

Práce s jedincem v krizi

Petra Beznosková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra Beznosková**
Osobní číslo: **L14195**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Práce s jedincem v krizi**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte průzkum literárních pramenů v oblasti psychické krize a krizové intervence.
2. Zmapujte krizová centra poskytující krizovou intervenci v Olomouckém kraji.
3. Kontaktujte vybraná centra a zadejte dotazníky mapující oblast poskytované krizové intervence na jejich pracovišti a u populace obecně.
4. Analyzujte rozdílné a společné ukazatele u jednotlivých center.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

[2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.

[3] BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**
Ústav krizového řízení

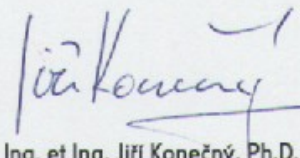
Datum zadání bakalářské práce: **3. února 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2017**

V Uherském Hradišti dne 20. února 2017


doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan




Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

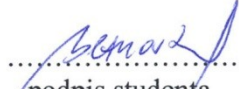
Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se bakalářská práce skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti 2.5.2014


.....
podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování v ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou krize jedince a způsobem jak postupovat při jejím vzniku. Důležitou roli zde má krizová intervence, na kterou jsem se v rámci této práce zaměřila.

Teoretická část této bakalářské práce je zpracována na základě doporučené odborné literatury.

Praktická část je zaměřena především na krizovou intervenci poskytovanou v rámci Olomouckého kraje, ve vybraných institucích poskytujících tuto službu. Cílem výzkumu praktické části na základě dotazníkového šetření, bylo zjistit, jaké jsou nejčastější problémy klientů a jakým způsobem lze dle zkušeností krizových interventů dosáhnout překonání krize.

Klíčová slova: krize, typologie krizí, pomoc v krizi, krizová intervence, formy krizové intervence, pracovníci krizové intervence

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the issue of individual crisis and how to proceed with it. An important role here is the crisis intervention, which I focused on in this thesis.

The theoretical part of this bachelor thesis is based on the recommended professional literature.

The practical part focuses mainly on crisis intervention provided within the Olomouc region, in selected institutions providing this service. The aim of the research on the practical part, based on the questionnaire survey, was to find out what are the most frequent problems of clients and how the crisis intervention can be used to overcome the crisis.

Keywords: Crisis, Typology of Crisis, Help in Crisis, Crisis Intervention, Forms of Crisis Intervention, Crisis Intervention workers

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své vedoucí bakalářské práce Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D. za odborné vedení, za metodickou pomoc a rady při zpracování této práce.

OBSAH

I TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 KRIZE	11
1.1 TYPY KRIZÍ	12
1.2 ZDROJE KRIZE	14
1.3 PROJEVY KRIZE	15
2 POMOC V KRIZI	16
2.1 NEFORMÁLNÍ POMOC V KRIZI	16
2.2 KRIZOVÁ INTERVENCE	18
2.2.1 Znaky krizové intervence	20
2.2.2 Nejčastější aktivity krizové intervence	21
2.2.3 Formy krizové intervence	21
2.2.4 Techniky usnadňující komunikaci v krizové intervenci	23
2.2.5 Etapy krizové intervence	24
2.2.6 Pracovník krizové intervence	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	28
3 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	29
4 METODIKA	30
4.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR	30
4.2 POUŽITÁ METODA.....	33
4.3 PRŮBĚH VÝZKUMU	34
5 VÝSLEDKY	36
5.1 ODPOVĚĎ NA V1	38
5.2 ODPOVĚĎ NA V2	40
5.3 ODPOVĚĎ NA V3	40
5.4 ODPOVĚĎ NA V4	41
5.5 ODPOVĚĎ NA V5	42
5.6 ODPOVĚĎ NA V6	43
6 DISKUZE	45
7 SHRUTÍ.....	47
ZÁVĚR	48
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	49
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	52
SEZNAM OBRÁZKŮ	53
SEZNAM TABULEK.....	54
SEZNAM PŘÍLOH.....	55

ÚVOD

Existují situace, kdy se jedinec dostane do stavu, ve kterém se cítí ohroženě a bezmocně. Cítí potřebu pomoci či podpory jiné osoby, díky které by se jedinec s nepříjemnou situací vyrovnával lépe a byl by schopen se takto vyhnout nepříjemným komplikacím a následkům.

V současné době je ve společnosti krize velmi diskutovaným tématem. Existuje nepřehledné množství krizí. Tyto krize jsou dále pojmenovávány dle situace či odvětví jejího vzniku. Použití pojmu krize je v nynější době velice populární, mnoho jedinců svůj momentální stav označuje jako období v krizi, z toho může velice rychle vyplynout obraz, že život v krizi je naprosto normálním jevem, ale opak je pravdou.

V životě člověka nastávají situace, kdy se opravdu krize projeví. Tento projev může nastat ve všech fázích životního cyklu jedince, v krizi se může ocitnout nejen dospělá osoba ale taktéž dítě.

Každá krize má své projevy, u některých jedinců zřetelné více, u jiných zase méně, co člověk to osobnost a dle toho je zapotřebí také postupovat při pomoci, jelikož každému jedinci vyhovuje jiné jednání. Pro některé jedince je první volbou pomoc ze strany rodiny, ovšem jsou osoby, které raději využijí pomoci odborníků.

Cílem této práce je popsat formy a techniky pomoci, které jsou zapotřebí použít při práci s jedincem v krizi a díky nimž lze tento stav regulovat a dostat na takovou úroveň, kdy je jedinec schopen situaci zvládat sám bez pomoci druhých.

Informace jsem čerpala především z doporučené odborné literatury, která se týká krizové pomoci jakožto stěžejního tématu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZE

Původ slova krize je zřejmý jak z latinského crisis, tak z řeckého κρίσις. Pojmu se užívá široce a velmi často v mnoha rozdílných oblastech, které přesahují hranice medicíny a psychologie. Slovníky a encyklopedie hovoří o krizi jako o rozhodné chvíli, rozhodném obratu, nebezpečném okamžiku, bodu obratu nebo období zmatku a strastiplného hledání řešení. [1]

Za předešlá léta i v dnešní době se krize stala velmi a mnohdy na denním pořádku používaným pojmem. Krize je situace, která má tendenci postihnout nejen společnost jako takovou, ale také různé instituce, komunity a další sociální skupiny. Mimo jiné lze krizi spojit především se situací postihující samotného jedince. V pojetí laika je tento pojem užíván pro mnoho situací, které může jedinec či skupina považovat za negativní. [2]

V západních zemích se dle Baštecké pojem krize zařadil stejně jako pojem stres do každodenního slovníku. [3]

Jak z toho tedy vyplývá, pojem krize je snadno použitelný pro popis mnoha situací, při kterých dochází k radikální změně a zároveň se vyskytují negativní emoce. [2]

Dle některých autorů, příkladem může být Vodáčková, je pro krizi příznačná nebezpečná situace, která má velký energetický náboj a je schopna provést v životě postiženého změnu. Ovšem je zapotřebí si uvědomit, že bez krize by byl jen těžko dosažitelný posun člověka. [4] S tímto názorem se také ztotožňují další autoři, například Hanuš.

Dále je dle Hanuše krize definovatelná jako následek střetu s překážkou, která se vyskytuje v určitém období života jedince. Tento jedinec se pokouší se vzniklou situací vyrovnat, ale bohužel neúspěšně. [5] Obdobná definice se také vyskytuje v České bezpečnostní terminologii: *Krize je situace vážného, ale ne vždy transparentního narušení fungování určitého systému či jeho části, spojená s potřebou časově a systémově adekvátního rozhodnutí a řešení.* [6]

Stav lze nazvat krizí tehdy, dostane-li se jedinec do nerovnováhy mezi subjektivním významem problému a možnostmi, které má jedinec k dispozici pro jeho zvládnutí. Osoba v krizi pociťuje tíhu ohrožení sebe sama, dochází ke snížení možností k utváření vlastního života. Pocit, kdy je člověk schopen ovládat svůj život je nenahraditelný a vysoce cenný, v krizi dochází k ohrožení tohoto aspektu, následkem toho může docházet u jedince k úzkostnému pocitu. [7]

Vlivem krize může taktéž docházet ke změně regulačního vzorce, mimo jiné i ke změně regulativních způsobů jedincova projevu ke svému okolí. Zde je nutno podotknout, že se nemusí jednat pouze o negativní chování nýbrž i pozitivní. Krize má takovou sílu, že je schopna provést razantní změny v jedincově životě. [4]

Chceme-li hovořit o krizi psychického rázu, pak jde o výraz spojený s extrémním psychickým tlakem, při kterém dochází k vyčerpání nebo také týrání. Tento stav může být taktéž životu nebezpečný, jelikož může u jedince dojít k výskytu depresí či se může vyskytnout potřeba skončení se životem. [6]

1.1 Typy krizí

Typologie krizí se mohou lišit. Důležité je, z jakého hlediska je krize vnímána a dle toho mohou být následně stanovena kritéria. Tato kritéria se mohou v rámci různých postojů autorů lišit. Při dělení krizí obvykle čerpáme informace z Baldwinovy typologie krizí. Baldwinova typologie krizí je rozdělena do šesti tříd. Třídy jsou seřazeny dle závažnosti, čím vyšší je závažnost krize, tím je označena vyšším stupněm. Čím je třída závažnosti vyšší, tím se přemísťuje podnět způsobující krizi. Nejdříve podněty způsobující krizi vycházejí z okolí jedince a postupem tříd dochází k přesunu podnětů z okolí na osobnost a minulost jedince. [8]

Krize situační

Spouštěčem je obvykle nečekaně vzniklá situace, která člověka ohrožuje a dostává ho do stavu s pocitem tísně či nouze a vzbuzuje v něm úzkost a dojem neodkladnosti a naléhavosti řešení. Takováto krize je nejčastěji se vyskytující krizí, jelikož se stává projevem dalších typů krizí. Situační krize má podobu tzv. „poslední kapky“. Situační krizí je např. zjištění nevěry ze strany partnera či partnerky. [8]

Krize tranzitorní (přechodové)

Mnohdy označováno i jako krize z očekávaných životních změn.

Kulturní antropologové považují život člověka za přechod od jednoho věku k dalšímu a od jednoho zaměstnání k jinému.

Přechodové období je děleno do tří skupin:

1. prožitek ztráty při loučení s tím, co bylo,
2. bezčasí, kdy člověk není už tím, čím byl, a ještě není tím, čím bude,

3. osvojení si zisků nového.

Krizí tranzitorní je pak např. je stav kdy muž či žena ovdoví. [8]

Krise z náhlého traumatizujícího stresoru

Mnohdy jsou také nazývány jako „rány osudu“. Tyto krize přicházejí náhle a bývají neočekávané, ohrožují tělesnou nebo duševní integritu. [8]

Dle Vodáčkové jsou krize tohoto druhu způsobeny silnými stresory vnějšího charakteru. Tento silný tlak jedinec neočekává, což způsobuje fakt, že jedinec nemá možnost reagovat na vzniklou situaci. Jedinci vlivem této situace mohou pociťovat ochromení a zdrcení. Mezi události řadící se do tohoto typu krize je např. úmrtí někoho blízkého, znásilnění, antropogenní katastrofy. [4]

Krise vývojové

V některé literatuře známé pod názvem krize z neřešených vývojových otázek.

