

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2009

Barbora Zelenková

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra pedagogiky

Bakalářská práce

Možnosti krizové intervence v práci sociálního pracovníka

Vedoucí práce: doc. PhDr. Ludmila Muchová, Ph.D.
Autor práce: Barbora Zelenková
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Forma studia: prezenční
Ročník: 3.

2009

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně a pouze s využitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 22.4.2009

.....
Barbora Zelenková

Děkuji vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Ludmile Muchové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD	6
I. TEORETICKÁ ČÁST	
1 Krize	8
1.1 Pojem krize	8
1.2 Identifikace krize	9
1.3 Příčiny krize	12
2 Typy krizí	14
2.1 Vývojové krize	14
2.2 Situační krize	15
2.3 Kumulované krize	17
2.4 Baldwinova typologie krizí	17
2.5 Krize dle průběhu a manifestace	19
3 Průběh krize	19
3.1 Vnitřní a vnější faktory průběhu krize	19
3.2 Determinanty průběhu krize	20
3.3 Překonání krize	21
4 Pomoc v krizi	22
4.1 Neformální - svépomoc, vzájemná pomoc	22
4.2 Formální - odborná pomoc	23
5 Krizová intervence	24
5.1 Definice krizové intervence	24
5.2 Principy krizové intervence	25
5.3 Formy krizové intervence	26
5.3.1 Krizová intervence prezenční - tváří v tvář	26

5.3.2 Krizová intervence distanční	27
6 Pracovník krizové intervence	29
6.1 Pracovník profesionál – odborník – laik – dobrovolník	29
6.2 Požadavky na krizového pracovníka	30
6.2.1 Právní aspekty krizové intervence	31
6.3 Role sociálního pracovníka v krizové intervenci	31
6.3.1 Komunitní sociální práce	33
6.3.2 Terénní sociální práce	34
 II. PRAKTICKÁ ČÁST	
7 Cíl práce a výzkumné hypotézy	35
8 Metodika práce	35
9 Charakteristika zkoumaného souboru	35
10 Výsledky dotazování	36
11 Diskuse	38
 ZÁVĚR	 40
Seznam použitých zdrojů	42
Seznam příloh	44
Přílohy	45
Abstrakt	54

ÚVOD

V průběhu života lidé zažívají různé životní situace, ke kterým se často váží pro někoho méně významné, pro jiného závažněji vnímané životní krize. Ty ve svých rozličných formách, v různé míře intenzity, různými důvody vzniku i potřebou lidí jejich projevy různými způsoby řešit k životu neodmyslitelně patří. Krize se může objevit naprosto nečekaně či může představovat jakési vyvrcholení dlouhodobější nezvládnuté psychické či fyzické stresové zátěže, může z mnoha důvodů a příčin nastat v mnoha situacích, může také být svým nositelem naprosto či ne plně uvědomovaná. Proto míra její intenzity, forma i průběh jejího působení stejně jako možné postupy a kroky zvolené k jejímu řešení bývají velmi různorodé a zároveň pokaždé zcela individuální.

Tato práce se právě pojmem životní krize a následnou možnou pomocí v nastalé krizové situaci ve formě krizové intervence zabývá. Tématika krizové intervence mě zaujala a zároveň ve mně, jako studentce oboru Sociální a charitativní práce, podnítila zájem o zodpovězení otázky po roli sociálního pracovníka v oblasti krizové intervence. Jelikož profese sociálního pracovníka je řazena mezi tzv. pomáhající profese, jejichž náplní je především pomáhat lidem v náročných, nepříznivých životních situacích, pak se nabízí otázka spojitosti možné úlohy sociálního pracovníka při pomoci člověku v krizové situaci formou krizové intervence. V odborné literatuře se snažím nalézt odpověď na otázku zda, případně do jaké míry a na jaké úrovni tato literatura uvádí roli sociálního pracovníka jako možného účastníka krizové intervence. Získání odpovědi na tuto otázku je smyslem a záměrem této práce.

Teoretická část práce se ve svých podkapitolách blíže zabývá jednotlivými důležitými oblastmi krize, krizové intervence i rolí pracovníka krizové intervence.

V první kapitole je definován samotný pojem krize, jeho původ, význam, možná vyjádření. Dále kapitola pojednává o obecných příčinách a faktorech podílejících se na vzniku krize i o následných charakteristických projevech krize, dle kterých lze krizi identifikovat.

Druhá kapitola blíže seznamuje s typy krizí, podle nichž lze kategorizovat odlišné výchozí podmínky rozvoje krize, okolností vývoje krize i vliv toho

kterého druhu krize na psychický i fyzický stav ohroženého jedince. Každý krizový stav lze obecně vyjádřit jako určitý specifický proces navzájem na sebe navazujících fází vzniku, vývoje a konečného řešení dané krize, bez ohledu na jejich dobu trvání. Také o těchto fázích krizového stavu tato kapitola pojednává.

Třetí kapitola objasňuje subjektivní stránku prožívání krizí jako zcela individuální záležitost a popisuje spolupůsobící determinanty. Výsledné reakce jedince na průběh krize i překonání krize jsou další součástí pojednání této kapitoly.

Čtvrtá kapitola samostatně řeší téma konkrétní formy pomoci v krizi. Pojednává o neformální podobě pomoci zahrnující svépomoc či vzájemnou pomoc a zejména o formální odborné pomoci v krizi.

Pátá kapitola definuje krizovou intervenci, jež se, jakožto profesionální, formální a často institucionalizovaná odborná metoda pomoci v krizi, vyznačuje svými specifickými principy i formami. Ty jsou právě v této části práce více přiblíženy.

Šestá část se věnuje problematice nároků a požadavků na profesní schopnosti a dovednosti pracovníka krizové intervence a dále seznamuje s možným rozlišením pracovníka krizové intervence na pozice pracovník – odborník, pracovník – laik, pracovník – dobrovolník a pracovník – profesionál. V závěru této kapitoly dochází k zhodnocení možné role sociálního pracovníka jako poskytovatele krizové intervence uváděné odbornou literaturou.

Praktická část práce shrnuje výsledky dotazování po možné úloze či případné úrovni práce sociálního pracovníka v krizové intervenci v zařízeních poskytujících krizovou intervenci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Krize

1.1 Pojem krize

Výraz krize je v dnešní době hojně užívaným pojmem na poli mnoha odvětví, oborů i přístupů. V běžném životě tak často slyšíme například o krizi hospodářské, politické, energetické, ekologické nebo o krizi manželství, krizi rodiny, krizi hodnot ve společnosti atd. Krize však nejsou výdobytkem pouze současné uspěchané moderní doby, nýbrž provázejí lidské životy od pradávna, což na mnoha místech dosvědčují ve svých příbězích například starořecké báje, mýty, dramata.¹ Co však tento pojem opravdu vyjadřuje, jak jej můžeme přesněji vymezit či dokonce definovat?

Původ slova krize nalézáme v řeckém označení *krinó* (= oddělit, vybrat, volit). Dále řecké slovo *crisis* označuje kromě krize také rozhodnutí, rozloučení, rozpolcení, rozsudek, volbu, zkoušku.² Slovo *crisis* se vyskytovalo v řeckém dramatu, jež svými jednotlivými částmi popisovalo děj. Krize je zde časový i dynamický pojem vyjadřující určité vyvrcholení děje, jistý předěl či zlom, rozhodující chvíli obratu v dění. První část dramatu – *expozice* – uvádí děj. Ve druhé části – *kolizi* – dochází ke střetu protikladných sil. Třetí část – *krize* – vyjadřuje právě rozhodnou chvíli, obrat a vyvrcholení děje dramatu. Čtvrtá část – *peripetie* – je předposlední fází děje, která následuje po krizi a vyjadřuje neočekávanou rozhodující změnu, obrat. Po této části následuje závěr dramatu, tedy *katastrofa* jakožto rozuzlení děje či *katarze* jakožto očista, kterou je vyjádřeno starořecké pojetí krize chápané jako očištný jev. V medicíně se pojmu krize používá pro ten okamžik nemoci, kdy se rozhoduje, zda nemoc zvítězí a zhorší se, nebo ustoupí a nastane uzdravení. Krize je zde předěl, zlom, změna a obrat v nemoci, proto je krize zároveň situací krajní nouze i příležitostí k pozitivnímu obratu. J. Pechar mluví o krizi jako o nevyhnutelném jevu

1 Srov. EIS, Z. *Krize všedního dne*, s. 9

2 Srov. KLÍMOVÁ, J. *Krize v ordinaci*, s. 8

civilizace, z tohoto pohledu je krize samozřejmou a nedílnou součástí kontinua lidského bytí.³

Podobné vnímání slova krize jako v lékařské oblasti vyjadřuje také čínské myšlení, které krizi vnímá zároveň jako nebezpečí i šanci, krize zde neznamena pouze tragédii, vyjadřuje i pozitivní smysl a určitou perspektivu. Pojem krize jako označení pro změnu zdravotního stavu pacienta se dlouhou dobu užíval zejména v lékařské oblasti, teprve v 90. letech 20. století se slovo krize začíná objevovat také v oborech psychiatrie, psychologie a duševní hygieny.⁴

Současné psychologické pojetí mluví o krizi jako o „*přechodném stavu vnitřní nerovnováhy způsobené kritickými událostmi či životními událostmi vyžadujícími zásadní změny a řešení*“, krize je důsledek střetu s překážkou, jež jedinec není schopen zvládnout vlastními vyrovnávacími strategiemi, silami či za pomoci blízkých osob v přijatelném čase a navyklým způsobem.⁵

Krizi často člověk prožívá jako neodkladnou, naléhavou situaci, v níž dochází ke ztrátě psychické rovnováhy, k pocitu ohrožení vlastní identity i kompetencí utvářet vlastní život, neboť se nachází v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním vnímáním problému a danými možnostmi jeho zvládnutí. Krizi tak lze na jedné straně chápat jako subjektivně ohrožující situaci, ale neméně důležitý je také její velký dynamický náboj, který je potenciálem změny, bez níž by nebylo možné dosáhnout životního posunu a zrání. „*Každá krize v sobě obsahuje možnost zásadní změny*“.⁶

1.2 Identifikace krize

Mnohdy je pojem krize, jeho užití i chápání jeho významu zaměňováno například s pojmy konflikt, stres, trauma, deprese, třebaže tato běžně používaná slova nevyjadřují a nevystihují ani podobný či stejný význam pojmu krize, ani jeho podstatu. Je proto užitečné vymezit si rozdíly mezi uvedenými pojmy k lepší

3 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 29

4 Srov. KLÍMOVÁ, J. *Krize v ordinaci*, s. 10

5 Cit. podle: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 29

6 Cit. podle: KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*, s. 15

identifikaci krize.

