

**Univerzita Hradec Králové**  
**Pedagogická fakulta**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**2017**

**Bc. Martina Skučková**

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Katedra sociální pedagogiky

**Koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-  
Pessa a jeho realizace v práci krizového pracovníka**

*Diplomová práce*

Autor: Bc. Martina Skučková  
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální pedagogika  
Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Martina Skučková

**Studium:** P15P0274

**Studijní program:** N7507 Specializace v pedagogice

**Studijní obor:** Sociální pedagogika

**Název diplomové práce:** **Koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa a jeho realizace v práci krizového pracovníka**

**Název diplomové práce AJ:** The concept of basic developmental needs according Pessa and Boyden-Pesso and its implementation in the work of humanitarian workers

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tématem diplomové práce je oblast krizové intervence a péče o základní vývojové potřeby krizových pracovníků nejen v samotném průběhu krizového procesu. Téma bude zpracováno s oporou o koncept základních vývojových potřeb dle autorů Pessa a Boyden-Pesso, který je v krizové intervenci často respektovaný. Cílem práce bude na základě odborné literatury popsat a analyzovat koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa v kontextu aplikace do oblasti krizové intervence, se zvláštním zřetelem ke krizovému pracovníkovi a ve výzkumném šetření zjistit zkušenosti krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich vývojové potřeby.

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální pedagogiky,  
Pedagogická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.

**Oponent:** PhDr. Václav Škop, CSc.

**Datum zadání závěrečné práce:** 6.11.2014

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne:

.....

## **Poděkování**

*Především bych chtěla poděkovat vedoucí práce Mgr. Gabriele Slaninové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady a doporučení, za přátelský přístup, oporu a trpělivost, kterou mi věnovala. Zároveň bych chtěla poděkovat respondentům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovory. Děkuji také mé rodině za stálou podporu.*

## **Anotace**

SKUČKOVÁ, Martina. *Koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa a jeho realizace v práci krizového pracovníka*. Hradec Králové, 2017. 79s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta.

Diplomová práce je zaměřena na téma základních vývojových potřeb a jejich autonomní naplňování u krizového pracovníka. Pozornost je soustředěna na koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden psychomotorické terapie. Cílem práce je na základě odborné literatury popsat a analyzovat koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa v kontextu aplikace do oblasti krizové intervence, se zvláštním zřetelem ke krizovému pracovníkovi, a ve výzkumném šetření zjistit zkušenosti krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich vývojové potřeby v průběhu práce s člověkem v krizi. Metodou sběru dat je polostrukturovaný rozhovor, analýza dat je inspirována zakotvenou teorií.

**Klíčová slova:** základní vývojové potřeby, PBSP, krizová intervence, pracovník krizové intervence, krize, klient.

## **Annotation**

SKUČKOVÁ, Martina. *The concept of basic developmental needs according Pessa and Boyden-Pessa and its implementation in the work of humanitarian workers.* 79p. Hradec Kralove, 2017. Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Faculty of education.

The thesis is focused on the theme of basic developmental needs and their autonomous fulfillment by the crisis worker. Attention is focused on the concept of basic developmental needs according Pessa Boyden psychomotor therapy. The aim of study is the basis of literature to describe and analyze the concept of basic developmental needs according Pessa and Boyden-Pessa the application context in crisis intervention, with special attention to the crisis worker, and in the research study to find out the experience of crisis workers with private care for their developmental needs while working with people in crisis. Data collection method will be semi-structured interviews, data analysis will be inspired by the interpretative grounded theory method.

**Keywords:** basic developmental needs, PBSP, crisis intervention, crisis intervention worker, crisis, client.

## Obsah

ÚVOD.....	1
<b>1 STAV POZNÁNÍ A TEORETICKÝ BACKGROUND .....</b>	<b>3</b>
<b>2 LIDSKÉ POTŘEBY JAKO NEOPOMENUTELNÉ "CENTRUM" OSOBNOSTI... ..</b>	<b>6</b>
2.1 Potřeby obecně .....	6
2.2 Hierarchická uspořádání potřeb a koncepty potřeb akcentující vývoj jedince .....	9
<b>3 TEORIE OSOBNOSTI A ČTYŘI VÝVOJOVÉ ÚKOLY V KONTEXTU SATURACE ZÁKLADNÍCH VÝVOJOVÝCH POTŘEB DLE PESSA A BOYDEN-PESSA.....</b>	<b>12</b>
3.1 Teorie osobnosti - elementy stávání se sebou samým .....	13
3.2 Integrace polarit, rozvinutí vědomí, rozvoj pilotních (rozhodovacích) funkcí a rozvoj jedinečnosti jako vývojové úkoly.....	15
3.3 Koncept základních vývojových potřeb .....	19
<b>4 KRIZOVÁ INTERVENCE JAKO PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP PŘI PROVÁZENÍ JEDINCE KRIZÍ SE ZŘEATELEM K PÉČI KRIZOVÝCH PRACOVNÍKŮ O SVÉ POTŘEBY .....</b>	<b>31</b>
4.1 Krize jako subjektivně ohrožující situace.....	32
4.2 Klient v krizi a jeho potřeby s akcentem ke konceptu PBSP .....	38
4.3 Krizová intervence jako efektivní zásah v krizi .....	41
4.4 Odborná způsobilost krizového pracovníka .....	44
4.4.1 Požadavky na krizového pracovníka .....	45
4.4.2 Sociální pedagog jako krizový pracovník.....	49
4.4.3 Krizový pracovník jako pomáhající profesionál pečující autonomně o své základní potřeby .....	52
<b>5 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>54</b>
5.1 Výzkumná strategie, metoda sběru a analýzy dat.....	56
5.2 Charakteristika výzkumného vzorku a kritéria výběru respondentů .....	57
5.3 Realizace a průběh rozhovorů, etická rovina provedení šetření .....	58
5.4 Analýza a interpretace zjištěného .....	59
5.4.1 Analýza získaných dat, kategorizace .....	59
5.4.2 Mapa konceptů vycházející z analýzy .....	65
5.4.3 Závěrečná zpráva a diskuze výsledků .....	70
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>74</b>



<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>76</b>
<b>Příloha č. 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>Příloha č. 2 .....</b>	<b>3</b>
<b>Příloha č. 3 .....</b>	<b>7</b>
<b>Příloha č. 4 .....</b>	<b>10</b>

## ÚVOD

Pro téma závěrečné práce jsme se inspirovali tématem mé bakalářské práce. Cílem bakalářského textu bylo popsat a analyzovat fenomén týrání a zneužívání, se zvláštním zřetelem k týraným a zneužívaným dětem a možnostem působení pomáhajících profesí a zjistit zkušenosti pomáhajících/krizových pracovníků se započítáním procesu pomáhání v rámci krizové intervence. Po vyhodnocení empirické části jsme začali vnímat, že nám v práci schází druhý, neméně důležitý úhel pohledu v oblasti krizové intervence. Tedy nejen jak krizový pracovník ošetřuje potřeby klientů, ale jak je ošetřuje u sebe samého. Jelikož se ve svém "budoucím" povolání chci zaměřit na tuto profesi, bereme to jako důležitou součást mé osobní i profesní motivace .

K takovému směřování nás vede skutečnost, že práce krizového pracovníka je velmi náročná a pokud krizový pracovník nedokáže dobře "ošetřovat" své vlastní potřeby, může to mít negativní dopad na oblast kvality práce s klientem. Dobrá péče o vlastní potřeby předchází syndromu vyhoření a pomáhá krizovému pracovníkovi zvládat svoji profesi. A je samozřejmě nedílnou součástí soukromého života. Šamánková (2001, s. 10) hovoří z o oblasti zkušeností poskytované péče s propojením lidských potřeb takto: "*V naší pomáhající profesi je důležité, abychom si ujasnili své vlastní pocity, způsob přijetí naší sociální role. Poznání našich potřeb i potřeb těch, kteří od nás očekávají pomoc, dále poznání a pochopení sám sebe napomáhá k pochopení potřeb druhých lidí, naučení tolerance k názoru druhého člověka a orientaci ve svízelné situaci*".

Zde se v návaznosti na výše zmíněné nabízí několik otázek. Jak se pracovníci vyrovnávají s tlakem, který na ně působí díky silným příběhům se kterými se setkávají? Jak pečují o své dobré místo? Jak se podporují? Jak a čím se sytí? Jak prožívají a jak se starají o své bezpečí? Jak řeší situace, u kterých začínají vnímat, že přesahují jejich síly? Jaká je jejich zkušenost s dobrými limity? Jak se o toto stará jejich zaměstnavatel?

S ohledem na výše zmíněné je **cílem** práce s oporou o odbornou literaturu popsat a analyzovat koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa v kontextu aplikace do oblasti krizové intervence, se zvláštním zřetelem ke krizovému pracovníkovi a zjistit zkušenosti krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich potřeby v průběhu práce s člověkem v krizi.

Na základě prostudovaných odborných pramenů tradičních i aktuálních a v souladu s žitou praxí z oblasti krizové intervence předpokládáme, že respondenti pečují o své základní vývojové potřeby a věnují jim zvláštní pozornost nejen v přímé práci s klientem v krizi.

V kontextu vymezeného tématu a stanoveného cíle jsme formulovali vědecko-výzkumný problém: péče krizových pracovníků o vlastní vývojové potřeby v průběhu procesu krizové intervence. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jaká je reflexe zkušeností krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich základní vývojové potřeby v průběhu krizové intervence?**

Charakter práce je teoreticko-empirický. V úvodních kapitolách jsme ke zpracování dat zvolili obecně logické metody, literární metody, metodu explorativní. Vzhledem k cíli diplomové práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Metodou sběru dat je polostrukturovaný rozhovor, analýza dat je inspirována zakotvenou teorií.

# 1 STAV POZNÁNÍ A TEORETICKÝ BACKGROUND

Téma základních potřeb v různých kontextech se zdá být jasné a prozkoumané. Jsou známy tradiční hierarchie potřeb např. dle Maslowa, je obecně zřejmé, jak důležité je potřeby uspokojovat, odborná i laická veřejnost ví, jak uspokojování základních potřeb působí preventivně proti syndromu vyhoření apod. To, co jsme si stanovili jako cíl naší práce, je zaměřit se na saturaci základních vývojových potřeb u krizových pracovníků v průběhu jejich přímé práce s jedincem v krizi. Chceme tímto záměrem poukázat na důležitost péče o vlastní potřeby v samotném procesu krizové intervence, nikoli jen mimo aktuální proces a pracovní rovinu, a rovněž je naším cílem vyzdvihnout potřeby pracovníků v krizové intervenci, které, nejsou-li dobře saturovány, mohou být na překážku saturaci potřeb klientů.

Ve snaze přispět něčím inovativním a s přihlédnutím k dobré aplikovatelnosti do oblasti krizové intervence budeme vycházet z teoretického konceptu základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa. Vycházíme z vymezení krizové intervence dle Vodáčkové (2002), která hovoří o krizové intervenci jako o **odborné metodě práce s klientem v situacích**, které klient prožívá jako zátěžové, nepříznivé či ohrožující a napomáhá zpřehledňovat a strukturovat klientovo prožívání a zastavuje ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. V souladu s Bašteckou (2013) budeme chápat psychosociální krizovou pomoc a spolupráci jako pomoc, která vychází s předpokládaných vyjádřených **potřeb a hodnot** lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje o osobité strategie **zvládnání zátěže** a zacházení **s vlastními silami** a se **zdroji okolí**, kde je důraz kladen především na primární zdroje sociální opory. V naší práci se ztotožňujeme s výše zmíněnými autorkami a na krizovou intervenci pohlížíme jako na odbornou pomoc, poskytovanou osobám v krizi, ve které má docházet k uspořádání klientova prožívání. Pomoc chápeme jako určitou podporu, která se uplatňuje při hledání řešení a to z pohledu klienta, nikoli jako pomoc, kdy "vytáhneme" člověka ze zátěžové situace. Krizový pracovník pouze svého klienta doprovází a tím napomáhá k hledání řešení. Aby krizový pracovník mohl pracovat s klienty, musí být prvořadě ukotven ve své profesi, sám v sobě, musí znát své profesní hranice, vytvářet si své bezpečí a umět podpořit sám sebe. Jedincem v krizi budeme rozumět člověka, který prochází akutní, aktuální subjektivně ohrožující situací (krizí), kterou není schopen dobře zvládnout za využití

copingových mechanismů, kdy selhávají vědomé adaptivní mechanismy a z různých důvodů není možno konstruktivně a úspěšně využít vnitřních či vnějších opěrných bodů. S přihlédnutím ke krizím traumatickým budeme respektovat také nutnost krizového pracovníka provázet klienta nejen krizí, ale také ošetřovat setkání s traumatickou událostí, ať již akutní nebo prolongovanou. Zde opouštíme hledisko subjektivity a vycházíme z vymezení traumatu dle DSM-V (Raboch a kol., 2015) jako událost akutní či chronickou, která by u většiny populace způsobila zásah do integrity osobnosti. To vše bude pojednáno v propojení s péčí krizových pracovníků o jejich potřeby v průběhu práce s jedincem v krizi či v průběhu práce s traumatizovaným klientem v rámci krizové intervence.

Pro „potřeby“ naší práce chápeme obecně potřebu dle Rubinštejna (In: Švancara, 1986) jako prožívání žádoucnosti něčeho, co je mimo člověka a rovněž jako pohnutku k činnosti. Neuspokojení se pak projevuje nespokojeností, napětím apod. Toto bazální a tradiční pojetí potřeb koresponduje s pojetím potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa (2009). Autoři vychází z předpokladu, že každý jedinec je jiný a od svého prenatálního vývoje je instinktivně vybaven určitým "očekáváním" toho, co potřebuje na světě najít.

Dle Pessa a Boyden-Pessa musí v životě každého z nás dojít k naplnění pěti základních vývojových potřeb, abychom vedli spokojený život. Do tohoto konceptu řadíme **potřebu místa, syčení, podpory, ochrany a limitů**. V souvislosti s naší prací nás bude zajímat, jak se odráží naplňování těchto vývojových potřeb v práci krizových pracovníků.

Z dostupných zdrojů, které zpřehledňují stav poznání pro náš záměr, uvádíme následující.

Chadimová (2011) dochází k závěrům, že pracovníci krizové intervence se nejčastěji potýkají se stresem, který vyplývá z přímého kontaktu s klienty, u kterých se projevuje agrese, opozičního chování, pocit ohrožení či nepředvídatelné situace, které se během sezení mohou objevit. Pracovníci se s touto zátěží vyrovnávají technikami jako je relaxace, sport, kontakt s přáteli či poslech hudby. Brhelová (2009) naopak vyzdvihuje supervizi, jako prevenci proti syndromu vyhoření. Pracovníci tuto metodu vnímají pozitivně už jen z důvodu, že mohou před svým nadřízeným bez obav vyjádřit svobodný názor aniž by jim za tento názor hrozil postih. Podle Bojkové (2012) je u pomáhajících profesí důležité především psychické zdraví. K tomuto názoru ji vedl fakt,

že respondenti ve svém volném čase (potažmo v práci) aplikují různé formy psychohygieny, jak už bylo výše řečeno u Chadimové. Bojková k výsledkům přidává ještě "očistné rituály" (sprchování, mytí rukou, zapálení svíček), sociální oporu (ze strany partnerů, dětí, rodičů, přátel a kolegů) a někteří pracovníci jsou spirituálně zaměřeni, což je pro ně pro ně dalším mocným zdrojem vnitřní síly a životní opory. Většina z nich jsou podle Bojkové optimistického založení a mají tendenci se spoléhat sami na sebe a osud (kombinuje se u nich tak externí místo kontroly s interním místem kontroly).

Výše zmíněné výsledky výzkumných studií poukazují na schopnost krizových pracovníků o své potřeby pečovat vlastními silami, využívat vnitřních i vnějších zdrojů opory. Pessoa (2009) tento dospělý způsob naplňování potřeb nazval *dosažení autonomie*. Jedinec si internalizuje péči rodičů a následkem toho má místo ve svém těle a mysli, dokáže se sám nasytit prostřednictvím své snahy a aktivity, podporuje se, ochraňuje se a dává si samo omezení a umí žít v hranicích.

Pracovníci pomáhajících profesí, a krizoví pracovníci obzvlášť, se denně mohou setkávat s velmi silnými příběhy svých klientů. S příběhy musí dokázat pracovat ve dvou rovinách - jako člověk, který je empatický a klient cítí, že pracovníka jeho příběh zajímá, a stejně tak jako profesionál, od kterého se očekává, že dokáže pomoci. Mezi těmito rovinami je velmi tenká hranice. Pokud se pracovník angažuje z jedné v rovině více než se očekává, může dojít k "uklouznutí", které může zanechat následky jak na pracovníkovi, tak klientovi.

