

Informační příručka pro pracovníky v pomáhajících profesích

Základní principy jednání s lidmi s duševním onemocněním (nejen) v případě krize



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



Úvod

Duševní onemocnění ve svém projevu ovlivňuje zejména lidské myšlení, prožívání nebo vztahy. S nějakou formou duševního onemocnění se dle statistik Ústavu zdravotnických informací a statistiky aktuálně v České republice léčí zhruba 5 procent obyvatel. Největší nárůst byl v posledních letech zaznamenán v oblasti poruch nálad a neurotických obtíží. Duševní onemocnění obvykle nepostihuje náš intelekt a potřebu rozumět tomu, co se s námi děje. Toto je velmi důležité mít na paměti a hledat cesty, jak se s člověkem přes obtíže způsobené příznaky duševního onemocnění domlouvat. Zároveň strach, stres či předchozí negativní zkušenost mohou zhoršovat symptomy duševního onemocnění a komunikaci ztěžovat.

Přesto, že je každý člověk jedinečný, je možné na základě zkušeností formulovat několik obecných pravidel, které vám při komunikaci s lidmi s duševním onemocněním během psychické krize mohou pomoci:

- jednat více efektivně a poskytnout tak kvalitnější pomoc
- snížit míru stresu na obou stranách
- dělat dobře svou práci, mít z ní větší pocit uspokojení
- vzájemně si lépe porozumět.

Desatero komunikace s lidmi s duševním onemocněním (nejen) v případě krize

1. Vysvětlete, kdo jste a jaká je vaše role

Mějte na paměti, že vážné duševní onemocnění ovlivňuje lidské myšlení a prožívání. Schopnost dobře rozumět vzniklé situaci navíc ztěžuje i případný stres z kontaktu s vámi. Nebojte se informace opakovat a ujišťovat se, že vám porozuměl. Pro člověka pod vlivem silných emocí nebo např. projevů schizofrenie, může být obtížné chápat, co má od vás očekávat. Nedělá vám to naschvál, potřebuje možná jen trochu více času. Zároveň toto základní nepochopení má zásadní vliv na průběh celé vaší intervence.

2. Respektujte emoce

Pokuste se akceptovat to, jak se daný člověk právě cítí a respektujte jeho/její žal, naštvání, strach či jiné emoce. Pokud mu/jí dáte právo cítit se právě tak, jak se teď cítí, nevytváříte tím další zbytečný tlak a napětí. Nezapomeňte, že respektovat emoce druhého neznamena jim rozumět. Jednoduše přijměte, že to, co právě probíhá, má nějaký důvod, jakkoliv neobvyklé se vám chování daného člověka může zdát.

3. Naslouchejte pozorně a aktivně

Nedejte na první dojem a úsudek. Častou chybou profesionálů bývá, že se jim situace zdá být na první pohled jasná. Na základě svých předchozích zkušeností si daného člověka a situaci zařadí a z prvního dojmu si vytvoří hypotézu. To, že je člověk například zanedbaný nebo zvyšuje hlas, může mít různé důvody. Nemůžeme vědět, s čím vším se vlivem duševní nemoci potýká.

4. Mluvte klidným tónem hlasu

Lidé obvykle více reagují na to, jak jim něco sdělujeme, než na to, co jim sdělujeme. O to více to platí pro krizové či jinak emočně vypjaté situace. Sdělení, které je vyjádřeno klidným a povzbuzujícím hlasem, lépe rozumíme a snadněji je přijímáme. V roli profesionálů tím šetříme čas a podporujeme vznik základní důvěry, která je často základní podmínkou efektivní pomoci lidem s duševním onemocněním. To, jak s daným člověkem mluvíte, může významně ovlivnit, jak rozumí tomu, co sdělujete, jak se cítí a jak reaguje.

5. Věnujte pozornost řeči svého těla

To, co sdělujeme neverbálně - např. mimikou obličeje, tónem hlasu nebo držením těla, bývá zásadní. Svou otevřenost a ochotu pomoci vyjadřujeme také

otevřeným a akceptujícím postojem. Nezakládejte ruce, mějte je lehce od těla, dívejte se se zájmem, udržujte přiměřenou vzdálenost. Když sedí či leží, skloňte se a nejednejte „svrchu“. Všimněte si neverbální komunikace toho druhého a přirozeně na ni reagujte.