Tato krize se vyskytuje tam, kde některé ze základních vývojových otázek jako je např. důvěra nebo láska byly narušeny a došlo k jejich oživení. Typickým příkladem je dospívání dívky, která byla v dětství zneužívána. [8]

Většinou tato krize probíhá tam, kde z nějakých důvodů neproběhla tranzitorní krize. Pozitivem je, že jedinec se díky této krizi dostává do přirozeného toku života. Jedná se o dodatečné dočasné řešení toho co bylo v životě přeskočeno. [4]

Krise pramenící ze zranitelnosti

Tyto krize jsou ve své podstatě krize situační. Výskyt těchto krizí je především u osob, které jsou zranitelnější např. následkem psychické poruchy či sociální situace. Krize může nabýt podoby psychotické ataky (člověku „přeskočí“, „zblázní se“).[8]

Spouštěčem těchto krizí může být cokoli, co se již událo, např. změna, ztráta, volba, vývojové nároky. [4]

Psychiatrické neodkladnosti

Než o příčiny se zde jedná o projevy. Vlivem drog či užívání alkoholu dochází ke ztrátě zodpovědnosti za své chování, to může způsobit situace, ve kterých se jedinec stává nebezpečným nejen sobě samému, ale také svému okolí. Tyto krize obvykle postihují jedince, kteří trpí nějakým typem duševního onemocnění a zhoršením stavu pak může dojít ohrožení. [8]

1.2 Zdroje krize

Zdroje krizí mohou být individuálního či komunitního charakteru a lze rozdělit do dvou skupin, a to: vnější a vnitřní příčiny krize.

V případě vnějších příčin se jedná o dvojznačné situace. Setkáváme se s tím, že jedinec přichází o nějaké objekt, č v opačném smyslu je mu nabízeno větší množství objektů. Příčinou prvního bodu se stává ztráta (např. smrt, rozchod, zklamání, zrada, ostuda, zranění jedince, ztráta očekávaných věcí, s kterými člověk již počítá- rodina přijde o očekávaného potomka). Ve druhém volba (např. příběh Buridanova osla, dvě kupky sena jsou stejně daleko a on si musí zvolit jednu z nich). Třetí příčinou může být jakákoliv změna vnějších podmínek (např. zdravotní stav, rodinný, pracovní, změna letního a zimního času). [4]

Vlivem změn vnějších podmínek může dojít k narušení efektivity regulativního nastavení jedince, ve výsledku poté může dojít ke vzniku krize. [2]

Přejdeme-li k vnitřním příčinám krize, život každého člověka prochází určitým vývojem a jedinec se s tímto vývojem musí sžít. Jestliže však jedinec tuto adaptaci nezvládá, pak může dojít ke vzniku krize. Jinou vnitřní příčinou je jev označovaný řeckým pojmem hybris, popisováno jako „náhradní opatření“.

Vytvořit celkový seznam událostí, které se mohou stát spouštěčem krize, není zcela možné. Každý jedinec chápe své okolí a vlivy, které na něj působí odlišným způsobem, tzv. subjektivně. Jakákoli věc či událost může mít pro každého člověka jinou hodnotu a význam. Situace, která se pro mnoho jedinců může zdát naprosto bezvýznamnou, nemusí být tak docela bezvýznamnou pro ostatní jedince, naopak může způsobit rozpolcení osobnosti. Porovnáme-li si více jedinců, pak zjistíme, že každý z nich má k dispozici odlišně silné obranné a adaptační mechanismy a s tím frustrační hladinu.

V roce 1964 se Holmes a Rahe pokusili vytvořit seznam událostí, které mohou u jedinců způsobovat krizi s názvem Klasifikace životních událostí. (Příloha 1). [2]

Původem měla tato studie sloužit k identifikaci nemocnosti a předčasné úmrtnosti. Nyní je využívána jako vodítko k odhadu míry zátěže a ohrožení jedince v určitém časovém období. [4]

Sečteme-li si body v časovém měřítku jednoho roku, výslednou hodnotou je poté míra stresu a zátěže, která na nás působí. Autoři považují za hraniční mez sumu 250 bodů. Jde o takovou míru zátěže, při níž se ocitá organismus člověka na pomezí vlastních rezerv. [4]

1.3 Projevy krize

Krize se projevuje silným emočním rozrušením – pocity zmatku, úzkosti, hněvu, deprese spojené s vnitřní tenzí a neklidem; dezorganizací ve vztazích a v sociálním fungování. Je provázena zvýšenou vznětlivostí jedince a jeho podrážděností, nebo naopak pocity prázdnoty, beznaděje a bezvýchodnosti; strachem, smutkem, plačtivostí, rezignací až stavy odcižení a selhávání v nejrůznějších směrech. K dalším charakteristikám krizového stavu náleží podle Kastové (2000) také pokles sebeúcty, snížená schopnost koncentrace a narušení dosavadní psychosociální rovnováhy. [9]

Zpravidla bývá doprovázena i projevy různých somatických potíží, jako je únava, pocity vyčerpání a ztráty energie, nespavost, bolesti hlavy, poruchy činnosti srdce, krevního oběhu, zažívání (ve smyslu nechutenství nebo nutkavosti k jídlu), slábnoucí sexuální potence nebo nechuť k sexuálnímu životu vůbec aj. [9]

Existuje šest hlavních ukazatelů psychosociální zátěže. Mezi ně se řadí pocit ztráty dobrého zdraví, jedinec prožívá změny ve vlastním sebeuspokojení. Člověk nabývá pocitu velké nejistoty se stupňující tendencí. Situace způsobuje, že jedinec má pocit vnitřního nebo vnějšího ohrožení a s tím spojené životní bilancování, které ústí v obavy z vlastní nedostupnosti. Dochází ke ztrátě psychické rovnováhy při potřebě přizpůsobení se novým situacím [9]

Tělesné projevy

Není se třeba hádat při názoru, že tělo je v období krize neúměrně zatíženo. Reakce na takovéto zatížení může mít při rozdílech jedinců mnoho podob. Jedinci mohou nabývat pocitu změny v tělesné celistvosti, doprovázené pocity ztráty dobrého zdraví. [4]

Dle Vodáčkové patří mezi typické tělesné reakce pocity napětí, bolesti a změny ve schopnosti cítit v nejrůznějších částech těla. V mnoha případech může docházet k omezení fyziologických procesů, k narušení dechu a narušení pocitu tělesného schématu. Extrémní zátěž může způsobovat pocit neschopnosti stát pevně na svých nohou. To se může projevit např. v poruše stability. Člověk zasažený úzkostí může padat a potácet se. Další tělovou reakcí může být svalová ztuhlost, špatná pohybová koordinace, necitlivost či přehnaná citlivost různých částí těla, únava, nespavost, bolesti hlavy, vegetativní obtíže, zhoršení již probíhajícího onemocnění. [4]

2 POMOC V KRIZI

Zvládání krize může být pro jedince významnou prověrkou vlastních přizpůsobovacích možností. Často se ovšem tato prověrka netýká pouze jedince, který krizí prochází, ale taktéž jeho blízkého okolí a adaptační možnosti jsou tak prověřovány i právě u těchto osob. Podpora jedince z jeho okolí je nedílnou součástí a i díky tomuto faktoru je jedinec schopný se svojí krizí bojovat. Takováto pomoc v krizi má taktéž svůj název, jedná se o neformální pomoci v krizi, zatímco institucionalizovanou odbornou pomoc v krizi označujeme jako formální. [2]

Dle zákona 189/2016 Sb., kterým se mění zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách:

§ 60 Krizová pomoc

(1) Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

c) sociálně terapeutické činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

[10]

2.1 Neformální pomoc v krizi

V případě neformální pomoci v krizi se do této kategorie pomoci řadí svépomoc a vzájemná pomoc. Přejdeme-li k těmto dvěma pojmům, pak můžeme říci, že se jedná o prastaré způsoby, které jsou používány v případě potřeby zvládání tíživých životních situací.

Chceme-li vyjádřit tzv. svépomoc, je zde na místě uvést především funkci tzv. obranných mechanismů. Tyto mechanismy můžeme popsat jako dispozice, kterými každý jedinec disponuje, a které umožňují tomuto jedinci zvládat působení tíživých životních událostí na jeho osobu.

V souvislosti se zvládáním nelehkých životních událostí se v psychologické literatuře vyskytuje anglický termín coping. Porovnáme-li si tyto dva pojmy, můžeme vidět jasné roz-

díly. Copingové strategie realitu respektují, oproti tomu obranné mechanismy jedince tuto skutečnost tzv. padělají.

Jaká copingová strategie bude jedincem zvolena, se odráží od již nabraných zkušeností jedince, ale taktéž na subjektivním hodnocení situace. *Optimální zvládací strategie spočívá v tom, že postižený jedinec odhadne význam kritické události a vezme v úvahu rizika svých následných činů nebo naopak rizika přerušení aktivity. V některých krizových situacích je nutné neodkladně reagovat, zatímco v jiných je vhodnější činnost přerušit.*

Vzájemnou pomocí je myšleno obdržení pomoci od blízkých osob (příbuzných, přátel, známých) nebo institucí ve formě emocionální podpory, praktické pomoci, rady a informací. Sociální opora má přímý vliv na snížení stresu anebo působí spíše jako nárazník blokující resp. tlumící vliv krizové situace. Pokud systém sociální opory chybí, vede to ke snížení psychické odolnosti jedince a možnosti si s krizí poradit. [2]

Funkce sociální opory	Terminologické varianty	Praktické příklady	Teoreticky uvažovaný přínos sociální opory
Emocionální opora	Opora ujišťující o respektu, úctě, důležitosti, ceně, osobní vztah, důvěrný vztah	Člověk v krizi má možnost bez obav ventilovat své pocity, starosti, trápení, vyjádřit sympatie, náklonnost, projevit péči, akceptovat druhé.	Vede k posunu či změně v jedincově hodnocení míry svého ohrožení událostmi, posiluje jeho sebevědomí, zvyšuje jeho sebevědomí, redukuje jeho úzkost, strach, deprese, motivuje ho ke zvládnutí zátěžových situací.
Instrumentální opora	Opora poskytnutím hmotné pomoci, praktická opora, pomáhající chování, materiální pomoc.	Poskytnout nebo obstarat peníze, věci do domácnosti, zajistit dopravu, hlídání dětí, pomoc při zajištění provozu domácnosti, údržbě a opravách.	Pomáhá jedinci řešit praktické problémy, rozšiřuje časový prostor pro jiné aktivity, pro relaxaci, posiluje jeho snahy zvládat zátěž.
Informační opora	Poskytnutí rady, doporučení, opora posouzením (situace), zhodnocením (situace), kognitivní poučení, řešení problému.	Nasměrovat zájemce k potřebným zdrojům informací, informačním pramenům, doporučit alternativní způsoby činnosti, poskytování rad o účinnosti postupů apod.	Poskytuje jedinci více užitečných informací, snadnější dostupnost informací, které potřebuje, poskytuje mu konkrétní pomoc při získávání potřebných služeb, což může vést k efektivnějšímu zvládnutí úkolů.