Potřeby a jejich správné naplnění, jsou nesnadnou a zároveň nutnou záležitostí v životě každého z nás. Potřeby ovlivňují naše životy. Existují tací, kteří své potřeby naplňují bez větších komplikací. Ale pak tu jsou jedinci, kteří potřebují odbornou pomoc, protože jim nikdo nedal dobrý základ pro vytvoření takových vzorců, jakými vhodně uspokojovat vlastní potřeby. Pessoa (2009, s. 58) zmínil: "*Naplnění potřeb musí nastat ve správném čase, se správnými lidmi a správným způsobem.*" Pokud lidé pomáhajících profesí mají pomáhat druhým, je nezbytně nutné, aby prvořadě znali, jak naplňovat své vlastní potřeby než budou pomáhat ostatním. Z tohoto důvodu nás zajímá, jak pečují o své potřeby krizoví pracovníci, kteří se denně setkávají s klienty v náročných životních situacích.

## 2 LIDSKÉ POTŘEBY JAKO NEOPOMENUTELNÉ "CENTRUM" OSOBNOSTI

Kapitola přinese obecné uvedení do tématu potřeb. Potřeby budou představeny, jako základní téma a v návaznosti budou uvedeni autoři, jež je možno považovat za významné teoretiky potřeb. Dále bude pozornost směřována k hierarchicky uspořádaným konceptům potřeb a vývojovému hledisku v jejich uspokojování.

### 2.1 Potřeby obecně

Chceme-li vědět, proč člověk dělá to, co dělá, tak se při rozebírání činností, dostaneme k pojmům jako je potřeba, přání, cíl, podnět, pud a pohnutka. Ačkoliv jsou tyto pojmy známé už od pradávna, spjatý s různými systémy dynamické psychologie jsou od začátku tohoto století. Pojem **potřeba** má klíčové postavení při zkoumání motivace chování zvířat i lidské činnosti. Podle Švancary (1986) se **potřeba vyznačuje prožíváním nedostatku nebo naopak nadbytku podnětů, prožíváním žádoucnosti něčeho nebo tendenci k provedení určité akce**. Potřeby mají povahu psychických sil, které směřují k vnějším cílům. To, jak se chováme není interpretované na základě jedné potřeby, ale je to výsledek souhry ve složité motivační struktuře jedince. Na potřeby je nutno dále pohlížet jako na jednotu s vnějším prostředím, které vytváří rámec možností chování (Švancara, 1986).

Podle Blatného (2016) je základní potřebou každého člověka osobní pohoda, díky které se zvyšuje životní spokojenost. Osobní pohodu lze vnímat ze dvou aspektů. Buď jako **pohodu subjektivní**, kam řadíme prožívání pozitivních a negativních emocí a celkové hodnocení kvality našeho života. Subjektivní pohoda je rozdělena na *životní spokojenost* a *šťěstí*. Životní spokojenost vyjadřuje, jak jedinec vnímá rozdíl mezi aktuální životní situací a jeho očekáváním a snahou (Campbell, Converse, & Rodgers, 1976, In: Blatný, 2016) a *šťěstí* vyjadřuje rovnováhu mezi prožívanými negativními a pozitivními emocemi (Bradburn, 1969, In: Blatný 2016). Nebo **pohodu psychologickou**, kdy se její úroveň určuje uskutečňováním pozitivních životních snah, jako je *dosažení nezávislosti, sebezpřijetí, harmonické vztahy s druhými lidmi, vláda nad prostředím v němž člověk žije, životní cíle a osobní růst* (Ryff, 1989, In: Blatný, 2016). Sebezpřijetí znamená pozitivní hodnocení sebe samého a vlastního *života* a to, i když si člověk uvědomuje své nedostatky a slabiny. Dimenze pozitivních vztahů s druhými lidmi znamená potřebu vytvořit si a udržet vřelé a důvěrné interpersonální vztahy.

Vláda nad prostředím, v němž člověk žije znamená, že člověk je schopen efektivně zorganizovat vlastní život, dobře s ním hospodařit a utvářet takové prostředí, aby v něm dokázal naplnit osobní potřeby a touhy. Nezávislost pak vyjadřuje potřebu uchovat si svou individualitu v rámci sociálního kontextu a vytvořit si pocit sebeurčení a osobní autority. Životní cíl a osobní růst vyjadřuje snahu o nalezení smyslu ve vlastním životě a rozvinutí vlastního talentu a potenciálu (Blatný, 2016).

**Rubištejn** charakterizuje potřeby ze dvou hledisek: jednak jako žádoucí prožívání něčeho, co je mimo člověka, jednak jako výchozí pohnutky činnosti (Rubištejn, In: Švancara, 1986, s. 98-99).

**Leont'jev** rozlišuje dva druhy potřeb: takové potřeby, na které se organismus zaměřuje a k jejich uspokojení není třeba okolních předmětů. A nebo naopak takové potřeby, které jsou uspokojovány díky předmětům, kdy tyto předměty můžeme konkretizovat a fixovat. Předměty pak nabývají předmětného obsahu. (Leont'jev, In: Švancara, 1986).

V souvislosti s potřebami Švancara (1896) zmiňuje pojem **motivace**, která v jeho pojetí znamená **tendenci být aktivním výběrovým a organizovaným způsobem**. Podstatným pojmem související s motivací je **motiv**, který znamená **určitou pohnutku k činnosti, činiteli usměrňující chování jedince k určitému konci, resp. k cíli a to ať se jedná o cíl vědomý či nevědomý**. Motivovat tedy znamená podnítit pohnutku. Jestliže naše chování, které je motivované, naráží na určitou překážku, prožíváme *frustraci*. Pokud dojde ke střetu mezi dvěma a více motivy, dochází ke vzniku psychického *konfliktu* (Švancara, 1986).

Podle Leont'jeva se motivy vždy vztahují na předměty - ať už materiální, subjektem zachytitelné či představované nebo konkrétní ideje. Motiv je objekt, který odpovídá té nebo oné potřebě. Pokud dochází ke změně potřeby či vznik nové potřeby, je to závislé na změně objektů. V kontaktu s motivy vznikají nové objekty a zároveň i nové potřeby. Etické normy či estetické hodnoty vedou k vývoji ke specifických duchovních potřeb, které vznikají na bázi sociálních proměn. Podle Leont'jeva nelze motivy popsat všeobecnými pojmy subjektivní povahy jako je například přání a pud. Neexistují podle autora ani vyšší a nižší motivy, protože lidské vyšší potřeby nelze chápat jednoduše jako nadřazené instinktům. Neboli vyšší lidské motivy vznikají na základě změny zaměřenosti subjektu na cílové objekty v průběhu celého vývoje. Jak říká Leont'jev: objektivní existence hudby nejen formuje hudební sluch, ale vede k estetické potřebě hudby (Leont'jev, In: Švancara, 1986).



V návaznosti na souvislosti s hierarchií potřeb, také **Kovalev** (1965) uvádí, že kulturní potřeby jsou sice závislé na uspokojení základních potřeb organismu, ale nadměrné uspokojení základních potřeb organismu nevede k rozvinutí zájmu o kulturní oblast. Pokud nedochází k uspokojení organické potřeby, vytváří se dominantní brzdící rozvoj jiných aktivit (Kovalev, 1965, In: Švancara, 1986).

Neopomenutelným pojmem souvisejícím s potřebami je **pud** (angl. "drive"). Pud můžeme popsat jako **určitý zdroj všeobecné a nespecifické energie, který se uplatňuje v motivačních procesech**. Autorem, který se pudem zabýval byl **C.L. Hull**, který byl za pojem "*pudový podnět*" silně kritizován. Hull se domníval, že spojení podnětu a reakce se uskutečňuje "redukci pudu" - jinak řečeno redukcí (zmírnění) potřeby, která byla uspokojena. Avšak je dobře známo, že existuje i učení, u kterého nedochází k uspokojení potřeby. Jako problematická se ukázala i hypotéza H. Rohrchera, který tvrdil, že naše motivy nejsou ničím jiným než našimi pudy a zájmy. Pud a puzení vymezuje energický rozměr motivace (Hull, In: Švancara, 1986).

Velkým přínosem v oblasti teorie motivace je **Madsen**, který motivaci vymezil sice velmi široce, ale zahrnul sem všechny vymezující energetické charakteristiky chování. Lidské motivy rozdělil na *primární* (vrozené) a *sekundární* (získané). Madsen navrhnul deset primárních motivů, dva emoční a čtyři sekundární motivy, které podle něho stačí k interpretování lidské činnosti. Předpokládá se, že následující motivy lze nalézt u všech lidských jedinců a to jak z hledisek individuálních, dispozičně podmíněných rozdílů, tak frekvence i intenzity.

- *Motivy primární:*

1. motiv hladu,
2. motiv žízně,
3. sexuální,
4. mateřský,
5. teplotní,
6. motiv vyhýbání se bolesti
7. exkreční,
8. motiv dostatečného zásobení kyslíku,
9. odpočinku,
10. aktivity (svalové, sensorické, mozkové).

- *Motivy emoční:*

11. motiv zachování bezpečí ("strach"),

12. motiv agrese (vztek).

- *Motivy sekundární:*

13. motiv sociálního kontaktu,

14. motiv úspěšného kontaktu (achievement motiv),

15. motiv moci,

16. motiv vlastnictví.

Podle Madsena se chováme určitými způsoby, za které zodpovídají naše integrující motivy, centrálně kognitivní procesy a řídicí dispozice (Madsen, In: Švancara, 1986).

## 2.2 Hierarchická uspořádání potřeb a koncepty potřeb akcentující vývoj jedince

Po Madsenově rozdělení motivů bude představen klasický a známý koncept potřeb dle Maslowa. **Maslow** (2014) se zabýval základními potřebami a jejich hierarchickým uspořádáním. Domnívá se, že součástí vnitřního ustrojení lidské bytosti jsou nejen fyziologické, ale i psychologické potřeby, které je možné nazvat základními potřebami. Lze je považovat za nedostatky, které musí být optimálně naplněny, aby nenastala např. nemoc či subjektivní strádání. Tyto potřeby musí být naplněny, protože:

- a) deprivovaný člověk neustále touží po jejich uspokojení;
- b) nejsou-li tyto potřeby uspokojeny, člověk chradne a je nemocný;
- c) u zdravých jedinců (uspokojených) lidi se tyto deficiencie neprojevují.

Potřeby jsou podle Maslowa uspořádány podlé své síly a důležitosti. Jako příklad uvádí, že bezpečí je silnější, naléhavější a životně důležitější než láska a potřeba potravy je obvykle silnější než obě uvedené potřeby. Maslow zastává názor, že pro lidstvo je existuje jedna nejvyšší hodnota, vzdálený cíl, k němuž směřují všichni lidé. Různí autoři ji nazývají odlišně a to - sebeaktualizace, seberealizace, integrace, psychické zdraví, individuace, autonomie, kreativita či produktivita. Ať je jedná o jakékoliv pojetí všichni autoři se shodují, že se jedná o naplnění možností člověka a možnost stát se plně lidským, stát se vším, čím člověk může být. Maslow tvrdí, že to člověk sám neví. Ví jen, že zoufale touží po lásce a domnívá se, že pokud ji najde, bude navždy spokojený a šťastný. Neví dopředu, že jakmile se dostaví uspokojení, bude usilovat o něco jiného, a že uspokojení jedné základní potřeby otevírá vědomí pro nadvládu jiné "vyšší" potřeby. Dosáhneme-li dle Maslowa uspokojení základních potřeb, prožijeme v souvislosti s tím

tzv.: " vrcholné zážitky", což můžeme brát jako absolutní vrcholy, které jsou samy o sobě dokonalé a k potvrzení platnosti nepotřebují moc více než samy sebe. Maslow (2014, s. 210) toto tvrzení přirovnává k následujícímu: *"Je to stejné, jako odmítnou představu, že ráj leží někde za koncem naší životní cesty. Ráj na nás čeká během života - čeká, až do něj na chvíli vstoupíme a budeme se z něj radovat, dříve než se budeme muset vrátit ke všednímu životu plnému usilování. Jakmile jsme v něm jednou pobývali, můžeme si jej zapamatovat navždy. Taková vzpomínka nás může posilovat a být nám oporou v těžkých dobách. Ale ne jenom to, proces postupného růstu je vnitřně užitečný a nádherný také v absolutním smyslu. Neprožíváme-li vrcholné zážitky, prožíváme alespoň zážitky "na úpatí hory", malé záblesky absolutního, sebepotvrzujícího potěšení, krátké okamžiky bytí. Bytí a cesta k bytí nejsou v rozporu a vzájemně se nevylučují. Přibližování a dosahování je obojí samo o sobě odměnou"*.

Maslow potřeby umístil do tzv.: **Maslowovy pyramidy**. Seřadil je podle jejich důležitosti (vzestupně) a jedná se tedy o:

1. **Potřebu sebeaktualizace**, kam řadíme rozvoj osobnosti.
2. **Potřeba uznání a ocenění**, což znamená budování sebeúcty, uznání, statusu.
3. **Společenské potřeby** - pocit sounáležitosti a lásky.
4. **Potřeba jistoty a lásky** - ochrana, bezpečí.
5. **Fyziologické potřeby** - hlad, žízeň.

V souvislosti s naším tématem respektujeme trifazické naplňování potřeb dle PBSP - *doslovné naplňování potřeb, symbolické naplňování potřeb a dosažení autonomie*. Kdybychom takto chtěli uspořádat potřeby dle Maslowa, vypadal by model fází takto: doslovné naplňování potřeb - fyziologické potřeby jako je hlad a žízeň; symbolická fáze - potřeba jistoty a lásky, společenské potřeby, potřeba uznání a ocenění; autonomní fáze - potřeba sebeaktualizace.

Model lidských potřeb formuloval i americký spisovatel **Stephen Covey**. Lidské potřeby rozdělil na čtyři základní formy – fyzické, sociální, mentální a duchovní. Všechny tyto formy je nutné harmonicky uspokojovat. Podle jeho systémového modelu by měl každý jedinec **umět žít, milovat a být milován, poznávat a zanechávat odkazy** (Šamánková, 2011, s. 27). V tomto pojetí systémového modelu můžeme shledat určitou podobnost s konceptem Pessa a Boyden- Pessa. Podle Pessa je účelem života "být naživu a předat život dál". V bytí každého člověka je určitá vášeň a touha a to: *abychom žili, abychom předali život dál a abychom byli šťastni* (Pesso,2009).

Abychom vedli šťastný a spokojený život, musí být vytvořeny optimální podmínky pro vývoj naší osobnosti. V souladu s naším tématem je vhodné zmínit i Matějčkovu pojetí potřeb. **Matějček** (2011) vychází z předpokladu, že základní tendencí organismu je jeho potřeba aktivního styku s prostředím. Jedinec je aktivní a jeho aktivita je zásadně zaměřena ke světu a k věcem v něm, užívá jich, přetváří je, očekává a ověřuje si výsledky této činnosti a tvoří nové projekty. V této aktivitě dostávají věci smysl a to jak vcelku, tak jednotlivě. V těchto aktivitách je podle Matějčka podstata sebeuvědomění. Člověk musí nacházet sám sebe jak ve světě, tak ve věcech, které má sice uchopené, pochopené, ale musí sám sebe vidět i u jejich proměn. Tato základní aktivita se rozvíjí v procesu ustavičné anticipace a jejího naplňování, čímž se subjekt sám aktivně dotváří a uskutečňuje. Má-li tedy být tendence jedince být v aktivním kontaktu se světem uskutečněna, naplněna a dále rozvíjena, musí být ze strany prostředí splněny jisté podmínky. Jinak řečeno musí existovat určité okolnosti, které umožňují zmocnit se věcí, ovlivňovat je a dát tak dění v obklopujícím prostředí smysl. Nejsou-li tyto podmínky splněny, jedinec nemůže najít smysl ve věcech a ztrácí se i jeho pocit vlastní smysluplné aktivity (více viz příloha 1).

Podle PBSP teorie se každý člověk rodí s velkými lidskými možnostmi, které nám jsou dány díky genetické výbavě. Pokud je správně zacházeno s hlubší genetickou strukturou potřeb, je možné ovlivnit prožívání štěstí člověka. V návaznosti zmiňujeme Freuda, který se zabýval přirozenými (genetickými) potřebami ve vývoji osobnosti v různých fázích života. Podle psychosexuálního vývoje **Freuda** (1997, In: Říčan, 2007) má každý člověk určité množství pudové energie (zvané "libido"), která se vybíjí dosahováním slasti. Můžeme říci, že libido je v podstatě energií sexuálního pudu a vybíjí se přiměřenou stimulací erotogenních zón, tj. těch částí těla, které jsou vysoce dráždivé a za určitých okolností ze stávají zdrojem příjemných pocitů. Jednou z takových zón jsou rty a ústní dutina, druhou anální oblast, třetí pohlavní orgány. Freud vytvořil stádia, ve kterých je slast orientována na různé oblasti. Jedná se o stádia - **orální, anální, falické, latence a genitální** (podrobněji viz příloha 2).

Dále zmiňujeme **Fromma** (sociální psycholog, psychoanalytik a filozof), který považoval za nejvýznamnější síly motivující lidské chování ty síly, které souvisejí s existencí člověka. Jeho pojetí je v určitém souladu s pojetím Pessa či Bowlbyho, kteří říkají, že naplňování potřeb má probíhat díky blízkému milujícímu člověku (matkou). Podle Fromma nejsou nejsilnější potřeby ty, které koření z našeho těla, nýbrž ty které pramení z jedinečnosti naší existence a to probíhá právě díky bezpečné citové vazbě

jedince s blízkou osobou. Uvádí potřeby specificky lidské, odpovídající sociálnímu vymezení jedince. Fromm (2009) uvádí tyto potřeby:

- potřeba sociálního začlenění;
- potřeba transcendence;
- potřeba zakořenění;
- potřeba individuální identity;
- potřeba racionalizace.