Konflikt lze definovat jako protikladný střet něčeho s něčím, srážku, kterou jedinec nedokáže momentálně řešit. Ve chvíli, kdy se konflikt vyhrotí natolik, že vzniká explozivní situace s dramatickými projevy, mluvíme o takové situaci již jako o krizi, s čímž souvisí, že konflikt, podobně jako krize, může pro jedince znamenat brzdu stejně jako hnací sílu pro jeho další osobní vývoj a růst, alespoň v tom případě, dokáže-li daný konflikt člověka nabudit k překonání překážek.⁷

Ani pojem deprese necharakterizuje krizi, ačkoliv se s krizí shoduje v mnoha projevech.⁸ Deprese je oproti krizi diagnostikovaným psychickým onemocněním, kdežto krize nemoc není, je to normální reakce na nenormální situaci. Také pojem trauma nelze zaměňovat s pojmem krize. Trauma je definováno podnětem, tj. tím, „co se stalo“, zatímco krize je definována subjektem, daným jedincem, „kterému se to stalo“. Trauma tedy vyvstává z reakce na důsledky situace přesahující běžnou lidskou zkušenost, která vyvolává hluboký tísnivý pocit téměř u každého.⁹

Taktéž pojem stres není synonymním označením pro krizi. Pojem stres nejvíce vystihuje slovo zátěž. Stres je nejčastěji definován jako „*nespecifická, avšak charakteristická fyziologická odpověď na poškození či ohrožení organismu jakýmikoliv činiteli*“.¹⁰ Stres je doprovázen tzv. adaptačním syndromem skládajícím se ze tří fází reakcí na stres. První poplachová (alarmující) fáze zahrnuje reakci na náhlé narušení vnitřního prostředí organismu. Dochází k šoku, k následné protišokové reakci a ke spuštění adaptačních mechanismů¹¹. V druhé rezistentní fázi se reakce snižuje, nastává útlum, kterým organismus vyvolává dojem, že na stres přivykl, zároveň zde dochází k maximální adaptaci vlivem vysoké účasti adaptačních mechanismů. K třetí fázi vyčerpání dochází, jestliže se

7 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 17

8 Jedná se například o tyto podobné či shodné symptomy: smutek, pocit zmaru, ztráta motivace a energie, pocíty bezcennosti apod.

9 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 17-18

10 Cit. podle: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 18

11 Adaptační mechanismy se projevují: zúžením cév v kůži (zabránění krvácení v případě zranění), zrychlením tepu srdce, zrychlením dechu, zvýšením napětí kosterního svalstva a jeho zvýšeným zásobením krví, snížením napětí hladkého svalstva trávicího traktu, uvolněním energie – cukrů, tuků, škrobů do krve – krevním řečištěm směřuje tato energetická zásoba do mozku, ke kosterním svalům, do srdce a plic (tj. tkání nejdůležitějších pro útok či útek), rozšířením zornic, odkrvením prstů, husí kůže.

využití adaptačních mechanismů prodlužuje, čímž se organismus více vyčerpává. V tomto případě se adaptační mechanismy bortí a vlivem velmi silné reakce může dojít až k selhání organismu.¹²

Prožívání stresu je varovný signál upozorňující na vážné důsledky, pokud jedinec na stres nereaguje změnou životního stylu. Stresová reakce je poplachová reakce, jež nastává při setkání se stresorem a tato reakce uvádí organismus do pohotovosti a připravenosti k „boji“ nebo „úniku“ tím, že mobilizuje energii potřebnou k rychlé soustředěné akci. Není-li takové řešení úspěšné, organismus se dostává do útlumu a rezignace. Stres jako tělesná i duševní reakce na stresor tedy efektivně chrání organismus zejména při fyzickém ohrožení tím, že upozorňuje na nebezpečí či hrozbu, uvádí tělo i psychiku jedince do stavu pohotovosti – vytváří „poplachové reakce“ a nadále udržuje organismus v pohotovosti do doby vymizení nebezpečí. Méně užitečný bývá stres při psychologickém ohrožení, když si jedinec není vědom důvodu, proč je ve stresu, neboť v těchto případech si může skutečné důvody stresu vysvětlovat mylně a nevědomky tak stres navyšovat.¹³

Zátěžová (stresová) situace vyznačující se vnitřním napětím a kritickým narušením rovnováhy organismu může vést až k „reakci na situaci, kterou jedinec nemůže jednoduše řešit v rámci navykklých strategií, kterými běžně zátěž zvládá“ a právě takováto reakce na situaci je definována pojmem krize.¹⁴

Krize je v současnosti v psychologické oblasti definována jako přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený jednak kritickými událostmi, jednak životními událostmi vyžadujícími si zásadní změny a řešení. Krize je tedy důsledkem střetu s překážkou, kterou jedinec nezvládá překonat vlastními vyrovnávacími strategiemi, vlastními silami ani pomocí blízkých osob v přijatelném čase a navykklým způsobem. Fyzik a matematik René Thom krizi definuje takto: „v krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“¹⁵

12 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 18

13 Srov. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*, s. 14

14 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 18

15 Cit. podle: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 28-29

E. Erikson definuje krizi jako „*nezvládnutí vývojového úkolu*“, který je pro tu kterou vývojovou fázi důležitý. Tak lze dle Eriksonova pojetí chápat krizi jako stav napětí mezi dvěma vývojovými variantami (např. mezi přetrvávajícími dětinskými projevy a zralejším způsobem reagování).¹⁶

S výše zmíněnými definicemi či pojetími krize se v podstatě shoduje většina autorů pojednávajících o krizi. Z těchto pojetí lze nyní význam pojmu krize souhrnně vyjádřit jako:

- *extrémní psychickou zátěž,*
- *nebezpečný stav schopný vyvolat selhání dosavadních regulativních mechanismů,*
- *nefunkčnost v oblasti biologické, psychické nebo sociální,*
- *rozhodující životní událost,*
- *obrat v léčbě,*
- *období přechodu mezi vývojovými stádii.*¹⁷

1.3 Příčiny krize

Vznik jakékoliv krize podněcují jisté události či situace v životě člověka, které se stávají příčinami vzniku krize. „*Aby mohla vzniknout určitá reakce organismu, musí dojít k propojení vyladěnosti organismu s vnějším spouštěčem*“. René Thom rozlišuje vnější a vnitřní spouštěče (precipitory), tj. příčiny krize. Za vnější příčiny pokládá zejména tyto tři aspekty:

1. *Ztráta objektu* (např. smrt, rozchod, přerušení vazby na dřívější zdroj pomoci, zklamání, zrada, stud, zranění – ztráta hybnosti, rozplynutí očekávaného – nenastane povýšení, nepodaří se zkouška, dojde k potratu, narodí se postižené dítě atd.).
2. *Změna* (zdravotního, pracovního, rodinného stavu, atmosférické změny, změna letního a zimního času atd.).
3. *Volba* (mezi dvěma stejnými kvalitami).

Vnitřní příčiny vzniku krize jsou dle Thoma následující:

16 Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*, s. 24

17 Cit. podle: HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*, s. 119

1) Nutnost *adaptace* jedince na vlastní *vývoj* a s ním související změny. Zde spouští krizi jedincova neschopnost vyhovět požadavkům vývoje, nárokům, zodpovědnosti, úkolům atd.

2) Hybris, nebo-li *náhradní opatření*. Toto náhradní opatření slouží zejména pro udržení plynulého vývoje i za nepříznivých podmínek. Je časově omezené, může přestat vyhovovat postupně či jednorázově. Krize nastává v okamžiku neúčinnosti tohoto náhradního mechanismu, jestliže si jedinec uvědomuje nastalý problém, který zároveň není schopen konstruktivně řešit.¹⁸

Různorodé situace jakožto spouštěče krize lze vysledovat nejen u jednotlivců, ale také v komunitě, podle toho pak dále rozlišujeme spouštěče krize individuální a komunitní.¹⁹

V 60. letech 20. stol. vzešla od autorů Holmese a Rahea snaha o bodovou klasifikaci životních událostí, která měla odhalit míru stresu, zátěže a ohrožení jedince v časovém úseku jednoho roku součtem bodových hodnot jednotlivých událostí. Tato klasifikace vycházela z dlouhodobých klinických pozorování. Její zvláštností je přítomnost záporného bodového hodnocení také pozitivních událostí v životě člověka (např. Vánoce, dovolená, narození potomka) vyvolávajících spíše kladné emoce. Kritiku této studie v minulosti vyvolal poukaz na individuální hodnocení stresové události (tzv. subjektivita krize), podle kterého míra emoční reakce a krize nevzniká z nastalé události, ale ze subjektivního postoje jedince, přisuzovaného významu nebezpečnosti té či oné události a z možností či nemožností se s touto situací vyrovnat. Hodnota 250 bodů je v této klasifikaci považována za hraniční míru zátěže vyjadřující mez možných vlastních rezerv organismu.²⁰ Ukázka této klasifikace životních událostí je součástí *Přílohy I*.

18 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 32

19 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 19

20 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 32-33

2 Typy krizí

2.1 Vývojové krize

Již název napovídá, že vývojové krize jsou spjaty s vývojem každého jedince. Jsou samozřejmé a od života neoddelitelné, předpokládané a očekávané (např. ukončení studia, odchod z domova, nástup do zaměstnání, svatba, odchod do důchodu). Souvisí s nimi vždy jistá změna v dosavadním životě člověka, vyžadující přijetí nových rolí, životních úkolů, způsobů řešení nastalých životních situací, čímž jsou často zároveň předpokladem k určitému emočnímu napětí souvisejícímu s možnými obavami ze zvládnutí nových situací. Příčinami vzniku krizové situace mohou být kromě událostí vnímaných negativně (odchod ze zaměstnání, partnerská krize) také pozitivní události (narození potomka, sňatek). Vývojové krize se neprojeví z ničeho nic, ale vznikají několik dnů až týdnů.²¹

Dle G. Caplana dochází ke krizové situaci tehdy, jestliže se jedinci při uskutečňování jeho důležitých životních cílů postaví do cesty překážka, kterou nedokáže vlastními silami a za pomoci navykklých strategií a způsobů řešení překonat. Následkem toho dochází ke ztrátě emoční rovnováhy a dezorganizaci. G. Caplan rozlišuje čtyři fáze průběhu krizové reakce (stavu):

- *První fáze* nastává, jestliže jedincovy dosavadní úspěšné podpůrné zdroje pomoci stejně jako jeho znalosti, dovednosti a schopnosti při střetu s překážkou či událostí náhle nedostačují. Dochází k vnitřnímu napětí a neklidu.
- *Ve druhé fázi* se jedinec ocitá v krizi z důvodu pocitu neschopnosti a neúspěšnosti řešení a zvládnutí situace, snižuje se tak jedincovo sebevědomí a napětí narůstá.
- *Třetí fázi* charakterizuje stále se zvyšující psychické napětí a využití všech rezerv k hledání nových způsobů řešení. Výsledkem je buď překonání krize a navrácení pocitu emoční rovnováhy nebo jedincova neúspěšná snaha vede k odmítnutí existujících problémů, což může vést až ke stavu chronicity krize. Jestliže však jedinec krizi ani nevyřeší ani neodmítne, přechází krizová reakce do

21 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 23

poslední čtvrté fáze.