6. Komunikujte transparentně

Budte upřímní a maximálně otevření vůči tomu, co se právě děje. Budte čitelní! Průběžně člověka informujte o tom, co vás vedlo či vede ke konkrétním rozhodnutím. Bývá užitečné své kroky předem sdělit, a tím podpořit svou transparentnost. Přináší to větší porozumění situaci, a tím i pocit bezpečí a důvěry. Jednejte více partnersky a méně z pozice moci. Více se s lidmi domlouvejte, než o nich rozhodujte.

7. Vyjadřujte se jednoduše a podporujte vzájemné porozumění

Snadněji se domluvíte, pokud budete používat **jednoduché a krátké věty**. Základním doporučením je používat běžný civilní jazyk a při volbě slov se přizpůsobit tomu, ke komu mluvíte. Potřebujete-li se na něco vyptat, dávejte přednost jednoduchým, otevřeným otázkám. Odkazujte se v průběhu komunikace na informace, které vám daný člověk zmínil, a shrnujte, co vám řekl.

8. Vyhněte se negativnímu jazyku a nálepkování

Vyhněte se výroky, které by mohly vyznít jako ponižující nebo zlehčující danou situaci či prožívání daného člověka. Jednejte s respektem k druhému. Například nepoužívejte věty typu:

„Zítřka se budete cítit lépe.“

„Netrapte se tím tolik.“

„Stanou se i horší věci...“

„Asi ani nevíte, jaké léky berete, co?“

9. Věnujte vzniklé situaci o trochu více času než obvykle

Pokud věnujete o trochu více času navázání základní důvěry, vaše další kroky budou snadnější. Místo boje a rozhodování z pozice moci se pak můžete díky vztahu důvěry domlouvat. Pro člověka ve vážné duševní krizi může být obtížné zorientovat se v situaci, ve které se nachází. Pomozte mu najít důvěru v to, že mu chcete pomoci, nikoliv uškodit. Proto nespěchejte, buďte trpěliví. Dejte mu/jí možnost, aby v sobě našel/a více klidu.

10. Pomozte v navázání na další zdroje podpory a spolupracujte

Předejte kontakt na další osoby či služby, které může daný člověk (případně další zúčastnění) kon-

taktovat (Centrum duševního zdraví, Krizové centrum, Policie ČR, Linka důvěry, záchranná služba apod.). Rovněž se daného člověka ptejte, zda mu někdo pomáhá, případně s jakou organizací spolupracuje. Zvláště vhodné je spojit se s místním Centrem duševního zdraví (případně jinou komunitní terénní službou pro lidi s duševním onemocněním). Je možné, že pracovníci Centra duševního zdraví již daného člověka znají osobně a vzájemná spolupráce přispěje k dobrému řešení a předcházení nutnosti vašeho zásahu v budoucnosti.

Respekt k druhému a podpora důvěry

Základní esencí přístupu (nejen) k lidem s duševním onemocněním je respekt k druhému a jeho integritě a podpora základní důvěry. Jde o celkový pohled, životní postoj, nejedná se pouze o základní doporučení pro efektivnější komunikaci. Pro konkrétní představu v následující tabulce uvádíme několik útržků rozhovorů, na kterých je rozdílný přístup patrný.

Intervence vycházející z respektu k druhému, podpora vztahu důvěry	Nedostatek respektu k druhému, pouze snaha efektivně vyřešit či odstranit problém
<p>„Klidně plačte, už je toho na vás asi příliš. Půjde vám přes ty slzy vnímat náš rozhovor?“ (...) „Moc rád bych vám teď pomohl najít cestu z té patálie.“ „Říkala jste, že chcete pryč, už to takto dál nejde. Musí to být asi hrozná bezmoc.“ (...) „Jaký by měl být náš první krok, aby se to mohlo začít dít jinak?“</p>	<p>„Nebulte mi tady, vzchopte se! Tím hysterickým pláčem ničemu nepomůžete.“ (...) „Taková hezká holka a chce si ublížit? To z tebe asi musí mít rodiče radost!“</p>
<p>„Co se ve vás děje v tom tichu a mlčení? Kývněte hlavou, jestli mi teď rozumíte.“ (...) „Tady vás nemůžeme nechat sedět v té zimě a tmě.“ (...) „Zajímá mě, co si o tom myslíte vy. Přikláníme se tady s kolegou k tomu odvést vás k lékaři. Co vy na to?“ (...) „Kývněte hlavou, jestli souhlasíte a necháváte to na nás.“ (...) „Už je čas udělat rozhodnutí a pro nás je důležité vědět, co chcete vy.“ (...) „Zkusíte si stoupnout sám?“ (...) „Teď vás pomalu chytnu za ruku a pomůžu vám vstát.“</p>	<p>„Můžete nám laskavě odpovědět? Jste mimo nebo co?“ (...) „Jestli se s námi nebudete bavit, nedopadnete dobře.“ (...) „Klidně si tu zmrzněte. Lidé jako vy nás zdržují od důležitější práce!“ (...) „Teď si nastoupíte a jedeme na psychiatrii. Tam už budou vědět, co s vámi. Nemůžeme tu s vámi trávit věčnost!“ (...) „Ach jo, Tondo, přivez vozík, on snad ani nechodí!“</p>
<p>„Říkáte, že po vás jdou. Teď chápu, že jste tak rozrušený a nechcete otevřít ani nám.“ (...) „Jak vás poslouchám, musí to být děs.“ „Pojďme spolu vymyslet, jak byste se mohl cítit více v bezpečí.“</p>	<p>„Nechte si ty vaše bludy o mafii pro psychiatra a odemkněte ty dveře, nemáme na to celý den!“</p>