Jak vidno, naplňování vývojových potřeb je v životě jedince úkol nezbytný, komplexní a tím pádem více či méně náročný. Pessa (2009, s. 58) v tomto kontextu řekl: *"naplnění potřeb musí nastat ve správném čase, se správnými lidmi a správným způsobem."*

### **3 TEORIE OSOBNOSTI A ČTYŘI VÝVOJOVÉ ÚKOLY V KONTEXTU SATURACE ZÁKLADNÍCH VÝVOJOVÝCH POTŘEB DLE PESSA A BOYDEN-PESSA**

V této kapitole bude věnována pozornost především teorii osobnosti podle PBSP, kde se zaměříme na pravé já, ego a self. Významnou součástí kapitoly bude koncept potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa, dle kterého rozumíme potřebám jakožto implicitním, instinktivním očekáváním. Takto pojaté a v ideálním případě uspokojené potřeby tvoří spolu se splněnými vývojovými úkoly podle teorie PBSP<sup>1</sup> součást procesu dosahování harmonické autonomie. Potřeby - respektive jejich saturaci – chápeme tedy jako jeden z důležitých „stavebních kamenů“ osobnosti jako takové a proto bude zohledněno rovněž osobnostní hledisko.

---

<sup>1</sup> PBSP = Pessa Boyden psychomotorická terapie (v originále Pessa Boyden System Psychomotor), jejímiž zakladateli jsou Albert Pessa a Diane Boyden-Pessa. Podrobněji viz např. [www.pbsp.cz](http://www.pbsp.cz) nebo [www.pbsp.com](http://www.pbsp.com)

### 3.1 Teorie osobnosti - elementy stávání se sebou samým

Pesso-Boyden terapie (celým názvem Pesso Boyden System Psychomotor Therapy, používaná je též zkratka PBSP) je původní psychoterapeutická metoda, založená Albertem Pesso a jeho ženou Diane - Pesso, na počátku šedesátých let 20. století v USA. PBSP je jedna z původních psychoterapeutických metod určených k sebepoznání, vyrovnávání se s osobní historií a nacházení hlubšího smyslu a radosti ze života. Je určena především těm, kteří cítí, že nejsou v životě spokojeni a nemají pro svou nespokojenost uspokojivé východisko. Dále těm, kteří se v životě hledají, kteří se cítí nenaplnění slabí, bezmocní či osamělí nebo mají opakované problémy ve vztazích. Doporučena je i těm, kteří se naopak cítí dobře, ale chtějí svůj život prožívat hlouběji a smysluplněji (Siřínek, ©2011).

Základem Pesso Boyden psychoterapie je optimistický obraz lidské bytosti. Člověk se přirozeně snaží nacházet cesty, jak se radovat ze života s potěšením, uspokojením, smyslem a sounáležitostí. Lidé očekávají, že realizují svou jedinečnost a potencialitu, a směřují k integraci svých polarit. Každá bytost má vrozené přání rozvíjet své vědomí a poznat smysl svého života (Pesso,2009a).

PBSP užívá třech základních pojmů a to *já (true self)*, *ego (ego)*, *self (self)*. *Pravé já* se skládá z vrozených a individuálních vlastností. *Ego* se vyvíjí v průběhu osobní historie a znamená tzv.: "kůže kolem duše". *Ego* vpouští pravé já do současné identity jedince, tedy do *self*, které představuje to, co člověk nabízí vnějšímu světu (Perquin, ©2011).

**Pravé já** je definováno jako "kdo skutečně jsem". V PBSP je pravé já spojení významu, pravdy, reality a procesu a toto spojení je základem a východiskem života. Skládá se z vrozených vlastností člověka jako je temperament nebo hudební sluch a všeobecných možností člověka. Jedinečné vlastnosti, které člověk má, jsou často nedostatečně rozvinuté a to z důvodu, že nebyly rozpoznány a oceněny rodiči, pečovateli nebo sociálním prostředím. Podle Pessa je pravé já v trvalém procesu "seberealizace". Cílem tohoto procesu je rovnováha, naplnění a úplnost, ke které směřujeme všichni a to v každém okamžiku našeho života. Jedná se o přirozenou a vrozenou část nás samých a jde o přirozený stav každé duše, bytosti a existence. Dle PBSP každá duše, která se touží realizovat, je v každém momentu přítomna v bytí člověka a je tedy možné s ní být v kontaktu. Pravé já je to, co volá po svém nalezení a je

nadějí a součástí učení i léčení (Pesso, 2009). Obtíže, které se mohou v oblasti pravého já objevit (Pesso (1991) přirovnává k těsnému, přiléhavému obleku. Oblek symbolizuje ego jedince, který nepadne na tělo pod oblekem dobře. Jednou z takových příčin může být špatné konstruování ega hrubými interakcemi dítěte s rodiči a nebo rodičovskými narážkami jako je neustálé ponižování a takové rány způsobují jedinci nekonečnou bolest, díky které je ego jako ve vězení a je potlačena pravá povaha člověka.

**Ego** v PBSP terminologii znamená spojení pravdy a reality, která byla naučena díky zkušenosti a následně vtisknuta do paměti během historie jedince. Podle PBSP je ego ta část "já", která je vědomá, má na starosti kontrolu a má usměrňovat energii, která vychází z pravého já a převádí je na "významy" a "symboly". Dále zahrnuje logické myšlení, používání jazyka a schopnost formovat psychomotorické funkce. Umožňuje vědomě prožívat čas a prostor, má pod kontrolou naši představu o nás samých, rozeznává skutečnost od fantazie a rozlišuje mezi "já" a ostatním. PBSP přijímá představu, že se ego vyvíjí ve formativních letech, tedy raném dětství a to prostřednictvím verbálních i neverbálních vztahů mezi dítětem a rodiči a také prostřednictvím zkušenosti s vnějším světem. Ego postupně získává určitý tvar, který se skládá z tvořených konceptů, postojů, očekávání a podmíněného chování. Důležité je, že vztahy, které mělo dítě s původními pečovateli, jsou internalizovány. Ego, které není v souladu s pravým já, má původ v rodičích a sociálních vztazích, kdy dítě např. nebylo respektováno, prožívalo pocity viny a nebyly mu poskytnuty potřebné hranice. Ego dospělého člověka má tendenci vztahovat se k pravému já takovým způsobem, jakým se rodiče vztahovali k dítěti, a má sklon si vykládat vnější svět jako by to byl původní svět, se kterým udělalo zkušenost v dětství (Pesso, 1988).

**Self** je to, čím se každý z nás stal, tedy naše identita. Identita, kterou prezentujeme v každodenním životě. Self je výsledkem toho, co bylo z duše realizováno pod vlivem ega. Čím více ego umožňovalo, aby se rozvíjel potenciál pravého já, tím více s ním bude "self" v souladu. Stupeň toho jakou má člověk důvěru sám v sebe a svou duší, záleží na tom, které chování v jeho vývoji bylo potvrzováno či ignorováno a do jaké míry byly uspokojeny jeho potřeby v dětství. (Perquin, ©2011).

Podle PBSP jsou složky pravého já, ega a self, podstatné pro lidské bytí na tomto světě, protože se díky nim stáváme osobnostmi. Každá z nich má své specifické úkoly, ale navzájem jsou úzce spojené v jeden celek. Pokud jedna z těchto částí nefunguje správně, odráží se to ve funkčnosti složky druhé atd. Jestliže nedochází ke správnému naplnění (tj. na náš požadavek nedostáváme uspokojivou odpověď), naše

pravé já, ego a self se vyvíjí nesprávným směrem, což může mít za následek, že v průběhu života nedokážeme své potřeby správně uspokojovat na autonomní úrovni.

### **3.2 Integrace polarit, rozvinutí vědomí, rozvoj pilotních (rozhodovacích) funkcí a rozvoj jedinečnosti jako vývojové úkoly**

Během života, kdy se jako jedinci vyvíjíme, "tvarujeme" a naplňujeme pět základních vývojových potřeb (viz kap. 3.3), nejsou však podle PBSP vším, co my jako jedinci potřebujeme v optimální míře dostávat, abychom dospěli k vlastní harmonické autonomii. Pessa definuje mimo jiné čtyři základní vývojové úkoly, jejichž splnění má dlouhodobější charakter. Jedná se o:

- 1. Integraci polarit**
- 2. Rozvinutí vědomí**
- 3. Rozvoj "pilota"**
- 4. Rozvoj jedinečnosti**

**Integrace polarit** znamená, že žijeme v polarizovaném světě, ve kterém existuje dle PBSP pět polarizovaných kategorií. Podle Pessa (2009) patří k vývoji jedince, aby tyto polarizovanosti integroval a byl je schopen využívat ve svém životě v rovnováze podle toho, které z protichůdných polarizovaných funkcí je potřeba. Pokud dojde k popírání jedné či potlačení druhé, vede to k nerovnovážnému vývoji osobnosti. Každý jedinec je stvořen a vyvinut tak, aby všechny jeho součásti byly rozvinuty, přijaty, pojmenovány a existovaly ve vědomí člověka. Tato sjednocující funkce je ovlivněna ve výchově kulturním a historickým zázemím společnosti, do kterého se člověk narodil. PBSP definuje pět základních kategorií polarit, které je třeba v životě sjednotit a integrovat:

- Polarita otce a matky (vrození rozdílů spojené s pohlavím)
- Neurologická polarita (levá a pravá hemisféra mozku)
- Senzo-motorická polarita (vnímání a pohyb)
- Chování (přijímání a aktivita, výstupy a vstupy)
- Symbolická polarita (mužský a ženský pól, animus a anima)

*Vrozené rozdílů spojené s pohlavím* - každý muž či žena se rodí z jiné ženy a muže, zjednodušeně řečeno ze svých rodičů. Díky této kombinaci získávají genetickou



výbavu, která pochází od obou rodičů a také od jejich předků. Součástí této genetické výbavy je i pohlaví každého rodiče. Podle Pessa je první polaritou, kterou dítě zažívá, polarita otce a matky. Zásadním úkolem je, aby dítě přijalo a integrovalo genetické vlastnosti a pohlavní polaritu rodičů<sup>2</sup>. (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

*Neurologická polarita (levá a pravá hemisféra mozku)* - je zřejmé, že lidský mozek se skládá se dvou hemisfér. Každá hemisféra má své specifické úkoly. Levá hemisféra je dle PBSP zaměřena na vědomí, racionalitu, abstraktní myšlení, intelektualizace, kognitivní procesy (poznávání), verbalizace, jazyk a lineární myšlení. Pravá hemisféra obsahuje nevědomí, emocionalitu umělecké cítění, cítění a vize, intuice, neverbální komunikace a organické myšlení. Obě hemisféry jsou spojené prostřednictvím svazků nervových vláken. Jedná se o těleso, které zprostředkovává komunikaci a koordinaci mezi pravou a levou hemisférou. Dovoluje nebo komplikuje komunikaci, přijímání, výměnu a harmonizaci mezi těmito dvěma polárními částmi mozku, respektive osobnosti. Podle Pessa mají rodiče za úkol sledovat a ovlivňovat integraci polarit u svých dětí, tedy jak vyvážený je rozvoj funkcí pravé a levé hemisféry<sup>3</sup>. (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

*Senzo-motorická polarita (vnímání a pohyb)* - každé dítě chce objevovat sebe a svět. Rodiče či pečovatelé by dítěti měli dávat k objevování dostatek možností. Na úrovni vnímání to znamená pomoci dítěti, aby zažilo, co nejširší spektrum smyslových počtů a podnětů a to na takové úrovni, aby to dětský nervový systém

---

<sup>2</sup> Pokud se rodiče milují, přijímají a milují své vrozené části včetně pohlaví, dítě tuto lásku zažívá a reflektuje ji v sobě. Díky tomu dítě přijímá všechny své vrozené charakteristiky získané od svých rodičů. Pokud jsou rodiče propojeni vzájemnou láskou a zůstávají spolu, dítě snadněji integruje a vyrovnává všechny své zděděné vlastnosti z obou stran, a také svoje pohlaví, se kterým se tak lépe identifikuje. Pokud se naopak rodiče začnou nenávidět, oškliví si vlastnosti toho druhého, je pravděpodobné, že dítě bude prožívat vnitřní konflikt skutečnosti, že zdědilo vlastnosti toho či onoho nenáviděného rodiče (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

<sup>3</sup> Pokud to rodiče zvládli sami, pak jako jednotlivci i jako pár modelují a kultivují vyváženost činností obou hemisfér v dítěti. Naopak pokud rodiče neuznávají všechny součásti osobnosti svého dítěte tak, jak jsou funkčně realizovány oběma hemisférami, dítě bude mít obtíže tyto své části v sobě rozpoznat. Dítě je nebude moci přijmout a ani porozumět samo sobě a žít se sebou v souladu. Ve výsledku dítě tyto neuznané a nepřijatelné části sebe, jako je talent, rozum, intelekt či emoce prožívá jako nemístné nebo jako součásti, které nejsou "jeho" (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

uměl zvládnout. Na úrovni vnější aktivity to znamená, pomoci dítěti rozvíjet a uskutečňovat všechny varianty pohybů a chování, které vycházejí z jeho emocionálních, volních a reflexních pohnutek (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

*Chování (přijímání a aktivita, výstupy a vstupy)* - energie a aktivita jsou slova, která popisují a zároveň definují oblast geneticky založené kapacity jedince pro realizaci motorických, smyslových, materiálních a symbolických výstupů. Receptivita (tj. schopnost přijímat) a reaktivita jsou výrazy, které se naopak používají pro popis a definici geneticky založené kapacity jedince pro realizaci výše zmíněných vstupů. V ideálním případě milující matka a otec, spojení mezi sebou, společnými silami dohlížejí na proces vývoje dítěte, kdy se postupně integrují a propojují procesy vydávání (výstupy) a přijímání (vstupy) ve vztahu k vnějšímu světu<sup>4</sup>. (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

*Symbolická polarita (mužský a ženský pól, animus a anima)* - podle PBSP je spojení žijící matky a žijícího otce, kteří jsou spojení jak citově, sexuálně, tak kooperativně, správným modelem symbolické integrace dítěte. Dítě propojuje na symbolické úrovni mužskou a ženskou polaritu, anima s animou. Toto spojení je však symbolické, nikoli magické. Pokud dojde u dítěte ke správné integraci polarit, vede to k přijetí vlastní identity, komplexity a funkcí mužského a ženského pólu. Současně však vede k zachování a plnému přijetí a prožívání vlastní varianty pohlaví<sup>5</sup>. (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

---

<sup>4</sup> Pokud dítě nedostane možnost se vyrovnávat s oběma procesy, zažívá neklid, úzkost, stud ohledně přijímání například potravy, projevů péče a lásky, podpory atd. V některých případech se může rozvíjet až neschopnost přijmout péči, lásku apod. Dítě a později dospělý má potíže spojené se studem, úzkostí v souvislosti s výstupy. (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

<sup>5</sup> Tedy muž se prožívá spokojeně mužem a žena jako ženou. Pokud symboly pro tyto dvě možnosti (mužský a ženský protipól) nejsou jasně definovány, limitovány a naplněny rodiči, je to pro dítě stresující vývojový faktor. Mohou poté zažívat archetyp ženství nebo mužství jako "doslovný", neomezený, bez lidské dimenze, všemocný a nekonečný. Tento prožitek se ukládá a ukrývá v nevědomí a ovlivňuje sebeprožívání a chování jedince pomocí rušivých emocí, impulzů, symptomů, které se projevují v průběhu života. Zdají se být "magickými" jevy a procesy za hranicemi zákonů běžné reality. Magickými je chápáno něco nereálného, fantazijní prožívání přání a představ tak, jako by byly "tajnou realitou" (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

**Rozvoj vědomí** podle PBSP vede k vytváření a uskutečnění významu, a to je zásadní pro lidskou aktivitu. Vědomí se spojuje se dvěma elementy a to: být si něčeho vědom a být si vědom významu dané věci. Naše chování a interakce s vnějším světem lidí, věcí, událostí jsou zaznamenávány v našem nervovém systému a ukládají se jako náš vlastní vnitřní svět vědomí, zkušeností, konceptů, významů a myšlenek. Vědomí se u dítěte rozvíjí tak, jak věci, lidé a události dostávají pro něho význam. Úroveň kvality je dána tím, jak rodiče či primární pečovatelé popisují a vysvětlují dítěti svět. Oni dohlíží na rozvoj vědomí dítěte prostřednictvím interakce a komunikace. Rodiče jsou ti, co dávají jméno a tvar tomu, co dítě cítí a poznává. Učí ho rozlišovat a znát vnitřní stavy (Pesso, Boyde-Pesso, Vrtbovská, 2009).