Funkce sociální opory	Terminologické varianty	Praktické příklady	Teoreticky uvažovaný přínos sociální opory
Opora poskytovaná (sociálním) společenstvím	Pocit sounáležitosti, socializování, začlenění, včlenění.	Účastnit se nějakých společných aktivit (společně se účastnit náboženských obřadů, společně se rekreovat, posedět v restauraci, jít za kulturou apod.).	Navozuje u jedince kladné emoce, což mu umožňuje na chvíli se odpojit od zátěže, pookrát, odvádí jeho myšlenky od neustálého se zabývání problémy.
Opora potvrzením platnosti	Zpětná vazba, sociální srovnávání.	Dosáhnout konsensu ve vidění problémů, vhodnosti/nevhodnosti chování jedince, vyjadřování jeho emocí, o jeho postavení v konkrétní sociální skupině, ve společenství lidí.	Snižuje jedincův pocit, že je mimo normu, dává mu zažít pocit, že to, co prožívá, lidé kolem akceptují, umožňuje srovnání, které pro něj dopadá příznivě.

Tab. č. 1 Tabulka funkcí sociální opory [11]

2.2 Krizová intervence

Pro odbornou pomoc člověku se vžil termín krizová intervence, jehož historie souvisí již s událostmi druhé světové války, která přinesla velký počet traumatizovaných obětí vyžadujících neodkladnou a efektivní psychiatrickou a psychologickou péči. [12]

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. 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. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek. [4]

Krizová intervence je eklektická metoda neodkladné první pomoci osobám v mentální či emocionální krizi. Vychází z praktik krátkodobých psychoterapií, od nichž se postupně emancipovala, z teorie krize a ze znalosti poruch způsobených stresem. Jedná se o obecnou metodu (podobně jako jsou obecné zásady resuscitace). Nalezla uplatnění v širokém spektru organizačních rámců a prostředí. [13]

Pod formální pomocí v krizi si můžeme představit institucionalizovanou pomoc osobám v krizi, taktéž nazývanou krizová intervence. Musíme si uvědomit, že tato služba bývá

zpravidla poskytována především profesionály, což jsou pracovníci v pomáhajících profesích, mezi tyto osoby se řadí např. psychologové, dále bývá poskytována taktéž poloprofesionály, jimi mohou např. studenti oborů pomáhajících profesí, nedílnou součástí jsou taktéž v krizové intervenci laici s vhodným proškolením. [2]

Krizová intervence jako formální (institucionalizovaná) pomoc v krizi se dostává ke slovu zpravidla až tehdy, když neformální pomoc selhává, je nedostatečná nebo je z různých důvodů nedostupná. Krizová intervence by měla být jedincům v krizi poskytována pokud možno rychle a nezprostředkovaně. [14] V danou chvíli je nutné posoudit celkový duševní stav jedince a zároveň přejít k sestavení krizového plánu. [13]

Přehledný je v tomto případě 7-úrovňový model krizové intervence od Alberta R. Robertse. Tento model byl použit na pomoc jedincům v akutní psychologické, situační krizi a taktéž u akutních stresových poruch. [15]

Tento 7-úrovňový model od Alberta R. Robertse zobrazuje Obr.1.:



Obr. č. 1 7-úrovňový model Alberta R. Robertse [15]

Osoby v krizi by při vyhledávání formální pomoci neměly překonávat žádné další (zbytečné) překážky v podobě „získávání doporučení“ či zprostředkování kontaktu dalšími osobami nebo institucemi. [14]

Existují obecné principy, které jsou používány v odborné krizové pomoci:

1. *Princip dostupnosti- Krizová pomoc je veřejně známá. Dostupná klientům je stále a bez ohledu na rozdílnost věku, pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, řeči, handicapu a socioekonomického postavení. “
Lze charakterizovat následující kritérii: dostupnost informací o krizové pomoci, bezodkladnost a nepřetržitý provoz, vnější bezbariérovost, krizová pomoc je poskytována v zařízení i v terénu, citlivost s ohledem na rozdíly věku, pohlaví, původu, náboženské a sexuální orientace.*
2. *Princip individuality krize- Krizové služby musí být otevřeny každému člověku podle jeho vlastního uvážení, velkou překážkou by byla nutnost doporučujících dopisů od jiných odborníků. Krizová pracovník by měl pracovat citlivě podle klientových potřeb.*
3. *Principy komplexnosti péče- Krizová pomoc, v případě osobního kontaktu klienta, má komplexní charakter. Podle potřeb jedince by se měla dotýkat bio-psycho-sociálních i duchovních potřeb. To znamená skloubit rozhovor s jedincem či celou rodinou, konzultací se sociálním pracovníkem, s eventuálním použitím psychofarmak, konzultací se somatickým lékařem, případně zařazení takových technik, které usnadňují prožívání příliš silných emocí apod.*
4. *Princip vnitřní bezbariérovosti- Klienti oceňují letáčky s informacemi, vtipné a moudré úvahy a citáty, zajímavé obrázky, hračky v čekárně.*
5. *Princip návaznosti- Na krizovou pomoc by měla, je-li to indikováno, navazovat další péče o klienta, podle jeho potřeb a povahy jeho příběhu. [4]*

Při krizové intervenci je v první řadě důležité propracovat spouštěcí mechanismy krize, ale také její hlubší souvislosti, tedy její hlubší smysl. Za druhé by měla krizová intervence také umožnit nový způsob zacházení s úzkostí. Za třetí obnáší pomoc při řešení vnějších problémů. Krizová intervence nespočívá jen v psychoterapeutické pomoci, nýbrž i v pomoci instrumentální. Zde je třeba zvážit, zda část problémů nelze řešit za pomoci některých sociálních zařízení. [7]

2.2.1 Znaky krizové intervence

Stejně tak jako jiné profese, tak i krizová intervence se vyznačuje určitými znaky, jedná se tedy především o:

- *okamžitá pomoc*

- *redukce ohrožení*
- *koncentrace na problém „tady a teď“*
- *časové ohraničení*
- *intenzivní kontakt*
- *strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup*
- *individuální přístup*[14]

2.2.2 Nejčastější aktivity krizové intervence

Tradiční model krizové intervence je založen na poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí, na pomoci s konkrétními záležitostmi a na redukcí úzkosti a strachu osoby v krizi díky podpoře, pomoci a péči, které se jí dostává v době, kdy není schopna vlastního jednání a rozhodování. [14]

Krizová intervence není řešením všech klientových problémů. Jedním z prioritních cílů krizové intervence, respektive krizové pomoci, je podpořit využívání vnějších zdrojů pomoci, případně zajištění jejich dostupnosti. [14]

2.2.3 Formy krizové intervence

Klasifikace forem krizové intervence se může u různých autorů lišit, důležité je dle jakých kritérií je krizová intervence dělena, příkladem může být např. dělení dle typu kontaktu s klientem. [14]

Dle Mlčáka lze formy krizové intervence rozdělit dvěma způsoby:

1. *prezenční krizová intervence (tváří v tvář),*
2. *distanční krizová intervence (telefonická, internetová).* [12]

Prezenční forma pomoci

Je založena na osobní přítomnosti, účasti jednotlivých aktérů krizové intervence a zahrnuje terénní, ambulantní nebo pobytové služby. [14]

Distanční forma pomoci

Distanční formy krizové intervence využívají možností, kterými disponují technické prostředky, tj. telefony a počítače. [12]

V těchto případech se jedná o poskytování pomoci krizového intervenanta klientovi, který může být jakkoli vzdálen od pracoviště krizové intervence. Jedná se tedy o pomoc „na dálku“. [14]

V České republice se nabízí pět forem krizové pomoci. Tato pomoc může být prováděna na základě osobního kontaktu krizového intervenanta s klientem, nebo v kontaktu telefonickém a internetovém. [4]

Ambulantní forma

Jedná se o formu pomoci pro klienty, kteří jsou schopni do zařízení poskytující tuto službu docházet. Klient zde má možnost vyhledat odborníka, který má kompetenci a jehož náplní je poskytování pomoci lidem v krizi. [4]

Pod tuto formu se řadí taktéž krizová pomoc formou stacionáře, klient má v těchto případech možnost vracet se domů, stacionář je tedy určen klientům, u kterých se nepředpokládá ohrožení v jejich domácím prostředí. [4]

Forma hospitalizace

Formu hospitalizace mají možnost nabízet především ta zařízení či instituce, které jsou k tomu účelu speciálně určené, jedná se především tedy o krizová centra. [4]

Forma terénní služby

Tato forma pomoci spočívá v několika různých poskytovaných úkonech, řadí se sem např.:

- *Výjezd ke klientovi*
- *Doprovod klienta*
- *Návštěva klienta*
- *Forma terénní služby při mimořádných událostech, jako jsou katastrofy*[4]

Forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí

Při uplatnění této formy bývá klient ať už jednorázově či vícekrát navštěvován ve svém domácím prostředí pracovníkem krizové intervence. Mnohdy se tak stává z toho důvodu, že klient je natolik indisponován, že se není schopný sám na pracoviště krizové intervence dostavit. Ovšem pomoc krizového intervenanta může být poskytována i rodině indisponovaného klienta a to v případě, že by krizový intervenant tuto variantu považoval za vhodnou. [4]

Telefonická forma

Jedná se o jednu z forem pomoci krizové intervence, která je funguje na základě jednorázového či opakovaného telefonického kontaktu mezi klientem a interventem. Jedná se o ta pracoviště, která jsou označována jako pracoviště telefonické krizové intervence, mezi tyto pracoviště se řadí např. linky důvěry. [4]

2.2.4 Techniky usnadňující komunikaci v krizové intervenci

1. **Provázení-** Krizový intervent vytváří kontakt a důvěru s klientem, adaptuje se tempu a slovníku daného klienta
2. **Vedení-** úkolem krizového intervenanta je vedení rozhovoru s předem promyšleným směrem. Je zapotřebí udržovat stále stejné tempo vzhledem ke klientovi. Obrazně stačí jen malý krok před klientem.
3. **Techniky efektivní komunikace:**
 - *Zrcadlení (reflexe)- úplné nebo částečné napodobování slovního i mimoslovního chování klienta. Účelem zrcadlení či ozvěny je projevít, že chápeme, jak se mluvčí cítí a pomoci mu jeho pocity uchopit a pojmenovat.*
 - *Rekapitulace (shrnutí)- účelem je dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme, ověřit si, zda jeho slova správně chápeme a interpretujeme, ukotvit řečený obsah a posunout se v rozhovoru dále.*
 - *Parafráze- vlastními slovy převyprávět obsah sděleného. Účelem je dát zpětnou vazbu, co jsme slyšeli, nabídnout pohled z jiného úhlu.*
 - *Kotvení- zpevnování některých odpovědí a reakcí klienta. Účelem je posílit klientovu jistotu. Ubezpečit ho, zastavit.*
 - *Zhodnocující formulace- účelem je dát klientovi najevo, že jeho sdělení má váhu, že je podstatné.*
4. **Otázky:**
 - **Lineární:** přímé- krizový intervent tak sbírá potřebná fakta
 - **Strategické:** sledujeme určitý cíl
 - **Konstruktivní-** krizový intervent poskytuje klientovi náhled na situaci pod jiným úhlem pohledu, klient pocítuje možnost hledat jiná východiska
5. **Pozitivní přeznačení-** vlivem práce krizového intervenanta může klient vidět situaci pozitivněji. [4]

