



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Krizová pomoc v Jihočeském kraji

Bakalářská práce

Studijní program:

Rehabilitační a psychosociální péče o postižené
děti, dospělé a seniory

Autor: Šárka Marešová

Vedoucí práce: Mgr. Aleš Novotný

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem Krizová pomoc v Jihočeském kraji jsem vypracovala samostatně pouze s použitím 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 – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 24. 4. 2017

.....

(jméno a příjmení)

Poděkování

Ráda bych využila tyto řádky a poděkovala vedoucímu této práce Mgr. Alešovi Novotnému za cenné připomínky, důležité informace a trpělivost. Dále chci poděkovat všem komunikačním partnerům, kteří byli ochotni mi poskytnout rozhovor, za bezproblémovou komunikaci a sdělené informace.

Krizová pomoc v Jihočeském kraji

Abstrakt

Tématem předkládané bakalářské práce je krizová pomoc. Tato práce je zaměřená především na krizovou pomoc v Jihočeském kraji. V dnešní společnosti neustále přibývá osob, které se ocitli v krizi. Vzniklé problémy, které uvádí osobu do krizové situace, sami mnohdy nedokáží řešit. Proto je žádoucí, aby vznikali a dlouhodobě fungovali služby krizové pomoci, jelikož prožívání krizových situací je a vždy bude součástí života každého jedince. Jelikož ne každý se s ní dokáže vyrovnat sám a právě spousta lidí volí tuto formu pomoci.

Bakalářská práce zpočátku definuje základní pojmy týkající se krize. Hlavním zdrojem upravující krizovou pomoc je v současné době zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dalšími tématy v rámci této práce je vymezení druhů, průběhu, příčin a fází krizové pomoci.

Cílem této práce bylo provedení depistáže služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji. Dále zjistit s jakými zásadními problémy se nejčastěji setkávají poskytovatelé krizové pomoci, realizující tuto pomoc v Jihočeském kraji? Jak a jakým způsobem zjištěné problémy řeší? Byla použita kvalitativní výzkumná strategie. Metoda analýzy dokumentů, analýza dat týkající se financování poskytovatelů krizové pomoci v Jihočeském kraji, dále metodou dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru, kterého se zúčastnilo 5 sociálních pracovníků poskytujících krizovou pomoc v Jihočeském kraji.

Tato práce poskytuje ucelené informace o poskytování krizové pomoci. Poukazuje na potřebnost těchto služeb a zároveň na jejich problematiku.

Klíčová slova:

Krizová pomoc, krize, Jihočeský kraj, osoba v krizi, poskytovatelé krizové pomoci

Emergency assistance in the south Bohemian Region

Abstract

The topic of this bachelor thesis is crisis aid. This work is focused mainly on crisis assistance in the South Bohemian region. In today's society, the number of people in crisis is growing. The resulting problems that put the person in a crisis situation, they can't often fail to solve them. It is therefore desirable to arise other service of crisis help and it operate in the long-term. Since crisis situations are and will always be part of every individual's life. Because not everyone can deal with it alone, and many people choose this form of assistance.

The bachelor thesis initially defines the basic concepts of the crisis. The main source for crisis assistance is currently Act No. 108/2006 Coll., On social services, as amended. Other topics in this thesis are the definition of types, course, causes and phases of crisis assistance.

The aim of this work was to look up this services in the South Bohemian Region. Next, to find out what are the main problems encountered most frequently by crisis aid providers supplying this assistance in the South Bohemian Region? How and how does the problem solve? A qualitative research strategy has been used. Method of document analysis, data analysis concerning the financing of crisis assistance providers in the South Bohemian Region, method of polling, semi-structured interview technique, which was attended by 5 social workers providing crisis assistance in the South Bohemian Region.

This work provides comprehensive information on providing crisis assistance. It points out the need for these services and their problems.

Key words

Crisis assistance, crisis, South-Bohemian region, person in crisis, crisis assistance providers

Obsah

Úvod.....	8
Teoretická část	9
1 Úvod do problematiky	9
2 Definice a vymezení pojmu krize	10
2.1 Fáze krize	12
2.2 Příčiny krize	14
2.3 Typologie krizí.....	15
2.4 Průběh krize	17
3 Pomoc v krizi	19
3.1 Neformální pomoc v krizi.....	20
3.1.1 Svépomoc.....	20
3.1.1.1 Vyrovnávací (coping) strategie.....	20
3.1.1.2 Obranné mechanismy	22
3.1.2 Vzájemná pomoc	23
3.2 Formální pomoc v krizi.....	25
3.2.1 Formy odborné pomoci.....	27
3.2.2 Krizová intervence	29
Praktická část	35
4 Cíl práce a výzkumné otázky.....	35
4.1 Cíl práce	35
4.2 Výzkumné otázky	35
5 Metodika výzkumu	35
5.1 Použitá metoda výzkumu.....	35
5.2 Metody sběru dat	36
5.3. Charakteristika výzkumného souboru	37

6 Výsledky	38
6.1 Registrovaní poskytovatelé sociální služby krizové pomoci v Jihočeském kraji	38
6.2 Základní charakteristika dotazovaných	41
6.3 Problematika v praxi komunikačních partnerů	42
6.4 Bezpečnost práce	44
6.5 Spolupráce s ostatními subjekty	45
6.6 Problematika financování	46
6.7 Problémové oblasti při práci s klienty	51
6.8 Zlepšení do budoucna	55
7 Diskuze	57
Závěr	65
Seznam použitých zdrojů:.....	67
Přílohy.....	70
Seznam použitých zkratk	80

Úvod

Motto:

„K účinnému překonávání krizového stavu je obvykle nutná přítomnost druhého a přijetí nabízené pomocné ruky. Každý člověk by měl být schopen pomoci druhému překlenout duševní krizi, tedy poskytnout mu první psychologickou pomoc.“

Jan Vymětal

Každý z nás se ve svém životě několikrát ocitne v důsledku krizovým situacím v krizi. Může se stát, že se jedinec ocitne v nepříznivé situaci, jenž je vyvolána krizovou situací, která naroste do akutního stavu, který ohrožuje psychický i fyzický stav jedince a narušuje tak jeho život. Jedinec využívá své obranné mechanismy ke zvládnutí této nastalé negativní situace, někdy ale tyto obranné mechanismy nestačí a jedinec v tuto chvíli většinou využívá pomoc od další osoby. Tyto osoby mohou být v rodině, okruhu přátel a známých, ale také úplně cizí lidé, kteří se setkali s podobnou zkušeností. Pokud tato pomoc není dostačující, či jedinec nemá chuť svou nastalou situaci řešit, nebo něco změnit, nebo raději se chce svěřit cizímu člověku, než rodině, může využít institucionální pomoc. Díky dnešní společnosti mají mnohem větší význam i přínos instituce, jenž krizovou pomoc poskytují. Myslím si, že je toto ideální způsob k řešení negativní situace, se kterou si jedinec sám neumí, nebo nechce poradit, kdy se může svěřit bez obav z odsouzení a bez stresu někomu, kdo je nestranný a bude skutečně naslouchat a snažit se mu pomoci.

Ve svém životě každý z nás pomohl někdy svým blízkým, přátelům vypořádat se krizovou situací, ať už při rozchodu, ztrátě zaměstnání, úmrtí v rodině apod. Jsou to takové situace, které nás budou provázet neustále celý život a které nemůžeme eliminovat, ani ve většině případů se jimi vyvarovat, proto je dle mého názoru služba krizové pomoci velmi potřebná. Už jen proto, že ne každý má ve svém životě osoby, na které se může spolehnout a o které se lze opřít. Sama jsem při své praxi v Krizovém centru mohla vidět, jak je tato služba neskutečně potřebná a užitečná. Velmi mne zaujal tento druh služby, už jen proto, že se s ní setkávám sama v osobním životě, kdy se snažím být podporou pro své blízké při těžkých situacích.

Teoretická část

1 Úvod do problematiky

„Krise“ je v současné době velmi omílaným pojmem a to především ve společenských vědách, psychologii a sociologii. Stává se často používaným pojmem a můžeme hovořit o různých druzích krizí, jako například hospodářské, vládní, finanční, ekologické apod. Mnozí mohou díky tomu nabít dojem, že je krize všude kolem nás, že je to vše co nás obklopuje.¹ Klimpl² se v této souvislosti vyjadřuje: „Slovo krize se stalo běžnou součástí hovorové češtiny. Termín přejala obecná čeština, aby ho vyprázdnila, protože krize je módní slovo, může třeba znamenat, že autobus má zpoždění.“

V sociálních vědách je pojem „krize“ spojován s radikální proměnou, kterou prošly různé instituce společnosti, při její změně na společnost moderní. V tomto smyslu můžeme hovořit o manželské krizi, krizi rodiny, či krizi hodnot a morálky. Postihuje instituce, komunity a různé sociální skupiny, ale především krize je záležitostí postihující jedince. V běžném životě tak pojmenováváme všechny situace, které vnímáme negativně, při kterých dochází ke změnám, při kterých pociťujeme negativní emoce.³

Dle Thoma nutí krize člověka k určitému jednání, vždy představuje nějaký vyvíjecí stav, který je ale potřeba chápat pouze jako přechodný, jelikož následuje až po stavu, který můžeme nazvat „normální“. Krize může vyústit v katastrofu, či v nějaké řešení a také může zanechat nějaké následky, které nemusejí mít žádný význam, ale většinou dochází ke změně v chování jedince.⁴ To znamená, že může být pro člověka nebezpečím, či naopak příležitostí, jelikož díky ní může dojít k určitému životnímu posunu, dalšímu vývoji, nebo proměně. To je také zaznamenané ve vývojové psychologii, kde jsou popsány např. vývojové krize, krize růstu atd.

¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krise: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 15

² KLIMPL, Petr. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada, 1998. 167 s. ISBN 80-7169-324-3, s. 25

³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krise: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 15

⁴ THOM, René. *Některé otázky spojené s dějinami pojmu „krize“*. 1. Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992, 132 s, s. 25

To, jak krizi jedinec dokáže zvládnout, záleží na každém individuálně, hlavně na jeho adaptačních schopnostech, které má každý jiný a také na sociálním prostředí, jako je rodina, blízcí lidé, přátelé. Jedinec může také využít odbornou pomoc, která je poskytována vycvičenými profesionály, jenž využívají řadu přístupů. Jedním z nich je charakter osobního setkání na určením místě, jako například v krizovém centru.⁵

2 Definice a vymezení pojmu krize

Slovo krize pochází z řeckého slova „crisis“, jenž znamená vyvrcholení děje, vrcholný moment konfliktu, rozhodnutí, volba, rozpolčení, rozloučení. Toto slovo se využívá pro označení závažného oslabení adaptačních schopností jedince, který v této situaci může vnímat bezmoc, neschopnost se s danou situací vyrovnat obvyklými způsoby, na které je zvyklý. U některých jedinců může vést až do krajností a člověk cítí ohrožení své vlastní existence.⁶

Klimeš ve svém Slovníku cizích slov označuje krizi jako rozhodnou chvíli, obrat, část děje (dramatu), ve kterém dochází k vyvrcholení rozporu protikladných sil.⁷ V Psychologickém slovníku Hartl uvádí, že krize v psychologii, psychiatrii a psychoterapii znamená extrémní psychickou zátěž, nějaký nebezpečný stav, či životní událost.⁸ Další slovníkovou definici zaznamenal Strieženeč, který uvádí, že krize je určitý přechodný stav, moment nějaké dočasné zřetelné nerovnováhy, či úpadek. Jedná se o stav, jenž je přechodný a nachází se mezi dvěma rozlišnými fázemi.⁹

Všeobecně bychom mohli říci, že krize je dočasný kritický stav, který u jedince vyvolává negativní emoce a je způsoben různými kritickými událostmi. Tyto negativní krizové

⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 14

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portal, 2003, 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9, s. 98

⁷ KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 6. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1998, 790 s. Odborné slovníky (Státní pedagogické nakladatelství). ISBN 80-042-6710-6, s. 383

⁸ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0, s. 93

⁹ STRIEŽENEČ, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. Trnava: AD, 1996, 255 s. ISBN 809-67589-0-X, s. 105

události, které ovlivňují jedince, se nazývají krizové situace. Ty mohou být příčinou vzniku krize samotné a to nejen u jedince, jako takového, ale také u celé společnosti.

Velmi často dochází k zaměňování jiných pojmů s pojmem krize, a to jsou např. konflikt, deprese, stres, trauma. Ovšem tyto slova mají jiný význam, nejsou to synonyma s krizí.¹⁰ Pro upřesnění a ujasnění uvedu definici těchto pojmů.

Konflikt můžeme definovat, jako střet dvou a více stran, které nejsou schopné, či se nemohou dohodnout na jedné věci, zájmu, hodnot apod.¹¹ Konflikt a jeho vyústění může dojít až do krize, ale z hlediska závažnosti se jedná jen o předchůdce krize.¹⁰

Daleko závažnější než konflikt a krize samotná je stav deprese. Deprese se projevuje skleslostí, ztrátou zájmu, pokleslým sebevědomím, apatií. Je to chorobný dlouhotrvající stav, jenž pokud trvá moc dlouho, způsobuje i somatické problémy. U žen se vyskytuje dvojnásobně víc, než u mužů. Příklady deprese jsou dětská, poporodní, sezónní, psychotická.¹²

Stres je označován, jako odpověď organismu na zvýšenou zátěž a projevuje se při neúnikových druzích situací.¹³ Organismus nám dává fyziologickou odpověď a to v podobě například pocením, nespavostí, bolestí břicha, průjmem, úzkostí apod.¹⁴

Hovoříme-li o traumatu psychickém, znamená to reakci na život ohrožující událost, duševní otřes, která je provázena pocití beznaděje a zoufalství, jejichž následkem jsou funkční poruchy.¹⁵

¹⁰ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 17

¹¹ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0, s. 261

¹² HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0, s. 93

¹³ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0, s. 555

¹⁴ HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres: Vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. 1. Praha: Maxdorf, 2008, 94 s. ISBN 8073451578

¹⁵ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0, s. 622

Špatenková ¹⁶ uvádí, jak rozeznat trauma od krize, a to, že mluvíme-li o traumatu, popisujeme *něco* (věc), co samotné trauma způsobilo. Naopak hovoříme-li o krizi, je to o něčem (subjektu), co nám ji způsobilo.

Špatenková ¹⁶ popisuje symptomy, které pravděpodobně budou přítomné, pokud se jedná o krizi:

- *Intenzivní kritická událost vybočující z každodenní reality.*
- *Prožívání situace jako ztráty, ohrožení nebo šance (výzvy).*
- *Přítomnost negativních emocí a zážitků.*
- *Pocit nejistoty z budoucnosti.*
- *Pocit ztráty kontroly.*
- *Náhlé narušení obvyklých vzorců chování jedince, jeho způsobu života, denního rytmu, návyků apod.*
- *Stav emočního napětí trvající nějakou dobu (nejčastěji 2-6 týdnů, někdy dokonce měsíců).*
- *Nutnost změny a přizpůsobení se nové situaci.*

Cimrmanová ¹⁷ zdůrazňuje, že krizi nemáme chápat jako poruchu, nýbrž přirozenou reakci na obtížnou situaci.

2.1 Fáze krize

Krizi je možné rozfázovat do stadií, kterou mohou různě dlouho trvat, někdy několik dní, někdy jen pár hodin. Kastová ¹⁸ zaznamenala obecný model:

1. Přípravná fáze- je doprovázená šokem, zmatkem, napětím i úzkostí
2. Inkubační fáze- jedinec pocítuje marnost, neschopnost, snaží se najít řešení
3. Fáze vhledu- dochází ke zklidnění, nalezení smysluplné změny a třídění

¹⁶ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 18

¹⁷ CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013, 197 s. ISBN 978-80-246-2205-7, s. 15

¹⁸ KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 167 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5, s. 159

4. Fáze verifikace- nalezení nových způsobů prožívání, pocity úlevy, nadšení, nové vztahové možnosti

Vodáčková¹⁹ sdílí ve své knize fáze krizového stavu, jenž zaznamenal Caplan:

1. Fáze (stav ohrožení): Jedinec důsledkem zvýšené úzkosti pociťuje ohrožení. Dochází k zaktivizování vyrovnávacích strategií, ať už s využitím neformální (svěpomoc), či formální pomoci v krizi (blízcí lidé). Pokud se jedinec nedokáže se situací vyrovnat, přichází druhá fáze. Tato fáze zpravidla trvá několik minut, hodin, maximálně pár dnů.
2. Fáze (stav lability): Přichází pocity zranitelnosti, jedinec pociťuje, že nemá kontrolu nad danou situací. To může vést až k ochromení, či snaha vyrovnat se se situací novými, náhodnými způsoby (linka důvěry). Pokud nedojde k vyřešení problému a úzkosti trvají, přechází se do třetí fáze. Toto trvá několik hodin, či dnů)
3. Fáze (stav snahy o předefinování krize): Používání známých vyrovnávacích prostředků, ale i hledání nových. Jedinec je schopen hledat řešení, rozhodovat se a připustit si pocity, stejně jako před krizí. V této fázi je dostupný přijmout pomoc (postačuje krizová intervence). Jedinci v této fázi často navštěvují krizová centra, volají na linky důvěry. Tato část trvá v rámci několika hodin a dnů.
4. Fáze (stav závažné psychologické dezorganizace): Je charakteristická závažným psychologickým zmatkem. Dochází k záchvatům paniky, úzkostem, velkým změnám v emocionální, kognitivní a psychologické rovině. V této fázi by měl klient vyhledat odbornou pomoc (krizová centra, psychoterapie). Klienti jsou demotivováni a proto je potřeba je nasměřovat a motivovat je pro vyhledání odborné pomoci. Tato fáze trvá několik dnů, až týdnů.

