

Limity a Hranice krizové intervence

Mgr. Michal Kniha

michalkniha@seznam.cz

Workshop si kladl za cíl společnou diskusi na tématem limitů a hranic v krizové intervenci.

Krizová intervence (KI) jako služby je definována z mnoha pohledů, v odborné literatuře třeba takto:

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.

Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek

Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování

Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací.

D. Vodáčková (Krizová intervence)

Odborná krizová pomoc je odborná pomoc poskytovaná člověku v nouzi, kterou vnímá jako neodkladnou a naléhavou a kterou není schopen řešit vlastními silami a vlastními možnostmi, která je poskytovaná specialisty jako komplexní odborná služba po dobu několika dní tak, aby se zvýšila schopnost zvládat situaci, vrátily se pocity bezpečí a celkově se tak zlepšila kvalita života.“

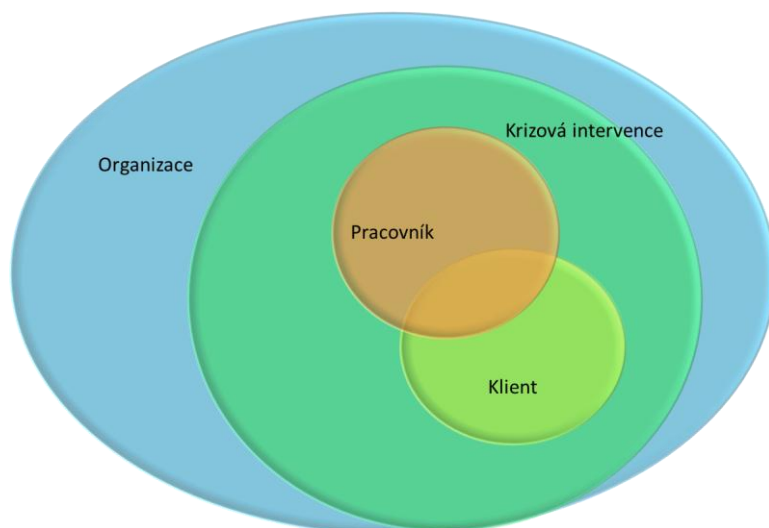
H. Vykopalová (Krise a psychosociální pomoc)

„terénní, ambulantní nebo pobytovou službu na přechodnou dobu poskytovanou osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami“

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v §60

Žádná z uvedených definic však jasně nevymezuje, kde krizová intervence, nástroj a způsob práce s osobou v akutní krizi začíná, a kde končí.

Ze současného stavu, ale jasně vyplívá, že do samotného procesu KI vstupují, nejen pracovník, který KI poskytuje a osoba, která KI přijímá, ale i organizace, v níž se KI poskytuje. S novými technologiemi (chat, skype) se také nabízí otázka, jak nové metody poskytování KI ovlivňují službu samotnou (viz schéma)



Účastníci workshopu se tak v diskusi společně věnovali tématu „hranice a limity KI“ z jednotlivých segmentů, které KI, jako fenomén spoluvytvářejí.

Výstupy z diskuse nad limity krizové intervence jednotlivých skupin jsou následující:

Z pohledu pracovníka:

- čas (klientův malý kredit pro volání, časově omezená služba)
- překrývání klientovi zakázky s osobní nevyřešenou situací
- Osobní sympatie/antipatie ke klientovi
- osobní zkušenost pracovníka
- styl komunikace klienta (vulgarita, výška hlasu)
- hovory za účelem sexuálního uspokojení klienta
- absence neverbální komunikace
- absence služeb, které jdou klientovi doporučit
- technické problémy

Z pohledu klienta jsou dle diskutující hranice a limity tyto:

- opakované sdělování příběhu jinému pracovníkovi (při opakovaném kontaktu)
- pohlaví a věk pracovníka
- cena služby a doby jejího poskytování
- časová prodleva (email)
- schopnost vyjadřování (verbální/písemné)
- stav techniky (telefon, připojení na internet)
- specifická zakázka (spirituální tematika)
- aktuální a dlouhodobé schopnosti (např. psych. onemocnění, intoxikace)
- možnost klienta navázat kontakt (např. prostředí v kterém se klient nachází)
- kompetence pracovníka (aktuální možnosti a schopnosti pracovníka)

Organizace, která službu krizové intervence poskytuje, má pohledem diskutujících tyto limity:

- finance
 - možnosti vzdělávání pracovníků
 - kapacita počtu pracovníků
 - dostupnost služby (nonstop, bezplatnost)
- legislativa
- etický kodex
- představa zřizovatele a vyšší zájmy vedení
- poptávka po službě a specializace linky
- kritéria výběru pracovníků
- technické zajištění

V neposlední řadě stojí způsob, jakým je krizová intervence prováděna:

- v reálném čase: telefon, tváří v tvář, chat
 - komunikace probíhá jen na verbální úrovni tzn. Chybí neverbální projevy klienta
- email kvůli prodlevě v reakci se jedná spíše o poradenství v reálném čase s prvky krizové intervence
- více služeb na jednou a jejich propojenost:
 - nutná dohoda s klientem o prostupnosti
 - mělo by být ukotveno v transparentních pravidlech organizace

Ve výstupech z pracovních skupin se objevily společné atributy, které tedy ukazují, kde se limity a hranice krizové intervence protínají z různých pohledů. Vzhledem k časovému rámci workshopu nebylo dále možné se věnovat diskusi nad jednotlivými atributy. Bylo by jistě zajímavé v tuto diskusi více rozvinout a zmapovat uvedené atributy. Ku příkladu si odpovědět na otázky Jak konkrétně se při poskytování KI intervence projevují? Je s nimi nějak pracováno? Jsou zátěží nebo oporou?