Jak je uvedeno v knize od autorky Evangelu, tak i vstřícné komunikační prostředky z naší strany nemusí přinést kýžený výsledek tam, kde druhá strana komunikačního procesu používá komunikační styl, který jasně vede k nepohodě mezi komunikujícími. Pro řešení podobných situací je potřeba na situace nahlížet ze tří úhlů pohledu:

- pravidla vnějšího zvládnutí
- pravidla vnitřního zvládnutí
- pravidlo efektivity. [16]

2.2.5 Etapy krizové intervence

Krizová intervence nepředstavuje stav, nýbrž proces interakce pracovníka v krizové intervenci s klientem. Tento proces směřuje z výchozího (navázání kontaktu) do cílového bodu (ukončení a zhodnocení intervence). Etapy mezi těmito krajními body popisují různí autoři různým způsobem. Také počet etap (resp. fází) se jednotlivých autorů liší. [14]

Zahájení krizové intervence

Při zahájení je třeba navázání rychlého kontaktu s klientem. Intervent by měl na klienta působit jako člověk, který je vřelý, empatický a zkušený. Tato úvodní etapa by se měla odehrávat v klidném prostředí, ve kterém se klient cítí bezpečně a jsou uspokojeny všechny jeho základní potřeby. [12]

Realizace krizové intervence

Pro efektivní krizovou intervenci je nezbytné získání relevantních informací. Krizový intervent by se měl pokusit zjistit, CO, KDY, KDE a JAK krizi vyvolalo. Měly by být identifikovány a reflektovány všechny tři složky krize:

- spouštěcí událost
- vnímání dané situace
- selhávání obvyklých copingových strategií. [14]

Získané informace slouží k posouzení rozsahu krizové reakce, příčin krize a okolností, za jakých k ní došlo, k objasnění přetrvávajícího ohrožení, k posouzení stupně dezorganizace ve způsobu chování a zachování možností k překonání krize. Zároveň vzniká plán, jak krizi řešit. Je nezbytné „prozkoumat“ sociální oporu daného klienta. Existence systému sociální opory má rozhodující vliv na hloubku a trvání krizového stavu. Pokud je krizový stav klienta vážný a není možné, aby se vrátil do svého přirozeného prostředí, je nutná hospitalizace. [14]

Ukončení krizové intervence

Krizová intervence bývá zpravidla ukončena tehdy, jakmile se ukáže, že je stav klienta natolik stabilizován a sám si je vědom co krizi v jeho případě způsobilo a jakými způsoby krizi měl překonat. [14]

Cílem této etapy je upevnění pozitivních změn dosažených v chování a prožívání klienta a analýza budoucnosti v kontextu s překonaným krizovým stavem. [12]

Krizová intervence je vzájemně aktivně působící proces, který probíhá mezi interventem a klientem. Tento proces zahrnuje alespoň tři etapy, které jsou zmíněny výše. [12]

Dále může být příkladem model krizové intervence od Golanové:

Počáteční fáze-formulace	Střední fáze-realizace	Konečná fáze-ukončení
první kontakt	první až šestý kontakt	sedmý a osmý kontakt, pokud je to nutné
A: <ul style="list-style-type: none"> • Zaměřit se na stav krize • Koncentrovat se na „teď hned“ • Ventilace emocí • Prozkoumat rizikovou událost • Zhodnotit dopad událostí 	A: <ul style="list-style-type: none"> • Doplnění chybějících informací • Zkontrolovat nesrovnalosti • Vybrat hlavní témata (ztráta, změna, volba) 	A: <ul style="list-style-type: none"> • Rozhodnutí o ukončení • Pomoci klientovi vyrovnat se s ukončením procesu krizové intervence • Nabídnout pokračování péče a pomoci v jiné formě (např. psychoterapie)
B: <ul style="list-style-type: none"> • Vyhodnocení • Konstatování rozhodnutí • Seznam okolností a prvořadých problémů • Ověřit klientovi priority • Určit hlavní problém 	B: <ul style="list-style-type: none"> • Změna chování • Ověřit klientovy adaptační mechanismy • Stanovit realistické, krátkodobé a dosažitelné cíle 	B: <ul style="list-style-type: none"> • Prozkoumat pokrok • Posoudit hlavní témata • Připomenout dosažené cíle, úkoly, změny, nedokončenou práci.
C: <ul style="list-style-type: none"> • Smlouva (kontrakt) • Definovat pro klienta i pro pracovníka cíle a problémy 	C: <ul style="list-style-type: none"> • Identifikovat obecné problémy a úkoly • Společně vypracovat plán • Řešení úkolů a problémů 	C: <ul style="list-style-type: none"> • Napláňovat budoucnost • Diskutovat o současných problémech • Probrat klientovy plány • Pomoci klientovi, aby měl pocit, že proces intervence je ukončený

Tab. č. 2 Model krizové intervence dle Golanové [14]

2.2.6 Pracovník krizové intervence

Najít podanou, pomocnou ruku, když jsme se ocitli v krizovém stavu nepatří mezi snadné záležitosti. Každý z nás v takovém okamžiku hledá člověka, který by nám porozuměl, byl odborně natolik zdatný, aby nám pomohl zvládnout potíže, které nás trápí. [17]

V rámci krizové intervence se otevírá široký prostor pro uplatnění relativně velkého okruhu pracovníků. Mohou to být profesionálové, obvykle psychologové, lékaři, zejména psychiatři, pedagogové či sociální pracovníci, ale i další odborníci. U sociálních služeb je k dispozici Etický kodex, který je povinen každý sociální pracovník dodržovat (Příloha 2). Jelikož se krizová intervence liší od jiných způsobů práce s klientem, je nanejvýš vhodné, aby i profesionálové v pomáhajících profesích absolvovali příslušný výcvik a osvojili si techniky krizové intervence. Mimo profesionálů jsou v krizové intervenci uplatňováni také i laici, tyto osoby sice nesplňují požadavky na krizového intervenanta např. odborným vzděláním, ale stejně tak jako profesionálové jsou vycvičení specializovaným výcvikem krizové intervence. [2]

Proces krizové intervence je příliš komplexní na to, aby k jeho pochopení stačilo absolvovat jeden, poměrně krátký výcvik, proto se pochopitelně předpokládá průběžné zvyšování kvalifikačního potenciálu každého pracovníka. [14]

Přejdeme-li do praxe, pracovníci krizové intervence jsou rekrutováni z různých oborů, může se jednat jak o obory psychosociální, tak zdravotnické. Mimo jiné, jak je již v dnešní době běžné, jsou i v krizové intervenci mimo odborníků z již zmíněných oborů také zaměstnání laici a dobrovolníci. [4]

	Odborník	Laik
Profesionál	Má odpovídající vzdělání, je placen. Zvykem začíná být, že mívá specializační výcvik v KI nebo TKI.	Nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, je placen. Musí mít specializační výcvik v KI nebo TKI.
	Odborník	Laik
Dobrovolník	Má odpovídající vzdělání, nedostává plat. Pokud nedělá naprosto specializovanou práci (např. právní konzultace pro krizové centrum), mívá specializační výcvik v KI nebo TKI.	Nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, nedostává plat. Musí mít výcvik v KI nebo TKI.

Tab. č. 3 Pracovník krizové intervence [4]

Nároky kladené na krizové interventy jsou mimořádně vysoké. V praxi se od těchto osob tedy očekává:

- *Dovednost navazovat kontakt s klientem,*
- *udržení kontaktu, dokud je potřeba,*
- *schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení, nebezpečí,*
- *schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem,*
- *spolupráce s ostatními institucemi,*
- *vstřícný přístup,*
- *nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu,*
- *sociální dovednosti,*
- *znalosti o existujících službách psychosociální pomoci. [14]*

V návrhu Zákona o sociálních službách je zahrnut inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka:

- *Dovednost aktivního naslouchání s důrazem na vcítění,*
- *dovednosti krizové intervence a vyjednávání,*
- *dovednosti zacházení s oběťmi a rovněž s klienty, kteří ztratí vládu nad ničivými a sebezničujícími impulzy,*
- *znalosti pomáhající (psychosociální) sítě a dovednosti nepředpojaté spolupráce s ní,*
- *znalosti základů právního vědomí,*
- *znalosti základů první pomoci,*
- *znalosti základů sebeobrany,*
- *dovednosti při vedení dokumentace a komunikace v týmu,*
- *dovednosti při získávání a předávání informací.*

Dále krizový pracovník rozvíjí:

- *schopnost a dovednost se otevřeně domlouvat s lidmi,*
- *schopnost rychlého rozhodování včetně bdělého neúzkostného úsudku v noci,*
- *schopnost spolupráce,*
- *schopnost reflektovat svou práci,*
- *schopnost zvládat zátěž,*
- *schopnost rozpoznávat hranice svých možností a sil. [14]*

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Cílem práce byla snaha zjistit, jak postupovat při práci s jedincem v krizi. Toto vysvětlení jsem hledala za pomoci sestaveného dotazníku, který jsem předala do několika zařízení, v jejichž kompetenci je poskytování krizové intervence v Olomouckém kraji jako formální pomoci, a to v různých formách.

Dotazník je definovatelný jako standardizované interview předložené v písemné podobě. [18]

Z dotazníku, který jsem si vybrala jako podklad pro zpracování praktické části této bakalářské práce, vypsalo následující šest výzkumných otázek:

V1- Jaký je nejčastější typ problému klientů u oslovených respondentů?

V2- Absolvovali respondenti specializovaný výcvik krizové intervence?

V3- Co považují respondenti v rámci krizové intervence za nejdůležitější?

V4- Jaké techniky využívají respondenti v rámci krizové intervence nejčastěji?

V5- Pracují respondenti v rámci krizové intervence s tělem klienta?

V6- Co dle názorů respondentů pomáhá lidem v krizi?

4 METODIKA

Pro zpracování praktické části této bakalářské práce jsem si zvolila metodu kvantitativního výzkumu.

Kvantitativní typ výzkumu, je takový typ, při kterém jsou zkoumány jevy řídicí se objektivními zákonitostmi. Tento typ výzkumu je vhodné využívat v případě, že je nutné zobecnit naše zjištění na obyvatelstvo a jsme si schopni určit, která z proměnných je pro náš výzkum důležitá. [19]

Pro tento výzkumu jsem zvolila dotazníkové šetření, jakožto metodu získávání dat při volbě kvantitativního typu výzkumu.

4.1 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor se skládá z počtu vrácených dotazníků v propojení s danou institucí.