¹⁹ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9, s. 39

2.2 Příčiny krize

Krize není ojedinělá, je součástí každého jedince a to at' se s ní potýká sám, či někdo z jeho blízkých, rodiny.

Thom²⁰ popisuje členění na vnější a vnitřní příčiny krize. Pokud hovoříme o vnějších příčinách, znamená to, že jedinci je odebrán nějaký objekt, nebo na druhou stranu se mu nabízí více objektů. Když se jedná o první případ, bývá příčinou krize ztráta a ve druhém případě je to volba. Další příčinou je jakákoli změna z vnějšího prostředí, která oslabuje řídicí mechanismy jedince a ta vede ke krizi.

Špatenková²¹ píše o konkrétních situacích, které by mohly u jedince, či společnosti vyvolat krizi:

- Individuální: dotýká se pouze jedince konkrétně, nebo jeho blízkých osob (autonehoda, sexuální útok, loupež, úraz, smrt blízké osoby, zneužití, vražda, život ohrožující zkušenost)
- Komunitní: zasažena je větší část populace, která prožívá její následky (hurikán, zemětřesení, terorismus, povodně, hromadné nehody, vraždy v komunitě)

Jedná-li se o vnitřní příčiny krize, mluví Thom²⁰ o individuálním vývoji každého jedince a jeho schopnost, či neschopnost zvládnutí jednotlivých vývojových období (např. puberta, krize středního věku).

Každý jedinec je naprosto individuální, tudíž svůj vnitřní svět vnímá jinak a dokáže se srovnat s různými životními situacemi odlišně. Pro někoho určitá situace může být naprosto bezvýznamná a pro jiného může být naprosto ničující. Proto není možné dát dohromady úplný seznam událostí, které by mohly být příčinou krize.²¹ Holmes a Rahe se ale pokusili dát dohromady inventář událostí, které by mohli být příčinou krize, domnívají se, že některé životní události mají určitou bodovou hodnotu dle závažnosti. Toto bodové ohodnocení se v průběhu roku sčítá, a pokud na konci dosáhne vyššího počtu

²⁰ THOM, René. *Některé otázky spojené s dějinami pojmu „krize“*. 1. Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992, 132 s, s. 24

²¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 19

než 250 bodů, jsou patrné následky z jedné z oblastí, a to psychické, somatické, či na schopnosti sociální adaptace.²² Tuto bodovou tabulku obsahuje Příloha 1.

2.3 Typologie krizí

Paulík²³ ve své knize popsal dělení krize dle délky a hloubky na:

- Akutní: Jsou charakteristické pro prožívání emotivních zážitků, které mají velmi rychlý průběh.
- Kumulovaná: Díky různým situacím jsou znovu aktivovány vzpomínky na ztráty, které se stále opakují.
- Chronická: Mají delší trvání a nejsou provázeny tak velkým emočním prožíváním, než v akutní fázi.

Špatenková²⁴ ve své publikaci sloučila chronický a kumulovaný typ dohromady a dále vymezuje typy krizí následovně:

- Vývojová (normativní): Tyto krize jsou součástí života každého jedince, přináší spoustu změn a díky nim získáváme nové role. V několika případech jsou to příjemné věci, které si přejeme, ale mnohdy jsou doprovázeny i negativními emocemi. Díky nim se jedinec naučí nové strategie zvládnání krizí a nové způsoby řešení. Nezačínají znenadání, ale vyvíjejí se postupně několik dnů až týdnů. Erikson²⁵ popsal vývojové úkoly, kterých by jedinec za život měl docílit v osmi vývojových fázích, které mají každá vlastní vývojový úkol. Právě při nesplnění těchto úkolů zvyšuje pravděpodobnost vzniku krize. Tyto vývojové fáze, jež Erikson popsal, souhlasí s Freudovým psychosexuálním vývojovým modelem. Tento model je uveden v Příloze II.

²² HONZÁK, Radkin a Vladimíra NOVOTNÁ. *Krize v životě- život v krizi*. Praha: Road, 1994, 129 s. ISBN 80-83385-60-00

²³ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-2472-959-6, s. 65

²⁴ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 23

²⁵ ERIKSON., Erik H. *Identity and the life cycle*. Reissued. New York: W. W. Norton, 1994, 192 s. ISBN 978-039-3311-327, s. 96

- Situační (traumatické): Často jsou zapříčiněny vnějšími podněty, neočekávanými situacemi. Traumatické se přezdívaly, když jsou vyvolány náhle, jsou hodně intenzivní a ohrožují jedincovu identitu, jeho život, zdraví, pocit bezpečí a integritu (např. invalidita, smrt blízké osoby). Stejně jako u vývojové krize i zde hrají velkou roli adaptační a copingové strategie. Určité příklady popsal Holmes a Rahea, které jsou uvedené v Příloze I. Tento druh krize zpravidla probíhá v těchto stádiích: Šoková fáze, fáze emoční reakce, fáze zpracování krize, fáze nové orientace.
- Kumulovaná (chronická): Dochází k nim, pokud selhaly strategie zvládnání krize ve vývojové (ustoupení od řešení vývojové krize) a situační fázi (krize se zastavila ve fázi emoční reakce). V mnoha ohledech připomíná akutní krizi, ale je důležité ji správně rozlišit. Je velmi důležité posílit motivaci a kompetence ke změně života u jedince, většinou formou psychoterapie. Typické pro kumulované krize je ztráta energie k jejímu řešení, hledání výmluv pro řešení krize, dochází k sebelítosti a přidružují se somatické potíže. Janosikova²⁶ ve své publikaci popsala doporučení k intervenci právě pro klienty, jenž právě prožívají kumulovanou krizi:
 - Prozkoumat situaci jedince, kvůli určení faktorů, jenž způsobují minulé zkušenosti z traumatu. Dále hledat podobnost mezi nynějšími a minulými podmínkami.
 - Soustředit se na aktuální a minulé stresory, tak aby to klientovi vrátilo jeho sílu a kompetence situaci řešit. Pomoci mu nalézt copingové strategie, které používal v minulosti.
 - Pomocí krizové intervence pomoci klientovi, aby se přesunul z minulosti do současnosti. Umožnit mu vyjádření smutku a žalu. Odkázat ho na další péči.

²⁶ JANOSIK, Ellen Hastings. *Crisis counseling: a contemporary approach*. 2nd ed. Boston, Mass.: Jones and Bartlett, c1994, 454 s. ISBN 0-86720-641-1

Následující typologii krizí vytvořil Baldwin, jenž vytvořil odstupňovaný systém, dle závažnosti krize. Od prvního stupně k šestému se krize stává mnohem závažnější. Rozlišuje tyto stupně:

- Situační (dispoziční) krize: Většinou je způsobena vnějšími podněty, jako je ztráta, či nějaká změna. V jedinci vyvolává pocit tísně.
- Přechodné (tranzitorní) krize: Vychází ze situací, které je možno předvídat, tudíž se na ně jedinec může dopředu určitým způsobem připravit. Je ale za potřeby provést nějakou změnu, či zkusit nový způsob adaptace (přizpůsobení se).
- Traumatické krize: Je vyvolána podněty z vnější, které jedinec neočekával a nemůže je ovládat, kontrolovat.
- Vývojové krize: Jsou způsobeny nespěšnými pokusy řešit vývojové otázky v souvislosti s mezilidskými vztahy (důvěra, láska, žárlivost).
- Psychopatologické krize: Velmi často se objevuje u jedinců, kteří jsou neurotičtí, hraničních osobností, kteří trpí neorganickými psychózami.
- Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc (neodkladné krizové stavy): Jsou to stavy, u kterých dochází u jedince ke zhoršování fungování jedince, který přestává být odpovědný za činy.²⁷

2.4 Průběh krize

Samotný průběh krize je závislý na individuálních vlastnostech každého jedince, kterého se situace týká a také na intenzitě faktoru, jenž na jedince působí. Každý díky zkušenostem, situacím, vědomostem a dovednostmi, které během života získá, hodnotí situaci, která se mu stane úplně jinak. Samotný průběh krize je také ovlivněn okolnostmi, při kterých probíhá a to například pokud má zrovna jedinec zdravotní problémy, je unavený, má náročnou práci apod.²⁸ Tyto vlivy a vlivy náročných životních situací, mají vliv na průběh krize, tyto úvahy popsaly ve třech bodech autorky Silverová a Wortmanová:

²⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4. s. 28- 31

²⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 33

1. Reakci jedince na danou krizi nelze předpovídat, můžeme pouze očekávat, jaké emoce se v dané situaci projeví. Mohou to být šok, hněv, deprese, ale není pravidlem, že se musejí vyskytnout.
2. Reakce jedince nelze předpovídat, avšak adaptace na krizi většinou probíhá v těchto krocích: šok, popírání, hněv a agrese, deprese, akceptace. Není ale pravidlem, že tyto fáze přicházejí stejně podle pořadí, mohou se střídát, či mohou být i vynechány.
3. Předpokladem je, že po nějakém čase dojde k tomu, že se jedinec s krizovou situací nakonec vyrovná, ale není tomu tak vždy, mnoho lidí se s krizí nesmíří nikdy.²⁹

I když je prožívání a průběh krize naprosto individuální, existují společné determinanty, jenž ovlivňují reakce na krizové situace. Tyto determinanty můžeme rozčlenit:

- Věk: Udává určitou problematiku, která je daná pro dané vývojové období a očekávání od společnosti vůči sociálním rolím.
- Pohlaví: Předpokládá se, že ženy jsou mnohem emotivnější, než muži, že potřebují své pocity sdělovat a rozebírat, na rozdíl od mužů, kteří jsou uzavření a své problémy jdou naopak „utopit“ v alkoholu. Ženy mnohem častěji navštěvují odbornou pomoc.
- Životní situace: Situace, ve které se jedinec právě nachází a to materiální, pracovní stránka, bydlení, rodinná situace.
- Zdravotní stav: Nejen fyzicky, ale také somatický stav. Jedinec, který je v jedné ze dvou těchto stránek oslaben (př. únava, nedostatek jídla), je méně odolný proti krizové situaci.
- Osobnostní faktory: Hlavní roli hraje temperament, charakter a vlastnosti jedince. Zda je dotyčný extrovert, nebo naopak introvert. Důležitou roli hraje také odolnost vůči zátěži.
- Schopnost zvládat náročné situace: Zda je jedinec schopen zvládat, a zda ovládá obranné mechanismy, coping strategie.

²⁹ MOHAPL, Přemysl. *Úvod do psychologie nemoci a zdraví*. 1. Olomouc: Vydavatelství Univ. Palackého, 1992, 82 s. ISBN 8070671270, s. 53

- Dřívější nevyřešené krize: Krize, které jedinec nepřekonal v minulosti, ovlivňují a oslabují jeho zvládnání krizových situací a jejich řešení v budoucnosti.
- Spolupůsobící krize: Prožívání krizí ovlivňují také sekundární krizové situace, které přicházejí v nevhodném období, kdy primární krize narušuje normální fungování jedince. Tyto sekundární krize mohou celkovou situaci prohlubovat, komplikovat, či prodlužovat.
- Naděje, náboženské přesvědčení, sociální opora ³⁰

Jedlička³¹ ve své knize uvádí tři vývojové etapy v průběhu krize:

1. Alarmující (trvá hodiny, někdy až dny)
2. Kritická (trvá týdny, měsíce)
3. Integrační (trvá půl roku, až rok)

3 Pomoc v krizi

„Krizová pomoc je komplexem služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze jí 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 a žití.“ ³²

Krize a její zvládnání/ zvládnutí je velkou prověrkou adaptačních schopností a možností jedince, ale také prověrkou sociálního okolí a to rodiny, nejbližších přátel, či příbuzných. Sociální prostředí je významnou rolí v pomoci jedinci v krizi. V tomto ohledu mluvíme o neformální pomoci v krizi (svěpomoc, vzájemná pomoc). Jedinec ale může využít i tzv. formální pomoc v krizi, to znamená institucionalizovanou odbornou pomoc. ³³

³⁰ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 34

³¹ JEDLIČKA, Richard, Petr KLÍMA, Jaroslav KOŤA, Jiří NĚMEC a Jiří PILAŘ. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, 478 s. ISBN 80-7312-038-0

³² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 35

³³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4

3.1 Neformální pomoc v krizi

Hovoříme-li o neformální pomoci, jedná se hlavně o svépomoc a vzájemnou pomoc.³⁴

3.1.1 Svěpomoc

V první a druhé fázi stádia krizové situace je svépomoc nejvyužívanější přirozená vyrovnávací strategie při zvládnání těžké životní situace. Se svépomocí jsou úzce spjaty vyrovnávací (coping) strategie, které jsou popisovány, jako způsob chování, jenž pomáhá jedinci zvládnout a přizpůsobit se krizové situaci a dále tzv. obranné mechanismy. Tyto postupy a strategie jsou většinou odvozeny od základních reakcí na zátěž a to od: útoku, útěku, ztuhnutí.³⁴

3.1.1.1 Vyrovnávací (coping) strategie

Jsou strategie, využívané při zvládnání těžkých životních situací. Liší se od obranných mechanismů tím, že obranné mechanismy vyvrací správnost skutečnosti, naopak „coping“ strategie skutečnost uznávají. Cílem těchto reakcí je snížení vnějšího, či vnitřního tlaku v důsledku působení vnějšího prostředí na jedince. Rozlišujeme dvě základní vyrovnávací strategie:

- **Zaměření na sebe sama:** Jedinec se zaměřuje sám na sebe a svoje emoce, při nepříjemných situacích využívá únikové mechanismy a to, únik do své fantazie, vzpomínek atd.
- **Zaměření na problém:** Jedinec se zaměřuje na získání informací, hledání jiného řešení, přehodnocení problému. Snaží se ovlivňovat prostředí a změnit tím daného problému.

³⁴ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9, s. 46- 47

Zvolení jedné z vyrovnávací strategie závisí na předešlých zkušenostech a na zhodnocení události. Tyto strategie vyrovnávání, jež ve své knize popisuje Špatenková³⁵, dále rozlišujeme dle Caplana na efektivní a neefektivní:

- *Efektivní:*
 - *Aktivní přístup k realitě a hledání informací.*
 - *Ventilování pozitivních a negativních emocí.*
 - *Aktivní hledání pomoci u jiných.*
 - *Rozdělení problémové situace na části a jejich postupné řešení.*
 - *Být sám schopen u sebe pozorovat symptomy únavy a dezorganizace, což usnadňuje udržet si integraci a kontrolu nad každodenní aktivitou.*
 - *Aktivní vyrovnávání s emocemi a problémy nebo jejich akceptování v případě, že je není možné změnit.*
 - *Pružnost a ochota změnit sebe samého.*
 - *Základy sebedůvěry a důvěry k jiným lidem, naděje, že je možné krize překonat.*
- *Neefektivní:*
 - *Odmítání připustit si problémovou situaci, selektivní uvažování, náladovost, pasivita.*
 - *Potlačování negativních emocí, jejich vytěsňování nebo naopak jejich projekce a obviňování druhých.*
 - *Všeobecná dezorganizace činnosti, zhoršení pracovní výkonnosti i prudké narušení denního rytmu a každodenních zvyklostí.*
 - *Výbuchy intenzivních emocí a celkové neschopnost sebeovládání nebo rezignace cokoli podniknout.*
 - *Nehledání pomoci u jiných, dokonce její neakceptování v případě, že je nabízena.*
 - *Pocit sevření problému (deprimace) a stereotypní reakce na ně.*

³⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 37

3.1.1.2 Obranné mechanismy

Freud popisuje obranné mechanismy, jako nevědomý proces, který má za úkol ochraňovat jedince před negativními, bolestnými emocemi a myšlenkami. Jeho dcera Anna tuto myšlenku rozvinula a předpokládala, že obranné mechanismy jsou spouštěny vždy, když jedinci hrozí ztráta vnitřní rovnováhy.³⁶

Špatenková³⁷ charakterizuje obranné mechanismy, jako stálý předpoklad jedince určitým způsobem reagovat na danou životní situaci. Uvádí i několik příkladů obranných mechanismů:

- Útok: Může být formou verbálního útoku (výhrůžek), gestikulací, mimiky, či fyzického ataku. Je směřován na zdroj, či na vedlejší objekty, je to velmi častá reakce při náročné psychické zátěži.
- Únik: Dochází ke konkrétnímu úniku z místa tragédie, či symbolickému (př. zakrytí očí), do fantazie, do nemoci (př. při řešení problému v práci) a do drog nebo alkoholu. V nejhorším případě může být únik z života (sebevražda).
- Represe: Znamená potlačení, či vytěsnění negativního zážitku, který může stále probíhat, z vědomí do nevědomí. (př. u týraných dětí, znásilněných ženách)
- Suprese: Nebo-li potlačování, je vědomé a úmyslné. Jedinec se snaží potlačit negativních zážitky, pocity a tím je vytěsnit.
- Regrese: Znamená zvrát, návrat do vývojově nižší fáze, nižšího věku. U lidí ve starším věku, může dojít až ke ztrátě již nabytých schopností a dovedností.
- Inverze: Je obrat, převrácení chování u jedince, které vede k tomu, že se zachová úplně jinak, než všichni očekávají.
- Popírání: Zamítnutí reality: „Ne, to není pravda!“.
- Racionalizace: Je ospravedlňování a znamená zdůvodňování chování jedince, které by za jiných okolností nepraktikoval, jelikož mu nepřipadá rozumné (př. Útok na někoho, útěk od nehody).

