

Základy krizové intervence v rozhovorech s pacienty

- 1) **Kvalitní navázání kontaktu:** Ubezpečit se, že je pacient vůbec schopný rozhovoru, najít si klidné místo k rozhovoru, ať už se jedná o face to face nebo telefonický rozhovor, zřetelně se představit, je užitečné dopředu specifikovat, kolik mám na pacienta aktuálně času.
- 2) **Práce s emocemi:** Vyslechnout a poskytnout prostor pro filtrování emocí, zmírnit emoční vypětí reagováním nikoli na obsah, ale na emoci, to zn. například *“slyším, že jste rozrušený, slyším, že máte velký strach, vnímám, že je to pro vás složitá situace...”* Pokud je pacient v silných emocích, žádné informace nevstřebá nebo jim nebude rozumět. Otázky pacienta *“co mám dělat”* chápeme jako výkřiky a reagujeme spíše například větou *“slyším, že si děláte velkou starost o..”* Až posléze přicházíme s informacemi nebo nabízíme řešení.
- 3) **Zmapování situace a pojmenování zakázky:** Například pomocí vět *“Co vás trápí nejvíce? Čeho se obáváte? Co byste potřeboval/a? Co je pro vás v dané situaci nejdůležitější?”*
- 4) **Aktivace psychických zdrojů:** Například pomocí otázek *“Co vám v dané situaci pomáhá, co vám dokáže ulehčit? Již jste se ocitl/a v podobné situaci v minulosti, co vám tenkrát pomohlo? Co mohu udělat pro to, abyste se cítil/a lépe? Co bych o vás měl/a vědět, abych vám jako lékař/ka mohl/a pomoci?”*
- 5) **Aktivace zdrojů v okolí:** Například pomocí vět *“Kdo je vám v dané situaci nablízku? Komu můžete zavolat, když se cítíte špatně? Kdo by měl v první řadě vědět o vaší zdravotní situaci?”*
- 6) **Ocenění a s tím spjaté posilování kompetencí situaci zvládnout:** Obrácení pozornosti na to, co funguje. Například: *„Vnímám, že je to velký nápor, který dobře zvládáte. Je skvělé, že si dokážete v tak složité situaci udržet nadhled. Z toho, co jste říkal/a, vnímám, že máte skvělou rodinu a držíte při sobě, to je moc dobře. Je skvělé, že se v dané situaci snažíte postarat o...”* (dle informací v rozhovoru s pacientem komunikovaných).
- 7) **Shrnutí toho, co proběhlo, a výstupů:** Nalezených řešení, v případě lékaře spíše možností léčby či odkladu, nebo přesunutí léčby – dle kontextu.

Mimo podávání srozumitelných a jednoduchých informací a strukturování chaotického uvažování pacienta, může být důležité (někdy i více než výše zmíněné) projevení opravdového zájmu a spoluúčasti.

Důležitá je lidskost, když pacient něco odmítá, neodmítá vás osobně. Člověk v rozrušení někdy nerozumí tomu, co je mu sdělováno. Je nutné informaci trpělivě opakovat, případně se k ní vracet s časovým odstupem.

Je dobré mít na paměti, že ti, kdo komunikují málo, jsou někdy ohroženější více než ti, co hovoří otevřeně a transparentně.