Typ instituce	Počet vyhodnocených dotazníků
Poradna	6
Krizové centrum	3
Klinická praxe	0
Sociální služby	16
Jiné	1
Celkem	26

Tab. č. 4 Počet vrácených dotazníků

Charakteristika krizových center Olomouckého kraje

Krizová centra poskytují neodkladnou, bezbariérovou a nestigmatizující psychiatrickou péči. Poskytují různé formy krizové intervence (telefonická, tváří v tvář) a též krátkodobý pobyt na lůžku s intenzivním terapeutickým programem. Poskytují zdravotní péči občanům, u nichž došlo k takovému zhoršení psychického stavu, ve kterém je nutná akutní krátkodobá psychiatricko-psychologická intervence při pobytu na krizovém lůžku, avšak stav nevyžaduje psychiatrickou hospitalizaci. [20]

Charita Olomouc - Krizové středisko Svatého Kryštofa Olomouc

Krizové centrum je službou Charity Olomouc, která poskytuje bezpečný prostor lidem v akutní krizi. Služba je poskytována ve dvou formách: ambulantní a pobytové. Služby jsou poskytovány 24 hodin denně a to zcela zdarma.

Posláním Krizového centra Charity Olomouc je poskytovat psychickou podporu a sociální pomoc lidem v akutní krizi, kteří se ocitli v náročné životní situaci, kterou sami vnímají jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující a v danou chvíli ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami. V bezpečném prostředí nabízí klientům pomoc při překonávání krizového období zpřehledněním jeho situace a zapojením jeho vlastních sil se zaměřením na blízkou budoucnost metodami krizové intervence. Krizové centrum Charity Olomouc poskytuje v nepřetržitém provozu služby osobám v rámci celé České republiky. [21]

Bílý kruh bezpečí, z.s.

Bílý kruh bezpečí je zapsaný spolek s působností v celé ČR, založený v roce 1991. Posláním BKB sleduje **tři cíle**: poskytovat přímou pomoc obětem a svědkům trestných činů, podílet se na prevenci kriminality a usilovat o zlepšení práv a postavení poškozených v trestním řízení.

BKB v devíti poradnách v republice (Brno, České Budějovice, Jihlava, Liberec, Olomouc, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Praha) poskytuje odbornou, bezplatnou, nestrannou a diskrétní pomoc obětem trestných činů, svědkům a pozůstalým po obětech včetně morální a emocionální podpory. Přímá pomoc je postavena na osobním kontaktu s dvojicí konzultantů, právníka a odborníka na psychologickou pomoc. Tuto službu poskytuje bezplatně v roli dobrovolníků 320 osob. [22]

Středisko sociální prevence Olomouc- Intervenční centrum Olomouc

Domácí násilí je fyzické, psychické, sexuální, ekonomické a jiné násilí mezi členy rodiny, nejčastěji mezi manželem a manželkou, druhem a družkou, rodiči a dětmi, prarodiči a vnuky. Nejde o vzájemné napadání, ale o opakované, dlouhodobé a stupňující se násilí jednoho člena rodiny vůči druhému.

Intervenční centrum pomůže:

- sestavit bezpečnostní plán
- vypracovat písemný návrh na vydání předběžného opatření na ochranu před domácím násilím

- zorientovat se v systému sociálních služeb
- zprostředkovat další služby – azylové ubytování, lékaře, psychiatra, advokáta, rodinné poradenství...
- poskytnout emocionální a psychologickou podporu, sociální a právní poradenství
- věnovat se klientovi bude sociální pracovníce, právník a psycholog, kteří klientovi budou naslouchat a podpořit jej při řešení nelehké životní situace[23]

P-centrum, spolek - Poradna pro alkoholové a jiné závislosti

Posláním Poradny pro alkoholové a jiné závislosti P-centra v Olomouci je poskytování odborných poradenských a terapeutických služeb lidem, kteří mají potíže s alkoholem, drogami či hazardní hrou u sebe nebo svých blízkých. Služby poskytují lidem, kteří je sami vyhledají, neboť chtějí pomoc při zorientování se v jejich situaci a podporu při řešení problémů spojených se závislostí.

Cílovou skupinou Poradny pro alkoholové a jiné závislosti jsou česky a slovensky hovořící osoby od 15 let, které:

- chtějí omezit experimentování s návykovými látkami nebo s ním přestat,
- jsou závislé nebo vnímají své užívání návykových látek jako problémové a chtějí to změnit,
- mají problém s hazardním hráčstvím a chtějí jej řešit,
- jsou negativně ovlivňovány návykovým chováním jejich blízkých, rodinných příslušníků a chtějí tuto situaci změnit.

Služba je poskytována i osobám se zdravotním postižením; osoby neslyšící si musí zajistit překlad do znakové řeči. [24]

Společnost Podané ruce o.p.s., Terapeutické centrum v Olomouckém kraji

Služba nabízí strukturované individuální i rodinné poradenství, zaměřené na problematiku zvládnutí závislosti v rámci širokého sociálního kontextu a také na dosažení osobní duševní rovnováhy. Mezi nejčastější řešená témata patří podpora a sanace rodiny a blízkých osob závislých, práce na motivaci a jejím udržení, hledání a rozvoj funkčních zdrojů klienta vedoucích k postupnému přijetí změny, podpora a pomoc při rozhodování abstinovat od drog, či pomoc při zvládnutí problémů s hráčstvím včetně otázek dluhů a základního právního poradenství. [25]

4.2 Použitá metoda

Jak již bylo zmíněno v předchozí části této bakalářské práce, praktická část je zpracovávána na základě sesbíraných dat z vytvořeného dotazníku. Pro potřebu této práce jsem zvolila polostrukturovaný dotazník, který obsahuje dvě standardizované otázky a šest otázek otevřených. Když bychom to vzali popořadě a začali otázkou číslo jedna, pak tato otázka byla položena pro potřebu zjištění, ve které instituci interventi pomáhající jedincům v krizi nejčastěji pracují. Jak jsem již zmiňovala v teoretické části, krizová intervence má několik forem v rámci kterých pomáhá jedincům krize zvládat, z toho taktéž vyplývá otázka číslo dvě, ve které by měl intervent zvolit typ krizové intervence, kterou v dané instituci poskytují. Obě tyto otázky byly standardizovaného typu a stačilo tedy zvolit jaké zaměření daná instituce má. Následujících šest otevřených otázek jsem zaměřila přímo na daného krizového interventa, čili ne na instituci ale na to, s čím se krizový intervent v rámci své práce s klienty setkává. Otázka číslo tři se zabývá tím, jaký typ klientů nejčastěji krizového interventa kontaktuje a také nejčastější problém, který potřebuje klient při své krizi vyřešit. Pro ověření byla položena otázka číslo čtyři, jak bylo zmíněno v teoretické části, práci krizového interventa nemusejí vykonávat pouze odborníci ale také laici, a to díky specializovanému výcviku krizové intervence, zde jsem si tedy chtěla potvrdit, zda opravdu daný intervent nějakým specializovaným výcvikem prošel. Otázka číslo pět se zaměřila na pocit interventa a jeho názor, co je dle něj v krizové intervenci nejdůležitější, na co se zaměřit aby danému klientovi v tíživé situaci mohl pomoci. Na tuto otázku dá se říci přímo navazuje i následující šestá otázka, a to jaké techniky daný krizový intervent ve snaze klienta stabilizovat využívá nejčastěji. Tyto dvě otázky považuji ze svého pohledu za velice důležité, jelikož každý krizový intervent má poslání a tím je pomoc lidem, proto by měl mít takovýto člověk jasné rozhodování při výběru používaných technik a cit pro řešení nepříjemných krizových situací v životě člověka. Výstupem sedmé otázky by měla být informace, zda daný intervent v rámci krizové intervence pracuje, či někdy pracoval s tělem klienta a v případě, že tuto techniku někdy použil, pak o jakou techniku se jednalo či jedná. Tato otázka byla položena proto, jelikož krize má své určité projevy, u každého jedince jiné, některé se projevují vztekem, jiné zhoršením zdravotního stavu atd., ovšem mnoho takovýchto projevů krize lze díky práci s tělem minimalizovat, či dokonce zcela eliminovat. Poslední položená otázka zněla: Co podle Vás lidem v osobní krizi může pomoci?, tuto otázku jsem položila z toho důvodu, že co člověk, to originál, ale v případě, že se tento jedinec ocitne v tíživé situaci, ze které se jen těžko může dostat sám, dochází k tomu, že

mají tito jedinci jednu věc společnou, a to dostat se zpět do toho svého normálního, spokojeného života který vedli, či který vést chtějí. Avšak, aby jedinci mohli této mety dosáhnout, pak je potřeba najít ten správný recept, díky kterému se krize klienta dále neprohloubí, ale naopak dojde k odvrácení. Celkové znění dotazníku viz. Příloha.

4.3 Průběh výzkumu

K tomu, aby bylo možné vůbec nějaký výzkum provádět bylo zapotřebí sestavit výše zmíněný dotazník. Dotazník byl sestaven na základě kritérií po předchozí konzultaci s vedoucí mojí bakalářské práce. Samozřejmě, jak to tak bývá, první verze se nestala hned tou finální, k tomu bylo dále zapotřebí pár dalších korektur. Na základě těchto korektur však vznikla konečná verze dotazníku, která mohla vyrazit do tisku a následně po několika dalších krocích k vybrané skupině účastníků výzkumu. Na základě zmíněných kritérií jsem měla tedy jasno, jakou skupinu lidí je třeba oslovit, jen bylo zapotřebí zjistit, kde tyto osoby mohou najít a poprosit je o spolupráci při získávání dat pro tuto bakalářskou práci. Jedno z kritérií znělo: důležité je, soustředit se na určité území, na základě tohoto kritéria jsem se tedy nemusela příliš dlouho rozmýšlet. V tuto chvíli jsem věděla, že se budu soustředit na kraj, odkud pocházím a kde žiji. Z toho tedy vyplynulo, že má práce se bude soustředit na vybrané instituce Olomouckého kraje. Dalším kritériem bylo: zaměření se na krizová centra. Po vyřešení prvního kritéria jsem byla ve fázi, kdy jsem měla ohraničené území, které se mohu začít chystat mapovat. Mapování jsem prováděla dle mého názoru, nejjednodušší cestou, a to sice na základě použití moderních technologií a využila jsem proto služeb internetu. Na zmíněném internetu jsem si tedy vyhledala seznam fungujících krizových center v rámci Olomouckého kraje. Následně jsem si prostudovala přes webové stránky vybraného krizové centra nabídky služeb, které dané centrum nabízí a zaměřila se na to, které krizové centrum je pro moji práci důležité a které méně. Po tomto vytyčení jsem dostala jakýsi "náštel" toho, do jakých center budu mé dotazníky předávat. Po tomto důležitém bodě mohla následovat myšlenka, jakým způsobem výzkum provedu.

Po dlouhém přemýšlení jsem měla celkem jasný plán, posadím se do auta a každé krizové centrum navštívím osobně. Ovšem i jasný plán může mít trhliny a ne vždy se stane realitou, a proto muselo dojít na tzv. náhradní plán.