³⁶ FREUD, Anna. *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál, 2006, 119 s. Spektrum (Portál). ISBN 80-736-7084-4.

³⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 35- 36

- Introjekce: Při ní dochází k přejímání problému, starostí druhých lidí za svoje.
- Projekce: Je připisování vlastních chyb, problémů druhým, svalování viny na druhé.
- Sebeobviňování: Připisování viny pouze sám na sebe, jedinec si myslí, že může za vzniklou situaci, problém.

3.1.2 Vzájemná pomoc

Jedná se o pomoc, která je poskytována od blízkých osob, kterými jsou rodina, přátelé, známí, nebo od instituce za pomoci emocionální podpory, rad, informací. Tyto druhy pomoci napomáhají k snížení stresu a k tlumení vlivu krizové situace. Sociální opora je velmi důležitá pro duševní zdraví a pocit pohody, proto její absence způsobuje snížení psychické odolnosti a to vede k nezvládnutí krize. Čím více je sociální opora očekávaná a přijímaná, tím je její efekt a účinek vyšší. Důležitá je odpovídající sociální pomoc, jelikož pokud je poskytována neodpovídající forma pomoci (vytváření falešné naděje, zastupování jedince) dochází ke zvyšování jedincovi závislosti a hlavně neaktivity.³⁸ Špatenková³⁸ popisuje tabulkový přehled v Tabulce č. 1 funkcí sociální opory, který zpracoval Mareš:

Tabulka č. 1 Funkce sociální opory

<i>Funkce sociální opory</i>	<i>Terminologické varianty</i>	<i>Praktické příklady</i>	<i>Teoreticky uvažovaný přínos sociální opory.</i>
<i>Emocionální</i>	<i>Opora ujišťující o respektu, úctě, důležitosti, ceně, osobní vztah, důvěrný vztah.</i>	<i>Člověk v krizi má možnost bez obav ventilovat své pocity, starosti, trápení, vyjádřit sympatie, náklonnost, projevit</i>	<i>Vede k posunu či změně v jedincově hodnocení míry svého ohrožení událostmi, posiluje jeho sebedůvěru, sebehodnocení,</i>

³⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4, s. 37-39

		<i>péči, akceptovat druhé.</i>	<i>redukuje úzkost, strach, deprese, motivuje ho ke zvládnání zátěžových situací.</i>
<i>Instrumentální</i>	<i>Opora poskytnutím hmotní pomoci, praktická opora, pomáhající chování, materiální pomoc.</i>	<i>Poskytnout nebo obstarat peníze, věci do domácnosti, zajistit dopravu, hlídání dětí, pomoc při zajištění provozu domácnosti, údržby.</i>	<i>Pomáhá jedinci řešit praktické problémy, rozšiřuje časový prostor, prostor pro jiné aktivity, pro relaxaci, posiluje jeho snahy zvládat zátěž.</i>
<i>Informační</i>	<i>Poskytnutí rady, doporučení, opora posouzením a zhodnocením (situace), kognitivní poučení, řešení problému.</i>	<i>Nasměřovat zájemce k potřebným zdrojům informací, doporučit alternativní způsoby činnosti, poskytování rad o účinnosti postupů atd.</i>	<i>Poskytuje jedinci více užitečných informací, snadnější dostupnost informací, které potřebuje. Poskytuje mu konkrétní pomoc při získávání potřebných služeb.</i>

<i>Opora poskytovaná (sociálním) společenstvím</i>	<i>Pocit sounáležitosti, socializování, začlenění, včlenění.</i>	<i>Účastnit se nějakých společenských aktivit (společně se účastnit náboženských obřadů, společně se rekreovat, posedět v restauraci, jít za kulturou)</i>	<i>Navozuje u jedince kladné emoce, což mu umožňuje na chvíli se odpoutat od zátěže, odvádí jeho myšlenky od neustálého se zabývání problémy.</i>
<i>Opora potvrzením platnosti</i>	<i>Zpětná vazba, sociální srovnání.</i>	<i>Dosáhnout konsensu ve vidění problémů, vhodnosti/nevhodnosti chování jedince, vyjadřování jeho emocí, o jeho postavení v konkrétní sociální skupině.</i>	<i>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.</i>

(Zdroj: Špatenková, N. a kol. Krize – psychologický a sociologický fenomén, 2004, s. 38)

3.2 Formální pomoc v krizi

Formální pomoc, jinak odborná pomoc, je poskytována pracovníky v pomáhajících profesích (psycholog, sociální pracovník), současně ale může být poskytována vyškolenými dobrovolníky. Formální pomoc můžeme popsat, jako komplex služeb příslušných pro klientovu životní situaci, kterou pociťuje jako naléhavou, neodkladnou a

kterou není schopen řešit vlastními silami. Cílem je dodat klientovi naději, podporu, pocit bezpečí a schopnost situaci řešit vlastními silami a vrátit se na předkrizovou úroveň.³⁹

Odborná krizová pomoc má své principy, které popisuje Vodáčková⁴⁰:

- Princip dostupnosti: Všem dostupné informace o krizové pomoci, její nepřetržitý provoz a bezodkladnost. Při hledání a absolvování krizové pomoci by neměl klient mít žádné překážky (bezbariérovost). Je poskytována nejen v zařízení, ale i v terénu a pracovníci by měli být citliví nejen na pohlaví klienta, ale dále také na jeho věk, původ, náboženskou a sexuální orientaci.
- Princip individuality krize: Přizpůsobení krizové pomoci klientovi, dle jeho potřeb, služby jsou otevřeny dle každého klienta, jak si přeje.
- Princip komplexnosti péče: Pokud se jedná o osobní setkání, je využíván bio-psycho- socio- spirituální model, který se dotýká těchto potřeb klienta, které potřebuje. Mluvíme tedy o komplexním charakteru a to konkrétně skloubení rozhovoru s klientem, rodinou, konzultace s lékařem, užívání léčiv atd.
- Princip vnitřní bezbariérovosti: V souvislosti s vnitřní bezbariérovostí můžeme mluvit také o strachu z bílých plášťů, nemocničního prostředí, starého interiéru, či naopak příliš naoko drahého interiéru, přílišného hluku, nářku. Další bariérou, kterou klienti mohou vidět jako problém, jsou špatně přístupné toalety a nedostatek pitné vody.
- Princip návaznosti: Na krizovou pomoc, by měla navazovat další, je-li to odborníkem doporučeno. Pracovník krizového pracoviště by měl mít zmapovány další instituce s možnostmi, kam dále klienta poslat, či co mu dále doporučit.

³⁹ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál, 2003, 416 s. ISBN 80-717-8735-3, s. 339

⁴⁰ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9, s. 53- 54

3.2.1 *Formy odborné pomoci*

Formální pomoc rozdělujeme na pět forem, dle toho, zda při nich dochází ke kontaktu pracovníka s klientem (forma 1 až 4), či dochází pouze k telefonickému kontaktu (forma 5) :

1. *Ambulantní forma:* Klient vyhledá sám pracoviště, odborníka specializujícího se na pomoc lidem v krizi. Ambulantní forma znamená, že je klient schopen sám na pracoviště docházet. Do této formy zahrnujeme i možnost stacionáře, kdy klient je v zařízení, ale má možnost docházet do domova.
2. *Forma hospitalizace:* Provádí se k tomu určenému zařízení a to v krizovém centru. Pokud toto zařízení není v regionu dostupné, je možné zřídit tzv. krizová lůžka v domově důchodců, v nemocnici apod. Tato forma se nabízí klientům, jejichž stav je velice vážný na to, aby v jejich přirozeném prostředí neohrožovali sami sebe a okolí, a aby nedošlo ke zhoršení jejich stavu. Hospitalizace je většinou pouze krátkodobá a to na 5 až 7 dní.
3. *Forma terénní služby:*
 - a. *Výjezd ke klientovi:* Odborný tým vyjíždí do klientova domova, či jeho přirozeného prostředí, pokud je potřeba. Praktikuje se, pokud není klient závažností situace schopen sám dorazit do krizového centra.
 - b. *Doprovod klienta:* Po dohodě s pracovníkem může klienta doprovázet na místa, jako jsou policie, úřad práce, soud, lékař.
 - c. *Návštěva klienta:* Pracovník krizové pomoci může klienta navštívit například v nemocnici, domově důchodců, či jiných místech, kde klient dočasně je.
 - d. *Při mimořádných událostech:* Jedná se hlavně o katastrofy, kdy je zasažen větší počet lidí. Pracovníci jsou vysíláni na tyto místa, kde s lidmi přímo pracují. V začátku jim mohou pomoci zvládat šok, podpořit řešení, zpřístupnit informace, usnadnit jejich prožívání.
4. *Forma krizové pomoci v klientově přirozeném prostředí:* Pracovník krizové pomoci dochází do domácnosti klienta a to jednorázově, či vícekrát. Jedná se o klienty, kteří nejsou schopni sami navštívit krizové centrum, například v důsledku

špatného zdravotního stavu, kam je mířená krizová pomoc, nebo pokud je indisponován a nemůže přijít.

5. Telefonická forma: „*Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.*“⁴¹ Tato forma je nezávazná, založená na bezbariérovosti, může být jednorázová či opakovaná, klient hovor může kdykoli přerušit, jelikož ho má celý pod kontrolou. V České Republice má tři podoby a to kontaktní linky, specializované linky, linky důvěry.

- a. Kontaktní linky: Nachází se v některých kontaktních a krizových centrech, či občanských poradnách. Jsou určené klientům, kteří pomocí nich mohou s daným pracovištěm navázat první kontakt, domluvit si schůzku. Může se stát, že v tomto hovoru dojde k vyřešení klientova problému, ale ve většině případech dochází i k osobní schůzce. Kontaktní linku obsluhují všichni pracovníci, není zvykem, aby byl určen pouze jeden.
- b. Specializované linky: Ty jsou přímo zaměřena na určitý okruh (problematika drog, AIDS, domácího násilí, gay linky). Pracovníci těchto linek, jsou většinu vyškoleni v dané problematice a v telefonické krizové intervenci. Při těchto hovorech může dojít k vyřešení problému, ale klient může být odkázán na konkrétní pracoviště, která navazují na tyto linky.
- c. Linky důvěry: Jsou určeny pro všechny lidi, nejsou ničím omezené, ať pro děti, dospělé, seniory apod. Většinou nejsou zaměřené na určitou problematiku, klient může zavolat s čímkoli. Může dojít k vyřešení problému, již po prvním hovoru, ale klient také může volat opakovaně, či je mu nabídnut kontakt přímo na určité pracoviště s odborníky, kde mu

⁴¹ ČESKO. 2006. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In. *Sbírka zákonů České republiky*.

pomohou. Linky důvěry mají databázi kontaktů z psychosociální a zdravotnické oblasti, která jsou pro tyto pracoviště velmi důležitá.⁴²

V posledních letech můžeme hovořit o další formě krizové pomoci, která se objevila se vznikem internetu, po němž pojala své jméno a to internetová krizová pomoc. Internet je anonymní a snadno dostupný, proto se může zdát klientům vyhovující, klienti nemají komunikační bariéru. Nachází se zde přehled všech informací a orientace v službách krizové pomoci.⁴³

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb. popisuje tyto základní činnosti krizové pomoci, a to poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁴⁴

3.2.2 Krizová intervence

Slovníková verze Matouška⁴⁵ definuje krizovou intervenci jako: „*Rychlá psychologická a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami.*“

„*Každá krizová intervence se snaží především umožnit člověku vnitřní kontakt s jeho krizí, navázat s ní vztah.*“⁴⁶ Krizový intervent má v tomto případě roli prostředníka, který vstupuje mezi klienta a jeho krizi a může způsobit zastavení eskalování krize. Cílem této práce je snížit intenzitu stavu, ve kterém se klient nachází, který prožívá a je zátěžový, ohrožující a nepříznivý.⁴⁷ Zaměřuje se pouze na části z minulosti, nebo budoucnosti, které souvisejí s krizovou situací. Klient je od pracovníka motivován k tomu, aby zapojil svou

⁴² VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9, s. 55- 57

⁴³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 39

⁴⁴ ČESKO. 2006. § 60. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In. *Sbírka zákonů České republiky*

⁴⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portal, 2003, 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9, s. 98

⁴⁶ KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 167 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5, s. 19

⁴⁷ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9, s. 60

vlastní sílu a byl schopen najít řešení, popřípadě vyřešil svůj problém. Z toho vychází, že krizová intervence se ubírá k řešení klientova problému a k překonání překážek.⁴⁸

Bývá označována jako formální pomoc v krizi.⁴⁷ Nese si sebou řadu mýtů, které jsou uvedené v Příloze V.

Krizová intervence má různé formy a podoby, jejich cílem je uvést klienta zpět do rovnováhy, do předkrizového stavu. Dle Špatenkové⁴⁹ rozlišujeme tyto formy:

- Psychologická: Jedná se o časově omezené terapeutické setkání klienta s odborníkem, který se zaměřuje na klientův problém a za pomoci konfrontace s krizí i k jeho řešení.
- Lékařská: Zahrnuje léčbu za pomoci farmak, psychiatrie, či krátkodobé hospitalizace.
- Sociální: Ta je obsažena v zákoně č. 108/206 Sb., o sociálních službách.
- Právní: Je poskytována především právníky, některé úkony může poskytnout i sociální pracovník v rámci sociálně právní rady, pomoci.

