat před realitou, **zdravý vztah k sobě samému**, přiměřené sebehodnocení a sebeúcta, vědomí vlastních kvalit, zdrojů a také otevřené budoucnosti či spirituálních hodnot.

Další věcí, která do značné míry ovlivňuje to, jak se s krizí vypořádáme, je **síť** našich **sociálních vztahů**: jak fungují naše vztahy s blízkými, s rodinou, s příbuznými a přáteli, kolegy a spolupracovníky, s lidmi vůbec. Do jaké míry můžeme být v našich vztazích otevření a pravdiví, nakolik se můžeme a chceme na druhé spolehnout, jak nám jsou druzí lidé k dispozici. Ke zvládnutí naší aktuální krize nám může pomoci vědomí, že na to nejsme sami, že někam patříme (obec a širší **společenství**), a že v případě potřeby (či nutnosti) můžeme vyhledat nějakou **odbornou službu**.

Jak se krize projevuje?

Krise se zpravidla projevuje změnou našeho prožívání i tělesnými obtížemi. Můžeme zažívat pocity zmatku, chaosu či odtržení od reality, strachu, úzkosti či paniky, smutku a deprese, bezmoci, tělesného neklidu, pochybování, dokonce se nám může chvílemi zdát, že jsme se zbláznili (oblíbená věta z učebnic krizové intervence říká, že i podivné chování v krizi je normální odpovědí na nenormální situaci). Také můžeme trpět poruchami spánku, nechutí k jídlu či nevolností, různými tělesnými bolestmi apod. Společným jmenovatelem krizového prožívání může být **pocit bezradnosti** či **bezvýchodnosti**. Ten se může v našem chování projevit pláčem, podrážděností, apatií, mlčenlivostí, nervozitou, ale také neadekvátním smíchem, potřebou stále mluvit či nečekanou impulzivní reakcí.

Jak tedy poznáme, že jsme v krizi? Vynecháme-li situaci, kdy jsme týden před výplatou utratili na bujaré oslavě všechny naše úspory, lednička je prázdná a na botníku leží nezaplacené složenky, pak je krizová situace definovaná naším **subjektivním prožitkem**: nevíme, co se situací a se sebou v ní, nevíme, co bude dál, nevidíme dobré řešení, cítíme se mizerně. Zpravidla také potřebujeme pomoc - a občas ji vyhledáme.

3. Krize očima poradce

Co to zpravidla dělá s námi – poradci?

Vraťme se opět k situaci poradce v příkladu z úvodu článku. S klientem v takovém stavu se můžete potkat třeba právě vy, poradci ve vzdělávací instituci nebo personální agentuře, aniž byste byli trénováni v metodě **krizové intervence** (což je specializovaná pomoc osobám v krizi, soubor strategií využívaných ke zvládnutí krizových stavů a emoční nestability jedince psychologickými prostředky). Co se může dít?

Naší přirozenou reakcí při kontaktu s člověkem, který má rozjitřené emoce, je **zneklidnění**, obava či zaskočenost (někdy dokonce až tzv. citová nákaza, tedy prožitek podobného pocitu, který vnímáme z druhého člověka). Můžeme se jako poradci cítit náhle stejně bezradní jako náš klient nebo se začít bránit, odtahovat, uzavírat. Není nic výjimečného, když začneme klienta, případně jeho projevy ignorovat a přehlížet, děláme, že se nás netýkají nebo rovnou klienta odmítáme a posíláme ho pryč (se slovy „s tím vám tady nepomůžeme, mladý muži“).

Co můžete udělat pro sebe (a pro klienta v krizi)?

Pokud se opravdu rozhodnete přijmout roli pomáhajícího a vzít aktuální situaci klienta jako profesní výzvu, pak máte k dispozici několik kroků ke zvládnutí situace. První z nich je vaše (tělesné i duševní) **zakotvení v přítomnosti**. Můžete se pevně usadit do křesla, všimnout si kontaktu vašeho těla se zemí, sedačkou a opěrkou, několikrát se pomalu a zhluboka nadechnout a vydechnout, uvědomit si, že jste právě v této chvíli na tomhle místě a v tomhle těle a rozhodnout se soustředit na prožitek a chování vašeho klienta, aniž byste potřebovali jeho emoce odklánět.

Dalším krokem vašeho jednání s klientem v krizi je vyzvat klienta, aby sám povídal, aby vám řekl o své situaci, v níž se právě nachází, co nejvíc a jen **aktivně a účastně naslouchat**. Už jen samotné vyprávění klientova příběhu může přinést jemu velkou úlevu (není na to sám), možnost poodstoupení z obtížné situace (není to tak zlé) a nový pohled nebo nápad (není to tak bezvýchodné).

Třetím krokem může být (jste-li nastaveni spíše prakticky) **zaměření se na klientův problém** (který ho do krizové situace přivedl) a společné hledání možných cest a zdrojů podpory (teď už trochu přebíháme do další kapitoly). Pomineme-li, že klientovu krizovou situaci zpravidla doprovází intenzivní a nepříjemné emoce, kterým se nejde v kontaktu s ním vyhnout, můžete sobě i jemu poskytnout podporu tím, že se na jeho problém zkusíte podívat z různých stran, spíše jako na úkol k řešení než výsledek událostí. Minimálně váš projevený a opravdový zájem může podpořit klienta k nalezení nové cesty. Vám samotným taková strategie dovolí ustát napětí, vznikající v situaci s klientem a držet se při tom třeba vlastní profese.

4. Principy krizového rozhovoru

Jak se liší krizový rozhovor od běžného poradenského dialogu?