Výzkum byl prováděn výběrem na základě dostupnosti, tato metoda spočívá v pokusu náhodného výběru, v mém případě v dané vybrané instituci. [26]

Současně jsem použila taktéž metodu sněhové koule, tato metoda je používána k získávání, v mém případě krizových interventů. Tato metoda pracuje na principu doporučení, když tuto metodu vztáhnu konkrétně na moji bakalářskou práci, pak to fungovalo tak, že já jako autor dotazníku a výzkumu jsem požádala o vyplnění zmíněného dotazníku osoby z mého okolí, které jsou v sektoru sociálních služeb a krizových center Olomouckého kraje zaměstnány. Zde začala fungovat metoda sněhové koule, osoba, kterou jsem oslovila, následně oslovila další osoby pomáhající lidem v krizi a ty zase další. [27]

Mezi centra zabývající se krizovou intervencí, u nichž došlo v rámci tohoto dotazníkového šetření k oslovení jejich pracovníků, se řadí:

- Charita Olomouc - Krizové středisko Svatého Kryštofa Olomouc a její pobočky na území kraje
- Bílý kruh bezpečí, z.s.
- Středisko sociální prevence Olomouc- Intervenční centrum Olomouc
- P-centrum, spolek - Poradna pro alkoholové a jiné závislosti
- Společnost Podané ruce o.p.s., Terapeutické centrum v Olomouckém kraji

Po provedení dotazníkového šetření jsem obdržela část ze svých dotazníků zpět spolu s požadovanými informacemi k problematice této bakalářské práce. Nutno podotknout, že na počátku výzkumu jsem připravila padesát dotazníků a předala je již zmíněným osobám k vyplnění. Tyto dotazníky jsem po jejich vyplnění obdržela zpět z rukou, do kterých byly na počátku tohoto výzkumu vkládány.

Když bych to měla shrnout, očekávala jsem, že se mi vrátí většina z nich. Bohužel, trochu mě výsledek zklamal. Celkově se mi do rukou vrátila větší polovina vyplněných dotazníků, z toho některé dotazníky neměly vyplněné všechny otázky, proto jsem je musela ze seznamu vyplněných dotazníků vyřadit.

5 VÝSLEDKY

V této kapitole praktické části se budu zabývat výsledky z mého dotazníkového šetření.

Přejděme tedy k samotným výsledkům. Než se ale dostanu k výzkumným otázkám, dotazník obsahoval dvě otázky, které nebyly součástí výzkumných otázek. Přeci jenom jsou také důležité a mají tu své místo. Otázka první zněla: „V jaké instituci pracujete?“. Bohužel nemohu říci, nakolik je tento výsledek vypovídající, informaci zkresluje metoda, kterou jsem si pro tento výzkum zvolila. Ale kdybychom pominuli tuto okolnost, pak je jasně viditelné, že lidem v krizi pomáhají v rámci krizové intervence ve většině případů osoby pod záštitou sociálních služeb. V rámci Olomouckého kraje, ale jistě ne jen zde je největším zastupitelem zdejší Charita Olomouc a další její pobočky v kraji. Přehlednost udává následující tabulka:

Typ instituce	Počet vyhodnocených dotazníků
Poradna	6
Krizové centrum	3
Sociální služby	16
Jiné	1
Celkem	26

Tab. č. 5 Počet vyhodnocených dotazníků

Následně můžeme přejít k bodu číslo dvě, tedy druhé otázce z mého dotazníku, která byla položena takto: „Jaký typ krizové intervence poskytujete pro osoby v krizi?“.

Jak plyne z dotazníkového šetření, převážná většina krizové intervence se odehrává v prezenční formě pomoci:

Forma pomoci	Zastoupení v %
Prezenční	87,6%
Distanční	12,4%

Tab. č. 6 Zastoupení formy pomoci

Jak již víme z teoretické části, prezenční forma je dále rozdělena na ambulantní, terénní a mobilní služby a nakonec pobytovou formu pomoci. Když to vezmeme podrobněji, tak nadpoloviční procentuální zastoupení zde má ambulantní forma pomoci. Terénní a mobilní služby se pohybují v porovnání s pobytovou formou na zhruba stejné úrovni procentuálního zastoupení:

Prezenční forma	Zastoupení v %
Ambulantní	67,4%
Terénní a mobilní služby	17,7%
Pobytová	14,9%

Tab. č. 7 *Zastoupení prezenční formy*

Distanční formu pomoci, která má oproti prezenční formě minimální procentuální zastoupení, můžeme následně rozdělit na formu telefonní a internetovou. Samozřejmě i u těchto dvou aspektů jsem provedla porovnání, výsledkem bylo, že ze dvou třetin je poskytována služba telefonní oproti službě internetové:

Distanční forma	Zastoupení v %
Telefonní	77,7%
Internetová	22,3%

Tab. č. 8 *Zastoupení distanční formy*

Výjimkou samozřejmě nejsou ani kombinace všech pěti forem. Možná není divu, že i zde jedna z variant dominovala. Z mého výzkumu vyplynulo, že nejvíce se využívá pouze jedna forma pomoci. Maximálně jsou však v rámci jedné instituce využívány tři formy, v tomto případě se ovšem jedná pouze o opravdu minimální procentuální zastoupení:

Kombinace forem	Zastoupení v %
1 forma	53,9%
2 formy	42,3%
3 formy	3,8%

Tab. č. 9 *Zastoupení kombinací forem*

Když bychom se zaměřili na kombinace používaných forem v propojení s příslušnými institucemi, pak na základě vrácených dotazníků jsem došla k následujícímu zjištění:

Počet forem	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
1 forma	1	0	3	10
2 formy	0	1	3	6
3 formy	0	2	0	0
celkem dotazníků	1	3	6	16

Tab. č. 10 *Kombinace forem v institucích*

Jak je z předchozí tabulky viditelné, kombinace tří forem pomoci jsou využívány pouze v krizových centrech, zbylé instituce poskytují maximálně kombinaci dvou forem pomoci.

Tímto bych zakončila první část, kterou bylo v rámci vyhodnocení dotazníku potřeba představit. V tuto chvíli je tedy možné přejít k samotným výzkumným otázkám, které jsem v předchozí kapitole uvedla. Pro rekapitulaci, jednalo se o šest výzkumných otázek, které vyplynuly z otázek položených v mém dotazníku.

Vyhodnocení probíhalo na základě porovnání výsledků ze čtyř již zmíněných typů institucí. Pro přehlednost jsem se v první řadě zaměřila na porovnání výsledků v rámci jedné instituce a následně přišla na řadu možnost porovnání s institucemi ostatními.

5.1 Odpověď na V1

V1- Jaký je nejčastější typ problému klientů u oslovených respondentů?

Přejdu-li k výsledkům dle počtu vrácených dotazníků ze zmíněných institucí, pak je třeba začít institucí pod názvem: Jiné. Pro připomenutí, zde byl vrácen pouze jeden dotazník a i přesto, že je tedy výsledek v rámci porovnání v instituci nevypovídavý, zahrnuji jej mezi tyto výsledky.

V této instituci se dle výsledků intervencí nejčastěji shledávají s jedinci, kteří jsou psychicky nemocní. Nejčastější problém zde není ovšem specifikován, dle vyplněného dotazníku se jedná prakticky o cokoli, co daného klienta trápí.

Další institucí v pořadí jsou krizová centra. Z těchto institucí jsem obdržela tři dotazníky.

V krizových centrech se krizoví intervenenti nejčastěji setkávají s osamělými lidmi, kteří v některých případech trpí nějakou psychickou poruchou nebo jsou ve špatném psychickém stavu. Hlavními problémy jsou zde především dluhy ve spojení se ztrátou bydlení, které vede k existenčním problémům, dále osoby, které jsou oběťmi domácího násilí či nejsou schopny zvládat své závislosti.

Dalšími institucemi, co do počtu obdržených dotazníků jsou poradny. Tak jako i u předchozích institucí i zde se setkávají s lidmi s existenčními problémy plynoucí z dluhové situace. Mimo to se zde ale setkávají například s matkami samoživitelkami, které mají nelehkou rodinnou situaci či osobami, které přišli o blízkou osobu ve svém životě.

Na závěr této výzkumné otázky jsem zpracovala odpovědi u nejpočetnější části, a to v institucích sociálních služeb. Tak jako jsem to nemohla říci u předchozích institucí, zde je výsledek již prokazatelný. V těchto institucích se krizoví intervenenti setkávají především s klienty, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení či s bezdomovci. Následně na to, se mezi další velké problémy, které trápí klienty řadí různé druhy závislostí, především drogy a alkohol. Ztráta bydlení samozřejmě souvisí s dluhovou situací člověka, na to taktéž může navazovat to, že člověk je sociálně vyloučený, bez práce a to např. díky svému postižení či nemoci. Dále pak zde mají případy, kdy matce hrozí odebrání dítěte z vlastní péče.

V následující tabulce jsem shrnula nejčastější klientovi problémy, se kterými se krizový intervenent setkává:

Typ klientova problému	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Ztráta bydlení	0	0	2	10
Osoby v dluhové pastí	0	3	2	3
Osoby se závislostí	0	0	2	6
Osamělý člověk, vztahy	0	0	1	3
Psychicky nemocný člověk	1	1	2	0
Domácí násilí	0	0	2	1
Rodinná situace, matka samoživitelka	0	1	0	1
Ztráta blízké osoby	0	1	0	1
Snížená možnost uplatnění na trhu práce	0	0	0	2
Osoba s postižením	0	0	0	2

Tab. č. 11 *Shrnutí problémů klientů*

5.2 Odpověď na V2

V2- Absolvovali respondenti specializovaný výcvik krizové intervence?

Jak jsem již uvedla v teoretické části, v oblasti krizové intervence mohou pracovat i osoby bez odborného vzdělání, tedy laikové. Aby bylo možno tuto profesi vykonávat, je nutno podstoupit specializovaný výcvik krizové intervence, který by se měl provádět v rámci oblasti krizové intervence plošně, tedy každý krizový intervent by si jím měl projít.

Z výsledků je patrné, že určitá část respondentů tímto specializovaným výcvikem neprošla, převedeme-li čísla na procenta, pak je patrné, že tento výcvik nebyl proveden přibližně u 27 % tázaných respondentů. Vlivem zvolené metody však není možné zjistit, co je důvodem této absence.

Dva respondenti z poradny dokonce uvedli, jaké kurzy během své působnosti v KI prodělali, jednalo se především o psychologickou první pomoc, dále profesní kvalifikaci MMR „, Poradce pro pozůstalé“ a kurz dluhového poradenství.

Absolvovaný výcvik KI	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Ano	1	5	2	11
Ne	0	1	1	5

Tab. č. 12 Statistika absolvovaného výcviku KI

5.3 Odpověď na V3

V3- Co považují respondenti v rámci krizové intervence za nejdůležitější?

Cílem této výzkumné otázky byla potřeba zjistit, co právě krizoví interventní nikoli literatura zaměřená na krizovou intervenci, považují při práci s jedinci v krizi za nejdůležitější.

Nejdůležitějším bodem, na kterém se mnoho krizových interventů shodlo, je nutnost stabilizace klienta. Jak vyplývá z logiky věci, stabilizace klienta vede nejen ke snadnějšímu navázání kontaktu a důvěry, ale taktéž umožňuje rychlejší zjištění příčiny krize.

Dle krizových interventů nejen z krizových center je důležité vyjádřit osobě trpící krizí svůj lidský přístup, klient potřebuje pocíťovat z interventa jeho empatii. Podstatné je taktéž aktivní naslouchání a zpětná vazba.