Krizovou intervenci dělíme na dvě podoby, a to dle způsobu jakým je poskytována na krizovou intervenci tváří v tvář a krizovou intervenci prostřednictvím telefonu.⁵⁰

Krizovou intervenci utváří dle Špatenkové⁵¹ tyto principy:

- *Okamžitá pomoc (poskytnutí pomoci by mělo být tak rychle, jak jen to je možné)*
- *Redukce ohrožení (utváření emocionální podpory, zajištění pocitu bezpečí a pomoc materiální – zajištění přístřeší, jídla apod.).*

⁴⁸ HAVRÁNKOVÁ, O. Práce se sebevražednými signály. In: KNOPPOVÁ, D. a kol. Telefonická krizová intervence. Linka důvěry. Praha: Remedium, 1997, s. 40

⁴⁹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 13- 14

⁵⁰ HANUŠ, Petr a Kateřina HELLEBRANDOVÁ. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-869-9184-9, s. 10

⁵¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 15

- *Koncentrace na problém „tady a teď“ (analýza historie krize a historie klienta je potřebná pro porozumění podstaty a hloubky krizových reakcí, ale krizová intervence jako taková se zaměřuje na aktuální situaci a aktuální problém).*
- *Časové ohraničení (do 6- 10 setkání pravidelně přinejmenším jednou za týden, v případě krátkodobé hospitalizace do 6- 10 dní).*
- *Intenzivní kontakt krizového intervenanta s klientem (četnost kontaktů může být relativně vysoká, např. i každodenní).*
- *Strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup krizového intervenanta (od trpělivého, empatického naslouchání až po direktivní zásah v situaci ohrožení zdraví či života).*
- *Individuální přístup (krize je subjektivní záležitost, proto mohou různí lidé reagovat na stejné krizové situace různými způsoby a za daných okolností budou potřebovat „něco jiného“)*

Krizová intervence je proces interakce pracovníka v souvislosti aplikace krizové intervence na klienta. Tento proces má začátek (navázání kontaktu) a cíl (ukončení a zhodnocení intervence), etapy mezi těmito hlavními body popisuje mnoho autorů různými způsoby, dokonce se liší i jejich počet u jednotlivých autorů. Nejjednodušší je třífázový model:

1. **Zahájení:** Základním bodem v intervenci je rychlé navázání kontaktu s klientem a vytvoření dobrého vztahu mezi nimi. Důležité je aby pracovník akceptoval klienta i jeho projevy a dovolil mu jeho chování, jelikož v krizové situaci může klient pociťovat strach, beznaděj, úzkost a to vede k neadekvátnímu, někdy i agresivnímu chování. Navázání dobrého kontaktu je velmi klíčové pro další spolupráci. Dalším důležitým bodem v této fázi je zajistit bezpečí a to nejen fyzické, ale i psychické, aby byl klient schopen k další intervenci.
2. **Realizace:** Velmi důležité je získat od klienta relevantní informace a pokusit se zjistit CO, KDY, KDE a JAK krizi vyvolalo a měl by identifikovat tři základní složky krize- spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující, selhávání obvyklých copingových strategií. Po zjištění těchto informací je pak možné díky krizové intervenci změnit vnímání situace jako ohrožující, ale změnit samotnou situaci je nemožné. Pracovník se zaměřuje v této fázi hlavně na aktuální psychický

stav klienta, podobnost současné krize s minulými zážitky, úroveň klientovy adaptace před vznikem krize, klientovo aktuální fungování, jeho vztah k lidem, jeho ochotu k přijetí pomoci a současnou adaptaci na krizi.⁵² „Tyto informace slouží k posuzování rozsahu krizové reakce, příčin krize a okolností, za jakých k ní došlo, k objasnění přetrvávajícího ohrožení, k posouzení stupně dezorganizace ve způsobu chování a zachování možností k překonání krize. Je nutné získat informace o době trvání příznaků krize- za jakých okolností k nim dochází, jak klient subjektivně chápe příčiny krize a jaký význam krizi přikládá, jaký vliv má krize na jeho nejbližší okolí. Důležité je identifikovat předchozí způsoby řešení podobných problémů, možnosti (a limity) řešení krize v současnosti- co by klientovi mohlo pomoci, které z potíží považuje klient za hlavní a nejdůležitější, které by se měli řešit nejdříve.“⁵³ Zároveň s tímto zjišťováním informací vzniká plán na řešení samotné krize. Je důležité také zároveň prozkoumat systém sociální opory. Už v této fázi klient může nabývat schopnosti samostatně se rozhodovat a poskytovaná pomoc se pomalu blíží ke konci.

3. Ukončení: K ukončení dochází, jakmile si klient uvědomí, co zapříčinilo vznik krize, jak jí překonat a jeho stav je stabilní. Pracovník si vede srozumitelnou dokumentaci, proto aby u dalšího kontaktu mohl pracovník plynule navázat na dosavadní skutečnosti. Dokumentace by měla obsahovat především v jakém psychickém stavu se klient na začátku nacházel, jak dlouho trval krizový stav, jaká byla provedená intervence, s jakými institucemi se spolupracovalo, jaká rozhodnutí byla přijata v konečné fázi setkání, v jakém psychickém stavu se nacházel klient při ukončení intervence a zda byly nějaké další plány spolupráce s klientem či institucemi poskytující pomoc.⁵⁴

⁵² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 47- 48

⁵³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 18

⁵⁴ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3

V rámci krizové intervence mohou pracovat a může se uplatnit široké spektrum pracovníků, mohou to být profesionálové, lékaři, psychologové, sociální pracovníci či pedagogové a další. Jelikož se krizová intervence liší od jiných metod, měl by každý takový pracovník projít výcvikem, aby si osvojil techniky krizové intervence. Kromě profesionálů ji mohou aplikovat i laici, kteří nemají kvalifikované vzdělání, ale prošli příslušným výcvikem. Na pracovníky, kteří vykonávají krizovou intervenci, jsou kladené velké požadavky a nároky. Tyto požadavky, které jsou od nich očekávány, uvádí ve své publikaci Špatenková⁵⁵:

- *Dovednost navazovat kontakt s klientem v psychologicky velmi obtížných podmínkách, které vytváří sama krizová intervence a psychický stav osoby, jež se nachází v krizi.*
- *Udržení tohoto kontaktu tak dlouho, dokud je potřeba.*
- *Schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení, nebezpečí- ve vztahu k sobě i k druhým (klientovi, členům jeho rodiny i ostatním členům intervenčního týmu).*
- *Schopnost učinit první odhad situace a její posouzení, i když jsou podmínky nepříznivé, a provést analýzu všech jejích aspektů (aktivní shromažďování informací, vytváření hypotéz, odlišení zásadních informací od méně závažných).*
- *Schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem a brát na sebe odpovědnost za své rozhodnutí.*
- *Rozeznání a určení pozitivních vlastností osoby v krizi a pozorování změny chování.*
- *Ohlídání si hranic a limitů.*
- *Samostatná práce na jedné straně, na druhé straně úzká týmová spolupráce.*
- *Spolupráce s ostatními institucemi.*
- *Pomáhající musí být také odolný vůči pochybnosti a nevěře v možnosti (vlastní) pomoci.*
- *Musí být schopen motivovat sám sebe i osoby v krizi k dalšímu řešení směřujícímu k ukončení krize.*

⁵⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 45

- *Vstřícný přístup- na jedné straně empatický, ale i aktivní, ba případně i direktivní přístup.*
- *Nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu.*
- *Představivost, kreativita a pružnost myšlení a chování.*
- *Takové sociální dovednosti, jako je chování vzbuzující důvěru, komunikativnost, snadné navazování kontaktu, schopnost spolupracovat s jinými lidmi.*
- *Znalosti o existujících službách psychosociální pomoci.*
- *Žádoucí je také: sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe, pochopení vlastních pracovních kompetencí.*

Krizová intervence je velmi často ukončena předáním klienta do jiné formy péče, proto je velmi důležité aby se pracovník vyznal a orientoval v síti institucí psychosociální pomoci daného regionu, ve kterém pracuje a mohl tak klienta konkrétně nasměrovat pro pomoc, kterou potřebuje (př. Svépomocné skupiny, azylové domy, lékařská péče, psychologická péče, právní pomoc).

Krizová intervence dodává naději a ukazuje, že je krizi možné překonat, což je pro klienta velmi důležité, jelikož mu může připadat, že se jeho situace už nikdy nezlepší, proto je důležité pocít, že se z toho dostane podporovat. Zvládnutá krize neznamena, že jedinec zapomněl na vše, co se stalo, ani že jeho život se už navrátí do předchozích kolejí a zůstane nezměněn. Naopak zvládnutí krize značí, když jedinec obnoví opět vztahy se svými blízkými, rodinou, i ostatními lidmi, znovu nabití energie pro běžné fungování v životě, získání schopností znovu pocítovat radost a uspokojení.⁵⁶

⁵⁶ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2.*, aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3

Praktická část

4 Cíl práce a výzkumné otázky

4.1 Cíl práce

Jako hlavní cíl výzkumu mé bakalářské práce jsem si určila zjistit, s jakými zásadními problémy se setkávají poskytovatelé sociálních služeb krizové pomoci při realizaci sociální pomoci v Jihočeském kraji a jakým způsobem krizové situace řeší. Dílčím cílem jsem stanovila provedení depistáže sociálních služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji.

4.2 Výzkumné otázky

Z výše stanovených cílů pro mou bakalářskou práci jsem zvolila tyto výzkumné otázky:

S jakými zásadními problémy se setkávají poskytovatelé sociálních služeb krizové pomoci realizující krizovou pomoc v Jihočeském kraji?

Jak a jakým způsobem zjištěné problémy řeší?

5 Metodika výzkumu

5.1 Použitá metoda výzkumu

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum s technikou polo strukturovaného rozhovoru a technikou sekundární analýzy dokumentů, jelikož díky tomuto výzkumu jsou získaná data hluboká a komplexní.⁵⁷ Tento druh výzkumu jsem zvolila s ohledem na cílovou skupinu a cíl práce. U tohoto druhu výzkumu lze v průběhu sběru dat měnit pořadí otázek, či v případě potřeby některé otázky prohloubit, či „*možnost ovlivnění rozhovoru podle získaných odpovědí*“.⁵⁸

⁵⁷ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6

⁵⁸ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4, s. 49

Tato strategie sebou nese pouze jen výhody ale i negativa a to, že teorie, která vyplyne z výzkumu, nejde zobecňovat a jsou použitelné pouze a jen pro tento výzkumný vzorek. Dalším negativem je také časová náročnost při sběru dat.⁵⁹ U kvalitativního výzkumu může dojít i k tomu, že nemusíme dojít k předvídanému výsledku, proto je potřeba aby byl výzkumník otevřený pro jiný výsledek, jinak by mohlo dojít i k jeho zkreslení.⁶⁰

5.2 Metody sběru dat

„Metoda sběru dat jsou specifické postupy poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytvářejí sociální realitu.“⁶¹

Na začátek jsem provedla ve svém výzkumu depistáž sociálních služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji na základě sekundární analýzy dat obsažených v Registru poskytovatelů sociálních služeb vedeným MPSV dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ke dni 31. 12. 2016 a sekundární analýzy dat týkající se financování těchto poskytovatelů, konkrétně výsledků dotačního řízení za období 2015, 2016, ke dni 15. 4. 2017. Analyzovány byly informace, které se týkali názvu poskytovatele a zařízení, cílové skupiny a formy poskytující pomoci (ambulanti nebo terénní formě).

Dále jsem si pro svůj výzkum v rámci kvalitativního výzkumu zvolila techniku polo strukturovaného rozhovoru, který jsem prováděla se sociálními pracovníky, kteří poskytují sociální služby krizové pomoci v zařízeních v Jihočeském kraji. Tato technika je mnohem náročnější než u nestrukturovaného rozhovoru, vyžaduje mnohem větší technickou přípravu. Vytvořila jsem nejdříve témata zabývajícími se problémovými oblastmi, které dle mého názoru shrnují veškeré možné problémové oblasti, jenž by se mohli vyskytnout a napomůžou ke zjištění stanovených výzkumných otázek a poté jednotlivé otázky, které směřují přímo na předpokládané problematické oblasti. Těmi jsou dotazy charakterizující službu, zařízení nebo organizaci, jak ji vidí samotní komunikační

⁵⁹ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4

⁶⁰ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

⁶¹ ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6, s. 142

partneři. Dále problematika v praxi komunikačních partnerů, jenž má za úkol zjistit problémové oblasti v rámci pracovního procesu, otázky ohledně problematiky s legislativou a administrativou apod. Dalším okruhem je problematika spolupráce s ostatními subjekty, kdy chci zjistit, zda se komunikační partneři potýkají s problémem při své práci. Problematika financování, otázka bezpečnosti a Posledním okruhem otázek jsou problémové oblasti práce s klienty, kdy chci zjistit, zda jsou kladeny klienty, ať už úmyslně, či neúmyslně nějaké překážky komunikačním partnerům, při jejich spolupráci. Zda nějaké překážky vnímají. Tyto okruhy otázek obsahuje Příloha IV. Otázky jsou strukturované tak, abychom mohli zjistit kolik komunikačních partnerů, z celkového počtu se shodne na jednotlivých bodech a tím zjistily, jaké konkrétní problémové situace a u kolika KP se vyskytují v rámci vykonávání sociální služby krizové pomoci.

Data byla analyzována za pomoci metody vytvářením trsů. Metoda vytváření trsů slouží k uskupení určitých výroků do skupin, tzv. trsů, rozdělených dle rozlišení určitých jevů, případů atd. Kvůli tomu vznikají zformulované obecnější kategorie, jejichž zařazení do určité skupiny je spojováno s opakujícími se znaky, kdy vyhledáváme ve výrociích osob všechny takové pasáže, které se týkají jednoho ohraničeného tématu. Hlavním principem této metody je postaven na seskupování a srovnávání dat, má dimenzi daného uspořádání, jelikož jsou v ní za pomoci kategorizace zvolených základních jednotek vytvořené obecnější jednotky.⁶² Tyto data jsou uvedené v kapitole 6 v jednotlivých tabulkách, které se vztahují k okruhům, v rámci vedeného rozhovoru s komunikačními partnery. Jeden řádek v tabulce obsahuje jeden trs. Odpovědi, které byly shodné v trsu, byly zaznamenávány tímto symbolem: √, křížek pak znamená odpověď, jenž se neshodovala s ostatními komunikačními partnery.

5.3. Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořili sociální pracovníci v sociálních službách krizové pomoci v Jihočeském kraji (tzv. komunikační partneři). V průběhu měsíce března byli osloveni pracovníci všech pracovišť, jenž poskytují krizovou pomoc vyhledané v Registru

⁶² MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

sociálních služeb. 5 z nich souhlasilo s provedením rozhovoru, jeden pracovník za jedno zařízení. Tyto rozhovory pak proběhly v průběhu měsíce března a dubna na pracovištích komunikačních partnerů a trvaly většinou okolo 35-45 minut. Před zahájením rozhovoru byli informováni o zachování anonymity a o cílech mé práce a výzkumu samotném.

Komunikační partneři měli občas tendenci uhýbat z odpovědí, hlavně u otázek týkajících se určitých okruhů, jako např. dilemata v sociální práci, financování služby. Další problémovou oblastí, byly otázky zaměřené na změnu, či hledání řešení v problémové oblasti. Komunikační partneři si byli vědomi problematiky, ale už dál nedokázali navrhnout řešení.

Před svým prvním rozhovorem jsem byla velmi nervózní, ale ukázalo se, že nebylo proč. Všechny rozhovory probíhali v klidu a komunikační partneři byli velmi ochotní a milý. Při pár setkáních jsem dokonce nabyla dojmu, že někteří pracovníci jsou velmi rádi, že si mohou o tomto tématu a problémových situacích pohovořit, i přesto, že k některým tématům velmi těžko hledali slova a nedokázali vždy úplně odpovědět. Tyto rozhovory pro mne mají velký přínos, jelikož mne velmi zajímá práce v krizovém centru, zjistila jsem nové informace a náhled na práci v oblasti krizové pomoci a udělala si přehled o zařízeních, kde poskytují krizovou pomoc v Jihočeském kraji, ve kterém se nachází mé bydliště.

6 Výsledky

Následující kapitola obsahuje výsledky, které byly získané z depistáže registrovaných poskytovatelů sociálních služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji a data z polo strukturovaných rozhovorů, které jsou rozdělené do konkrétních okruhů.

6.1 Registrovaní poskytovatelé sociální služby krizové pomoci v Jihočeském kraji

Tabulka č. 1, která je uvedena na další straně, obsahuje data získaná z Registru poskytovatelů sociálních služeb spravovaným Ministerstvem práce a sociálních věcí ke dni 31. 12. 2016. Jsou zde uvedeni registrovaní poskytovatele sociálních služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji. Tato tabulka dále obsahuje cílovou skupinu těchto poskytovatelů a formu služby, kterou tyto zařízení poskytují

Tabulka č. 1 Registrovaní poskytovatelé sociální služby krizové pomoci v Jihočeském kraji ke dni 31. 12. 2016.