• *Ve čtvrté fázi* je pociťované napětí nesnesitelné, jedincův zkreslený náhled na situaci a sociální izolace podporuje prohloubení dezorganizace a vnitřního chaosu, což často vede k vnějším projevům negativních emocí (např. podrážděnost, agrese, sebevražedné sklony, nadměrné užívání alkoholu).²²

O vývojových krizích pojednává také psychoanalytik E. Erikson, jež je nazývá normativními krizemi. Jedinec musí během svého života zvládnout osm vývojových fází (tzv. osm věků) souvisejících se splněním kritických (psychických i společenských) vývojových úkolů, za které lze považovat: separaci, individualizaci, manželství, rodičovství, stárnutí a smrt, ale také společností vytvářené a uznávané rituály a rolová očekávání (např. sňatek, oslavy výročí) jakožto zvyky, kterými společnost zároveň do jisté míry individuální vývoj jedince kontroluje a sleduje.²³ Tato stádia vývojových úkolů nazval E. Erikson podle jejich charakteristického centrálního konfliktu: 1. *Důvěra proti nedůvěře* (1. rok života), 2. *autonomie proti studu a pochybám* (2. rok), 3. *iniciativa proti vině* (3. - 5. rok), 4. *výkonnost proti méněcennosti* (6. - 11. rok), 5. *identita proti zmatení rolí* (puberta a adolescence), 6. *intimita proti osamělosti* (raná dospělost), 7. *generativita proti stagnaci* (střední dospělost), 8. *integrita proti zoufalství* (pozdní dospělost a stáří).²⁴ Úspěšné a odpovídající splnění vývojových úkolů vede k uspokojení potřeb jedince i společnosti. V opačném případě se zvyšuje možnost vzniku krize při každém dalším výskytu kritického úkolu. Třebaže většinu kritických vývojových úkolů lze předvídat a připravit se na jejich splnění, přesto některé mohou, vlivem jedincovy nepřipravenosti čelit nastalým změnám a požadavkům, zůstat nedokončené a tím vést ke krizím.²⁵

2.2 Situační krize

V případě intenzivních stresorů bývají označovány také jako traumatické. Situace, které jsou příčinami traumatické krize, mohou mít individuální rozměr

22 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 24

23 Srov. Tamtéž, s. 24-25

24 HRDLÍČKA, M., KURIC, J. *Krize středního věku – úskalí a šance*, s. 92

25 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 24-25

(např. autonehoda, sexuální zneužití či útok, loupež, vážný fyzický úraz, sebevražda rodinného příslušníka apod.) nebo komunitní rozměr (např. povodně, požár, zemětřesení, znečištění životního prostředí, terorismus, násilná kriminalita apod.).²⁶

Situační krize jsou důsledkem vnějších, nepředvídatelných, neočekávaných, překvapivých i šokujících událostí (např. smrt blízké osoby, katastrofa, náhlá ztráta zdraví atd. viz. životní události v *Příloze I*), jež ohrožují jedince identitu i integritu, pocit bezpečí, zdraví, mnohdy i život, a to natolik intenzivně, nakolik negativně jedinec vnímá nastalou událost. Pravděpodobnost vzniku krize například formou onemocnění je zvyšována hromaděním stresorů a z nich se odvíjejících změn v krátkém časovém období do jednoho roku. Také u situační krize probíhá *krizová reakce* většinou *ve čtyřech fázích*, jež mají plynulé hranice, které se však mohou prolínat.²⁷

- *První fáze* vyjadřuje šok a popírání, kdy jedince psychiku ovládá chaos a napětí. Dochází jak k (hyper)aktivním reakcím, tak opačně i k apatii s narušením sociálních vazeb (hostilita²⁸, nezáměr o sociální kontakt).
- *Druhá fáze* je fází velmi silných a intenzivních prožitků emoční reakce. Při střetu s realitou jedinec volí obranné mechanismy popírání, potlačování a racionalizaci jako prostředek k přijetí nové skutečnosti. Nedostává-li jedinec od okolí dostatečnou sociální oporu, dochází k přetrvávání intenzivních emocí i k sociální izolaci hrožící nebezpečím trvalé samoty, jež může vést až k chronicitě krize. Při dostatečné sociální opoře lze tento vývoj odvrátit.
- *Třetí fáze* charakterizuje zpracování krize, osvobodování se od traumatických prožitků a zvyšující se zájem o budoucí život. Intenzivní emoční reakce nyní ubývají na síle a jsou méně časté.
- *Čtvrtá fáze* znamená obnovenou orientaci jedince na sociální kontakty a celkové posílení životního postoje, kdy dochází k přijetí traumatické události jako nové životní zkušenosti.²⁹

26 Srov. KLÍMOVÁ, J. *Krize v ordinaci*, s. 13

27 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 26

28 Hostilita = nepřátelství, sklon k agresivitě, tendence ublížit a škodit jiným

29 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 26

2.3 Kumulované krize

Jestliže jedinec prožívá nastalou krizovou situaci současně s nedostatečně zpracovanými vzpomínkami na minulé ztráty, kdy se potlačená vzpomínka přesunula z nevědomí do vědomí a jedinec prožívá aktuální ztrátu současně s nedokončeným truchlením ze ztráty minulé, pak mluvíme o krizi kumulované (chronické). Kumulovaná krize může svými projevy připomínat intenzivní akutní krizi. Rozdíl mezi nimi je však v délce trvání i v emočních projevech a postoji jedince. Akutní krize se projevuje do 6 – 8 týdnů po kritické události, jedinec během této krize často vykazuje agresivní, zlostné, úzkostné emoce, avšak se zachovalou schopností přemýšlet o budoucnosti. Naopak kumulované krize mohou vzniknout až po několika letech. Jedinci v této krizi bývají spíše než úzkostní více depresivní, bezradní, bez zájmu o dění, bez energie a motivace nutné ke změně kritické situace, vyhýbají se sociálním kontaktům i faktickému řešení krize, více pociťují sebelítost, bezmocnost, závislost. Často tuto krizi doprovází somatické obtíže jako výsledek neadaptivních způsobů vyrovnání se s krizí. Při kumulované krizi je nejdůležitější kromě poskytnutí bezprostřední pomoci v jedinci posílit také motivaci a kompetenci ke změně života zejména formou psychoterapie.³⁰

2.4 Baldwinova typologie krizí

Baldwin řadí jednotlivé kategorie krizí odstupňovaně *dle závažnosti*, kdy krize přechází od méně závažné po závažnější a od vnějšího zdroje stresu k vnitřnímu.³¹

1) *Situační krize* jsou události rychle vzniklé nepředvídatelným stresem převážně působící z vnějšku, tedy ztráta a její hrozba, změna a její předvídání, volba.³²

2) *Krize z očekávaných životních změn (tranzistorní krize)* znamenají překonávání přirozených překážek nárokovaných růstem a zráním. Jsou předvídatelnými procesy růstu a vývoje rozvíjející se v určitém časovém období, na úrovni života jednotlivce (např. puberta, adolescence, klimakterium) i života rodiny (výběr

30 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 26

31 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 34

32 Srov. Tamtéž, s. 34

partnera, sňatek, narození potomka atd.).³³

3) *Krise pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru* jsou výsledkem téměř nekontrolovatelného a nečekaného působení mocných vnějších stresorů. Jedinec se v nastalé krizové situaci (např. náhlé úmrtí blízké osoby, znásilnění, přírodní katastrofa, hromadné neštěstí, válečný stav apod.) často cítí zdrcen a ochromen.³⁴

4) *Krise zrání, vývojové* se objevují tehdy, je-li člověk v kontextu s mezilidskými vztahy vystaven otázkám důležitým pro jeho vývoj, kterým ovšem z jistých důvodů nedokáže čelit, což může být následkem některých nedořešených a nedokončených témat z předchozího vývoje.³⁵ Tato krize většinou nastává, neproběhla-li úspěšně tranzistorní krize. Je přínosná možností dořešení v minulosti přeskočených či náhradně řešených záležitostí dočasného charakteru.³⁶

5) *Krise pramenící z psychopatologie, resp. krize v kontextu psychopatologie* se mohou vyskytnout u lidí s dispozicí k duševnímu onemocnění, kteří jsou zranitelnější a hůře vybaveni schopnostmi zvládat zátěž a vývojové nároky. I tyto krize mohou vznikat z neřešených či náhradně vyřešených vývojových otázek, častěji však z ranějších stádií vývoje. Příspět k jejich vzniku mohou všechny předchozí změny, ztráty, volby, vývojové nároky, ale vždy jsou zároveň umocněny specifickou nevyrovnaností či nerovnováhou rodinného systému.³⁷

6) *Neodkladné krizové stavy* jsou vysoce naléhavé a akutní stavy, jež mohou i nemusí provázet probíhající psychické onemocnění (např. akutní psychotické stavy, alkoholová či drogová intoxikace, problematická sebekontrola impulzů – sebevražedné, vražedné chování, nekontrolovatelná zlost a agrese, panická úzkost, stavy související s extrémním psychickým vypětím).³⁸

33 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 34

34 Srov. Tamtéž, s. 35

35 Např. otázky: jistota, bezpečí, nasycení – emoční i fyzický hlad, symbióza – separace, hranice, intimita – neohraničenost, moc – bezmoc, tělo, tělesnost – nemoc, sexualita, sexuální identita, vztahy, partnerství, rodičovství, gravidita

36 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 36

37 Srov. Tamtéž, s. 37

38 VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence* s. 38

2.5 Krize dle průběhu a manifestace

Z hlediska průběhu krize rozeznáváme *krize akutní* a *chronické*. Na rozdíl od dlouhodobých chronických krizí, svým začátkem i průběhem řádově až několik let nenápadných, bývají *akutní krize* velice nápadné, bouřlivé, s jasně ohraničeným začátkem i koncem. Může jim předcházet traumatizující závažná životní událost. Důležitá je spojitost mezi těmito dvěma druhy krizí, neboť mezi akutní a chronickou krizí nebývá ostrá hraniční čára. V okamžiku, kdy vrcholí chronická krize, se může stát krizí akutní a naopak také z neřešené akutní krize může vzejít krize chronická.³⁹

Podle toho, zda a nakolik si člověk krizi uvědomuje, se rozlišují krize zjevné a latentní. *Zjevné krize* nelze přehlížet, ty si jedinec plně uvědomuje a připouští. Naproti tomu neuvědomované *krize latentní* bývají svým významem i dopadem jedinci často skryté a mnohdy se tyto krize projevují nepřímo méně hodnotným a jednostranným stylem života (např. útek do pracovní aktivity, různé závislosti apod.) nebo psychickými i fyzickými zdravotními potížemi (nadměrná únava, stěhovavé bolesti nejasného původu, depresivní nálada, úzkosti atd.).⁴⁰

3 Průběh krize

3.1 Vnitřní a vnější faktory průběhu krize

Průběh krize ovlivňuje řada vnějších i vnitřních podmínek každého jedince. Hloubka a rozsah psychických změn vyvolaných prožívanou kritickou situací závisí na síle působícího vnějšího faktoru (precipitoru krize) stejně jako na individuálních vlastnostech jedince, na jeho životních zkušenostech, vědomostech, dovednostech a schopnostech řešit náročné životní situace, na jeho psychické odolnosti, na individuálním vnímání a hodnocení té které kritické události jako výzvy a příležitosti k osobnímu či profesnímu vývoji nebo naopak jako ohrožení. Průběh krize určují a ovlivňují také okolnosti - intenzita působení