Pojem metaforického názvu "**pilot**" v PBSP znamená vědomou, koordinující, výkonnou funkci mozku, která dělá rozhodnutí tak, že "já" vybírá, kombinuje různé elementy "pravého já" a "ega". Prostřednictvím "pilota" je "já" vyjádřeno v daném čase a v daném prostoru. Podle Pessa je jedním ze základních úkolů rozvoj této funkce tak, aby se stala kompetentním koordinačním, rozhodovacím a řídicím centrem myšlení dospělého autonomního člověka. Pilot umožňuje, aby se každý jedinec cítil jako jednotná bytost, která má mnoho různých myšlenek a pocitů. Díky pilotovi člověk není bytostí rozdělenou na různé frakce. Pilot je podle PBSP mentální funkcí, která rozhoduje a bere zodpovědnost za rozhodování. Pokud dojde k uplatňování pilota, je to moment, ve kterém se uplatňuje autonomie jedince v jeho nejlepším zájmu a v zájmu těch, na kterých mu záleží. Každý rodič by měl respektovat pohnutky svého dítěte, které se snaží dokázat svoje schopnosti a autonomii. Dobré rodičovství vědomě rozvíjí "pilota". Úspěšné rodičovství vede k vyšší a především zdravé autonomii dítěte. Pokud rodiče potlačují iniciativu dítěte a za jeho schopnosti přebírají odpovědnost a místo toho uplatňují své schopnosti, jedná se o rodičovství slabých rodičů (Pesso, 1990a).

**Rozvoj jedinečnosti** podle Pessa (2009) chápeme tak, že každý člověk je vnitřně popouzen k tomu, stát se tím, kým opravdu je. Jsme vedeni k následování "vnitřního volání" a realizaci našeho vlastního jedinečného příspěvku k vývoji a bytí. Podle PBSP máme všichni specifické možnosti a schopnosti. Je to pro nás smysl naší vlastní individuality a smysl pro to, posouvat věci dál a přispívat světu. Jedná se o rozvinutí individuálního talentu, poslání, možnost být tvůrčím člověkem a tím být užitečný sobě a ostatním. Ač rozvinutí jedinečnosti nemá charakter funkce nutné k našemu přežití, je

významně spojená s možností zažívat v životě naplnění a štěstí a to zejména v pozdějších fázích života, kdy biologické a rodičovské funkce ustupují do pozadí. Lidé se začínají ptát na smysl svého života, po tom, co bylo jejich úkolem. Pokud v nich od dětství nedocházelo k rozvíjení a kultivování hodnot a funkce vlastní jedinečnosti, budou trpět soutěživostí a žárlivostí nebo ztrátou pocitu svého vlastního významu na tomto světě (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

### **3.3 Koncept základních vývojových potřeb**

PBSP je založena na předpokladu, že každý jedinec je již od svého prenatálního vývoje instinktivně vybaven určitým očekáváním. Očekáváním toho, co bytostně potřebuje ve světě najít. Lidský jedinec je sám o sobě aktivní a od svého okolí očekává, že na jeho aktivitu budou adekvátně reagovat. Zjednodušeně můžeme říci, že očekáváme na náš pohyb správný protipohyb neboli uspokojivou reakci. Součástí genetické výbavy každého z nás jsou určité očekávání, či ideální vnitřní obrazy toho, co ve světě potřebujeme najít. Pokud to nacházíme, můžeme se zdárně vyvíjet, realizovat to, co nám je dáno a máme pocit, že život má smysl. Pokud to nenacházíme, očekávání v nás zůstávají frustrovaná. V životě se pak ztrácíme, máme pocity bezmoci, samoty, frustrace a nesmyslnosti (Pesso, ©2005). Pessa (©2003) dodává, že každé dítě očekává od svých rodičů zážitek takové péči, kterou potřebuje. Pokud se tak nestane, děti začínají strádat. To se děje v případech, kdy si sami rodiče nesou deficity z jejich dětství a nabývají dojmu, že takovou péči jakou měli oni je správná. Z toho vyplývá, že naplňují očekávání u vlastních dětí stejným způsobem. Děti, snad i v nevědomí pociťují hluboké přání, aby se jejich rodiče o ně postarali lépe. Podle Pessa (©2003) se dítě nevzdává, neboli doufá, že rodiče jednou "vyrostou" a vrátí mu tu správnou přízeň. Takovou přízeň, kdy se dítě stane pro rodiče osobou na prvním místě a potřeby tak budou uspokojeny.

Podle Pessa (2009) je možnost být "šťastný" v životě člověku vrozena a každý je prostřednictvím svých potřeb veden k tomu, aby štěstí dosáhl. Nikdo neměl své potřeby naplněny "ideálně" a pokud nejsou potřeby naplněny, tak se nevytrácejí, ale naopak ovlivňují a narušují náš každodenní život, vnímání a chování. Vedou k menšímu, trvalému nebo dlouhodobému chaosu, nedostatku a trápení.

Důležitým faktorem v oblasti naplňování potřeb je tzv.: **proces naplňování potřeb**, který lze vyjádřit jednoduchou „rovnicí“ **E-A-I-V**. "E" neboli energie znamená neustálou tendenci k vyjadřování energie spojenou s touhou potřebu naplnit. "A" - akce, kdy nastává určité chování (rodiče či vychovatele) jako impuls na naši energii. V návaznosti na akci dochází k interakci "I" která předpokládá kontakt mezi dítětem a rodičem za účelem správného uspokojení potřeby. Zkušenost s uspokojením se ukládá ve formě zážitku správnosti a rovnováhy – význam „V“ a dochází k dokončení procesu. Tento proces si můžeme přiblížit na příkladu hladového brečícího dítěte. Hladové dítě vydává pláč (energii), matka k dítěti přichází na popud pláče, který slyší (akce) a vezme ho do náruče, pochová a nakojí (interakce). Dítě si zapamatuje tento proces (význam) a uchovává ho jako správnou zkušenost (je si "vědomo", že pokud bude mít hlad - bude plakat a matka správně uspokojí jeho potřebu). Pokud v tomto procesu matka neprovede správný protipohyb na pohyb (např. silně zatřepe s dítětem ať nepláče), dochází ke špatnému uchování významu a z toho plynoucí nevhodné uspokojení potřeb, které se může objevit během několika následujících let v oblasti autonomního uspokojení (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

Pesso (2009), v návaznosti na proces naplňování potřeb uvádí vývojové úrovně, na kterých uspokojování probíhá. Jedná se o úroveň:

1. doslovnou,
2. symbolickou,
3. dosažení autonomie.

**Doslovné naplnění potřeb** má materiální a fyzickou charakteristiku. Základní potřeby musí být řádně naplněny doslovně a konkrétně rodiči nebo pečovateli, kteří dítě:

- počnou a přivedou s láskou na zem
- sytí a krmí je
- přenášejí je, chovají
- dávají mu správné meze (limity)

(Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009)

V **symbolické fázi** naplňování potřeb rodiče nebo pečovatelé dítěti dávají:

- místo ve svém srdci
- sytí jeho sebedůvěru

- podporují jeho snahu
- ochraňují jeho práva
- definují limity a hranice

(Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009)

Třetí úroveň je **dosažení autonomie**, kdy se dítě postupně naučí, jak naplňovat a uspokojovat své potřeby autonomně. Zvnitřnilo si péči rodičů a jako následkem toho má:

- místo ve svém těle a ve své mysli
- sytí samo sebe prostřednictvím snahy a aktivit
- podporuje se
- ochraňuje se
- dává si samo omezení a umí žít v hranicích

Toto vše dítě dělá ve svém nejlepším zájmu, ale také v nejlepším zájmu společnosti (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

**V PBSP se rozlišuje pět základních potřeb** či "očekávání". Jedná se o:

1. Potřebu místa
2. Potřebu sycení
3. Potřebu podpory
4. Potřebu ochrany
5. Potřebu limitů

**Potřeba místa** má v PBSP zásadní význam. Aby člověk mohl žít šťastný a naplněný život, musí se cítit součástí světa, potřebuje zažívat, že tento svět ho chce a respektuje jeho existenci. Pesso (2009) vysvětluje potřebu místa jako proces vydělení z obecného neohraňčeného bytí před počítím a nalezením místa pro život jedince na Zemi. Podle PBSP se naplňování potřeby místa po narození děje prostřednictvím citové výměny, prostřednictvím vzájemného dívání se do očí mezi matkou a dítětem. Když se dítě dívá na matku a matka se dívá na dítě, není to podle Pessa (2009) pouze moment s úsměvem. Úsměv, který je naplněn láskou matky zůstává uvnitř dítěte jako obraz. Je to podle Pessa (2009) okamžik, kdy se dítě vidí v usmívajících očích matky.

Na svět se nedíváme jen očima současnosti, ale také očima minulosti. Když se dívá dítě na matku, která se usmívá, zůstanou v něm oči, které si tento zážitek budou pamatovat. Ze začátku žije dítě uvnitř matčina těla, později žije v dohledu matky, v prostoru, o který se matka stará. V této fázi se život dítěte odehrává především v očích matky, což má za následek, že dítě žije v matčině mysli. Děti jsou schopny mít samy sebe ve své vlastní mysli teprve tehdy, když žijí v mysli dospělé osoby. Pokud žilo dítě v děloze matky a bylo to pro něj bezpečné místo, cítí se pak bezpečně ve svém vlastním těle. Když dítě žilo v mysli své matky, je mu potom dobře ve vlastní mysli. Potřeba místa musí být naplněna na všech třech úrovních. Potřeba místa je doslovně naplněna v těle matky, symbolicky v mysli matky, což znamená že se dítě cítí doma v sobě samém. Může pak být tedy doma kdekoliv na světě. Naopak pokud má dítě špatný zážitek místa, není doma nikde. Když takové dítě vyroste a nevyběhne se, stane se z něj podle Pessa (2009) bludný poutník, tedy člověk bez kořenů. Bude se ptát: *Kam vlastně patřím? Kde jsem doma? Odkud jsem?* Takový člověk se cítí zoufale, není schopen nalézt své kořeny. Postupně se vzdává i představy, že by mohlo místo, které hledá, existovat. Typické je snění o tom, že patří jinam, do jiného světa. Říká o sobě: *"jsem z jiné planety, přicházím z jiné doby. Já sem nepatřím. Nepatřím mezi tyto lidi."* Pokud neexistuje v okolí zdroj pocitu místa (vztahy, místo mezi lidmi), vydává se člověk velmi rychle k jiným hodnotám, jako je Bůh, protože to je podle něho jediné místo, kde může být doma. Někdy se takovému člověku stane osvoboditelem smrt a možná život po smrti. Člověk čeká na smrt a někdy ji dokonce uspíší, protože doufá, že to "tam" bude lepší. Chce se cítit doma a chce mít pocit, že ho někdo chce a přijme ho (Pesso, Boyden-Pesso, Vrtbovská, 2009).

Pesso (1990, In: Šamánková, 2011) uvádí situace, které mohou vést k narušení pocitu dobrého místa ve světě:

- těhotenství probíhající v náročném a těžkém prostředí, jako jsou války, sociální nepokoje, zemětřesení a jiné živelné katastrofy, perzekuční režim;
- nekompletní uhníždění oplodněného vajíčka v děloze;
- násilí v domácím prostředí, v němž těhotná žena žije;
- matčina deprese nebo její (fyziologicky a hormonálně zprostředkovaná) neochota mít dítě;
- anatomicky příliš malá děloha;

- předčasný porod s následným umístěním novorozence do inkubátoru;
- narodí- li se dítě matce, který nedávno přišla o dítě a během těhotenství stále prožívá bolest a zármutek;
- opuštění matkou po narození nebo její závažné onemocnění znemožňující o novorozence pečovat;
- dlouhodobá hospitalizace a život ohrožující zážitek krátce po porodu;
- adopce krátce po porodu.

Lucká (2002) uvádí jako další možnou příčinu pocitů nevítanosti ve světě (hluboce vžitě přesvědčení, že "zde pro mě není místo") odlišnost, která je dána postižením, zjevem nebo minoritním původem.

Pokud není jakákoliv potřeba správně naplněna, vede to k určitému **deficitu**. Pessa (2009) uvádí k deficitu místa tyto znaky:

- odmítání prvotního pečovatele vede k tomu, že dítě nebo dospělý touží někam patřit, ale svoje místo nemůže ve světě najít;
- má tendenci odlučovat se duševně od tohoto světa a nacházet "domov" jinde;
- cítí se být "z Marsu", z jiné planety;
- je posedlý touhou po Bohu, nebi, jiném světě;
- zabývá se smrtí, má morbidní zájmy, sebevražedné sklony.

Lebedová (In: Šamánková, 2011) dodává, že deficit místa se může projevat s různou intenzitou v každodenním životě. Deficit je přítomen v prožitcích "jsem tu špatně, mimo", v pocitech nepatřičnosti, vykořeněnosti, špatného kontaktu s pozemským světem. Manifestuje se v touze po životě v jiné zemi nebo v neklidu a cestování z místa na místo v touze žít v jiné době, v jiném století. Jedinec, který nemá správně naplněnou potřebu místa může mít obtíže s nalezením nebo vybudováním svého domova, může obtížně hledat své místo ve škole, mezi kamarády, vedle partnera nebo v povolání.

Druhou základní potřebou dle Pessa a Boyden-Pessa je **sycení**. Člověk potřebuje být sycen. Plod je na počátku života vyživován pupečníkem, děje se to "samo", nemusí se pro to aktivně nic vykonat. Po narození saje novorozenec mléko, v ideálním případě od matky, přičemž je hlazeno, chováno v náruči. Doslovnou, fyzickou rovinnou péče tedy nepředstavuje jen mléko, ale i láskyplné doteky přijímané celým povrchem těla. Nasytit



dítě potravou a doteky ale nestačí. Na symbolické úrovni je zapotřebí, aby se mysl a intelekt dítěte živil láskou, pozorností, zájmem, oceněním, podněty, informacemi. To jakým způsobem, jakými kanály se dítě v útlém dětství "naučí" přijímat péči, je klíčové pro utváření interakcí v dalším vývoji (Lebedová, In: Šamánková, 2011). Pessa (2009, s.70) tuto potřebu přiblížil následovně:

- dítě se s důvěrou otvírá sycení, které poskytuje někdo druhý, nejdříve prostřednictvím pupeční šňůry, později prostřednictvím úst;
- sycení dává dítěti pocit plnosti, a to nejen fyzické plnosti, ale také spokojený pocit nasycení po emocionální stránce;
- sycení pomáhá dítěti zažít první vnitřní zkušenost se sebe samým, plný žaludek a uspokojujivý pocit sytosti;
- sycení na doslovné úrovni udržuje a zachovává život, klienti někdy hovoří o tom, že někdy jako děti neměli dostatek potravy - říkají, že cítí, jako by měli uvnitř prázdnou díru;
- na symbolické úrovni je dítě syceno láskou, pozorností, vyprávěním, učením atd.

Šířinek (2011) tuto potřebu nebo očekávání popisuje ve svém textu takto: *"člověk očekává péči a výživu". Míni se tím nejen jídlo a něžnost v doslovné podobě, ale i dostatek podnětů, kontaktů, vztahů. V nejpozdějším věku se k této potřebě řadí i informace, vzdělávání, zájmy. Kdo je v tomto smyslu "dobře živen" má pocit plnosti, naplnění, nasycení. Netrpí přehnanými pocity prázdnoty".*

Podle Pessa (1973) dítě nezažívá jen kladnou zkušenost ohledně krmení a objímání. Objevuje se i druhá rovina a to pravidelné fyzické zneužívání a odmítání. Pessa zde mluví o tzv.: negativní toxické výživě. Jedná se o případy, kdy se dítě naučí "živit" bolestí a odmítáním. V dospělosti poté tento jedinec může nevědomě vstupovat do situací, kde je zneužíván nebo odmítán. Takové dítě se může "naučit krmit se" násilím nebo pohlavním orgánem.

Deficit sycení Pessa (2009, s. 98) charakterizuje takto:

- v krajní situaci může vést až k ukončení života hladem;
- dítě, nebo člověk, který prožil výrazný nedostatek sycení, může mít tendence nesmyslně kupit nebo hltat jídlo - bývá silně závislý na přítomnosti a projevech druhého člověka;

- odmítání syčení nebo nedostatek syčení vede k vnitřnímu pocitu prázdnoty a nedostatku, který nelze ničím naplnit;
- dítě nebo dospělý člověk nedokáže definovat, co potřebuje, nic ho neuspokojuje;
- dítě může mít tendence krást a kupit věci v touze nasycení.

Lebedová (In: Šamánková, 2011) k této problematice dodává, že pokud jsme v dětství zažili dobrou péči, cítíme s v dospělosti dobře naplnění, nasycení, dokážeme si sami nacházet "vyživující" zážitky, vztahy, zájmy, informace. Lidé kteří takové štěstí neměli, mohou trpět přetrvávajícími pocity vnitřní prázdnoty či nudy nebo celoživotně vyhledávat ony toxické způsoby nasycení a naplnění svého vnitřního prostoru. Patří sem:

- různé závislosti na návykových látkách;
- poruchy příjmu potravy (kde je přítomna nedosycenost spojená s neochotou jíst, přičemž ve skutečnosti chybí syčené na symbolické úrovni);
- závislosti na práci nebo na vztazích;
- opakované vstupování do vztahů ve kterých se člověk nechává fyzicky nebo sexuálně zneužívat.