Název poskytovatele	Cílová skupina	Forma poskytované služby	
		Ambulantní	Terénní
Arkáda- sociálně psychologické centrum, z.ú.	oběti domácího násilí, osoby v krizi	√	X
Krizové centrum			
Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, z. ú	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, trestné činnosti, osoby v krizi, rodiny s dítětem/ dětmi	√	√
Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji			

Oblastní charita Vimperk	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší, osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče, osoby komerčně zneužívané, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti, etnické menšiny	✓	✓
Nexus	osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti, etnické menšiny		
Portus Prachatice, o. p. s.	osoby v krizi	✓	X
Krizové centrum – Centrum pomoci rodině a dětem			
THEIA- Krizové centrum	děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby komerčně zneužívané,	✓	✓
THEIA- Pomoc v krizi	osoby v krizi, rodiny s dítětem/děťmi, senioři		

(Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, vlastní zpracování)

6.2 Základní charakteristika dotazovaných

Tabulka č. 2 Základní charakteristika dotazovaných

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Ambulantní forma	√	√	√	√	√
Terénní forma	√	x	√	x	√
Telefonická forma	√	x	√	√	x
Specifika v cílové skupině	√	x	√	√	x
Vnímají jedinečné postavení v oblasti	√	√	√	√	√
Vyžadují písemnou dohodu	√	x	x	√	x
Služba je maximálně využívaná	√	√	√	√	√

Zdroj: *Vlastní výzkum*

Tato tabulka obsahuje informace o službě, kterou poskytují komunikační partneři a jak jí sami vnímají. Všichni komunikační partneři poskytují ve svém pracovišti krizovou pomoc ambulantní formou. Tři komunikační partneři z pěti vykonávají svou práci i terénní formou. Tři z pěti komunikačních partnerů uvádějí, že poskytují telefonickou krizovou pomoc, i když nemusí být pravidlem, že mají tuto službu registrovanou, jak uvádí Komunikační partner 3: „*Poskytujeme také krizovou telefonickou pomoc, kterou podle mně nemáme zaregistrovanou, ale jde o to, že máme vyhrazené hodiny, kdy jsme na telefonu, a osoby v krizi mohou zavolat a také se na nás touto formou často obracejí.*“

Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že vnímají své postavení v regionu, kde službu poskytují, jako výjimečné. Komunikační partner 2 konstatoval: „*Naše pozice je jedinečná, jelikož jsme jediné krizové zařízení v okrese*“. S tímto názorem se ztotožňují i ostatní komunikační partneři. Komunikační partner 3, který má na starosti více regionů, je ztotožněn s tímto názorem v souvislosti s pracovištěm v určitém okrese. Jeho pracoviště, které se nachází v oblasti, kde už je jedno krizové centrum, vnímá ale i tak jedinečně a to hlavně z důvodu: „*V této oblasti je ještě jedno centrum, které má ale jinou cílovou skupinu, my se zaměřujeme na práci pouze s dospělými a s těmi se musí pracovat*

odlišně. Takové centrum zde jiné není. S takovými klienty řešíme velmi náročné a obtížné situace, takže je u nás tato služba na vysoké úrovni.“

Dva z pěti komunikačních partnerů uzavírají zakázku s klientem s pomocí písemné smlouvy o spolupráci při prvním setkání, Komunikační partner 1 doplňuje výjimku, kdy poskytují krizovou pomoc, bez uzavření smlouvy a to: „Bez smlouvy můžeme poskytnout jednu krizovou konzultaci, s nezletilým pak dvě, u něho ale musíme poté informovat zákonného zástupce, případně OSPOD.“ Komunikačního partner 3 uvedl, že v rámci změn, kterými nyní prochází, zrušily způsob uzavírání zakázky formou písemné dohody, která u nich mnoho let fungovala a vždy se musela podepisovat.

Všichni komunikační partneři se shodují, že je jejich poskytovaná služba krizové pomoci maximálně využívána.

6.3 Problematika v praxi komunikačních partnerů

Tabulka č. 3 Problematika v praxi komunikačních partnerů

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Vnímají překážky při vykonávání praxe	√	√	√	√	√
Legislativní rámec je omezující	√	√	√	x	x
Velká práce s administrativou	x	√	√	√	√
Standardy kvality služby jsou užitečné	√	√	√	√	√
Řídí se standardy kvality služby	√	√	√	√	√
Dostatečný počet pracovníků	√	x	x	√	x

Zdroj: *Vlastní výzkum.*

Tato tabulka se zabývá problémovými oblastmi při vykonávání praxe. Všichni komunikační partneři vnímají překážky, při vykonávání jejich praxe, neshodují se ale na konkrétních oblastech překážek, kromě dvou komunikačních partnerů, kteří se shodují, že překážka je hlavně na straně klienta a na jeho motivaci. Komunikační partner 2 popisuje konkrétněji: „Jde hlavně o nespolupracující klienty, které přivedou rodiče, klienty, kteří vše odkývou, jsou akční, ale ve finále neudělají nic. Dál klienty, kteří chtějí, ať vše uděláme za ně a klienty, kteří využívají více služeb najednou a zaměstnávají pracovníky, sbírá rady, ale se svou situací nic nedělá.“. Další komunikační partner

pocituje překážku v oblasti nedostatečných financí, které mají k poskytování služby. Komunikační partner 3 vnímá překážku takto: „*S překážkami se setkáváme hlavně v rámci legislativy, protože sami máme pocit, že si klient zaslouží něco jiného, ale zákon mluví jinak.*“.

Pouze dva komunikační partneři nevidí legislativní rámec, jako omezující. Komunikační partner 5 dokonce hodnotí legislativu v pozitivním smyslu: „*Myslím, že legislativa v tomhle směru je nezbytná, bez toho se většiny klientů, kteří k nám docházejí, neheme.*“.

Tři komunikační partneři se shodují, že je legislativní rámec omezuje, neshodují se, však v názorech, v čem je omezující. Komunikační partner 2 hovoří o nejednotnosti zákona a k pověření o sociálně právní ochraně dětí a nejednotnosti postoje hlavního donátora kraje, v jiném ohledu mu rámec legislativy omezující nepřipadá. Jiní dva hovoří o mlčenlivosti, která je pro ně velmi těžká a musejí si řádně hlídat, komu a jaké informace mohou předat. S legislativou úzce souvisí administrativní činnosti, která čtyřem z pěti komunikačních partnerů přijde časově náročná. Komunikační partner 4 o tomto výstižně za všechny říká: „*Není to jen práce s klientem a pak konec, je to spousta administrativní práce nejen po sezení s klientem, ale i při přípravě na další sezení, která je náročná a to ne jenom časově.*“.

Jeden z komunikačních partnerů navrhl jako řešení navýšení personálu.

Všichni komunikační partneři se shodují, že jsou pro ně Standardy kvality služeb důležité a také, že se s nimi řídí. KP1 popisuje, proč je pro něj důležitý Standard kvality služeb: „*Jeto možnost filtrovat zrno od plev, setkáváme se s nekvalitními službami, které poskytují nekvalitní pracovníci.*“.

Shodují se o tom, že jím napomáhá stanovit hranice, jelikož jsou v něm stanovené pravidla, jakými se mají, při poskytování služby řídit a co je možné se v praxi opřít.

Personální obsazení se zdá být problémem u třech komunikačních partnerů z pěti. O tomto také bude samostatná Tabulka č. 4, která poukazuje na aktuální obsazení komunikačních partnerů v jejich pracovišti, tedy sociálních pracovníků, kteří přímo vykonávají krizovou pomoc a zdali je dostačující. V rozhovoru komunikační partneři uvedli jako důvod nedostačující zajištění nedostatek financí.

Tabulka č. 4 Aktuální personální obsazení

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Aktuální personální obsazení	3	2	3	3	1
Dostačující personální kapacita	√	x	x	√	x

Zdroj: *Vlastní výzkum*

6.4 Bezpečnost práce

Tabulka č. 5 Bezpečnost práce

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Praktikují bezpečnostní opatření	√	√	√	√	√
Cítili se ohroženi při vykonávání praxe	x	x	√	√	√

V tomto okruhu se zaměřuji na otázku bezpečnosti práce. Všichni dotazovaní komunikační partneři uvedli, že využívají a praktikují bezpečnostní opatření při práci s klientem. Komunikační partner 2 hovoří: „*Pokud se jedná o nového klienta, kde je předpoklad nestandardního chování, jsme vždy u konzultace dvě, případně pokud to klientovi nevyhovuje, je druhá pracovnice v kanceláři vedle s otevřenými dveřmi.*“. Komunikační partner 2 doplňuje: „*Na některých našich pracovištích pracuji sama, tak tam máme slznej sprej a paralyzér, který stejně nepoužíváme, ale stát se může cokoli, nikdy nevíte.*“. Tři komunikační partneři z pěti se cítili ohroženi při práci s klientem za dobu své praxe. Nejnegativnější zážitek popsal Komunikační partner č. 5, který popisuje situaci, kdy se cítil ohrožený, která byla ale ojedinělá takto: „*Ohrožená jsem se cítila jen jednou, ale klient byl v afektu na jinou osobu. Po rozhovoru o tom, proč se tak cítí, se situace uklidnila.*“. Na rozdíl od toho Komunikační partner 3 uvedl: „*Jak jsem tam sama, tak jsem tam občas strach měla, ale je dobré, že máme kancelář na dobrém místě a praxi už mám dlouho, takže si s kdečím dokážu poradit.*“. Zbylý dva komunikační partneři za dobu své praxe nepocítili ohrožení, nebo situace vnímají odlišně, vysvětlením je odpověď od Komunikačního partnera 1: „*Jedná se spíš o psychický diskomfort, pokud jde o citlivou kauzu. Klient v krizi může vykazovat frustrační agresí, s tím jsem se setkala, ale ne nikdy*

do takové míry, že bych se klienta bála a cítila se ohrožená.“. Všichni komunikační partneři uvedli, že byli proškoleni na práci s agresí.

6.5 Spolupráce s ostatními subjekty

Tabulka č. 6 Spolupráce s ostatními subjekty

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Uspokojivá spolupráce s OSPOD	√	√	√	√	√
Uspokojivá spolupráce s MP a SP	√	x	√	√	√
Dostačující spolupráce s dalšími organizacemi, orgány apod.	√	√	√	√	√
Pocitují překážky při komunikaci s těmito orgány	√	x	√	√	√

Zdroj: *Vlastní výzkum.*

Šestá tabulka je zaměřena na spolupracující orgány se sociálními pracovníky vykonávající krizovou pomoc. Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že pravidelně spolupracují s OSPOD a také se všichni shodli, že ve spolupráci s tímto orgánem nepocitují nějaký problém. Další bod, ve kterém se všichni komunikační partneři shodli, je bezproblémová spolupráce s dalšími organizacemi, tato spolupráce je častá v návaznosti na potřeby klientů. Nejčastější organizace, se kterými nejčastěji spolupracují, jsou intervenční centra, Fokus, občanské poradny a hlavně psychiatry, psychology a právníky. Dále spolupracují s MÚ, KÚ, kterou odůvodnili, jako nadřízený orgán a získávání dotací. Komunikační partner 3 na otázku spolupráce s ostatními institucemi odpověděl: „Musím říct, že celková spolupráce v této lokalitě je skvělá, nemůžu si stěžovat ani na Městský úřad a Magistrát. Celkově se tady dobře spolupracuje se všemi“.

Pouze jeden z pěti komunikačních partnerů uvedl, že není spokojen se spoluprací s MP, SP, tento Komunikační partner 2 vysvětluje: „Byli bychom rádi za vstřícnější přístup PČR, často se setkáváme s tím, že případy domácího násilí často nezapiší a neřeší.“. Naproti tomu všichni ostatní se shodují na tom, že nemají sebemenší problém s touto spoluprací, KP3 dokonce uvádí, že mají s MP skvělé vazby, oproti tomu také ale uvádí drobné nedostatky s ÚP, které ale pro něj nejsou závažné a neřešitelné.

Čtyři komunikační partneři se shodli, že pocítují překážky v komunikaci s ostatními institucemi (MěÚ, KÚ, ÚP, OSPOD atd.). Společně se shodují v řešení a to, že je důležité se pravidelně setkávat, znát se osobně a zlepšit komunikaci mezi sebou. KP4 poukázal na nové řešení, které začínají ve své praxi uplatňovat: „*Nyní upíráme nadějně pohledy ke Cochemskému systému, který pracuje s předáváním informací mezi institucemi, krátí čas, kdy klient spolupracuje s institucemi.*“ A KP5 uvedl, jak vidí řešení této problematiky dle svého názoru: „*Aby se zlepšila spolupráce s ostatními, potřebovali by jsme více dotovaného času, pak by jsme s nimi mohli navázat lepší, hlubší vztahy.*“.

6.6 Problematika financování

Tabulka č. 7 Vnímání komunikačních partnerů financování k zajištění služby

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Nedostatek financí	√	√	√	√	√
Překážka v získávání dotací	x	√	x	x	√
Využívají jiné zdroje financování	√	√	√	√	√
Nejistota při zajištění služby do dalších let	x	√	x	√	√

Zdroj: *Vlastní výzkum*

Tato tabulka ukazuje, jak vnímají jednotlivý komunikační partneři financování k zajištění služby krizové pomoci, kterou poskytují. Všichni komunikační partneři se shodují, že řeší nedostatek financí, o kterém se zmiňují například v problematice nízkého počtu zaměstnanců v organizaci, kde pracují. KP 3 uvádí konkrétní příklad: „*Ta podpora je v této lokaci katastrofální. Na to, že jsme na tom místě jediná organizace, tak nám dají částku s třema nulama. Myslím, že kdyby nás nepodpořil kraj, tak zrovna na tomhle konkrétním místě, by jsme už nebyli.*“ KP1 v tomto ohledu hovoří: „*Ze strany Jihočeského kraje, či dříve MPSV byla situace kontinuální. Zarážející je, že nehraje roli počet klientů, kterým organizace krizovou pomoc poskytla. Město nám finance na krizovou pomoc neustále snižuje. Což nechápeme, není pro ně zřejmě prioritou. Jejich finanční příspěvek na podporu krizové pomoci je směšný. V jiných krajských městech se podpora pohybuje o jeden až dva řádky výš.*“ Tito komunikační partneři využívají jiné finanční zdroje, jako jsou například různě sbírky, dary, vypracované další projekty. O tom se zmiňuje KP5:

„Financování je roztržštěné. Služby jsou nucené vyvíjet a rozvíjet službu mimo rámec základních sociálních služeb a získávat finance od dalších zdrojů, které na základní službu finance neposkytují.“. Dva komunikační partneři se svěřili, že čerpají ze zahraničních dotací. KP1 objasňuje: „*Jsmen nuceni žádat o zahraniční finance, s podporou pouze z tuzemských zdrojů bychom museli zavřít.*“ O zahraničních dotacích se zmiňuje také KP3, který uvedl, že díky novému pilotnímu programu, ve kterém začínají spolupráci s pachateli trestní činnosti, nejen s obětí, získávají finance od Norských fondů.

Dva z pěti komunikačních partnerů poukazují na překážky spojené se získáváním dotací. Komunikační partner 2 uvedl: „*Každý rok čekáme až do dubna, ne-li později na vyhlášení výsledků dotací, které nevíme, jestli dostaneme či nikoliv. Pokud je dostaneme, tak stejně nevíme výši, se kterou můžeme počítat.*“.

Tři komunikační partneři vnímají nejistotu při zajištění služby do dalších let s ohledem k financování, které je nedostatečné. KP4 prezentuje společný názor komunikačních partnerů, když zmiňuje: „*V neziskové organizaci je to vždy prioritní záležitost, zajištění financí a hlavně každoroční boj o přežití.*“.

Tabulka č. 8 Důvody problémového financování

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Soc. práce je podhodnocená	√	√	√	√	√
Přerozdělování financí	√	x	√	√	x
Kontrola kvality služeb	√	√	√	√	x

Zdroj: *Vlastní výzkum*

Tato tabulka č. 8 obsahuje odpovědi, proč nastávají problémové situace ve financování, a zobrazuje odpovědi komunikačních partnerů. Všichni komunikační partneři se shodují, že problémem je že stát nevidí užitečnost a náročnost služby, vnímají sociální práci, jako podhodnocenou. Dále se shodují v názoru, že je podhodnocená z hlediska množství a různorodosti práce, kterou musí pracovník v sociálních službách vykonávat. Musí mít velké znalosti a přehled z různých okruhů, jako je právo, legislativa, psychologie apod. Musí zvládat velmi dobře techniky komunikace, získat si důvěru klienta, získávat finance pro chod instituce apod. Tři komunikační partneři z pěti se zmiňují o přerozdělování peněz a nehospodárnosti státu, finanční dotace nejsou pravidelné a každý rok se mění

instituce, kterými je finanční podpora poskytována. Proto tito komunikační partneři vnímají financování jako nepravděelné a nejisté. Komunikační partner 4 hovoří: *„Přijde mi nesmyslné rozdělování peněz, které na službu Krizová centra dostávají. Myslím, že by se měl hodnotit počet klientů, kteří Krizové centrum navštíví a podle toho obdržet finance.“*

Dalším problémem, o kterém se při rozhovoru zmínili čtyři komunikační partneři z pěti, je kontrola kvality služeb. KP1 sdílí názor všech: *„Myslím, že by se mělo zavést více kontrol, jelikož existuje x organizací, které nejsou stejně kvalitní.“* KP3 doplňuje: *„Podle mě by se měli poskytovat finance institucím dle provedených kontrol kvalit služeb a podle kvality té služby rozdělovat peníze.“* Všichni komunikační partneři se shodli ale na tom, že kontrola kvality služeb je velice důležitá.

Následující tabulka č. 9 se nachází na další straně a obsahuje data získaná z webových stránek MPSV, Jihočeského kraje a z Registru poskytovatelů sociálních služeb. Zmiňovaná tabulka poukazuje na výši dotací a dofinancování registrovaných poskytovatelů sociální služby krizová pomoc za rok 2015, 2016 a k datu 15. 4. 2017. V jednotlivých sloupcích je zobrazená výše dotace za daný rok, následně I. a II. kolo dofinancování během téhož roku. Ti, kteří v roce nezažádali MPSV o dotace nebo dofinancování od Kraje, jsou značené křížkem. Finanční částky zobrazené v Tabulce č. 10 potvrzují slova komunikačních partnerů zmíněná na předchozích stranách této práce, že financování je nerovnoměrně rozdělené a nepravděelné.

