

Otázka: Telefonická krizová intervence

Předmět: Základy společenských věd

Přidal(a): Nikola Petráčková

TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

- Nejprve je třeba říci, co je vlastně **krize**. Krizí se rozumí situace, která způsobuje u člověka změnu v navyklém způsobu života, a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.
- **Krizová intervence** je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, či ohrožující. Pomáhá zpřehlednit klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.
- **Telefonická krizová intervence** představuje poskytování pomoci osobám v krizi, a to prostřednictvím telefonu.

UDÁLOSTI VEDOUcí KE KRIZI

- rozvod, rozchod, úmrtí
- nemoc, operace, nezaměstnanost
- odchod do důchodu
- úraz, živelná pohroma, nepřijetí na školu, narození postiženého dítěte. uvěznění, závislosti, exekuce
- útok, únos, nedostatek financí, nevěra, nechtěné těhotenství, potrat

MOŽNOSTI POMOCI SI V KRIZI SÁM

- Člověk by měl nechat emocím spontánní průběh, měl by jednat konstruktivně, využít životní zkušenosti, zaměřit se na náhradní aktivitu, měl by věřit v naději.

FORMY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE

Forma

- Je poskytována specializovanými linkami zaměřenými na určitou problematiku (Senior linka, AIDS linka, GAY linka).

Forma

- Je poskytována všeobecnými linkami důvěry, pracovníci jsou vyškoleni pro všechny problémy, měli by přesvědčit klienta, aby navštívil clientské centrum.

Většina linek důvěry bývá v provozu NON-STOP, bývá utajeno místo pracoviště, i jména pracovníků.

CÍLE

Cílem je uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí (hrozí němu nebo od něj jinému) a neprohlubovat krizi.

KLADY

- Pracovník má více prostoru si něco promyslet, klient ho nevidí, pracovník si může přivolat jiného odborníka na pomoc.

ZÁPORY

- Probíhá jen verbální a paraverbální (klienta nevidí) komunikace, pracovník musí lépe naslouchat, klienti neradi opakují, může být i hůře slyšet.

INTERVENCE TVÁŘÍ V TVÁŘ

KLADY

- Pracovník může používat neverbální složky řeči, zpětně vidí reakci klienta, klient má pocit, že pracovníka zná, cítí větší jistotu.

ZÁPORY

- Pracovník má méně prostoru, nemůže odvrátit pozornost, další nevýhodou je, že klient ví, jak pracovník vypadá, zná ho (výhrušné telefonáty, svalování viny).

Délka hovoru v KTI závisí na klientovi, jak on chce dlouho hovořit

Intervence tváří v tvář trvá 45 minut, pracovník může lépe poznat klientův problém a odkázat ho na jiné centrum.

Osobní a pracovní přístup

- Lidskost - mít rád lidi, přijímat je takové jací jsou
- Empatie - umění naslouchat, zdravý altruismus
- Instinkt - umění poslouchat svůj instinkt
- Herecký talent - schopnost improvizovat
- Odborná vybavenost - znalosti a informace z psychologie, pedagogiky, sociálních věd
- Schopnost rozhodnout se - trpělivost a psychická odolnost
- Inteligence
- Humor

Co všechno může pracovník klientovi nabídnout

- Příležitost vyslovit konečně nahlas, co ho trápí.
- Oporu, uklidnění a uvolnění.
- Rozumové pochopení problému.
- Radu a informaci, nasměrování.
- Povzbuzení a dodání odvahy, naděje.
- Zajištění bezpečí, úleva od tajemství.

Typologie hovorů

Hovory testovací

- lidé, kteří žádný problém nemají, ale chtějí se ubezpečit, že kdyby se problém vyskytl, bude tam někdo, kdo pomůže
- mohou svůj problém nadnést, ale nechtějí ho řešit
- problém si vymyslí

- nadhodí problém někoho jiného

Zneužívající hovory

- bývají krátké a pro personál velmi zatěžující (například v noci volá opakovaně)
- volající se buď nudí, nebo je plný agrese a chce si ji vybit
- úmyslně si plete linku důvěry s erotickou linkou

Sebeobrana na lince důvěry (ne všechny techniky jsou vhodné pro každého klienta)

- **Technika mlčení** – má za úkol klienta unavit, vyčerpat a vyvolat u něj frustraci.
- **Technika jako kdyby** – někdo kdo volá, útočí a my s ním budeme mluvit jako by měl opravdu problém
- **Poučování** – např. při nadávkách nabádáme, aby přidal na intenzitě
- **Technika znudění** – např. tím nás nepobavíte, tohle nic není, to už tady bylo....
- **Technická porucha** – nahrát to jako když ho neslyšíme...
- **Technika nářku** – např. proč mi to děláte...
- **Technika obveselení** – povzbuzování obtěžovatele