39 Srov. KLÍMOVÁ, J. *Krize v ordinaci*, s. 13

40 Srov. Tamtéž, s. 14

precipitoru a dopad náročné životní situace na jedince se odvíjí od aktuální jedincovy situace – od jeho zdravotního stavu, stupně únavy, přetížení povinnostmi a zejména také od sociálního kontextu události – nakolik se dostává člověku v krizi podpory, porozumění a pomoci od sociálního okolí.⁴¹

Z analýzy o vlivu náročných životních situací amerických autorek Silverové a Wortmanové vychází: 1) *Reakce lidí na krizi* neexistují v nějaké předvídatelné podobě, třebaže mnozí lidé zažívají šok, popření, hněv a depresi, ne každý z těchto emočních stavů musí být nutně během každé krize u každého přítomen. 2) Do určité míry panuje shoda, že adaptace na krizi probíhá v postupných, na sebe navazujících fázích *šok – popírání – hněv a agrese – deprese – akceptace*. 3) Výsledky klinických šetření popírají obecný předpoklad, že se lidé po určité době s kritickou událostí vyrovnají. Někteří jedinci se s nepříznivou životní situací nevyrovnají nikdy. Autorky poukazují na velkou proměnlivost reakcí lidí na nepříznivé životní události. Podle nich má na vyrovnání se s krizí pozitivní vliv především sociální opora, možnost ventilace emocí, schopnost nalézt v krizi nějaký smysl a zkušenost s předcházejícími stresory.⁴²

3.2 Determinanty průběhu krize

Ačkoliv krize je charakteristická svou subjektivností a každý jedince ji prožívá zcela individuálně, přesto existují určité společné determinanty, tj. okolnosti ovlivňující průběh krize i reakci na krizi:

- *Věk* - určuje psychologickou problematiku určité vývojové etapy, individuální i společenské očekávání v souvislosti se sociálními rolemi, v některých případech rizika patřící k určitým krizím (např. zvýšené riziko sebevražedného pokusu u dětí, dospívajících nebo osamělých seniorů).
- *Pohlaví* - ženy častěji vyhledávají institucionalizovanou formu psychosociální pomoci, obecně jsou považovány za emotivnější, sdílnější, více potřebují mluvit o problémech než muži, kteří bývají naopak uzavřenější a více utíkají k alkoholu, práci (hyperaktivitě) či sexuální aktivitě.

41 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 33

42 Srov. Tamtéž, s. 33-34

- *Životní situace* – jako soubor faktorů zahrnující materiální, pracovní a rodinnou situaci, bydliště atd.
- *Zdravotní stav* – zhoršený psychický i fyzický stav (nemoc, dlouhodobé strádání vlivem nedostatku spánku, jídla či odpočinku) snižuje odolnost vůči ohrožení psychické rovnováhy a rozvoji krize.
- *Osobnostní faktory* – charakter, temperament, emoční stabilita/labilita, extroverze/introverze, adaptabilita, odolnost vůči zátěži atd.
- *Schopnost zvládat náročné životní situace* – zejména obranné mechanismy a zvládání (coping).
- *Dřívější nevyřešené krize* – oslabují schopnosti řešit další krize.
- *Spolupůsobící krize* – tzv. sekundární, přicházejí v citlivém období narušení psychické, fyzické, sociální i spirituální pohody jedince vlivem primární krize a mohou průběh i projevy krize prohlubovat, prodlužovat, komplikovat i chronifikovat (např. navrstvení dvou vývojových krizí u člověka odcházejícího do důchodu, kterému souběžně odcházejí děti z domova).
- *Naděje, náboženské přesvědčení, sociální opora.*⁴³

3.3 Překonání krize

Každou krizi lze překonat, což však neznamená zapomenout na to, co se stalo, to není účelné a v některých případech (např. úmrtí blízké osoby) ani možné. Zvládnutí krize rovněž neznamená, že život bude po jejím překonání stejný jako dřív. Prožitá krize vždy znamená nějakou změnu, ať pozitivní či negativní, dosavadního života. Překonat krizi znamená ustát její negativní působení, nabrat zpět životní energii potřebnou k normálnímu fungování, obnovit a harmonizovat vztahy i sociální vazby, získat zpět pocity uspokojení z vlastního života.⁴⁴

K překonání krize lze hledat pomoc nejen u sebe sama, ale také ve svém okolí.

43 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 34-35

44 Srov. Tamtéž, s. 47-48

4 Pomoc v krizi

4.1 Neformální – svépomoc, vzájemná pomoc

Neformální pomoc obnáší zejména svépomoc a vzájemnou pomoc. „*Svépomoc a vzájemná pomoc představují cenné tradiční a zároveň nejobvyklejší způsoby zvládnání krizových životních situací.*“⁴⁵

Dle G. Caplana patří *svépomoc* v první a druhé fázi vývoje krizového stavu k hlavní vyrovnávací strategii sloužící k zvládnutí náročné situace. Odborná literatura nazývá tyto vyrovnávací strategie copingovými strategiemi, jimiž označuje způsob a formu chování napomáhající jedinci přizpůsobit se a zvládnout krizovou situaci. Mezi vrozené „zvládací postupy“ odvíjející se od základních mechanismů reakcí na zátěž patří *útok*, *útěk* a *ochromení* (tj. útlum, ztuhnutí), které zajišťují lidem i zvířatům přežití od pradávna.⁴⁶

Se svépomocí souvisí nejvíce funkce tzv. obranných mechanismů, které jsou trvalou dispozicí jedince reagovat na náročné životní situace. Těmito obrannými mechanismy jakožto reakcemi na krizovou situaci mohou být například *útok* (od verbálního útoku, přes výhrůžnou gestikulaci a mimiku až po fyzický útok, může být zaměřen přímo na zdroj ohrožení nebo na náhradní objekt – něco, někoho), *únik* (faktický z místa tragédie, symbolický zakrytím obličeje rukama, fantazijní představa „jaké by to bylo, kdyby...“, do nemoci, do alkoholu, drog, únik ze života – sebevražda), *represe* (vytěsnění skutečnosti z vědomí do nevědomí), *suprese* (záměrné a vědomé potlačení), *regrese* (návrat k vývojově nižším stádiím), *inverze* (převrácené chování než je očekávané), *popírání* (odmítnutí reality), *racionalizace* (pokus o logické zdůvodnění), *introjekce* (promítání problémů druhých lidí do vlastního života), *projekce* (promítání vlastní chyby druhým), *sebeobviňování* (hledání viny jen u sebe sama) atd. Zatímco tyto obranné mechanismy skutečnost falzifikují, oproti nim copingové (vyrovnávací) strategie realitu respektují. Mezi základní copingové strategie zvládnání patří *zaměření na sebe* (jedinec se soustředí na sebe sama a své emoce, nepříjemně

45 Cit. podle: KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*, s. 55

46 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 46-47

napětí se pokouší snižovat únikovými mechanismy do fantazie, ke vzpomínkám atd.) a *zaměření na problém* (snahou jedince je ovlivnit prostředí a změnit problém získáním vhodných informací, přeformulováním a redefinováním problému, hledáním náhradních řešení své situace). Optimální vyrovňovací strategie umožňují jedinci odhadnout význam kritické události a uvážit rizika následných kroků (neodkladné řešení) či rizika přerušení činnosti v závislosti na podobě krizové situace.⁴⁷

Vzájemná pomoc zahrnuje pomoc blízkých osob (rodiny, příbuzných, přátel, známých, sousedů, náhodných kolemjdoucích a dalších) nebo institucí formou emocionální podpory, praktické pomoci, rady a informací. Sociální opora je důležitým činitelem působícím na snížení stresu nebo jako nárazník tlumící působení krizové situace. Kromě toho je také nezbytnou determinantou duševního zdraví a subjektivní pohody. Nedostatečná či chybějící sociální opora vede ke snížení psychické odolnosti a možnosti řešit krizi, naopak čím více je sociální opora očekávaná a správně zaměřená, tím více pozitivně působí. Více informací o sociální opoře lze nalézt v *Příloze II*. Naprosto nevhodná je pomoc zvyšující jedincovu závislost a pasivitu (nadměrné zastupování, plané utěšování, vzbuzování falešných nadějí).⁴⁸

4.2 Formální – odborná pomoc

Formální pomoc v krizi mívá institucionalizovanou podobu a bývá poskytována profesionály (pracovníky v pomáhajících profesích – např. psychology, psychiatry, sociálními pracovníky atd.) stejně jako školenými dobrovolníky a laiky, což z ní činí pomoc na odborné úrovni. Odborná krizová pomoc je komplexem služeb odpovídajících na klientův prožitek vlastní životní situace, kterou vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu tísně či nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení

47 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 35-36

48 Srov. Tamtéž, s. 37-39

a žití.⁴⁹

Odbornou krizovou pomoc dále charakterizují také tyto obecné principy:

1. *Princip dostupnosti* (dostupnost informací o krizové pomoci, bezodkladnost a nepřetržitý provoz, vnější bezbariérovost, poskytnutí krizové pomoci v zařízení i v terénu, citlivost s ohledem na rozdílnost věku, pohlaví, původu, náboženské a sexuální orientace).
2. *Princip individuality krize* (pomoc poskytnuta každému potřebnému jedinci dle jeho osobního uvážení).
3. *Princip komplexnosti péče* (pomoc v rámci bio-psycho-sociálních i duchovních potřeb).
4. *Princip vnitřní bezbariérovosti* (letáčky s informacemi, dostupná toaleta, přístup k tekutinám apod.)
5. *Princip návaznosti* (navazující odborná péče příslušných pracovišť).⁵⁰

5 Krizová intervence

5.1 Definice krizové intervence

Krizová intervence znamená, že mezi jedince a jeho krizi vstoupí prostředník, který jedinci v krizi pomůže získat určitý odstup nutný k navázání kontaktu s krizí a zaujmout ke krizi vědomý vztah. Tím se zmírní jedincova panika a je možné hledat řešení problémů, které jsou základem krize a je nutné je vyřešit. Prostředník jedná aktivně a v rámci možností okamžitě.⁵¹

„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

49 BAŠTECKÁ, B. a kol. *Klinická psychologie v praxi*, s. 339

50 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 53-54

51 Srov. KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 15-19

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.⁵²

Krizová intervence jako specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi, má za úkol vrátit jedinci jeho psychologickou rovnováhou, narušenou kritickou životní událostí, formou psychologické, lékařské, sociální i právní pomoci, dle potřeb jedince a problému, který krizi vyvolal. Krizová intervence je činnost preventivního charakteru⁵³ i činnost poskytující okamžitou a nezbytnou pomoc. Je vyšetřením a terapií zároveň.⁵⁴

5.2 Principy krizové intervence

Krizová intervence vychází z těchto předpokladů:

- Krize má *individuální charakter* a odborná krizová pomoc je *eklektická*, použita přímo na míru pro konkrétního člověka a jeho konkrétní situaci.
- Krizový stav je *časově omezený*, pomoc by měla být *okamžitá*.
- Hlavním *těžištěm práce* s jedincem v krizi je *řešení problémů „tady a teď“*, zaměření se na aktuální situaci a aktuální problém, přičemž jedním z cílů je *posílit jedincovu kompetenci* natolik, aby řešení své krizové situace zvládl co nejvíce vlastními silami.
- Při práci s jedincem v krizi je potřeba zaměřit se na čas, to znamená *zaměřit se na blízkou minulost* a řešením *dosahovat pouze do blízké budoucnosti*, a způsob vzniku krizové situace.
- Jedincova krize se často týká přímo či nepřímo celého vztahového systému, proto je vhodné se v rámci krizové intervence zaměřit také na tento *system*.
- Jedinci v krizi by měla být poskytnuta celistvá krizová intervence zahrnující celý jedincův *bio-psycho-sociálně-duchovní* prostor.
- Krizová intervence má zajistit *návaznost* v další odborné pomoci, je-li jí potřeba.