Tabulka č. 9 Finanční dotace a dofinancování registrovaných poskytovatelů sociální služby krizová pomoc období 2015, 2016, až k 15. 4. 2017

Název poskytovatele	Dotace a dofinancování za rok 2015 z JčK v Kč				Dotace a dofinancování za rok 2016 z JčK v Kč				Dotace a dofinancování k 15. 4. 2017 z JčK v Kč
	Název zařízení	Výše dotace	I. kolo	II. kolo	III. kolo	Výše dotace	I. kolo	II.kolo	
Arkáda- sociálně psychologické centrum z.ú.	650.100,-	121.500,-	x	x	744.300,-	18.100,-	15.400,-	x	1.050.000,-
Krizové centrum									
Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji z.ú.	612.000,-	46.100,-	x	x	623.700,-	19.400,-	16.600,-	x	714.000,-
Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji									
Oblastní charita Vimperk	80.000,-	x	x	x	83.100,-	2.500,-	2.200,-	x	89.000,-
Nexus									

Portus Prachatice, o.p.s.									
Krizové centrum- Centrum pomoci rodině a dětem	367.900,-	57.200,-	x	x	575.800,-	x	x	x	744.000,-
THEIA- krizové centrum									
THEIA- pomoc v krizi	294.800,-	16.200,-	x	x	435.400,-	x	x	x	498.000,-

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, Jihočeský kraj, vlastní zpracování

x zařízení nezažádalo o dotaci nebo o navýšení dotací

6.7 Problémové oblasti při práci s klienty

Tento okruh otázek obsahuje tři problémové oblasti při práci s klientem, kterými jsem se zabývala. Patří sem- Dilemata, která vnímají sociální pracovníci v rámci vykonávání krizové pomoci, překážky při individuálním plánování s klienty a způsob řešení těchto překážek a problémy, jaké vnímají pracovníci ve spolupráci s klienty.

Jaká dilemata vnímají komunikační partneři při práci s klienty?

Tabulka č. 10 Pociťovaná dilemata při práci s klienty

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Krizový pracovník je využíván	x	√	√	√	√
Etické dilema	√	√	√	√	√
Hranice ve vztahu s klientem	√	x	√	x	√
Nestrannost	x	x	√	√	x
Pravidelná supervize	√	√	√	√	√

Zdroj: Vlastní výzkum

Tato tabulka znázorňuje zmiňovaná dilemata, které vnímají komunikační partneři. Všichni komunikační partneři se shodují, že za svou praxi se setkali s etickým dilematem. Dále se také shodují na otázce pravidelných supervizí. Znova se zde vyskytla problematika špatného financování, spojené s pořádáním pravidelných supervizí, zmiňuje se o tom KP2: „Často chybí finance na supervizích a taky na důležitých reflektujících položkách. Kraj na základní službu dává 5000 Kč maximálně na supervizi a to je směšné.“. Veškerá dilemata, o kterých komunikační partneři hovořili, řeší právě na supervizích, tudíž jsou pro ně velmi důležité, jelikož se ve své praxi potýkají s řešením psychicky náročných témat a případů. Dále pracují sami se svou osobou tím, že se snaží oddělit jejich soukromí život a práci v zařízení. Komunikační partner hovoří konkrétněji: „Snažím se pracovat sama se sebou. Nechci si tahat práci domů, vím, že je to špatně, ale v naší práci je velmi těžké se občas vyrovnat s příběhy a lidmi se kterými se denně setkáváme. Občas řeším dilema sama sobě, zda jsem klientovi nepomohla pomoci lépe a supervize je v tomhle úžasná a rozhodně pro pracovníky krizové pomoci potřebná.“

Dva komunikační partneři se shodují, že vidí dilema v tom, zachovat si nestrannost ke klientům a to především, když pracují s jednotlivými členy v rodině, ať se jedná o rozvod dvou lidí, či práce zvláště s dětmi a jeho rodiči.

Dalším dilematem, kteří vnímají čtyři komunikační partneři z pěti je otázka, kdy klient potřebuje pomoc a kdy už začíná využívat samotného pracovníka a jeho ochoty mu pomoci. KP 2 sdělil na toto téma: „*Vnímáme dilema o tom, kdy je naše služba ještě potřebná a kdy už nás klient využívá jen jako berličku.*“ Toto téma doplňuje KP3: „*Někteří klienti jsou velmi manipulující, musíme si to hlídat, protože tito klienti toho velmi často zneužívají.*“.

Další dilema zmiňují tři z pěti komunikačních partnerů a jedná se o určení hranic ve vztahu s klientem. Tito partneři se zmiňují o tom, že je pro ně v některých případech obtížné udržet si hranice a hlavně osobní odstup. Komunikační partner 1 hovoří: „*Nejvíc sama řeším zachovat si osobní limity a udržet odstup, jinak je to pro pracovníka likvidační.*“ Stejný názor sdílejí i ostatní komunikační partneři, KP5 k této problematice konstatoval: „*S tím se setkáváme v naší práci stále, jakože si musíme hlídat hranice, kam až zajdeme, protože se pohybujeme na tenkém ledě.*“

Jaké překážky vnímají komunikační partneři při individuálním plánování s klienty?

Tabulka č. 11 Překážky při individuálním plánování s klienty

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Nerozumí stanoveným cílům	x	√	√	x	√
Vyjednání zakázky	x	√	√	x	√
Nečinnost klienta	x	√	√	√	√
Neochota spolupráce	√	√	x	√	x
Motivace docházet do KC	√	√	x	√	x

Zdroj: *Vlastní výzkum*

Tabulka č. 11 obsahuje překážky, jenž vnímají pracovníci v krizové pomoci při individuálním plánování s klienty. Všichni komunikační partneři se shodli, že překážky při individuálním plánování s klienty vnímají, pouze Komunikační partner 1 v rozhovoru prohlásil: „*Nevnímám překážky, klienti v akutní krizi se většinou dobře navazují a jsou*

motivováni svojí situaci řešit a změnit, což jim přináší úlevu. V některým případech je překážkou spolupráce nutnost hospitalizace klienta, tedy předání jinému odborníkovi.“ Ten se ale později při položení doplňujících otázek nakonec shodl ve dvou bodech překážek, které vnímá s jinými komunikační partnery. Zmíněná překážka při nutnosti hospitalizace klienta nevnímám, jako závažný problém a nevztahuje se na individuální plánování klienta, je pouze překážkou v další pravidelné spolupráci, která ovšem může být navázána po navrácení klienta z hospitalizace.

Čtyři z pěti komunikační partnerů vidí překážku v samotné nečinnosti klienta, když je klient pohodlný a nechá veškerou práci na samotném pracovníkovi. Toto téma shrnuje KP5: *„Není to žádná výjimka, že klienti zkouší kam, až mohou zajít a co pro ně vše uděláme. Pak je právě důležité stanovit si jasná pravidla pro spolupráci.*“ Dále se komunikační partneři shodli na neochotě spolupracovat. Zde se jedná především o případy klientů, kteří byli do instituce posláni jinou institucí, či nezletilý byli přivedeni rodiči. Řešení uvádí komunikační partneři v tom, že je potřeba klienty namotivovat a snažit se s nimi najít zakázku, zjistit s čím potřebují pomoci, pokud ale klient nejeví v žádné oblasti zájem, dochází k ukončení spolupráce. KP2 popisuje problematiku nespolupracujících nezletilých: *„Zkousíme spolu s nimi najít nějakou zakázku, ale pokud jsou opravdu ok a nic je netrápí a s ničím nepotřebují pomoci, tak s nimi dál už nespolupracujeme. Stává se, že je to většinou představa rodičů a spíš většinou potřebují něco řešit rodiče a ne děti.*“ Ti samí komunikační partneři uvedli, jako překážku, kterou vidí ve spolupráci s klienty v souvislosti také s nespolupracujícím klientem a to nedostatek motivace. Řešení této překážky popisuje KP4: *„Motivaci klienta posiluju tím, že se mu snažím poskytnout nový náhled na jeho situaci.*“

Tři z pěti komunikační partnerů vidí překážku při samotném vyjednávání zakázky, tato překážka souvisí s překážkou, že klienti nerozumí stanoveným cílům. V obou případech se shodli v těchto bodech stejní komunikační partneři. Všichni se shodují, že se jedná hlavně o problematiku, kdy si klient sám nedokáže stanovit cíl, vlastně neví, co od pracovníka potřebuje. Dalším problémem je také to, že si nějaké cíle a body stanoví, ale sami jim nerozumí, tudíž je nemohou splnit. KP3 hovoří: *„Klient většinou nerozumí co je jeho priorita a co bude následovat, či upřednostňuje jiné priority, než jsme stanovili na začátku. Celý plán se postupně totiž mění a vyvíjí, jelikož klienti, kteří k nám docházejí,*

mají problémů víc a řešíme to podle závažnosti postupně, tak se v tom mohou ztratit.“
 Pro řešení těchto překážek komunikační partneři znovu mapují potřeby klienta, začínají těmi, které je potřeba nejdříve naplnit, tím klient zjistí cíl, jehož chce dosáhnout. Dále se znovu domluví na jednotlivých stanovených úkolech a vše si dopodrobna vysvětlí, aby pracovník věřil, že klient odchází s tím, že chápe, co má dělat. KP2 uvedl: *„Když klient nezná, nerozumí zakázce, nebo ji nedokáže formulovat, pak jdeme po základních potřebách, nebo po úplně jednoduchých věcech, které skrývají velký potenciál řešení.“*

Komunikační partneři se zmiňují, že důležité jako řešení klientovi vše znovu a řádně vysvětlit, dokud tomu neporozumí a uzpůsobit mu mluvený jazyk, nepoužívat žádné odbornosti a vše vysvětlovat laicky a jednoduše.

Jaké překážky vnímají komunikační partneři ve spolupráci s klienty?

Tabulka č. 12 Překážky v oblasti ve spolupráci s klienty

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Nedobrovolnost	√	√	x	√	x
Nechození na sjednané schůzky	√	√	√	√	√
Stigmatizace klienta	x	x	√	√	√
Klienti očekávají něco jiného od služby	x	x	√	x	√

Zdroj: *Vlastní výzkum*

V této oblasti poukazují na překážky vzniklé ve spolupráci s klienty, které vnímají komunikační partneři. Každý s komunikačních problémů vnímá odlišné překážky, ale všichni se shodli na překážce, kdy klienti nedocházejí na smlouvané schůzky a neomlouvají se. Stává se to všem komunikačním partnerům a potvrzují, že se nejedná o nic ojedinělého, je to na denním pořádku. S tou překážkou může do jisté míry také souviset nedobrovolnost klientů, kdy klienti mají nařízeno využívat tuto službu od jiné instituce (Například OSPOD) a nechťejí do zařízení docházet. Tuto překážku řeší KP1 takto: *„Hned při prvním kontaktu klienty na toto upozorňuji. Když si nasmlouvají schůzku a nepřijdou po prvé, lze to omluvit, stát se může cokoli. Ale při třetí sjednané schůzce už to bereme jako bojkot, nemá smysl klienta přemlouvat, aby chtěl pomoci, proto s ním ukončujeme spolupráci.“*

Tři komunikační partneři se shodli v stigmatizaci klienta. Vykonávají svou praxi v institucích v městech s menším počtem obyvatel, kde se všichni dobře znají a vnímají to jako překážku. KP2 se zmiňuje: „Pro nás je zásadní pocit stigmatizace klienta, ty se často bojí říct si o pomoc jenom proto, že by někdo mohl zjistit, nebo je vidět, že byli v Krizovém centru.“

Jako překážku, že klienti očekávají něco jiného od služby, která je nabízená vidí dva komunikační partneři. KP5 konkretizuje tuto překážku: „Lidé si velmi často myslí, že přijdou sem k nám a nebudou muset vůbec nic dělat, že my uděláme vše za ně. Proto bývají dost často překvapení, když po nich chceme nějakou aktivitu z jejich strany.“. Toto tvrzení doplňuje Komunikační partner 3: „I tak se samozřejmě vždy zaměřujeme na to, aby se klient v další spolupráci rozhodl sám. My mu poskytneme vždycky doporučení a on se pak sám rozhodne, zda to chce a jak začít řešit.“

6.8 Zlepšení do budoucna

Tabulka č. 13 Co by chtěli komunikační partneři vylepšit do budoucna?

Trs	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
Lepší financování	√	√	√	√	√
Zvýšení kontrol kvality služeb	√	x	√	√	x
Informovanost o službě	x	√	x	√	√
Setkávání spolupracovníků	x	√	√	x	x

Zdroj: *Vlastní výzkum*

Tato tabulka č. 13 poukazuje na to, co by chtěli komunikační partneři do budoucna vylepšit. Na závěr rozhovoru jsem se zeptala, co by chtěli co budoucna zlepšit v rámci sociální pomoci. Všichni komunikační partneři se jednoznačně shodli a uvedli jako první bod lepší financování jejich služby. Tři z pěti uvedli, že by v budoucnu chtěli navýšení kontrol kvality služeb. KP1 v rozhovoru uvedl: „Zlepšila by jsem přísnější posuzování poskytované kvality služby neziskovkami. Nastavit filtr, aby prošli jenom ti nejlepší.“

Tři komunikační partneři se dále shodli, že je potřeba vylepšit informovanost o poskytované službě, poskytnou osvětu o této službě, aby jí měli lidé v podvědomí a při potřebě ji mohli využít. Aby se lidé nebáli si říct o pomoc a věděli, že je to normální.

Dva komunikační partneři z pěti hovořili o možnosti setkávání spolupracovníků ve větším měřítku, než doted'. Zmiňují se, že důvodem je nedostatek času a chtěli by toto zlepšit do budoucna, jelikož je to pro ně důležité.

Komunikační partner 3 shrnul: *„Určitě je vždy co vylepšovat, Já myslím, že naše organizace nabírá i nové posily a priorita u nás bude, aby došlo k nějakému narovnání služby do běžných kolejí. Takže tohle teď budeme muset zlepšit, ale vždy se dá najít něco, co lze zlepšit.“*

7 Diskuze

Na úplném začátku zpracovávání praktické části v mé práci jsem provedla depistáž poskytovatelů služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji z Registru poskytovatelů sociálních služeb, který zřizuje MPSV dle Zákona 108/2006Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Poté jsem zpracovala sekundární analýzu dat, které se týkají financování poskytovatelů služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji. Analyzovány byly výsledky dotačních řízení za Jihočeský kraj zveřejněné kde dni 15. 4. 2017. A jako poslední zdroj dat jsem praktikovala polostrukturované rozhovory s 5 sociálními pracovníky pracujícími v zařízeních, které poskytují krizovou pomoc v Jihočeském kraji. Jak již bylo zmíněno, tyto rozhovory byly rozděleny do několika okruhů (Viz. Příloha V). První okruh se zabýval charakteristikou organizace a další okruhy se zabývají problematikou této poskytované služby a jejich případně řešení.

V **prvním okruhu** jsem se zabývala základní charakteristikou registrovaných poskytovatelů služby krizové pomoci v Jihočeském kraji, kterou obsahuje Tabulka č. 1 Registrovaní poskytovatelé sociální služby krizové pomoci v Jihočeském kraji ke dni 31. 12. 2016, k tomuto dni bylo v Jihočeském kraji zaregistrováno pět poskytovatelů této služby. Všichni poskytovatelé, též komunikační partneři mají zaregistrovanou službu a ambulantní formou a tři i terénní formou. Dále tři komunikační partneři poskytují také telefonickou krizovou pomoc, kterou ale nemají registrovanou, jak uvádí Tabulka č. 2 Základní charakteristika dotazovaných. Všichni komunikační partneři vnímají postavení své služby v regionu, jako výjimečné a hodnotí využití poskytované služby, jako plně využito. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů obsahuje, že poskytovatelé krizové pomoci nemají za povinnost uzavírat s uživateli služby písemnou smlouvu, ta se uzavírá pouze, pokud o to požádá jedna ze smluvních stran.⁶³ Toto tvrzení je potvrzeno ve výše zmíněné Tabulce 2. Zde je uvedeno, že písemnou smlouvu uzavírají pouze dva komunikační partneři a zbylý tři ji nevyžadují.

⁶³ ČESKO. 2006. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In. *Sbírka zákonů České republiky*.