Jednání proti vůli člověka a nedobrovolná hospitalizace

Respekt k druhému, jeho právům a přáním zároveň neznamená plnění přání za všech okolností. Respekt a tolerance k přání druhých se může plést s lhostejností. Pokud jsme opravdu vyčerpali všechny možnosti, nedošlo k dohodě a výrazně ohrožující situace trvá, **je lépe udělat něco, než nedělat nic**. I to se dá komunikovat různými způsoby. V této extrémní situaci, kdy jednáme vědomě proti vůli daného člověka (např. aby si neublížil), postupujeme citlivě a snažíme se snížit riziko následné traumatizace vlivem našeho jednání.

Dříve než u člověka, který prochází psychickou krizí, obrazně či doslova „vyrazíte dveře“, tj. budete jednat proti jeho vůli, zkuste si ještě jednou odpovědět na následující otázky:

- Opravdu jste vyzkoušeli všechny vám známé možnosti, jak se domluvit?
- Je situace dle dostupných informací natolik vážná, že nejde ještě chvíli počkat?
- Neexistuje někdo jiný, kdo by vám „dveře otevřel“? Např. sousedé, příbuzní, pracovník sociální či zdravotní služby, obvodní lékař atd. Cílem je, aby vše proběhlo co nejméně dramaticky.
- Máte vytvořený plán zásahu s ohledem na koordinaci všech přítomných a možné varianty postupu?

- Mysleli jste v rámci plánu na možné rizikové varianty ve smyslu otázky: „Co budeme dělat, když...?“. Rizikem může být např. sebevražedné jednání, neochota spolupracovat, útok, útěk či zamrznutí jako reakce na pocit ohrožení, ale zároveň i dočasné zklidnění, jako by se nic ohrožujícího nedělo. V domácnosti také může být přítomno malé dítě, o které se dotyčný stará, případně pes, kočka nebo jiná domácí zvířata.
- Je jasné, kdo z přítomných intervenci povede?
- Mysleli jste i na své bezpečí a nezbytnou emoční rovnováhu?
- Zkusili jste se spojit s místním CDZ, případně jinou službou tohoto typu? Můžete tím iniciovat další kroky, díky kterým se v budoucnu podaří podobné situaci předejít.

Jak se lépe domluvit s člověkem, který trpí halucinacemi či bludy

- Pamatujte, že tyto stavy mohou být velmi reálné a silně rozrušující.
- Halucinace nebo bludy nevyvracejte, nezlehčujte. Nedohadujte se o tom, co je a co není reálné (halucinace nebo bludy jsou nyní součástí jeho/její reality).
- Akceptujte, že daný člověk prožívá tyto stavy, ale zároveň je nepotvrzujte a nepředstírejte, že je prožíváte také.