Třetím "očekáváním" je podle PBSP **potřeba podpory**. Pessoa (2009) tuto potřebu přibližuje tím, že každé dítě se rodí zcela bezmocné. Podpora narozeného dítěte znamená, že mu pomáháme překonat zemskou přitažlivost a to tím, že ho držíme například v náručí neboli "nadrášíme dítě" nad zemí. Dále Pessoa (2009) vymezil potřebu podpory takto:

- podpora poskytuje vnitřní zkušenost existence dna a země.
- Podpora je fyzicky u malého dítěte realizována podporou hlavy, zad, zadečku.
- Symbolicky je podporována sebedůvěra a samostatnost dítěte.

Podle Širínka (2011) je potřeba podpory i například opření se, aby dítě nespadlo. Kdo je podle něho podporován, necítí se být na věci sám. Být podporován znamená být povzbuzován. Žít s pocitem podpory znamená něco jako "žít s větrem v zádech". Lidé, kteří mají z dětství bohatou zkušenost s dostatkem podpory, si ji dokážou v dospělém

životě dobře zajistit. Mají energii, elán a necítí se slabí, bezmocně vydání na pospas okolnostem.

Lebedová (In: Šamánková, 2011) ještě doplňuje, že je potřeba, aby na symbolické úrovni rodiče dítě podporovali a povzbuzovali ho v jeho snažení, při hledání a rozvoji jeho vlastních nadání a talentů. Je však nutno od podpory odlišit i různé požadavky na výkon nebo snahy rodičů realizovat u dětí své vlastní nesplněné ambice. Dospělí s dobře zažitou podporou si jí v případě potřeby dokážou zajistit a zorganizovat, nemají problém přijmout pomoc od svého okolí. Tito lidé lépe odolávají zátěži, nemívají sklony kolabovat, když se nachází pod tlakem, jsou schopni oporu nalézat v sobě. Podle Lebedové je potřeba najít správný poměr mezi závislostí a samostatností s ohledem na věk a schopnosti dítěte. Pokud se tak nestane vede to k těmto deficitům:

- tlak na přílišnou samostatnost dítěte vede k prožitku nedostatečné podpory, přičemž dítě se naučí ji od okolí neočekávat ani ji po sléze už od nich nevyžaduje;
- úzkostné bránění v pohybu i aktivitách a přílišná závislost, neumožňuje žádoucí rozvoj a dítě je pak neschopné "postavit se na vlastní nohy".

Podle Pessa (2009) je dále projevem deficitu podpory:

- pocit nejistoty a nedostatečného "uzemnění";
- porucha rovnováhy;
- neklid, neschopnost relaxovat, odevzdat se druhému;
- časté pády na zem v dětství;
- noční můry a sny o hlubokých pádech do neznámého prostoru;
- tendence k častým zraněním končetin, zlomeniny rukou a podobně;
- slabá nebo žádná sebedůvěra a sebeúcta, tendence se podceňovat, cítit se slabý a neschopný.

(srov. Lebedová In: Šamánková, 2011).

**Potřeba ochrany** znamená, že má člověk štít proti nebezpečí. Podle Pessa (2009) je novorozené dítě fyzicky i psychicky jemné, měkké, zranitelné a zcela bezmocné proti vnějším silám. Každé dítě potřebuje, aby mu rodič nebo pečovatelé zvenku poskytovali pevnou a pružnou ochranu, ochranu hranic. Podle Pessa (2009) je ochrana nahlížena takto:

- je štítem proti nebezpečí;
- odděluje od vnějších ataků;
- definuje vnější hranice;
- symbolicky jsou ochraňována lidská a dětská práva, dítě je chráněno, i když není právě s rodiči.

Širínek (2011) popisuje, že každý člověk je nejdříve chráněn před škodlivými vlivy mateřskou dělohou, po narození nás naopak chrání rodičovská náruč. Získává-li člověk včas zkušenost, že je chráněn, pro jeho další život to znamená pocit bezpečí a schopnost žít aktivně, bez přehnaného pocitu ohrožení.

Lebedová (In: Šamánková,2011) současně doplňuje, že do této potřeby řadíme rozpoznávání toho, co je bezpečné a co není, schopnost říkat "ne tam nejdu", vyhýbat se nebezpečným situacím a nebezpečným místům, vážit míru rizika a je-li nutné aktivně se bránit. Na symbolické rovině se jedná o ochranu před přílišnou emocionální zátěží nebo přílišnou stimulací jako jsou informace nebo TV programy. Je-li potřeba ochrany dobře naplněna, dítě a později dospělý se umí přiměřeně chránit. Rozpoznává nebezpečí (např. nebezpečné místo, situaci, člověka vztah) a umí si s ním poradit. Naopak pokud jsou rodiče příliš úzkostliví a nebo-li tam chybí aktivní složka učení, dítě nemá možnost poučit se o tom, co je čeká, až vyjdou ze dveří domova. Pokud dítě není chráněno dostatečně, mohou podle Lebedové nastat dvě možnosti:

- 1) Buď se příliš brzy naučí chránit proti světu svými vlastními silami, naučí se aby se ho nikdo a nic nemohlo dotknout".
- 2) Nebo je silnými vnějšími silami přemoženo, jsou přestoupeny jeho hranice.

Takové extrémní narušení vzniká příkladně u zneužívaných dětí nebo jinak traumatizujících dětí, kdy ti, kteří je měli chránit, buď v zajištění potřeby před násilníkem selhali a nebo je přímo oni zneužívají. Takovým dětem pak chybí schopnost se před jakýmkoliv ohrožením chránit nebo dokonce schopnost ohrožení vůbec rozpoznat. V dospělosti pak mohou nevědomě a opakovaně navazovat destruktivní vztahy, v nichž jsou oběti násilnických partnerů nebo vstupují do riskantních situací a na nebezpečná místa (Lebedová, In: Šamánková,2011, srov. Vodáčková, 2002).

Pesso (2009, s. 99) deficit ochrany popisuje jako:

- nedostatek ochrany vede k vysokému výskytu pocitů bezmoci a nemožnosti;
- přecitlivělost a k jakémukoliv jevu, jenž je rozpoznáván jako ne zcela bezpečný;
- citlivost, zranitelnost, strach a úzkost;
- nezdravou otevřenost, narušení prostoru či těla, psychické i fyzické otevřenosti ke zraňujícím událostem, kterým se nadále neumí vyhnout nebo se před nimi chránit;
- vedoucí k některým úzkostným poruchám.

*"Částečný deficit ochrany se může projevit v každodenních pocitech zvýšené zranitelnosti, úzkostnosti a bojácnosti, nechráněnosti, nedostatku síly a energie nebo ve více snížené schopnosti rozpoznávat potencionálně nebezpečné situace a obtížích z toho plynoucích"* (Lebedová, In: Šamánková, 2011, s. 9).

Posledním "očekáváním" je **potřeba mezí (limitů) a hranic**. Podle Lebedové (In: Šamánková,2011) nám je geneticky dáno, že se rodíme a umíráme, že neexistujeme najednou ve více tělech. V samém základu máme tedy potřebu se být definováni v prostoru a v čase. Děloha v tomto smyslu určuje, limituje prostor a čas, ve kterém plod může přebývat. U malého dítěte pak rodiče poskytují limity především uspokojením ostatních základních potřeb - např. pokud má hlad, nasytí ho, když ho něco bolí, tak koná. Skrz opakované interakce tak získává malé dítě zkušenosti s tím, že jeho trápení není neomezené, že někde končí a jeho potřeby jsou nasytitelné. V dalším vývoji pak dítě potřebuje, aby limity dostaly pudovou sílu a energii, která vychází zevnitř a jsou vlastní každé bytosti. Jedná se o sexualitu a agresivitu. Dítě potřebuje opakovaně zažívat, že si jeho rodiče poradí s jeho energií - vítají jeho sílu i experimenty, ale jsou ve výchově jasní a pevní. Limity musí být pružné, aby dítě zažívalo, že se může prosadit, že může ovlivnit svět kolem sebe. Ale se současnou pružností musí být limity pevné, teda např. při záchvatu vzteku u tříletého dítěte. Láskyplné limitované dítě se rozvine ve spontánně dospělého, který nemá strach z vnitřních sil, je s nimi v kontaktu a dokáže je smysluplně využívat. Neobává se ztráty kontroly, dovede se prosadit, aniž by přitom zraňoval.

Perquin (©1996) téma limitů popisuje slovy, že naše existence je limitována v čase. Během jednoho života nemůžeme prožít vše, co nám život nabízí. Tak jako naše existence, tak i naše tělo je limitováno v prostoru, v daném čase se nacházíme na jednom místě a nemůžeme být všude přítomný. Vlastnosti a možnosti pravého já dítěte jsou nespočetné, ale omezené. Jinými slovy limity určují a definují, vymezují, že jsme lidmi. S limity jsme podle Perquina (©1996) vymezení, ohraničení a je nám umožněno pocítit lidskou integritu. Pokud se nám přiměřených hranic nedostává, prožíváme sami sebe jako větší než ve skutečnosti jsme. Nakonec se cítíme umenšení, nevýznamní, nepotřební a zoufalí.

. Podle Pessa (2009) má každé dítě vrozené dvě základní síly. Sílu tvořit a sílu ničit. Tyto dvě síly mu dávají kapacitu a možnost přímo a aktivně ovlivňovat vnější svět. Dítě potřebuje podle Pessa zjistit prostřednictvím zkušenosti a milující interakce, že tyto dvě síly, které pociťuje, nejsou nekontrolovatelné, onnipotentní (všemocné), nekonečné. Znamená to, že když se tyto síly projeví v dětském afektu a chování, rodiče ho umí přijmout, aniž by dítě odmítli. Prostřednictvím láskyplné interakce a omezení dítě dokáže tyto dvě síly integrovat. Podle Pessa tedy rodiče poskytují omezení, že:

- uspokojují základní vývojové potřeby ve správných mezích a nedávají prostor "neomezeným chutím a požadavkům";
- přijímají a zvládají agresivní chování s porozuměním a respektem, vztek a zuřivost nejsou všemocné, pokud jsou omezeny a není jim dovoleno dosáhnout destrukce, smrti a ubližování;
- správně reagují na projevy lásky, sexuální chování a smyslné projevy - tyto projevy jsou vítány a přijímány, ale také jasně definovány - dítě se dozvídá, že sexualita a milostné partnerství se nikdy neodehrávají mezi rodiči dětmi či blízkými příbuznými, je mu ujasněno, že milostně vztahy si hledáme mezi vrstevníky.

Naopak pokud dochází k deficitu mezí (limitů) a hranic Pessa (2009) tvrdí, že:

- dítě musí být milujícím způsobem omezováno (limitováno) tak, aby se jeho základní životní síly, tvořivá a ničivá, nevyvinuly nežádoucím směrem a nestaly se nekontrolovatelnými, všemocnými, bezhraničními a tím ohrožujícími jak dítě či člověka samotného, tak jeho okolí;

- nedostatek hranic vede k tomu, že se dítě nebo člověk cítí a projevuje jako: destruktivní, nerozeznávající realitu a fantazie, nekonečné lačné, kořistí ve jménu svých zájmů bez ohledu na druhé, nezvládá svoji sexualitu.

Lebedová (In. Šamánková,2011) k tématu deficitů přidává, že existují dvě krajní možnosti, které nastávají, když se nedostává adekvátních limitů. Na jedné straně existují situace, kdy projevení zloby zkrátka není možné. Může jít o vědomý způsob výchovy, kdy rodiče potlačí v zárodku jakýkoliv pokus o prosazení svého, jakýkoliv projev hněvu či vzteku. Nebo nemají dostatek sil na to, aby tuto emoci zvládli. Může to nastat např. pokud úplně chybí jeden z rodičů nebo nefunguje a druhý je nemocný, depresivní či slabý. Nebo pokud se rodiče musí starat o handicapovaného či nemocného a slabého sourozence, což spotřebovává veškerou jejich energii a dítě musí být stále "hodné". Dítě tím pádem potlačuje své nutkání. Cokoliv je potlačeno, zůstává to v nevědomí a není tedy kultivováno ani konfrontováno s reálným světem okolo. Opačnou krajností je naopak výchova, ve které dítě může všechno. Může se jednat o úmyslný styl výchovy nebo rodiče nemají čas. Takové děti a později dospělí pak mohou:

- ztrácet kontakt se svými vnitřními zdroji;
- žít s nízkou hladinou energie ("zatažená ruční brzda");
- trpět přehnanou únavou;
- potlačovat vyjadřování emocí;
- trpět obsedantně kompulzivními sklony (v pozadí jsou trvalé obavy ze ztráty kontroly).

Naopak může docházet k epizodicky opakovaným nebo trvalým výbuchům nekontrolovatelného vzteku, násilí, sadismu, promiskuity, což lze chápat jako projev hledání limitů. Výbušné nelimitované energie se mohou obrátit i směrem dovnitř, tedy proti vlastní osobě a projevovat se jako sebenenávist, mohutné pocity viny, autodestruktivní a sebevražedné sklony či přímo jednání (Lebedová, In: Šamánková, 2011).

Z textu výše sekundárně vyplývá, jak náročná je práce krizového intervenanta, který se může při své práci setkat se zmíněnými projevy či důsledky deficitů v naplňování základních vývojových potřeb nebo intruzí/traumatizací. Hawkins a Shohet (2004), kteří se zabývají obecně postojem pomáhajícího k potřebám - k vlastním

potřebám, ve vztahu k práci i ke klientům, upozorňují na to, že pomáhající profesionál se občas soustředí více na potřeby klientů a zapomínají na potřeby vlastní. Podle některých je to považováno i za sobecké, ale přesto tu potřeby pomáhajících zůstávají. Podle Hawkinse a Shoheta (2004) potřeby pomáhajících jsou přítomny v **samostatné motivaci k práci, kterou dělají**. Autoři jsou přesvědčeni, že nikoli potřeby samy o sobě, ale jejich popření může být škodlivé. Potřebou, která se u pomáhajících objevuje, je být oblíbený, oceňovaný, být vnímán jako ten, kdo se snaží, má dobré úmysly, i když někdy musí dělat obtížná rozhodnutí pro "dobro klienta". Ani po mnoha letech práce s lidmi a úsilí vidět vlastní stinné stránky pro pomáhající není snadné přijmout obraz vykreslený klientem, který se nekryje s tím, jak se vidíme sami. Jedním z nejlepších způsobů, jak se vyrovnávat s negativními pocity přicházející od klientů je vzpomenout si, jak se **sami** cítíme v roli klientů. Hawkins a Shohet zjistili, že pokud jsme schopni přijmout vlastní zranitelnost a nesnažíme se obhájit, je to cenná zkušenost pro nás i pro naše klienty. Když si klient uvědomí, že by klidně mohl léčit pomáhajícího, zrovna jako naopak, je to velice důležité jak pro jejich vztah k pomáhajícímu, tak pro jejich růst. Jde o další připomínku, že pomáhající je služebník procesu. Podle autorů pomáhající dokážou dávat jediné tehdy, když si **sami uvědomí vlastní potřeby a ty jsou víceméně uspokojeny**. Díky tomu můžou pomáhající dávat, protože cítí, že mají co dát, a ne jen proto, že se toho klient dožaduje, nebo cítí že by "měli". To klade na pomáhající odpovědnost za vlastní aktivitu v úsilí uspokojovat vlastní potřeby.

#### **4 KRIZOVÁ INTERVENCE JAKO PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP PŘI PROVÁZENÍ JEDINCE KRIZÍ SE ZŘETELEM K PÉČI KRIZOVÝCH PRACOVNÍKŮ O SVÉ POTŘEBY**

Krizová intervence se skládá ze dvou podstatných slov. **Krize** "crisis" v podstatě znamená svár, rozhodování, rozsudek. Jedná se o nejvyšší bod, vrchol, avšak také bod obratu, zvrát v dění. Pokud vyjadřuje výraz "krize" specifickou kvalitu změny ve formě vyhocení. Označení "krize" se používá v řadě životních oblastí. V životě prožíváme krize jako neodkladné, naléhavé situace. Člověk, který se ocitl v krizi, se cítí pohlcen panickým strachem, nevidí už žádné východisko, je svým problémem mimořádně omezen. Připadá si naprosto bezmocný a má dojem, že se už nic nedá změnit, přinejmenším ne k lepšímu. **Intervence** znamená, že mezi jedince a jeho krizi vstoupí



prostředník. Ten, kdo se ocitl v krizi on ní získá větší odstup a díky tomu s ní bude schopen navázat kontakt. Díky navázání kontaktu se vývojová krizová situace zastaví a je možno využít jeho potenciálu (Kastová, 2000).

#### 4.1 Krize jako subjektivně ohrožující situace

Pojem krize můžeme volně přeložit jako rozhodnou chvíli, rozhodný obrat, vyvrcholení děje dramatu. J. Pechar (1992, In: Vodáčková, 2002) označuje krizi jako nevyhnutelný jev lidské civilizace. Vodáčková (2002) o krizi mluví jako o okamžiku, kdy každý subjekt cítí určité oslabení regulativních mechanismů a subjekt to na základě oslabení vnímá jako ohrožení jeho existence. Krizi tedy můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým nábojem a potenciálem nějaké změny. Díky krizi dochází k životnímu posunu, zrání.