Jak vlastně vypadá „krizový rozhovor“? Liší se nějak podstatně od běžného poradenského rozhovoru? Přístupem poradce a jeho chováním jen málo (zvládne-li nezbytné podmínky pomáhajícího vztahu - vcítění, přijetí a opravdovost reakcí), snad jen větším nárokem na poradcovu pozornost a vnitřní pevnost. To, co dělá z „běžného“ poradenského rozhovoru hovor krizový, jsou právě **klientovy emoce** a jeho prožitek bezradnosti či bezvýchodnosti. Klient může mít tendenci všechno „hodit“ na vás a tak se tíživé situace zbavit nebo vás obvinít, že jste to celé způsobili vy, případně začít používat manipulaci a citového vydírání („když mi teď nepomůžete, asi opravdu už skočím z toho mostu“). Při zvládnutí této složité situace je užitečné držet se principů krizového rozhovoru.

Jaké jsou principy krizového rozhovoru?

Hlavním principem krizového rozhovoru je vzít klientův problém i klientovy pocity vážně (i když se vám mohou zdát přehnané či neadekvátní), dát mu prostor a čas na to, aby o nich mohl vyprávět a postupně se zaměřit na to, co se konkrétně stalo (nebo děje) a co teď klient vlastně potřebuje. Můžete tak klientovi nabídnout tolik potřebnou strukturu v jeho aktuálním prožívání. Není důležité zároveň řešit původní klientovu žádost či zakázku, která ho do vaší poradenské služby přivedla, to můžete odložit na později nebo napříště. Významnější je umožnit klientovi zažít **pocit bezpečí**, že je u vás se svým problémem správně a že ho nesoudíte ani nehodnotíte.

Pokud klientovy emoce během rozhovoru zesílí (začne usedavě plakat, děsit se či se propadá do paniky), je potřeba zůstat „pevně na zemi“, abyste je unesli. Zpravidla se jedná o přechodný stav, který po krátké době sám odezní, pokud nenecháte klienta samotného s jeho pocity, budete na něj mluvit (ale ne mu je vymlouvat!) a tak ho vracet do **přítomnosti**. Pro klienta je v té chvíli důležité, že jste s ním a že se díky vám ve své emoci neztratil.

Jakmile to je možné, je důležité probrat, co teď může klient zkusit udělat sám (co ještě nezkusil) a kdo další mu v jeho tíživé situaci může pomoci. Máme tím na mysli zejména jeho rodinu a přátele (tzn.

jeho nejbližší **sociální síť**), protože se jich klientova situace často nějak dotýká. Je užitečné si uvědomit, že dospělý jedinec je většinou sám schopen objevit, co potřebuje, pokud mu k tomu v rozhovoru vytvoříte vhodné podmínky. Pak můžete společně s ním jen hledat, z jakých **zdrojů** by mohl své potřeby naplnit. Nakonec se může ještě ukázat, že jeho situace vůbec není tak bezvýchodná, jak se zpočátku zdálo.

5. Co dál?

Co můžete dělat dál, kam klienta odkázat či předat?

Ani vy ovšem nemusíte být na zvládnutí klientova krizového stavu sami. Pokud je to možné, věnujte klientovi alespoň výše zmíněných 20 min (nerušeného) času a pak se s ním třeba můžete domluvit na dalších krocích. Pokud je to klient schopen akceptovat, můžete mu navrhnout **konzultaci** v krizovém centru nebo v psychologické poradně (a nejlépe mu dát na taková zařízení ve vašem regionu kontakt, minimálně číslo na telefonní krizovou linku). Zdá-li se vám to vhodnější, doporučte klientovi návštěvu jeho praktického lékaře (zejména zmiňuje-li klient výrazný tělesný doprovod svého aktuálního stavu, obtíže se spánkem, bolesti břicha apod.). Také je možné se s klientem domluvit na jiném termínu vašeho setkání, kdy si na něj budete moci udělat více času nebo kdy bude jeho situace už méně vyhocená.

V krajním případě (pokud klient jeví během vašeho rozhovoru známky chování nebezpečného sobě či svému okolí, kolabuje, ztrácí vědomí nebo jeho zmatenost přesahuje meze vašeho zvládnutí a porozumění) můžete zavolat na linku tísňového volání **IZS** (zdravotnickou záchrannou službu - 155 či policii - 158) a požádat o jejich asistenci. Podobně můžete v takovém případě využít i některého ze svých kolegů na pracovišti a nebo kontakt s klientem sami ukončit s tím, že nejste dostatečně kompetentní mu s jeho aktuálním problémem pomoci.

Krizový plán

Je-li to jen trochu možné, měl by od vás klient odcházet s informací, co dělat dál, s minimálním **plánem** nějakého dalšího kroku. To může znamenat například doporučení někomu zavolat, někam se objednat, s někým se sejít, dát si teplou sprchu, meduňkový čaj nebo si něco přečíst. Také je dobré, aby klient odcházel s vědomím, že váš poradenský vztah není narušený a že může vaši (původní) poradenskou službu opět využít, jakmile k tomu bude mít v sobě dostatek klidu a energie.

6. Závěr

V praxi studijního a profesního poradenství rozhodně neaspírujeme na roli krizového intervenanta. Přesto se situacím, kdy k nám přicházejí lidé v náročných životních situacích a v emoční tísní, nemůžeme zcela vyhnout. I proto je dobré být na ně připravený, vědět o svých lidských možnostech a profesních kompetencích a vyznat se ve vlastních způsobech zvládnutí krizových stavů. Krize druhého člověka, pokud se s ní ve své praxi setkáme a neutečeme od ní, může být pro nás samotné příležitostí k osobnímu růstu.

Mgr. Zbyšek Mohaupt, duben 2008