Dle pracovníků sociálních služeb je nejdůležitější nechat člověka mluvit a zároveň mu přitom naslouchat, k tomu je zapotřebí využití osobního přístupu intervenanta. Klient potřebuje mít pocit bezpečí, pochopení ze strany intervenanta. Na začátku je ale taktéž důležité stabilizovat emoce klienta a připravit si konkrétní plán dalších činností. Aby ale vše mohlo být řešeno, klient musí svému interventovi důvěřovat.

Podstatně důležitým bodem je však řešení situace od samotného začátku jejího vzniku a povzbuzovat klienta v této nelehké situaci.

Nejdůležitější bod v KI	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Stabilizace klienta	1	1	0	5
Lidský přístup	0	2	1	4
Aktivní naslouchání	0	1	1	3
Důvěra	0	1	0	3
Empatie	0	2	1	0
Praktická pomoc	0	2	0	1
Zklidnění klienta a situace	0	1	1	1
Brát člověka takového, jaký je	0	1	0	1
Bezpečí klienta	0	1	0	1
Zpětná vazba a reflexe	0	0	1	0

Tab. č. 13 Důležité body v KI

5.4 Odpověď na V4

V4- Jaké techniky využívají respondenti v rámci krizové intervence nejčastěji?

Nejčastěji používané techniky se mnohdy prolínají s tím, co vlastně daný krizový intervent považuje za důležité, mimo to ale jde o hledání příčiny problému, mapování situace a přístup zaměřený na řešení daného problému. K tomu taktéž intervenanti využívají technik zrcadlení a práci s emocemi.

Vůbec nejčastější technikou, jak vyplynulo z dotazníkového šetření, je samotný rozhovor a s ním souvisí i využívání otevřených otázek. Mezi techniky, které mají krizoví intervenanti osvojené, se řadí především aktivní naslouchání. Spojením těchto dvou technik může docházet k motivačnímu impulzu klienta, což může mít dále vliv na jeho posun.

Technik, kterých krizoví interventi využívají je mnoho, a proto je nedílnou součástí využívání individuálního přístupu. Každý jedinec reaguje na podněty ze strany interventa jiným způsobem, z tohoto důvodu nejsou tyto techniky aplikovatelné na každého jedince.

Jsou situace, ve kterých je klient značně rozhozený a není schopný jednat zcela sám a hlavou se mu honí různé představy. Nastane-li takovýto případ, krizový intervent využívá úkolové techniky, časové projekce a dekatastrofizace představy, v některých případech je potřeba využít i direktivního přístupu. Tímto krokem lze dosáhnout stabilizace klienta a navození pozitivního podnětu k dalším krokům.

Nejčastěji používaná technika	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Rozhovor	0	3	0	9
Aktivní naslouchání	0	1	2	3
Přístup zaměřený na člověka	1	3	1	0
Mapování	0	0	2	2
Dekatastrofizace	0	0	0	3
Stabilizace	0	1	0	1
Zrcadlení	0	0	2	0
Práce s emocemi	0	0	1	1
Úkolová technika	0	0	0	2
Direktivní přístup	0	1	0	0

Tab. č. 14 Používané techniky

5.5 Odpověď na V5

V5- Pracují respondenti v rámci krizové intervence s tělem klienta?

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že převážná část oslovených krizových interventů nepracuje s tělem klienta, konkrétně se jedná přibližně o 73 % dotazovaných respondentů.

Zaměříme-li se na zbylých 27 % respondentů, kteří pracují s klientovým tělem zjistíme, že se zde jedná především o využívání průchodu emocí, jako jsou slzy či nadávka.

Mezi nejvyužívanější techniky práce s klientovým tělem můžeme dále zařadit stabilizaci těla klienta, tzv. uzemnění či kotvení a důležité je taktéž práce s dechovými technikami.

Práce s tělem	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Ano	0	2	0	5
Ne	1	4	3	11

Tab. č. 15 Pracujete s tělem klienta?

5.6 Odpověď na V6

V6- Co dle názorů respondentů pomáhá lidem v krizi?

Nakonec podstatný názor samotného krizového intervenanta, pro pomoc v tíživé životní situaci. Názorem intervenanta je, že v jakékoli krizi je nejpodstatnější pomocí její řešení, praktická pomoc nejen z interventovy strany ale taktéž od osob, které mají ke klientovi blízko.

Klient potřebuje pociťovat podporu- na problém není sám. Důležitý je přístup jaký intervenant zvolí, klient pociťuje, že přeci jenom osoba, která se mu snaží pomoci, je také jen člověkem, který jej nemá potřebu soudit, ale vyslechne si jej a podá mu pomocnou ruku.

Mnoho názorů z daných institucí se prolíná, obdobný názor jako například v krizových centrech mají také v poradnách, podstatná je emocionální podpora, zájem intervenanta a vyjádření sdílení daného problému, mimo to jsem se ovšem dozvěděla, že v krizi může pomoci i dobře zvolená tzv. vhodná hudba.

To co může lidem v dané krizi pomoci je dle těchto interventů především důvěra. Je potřeba mít okolo sebe osoby, kterým lze důvěřovat, a ti jej posunou dále k překonání krize. Člověk v tíživé situaci potřebuje cítit podporu druhých a ten pocit opory, kdy ví, že se může se svým problémem svěřit, i kdyby se jednalo o hloupost. Soudit u těchto případů je vyloženě trestné, v žádném případě k takovému kroku od krizového intervenanta nesmí dojít. Osoba v krizi potřebuje mít pocit bezpečí, sdílet své pocity, a kdyby došlo nějakým způsobem, třeba právě souzením k narušení důvěry, pak by mohlo náhle dojít k prohloubení krize a dalším následkům. Klient si potřebuje srovnat priority ve svém životě, čili co je pro něj opravdu důležité, s tím souvisí taktéž změna myšlení, někdy je dobré se zamyslet, jaké osoby se kolem nás pohybují a říci si, zda ony právě nejsou zdrojem této naší situace. Toto

se pojí se zázemím, ve kterém klient žije. Nejpodstatnější je ale především samotné řešení situace, prakticky jakékoli, např. od základních životních potřeb klienta.

Co pomáhá lidem v krizi	Instituce jiné	Instituce KC	Instituce Poradna	Instituce Sociální služby
Druhá osoba	0	2	2	7
Zájem, podpora	0	2	2	6
Řešení	1	1	1	1
Změna myšlení, prostředí	0	0	0	4
Zázemí	0	0	0	4
Nezlehčování situace	0	1	0	2
Doprovázení	0	1	0	0
Hudba	0	1	0	0

Tab. č. 16 *Rady interventů*

Když bych provedla shrnutí jednotlivých výzkumných otázek, pak nejčastějšími klienty jsou psychicky nemocní lidé, dále osoby se závislostí. S tím dále souvisejí i problémy, se kterými přichází, jedná se především o domácí násilí, dluhy a s tím spojená ztráta bydlení. Ve většině případů mohu říci, že krizoví interventů prošli výcvikem KI a některé to prozatím čeká. Co je dle interventů nejdůležitější, je nutnost ukázat, že intervent je také jen člověk, nedílnou součástí je vytvoření si důvěry. Krizový intervent musí být v dané situaci empatický, musí vyvolat v klientovi pocit bezpečí a mít pochopení. Nejčastěji využívanými technikami jsou přístupy zaměřené na klienta, naslouchání a vzbuzování v klientovi tak nutnou potřebu bezpečí a podpory. Práce s klientovým tělem není dle výsledků mého dotazníku rozšířenou praktikou a využívá ji tak minimum oslovených interventů. Kdybychom si ale přeci jen vyhodnotili alespoň těchto pár dotazníků, jednalo se především o práci s dýchací technikou a kotvení klienta. Na čem se opravdu všichni interventů shodli, byla odpověď na výzkumnou otázku číslo šest. Podstatné je podle nich řešení krize, bez této fáze by totiž nemohlo dojít k jejímu zažehnutí.

6 DISKUZE

Jak již bylo psáno, krize je veřejností hojně používaným pojmem, člověk lze tímto slovem pojmenovat jakoukoli situaci, která je pro něj určitým způsobem tíživá. Když bychom přeskočili toto mnohdy nesmyslné pojmenování, pak vyplují na svět u mnohých jedinců, opravdové problémy, které mají oprávnění takový přívlastek mít. Každý existující jedinec na světě je originálem, lidé si mohou být podobní, ale nikdy nebudou totožní. Proto i zvládání krizí je odlišné, u každého jedince se krize může projevit v jiném stádiu jeho života. Od toho se dále může odvíjet jedincova odolnost na tlak způsobený touto tíživou životní situací. V mnohých případech nám pomohou naše obranné mechanismy a zázemí, které máme kolem sebe vytvořené, jak vyplynulo z dotazníkového šetření, zázemí je pro člověka v krizi velice důležité. Dle mého názoru je zapotřebí, aby jedinec ochromený svojí krizí dostával podporu ze své rodiny, přátel a okolí. Zvládání takto nevyzpytatelné situace se odráží od toho, jak je daný jedinec psychicky odolný případným dalším ranám v jeho životě. Někdy ovšem i podpora rodiny nestačí a je zapotřebí navštívit odbornou pomoc, tím ale určitě podpora rodiny a blízkého okolí nesmí upadat. Člověk, který se ocitne v krizi, by si měl uvědomit především, že tím v katastrofických případech život nekončí, odkládat řešení takovéto situace taktéž nemá smysl, krize je nevyzpytatelná a může se nadále prohlubovat, až nemusí být cesty ven. Zde se ztotožňuji s názorem krizových interventů, podstatné je situaci řešit a nebrat ji na lehkou váhu, už jen to, že se jedinec rozhodl navštívit krizového intervenanta je krok k vyřešení jeho problému. Krizové interventy v hojném počtu navštěvují především lidé s duševními či psychickými problémy, jsou to jedinci, kteří mají snížený práh citlivosti a jsou náchylnější se krizi poddat, zde dle mého názoru je pomoc od rodiny potřebná o to více, ale ve většině případů, tato pomoc nestačí. Zde jsou potřeba zkušenosti krizových interventů, kteří si dovedou takového člověka stabilizovat a postupnými krůčky jej dovedou na nějakou zvladatelnou úroveň. Musím ale podotknout, že ne vždy pomoc od rodiny a odborníků z krizových center dosáhne zdárného cíle. Přesto se krizoví interventi snaží najít ten správný recept, aby danému jedinci pomohli. Tyto osoby mají můj obdiv, jak jsem již zmínila, co člověk to originál a každý se svojí krizí vyrovnává jinak. Mnohdy pracují silné emoce, se všemi těmito aspekty, kterými se krize může projevovat se daný krizový intervent musí srovnat, držet si nadhled a odstup ale zároveň musí vyjadřovat svoji empatii, pozorně naslouchat a dávat svému klientovi podporu. Zároveň musí předvídat a průběžně si připravovat plán, jak dál postupovat. Dle mého názoru klient potřebuje pocit bezpečí a toho docílí v prostředí, které velmi dobře zná a cítí se tam dobře, proto je potřeba

aby krizový intervent provedl mapování nejen klienta, ale také jeho prostředí, ve kterém se pohybuje, s tím souvisí i hledání případných spouštěčů krize. Mnohdy se zjistí příčina právě v prostředí klienta, ve kterém žije. V takovýchto případech je zapotřebí člověka z tohoto prostředí vytáhnout, oprostit jej od působení spouštěčů krize, mnohdy to může znamenat i stěhování klienta do pro něj bezpečného prostředí a ve finální fázi i k vyřešení pro něj tíživé krizové situace.