52 Cit. podle: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 60

53 Prevence je zaměřena na riziko prohlubování a na chronifikaci problému

54 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 15-16

- *Zázemí týmu* krizových pracovníků tvoří důležitou základnu pro bezpečí pracovníků i klientů. *Přístup* krizového pracovníka musí být *strukturovaný, aktivní*, je-li potřeba až *mírně direktivní* v situaci ohrožení zdraví nebo života.⁵⁵

5.3 Formy krizové intervence

Podle typu kontaktu krizového intervenanta s jedincem v krizi se rozlišuje prezenční forma pomoci a distanční forma pomoci. *Prezenční pomoc* zahrnuje *ambulantní pomoc, hospitalizaci, terénní a mobilní služby* v klientově přirozeném prostředí. Při těchto typech pomoci dochází k osobnímu kontaktu krizového pracovníka s jedincem v krizi, jedná se tedy o krizovou intervenci „tváří v tvář“. *Distanční pomoc* zahrnuje *telefonickou pomoc a internetovou pomoc*. V těchto případech nedochází k osobnímu kontaktu krizového pracovníka s ohroženým jedincem.⁵⁶

5.3.1 Krizová intervence prezenční - tváří v tvář

1. *Ambulantní forma pomoci* je poskytována klientům, kteří osobně přijdou do specializovaného zařízení pomoci v krizi (např. poradny, ambulance krizových center) nebo vyhledají odborníka nebo pracoviště s odbornou náplní pomoci v krizi (např. ambulance psychoterapeutických pracovišť, psychiatrické ordinace, ordinace klinického psychologa, rodinná poradna) z vlastního rozhodnutí nebo s doporučením dalších institucí (např. linkou důvěry, pracovníky sociálních nebo zdravotnických služeb, policí). Předpokládá se, že klientův stav dovolí do zařízení docházet. Ambulantní forma zahrnuje také pomoc v krizi formou stacionáře, kdy klient může docházet domů, není-li ve svém domácím prostředí ohrožen.⁵⁷

2. *Hospitalizace* je krátkodobé (5 – 7 dní) umístění jedince v krizi na tzv. „krizové“ lůžko v krizovém centru, tedy v zařízení k těmto účelům speciálně určeném. Tato pomoc nastává tehdy, nemůže-li klient, vzhledem ke svému stavu, zůstat v domácím či přirozeném prostředí, aniž by hrozilo ohrožení jeho

55 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 60

56 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 23-24

57 Srov. Tamtéž, s. 23

bezpečnosti a života, a nemůže-li mu být poskytnuta ani jiná forma pomoci v krizi. Hospitalizace snižuje rizikové faktory, umožňuje intenzivní soustředění na řešení krize a využití všech zdrojů i možností krizového centra, včetně využití multidisciplinárního týmu.⁵⁸

3. *Terénní a mobilní služby* představují přenesenou pomoc krizových pracovníků na místo výskytu jedince či jedinců v krizi (např. domov, škola, nemocnice, ulice, místo hromadného neštěstí či katastrofy).⁵⁹

Existuje několik podob terénní služby:

- *Výjezd ke klientovi* v situaci natolik pro všechny zúčastněné závažné, že nemohou sami dorazit do krizového centra.
- *Doprovod klienta* krizovým pracovníkem např. na úřad, k soudu, k lékaři.
- *Návštěva klienta* na místě, kde dočasně přebývá (např. nemocnice).
- *Terénní služba při mimořádné události* jakou je katastrofa v prvních dnech, týdnech a měsících vysílá krizové pracovníky mezi obyvatele na pomoc zvládnout prvotní šok, usnadnit prožívání, zprůchodnit informační toky, zprostředkovat další specializovanou odbornou pomoc.⁶⁰

4. *Forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí* spočívá v jednorázové či opakované návštěvě krizového pracovníka u klienta v domácím prostředí v případě, kdy nemohou tito klienti sami navštívit krizové pracoviště. Tato návštěva často zahrnuje i krizovou pomoc celé rodině.⁶¹

5.3.2 Krizová intervence distanční

1. *Telefonická krizová pomoc* je soubor metod a technik krizové práce založený na jednorázovém či opakovaném nezávazném a bezbariérovém telefonickém kontaktu klienta s pracovištěm telefonické krizové intervence. U nás existují tři základní druhy telefonické krizové pomoci:

- a) *Kontaktní linky* nemusí sloužit klientům v krizi, jsou součástí některých krizových, kontaktních center či občanských poraden. Nemají charakter linky

58 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 23

59 Tamtéž, s. 23

60 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 56

61 Srov. Tamtéž, s. 56

důvěry, bývají určené klientům daného pracoviště pro navázání prvního kontaktu. Po telefonátu se očekává osobní návštěva, ale problém může být také vyřešen již během telefonátu bez nutnosti osobní návštěvy.

b) *Specializované linky* jsou zaměřené na určitou problematiku (AIDS, protidrogové linky, gay linky, linky domácího násilí atd.). V zahraničí se obecně označují hot line. Na specializované linky většinou navazuje konkrétní pracoviště s možností osobní návštěvy. I na této lince může dojít k řešení a konečnému vyřešení problému.

c) *Linky důvěry* se nespécializují na konkrétní problematiku, spíše řeší jakékoliv problémy. Jsou určeny buď všem, nebo jen dětem a dospívajícím či jen dospělým. Pracovníci této linky doporučují dle povahy problému konkrétní kontakty na zařízení a odborníky, proto tato linka využívá širokou databázi kontaktů psychosociálních a zdravotnických služeb.⁶²

2. *Internetová krizová pomoc* se začíná objevovat v pomáhající oblasti ve druhé polovině 90. let. 20. stol. Využití internetu má několik výhod:

- Poskytuje informace nutné k základní orientaci klienta a jeho rozhodování či přímo poradenství.
- Internet je veřejný - informace z internetu jsou kontrolovány odbornou i širokou veřejností, může je využít každý.
- Poskytuje anonymitu (krizové poradenství, psychologické poradenství apod.), a to také u témat sociálně stigmatizovaných (AIDS, drogy, násilí, odlišná sexuální orientace apod.).
- Více jej využívají lidé trpící komunikační bariérou (např. zdravotně postižení, bezdomovci, lidé v duševní krizi atd.), kterým tato forma pomoci v krizi umožňuje odstranit pocity izolovanosti a tím zvýšit kvalitu života. Přesto existují i nevýhody této formy pomoci, zejména zde například chybí osobní kontakt a mnohdy i adekvátní zpětná vazba od klientů. Proto je vhodný spíše jen pro první kontakt a základní orientaci než-li pro systematickou práci s klientem.⁶³

62 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 57

63 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 39-41

U nás se rozlišují tři úrovně možností využití internetu:

- a) *Jednoduché stránky jednotlivých pomáhajících organizací* poskytující základní informace o organizaci, poskytovaných službách, kontaktní informace atd.
- b) *Internetové stránky, které pomáhají získat informace nutné k orientaci a rozhodování klienta* také poskytují informace o samotné organizaci, ale zejména nabízí přehled informací z určité tematické oblasti a možnost bližšího e-mailového kontaktu klienta.
- c) *Projekty a internetové stránky poskytující specifickou formu psychosociální pomoci* poskytují vyšší míru propojení klienta s odborníky v příslušné oblasti.⁶⁴

V souvislosti s poskytováním krizové intervence hovoří použitá odborná literatura zejména o pracovnících v pomáhajících profesích, mezi nimiž je řazen a zmiňován i sociální pracovník. Pro poskytovatele krizové intervence je používán obecný pojem pracovník krizové intervence či krizový intervent a o úrovni pracovní pozice sociálního pracovníka v rámci krizové intervence se v této literatuře blíže nepojednává.

6 Pracovník krizové intervence

6.1 Pracovník profesionál – odborník – laik – dobrovolník

V oblasti krizové intervence dochází k velkému profesnímu záběru pomáhajících pracovníků. Patří sem profesionálové z řad psychologů, lékařů – psychiatrů, lékařů, zdravotních sester, psychoterapeutů, sociálních pracovníků, specializovaných pedagogů, duchovních. U těchto profesí je s ohledem na odlišný způsob práce s klientem vhodné absolvovat výcvik v krizové intervenci. Kromě profesionálů se krizové intervenci mohou věnovat také laici, kteří bez požadovaného dosaženého odborného vzdělání procházejí specializovaným výcvikem krizové intervence naprosto automaticky.⁶⁵

Pojmy odborník a laik jsou občas nesprávně zaměňovány za pojmy profesionál

64 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*, s. 40

65 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s.43

a dobrovolník. Tyto role se však mohou různě kombinovat. *Profesionál – odborník* má odpovídající vzdělání, je ve své práci placen. Stává se zvykem, že tento pracovník má specializační výcvik v krizové či telefonické krizové intervenci. *Profesionál – laik* požadavky na dosažené odborné vzdělání nesplňuje, ale je placen. Musí mít absolvovaný specializační výcvik. *Dobrovolník – odborník* má odpovídající vzdělání, avšak nedostává plat. Specializační výcvik mívá tehdy, nevěnuje-li se zcela specializované práci (např. právní konzultace pro krizové centrum). *Dobrovolník – laik* nesplňuje požadavky na dosažené odborné vzdělání ani nedostává plat a musí mít výcvik v krizové intervenci.⁶⁶

6.2 Požadavky na krizového pracovníka

Na pracovníky krizové intervence jsou kladeny velice vysoké nároky. Mezi požadované znalosti a dovednosti krizového pracovníka patří: dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na vcítění, dovednosti krizové intervence a vyjednávání, dovednosti zacházení s oběťmi a 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.⁶⁷

Požadavky na schopnosti pracovníků pomáhajících profesí (tedy i krizových interventů) lze zjednodušeně a obecně shrnout takto:

- Schopnost zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění klienta a jeho okolí a společně s nimi vymezit oblast a plán spolupráce – *orientovat se a plánovat postup*.
- Schopnost rozeznat silné stránky klienta a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu – *podporovat a pomáhat k soběstačnosti*.
- Znalost metod a systému služeb, schopnost je správně používat ve prospěch

66 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 165

67 Srov. Tamtéž, s. 167

klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit – *zasahovat a poskytovat služby*.

- Přispívat k práci dané instituce a schopnost dále odborně růst.⁶⁸

Obsáhlejší výčet dovedností a schopností pracovníka krizové intervence vyjmenovává *Příloha IV*.