- Ukažte, že uznáváte obtížnost situace, ve které se daný člověk právě nachází.
- Je-li to možné, ukažte, že rozumíte pocitům, které daný člověk prožívá, např. že právě zažívá úzkost, paniku, naštvaní apod. („*Je pochopitelné, že jste se v bytě opevnil, když zažíváte takový děs.*“).
- Komunikujte nekomplikovaně a stručně, užívejte jednoduché věty, je-li to potřeba, řečené zopakujte.
- Poskytněte dostatek času pro porozumění vašemu sdělení a ujistěte se, že si rozumíte. Zachovejte klid, pokud vaše sdělení nebylo hned pochopeno.
- Naslouchejte a dejte jemu/jí čas vyjádřit to, co potřebuje. Pokud je například člověk zavalen strachem nebo pláčem, dovolte mu vyjádřit pocity bez zbytečného spěchu („*Nikam nespěchejte, musí to být těžké se se vším právě teď vyrovnat.*“).
- Je-li daný člověk verbálně agresivní, snažte se porozumět jeho/jejímu rozrušení a naštvaní. Lidé často reagují agresivně při pocitu ohrožení, zklamání, zoufalství apod. Agresi může vyvolat strach z narušení vlastních hranic, integrity, soukromí. V těchto chvílích je výhodnější neztrácet energii a čas nekonstruktivním bojem. Pokud ošetříte důvod naštvaní (např. strach), agrese často může ustoupit sama.

- Zkuste zklidnit komunikaci klidnějším tónem hlasu a upřímným zájmem o jeho/její problémy.
- Vystupujte sebejistě, avšak zdržte se vlastních impulzivních reakcí. Komunikujte věcně a kořektně.

CENTRUM DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ

Co to je a jak vám může pomoci?

Centrum duševního zdraví (CDZ) je novým prvkem v systému péče o lidi s duševním onemocněním v České republice.

Cílem CDZ je podpora lidí s duševním onemocněním v jejich zotavení, prevence či zkrácení jejich hospitalizace, včasná diagnostika onemocnění a rychlé započetí léčby a pomoc k jejich začlenění do běžné komunity.

CDZ je zdravotně – sociální službou určenou zejména pro lidi s vážným duševním onemocněním (tzv. SMI – Severe Mental Illness, tj. pro lidi s těžkým průběhem schizofrenních onemocnění, afektivní poruchou, eventuálně obsedantně kompulzivní poruchou a poruchou osobnosti) a dále pro lidi s raným výskytem psychotického onemocnění, u kterých hrozí rozvoj SMI.

Služby CDZ jsou poskytovány jedním multidisciplinárním týmem, který se skládá z pracovníků různých

profesí (psychiatr, psycholog, zdravotní psychiatrické sestry, sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách). Členem týmu bývá také peer konzultant (pracovník s vlastní zkušeností s duševním onemocněním) a zpravidla i pracovníci specializující se na podporu v oblasti zaměstnávání, ev. vzdělávání, drogové závislosti a případně další.

CDZ poskytuje terénní, ambulantní, krizové i denní služby. Většina práce týmu se odehrává v přirozeném prostředí klientů (tj. tam, kde žijí), nikoli v prostorách CDZ.

Pracovníci CDZ jsou vyškoleni a specializují se také na pomoc lidem v krizových situacích spojených s duševním onemocněním. Ví, jak s lidmi s duševním onemocněním v krizi jednat a mají přehled o dalších službách v daném regionu. S řadou z nich mají pro případ krize sestavený krizový plán. Pro pracovníky záchranného systému, policii, zaměstnance sociálních odborů měst apod. mohou být velmi prospěšným partnerem v řešení krizových situací ve prospěch všech zúčastněných.

Účinné provázání služeb s CDZ ve vašem regionu je třeba předem společně nastavit a dohodnout způsob vzájemného kontaktování a spolupráce.

Sít' pilotních CDZ

V letech 2018 a 2019 postupně vzniká prvních 30

pilotních CDZ. V každém kraji by mělo zahájit svou činnost alespoň jedno (ideálně dvě) CDZ.

V této první fázi se jedná o CDZ určená dospělým lidem s vážným duševním onemocněním; postupně budou vznikat centra či multidisciplinární týmy i pro lidi z dalších diagnostických skupin či pro děti.

Specifikem CDZ je jeho regionální působnost. CDZ obvykle působí v oblasti s cca 80 – 160 000 obyvateli a v rámci tohoto regionu terénně působí tým CDZ.

Možná i ve vašem regionu nedávno vzniklo Centrum duševního zdraví podporující dospělé lidi s vážným duševním onemocněním. Pomozte nám tento nový pilíř psychiatrické péče zakotvit do regionální sítě služeb.

Na textu se podíleli:

Bc. Ladislav Brynych, Mgr. et Mgr. Drahomíra Franzová, PhDr. Ivana Strossová, Mgr. Hana Goldmanová

Editorka:

Ing. Veronika Cézová



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Projekt „Podpora vzniku Center duševního zdraví I“, (reg. číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0004672) je realizován Ministerstvem zdravotnictví v rámci Operačního programu Zaměstnanost financovaného z Evropského sociálního fondu.