Práce krizových interventů pro někoho může být banální a co člověk, to názor. Lidé by si měli uvědomit, že se někdy mohou dostat do situace, kterou jednoduše sami zvládnout nemohou a poté mohou hledat podporu právě u těchto lidí. Jsou tu od toho, aby podávali pomocnou ruku těm, kteří to opravdu potřebují, mnohdy sami zažívají své problémy, ale i přesto pomáhají řešit krize ostatním.

7 SHRNU TÍ

Když provedu shrnutí celé této bakalářské práce, pro samotné provedení praktické části byl podstatný vytvořený dotazník, na základě něj mohla být celá práce dokončena. Poté co jsem jej vytvořila a měla svůj plán vyrazit do každé instituce, došlo bohužel ke změně a má původní představa o provedení výzkumu se úplně nenaplnila, následně výzkum proběhl již popsanou metodou. Abych pravdu řekla, návratnost dotazníků jsem čekala mnohem větší, přeci jenom je to práce na téma Práce s jedincem v krizi a od jedinců, kteří tuto pomoc poskytují, bych očekávala větší pomoc při vyplňování dotazníků, jejich práce je dle mého názoru posláním a každý člověk se krizovým interventem stát nemůže. Přeci jenom každý krizový intervent předává své zkušenosti dále např. svým mladším kolegům, literaturu si může přečíst každý, ale správné jednání a rozhodování, které je při této práci nezbytné musí mít člověk z velké části již v sobě. Jak jsem již napsala, je to posláním, které nemůže vykonávat každý člověk, kdokoli z nás se může dostat do nelehké situace i když si třeba v tuto chvíli říká, že to není možné. V mnoha případech opravdu pomůže rodina a zázemí, sama jsem se o tom přesvědčila, když jsem z ničeho nic málem přišla o naprosto zdravou maminku, život se může člověku obrátit naruby během jedné sekundy. Jsem ráda, že já a moje rodina se v té chvíli semkla a nemuseli jsme vyhledat odbornou pomoc, ovšem tlak je na nás vyvíjen dále a nikdo nevíme, co se stane za pár minut, dní, měsíců či let. Tato práce mi svým způsobem taktéž pomohla, člověk si třeba právě díky pročtené literatuře uvědomí, jak se v tíživé situaci chovat, ale nejen z ní, odpovědi z dotazníků byly také poučitelné, i když jsem jich očekávala více. Dle mého názoru, je třeba si vážit lidí, kteří i když je to jejich zaměstnání, tak pomáhají lidem. Někteří lidé si možná bohužel ani neuvědomují, že i krizoví interventi sami mají své problémy a i přesto pomáhají ostatním, aby svoji krizi zažehnali.

ZÁVĚR

Tématem této bakalářské práce byla Práce s jedincem v krizi. Toto téma jsem se snažila vystihnout jak po stránce teoretické, tak i stránce praktické.

V teoretické části jsem představila pojmy spojené s tímto tématem, jednalo se především o pojem krize a souvislosti s tímto pojmem spojené. Především jsem definovala, jaké typy krizí mohou jedince potkat a jaké jsou jejich typické příznaky. Dále jsem se zaměřila na pomoc v krizi, v této oblasti jsem ji rozdělila na část formální a neformální, tak jak udává literatura, ze které jsem čerpala. Představila jsem důležitou oblast v této problematice, a to sice krizovou intervenci, jakožto stěžejní formální pomoc v krizi. V rámci krizové intervence jsem se zaměřila na formy, které jsou ve spojitosti s ní poskytovány, ale taktéž např. na pracovníky tohoto sektoru.

V praktické části této bakalářské práce jsem na základě vytvořeného dotazníku, provedla výzkum v institucích poskytujících služby krizové intervence. Tento výzkum byl prováděn na území Olomouckého kraje metodami na základě dostupnosti a sněhové koule. Dále byla při zpracování použita kvantitativní metoda výzkumu. Cílem této práce bylo na základě dotazníku zpracovat informace z oslovených center poskytujících krizovou intervenci. Dále tyto informace zpracovat a zjistit tak, jaké techniky krizový intervent při práci využívá, jaké jsou dle něj nejdůležitější body v krizové intervenci, které je potřeba při práci s klientem aplikovat, ale především názor, jak danou krizi zažehnat, či jak s ní bojovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] **Klimpl, Petr.** *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-324-3.
- [2] **Špaténková, Naděžda a kolektiv.** *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 978-80-247-0888-4.
- [3] **Baštecká, Bohumila a kolektiv.** *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4195-6.
- [4] **Vodáčková, Daniela a kolektiv.** *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [5] **HANUŠ, Petr a Kateřina HELLEBRANDOVÁ.** *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-84-9.
- [6] **ZEMAN, Petr.** *Česká bezpečnostní terminologie: výklad základních pojmů*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2002. ISBN 80-210-3037-2.
- [7] **Kastová, Verena.** *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-800-5.
- [8] **Baštecká, Bohumila.** *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 978-80-247-0708-2.
- [9] **Gojová, Alice.** *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-627-7.
- [10] **ČESKO.** Zákon č.189/2016 Sb. ze dne 26. května 2016, o sociálních službách. *Sbírka zákonů České republiky 17.6.2016*, roč. 2016, částka 72. ISSN 1211-1244.
- [11] **Mareš, Jiří a kolektiv.** *Sociální opora u dětí a dospívajících II*. Hradec Králové: Nucleus, 2002. ISBN 80-86225-25-9.
- [12] **Mlčák, Zdeněk.** *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2011. ISBN 978-80-7368-950-6.
- [13] **Klimpl, Petr.** 2009. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech. Psychiatrie pro praxi*. Olomouc: Solen, 5, 234-238. ISSN 1803-5272.
- [14] **Špaténková, Naděžda a kolektiv.** *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.

- [15] **Roberts, Albert R.** *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. New York: Oxford University Press, 2005. ISBN 978-0-19-517991-0
- [16] **Evangelu, Jaroslava Ester.** *Krizová komunikace: Efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: KEY Publishing, 2013. ISBN 978-80-7418-175-7.
- [17] **Eis, Zdeněk.** *Krize všedního dne*. Praha: Grada Publishing, 1994. ISBN 80-85424-56-8.
- [18] **Ferjnčík, Ján.** *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.
- [19] **Olecká, Ivana a Kateřina Ivanová.** *Metodologie vědecko- výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- [20] *Krizová centra a služby* [online]. Praha: Psychoportal.cz. Brána k odborné pomoci. © 2010 [cit. 23.04.2017]. Dostupné z: <http://www.psychportal.cz/krizova-centra-sluzby>
- [21] *Krizové centrum- Charita Olomouc* [online]. Olomouc: Charita česká republika © 2017 [cit. 23.04.2017]. Dostupné z: <http://www.olomouc.charita.cz/sluzby/krizova-pomoc-a-poradenstvi/krizove-centrum/>
- [22] *Bílý kruh bezpečí* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí © 2007 [cit. 23.04.2017]. Dostupné z: <http://www.domacinasili.cz/bily-kruh-bezpeci/>
- [23] *Intervenční centra* [online]. Olomouc: Středisko sociální prevence Olomouc © 2010 - 2017 [cit. 24.04.2017]. Dostupné z: <http://ssp-ol.cz/socialni-sluzby/intervencni-centra/>
- [24] *Poradna pro alkoholové a jiné závislosti* [online]. Olomouc: P- centrum © 2013 [cit. 24.04.2017]. Dostupné z: <http://www.p-centrum.cz/poradna-pro-alkoholove-a-jine-zavislosti/>
- [25] *Terapeutická centra* [online]. Brno: Podané ruce © 1995 – 2017 [cit. 24.04.2017]. Dostupné z: <http://www.podaneruce.cz/programy-a-pece/internetova-poradna/projekt-prevence-zneužívání-syntetických-drog-brno/terapeuticka-/>
- [26] **Reichel, Jiří.** *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-6935-6.
- [27] **Česko.** *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule : snowball sampling*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-08-0.

- [28] SSP. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Dostupné 17. 4. 2017 z http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

KI	Krizová intervence
TKI	Telefonická krizová intervence
V	Výzkumná otázka
KC	Krizové centrum

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1 7- úrovnový model Alberta R. Robertse	19
---	----

SEZNAM TABULEK

- Tab. č. 1: Tabulka funkcí sociální opory
- Tab. č. 2: Model krizové intervence dle Golanové
- Tab. č. 3: Pracovník krizové intervence
- Tab. č. 4: Počet vrácených dotazníků
- Tab. č. 5: Počet vyhodnocených dotazníků
- Tab. č. 6: Zastoupení formy pomoci
- Tab. č. 7: Zastoupení prezenční formy
- Tab. č. 8: Zastoupení distanční formy
- Tab. č. 9: Zastoupení kombinací forem
- Tab. č. 10: Kombinace forem v institucích
- Tab. č. 11: Shrnutí problémů klientů
- Tab. č. 12: Statistika absolvovaného výcviku KI
- Tab. č. 13: Důležité body v KI
- Tab. č. 14: Používané techniky
- Tab. č. 15: Pracujete s tělem klienta?
- Tab. č. 16: Rady interventů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Inventář událostí

Příloha č. 2: Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. 3: Názor odporníků pracujících s lidmi v krizi

PŘÍLOHA P I: INVENTÁŘ UDÁLOSTÍ

Událost	Body
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou	29

Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní) a jeho projednání	11

PŘÍLOHA P II: ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v **dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se**

zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy**, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**

2.1.7. **Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.**

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,

- při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006. [28]

PŘÍLOHA P III: NÁZOR ODBORNÍKŮ PRACUJÍCÍCH S LIDMI V KRIZI

Dobrý den,

jmenuji se Petra Beznosková a jsem studentkou bakalářského oboru Ovládání rizik na Fakultě logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. V současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma Práce s jedincem v krizi. K dokončení této práce potřebuji získat odpovědi na několik následujících otázek týkajících se pomoci lidem v krizi. Proto Vás touto cestou žádám o spolupráci při získání potřebných informací.

1. V jaké instituci pracujete?

- Poradna
- Krizové centrum
- Klinická praxe
- Sociální služby
- jiné

2. Jaký typ krizové intervence poskytujete pro osoby v krizi?

- Prezenční - ambulantní
- terénní a mobilní služby
- pobytová
- Distanční - telefonní
- internetová
- Kombinace, jaké?

.....

3. Stručně popište nejčastější typ klientů a jejich nejčastější „problém“.

.....

4. Absolvoval jste v rámci profese některou z forem specializovaného výcviku v KI?

.....

5. Co v rámci KI považujete za nejdůležitější?

.....

6. Které techniky v rámci KI využíváte nejčastěji?

.....

7. Pracujete v rámci KI s tělem člověka? Pokud ano, jak?

.....

8. Co podle Vás lidem v osobní krizi může pomoci?

.....