Zákon o sociálních službách dále hovoří v souvislosti s předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka zejména o způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti a zdravotní a odborné způsobilosti.⁶⁹

6.2.1 Právní aspekty krizové intervence

Dalším požadavkem na pracovníka krizové intervence je orientace a znalost právního rámce, která je potřebná pro zvýšení jistoty a odborné kompetence a pomáhá řešit některá dilemata, je však také nezbytná v procesu pomoci klientovi i pro ochranu samotného pracovníka. Základními právními aspekty jsou *mlčenlivost, zpracování a ochrana osobních údajů a oznamovací povinnost*.⁷⁰

U sociálních pracovníků, disponujících konkrétními možnostmi pomoci klientům v nouzi (např. zajištění azylového ubytování, sociálně-právní poradenství, ochrana a intervence apod.), vychází povinnost mlčenlivosti spojená s ochranou osobních údajů nejen ze zákona⁷¹, ale navíc také z *Etického kodexu sociálních pracovníků ČR*.⁷²

6.3 Role sociálního pracovníka v krizové intervenci

Sociální práci spojuje s ostatními pomáhajícími obory poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Na rozdíl od dalších pomáhajících oborů se ale sociální práce zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Její pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou

68 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 44

69 §109, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

70 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 49

71 §100, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

72 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 49

klientovi pomáhat překonávat nejrůznější překážky bránící zvládnání očekávání sociálního prostředí a to zaměřením na specifickou životní situaci klienta.⁷³ Od sociálních pracovníků se také očekává nápomoc ke změnám. Na této rovině je sociální pracovník vnímán jako profesionál opírající se o vědomosti o změně, díky kterým usměrňuje její proces, pomáhá klientovi rozhodnout se pro změnu, uskutečnit ji a uplatňovat při zlepšení zdraví, psychického stavu, řešení problémů v sociální oblasti a vůbec v životním koloběhu.⁷⁴

Zákon o sociálních službách zahrnuje *telefonickou krizovou intervenci* a *krizovou pomoc* mezi služby sociální prevence. Zákon také dále definuje úlohu sociálního pracovníka vykonávajícího sociální služby: sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnosti, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.⁷⁵

Odborná literatura zabývající se krizovou intervencí se zmiňuje o konkrétní roli sociálního pracovníka jako jednoho z možných interventů v případě projevených krizových stavů či náročné životní situace u určitých typů krizí či jedinců v krizi. Například u krizových stavů dětí je doporučována spolupráce krizového intervenanta s příslušnými pracovišti pedagogicko-psychologických poraden a orgány sociálně-právní ochrany dětí, které jsou doménou zejména sociálních pracovníků, u krizí dospívajících jedinců literatura odkazuje na součinnost kurátorů pro mládež. U seniorů v krizi hovoří o sociálních pracovnících například v souvislosti s penzionováním seniorů, nástupem do domova důchodců nebo pomocí orgánů sociálního zabezpečení se sociálními dávkami či starobním důchodem. U intervence v nezaměstnanosti odkazuje literatura na pomoc úřadů práce a poradenských institucí sociálních služeb. U pomoci pozůstalým po sebevraždách odkazuje literatura na uplatnění sociálních

73 Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“, s. 15

74 Srov. Kol. autorů. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*, s. 81

75 §55, 60, 109, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

pracovníků v rovině ztrátou vzniklých rodinných i sociálních problémů. Dále literatura uvádí konkrétní příklady možné pomoci klientům v nouzi ze strany sociálních pracovníků například formou zajištění azylového ubytování, pomoci při řešení finanční nouze, sociálně-právním poradenstvím, ochranou a intervencí atd.⁷⁶

Výklad literatury o roli sociálního pracovníka v krizové intervenci těmito jednotlivými zmínkami s ohledem na typ krize nebo toho kterého jedince v krizi končí. Více se o možné úloze sociálního pracovníka v rámci krizové intervence v odborné literatuře hovoří v souvislosti s terénní a komunitní sociální prací.

6.3.1 Komunitní sociální práce

Komunitní sociální práce je jednou z využitelných metod intervencí sociální práce v případě, že se v krizi nachází komunita. Komunitní sociální pracovníci pracují nejčastěji s komunitami v krizi vzniklé z důvodu sociálního vyloučení či sociálního vyloučení kombinovaného s dalšími situacemi (např. povodněmi). Komunitní sociální práce je možnou metodou řešení sociální exkluze.⁷⁷

Komunitní práce je metoda směřující k vyvolání a podporování změny i řešení problémů v rámci místního společenství tím, že vztahuje problémy jedinců i skupin ke zdrojům a možnostem místní komunity, zapojuje do řešení problémů a rozhodování občany, místní organizace i instituce, aktivizuje lidi, aby se sami postarali o řešení problémů. Je metodou univerzální – lze jí řešit místní problémy v oblasti sociálních služeb, zdravotní péče, etnického napětí, vzdělávání i sousedských vztahů či životního prostředí. Je také variabilní metodou, neboť každá situace si žádá jiná řešení, do značné míry nepřenositelná do jiných situací.⁷⁸

V praxi sociální práce lze sledovat tři oblasti využívání komunitní práce:

- 1) Komunitní plánování, které je rozvíjeno zejména aktivitami Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a dalších orgánů státní správy a samosprávy.
- 2) Aktivity center pro komunitní práci.

76 Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 49-152

77 Srov. Tamtéž, s. 85-90

78 Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 254-255

3) Komunitní projekty neziskových nestátních organizací.⁷⁹

6.3.2 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je specifická forma sociální práce odlišená především působením terénního sociálního pracovníka přímo v přirozeném prostředí klientů, založena na dlouhodobém a intenzivním působení.⁸⁰

Mezi základní metody práce terénního sociálního pracovníka patří: *rozhovor* s klientem vedoucí k zjištění situace, podpoře klienta, zvýšení důvěry, *motivování ke změně*, *pomoc s listinami* při formálním postupu řešení klientova problému, *vyjednávání* s úřady i *vedení klienta* k samostatnému jednání, *doprovod* do potřebných institucí, *vyhledávání* a *dohled* nad komunikací klienta s jeho sociálním prostředím, *konzultace s odborníky*, kontakt a *zprostředkování služeb* s organizacemi sociálních služeb. Terénní sociální pracovník se soustředí na pomoc jednotlivým klientům i klientským rodinám. Analyzuje jejich situaci, pomáhá řešit okamžité problémy, ale také vyhledává souvislosti a příčiny propadu do sociální izolace klientů. Společně s klienty stanovuje postupné kroky vedoucí ke stabilizaci a zlepšení klientovy životní situace.⁸¹

Krizová intervence jako metoda odborné pomoci v krizi je dle četnosti využití na sedmé pozici používaných metod terénní sociální práce. Krizová intervence je také žádanou a nezbytnou oblastí výcviku terénních sociálních pracovníků.⁸²

79 GOJOVÁ, A. *Teorie a modely komunitní práce*, s. 91

80 Kol. autorů. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*, s. 5

81 Kol. autorů. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*, s. 5

82 Srov. Kol. autorů. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*, s. 8

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 Cíl práce a výzkumné hypotézy

Cílem práce je zjistit možnou úlohu či konkrétní roli sociálního pracovníka jako možného účastníka krizové intervence v zařízeních poskytujících krizovou intervenci formou prezenční i distanční.

Hypotéza 1:

Předpokládám jistou míru účasti sociálního pracovníka na procesu krizové intervence.

Hypotéza 2:

Míra účasti a konkrétní role sociálního pracovníka v krizové intervenci je závislá na typu zařízení poskytující krizovou intervenci a na formě poskytované krizové intervence.

8 Metodika práce

Jako techniku sběru dat jsem použila osobní dotazování formou řízeného rozhovoru a formu anketního dotazníku posílaného elektronickou poštou s předem připravenými písemnými otázkami stejného znění, které měly zjistit jednak možné rozdíly v míře uplatnění sociálního pracovníka v rámci poskytování krizové intervence v závislosti na typu zařízení poskytující krizovou intervenci a formě poskytované krizové intervence, jednak možnost účasti sociálního pracovníka v následné péči navazujících a spolupracujících institucí formou krizové pomoci osobám v krizi.

9 Charakteristika zkoumaného souboru

Zkoumaným souborem jsou zařízení poskytující krizovou intervenci prezenční (ambulantní, terénní, pobytovou) i distanční (telefonní, internetovou) v Jihočeském kraji, která poskytují alespoň některou z těchto sociálních služeb osobám v krizi: telefonní krizová intervence, odborné sociální poradenství, bezplatné právní poradenství, terénní programy, krizová pomoc, kontaktní centra,

nízkoprahová denní centra, služby následné péče, sociální rehabilitace, azylové domy, noclehárny a sociálně-aktivizační služby pro rodinu, děti, osoby se zdravotním postižením či seniory.⁸³ Respondenty mého dotazování byli pracovníci těchto zařízení na pozici sociální pracovník nebo ředitel organizace. Z celkového počtu 50 oslovených respondentů jsem získala a vyhodnotila relevantní odpovědi od 18 respondentů těchto pracovišť.

10 Výsledky dotazování

Z celkového počtu 18 vyhodnocených pracovišť poskytuje krizovou intervenci prezenční formou (ambulantní, terénní nebo pobytovou v různé kombinaci těchto forem) 7 těchto pracovišť, zbylých 11 zařízení poskytuje krizovou intervenci prezenční (ambulantní, terénní, pobytovou) i distanční (telefonní, internetovou) v různě kombinovaném zastoupení těchto jednotlivých forem.

Jelikož je poskytování krizové intervence součástí pracovní náplně pracovníků většiny těchto zařízení a často se používá v telefonickém i osobním kontaktu s osobou v krizi, absolvují tito pracovníci povinný akreditovaný kurz a výcvik v krizové intervenci stejně jako se účastní pravidelné supervize.

Pozice sociálního pracovníka jako součást profesního složení pracovního týmu se potvrdila u všech 18 vyhodnocených pracovišť.

Naprosto shodná odpověď panovala u všech oslovených zařízení v otázce po přímé či vedlejší účasti sociálního pracovníka v krizové intervenci. Sociální pracovník je všemi pracovišti shodně označován za přímého účastníka krizové intervence, který je přímo krizovým interventem, průvodcem krize klienta, jež pomáhá nést klientovo trápení, ačkoliv veškerá zodpovědnost a rozhodnutí při řešení problému zůstává na klientovi.

Mezi činnosti sociálního pracovníka v rámci krizové intervence patří dle četnosti odpovědí krizová intervence (zejména ve smyslu stabilizace klientova psychického stavu a okamžité zlepšení jeho psychické situace – psychologická pomoc), rozhovor s klientem (přímá konzultace), poskytnutí informací (sociální poradenství – základní i odborné, osobní, telefonická i e-mailová podoba),

83 Registr poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí

provedení příslušné administrativní dokumentace, dohodnutí další individuální spolupráce na řešení krizové situace (vytvoření zakázky, je-li klientem učiněna objednávka), zprostředkování či zajištění kontaktů na návazné instituce (mapování a ověřování kontaktů, komunikace s ostatními institucemi a organizacemi, koordinace interdisciplinárního týmu), administrativní úkony spojené s chodem organizace, poskytnutí přímé (materiální) pomoci v krizi.