Druhý okruh obsahuje informace týkající se problémovými oblastmi při poskytování služby krizové pomoci a je obsažen v Tabulce č. 3 Problematika v praxi komunikačních partnerů. Zde se komunikační partneři shodují, že vnímají překážky při vykonávání jejich praxe, neshodují se na dále na konkrétních typech překážek, kromě dvou komunikační partnerů, kteří se shodují. Ti uvádějí vnímanou překážku ze strany klienta a jeho motivace, další uvádějí rozdílné názory a to překážku ve financování a legislativě. Legislativní rámec se jeví jako problémový, tři komunikační partneři uvedli, že je omezující. Důvodem je pro dva KP dodržování mlčenlivosti, poslední komunikační partner vidí problematiku pouze v jedné oblasti, a to nejednotnosti zákona a k pověření o sociálně právní ochraně dětí a nejednotnosti postoje hlavního donátora kraje. Další problémovou oblastí, ve které se shodují čtyři z pěti komunikačních partnerů, se zdá být administrativa, jenž se pro ně zdá být příliš náročná. Od komunikačního partnera byla navrženo řešení ve formě navýšení kapacity personálu, ale to z důvodu nedostatečného financování služby není možné. O tomto také bude samostatná Tabulka č. 4, která poukazuje na aktuální obsazení komunikačních partnerů v jejich pracovišti, tedy sociálních pracovníků, kteří přímo vykonávají krizovou pomoc a zdali je dostačující. Personální obsazení se zdá být problémem u třech komunikačních partnerů z pěti. V rozhovoru komunikační partneři uvedli jako důvod nedostatek financí. Podle mého názoru a informací, které byly při rozhovorech sděleny, ohledně maximálního využívání této služby a nízkého personálního obsazení se domnívám, že služba v některých zařízeních utrpí na kvalitě služby, kterou poskytují, jelikož pracovníci vzhledem k návštěvnosti nemají takový dostatek času, jaký by si jednotlivé případy zasloužily. Každý komunikační partner potvrdil, že je pro něj Standard kvality služeb důležitý, jelikož napomáhá stanovovat hranice a v praxi se mají o co opřít.

Ve **třetím okruhu** jsem se věnovala bezpečnosti práce, což je zobrazeno v Tabulce č. 5, kde se komunikační partneři shodují, že všichni praktikují standartní bezpečnostní opatření. Tři se cítili za dobu své praxe v ohrožení, ale tito samí se shodují na tom, že se jednalo o ojedinělé případy a je za tím spíše osobní psychický diskomfort. Pro řešení těchto situací jsou proškolení na práci s agresí, po případně využívají supervize.

Čtvrtý okruh je zobrazen v Tabulce č. 6 a je zaměřen na problémy ve spolupráci s ostatními institucemi. Všichni komunikační partneři pravidelně spolupracují s OSPOD,

KÚ, intervenčními centry, právníky, psychiatry apod. a hodnotí spolupráci jako skvělou. Jeden komunikační partner uvedl, že není spokojen se spoluprací s PČR, ostatní hodnotí spolupráci za bezproblémovou. Bezproblémové, dle čtyř komunikačních partnerů není komunikace s těmito institucemi. Jako řešení vidí pravidelná setkávání, poznat se s ostatními pracovníky osobně, zlepšit komunikaci. Komunikačních partnerů 4 dokonce zmínil nový způsob řešení, který se snaží začít praktikovat a to tzv. Cochemsky systém. O řešení této problematiky hovořil Komunikační partner 5: „*Aby se zlepšila komunikace s ostatními, potřebovali by jsme více dotovaného času, pak by jsme s nimi mohli navázat lepší, hlubší vztahy.*“. Na řešení této problematiky poukazuje autorka Bechyňová⁶⁴, která hovoří o tom, že pro zlepšení spolupráce jednotlivých subjektů mezi sebou, je velmi důležité vytvoření multidisciplinárního týmu, ve kterém panuje partnerský přístup a dále týmové přijetí všech institucí pracujících s klientem.

Pátý okruh je zaměřený na financování krizové pomoci v Jihočeském kraji. Všichni komunikační partneři vnímají, jako mnohokrát zmiňovaný největším problémem, ve financování této služby. V Tabulce č. 9 jsou uvedeny výše dotací od Jihočeského kraje za období 2015, 2016 a 2017 k datu 15. 4. Všichni KP využívají jiné zdroje financování, než dotace od Kraje a Města a to například- dary, sbírky, další projekty, zahraniční dotace. Dva komunikační partneři uvádějí, že bez čerpání zahraničních zdrojů, by jim ty tuzemské nestačily pro provoz služby. Tabulka č. 7 poukazuje na dva komunikační partnery, kteří vidí problém v získávání dotací a to hlavně v každoroční nejistotě, zda vůbec dotace dostanou a kolik. Z toho důvodu vidí tři komunikační partneři svou službu v nejistotě do budoucna, vzhledem k nehospodárnosti státu, přerozdělování peněz. Tyto služby jsou ohroženy hlavně v důsledku neexistujícího dlouhodobého finančního plánu pro sociální služby. Proto se domnívám, že tyto problémy jsou zapříčiněny hlavně absencí dlouhodobého finančního plánu a také tím, že vláda každoročně přerozděluje peníze jinak, tudíž tyto zařízení nepomohou ani s finanční pomocí od vlády na jisto počítat. V této oblasti zásadně selhává jeden z hlavních principů dotační politiky v ČR a to princip

⁶⁴ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Praha: Portál, 2008, 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5

stabilního financování, o kterém hovoří Víšek a Průša.⁶⁵ Důvodem dle všech komunikační partnerů je podhodnocení služby státem, který nevidí její užitečnost a hlavně náročnost. Dále poukazují na to, že stát nevidí různorodost práce, kterou pracovníci v rámci krizové pomoci vykonávají. Dalším důvodem zmíněným v Tabulce č. 8 je kontrola kvality služeb, která by měla dle čtyř komunikačních partnerů být navýšená. KP3 vidí jako řešení: „Podle mě by se měli poskytovat finance institucím dle provedených kontrol kvalit služeb a podle kvality tý služby rozdělovat peníze.“. Všichni komunikační partneři se shodují, že je pro ně kontrola kvality služby důležitá. Kozlová⁶⁶ uvádí, že akreditace Standardů kvality je významná, jelikož informuje a chrání klienta a přispívá k prestiži poskytované sociální služby a hlavně je zárukou kvality služeb. Tři z pěti registrovaných zařízení, které můžeme vidět v Tabulce č. 1 má cílovou skupinu děti, rodiny a mladistvé. MPSV prezentuje, že rodiny s dětmi patří k jedné z nejpočetnějších skupin, která využívá sociální služby, což lze potvrdit také, z rozhovorů s komunikačními partnery.⁶⁷ Jak ale lze zjistit z Oficiální webové stránky MPSV v roce 2015, 2016 a 2017 k datu 15. 4. 2017 nedostalo ani jedno zaregistrované zařízení v Jihočeském kraji poskytující krizovou pomoc rodinám s dětmi žádnou dotaci od vlády.⁶⁸

Jak jsem uvedla výše, všichni komunikační partneři vnímají financování, jako problematické a způsobující další problémy v jiných oblastech poskytování této služby. Tuto problematiku nejsou jednotliví komunikační partneři schopni řešit vlastními silami. K odůvodnění se nabízí výše zmíněné důvody, jenž uvedli komunikační partneři, ale nezbyvá nám nic jiného než moct spekulovat o tom, zda stát opravdu nemá prostředky k financování sociální služby krizové pomoci, či plynou správným směrem.

⁶⁵ VÍŠEK, P. a L. PRŮŠA. 2012. *Optimalizace sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 9788074160998

⁶⁶ KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN 978-807-2546-626

⁶⁷ *Sociální služby: Poskytovatelé a dostupnost* [online]. Oficiální webový portál Ministerstva práce a sociálních věcí 2017 [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sspd>

⁶⁸ *Dotace na poskytování sociálních služeb* [online]. Oficiální webový portál Ministerstva práce a sociálních věcí [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: www.mpsv.cz/cs/740

Šestý okruh v kapitole 9.8 Problémové oblasti při práci s klientem se zabývá problémovými oblastmi při práci komunikačních partnerů s klientem. Tyto oblasti jsem rozdělila do tří podoblastí:

- Pociťovaná dilemata při práci s klienty
- Překážky při individuálním plánování s klienty
- Překážky v oblasti ve spolupráci s klienty

Tabulka č. 10 poukazuje na dilemata, která sociální pracovníci pociťují při své práci s klientem. Všichni komunikační partneři se shodli, že se za svou praxi setkali, či se potýkají s etickým dilematem. Dva komunikační partneři vidí problematiku v zachování si nestrannosti ke klientovi a to hlavně, když pracují se členy z jedné rodiny. V dalším dilematu se shodli čtyři komunikační partneři a tím je, otázka, kdy klient od nich opravdu potřebuje ještě pomoci a kdy pouze zneužívá ochotu komunikačních partnerů mu pomoci. Tři komunikační partneři řeší dilema v určení si hranic ve vztahu s klientem a udržení so osobního odstupu. KP2 osvětlil situaci: „*Nejvíce sama řeším zachovat si osobní limity a udržet odstup, jinak je to pro pracovníka likvidační.*“ Dále se shodují na dilematu pravidelných supervizí, které jsou omezovány již se zmíněným problémem financování. Supervize jsou pro všechny komunikační partnery důležitá, jelikož se ve své praxi potýkají s řešením psychicky náročných témat a případů a také supervizi uvedli všichni komunikační partneři jako způsob řešení těchto dilemat a nejen dilemat, veškerých situacích, které potřebují probrat, řešit. Jeden z cílů supervize uvádí ve své publikaci Matoušek⁶⁹ a to je cíl pomoc řešit těžko řešitelné případy a vyrovnat se s pracovním stresem. Dalším řešením, jenž praktikují KP je práce sama na sobě, své osobě a snaha nepřebírat svou práci do osobního života, ale řešit ji pouze v rámci práce, či supervizí.

Mezi překážky při individuálním plánování, které jsou obsaženy v Tabulce č. 11 je zmíněná překážka v nečinnosti klienta a neochotě klienta, na které se shodují čtyři komunikační partneři. Jde o klienty, kteří očekávají, že za ně veškerou práci provede samotný pracovník, nebo ti, kteří byli do zařízení nuceni docházet od jiné instituce. Tuto překážku řeší komunikační partneři tím, že se snaží klienta namotivovat a pomoci s ním

⁶⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4

najít zakázku, zjistit co potřebují. Na další překážce motivaci se také shodují ti samí KP, jako řešení k nabuzení klienta a dodání mu motivace popsal KP4: „*Motivaci klienta posiluju tím, že se mu snažím poskytnout nový náhled na jeho situaci.*“.

Jako o překážce ve stanovení cílů a porozumění stanoveným cílů hovořili tři komunikační partneři. Blíže konkretizovali, že se jedná o to, když si klient sám nedokáže stanovit cíl, jelikož neví, co potřebuje, nebo když si sami stanoví cíle, ale nerozumí jim, tudíž je nemohou splnit. Tyto situace komunikační partneři řeší shodně a to tak, že opět zmapují potřeby klienta, ty které nejsou naplněny, určují klientovi cíl, dále se znovu shodnou na úkolech, které je potřeba vykonat k dosažení cíle. Všichni komunikační partneři zmiňují, jako řešení pro vzniklé překážky s klientem, je důležité vše znova a dokola vysvětlovat, nejlépe v jednoduchém jazyce bez odborností.

Tato podoblast zahrnuje překážky vzniklé ve spolupráci s klienty a je obsažena v Tabulce č. 12. Všichni komunikační partneři se shodují na překážce, kdy klient nechodí na smlouvané schůzky. Toto je problém všech neziskových organizací. Zamlouvá se mi řešení, jenž praktikuje KP1: „*Hned při prvním kontaktu klienty na toto upozorňuji. Když si nasmlouvají schůzku a nepřijdou po prvé, lze to omluvit, stát se může cokoli. Ale při třetí sjednané schůzce už to bereme jako bojkot, nemá smysl klienta přemlouvat, aby chtěl pomoci, proto s ním ukončujeme spolupráci.*“.

Tři komunikační partneři vnímají pocit stigmatizace jako překážku. Jedná se o KP, kteří provozují své služby na maloměstech a lidé se bojí, že je někdo známý zahlídne, jak docházejí do tohoto typu zařízení. Poslední překážku, kterou KP zmínili, je že klienti očekávají něco jiného od služby, než je jim nabízeno. Komunikační partneři mají zkušenosti s klienty, kteří přijdou, ale očekávají, že zde za ně všechno udělají pracovníci a jsou překvapeni, že je to jinak. KP vždy vysvětlí klientovi, jak probíhá vzájemná spolupráce a co pro to klient musí udělat a sám se rozhodně, zda bude chtít ve spolupráci pokračovat, či ne.

Okruh sedm zjišťuje, co by chtěli komunikační partneři do budoucna zlepšit na službě, kterou poskytují. Odpovědi jsou zpracované v Tabulce č. 13, kde tři KP uvedli, že by chtěli navýšení kontrol kvality služeb. Dále poukázali na zlepšení informovanosti o službě, aby se lidé nebáli, nestyděli říct o službě. Větší informovanost by dle mého názoru pomohla i ve výše zmíněné překážce se stigmatizace. Dva komunikační partneři by si do budoucna přáli zlepšit setkávání spolupracovníků, jelikož jsou pro ně důležité dobré

osobní vztahy na pracovišti. Všichni KP shodují na zlepšení financování služby krizové pomoci. Vzhledem k tomu, že přibývá lidí, rodin, kteří navštěvují služby krizové pomoci má tato služba budoucnost, otázkou je zda si tento fakt a potřebnost služby uvědomí hlavní donátoři finančních prostředků. Vzhledem k tomu, že jsem se za svého studia zúčastnila praxe v jednom nejmenovaném Krizovém centru, mohu z vlastních zkušeností poukázat nad užitečností této služby, ale zároveň nad její vysokou využitelností. Je tedy k věci, aby si stát uvědomil užitečnost této služby sám a zavčas, než stávající zařízení budou nuceni ukončit svou činnost, kvůli nedostačující finanční situaci.

Veškerá získaná data slouží k zodpovězení těchto otázek:

S jakými zásadními problémy se setkávají poskytovatelé sociálních služeb krizové pomoci realizující krizovou pomoc v Jihočeském kraji?

Jak a jakým způsobem zjištěné problémy řeší?

Zjištěné problémové oblasti a jejich způsob řešení jsou tyto:

- omezující legislativa, kterou komunikační partneři sami vlastními silami změnit, jelikož se musejí při vykonávání této služby řídit stanovenými zákony,
- časová náročnost administrativní práce, na úkor klienta k jejichž řešení je navýšení personální kapacity v zařízení,
- nízké aktuální personální obsazení, jehož řešením je navýšení dotací, grantů poskytované pro tyto služby,
- nedostačující komunikace s ostatními spolupracujícími institucemi, kterou lze řešit pravidelným setkáváním, navázání hlubšího vztahu mezi sebou dalším řešením je vytvoření multidisciplinárního týmu s partnersky panujícími vztahy,
- nedostatečné finance a finanční zajištění služby do budoucna, které sami poskytovatelé nevyřeší, a je nutné, aby si dárci finančních prostředků (MPSV, kraj) uvědomili potřebnost této služby,

- dilemata, při poskytování služby, hlavně otázka pravidelnosti supervizí a etická dilema, které komunikační partneři řeší za pomoci supervizí a práce sama na sobě,
- nečinnost a neochota klienta k spolupráci, způsob řešení je motivace klienta a snaha zjistit, co klient potřebuje a tím najít pro něco cíl a vytvořit zakázku,
- klient si nedokáže stanovit cíl, nebo mu a úkolům s ním spojeným nerozumí, řešením je opětovaně zamapovat jeho potřeby a určit tak cíl, dále znovu stanovit úkoly vedoucí k dosažení cíle a vše objasnit, vysvětlit, co který úkol znamená a vyžaduje,
- nedodržování termínů schůzek klienty, způsob řešení je stanovení si podmínek při spolupráci s klientem, při jejímž nedodržení dojde k napomenutí a dále ukončení spolupráce,
- stigmatizace klientů navštěvujících tyto služby, které je řešitelné formou osvěty o této službě, i za úkolem dostat do podvědomí občanů, že se za využití pomoci nemusejí stydět.

Dalšími otázkami, kterými je možné se dle mého názoru dále zabývat se týkají především financování této služby do dalších let a zlepšení komunikace mezi spolupracujícími institucemi, jelikož se to jeví jako oblast která má pro komunikační partnery velký význam, a to za pomoci pravidelného setkávání a multidisciplinárního týmu.

Závěr

Cílem mé práce bylo provedení depistáže poskytovatelů služeb krizové pomoci v Jihočeském kraji, zjistit s jakými zásadními problémy se setkávají poskytovatelé krizové pomoci v Jihočeském kraji a jakým způsobem tyto zjištěné problémy řeší.