Proč u člověka dochází ke krizi má určité důvody. Podle Vymětala (1995, In: Vodáčková, 2002) musí prvořadě k propojení **vyladěnosti organismu a vnějšího spouštěče**, aby vůbec došlo ke vzniku nějaké reakce organismu. Podle Reného Thoma (1992, In: Baštecká, 2002) existují vnější urychlovače (precipitory) vzniku krize. Jedná se o tři aspekty a to **ztráta objektu, změnu** nebo **volbu**. Do *ztráty objektu* řadí např. smrt, rozchod, zklamání, stud či zranění (např. ztrátu hybnosti), rozplynutí očekávaného (nedostane se povýšení, nepodaří se zkouška, nastane potrat, narození defektního dítěte). Aspekt *změny* znamená změnu zdravotního stavu, rodinného, pracovního, atmosférické změny apod. *Volbou* chápeme rozhodování mezi dvěma stejnými kvalitami. Autor se zabývá i vnitřními precipitory krizí, kam řadí:

1. Nutnou adaptaci subjektu na vlastní **vývoj** a změny, které z toho pramení. Precipitorem v tomto případě může být neschopnost vyhovět požadavkům vývoje, nárokům či zodpovědnosti.

2. **Náhradní opatření**, které člověk přijímá v případech, kdy má docházet k plynulému vývoji, ale za nepříznivých podmínek. Vodáčková (2002) to přibližuje jako když zalepíme duši kola provizorním materiálem jako je žvýkačka nebo pryskyřice ze stromu. Na takovém kolem sice ujedeme ještě kus cesty, ale zanedlouho začne vzduch ucházet znovu. Náhradní opatření přijímáme, aby se plášť kola nepotrhal, ale za podmínek, že na kole nedojedeme tak daleko. Krize by mohla nastat ve chvíli, kdy bychom s neopraveným kolem znovu vyrazili na výlet. Náhradní opatření je tedy něco,

co má omezenou platnost v čase. Krize může nastat ve chvíli, kdy si začneme uvědomovat, že něco není v pořádku, ale zároveň prožíváme uvnitř sebe určitou neschopnost udělat něco více konstruktivního.

Krize můžeme rozdělit do několika kategorií. Tyto kategorie jsou rozděleny podle závažnosti krize. Vodáčková (2002) třídí krize na:

- situační;
- krize z očekávaných životních změn;
- krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru;
- krize zrání, vývojové;
- krize pramenící z psychopatologie, resp. krize v kontextu psychopatologie;
- neodkladné krizové stavy.

*Krize situační* můžeme definovat jako stav, kdy člověka postihla událost, která je precipitována stresem, který člověk nemůže předvídat. Závažnost je závislá na vnímání subjektu a dostupnosti vyvážených faktorů. Zde převládají vnější precipitory - v oblasti **ztráty a její hrozby** se jedná o ztrátu zdraví, ztrátu blízkého člověka, obavy z neúspěchu při zkoušce apod., v oblasti **změny a její anticipace** jde o rozvod, změna postavení v zaměstnání, stěhování, změna životního rytmu apod.), a do oblasti volby spadá rozhodování mezi dvěma partnery či partnerkami, rozhodování a budoucím studiu apod. V tomto typu krize se může u klienta objevit nesprávné naplnění potřeby bezpečí, kdy klient pociťuje obavy a strach. Krizový pracovník zde musí naopak mít dobře uspokojenou potřebu místa a to především pokud se v osobním životě setkal s tématem jako je např. rozvod. Nesmí z jeho pozice docházet k projevu vlastních emocí a musí tedy pracovat v bezpečných limitech (Vodáčková, 2002).

*Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize)* znamená, že se během života setkáváme s přirozenými překážkami, které jsou dány nároky růstu a zrání. Krizi zrání můžeme definovat jako předvídatelné procesy vývoje a růstu, které se rozvíjejí v určitém časovém období. Můžeme je rozpoznat v rámci života jednotlivce (tzn.: puberta, adolescence) nebo v rámci života rodiny jako je výběr partnera, sňatek, narození prvního dítěte. Zde u klienta mohlo dojít k deficitu potřeby podpory a bezpečí, kdy klient může pociťovat stud. Krizový pracovník se zde staví do pozice, kdy musí klienta dobře podpořit a uspokojit potřebu bezpečí (Vodáčková, 2002).

*Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru* - tato krize pramení z vnějších stresorů, které klient neočekává a nemá nad nimi skoro žádnou kontrolu. Klienti se mohou cítit zdrceni a ochromeni. Příkladem takové události může být úmrtí blízké osoby, znásilnění, přírodní katastrofy, válečný stres apod. V tomto typu krize uplatňuje krizová intervence především poskytnutí a mobilizování podpory. Jedná se tedy o potřebu podpory a místa, kdy je důležité navodit atmosféru, aby klienti mohli projít stádiem šoku a přes další stádia, kdy se mohou vyvíjet a měnit různá emoční prožívání klienta. Role krizového pracovníka spočívá v navození bezpečného rámce, v němž může klient své zážitky přijmout, uchopit je a včlenit do svého života. V tomto hledisku je neopomenutelným aspektem, aby krizový pracovník měl dobře uspokojenou potřebu hranic a podpory. Pokud se nebude striktně držet svých hranic v přímém kontaktu s klientem, může mu silný příběh přerůst přes hlavu. V souvislosti s příběhem mohou být v krizovém pracovníkovi vyvolané silné emoce, kdy musí dobrým způsobem podpořit sám sebe (Vodáčková, 2002).

*Krize zrání* můžeme zařadit to výše uvedeného pojmu **náhradní opatření**. Člověk je v kontextu mezilidských vztahů tváří v tvář otázkám, které jsou důležité pro jeho další vývoj. Z určitých důvodů dochází k selhání, což může mít souvislost s některými nedokončenými či nevyřešenými tématy z jeho předchozího vývoje. Může se jednat o otázky: jistota, bezpečí; nasycení - emoční i fyzický hlad, symbióza - separace; hranice, intimita - neohraničitelnost; moc a bezmoc; tělo a tělesnost - nemoc; zrání a zralost - nezralost; sexualita, sexuální identita, vztahy, partnerství, rodičovství, gravidita apod. Krize tohoto typu přichází obvykle tam, kde nemohla být dokončena krize tranzitorní, jejíž podstatou je reakce jedince a jeho rodinného systému na přirozené změny či **vývojové úkoly**. Přínosem této krize je, že se jedinec dorovná do přirozeného toku života. Dochází k řešení toho, co bylo v jeho životě přeskočeno či vyřešeno pouze náhradně a tím pádem jen na dočasnou dobu. V tomto druhu krize může docházet k deficitu potřeby podpory, sycení, hranic, což má za následek např. emoční a fyzický hlad, bezmoc, sexualita. Krizový pracovník, zde musí mít dobře uspokojenou potřebu hranic a musí klienta v těchto hranicích udržet, což může být v tomto typu krize obtížnější (Vodáčková, 2002).

*Krise pramenící z patopsychologie* postihuje lidi s duševním onemocněním. Obecně platí, že lidi, které postihuje duševní onemocnění jsou zranitelnější než tzv. normální populace. Z tohoto vyplývá, že lidé s duševní poruchou nejsou dobře vybaveni k tomu, aby zvládali zátěž či vývojové nároky. Tento typ krize pramení též z neřešitelných nebo provizorně řešitelných vývojových otázkách a je to v nepřetržité návaznosti na skupinu krizových stavů vývojového charakteru. Kořeny potíží však lze hledat patrně v ranějších vývojových stádiích jedince. Často se jedná o klienty, kteří mají zkušenosti s psychiatrickou léčbou. Pokud bychom měli definovat typy klientů, jedná se o jedince závislé na alkoholu či drogách, klienty s poruchou osobnosti či klienty se závažnou neurotickou poruchou, klienty tzv. velkou depresí či psychózou apod. Spouštěčem krize může být vše předchozí - změna, ztráta i volba, vývojové nároky, ale vše je umocněno zranitelností jedince či nerovnováhou rodinného systému. Krizová intervence by měla reagovat na aktuální problém. Měla by zřehledňovat a zapojit rodinný systém, což může zvýšit kompetence klienta k jeho stabilizaci na co nejvyšší úrovni fungování, takže tím může dojít k předcházení dlouhodobější hospitalizace. Klienti mají v tomto případě neuspokojenou potřebu sycení, kdy svůj svět zaplňují toxicky. Můžeme sem zařadit i potřebu místa, kdy nerovnováha rodinného systému mohla být určitým spouštěčem krize. Krizový pracovník se naopak musí dobře podporovat během spolupráce, protože práce s klienty, kteří trpí depresemi či psychózou je náročnější (Vodáčková, 2002).

*Neodkladné krizové stavy* znamenají především situace, kdy je vysoký potenciál naléhavosti. Můžou, ale i nemusí sem zapadat stavy, kde je provázanost s psychickým onemocněním. Do této skupiny můžeme řadit **akutní psychotické stavy**, **alkoholové** či **drogové intoxikace** a problémy spojené s kontrolou impulzů jako je **sebevražedné** nebo **vražedné chování** a **zlost** a **agrese**, která je **nekontrolovatelná**. Dále sem můžeme zařadit panickou úzkost, disociativní stavy (např. ztrátu vědomí, různé typy automatického a občas **dezorganizovaného chování**, které nepodléhá volní kontrole a klient si je později nepamatuje), **stavy spojené s extrémním psychickým vypětím**. Neodkladné krizové stavy mohou znamenat deficity potřeb jako je sycení a místo. U klienta dochází k nesprávnému sycení (drogami) a chybí zde potřeba místa, kdy klient vnímá realitu tak, že pokud odejde ze světa, bude to lepší pro něj i pro okolí. Krizový pracovník se musí zaměřit především na to, aby se cítil v bezpečí a to jak na svém pracovišti, tak sám v sobě. Klienti v neodkladném krizovém stavu mohou být velmi

impulzivní. Neopomenutelnou součástí jsou hranice, ve kterých se bude spolupráce pohybovat (Vodáčková, 2002).

Krise je situace, která je do určité míry ohraničena neboli má nějaký začátek, průběh a je i zakončena. Cimrmannová (2013) uvádí čtyři fáze krize:

1. **Přípravná fáze** - jedná se o stavy jako je šok, zmatek, napětí, či úzkost.

2. **Inkubační fáze** - jedinec marně hledá řešení, prožívá pocity marnosti a neschopnosti.

3. **Fáze vzhledu** - zde dochází k pozvolnému třídění, zklidnění a úlevě, nalézání smysluplných změn.

4. **Fáze verifikace** - znovuoobnovení/zaktualizování nových způsobů prožívání a nových vztahových možností, objevuje se úleva, nadšení a možnost sdílení změn s ostatními.

V každé z těchto fází nacházíme potřeby, na které je důležité se zaměřit v procesu přímé práce s klientem. V přípravné fázi se krizový pracovník zaměřuje na potřebu sycení a bezpečí naopak v inkubační fázi na potřebu místa. Fáze vzhledu by měla obsahovat pečování o potřebu podpory a práci s limity. V poslední fázi dochází k autonomnímu naplňování všech předešlých potřeb.

V souvislosti s fázemi krize je vhodné zmínit i model Kübler-Rossové, který je známý jako pět fází smutku. Tento model zařazujeme z důvodu, že poukazuje na potřeby, které je nutné mít ošetřené v průběhu procesu a to jak z pohledu klienta, tak krizového pracovníka. Autorka popisuje jednotlivé fáze, ve kterých se klienty vyrovnávají se svým smutkem a tragédií. Původně probíhala aplikace pouze na pacienty trpící smrtelnou nemocí, později došlo k rozšíření na osoby, u kterých proběhla osobní ztráta jako je ztráta práce, příjmu apod. Z těchto důvodů je zařazujeme do výčtu možností reakcí a vyrovnávání se s krizí. Do modelu mohou spadat i významné životní události jako smrt blízkého, rozvod, drogová závislost, vypuknutí nemoci či chronické nemoci, diagnóza neplodnosti a jiné události. Fáze, které zmíníme nemusí u klientů probíhat v pořadí, ve kterém je uvádíme a nemusí dojít ani k prožití všech z nich. Vždy dochází k prožití minimálně dvou. Fáze smutku podle Kübler-Rossové jsou:

1. **Popírání** - klient používá výrazy typu: „*Cítím se dobře.*“, „*Tohle se nemůže dít, ne mně.*“, „*Došlo k záměně výsledků, to musí být omyl.*“ Popírání je pro jedince pouze dočasnou obranou (z výše uvedeného textu to můžeme přirovnat k tzv. náhradnímu opatření). Jedná se o velmi silnou reakci, která se projevu silným neklidem nebo naopak pláčem, strnulostí. Tato fáze trvá odlišně dlouho, závisí to na osobnosti klienta. Klient se nechce s danou situací smířit a objevit se může i nespolutpráce.
2. **Hněv/agrese** - „*Proč já? To není fér!*“, „*čí je to vina?*“. Jakmile se klient dostane do druhé fáze, uvědomuje si, že popírání již nemůže pokračovat. Klienti často obracejí svou zlost na zdravé lidi. S pracovníky buď přestanou spolupracovat, komunikovat a nebo jsou se vším nespokojeni a stěžují si. V této fázi musí dojít k dobrému pečování potřeby bezpečí a místa a to jak ze strany krizového pracovníka, tak klienta samotného. Krizový pracovník si musí být jistý sám sebou a nenechat se rozhodit případnými emocemi, které z klienta vychází. Musí v okamžiku podpořit sám sebe.
3. **Smlouvání** – „*Chci se dožít svých vnuků.*“, „*Udělám cokoliv, abych mohl/a žít ještě pár let.*“, „*Chtěl bych dostavět dům*“. Třetí fáze zahrnuje určitou naději, že jedinec může nějakým způsobem oddálit či odložit smrt nebo že se může překonat zátěžovou situaci, která ho dostala tam, kde se momentálně nachází. Klient se v této fázi snaží uspokojit potřebu místa na tomto světě. Proto, aby ho mohl najít klient, musí si být i krizový pracovník jistým místem na tomto světě. Musí v této fázi ošetřit potřebu místa.
4. **Deprese** – „*Jsem tak smutný, proč se s čímkoli obtěžovat?*“, „*Umřu, tak o co jde?*“, „*Ztratil/a jsem milovaného/milovanou, proč dál žít?*“ Jedná se o nejtěžší fázi, kdy se klienti ponoří do svého smutku, strachu, beznaděje a úzkosti. Proto klient může být zamklý, uzavřený, odmítat návštěvy. V této fázi bývají klienti často neklidní, nebo naopak apatičtí. Nedoporučuje se dotyčného v této fázi rozveselovat. Jde o důležité období smutku, které musí proběhnout. Krizový pracovník, zde musí být zakotven sám v sobe, protože se jedná o velmi náročný proces s klientem. Je tedy nutné, aby ošetřil potřebu místa, podpory, bezpečí a hranic.

5. **Smíření** – „*Bude to v pořádku.*“, „*Nemůžu proti tomu bojovat, měl bych se na to připravit.*“ V této poslední fázi dochází k vyrovnávání se svou smrtí či smrtí milovaného. Dochází k psychickému uvolnění. Důležité je dávat si pozor na rezignaci, kdy nemocný ztrácí veškerou naději, má pocit naprosté marnosti. Pacient je, ale schopný na léčbě spolupracovat a přistupovat k ní rozumem. Jedná se tedy o nacházení nových strategií. Tyto strategie v sobě vytváří klient za pomoci krizového pracovníka.

(Kübler- Ross, 1969, In: Slezáková, 2007)

#### 4.2 Klient v krizi a jeho potřeby s akcentem ke konceptu PBSP

Každý člověk, který se nachází v krizi, nemá vytvořené dostatečné obranné mechanismy a tudíž nedokáže své potřeby uspokojit správným způsobem. Soudíme tedy, že je vhodné přiblížit potřeby, které se během procesu u klienta objevují v souvislosti s vývojovými potřebami dle PBSP.