V rámci navazující komplexní krizové pomoci spolupracují tato zařízení s mnoha dalšími organizacemi poskytujícími adekvátní odbornou pomoc zejména s ohledem na charakter poskytovaných služeb jednotlivých zařízení, charakter cílové skupiny klientů, charakter potřebné pomoci i charakter možného řešení problému v závislosti na konkrétním případě. Podle četnosti odpovědí patří mezi nejčastější spolupracující instituce, sociální služby či odborníky: psycholog, psychiatr, právník (právní poradny), zdravotnická zařízení (základní i specializovaná lékařská péče), pastor, pastorační asistent (pastorační poradenství), Charita, krizová centra, intervenční centra, krizové linky, terénní krizová pomoc, občanské poradny, předmanželské a manželské poradny, poradny pro ženy, Magistrát města (OSPOD, Odbor sociálních věcí, Oddělení sociální pomoci), Okresní správa sociálního zabezpečení, Úřady práce, školská zařízení, azylové domy, Probační a mediační služba, Policie ČR, detoxifikační a léčebná zařízení v rámci ČR, další neziskové organizace.

11 Diskuse

Krizová intervence jako specifická odborná, často institucionalizovaná metoda bezprostřední a okamžité psychologické, psychiatrické a socioterapeutické pomoci je zajišťována pracovníky zařízení poskytujících služby sociální péče prezenční (ambulantní, terénní, pobytovou) i distanční (telefonickou, internetovou) formou osobám v krizi. Personální standardy definují pracovníka v sociálních službách, tedy i krizového pracovníka následovně: „*Krizový pracovník je zaměstnáván zařízením, které mu pomůže zaručit původní zaškolení, průběžnou supervizi a podporu a další průběžně vyhodnocovací cvičení, která udržují a zvyšují jeho odbornou způsobilost pro práci s klienty*“.⁸⁴ Pozice i vykonávané činnosti sociálního pracovníka jsou samozřejmou součástí profesního složení pracovního týmu v zařízeních poskytujících krizovou intervenci prezenční i distanční formou v rámci poskytovaných služeb sociální péče.

Hypotéza 1: „*Předpokládám jistou míru účasti sociálního pracovníka na procesu krizové intervence*“ se potvrdila.

Sociální pracovník se přímo účastní krizové intervence v dotazovaných zařízeních poskytujících krizovou intervenci prezenční i distanční. Zajišťuje nejen prvotní krizovou intervenci, ale také garantuje poskytování dalších služeb – individuální plánování s klienty, pomoc a podpora při řešení jejich krizových životních situací, administrativní činnosti nutné k chodu zařízení i k možné kooperaci s odborníky a institucemi návazné péče krizové pomoci.

Hypotéza 2: „*Míra účasti a konkrétní role sociálního pracovníka v krizové intervenci je závislá na typu zařízení poskytující krizovou intervenci a na formě poskytované krizové intervence*“ se nepotvrdila, neboť sociální pracovník vykonává v dotazových zařízeních krizovou intervenci bez ohledu na to, jedná-li se o krizovou intervenci prezenční či distanční.

Znalost a dovednost metody krizové intervence je považována za důležitou, nezbytnou a samozřejmou součástí profesního působení sociálního pracovníka. Z tohoto úhlu pohledu se nabízí úvaha, zda by kurz krizové intervence neměl být,

84 Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 167

byť například pouze povinně volitelnou, součástí studijních programů a oborů pro sociální pracovníky. Některé vysokoškolské fakulty (například Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích) nabízí v sekci celoživotního vzdělávání možnost absolvování krátkodobých vzdělávacích kurzů, mezi nimiž se právě kurz krizové intervence objevuje.

ZÁVĚR

Krize svým působením a průběhem často člověka naplňuje emocemi velmi nepříjemně až negativně prožívanými, pocity paniky, strachu, nejistoty, hněvu, zoufalství či zmaru, jež dokáží jedince ochromit či na jistou dobu zcela vyloučit z normálního běhu života. Přesto krize i přes svou subjektivně prožívanou ohrožující charakteristiku dává často člověku také důležitý impulz a nezbytný náboj, jež má pomoci nepříznivou krizovou situaci překonat a posunout jedince v životním vývoji kupředu. Krize tak může znamenat nejen cosi negativního až pro harmonický vývoj jedince nebezpečného, ale také může být zdrojem důležité změny a posunu v životě člověka.

Tato práce vymezuje pojem krize, jeho původ objevující se již v řeckém dramatu, význam i možná vyjádření v lékařské oblasti, v čínském myšlení i v současném psychologickém pojetí. Krize je v těchto přístupech rozhodujícím okamžikem, předělem, změnou a obratem v nemoci, je nebezpečnou situací krajní nouze stejně jako určitou perspektivou zároveň, je také přechodným stavem vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými životními událostmi vyžadujícími zásadní změny a řešení v důsledku střetu s překážkou, kterou jedinec nedokáže zvládnout vlastními silami ani pomocí svých blízkých navyklym způsobem a v přijatelném čase.

Krize má své charakteristické projevy, kterými ji lze identifikovat, definovat a odlišit od často zaměňovaných pojmů konflikt, stres, trauma či deprese. Příčinami vzniku krize může být jakákoliv ztráta, změna, volba, nutnost adaptace na vlastní vývoj a s ním související změny či náhradní opatření, tedy řada vnitřních i vnějších spouštěčů. Nejčastěji uváděné typy krizí, přiblížené v této práci, určují odlišné výchozí podmínky pro rozvoj a okolnosti vývoje krize i vliv na psychický a fyzický stav člověka. Každá krize vyvolává krizové stavy odrážející se v emoční, psychické i fyzické reakci, jejíž prožívání ovlivňují subjektivní, individuální podmínky stejně jako spolupůsobící determinanty nastíněné v této práci.

Člověk nacházející se ve stavu krize má několik možností, jak svou

nepříznivou životní situaci řešit. Neformální způsob řešení krize je vyjádřen jedincovou svépomocí a vzájemnou pomocí blízkého okolí. Často však člověk v krizi potřebuje formální, tj. odbornou pomoc, kterou nabízí řada zařízení služeb sociální péče formou osobního, telefonického i internetového kontaktu. Na těchto pracovištích je lidem v krizi nabízena profesionální odborná metoda pomoci v krizi, krizová intervence, která svými specifickými principy i formami řeší aktuální krizový stav i celkovou nepříznivou životní situaci jedince konkrétními činnostmi. Odbornost metody krizové intervence vyžaduje vysoké nároky i požadavky na profesní schopnosti a dovednosti pracovníka krizové intervence, ať se jedná o pracovníka odborníka, laika, dobrovolníka či profesionála. Proto každý krizový intervent, včetně sociálních pracovníků, v zařízeních poskytujících krizovou intervenci, absolvuje nezbytný akreditovaný kurz krizové intervence a také dochází na nutné pravidelné supervize konané na svém pracovišti.

Možná úloha a případná úroveň práce sociálního pracovníka v rámci poskytování krizové intervence uváděné odbornou literaturou je přiblížena v teoretické části práce. V praktické části práce je možnost přímé účasti sociálního pracovníka v oblasti krizové intervence i následné krizové pomoci shrnuta porovnáním výsledků dotazování v zařízeních poskytujících krizovou intervenci, jež úlohu sociálního pracovníka jako nezbytnou a samozřejmou v krizové intervenci shodně uvádějí.

Tato bakalářská práce se, s ohledem na rozsáhlost problematiky krizové intervence i s ohledem na zaměření na možnou úlohu sociálního pracovníka v krizové intervenci, zabývá více teoretickou stránkou krizové intervence, proto v této práci chybí hlubší rozpracování problematiky krizové intervence, které by mohlo být více přiblíženo v případné navazující diplomové práci.

Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

1. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Klinická psychologie v praxi*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-735-3.
2. EIS, Z. *Krize všedního dne*. Praha : Grada Publishing, 1994. ISBN 80-85424-56-8.
3. FLEISCHMANN, O., HELEŠIC, B., HENZL, J. et al. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem : Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.
4. GOJOVÁ, A. *Teorie a modely komunitní práce*. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2006. ISBN 80-7368-154-4.
5. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
6. HRDLIČKA, M., KURIC, J., BLATNÝ, M. *Krize středního věku – úskalí a šance*. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-168-9.
7. JEŘÁBEK, H. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha : Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-662-5.
8. KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-365-X.
9. KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha : Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-324-3.
10. KLÍMOVÁ, J. *Krize v ordinaci*. Praha : Konzultační a terapeutický institut Praha, 2006. ISBN neuvedeno.
11. Kolektiv autorů. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Ústí nad Labem, 2007. ISBN 978-80-7044-858-8.
12. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
13. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ - *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno : Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

14. PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha : Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0068-9.
15. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizе – psychologický a sociologický fenomén*. Praha : Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0888-4.
16. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha : Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
17. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.
18. VESELÁ, J. *Sociologický výzkum a jeho metody*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. ISBN 80-7194-847-0.
19. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
20. Sbírka zákonů, ročník 2006, částka 37. *Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Praha : Tiskárna Ministerstva vnitra, 2006. ISSN 1211-1244.

Elektronické zdroje

1. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, 2009. Poslední aktualizace 30. 1. 2009 [cit. 2009-04-06]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz>>.
2. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, 2009. Poslední aktualizace 30. 1. 2009 [cit. 2009-04-06]. Dostupné na WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=FFD88E07D2340D60952AC10F7FC8DE3C.node1?SUBSESSION_ID=1240299699272_1>.

Seznam příloh

- *Příloha I* – Tabulka bodové klasifikace životních událostí dle míry psychosociální zátěže (Holmes, Rahe 1967)
- *Příloha II* – Tabulka funkcí sociální opory
- *Příloha III* – Třífázový model krizové intervence dle Golanové
- *Příloha IV* – Výčet dovedností a schopností pracovníka krizové intervence
- *Příloha V* – Základní postupy v krizové intervenci
- *Příloha VI* – Stručný přehled nejdůležitějších právních předpisů týkajících se sociálně-právní problematiky krizové intervence
- *Příloha VII* – Ukázka dotazníku a otázek použitých v řízeném rozhovoru

Příloha I

**Tabulka bodové klasifikace životních událostí dle míry psychosociální zátěže
(Holmes a Rahe 1967)**

Životní událost	Body
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství / dočasný rozchod	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Vážný úraz nebo onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření nebo jiné závažné změny v 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
Termín splatnosti půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchyní, 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 či vlastních zvyklostí	24
Problémy a konflikty s nadřízeným	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 dne	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky, odchody)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Dovolená	13
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní, pokuta) a jeho projednání	11

(Zdroj: Hrdlička, M., Kuric, J., Blatný, M., 2006, s. 150)

Tabulka funkcí sociální opory

Funkce sociální opory	Terminologické varianty	Praktické příklady	Teoreticky uvažovaný přínos sociální opory
Emocionální opora	Opора 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 péče, akceptovat druhé.	Vede k posunu či změně v jedincově hodnocení míry svého ohrožení událostmi, posiluje jeho sebedůvěru, zvyšuje jeho sebehodnocení, redukuje jeho úzkost, strach, deprese, motivuje ho ke zvládnání zátěžových situací.
Instrumentální opora	Opора 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 zvládnání úkolů.
Opора 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 odpoutat od zátěže, pookřát, odvádí jeho myšlenky od neustálého se zabývání problémy.
Opора potvrzením platnosti	Zpětná vazby, 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.