Pro zjištění veškerých zmíněných informací jsem využila kvalitativní výzkumnou strategii s metodou analýzy dokumentů techniku sekundární analýzy dat, technikou polostrukturovaného rozhovoru. Tohoto výzkumu se zúčastnilo celkem pět sociálních pracovníků poskytujících krizovou pomoc v Jihočeském kraji z pěti zařízení, jenž mají tuto službu zaregistrovanou v Registru poskytovatelů služeb.

Výzkumné otázky byly:

- S jakými zásadními problémy se setkávají poskytovatelé sociálních služeb krizové pomoci realizující krizovou pomoc v Jihočeském kraji?
- Jak a jakým způsobem zjištěné problémy řeší?

K zodpovězení těchto otázek a naplnění tak stanoveného cíle této práce, jsem rozdělila okruhy otázek pro rozhovor do šesti okruhů, kterými byly otázky charakterizující organizaci nebo zařízení, otázka problematiky v praxi komunikačních partnerů, bezpečnosti práce, spolupráce s ostatními subjekty, problematiky financování a problémových oblastí při práci s klienty.

Výsledky poukazují, že největší problematickou oblastí je financování této služby, jelikož od nedostatku financí se rozvíjí další problematické skutečnosti. Komunikační partneři se toto snaží řešit formou sbírek, nových projektů a získávání zahraničních dotací. Tyto finanční výtěžky bohužel nezaručují finanční jistotu pro poskytovatele do dalších let v rozsahu, v jakém je potřebná a poskytovaná. Ve spolupráci s ostatními subjekty se ukázala problémem komunikace mezi poskytovateli krizové pomoci a ostatními spolupracujícími institucemi. Zde se znovu prolíná problematika s financováním, která by napomohla k řešení tohoto problému a to pravidelného setkávání a navázání hlubších osobních vztahů mezi všemi spolupracujícími pracovníky, další řešení uvádí poskytovatelé utvořením multidisciplinárního týmu. Další problémová situace se objevila v časové náročnosti administrativní práce spojené s nízkým personálním obsazením, které je na úkor

věnovaného času klientovi. Samotná oblast personálního zajištění se zdá problematická, což je způsobené vlivem nedostatku financí a je v současné době neřešitelná. Počet pracovníků na počet klientů využívající služby krizové pomoci v Jihočeském kraji se zdá být nedostačující a to způsobuje přetěžování pracovníků. S náročností administrativy je spojená další problematická oblast týkající se omezující legislativy, která je zapříčiněna také nastaveným legislativním rámcem, kterým se musí pracovníci krizové pomoci řídit, a kterým přijde v některých případech, že si klient zaslouží něco jiného, než co zákon udává. Pro řešení zpracování administrativy týkající se legislativy je stejné, jak jsem se zmiňovala výše a to navýšením personální kapacity. Dalším řešením pro poskytovatele a jejich dilemata jsou vhodné supervize. Supervize slouží k řešení veškerých dilemat, se kterými se v sociální práci poskytovatelé potýkají, a dále je to práce sama na sobě. Dalšími zásadními problémy v oblasti práce s klienty jsou nečinnost a neochota klienta ve spolupráci. Poskytovatelé praktikují jako řešení toto problému motivaci klienta. Snaží se u každého zjistit jeho potřeby, a co klient potřebuje a za pomoci těchto informací utvořit zakázku s cílem spolupráce. Dále nastává problém při individuálním plánování, kdy klient neumí stanovit cíl, či nerozumí úkolům se samotným cílem spojeným. Toto řeší zvýšenou trpělivostí, znovu zmapováním potřeb klienta, stanovením úkolů k dosažení cíle a objasňováním, vysvětlováním jednotlivých úkolů, aby klient přesně věděl, co má dělat. Dále je to nedodržování termínů schůzek, které řeší stanovením si podmínek spolupráce s klientem, které obsahují docházení na smluvené schůzky, či včasná omluva při absenci. Při opakovaném porušování těchto podmínek dojde k ukončení spolupráce se klientem. Poslední problémovou oblastí v rámci práce s klienty je pocit stigmatizace u klientů, především v maloměstě, kterou se snaží poskytovatelé řešit osvětou o službě krizové pomoci a dodání pocitu občanům, že je normální říct si o pomoc a nemusejí se za to stydět.

Komunikační partneři vidí službu, jen poskytují jako velmi užitečnou, ale i přesto mají obavy z působnosti do dalších let.

Tato práce poskytuje ucelené informace o poskytování krizové pomoci pro osoby v krizi a poukazuje na problematiku této služby, ale také její potřebnost.

Seznam použitých zdrojů:

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál, 2003, 416 s. ISBN 80-717-8735-3

BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Praha: Portál, 2008, 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.

CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum, 2013, 197 s. ISBN 978-80-246-2205-7

ČESKO. 2006. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In. *Sbírka zákonů České republiky*.

Dotace na poskytování sociálních služeb [online]. Oficiální webový portál Ministerstva práce a sociálních věcí [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: www.mpsv.cz/cs/740

Dotační řízení pro poskytovatele sociálních služeb pro rok 2015 [online]. Oficiální webový portál Jihočeského kraje. [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: http://www.kraj-jihocesky.cz/1956/dotacni_rizeni_pro_poskytovatele_socialnich_sluzeb_pro_rok_2015.htm

Dotační řízení pro poskytovatele sociálních služeb pro rok 2016 [online]. Oficiální webový portál Jihočeského kraje. [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: http://www.kraj-jihocesky.cz/2105/dotacni_rizeni_pro_poskytovatele_socialnich_sluzeb_pro_rok_2016.htm

Dotační řízení pro poskytovatele sociálních služeb pro rok 2017 [online]. Oficiální webový portál Jihočeského kraje. [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: http://www.kraj-jihocesky.cz/2196/dotacni_rizeni_pro_poskytovatele_socialnich_sluzeb_pro_rok_2017.htm

ERIKSON., Erik H. *Identity and the life cycle*. Reissued. New York: W. W. Norton, 1994, 192 s. ISBN 978-039-3311-327.

FREUD, Anna. *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál, 2006, 119 s. Spektrum (Portál). ISBN 80-736-7084-4.

HANUŠ, Petr a Kateřina HELLEBRANDOVÁ. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-869-9184-9, s. 10

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015, 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0

- HAVRÁNKOVÁ, O. Práce se sebevražednými signály. In: KNOPPOVÁ, D. a kol. Telefonická krizová intervence. Linka důvěry. Praha: Remedium, 1997
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4
- HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres: Vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. 1. Praha: Maxdorf, 2008, 94 s. ISBN 8073451578
- HONZÁK, Radkin a Vladimíra NOVOTNÁ. *Krize v životě- život v krizi*. Praha: Road, 1994, 129 s. ISBN 80-83385-60-00.
- HRDLIČKA, M., KURIC, J., BLATNÝ, M. *Krize středního věku – úskalí a šance*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-168-9.
- JANOSIK, Ellen Hastings. *Crisis counseling: a contemporary approach*. 2nd ed. Boston, Mass.: Jones and Bartlett, c1994, 454 s. ISBN 0-86720-641-1.
- JEDLIČKA, Richard, Petr KLÍMA, Jaroslav KOŤA, Jiří NĚMEC a Jiří PILAŘ. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, 478 s. ISBN 80-7312-038-0
- KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 167 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5
- KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 6. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1998, 790 s. Odborné slovníky (Státní pedagogické nakladatelství). ISBN 80-042-6710-6.
- KLIMPL, Petr. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada, 1998. 167 s. ISBN 80-7169-324-3
- KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN 978-807-2546-626.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portal, 2003, 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

- MOHAPL, Přemysl. *Úvod do psychologie nemoci a zdraví*. 1. Olomouc: Vydavatelství Univ. Palackého, 1992, 82 s. ISBN 8070671270.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-2472-959-6
- Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: www.iregistr.mpsv.cz
- Sociální služby: Poskytovatelé a dostupnost* [online]. Oficiální webový portál Ministerstva práce a sociálních věcí 2017 [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sspd>.
- STRIŽENEC, Štefan. *Slovník socialneho pracovníka*. 1. Trnava: AD, 1996, 255 s. ISBN 809-67589-0-X
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada), 132 s. ISBN 80-247-0888-4
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 200 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
- THOM, René. *Některé otázky spojené s dějinami pojmu „krize“*. 1. Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992, 132 s
- VÍŠEK, P. a L. PRŮŠA. 2012. *Optimalizace sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 9788074160998
- VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-717-8696-9

Přílohy

Seznam příloh:

Příloha I- Tabulka bodové klasifikace životních událostí dle míry psychosociální zátěže
(Holmes a Rahe 1967)

Příloha II- Srovnání Freudova a Eriksonova psychosociálního vývojového modelu

Příloha III- Baldwinova klasifikace krizí

Příloha IV- Přehled mýtů o krizové intervenci

Příloha V- Okruh otázek pro výzkum

Příloha I.

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

<u>Životní události</u>	<u>Bodové hodnocení</u>
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat Manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz neb vážné onemocnění	43
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdrav. Stavů 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 větší než průměrný roční plat	31

Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna škola	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrty, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní)	11

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

Příloha II.

Srovnání Freudova a Eriksonova psychosociálního vývojového modelu

Psychosexuální stadium	Konflikt	Psychosociální kritický úkol
Orální	Závislost	Základní důvěra proti nedůvěře.
Anální	Kontrola	Autonomie proti studu a pochybám.
Falické	Soutěživost	Iniciativa proti vině.
Latentní	Kompetence	Snaživost proti méněcennosti. Identita proti konfúzi rolí.
Genitální	Intimita	Intimita proti izolaci. Generativita proti stagnaci. Integrita ega proti zoufalství.

(Zdroj: Špatenková, N. a kol. Krize – psychologický a sociologický fenomén, 2004, s.

25)

Příloha III.

Baldwinova klasifikace krizí

Kategorie	Příčina	Intervence
Třída 1	Krize je způsobená vnějšími nebo situačními faktory. Akutní epizodické potíže dočasné povahy.	Ujasnit a definovat situaci. Poskytnout informace a vedení. Mobilizovat sociální síť. Nabídnout podporu a intervenci nebo poradenství či terapii.
Třída 2	Krize je způsobena očekávanými přechody z jedné životní fáze do druhé. Krize v rámci života jedince nebo rodiny. Dají se předvídat.	Ujasnit a definovat přechod. Pomoci klientům porozumět, pochopit a prozkoumat změnu a její význam. Objasnit a pochopit změnu sociálních rolí. Hledat alternativy. Podpořit nové aktivity. Poradenství týkající se předvídatelných změn.
Třída 3	Krize způsobená náhlou traumatickou událostí, která se nedala předvídat. Nemožnost nebo neschopnost ventilace emocí.	Podpořit uznání ztráty. Rozeznat význam ztráty. Poskytnout podporu. Mobilizovat stávající sociální oporu. Dovolit a podpořit ventilaci emocí a truchlení. Odpoutat se od ztraceného objektu. Podpořit vzpomínání. Dovolit vyjádření pocitů.
Třída 4	Vyplývá z psychodynamiky jedince. Nevyřešení základních vývojových úkolů.	Manifestace problému. Vytvoření klimatu, v němž by klient přijal krizi jako vývojovou výzvu. Podpořit a získat ke spolupráci sociální okolí klienta. Podpora klienta v řešení stávajících vývojových úkolů. Podpora klienta při budování vlastní identity.
Třída 5	Krize způsobena zvýšenou zranitelností nebo vnitřní	Uznat již existující psychopatologii. Omezit krizovou intervenci na stabilizování nebo obnovení funkce. Koordinovat krizovou práci

	psychopatií. Psychopatie urychluje nebo komplikuje krizi.	s dlouhodobým léčebným plánem. Odkázat na další léčbu podle indikace.
Třída 6	Krize způsobená psychiatrickým stavem. Ztráta kontroly. Možný abúzus alkoholu. Možní sebevražedné představy nebo vražedné výhrůžky.	Posoudit rychle situaci. Redukce nebezpečí. Stabilizace klientova stavu. Získat lékařské, psychiatrické a jiné podpůrné zdroje. Koordinovat krizovou práci s dlouhodobou léčbou. Odkázat na další péči podle indikace.

(Zdroj: Špatenková, N. a kol. Krize – psychologický a sociologický fenomén, 2004, s. 39-31)

Příloha IV

Přehled mýtů o krizové intervenci

Mýtus	Fakt
Krizová intervence je vhodná jen pro psychiatrické případy.	Krizová intervence je pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Krize není ani nemoc, ani patologický stav. Je to přirozená součást života každého člověka, neměla by být považována za něco abnormálního.
Krizová intervence se omezuje jen na jedno terapeutické setkání.	Za určitých okolností je jediné setkání klienta s krizovým interventem plně postačující, ale v případě potřeby se frekvence setkání zvyšuje. Nemusí se také jednat pouze o setkání tváří v tvář, ale může to být telefonický, případně internetový kontakt nebo krátkodobá hospitalizace.
Krizovou intervenci poskytují jen profesionálové.	Krizovou intervenci nemusí poskytovat jen profesionálové v pomáhajících profesích. Každopádně by se však mělo jednat osoby, které prošly speciálním výcvikem zaměřeným na osvojení technik krizové intervence. Supervize by měla být samozřejmostí.

<p>Krizová intervence stejně nevyřeší klientovi problémy.</p>	<p>Krizová intervence nabízí jen dočasnou stabilizaci do doby, kdy lze poskytnout dlouhodobější pomoc. Můžeme ji chápat jako jakýsi „stabilizační zásah“, který může být v řadě případů ale plně postačující, a není nezbytné, aby navazovala dlouhodobější pomoc.</p>
<p>Krizovou intervenci lze považovat jen za metodu primární prevence.</p>	<p>Krizová intervence je činnost preventivního charakteru, dále činnost poskytující okamžitou a nezbytnou pomoc.</p>
<p>Krizovou intervenci mohou poskytovat všichni pracovníci v pomáhajících profesích, kteří mají zkušenosti s tradičními terapeutickými přístupy.</p>	<p>Krizová intervence bývá někdy vymezována jako krátkodobá, na problém zaměřená terapie, jindy jako dovednost pro pomáhající profese, jindy jako obojí. Ne každý pracovník v pomáhající profesi umí adekvátně pracovat s krizí, ne každý disponuje touto dovedností nebo má výcvik v krizové intervenci.</p>

(Zdroj: Špatenková, N. a kol. Krizová intervence pro praxi, 2011, s. 15)

Příloha V.

Okruh otázek pro výzkum

Charakteristika zařízení, služby, organizace:

- Jaký typ krizové pomoci Vaše pracoviště poskytuje osobám v krizi?
- Jaká je cílová skupina krizové pomoci, jež poskytuje Vaše pracoviště?
- Jakým způsobem uzavíráte zakázku mezi klientem a poskytovatelem (př. Smlouva apod.)
- Jak vnímáte vaši pozici v poskytování služby krizové pomoci v systému sociálních služeb ve vašem regionu?

Problematika v praxi komunikačních partnerů:

- Jaké pracovní činnosti vykonáváte ve Vašem pracovišti v rámci krizové pomoci?
- S jakými překážkami jste se při vykonávání krizové pomoci setkali?
- Je dostačující počet pracovníků ve Vašem pracovišti na počet klientů, kteří k vám docházejí, kvůli krizové pomoci?
- Ovlivňuje nebo omezuje nějakým způsobem vaši práci legislativa? Po případně jak?
- Je pro vás důležitý, užitečný standart kvality služeb?
- Řídíte se těmito standarty?

Problematika bezpečnosti práce:

- Jaké bezpečnostní opatření praktikujete ve Vašem pracovišti při práci s klienty?
- Cítil/a jste se někdy ohrožený/á při vykonávání práce?

Problematika se spolupracujícími institucemi:

- S jakými dalšími odborníky, či institucemi spolupracujete při navazování krizové pomoci?
- Setkali jste se s nějakou překážkou v rámci spolupráce s těmito institucemi, či odborníky?
- Co byste dle vašeho názoru zlepšili na spolupráci s těmito institucemi?

Problematika financování:

- Jak vnímáte financování vámi poskytované služby krizové pomoci?
- Setkáváte se s nějakými problémy při zajišťování financování?

Problematika oblasti:

- Jaká dilemata vnímáte při vykonávání služby krizové pomoci?
- Jaké problémy, jenž jsou pro Vás zásadní, vnímáte ve spolupráci s klienty?
- S jakými překážkami se setkáváte při individuálním plánování s klienty? Jak tyto problémy řešíte?
- Co byste do dalších let zlepšili v práci v rámci sociální pomoci?

(Zdroj: Vlastní výzkum)

Seznam použitých zkratk

KP- Komunikační partner/ partneři

KÚ- Krajský úřad

MP- Městská policie

MPSV- Ministerstvo práce a sociálních věcí

MÚ- Městský úřad

OSPOD- Orgán sociálně právní ochrany dětí

PČR- Policie České Republiky

SP- Státní policie

ÚP- Úřad práce