Jedna z potřeb, která se může u klienta objevit, je **potřeba místa**. Klient, který je ovlivněn zátěžovou situací nevidí, že svět je dobré místo a on sám v něm má své místo. Jeho pohled na svět může být takový, že ho svět za něco trestá a často vychází na povrch myšlenky, že na tento svět zkrátka nepatří. Neuspokojená potřeba místa je často provázána se sebevražednými sklony. Neuspokojení této potřeby však nemusí souviset jen s krizí, ve které se nachází. Může to být umocnění deficitu potřeby z dětství, kdy například docházelo k častému stěhování, chaotickou péčí. Pocit nevítanosti často doprovází dětské klienty z minoritní společnosti, takové které jsou odlišné jevem či postižením. Pokud klient jde do života s tímto deficitem, může se to projevit pocitem nejistoty a sníženou schopností najít si správné místo. Obavy ze ztráty místa jsou občas i počátečním signálem u vzniku krize - například rozvod, rozchod, ztráta zaměstnání, v situaci emigrace. V souvislosti s touto potřebou mají klienti pocit, že pochází z "Marsu" či z jiné planety. Mají pocity, že nikomu nerozumí a nikdo nerozumí jim samým. Důležité je, aby krizový pracovník dal klientovi najevo, že je

na správném místě a dodával mu ujištění, že on sám pro něj má své místo - ve smyslu času. Krizový pracovník by měl pro klienta vytvořit takové místo, kde je prostor pro vyjádření emocí, protože určité místo má klient i sám v sobě, což by díky vyjádření emocí uleví od dalšího strádání. Důležité je, aby klient nezůstával dlouho sám, protože to doprovází pocit nevíтанosti, což může celý proces zkomplikovat (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Potřeba, která se nadále u klienta objevuje, je **potřeba podpory**. Jedinec, který se umí podporovat, věří v sám sebe a všemu, co dělá. Podporuje se ve všem, co je pro něj dobré. U klient v krizi se projevuje neschopnost odolávat tlaku, ponižuje sám sebe ("nikdy to nedokážu"), kolabuje a podvoluje se. Objevují se pocity slabosti a neexistuje žádná sebedůvěra. Klient se neumí podporovat v hledání konstruktivních řešení. Deficit v oblasti podpory se projevuje pocitem nejistoty a nedostatečného "uzemnění". Klient neumí relaxovat a je neklidný. V procesu by se tedy nemělo zapomínat na to, aby docházelo k podporování klienta. Je důležité, aby si klient byl vědom, že se má o koho opřít, že ho krizový pracovník nezradí a nepodrazí ho. Krizový pracovník by měl klientovi dávat najevo, že mu "drží palce" a měl by zkoumat, co by klientovi mohlo pomoci, aby se dokázal sám podporovat (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

U klientů v krizi jsou časté pocity bezmoci a nemožnosti. Toto řadíme do **potřeby bezpečí**. Na jedné straně může docházet k nepřiměřené otevřenosti klienta k narušení prostoru či těla, psychická i fyzická otevřenost ke zraňujícím událostem, kterým se neumí klient nadále vyhnout nebo se ochránit. Na druhé nedůvěra vůči krizovému pracovníkovi. U klienta se může projevit přecitlivělost, z čehož pracovník může odvodit, že se klient necítí bezpečně a proto jsou jeho reakce neadekvátní situaci. V procesu musí být tedy prostor pro vyjádření emocí klienta a krizový pracovník by toto vyjádření měl podporovat. Klient by měl rozumět všemu, co se kolem něj odehrává, např. proč krizový pracovník odchází z místnosti. Musí docházet k ubezpečování, že informace, které se v procesu sdělují, zůstávají jen mezi nimi a nebudou zneužity. Pokud by klientovi pomohlo, aby součástí sezení byla přítomna jiná osoba, krizový pracovník by ho v tom měl podpořit. V neposlední řadě musí docházet k mapování toho, proč se cítí klient ohrožen a co by mu mohlo pomoci, aby se cítil bezpečněji (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Další z potřeb, která se u klienta může objevit, je **potřeba sycení**. Klient se cítí prázdný a prožívá nudu. Takový klient nedokáže definovat, co potřebuje, nic ho neuspokojuje. V dětství mohlo u klientů docházet k nesprávnému sycení z hlediska



výživy a k nedostatku podnětů ke hraní. Mnoho takových klientů svůj život zaplňuje toxicky a to například sebepoškozováním, poruchami příjmu potravy či závislostmi. Klienti jsou často závislí na přítomnosti a projevech druhých lidí. V procesu je důležité mapovat, zda klient nepotřebuje napít, najíst, protože je běžné, že v traumatických situacích nevnímá své potřeby. Krizový pracovník by měl klientovi dát prostor, aby se postaral o svoji hygienu a čistotu. Důležité je klienta i sytit informacemi, protože i to navozuje pocit dobré péče. Součástí potřeby sycení je i poskytnutí soukromí a odpočinku, aby se klient necítil přehlcen (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Neméně důležitou je klientova **potřeba hranic**. V dětství (pokud docházelo ke správnému uspokojení potřeby hranic) se každý z nás naučil, že mezilidské vztahy mají své hranice a normy. Pokud tato potřeba nebyla správně uspokojena, klienti jsou často destruktivní, nerozeznávají realitu od fantazie a nezvládají svoji sexualitu. V procesu je důležité, aby se dávalo klientovi najevo, že všechno má svůj začátek i konec a to i těžké události. Je potřeba dbát na hranice a spolupráci. Zkrátka i krizový pracovník musí dokázat limitovat svého klienta a to i ve svůj prospěch. Krizový pracovník strukturalizuje situaci a tím objasňuje nejasnosti. Podstatnou součástí je i dodržování dohodnutých kroků a časového kontraktu. Zkrátka klient musí vidět řád procesu a to od začátku až do konce. Je dobré mít na vědomí, že pokud klienta nebudeme limitovat, tak je ohrožující jak pro sebe samého, pro krizového pracovníka, tak i pro celé okolí (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Z výše zmíněného vyplývá následující. Každý klient má své potřeby, o které je nutné pečovat v procesu práce. Potřeba místa by měla v kontextu práce s krizovým pracovníkem zajišťovat určitý prostor, ve kterém je místo pro vyjádření emocí a klient je u krizového pracovníka stále vítán. Mělo by docházet k nalezení mechanismů, díky kterým klient bude docházet k závěrům, že má své místo i na tomto světě a je důležité, aby místo nacházel i ve svém nitru. V oblasti potřeby podpory je důležité, aby krizový pracovník podporoval klientovy emoce, myšlenky, řešení a stal se osobou, která ho nepodrazí, nezradí, neodsoudí. Potřebu bezpečí můžeme chápat jako místo, kde může klient sdělovat cokoli potřebuje a informace jsou u krizového pracovníka uchovány v bezpečí. Krizový pracovník též vysvětluje vše, co se kolem klienta děje, aby nedocházelo ke zmatenosti a nejistoty. V procesu krizové intervence se může pracovník setkat s lidmi, kteří netuší, co vlastně chtějí, nudí se, zaplňují svůj svět toxicky. Je nutné, aby docházelo k mapování, zda klient nepotřebuje napít, najíst (např. týrané a

zneužívané osoby), ale také je sytit informacemi a odpočinkem. V neposlední řadě je potřebou klienta být limitován. Klientovi musí být objasněno, že vše, co se kolem něho odehrává má svůj začátek i konec a že existují určitá pravidla, kterými se budou v procesu řídit, aby nedošlo k případnému chaosu a narušení spolupráce.

### 4.3 Krizová intervence jako efektivní zásah v krizi

*"Krizová intervence znamená zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Můžeme ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů"* (Špatenková, 2011, s. 13). Toto pojetí může být přeneseno i na osobnost krizového pracovníka. Krizový pracovník musí dokázat předcházet stavu jako je nerovnováha, ohrožení či stres. Očekává se od něj jako od profesionála z řad pomáhajících pracovníků, že bude používat své vyrovnávací strategie, které uplatňuje během spolupráce s klientem. Jednou z těchto vyrovnávacích strategií je i uspokojování potřeb.

Podle Walancika (2010) je krizová intervence rozsah činností, které vedou osobu zasaženou krizí k získání schopností překonat sám sebe. Walancik tvrdí, že jeden ze způsobů jak čelit krizovým situacím je využití státní sociální pomoci. Podle něho se sociální pomocí rozumí, že se dostává významná pomoc od příbuzných osob ale i institucí a to ve formě emocionální podpory, praktické pomoci, poradenství a informací. Zde se opět dostáváme se k důležitým potřebám krizového pracovníka, neboť emocionální podporu, kterou nacházíme v PBSP jako potřebu podpory, musí umět pracovník autonomně uspokojovat u sebe než ji bude poskytovat klientovi. *"Klasický model krízovej intervencie je poskytovať emocionálnu podporu a pocit bezpečia, pomoc v konkrétnych prípadoch, opatrenie na sníženie úzkosti, opatrovaní v čase, keď postihnutých nie ma schopnosť urobiť správne rozhodnutia. Krízová intervencia se skládá z roznych foriem pomoci psychickej, ztravotníckej, sociálnej a právnej. Všetky z nich sú určené na obnovenie rovnováhy a duševnej kapacity pro kritickéj udalosti života"* (Walancik, 2010, In: Socilia, 2010, s. 436). Zde můžeme najít další prvky spojené s potřebami a krizovým pracovníkem. Krizový pracovník mnohdy nedokáže

správně pomáhat svým klientům v oblasti psychické, zdravotní či sociální, pokud toto není uspokojeno u něho samotného. Neboli pokud po psychické stránce (potřeba podpory, bezpečí), zdravotní (potřeba sycení, hranic) a sociální (potřeba místa na svém pracovišti) nedochází ke správnému opečování, krizový pracovník nedokáže vhodnými způsoby pomoci klientům. Všechny tyto oblasti potřeb mají napomáhat krizovému pracovníkovi k obnovování rovnováhy a duševní kapacity.

Baštecká (2013) popisuje psychosociální krizovou pomoc a spolupráci jako pomoc, která vychází s předpokládaných vyjádřených **potřeb** a **hodnot** lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje o osobité strategie **zvládnání zátěže** a zacházení s **vlastními silami** a se **zdroji okolí**, kde je důraz kladen především na primární zdroje sociální opory. Krizový pracovník musí znát své meze (své síly), musí si uvědomovat, co dokáže, s čím umí pracovat a těchto hranic se držet. Zdroje okolí můžeme převést na pracovní místo, kde krizový pracovník působí a je nesmírně důležité, aby se i zaměstnavatel v tomto angažoval.

Podle Vodáčkové (2002) v sobě krizová intervence zahrnuje dvě základní sdělení. Jedno z nich je, že se jedná o určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Přístup ze strany krizového pracovníka je aktivní a to z hlediska času, kdy se musí jednat o rychlý až okamžitý zásah (intervence). Druhé sdělení krizové intervence se týká jeho významu. Vodáčková (2002) zmiňuje, že krizová intervence má preventivní potenciál. Zjednodušeně můžeme tedy říci, že díky krizové intervenci se může přecházet prohloubení zjevných negativních stavů, ve kterých se nacházíme a zabránit tak fyzické i psychické "explozi". Otázku, kterou si můžeme položit, je "Co dělá krizový pracovník proto, aby u něj nedošlo k fyzické či psychické explozi? Jak sám o sebe pečuje?"

Kastová (2000) zastává názor, že každá krizová intervence má nakonec přispět k tomu, aby si nakonec člověk dokázal pomoci sám. Toto opět potvrzuje informaci známou a výše zmíněnou v textu o PBSP, že by měl každý jedinec dokázat své potřeby naplňovat autonomně, aby žil spokojený život. Krizová intervence má být podle jejich slov pomocí ke svépomoci. Cílem krizové intervence je tedy umožnit, aby se dospělost v onom člověku během krizové intervence opět zaktualizovala. V rámci krizové intervence by tedy mělo být i cílem to, aby se krizový pracovník uměl znovu zaktualizovat, pokud spolupracuje s klientem v těžké krizi. Pro zaktualizování v oblasti potřeb by se zde měla prolínat potřeba místa (KP ví, že má své místo na svém pracovišti a je si vědom, že tam patří), podpory a bezpečí.

V souvislosti s tématem propojíme cíle krizové intervence s potřebami, na kterých lze poukázat důležitost naplňování potřeb dle konceptu PBSP. Podle Baštecké (2013) je jedním ze základních cílů, aby lidé zvládali **požadavky nových situací a každodenností**. Jedná se tedy o potřebu sycení, kdy se krizoví intervenenti sytí a následně vyrovnávají s kontakty svých klientů. Klienti se naopak sytí novými informacemi od krizových interventů a hledají nové autonomní mechanismy, které jim napomáhají k sebeaktualizaci. Dalších z cílů je **začlenění**, kdy se klient musí znovu cítit jako součástí celku a venkovní svět ho má takového přijmout. Jedná se o potřebu místa, kdy s krizový intervent snaží, aby klient pochopil, že na světě je pro něho vždy správné místo. Krizový pracovník naopak musí v procesu práce o tuto potřebu pečovat. Krizová intervence má dodávat klientovi i **odvahu a odhodlání**, kdy se klienti otevírají s důvěrou budoucnosti, plánují si cíle a uvědomují si, že nešťastnou událost do jisté míry překonali a podobně by překonali i jinou ránu osudu. V klientovi se musí povzbudit potřeba podpory, díky které překonává neštěstí a na autonomní úrovni si dokáže plánovat svoji budoucnost. Krizová intervence se vyznačuje i **ochotou pomáhat**, kdy krizoví intervenenti musí vykazovat určitou citlivost, díky které jsou připraveni pomáhat druhým. U krizového pracovníka to vyžaduje dobře ošetřenou potřebu hranic, aby ochota pomáhat nezačala ovlivňovat jeho soukromý život.

Cimrmanová (2013) zmiňuje, že krizová intervence, respektive krizový pracovník, by měli zřehledňovat situace, které klient prožívá jako nezvladatelné a následně mu pomoci zplnomocnit se. Krizový pracovník tedy zakotvuje svého klienta v realitě a ohraničuje situaci jako stav, který má svůj začátek i konec. Je tedy nezbytné, aby měl v sobě ošetřenou potřebu podpory, protože emoční nestabilita klientů může v interventovi vyvolat dávku zoufalství či bezmoci.

Podle Špatenkové (2001) má krizová intervence specifické znaky díky kterým lze poukázat na důležitost potřeb. Jedná se o **okamžitou pomoc**, kdy by mělo být poskytnutí pomoci tak rychle, jak je to jen možné, což u krizového pracovníka vyžaduje, aby zmobilizoval své síly a měl sám v sobě připraveno místo pro svého klienta a jeho problém. **Redukce ohrožení** znamená vytváření emocionální podpory, zajištění pocitu bezpečí a pomoc materiální, což je např. přístřeší či jídlo. Krizový pracovník mapovat u svého klienta potřebu sycení a bezpečí. Neméně důležité je i ošetření potřeby sycení u krizového pracovníka, kdy musí mít dostatek informací a kontaktů, díky kterým může poskytnout následnou péči o klienta. **Koncentrace na problém "ted' a tady"**, kdy se krizová intervence zaměřuje na aktuální situaci a

aktuální problém, předpokládá vytvoření bezpečného místo pro danou skutečnost a tuto skutečnost i limitovat. S tímto souvisí i **časové ohraničení**, kdy krizová intervence trvá celkem 6-10 pravidelných setkání jednou do týdne, v případě krátké hospitalizace do 6-10 dní, resp. nocí. Zde se opět jedná o limitování, neboli potřebu hranic, která krizovému pracovníkovi napomáhá limitovat jeho obsah práce s klientem. S potřebou hranic souvisí i **intenzivní kontakt**, kdy četnost kontaktů mezi krizovým interventem a klientem může být relativně vysoká, např. i každodenní. I zde je nutno pečovat o potřebu hranic z pozice krizového pracovníka. Je nutno, aby si klienta a problém nepouštěl díky intenzivnímu setkávání blíž k tělu. Krizová intervence má být **strukturovaná, aktivní a někdy direktivní**, kdy krizový pracovník je trpělivý, empaticky naslouchá a direktivně zasahuje až v situaci ohrožení zdraví či života. Pokud krizový intervent zvolí direktivní přístup (což může přesahovat jeho hranice), musí se ve správný čas dokázat navrátit k hraničním původním.

Švarc (2003) mezi zásady krizové intervence dále řadí, že krizový intervent pátrá po klientově stylu řešení důležitých rozhodnutí, zda před nějakým stojí, jaké má kolem sebe lidi apod. Jedná se tedy o potřebu podpory, kdy krizový pracovník podporuje svého klienta a poskytuje mu případné bezpečí. Dále má krizový pracovník poskytovat prostor pro ventilaci, posilovat abreakci a katarzi, svému klientovi tak poskytuje správné místo pro vyjádření emocí. V neposlední řadě je úkolem krizového pracovníka chovat se stabilně i přes projevy klienta, což je v kontextu s potřebou místa, kdy je krizový pracovník zakotven v sám sobě a nenechá se „rozhodit“.

Výše popsané osobnostní kvality krizového pracovníka budou níže doplněny o nároky na odbornou způsobilost pracovníků v krizové intervenci dle současné platné legislativy v České republice.

#### **4.4 Odborná způsobilost krizového pracovníka**

Krizoví pracovníci pochází z různých psychosociálních a zdravotnických oborů. V současné době je běžné, že se v této oblasti uplatňují i laici a dobrovolníci. Odborníci působící v oblasti krizové intervence nejčastěji podle České asociace pracovníků linek důvěry jsou: **lékař, lékař psychiatr, psycholog, speciální pedagog, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaný sociální pracovník, střední zdravotnický pracovník a**

**duchovní.** Naopak za laika je považován pracovník, který má jiné středoškolské vzdělání v jiných oblastech než jsme zmínili výše. Důležité je zmínit, že pojmy odborník a laik jsou občas zaměňovány za pojmy profesionál a dobrovolník (Vodáčková, 2002).

#### **4.4.1 Požadavky na krizového pracovníka**

Podle Walancika (2010) ti, co se zabývají krizovou intervencí musí mít vědomosti **z teorií krizí, stresu, psychopatologie, mechanismů řešení a psychopatologie.** Musí **prokázat další znalosti dalších institucí a možnosti spolupráce s nimi.** Jednou z důležitých kompetencí je i **dokázat motivovat sám sebe i klienta v krizi.**

Dle Vodáčkové (2002) jsou požadavky na krizového pracovníka upraveny v návrhu **Zákona o sociálních službách,** kde jsou definovány personální standardy pracovníka. V zákonu je uveden **Inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka.** Jde o:

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

Krizový pracovník dále rozvíjí schopnost rychlého rozhodování včetně bdělého neúzkostného úsudku v noci, schopnost spolupráce, schopnost reflektovat svoji práci, schopnost zvládat zátěž, schopnost rozpoznávat hranice svých možností, schopnost a dovednost se otevřeně domlouvat s lidmi.