(Zdroj: Špatenková, 2004, str. 38)

Třífázový model krizové intervence dle Golanové

1. počáteční fáze - formulace	2. střední fáze - realizace	3. konečná fáze - ukončení
První kontakt	První až šestý kontakt	Sedmý až osmý kontakt, pokud je to nutné
A: <ul style="list-style-type: none"> •zaměřit se na stav krize •soustředit se na „teď hned“ •ventilace emocí •prozkoumat rizikovou událost •zhodnotit dopad události 	A: <ul style="list-style-type: none"> •doplňení chybějících informací •zkontrolovat nesrovnalosti •vybrat hlavní témata (ztráta, změna, výzva) 	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 klientovy 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, zakázka) •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"> •naplánavat budoucnost •diskutovat o současných problémech •probrat klientovy plány •pomoci klientovi, aby měl pocit, že proces intervence je ukončený

(Zdroj: Špatenková, 2004, s. 21)

Výčet dovedností a schopností pracovníka krizové intervence

- dovednosti v navazování kontaktů v psychologicky vysoce vypjatých podmínkách a udržení tohoto kontaktu, dokud je třeba
- schopnost pracovat se silnými emocemi klientů (pláč, strach, úzkost a panická úzkost, hněv a vztek), pomoc s vyjádřením těchto emocí a jejich zpracováním
- schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení či nebezpečí svého, pracovního týmu i klienta a jeho okolí (rodina)
- schopnost prvního odhadu situace i její posouzení a analýza i v nepříznivých podmínkách (aktivní shromažďování informací, vytváření hypotéz, odlišení zásadních informací od méně závažných)
- schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem a vzít na sebe odpovědnost za svá rozhodnutí, rozeznání a určení pozitivních vlastností jedince v krizi a pozorování změny chování
- ohlídání si hranic a limitů
- schopnost samostatné práce i týmové spolupráce včetně spolupráce s ostatními institucemi a znalosti existujících služeb psychosociální pomoci
- odolnost vůči pochybám a nevěře v možnosti (vlastní) pomoci
- schopnost motivovat sebe i jedince v krizi k dalšímu řešení směřujícímu k ukončení krize
- vstřícný přístup (empatický i aktivní, je-li nutno direktivní)
- nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu
- představitivost, kreativita, pružnost myšlení a chování
- další sociální dovednosti jako je chování vzbuzující důvěru, komunikativnost a snadné navazování kontaktu, sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe
- pochopení vlastních pracovních kompetencí

(Zdroj: Špatenková, 2004, str. 43)

Příloha V

Stručný přehled nejdůležitějších právních předpisů týkající se sociálně-právní problematiky krizové intervence

(Vysvětlivky zkratk: Z = zákon, N = nařízení vlády, V = vyhláška, Sb. = sbírka):

- Z. č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
- Z. č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Z. č. 94/1963 Sb., zákon o rodině
- Z. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- Z. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Z. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- Z. č. 140/1961 Sb., trestní zákon
- Z. č. 141/1961 Sb., trestní řád
- Z. č. 273/2008 Sb., zákon o Policii České republiky
- Z. č. 200/1990 Sb., zákon o přestupcích
- Z. č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Z. č. 100/1988 Sb., zákon o sociálním zabezpečení
- Z. č. 582/1991 Sb., zákon o organizaci a provádění soc. zabezpečení
- V. č. 182/1991 Sb., vyhláška MPSV ČR, kterou se provádí zákon o soc. zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení
- Z. č. 589/1992 Sb., zákon o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti
- Z. č. 111/2006 Sb., zákon o pomoci v hmotné nouzi
- Z. č. 110/2006 Sb., zákon o životním a existenčním minimu
- Z. č. 155/1995 Sb., zákon o důchodovém pojištění
- Z. č. 187/2006 Sb., zákon o nemocenském pojištění zaměstnanců
- Z. č. 117/1995 Sb., zákon o státní sociální podpoře
- Z. č. 592/1992 Sb., zákon o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění
- Z. č. 20/1966 Sb., zákon o péči o zdraví lidu
- Z. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- V. č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

(Zdroj: Vodáčková, 2002, str. 183-184)

Základní postupy v krizové intervenci

I. Úvodní fáze konzultace, než klient začne sdělovat svůj příběh	II. Práce s klientem a jeho příběhem	III. Závěr konzultace
<ul style="list-style-type: none"> •Příprava rámce (představit se klientovi)(Příprava konzultace začíná již před vstupem klienta do zařízení) 	<ul style="list-style-type: none"> •Popis situace – co se stalo či děje, přítomné obtíže 	<ul style="list-style-type: none"> •Kontrakt s klientem o dalším postupu
<ul style="list-style-type: none"> •Kontrakt – informace o časovém rámci (konzultace bude trvat cca. 50 – 60 min.), možnost zůstat v anonymitě, konzultace bude zdarma, bude hrazena zdravotní pojišťovnou 	<ul style="list-style-type: none"> •Posouzení precipitujících faktorů s použitím otázek: Co tomu předcházelo? Co bezprostředně předcházelo tomu, že se klient rozhodl přijít na krizové pracoviště (někdy poslední kapka, někdy motivační impulz)? Čím to, že právě nyní...? Co se stalo, že...? Jaké kroky vedly k...? 	
<ul style="list-style-type: none"> •První odhad situace – před započítím samotné konzultace 	<ul style="list-style-type: none"> •Posouzení, kdo je v krizi – vztahový kontext 	
<ul style="list-style-type: none"> •Reflexe emocí v začátku konzultace – slovy, neverbálně 	<ul style="list-style-type: none"> •Posouzení duševního stavu – kontrolní funkce, orientace v realitě, vývoj emočního stavu v průběhu konzultace 	
<ul style="list-style-type: none"> •Užití podpůrných prostředků k zajištění klientova bezpečí a stabilizaci tělesných potřeb (deka, papírové kapesníčky, tekutiny, WC, bezpečné místo v konzultační místnosti) 	<ul style="list-style-type: none"> •Klientova zakázka a práce s ní. Co byste nyní potřeboval nejvíce řešit? S jakým očekáváním jste k nám přišel? 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Katastrofický scénář – posouzení čím, jak a do jaké míry je klient reálně ohrožen a jak se subjektivně cítí být ohrožen •Suicidální úvahy – cíleně se na ně vyptat •Psychodynamická východiska •Osobní zranitelnosti •Přítomné vyrovnávací strategie - adaptivní, maladaptivní •Předkrizová úroveň fungování •Komunikační dovednosti •Sociální podpůrný systém 	

(Zdroj: Vodáčková, 2002, s. 112-113)

Ukázka dotazníku a otázek použitých v řízeném rozhovoru

Dobrý den,

jmenuji se Barbora Zelenková a studuji bakalářský obor Sociální a charitativní práce na Teologické fakultě Jihočeské univerzity. V současné době dokončuji bakalářskou práci na téma Možnosti krizové intervence v práci sociálního pracovníka, k jejímuž konečnému zpracování potřebuji zodpovědět několik otázek týkajících se možné úlohy sociálního pracovníka v procesu krizové intervence poskytované Vaším pracovištěm. Proto Vás chci touto cestou požádat o laskavost a spolupráci vyplněním těchto několika anketních otázek a jejich zpětným odesláním na mou e-mailovou adresu: barbora.zelenkova@centrum.cz

Prosím o označení možností, které alespoň nejbližší odpovídají.

U otevřených otázek lze odpovědi vypisovat pouze do šedých polí, jejich rozsah je však naprosto neomezen.

Tato forma dotazování je anonymní, bez uvádění identifikačních údajů Vašeho pracoviště. Výsledky tohoto dotazování budou zpracovány pro bakalářskou práci formou porovnání odpovědí.

• **Jaké sociální služby Vaše pracoviště poskytuje (dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách)?**

• **Jaký typ krizové intervence poskytuje Vaše pracoviště osobám v krizi?**

prezenční ambulantní
 terénní
 pobytová

distanční telefonní
 internetová

• **Jaká je věková kategorie Vašich klientů?**

děti od – do
 dorost od – do
 dospělí od – do
 senioři
 bez omezení věku

- **Jaká je cílová skupina klientů, kterým Vaše pracoviště poskytuje krizovou intervenci?**

- děti a mládež
- oběti domácího násilí
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby ohrožené rizikovým způsobem života
- osoby s duševním onemocněním
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři
- jiné

- **Je součástí profesního složení Vašeho pracovního týmu pozice sociálního pracovníka?**

- ano
- ne

- **Jaké pracovní činnosti na Vašem pracovišti v souvislosti s poskytováním krizové intervence sociální pracovník vykonává?**

- **Účastní se sociální pracovník na Vašem pracovišti krizové intervence přímo nebo zaujímá ke krizové intervenci pouze přidruženou, vedlejší úlohu?**

- **S jakými navazujícími institucemi či odborníky v rámci krizové pomoci spolupracujete?**

- **Probíhá v rámci navazující pomoci mezi Vaším pracovištěm a jinými institucemi spolupráce s jejich případnými sociálními pracovníky? Pokud ano, o jaké navazující instituce se jedná a jakou úlohu zde zastává sociální pracovník v rámci navazující krizové pomoci?**

Děkuji za Vaši laskavou spolupráci.

Barbora Zelenková

ABSTRAKT

ZELENKOVÁ, B. *Možnosti krizové intervence v práci sociálního pracovníka*. České Budějovice, 2009. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra pedagogiky. Vedoucí práce doc. PhDr. Ludmila Muchová, Ph.D.

Klíčové pojmy: krize, typy krizí, průběh krize, neformální pomoc v krizi, svépomoc, vzájemná pomoc, formální pomoc v krizi, krizová intervence, pracovník krizové intervence, sociální pracovník, terénní sociální práce, komunitní sociální práce.

Tato práce se zabývá možnostmi krizové intervence v práci sociálního pracovníka. Teoretická část práce pojednává o krizi, typech krizí, průběhu krize, pomoci v krizi. Přibližuje možnosti neformální a formální pomoci v krizi. Dále se práce zabývá krizovou intervencí. Nastiňuje nároky na dovednosti a schopnosti pracovníka krizové intervence. Předkládá možné role sociálního pracovníka v krizové intervenci uváděné odbornou literaturou.

Praktická část práce souvisí s teoretickou částí a shrnuje výsledky dotazování po úloze sociálního pracovníka v krizové intervenci v zařízeních poskytujících krizovou intervenci.

ABSTRACT

Title: Possibilities of crisis intervention in work of social worker.

Key terms: crisis, types of crises, course of crisis, informal help in crisis, self-help, cooperation (help), formal help in crisis, crisis intervention, worker in crisis intervention, social worker, streetwork, social work of community.

This work deals with possibilities of crisis intervention in work of social worker. The theoretical part deals about crisis, types of crises, course of crisis, help in crisis. It entertains about informal and formal help in crisis. Furthermore, it engages in crisis intervention. It entertains about titles to competences and skills of worker in crisis intervention. It submits possibilities of parts of social worker in crisis intervention in specialist literature.

The practical part connected with theoretical part and summerizes results of inquire about a part of social worker in crisis intervention in workplace of crisis intervention.