Cimrmannová (2013) se zmiňuje o schopnostech, které by měl krizový intervenent zvládat především v prvním kontaktu s klientem. Jedná se o následující:

- rozpoznávat závažný stav - musí dokázat redukovat ohrožení v akutní krizi;
- nesmí ztrácet vlastní "těžiště" - musí si hlídat svoje hranice;
- empaticky reagovat na svěřený problém;
- pracovat s nadějí a motivací, což znamená mapovat zdroje pomoci a umět povzbudit;
- doporučit specializované zařízení.

V těchto schopnostech opět nacházíme aspekty potřeb, které musí mít krizový pracovník dobře uspokojené, aby mohl pracovat s klienty. Promítá se nám tu potřeba hranic, díky kterým si udržuje své "těžiště". Empatické reagování představuje potřebu bezpečí pro klienta. Dále tu vidíme i souvislost s potřebou podpory, kdy krizový pracovník pracuje s nadějí, motivací apod.

Špatenková (2013, s. 45) shrnuje očekávání stran krizových pracovníků do těchto bodů:

- 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 druhým (klientovi, členům jeho rodiny i ostatním členům intervenčního týmu);
- schopnost učinit první odhad situace a jeho 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 svá 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 úzká týmová spolupráce;
- spolupráce s ostatními institucemi;
- odolnost vůči pochybnosti a nevěře v možnosti (vlastní) pomoci;

- schopnost motivovat sám sebe i osoby v krizi k dalšímu řešení směřujícímu k ukončení krize;
- vstřícný přístup - na jedné straně empatický, ale i aktivní, ba případně i direktivní přístup;
- nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu;
- představitost, kreativita a pružnost myšlení a chování;
- takové sociální dovednosti, jako je chování vzbuzující důvěru, komunikativnost, snadné navazování kontaktu, schopnost spolupracovat s jinými lidmi;
- znalost o existujících službách psychosociální pomoci;
- žádoucí je také: sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe, pochopení vlastních pracovních kompetencí.

Dále se zabývá požadavky na schopnosti, které by v pomáhajících profesích (respektive i krizových intervencích) měly být splněny. Shrnuje je následovně:

- **orientovat se a plánovat postup** - schopnost zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce;
- **podporovat a pomáhat k soběstačnosti** - schopnost rozeznat silné stránky klienta a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu;
- **zasahovat a poskytovat služby** - znalost metod a systému služeb, schopnost správně je využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit;
- **přispívat k práci dané instituce;**
- **odborně růst.**

Baštecká (2013) se naopak zmiňuje o zásadách a způsobu reagování na ně. Tyto zásady jsou zaměřeny na chování pomáhajícího a mohou sloužit jako strategie zvládnutí:

- **uznání nejednoznačnosti postojů a situací** - jedná se o určitou střízlivost a reálnost, kdy by krizoví pracovníci měli umět realitu (navzdory) tlakům scelovat pojmutím jejich rozpornosti - klienti totiž často danou událost vidí jen v jednobarevném obraze;



- **dlouhodobost a věrnost** události v čase - znamená to minimálně do roka od události - vyžaduje to vést si kalendář událostí, dotahovat pomoc a spolupráci, rozvrhovat síly v čase odpovídajícím způsobem, nepřeceňovat pomoci akutní atd.;
- **kulturní způsobilost** - jedná se o vnímavost a úctu k osobním a kulturním odlišnostem;
- **klid a uspořádanost** - určitý klid a řádné chování pomáhajícího jsou věci k prospěchu, vracejí dění k normálu, podporují "psychickou nákazu zdravím";
- **směřování a smiřování se** - zde mluvíme o určité připravenosti, která se využívá u zkušenosti neštěstí v čase (víme, že určitá neštěstí nás vybavují k tomu, abychom se příště připravili a abychom mentálně "vpustili" neštěstí do života - na druhé straně si udržujeme vědomí, že se na vše nelze připravit a že riziko je součástí života);
- **společenství/týmuvost** - je východiskem pomoci "společně to zvládneme" a také pojistkou - každé neštěstí má velkou sílu a my se dostáváme do jejího vleku, pomáhající, který pomáhá poprvé má velkou tendenci situaci dramatizovat, neboť nemá srovnání:
  - zabývá-li se neštěstím opakovaně, jeho přesvědčení o sobě (všemoc-bezmoc), druhých (oběti vs. čumilové, hyeny, zbabělci) a světě (zlo a nebezpečí) se mohou zanášet kalem;
  - společenství by to v tomto směru mělo dostatečně jistit.

V České republice jsou poskytovány výcviky, které zvyšují kompetence nejen krizových pracovníků. Jednou z významných obecně prospěšných společností je REMEDIUM Praha o.p.s, která mimo jiné vzdělává pracovníky v sociálních službách a dalších pomáhajících profesí a podporuje jejich osobnostní i profesní růst. Více informací na: [www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)

#### 4.4.2 Sociální pedagog jako krizový pracovník

Z výše uvedeného textu vyplývá, že krizový pracovník musí splňovat určité odborné znalosti, které získává během vysokoškolského studia a musí dokázat pracovat s různými aspekty, které se můžou vynořit během spolupráce s klientem. Z těchto informací budeme vycházet. Vymezíme sociální pedagogiku jako vědní obor a budeme v hledat souvislosti s oborem krizové intervence. Dále se zaměříme se již přímo na sociálního pedagoga jako profesionála, který se může uplatnit v oblasti krizové intervence.

Kraus a Poláčková (2001) vymezují sociální pedagogiku jako disciplínu, která se zaměřuje nejen na problémy patologického charakteru, marginálních skupin, částí populace ohrožených ve svém rozvoji a potencionálně deviantně jednajících, ale především na celou populaci ve smyslu vytváření souladu mezi potřebami jedince a společnosti, na utváření optimálního způsobu života v dané společnosti. Sociální pedagog se snaží o to, aby lidé zvládali životní situace a integrovali se do společnosti. Sociální pedagog se mnohdy setkává během své kariéry s různými životními příběhy svých klientů a rovněž s různými situacemi. Je tedy podstatné, aby v sobě nacházel takové vyrovnávací strategie, které napomáhají k profesní stabilitě.

Na sociální pedagogiku lze nahlížet i jako na životní pomoc. **Pomáhání vychází z altruistických potřeb člověka.** Jeho základem je nezištná láska k bližnímu bez nároků na odměnu. Z hlediska sociální pedagogiky definujeme pomoc jako **aktivní účast při řešení konkrétní životní situace** a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Jedná se o soubor činností, díky kterým kompenzujeme odhalené nedostatky, tj. aktivizujeme člověka a pomáháme mu zajistit sociální a psychickou stabilitu a nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život. Fenomén pomoci je v dnešní době těsně spjat s dobrovolnictvím. (Kraus, 2008). Pokud má sociální pedagogika napomáhat k zajištění sociální a psychické stability a nezávislosti, je klíčovým momentem to, aby byl stabilní i pracovník, který má tento úkol vůči klientovi. Pokud nedokáže sám u sebe zajistit stabilitu, nemůže na ní pracovat správným způsobem u svých klientů.

Bakošová (2005) vychází při úvahách o cílech sociální pedagogiky právě z kategorie pomoci. Cílem sociální pedagogiky je v tomto pojetí poskytovat pomoc dětem, mládeži i dospělým v různých typech prostředí. Sociální pedagog hledá takové

optimální formy výchovného působení na člověka, kterými by mohl co nejlépe kompenzovat deficity v integraci dané společnosti a tím ji stabilizovat. Podle Bakošové (2005) se tato pomoc děje:

- poznáváním osobnosti, její výchovy, vztahů a způsobů komunikace;
- analýzou problémů z hlediska jejího charakteru, vlastností a vztahů;
- nabídkou jiných vztahů (Bakošová, 2005, In: Kraus, 2008, s. 136)

Pokud má sociální pedagog napomáhat ke kompenzaci deficitů jedince v integraci od dané společnosti nelze opomíjet nutnost a předpoklad, že on sám musí být schopen zajistit, aby u něho samotného k deficitům během práce s klientem nedošlo. Očekává se, že bude umět zajistit a pečovat dokázat pečovat o své místo, podpořit se, limitovat se a chránit.

Sociální pedagogika je zaměřena především na společnost a problémy z ní vyplývající. Sociální pedagog se uplatňuje v přímé práci s lidmi všech věkových kategorií a zaměřuje se na výchovu a vzdělávání. Ve své profesi pohlíží na každého jedince jako na individuum. Je si vědom, že každý člověk je odlišný a má rozdílné potřeby, zájmy, hodnoty. Snaží se výchovu a vzdělávání ubírat takovým směrem, aby došlo ke správnému začlenění jedince do společnosti. Nadále usiluje i o znovu začlenění (resocializaci) a napomáhá k tomu, aby nedocházelo k jeho opětovnému vyloučení. V kontextu této práce může být na sociálního pedagoga pohlíženo jako na profesionála, který se snaží, aby každý člověk našel své místo ve společnosti.

Klíma (1993) charakterizuje sociálního pedagoga jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně záměrné působení na osoby a sociální skupiny především tam, kde se životní způsob a praxe těchto jednotlivců či sociálních skupin vyznačuje destruktivním či nereaktivním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity. (Klíma, 1993, In: Kraus, 2008) Z textu vyplývá, že sociální pedagog má jistý podíl na tom, aby v přímé práci s klientem působil ve smyslu klientova správného uspokojování potřeb. Z tohoto důvodu musí být vybaven nejen teoreticky a prakticky, ale musí mít dobré vlastní zkušenosti s uspokojováním vlastních potřeb .

Sociální pedagog plní také integrační funkci, kdy poskytuje odbornou pomoc a podporu lidem, kteří se nacházejí v krizových situacích, v psychickém, sociálním ohrožení a stávají se pro okolí překážkou (Kraus, Poláčková, 2001). I v tomto

ohledu se u klientů mohou objevit deficity v oblasti potřeb a sociální pedagog, zpravidla je-li sám schopen autonomně zajišťovat své potřeby, může být prospěšný svým klientům.

Činnosti, které může sociální pedagog vykonávat jsou velmi široké, pestré, relativně stále nové a neopakovatelné, tvořivé. Pro tuto práci je nejdůležitější **přímá výchovná práce**, za kterou lze považovat dominantní činnosti "klientského" charakteru. Jedná se o intervenční interakce jedince se světem, kdy sociální pedagog usnadňuje změnu, jak ve smyslu individuálního rozvoje, sociálních kompetenci, tak především i zvládání životních situací (Kraus, Poláčková, 2001).

V České republice se sociální pedagog se může uplatnit ve všech následujících resortech. V kontextu zpracovaného tématu se jeví jako nejdůležitější **resort ministerstva práce a sociálních věcí**. V tomto resortu se sociální pedagog může uplatnit ve službách sociální prevence, kam zapadá samotná krizová pomoc, telefonická krizová pomoc nebo činnost intervenčního centra. Dále nachází uplatnění v **resortu školství, mládeže a tělovýchovy**. Do tohoto resortu zapadají dětské domovy, instituce ochranné výchovy a systémy preventivní výchovné péče, tedy krizová centra. Sociální pedagog se tedy může uplatnit jako krizový pracovník. Dále své uplatnění najde i v **resortu zdravotnictví**, kam spadají psychiatrické léčebny či kontaktní centra. I v tomto odvětví dochází k náročné spolupráci s klienty, kdy je obzvlášť důležité, aby sociální pedagog znal své potřeby a dokázal je správným způsobem ošetřovat (Kraus, Poláčková, 2001).

Neopomenutelným aspektem kromě teoretické vybavenosti sociálního pedagoga, je vybavenost lidská. Sociální pedagog musí být psychicky odolný, empatický, musí dokázat navazovat kontakty a správným způsobem se svými klienty pracovat. Všechny tyto podmínky vyžaduje i oblast krizové intervence. Kdokoli se rozhodne ve svém povolání věnovat krizové intervenci, musí kromě patřičného praktického vzdělání (viz např. MPSV garantovaný výcvik v krizové intervenci) správnými způsoby uspokojovat vlastní potřeby, aby dosáhl psychické, fyzické i pracovní stability, což jsou základní atributy nutné pro úspěšnou práci s klientem v krizi.

#### 4.4.3 *Krizový pracovník jako pomáhající profesionál pečující autonomně o své základní potřeby*

Tak jako klient má své potřeby, které se vynořují během krizové intervence, tak neméně důležitým aspektem během celého procesu i po jeho ukončení jsou potřeby krizového pracovníka. Krizový pracovník se musí během procesu prioritně postarat o své potřeby na autonomní úrovni a to z důvodu, aby se "chránil" v procesu spolupráce s klienty v krizi. Pokud krizový pracovník nedokáže své potřeby uspokojovat, může to vést ke zbytečným komplikacím, které mohou vyplynout na povrch během procesu a má to negativní dopady i na klienta. Pro zachování kontinuity budeme postupovat stejným způsobem jako v předchozí kapitole (viz kap. 4.2) zabývající se potřebami klienta.

Když dochází ke kontaktu krizového pracovníka a klienta, musí být ošetřena **potřeba místa**. Znamená to, že krizový pracovník se musí cítit "doma" sám v sobě. Musí mít na mysli, že jeho tělo je vlastně místo, kde "bydlíme" a pokud dochází z jeho strany k nějaké emočnímu vypětí, které by potencionálně mohlo tělu "domovu" ulevit, pokud to vypustí ven, je to zcela na místě. Musí pečovat o to, aby místo, ve kterém pracuje bylo pro něj místo, kde je vítán a respektován. V neposlední řadě jde i to, aby profesní místo pro něj bylo to správné místo. Místo, ve kterém pracuje by měl vnímat jako přiměřeně uspořádané a nerušené. Pokud by došlo během procesu s klientem k nečekaným situacím, musí dokázat on (i jeho zaměstnavatel) o to, aby se znovu zaktualizoval a došlo k znovuoobnovení potřeby místa (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Krizový pracovník musí umět pečovat o svoji **potřebu podpory**. Je zcela pravděpodobné, že se za svoji profesní kariéru setká s klienty, které se nachází v takové krizi, se kterou nemá pracovník mnoho zkušeností. V této fázi musí dokázat podpořit sám sebe, i když si není jistý. Mohou se objevit obavy, strach a potřeba podpory zmírňuje toto negativní prožívání a naopak krizového pracovníka posilní. Podporu musí krizový pracovník mít i ve svém okolí, tedy v týmu, ve kterém pracuje a i ve svém zaměstnavateli. Zjednodušeně můžeme říci, že musí mít kolem sebe lidi, o které se může opřít. Podpora v krizovém pracovníku vyvolává sebedůvěru a podněcuje jeho samostatnost. Dochází k respektování vlastní osoby (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

**Ochrana** znamená určitý štít proti nebezpečí. I krizový pracovník musí mít takový štít, aby se vyhnul nebezpečí, které se může během procesu objevit. Z pohledu krizového pracovníka jde například o styl jednání se svým klientem ( např. zda zvolí u

dětských klientů tykání, či vykání), aby ochránil sám sebe před případným nebezpečím pramenící ze strany klienta. Ze strany zaměstnavatele by mělo docházet k symbolickému naplnění potřeby a to například ochrana práv, pracovník je z právního hlediska chráněn, pokud by došlo k nežádoucím výsledkům procesu. Krizový pracovník se péčí o tuto potřebu vyhýbá určitým obavám, které by mohly vyplynout, kdyby došlo k určitému zvratu v procesu (např. sebevražda klienta) (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

**Potřebu syčení** v oblasti potřeb krizového pracovníka si můžeme vysvětlit jako výživu, ale také jako odpočinek a naplnění po emoční stránce. Syčení napomáhá zvnitřňovat zkušenost se sebou samým neboli plný žaludek = uspokojivý pocit sytosti během procesu s klientem. Krizový pracovník by si měl dopřát i potřebný odpočinek a nehnat se od jednoho klienta ke druhému. Syčení na doslovné úrovni znamená, že si krizový pracovník udržuje a zachovává svůj život, tedy své soukromí a odpočinek. Na symbolické úrovni se jedná o nasycení láskou, pozorností či vyprávěním. Na této úrovni se jedná o úkol, který by měl zabezpečit zaměstnavatel. Měl by poskytnout syčení např. v oblasti supervize, kdy krizový pracovník dostane svůj prostor pro vyprávění, má pozornost a dochází k týmové podpoře. Předchází se tím pocitu prázdné díry v žaludku, tedy k prevenci proti syndromu vyhoření (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

Aby se předcházelo tomu, že krizovým pracovníkům přeroste něco tzv. přes hlavu musí být dobře ošetřena **potřeba hranic**. Krizový pracovník si musí uvědomovat, že každý kontakt s klientem má svůj začátek, ale i konec. Musí o potřebu hranic pečovat do takové míry, aby těžké události, se kterými klient přichází neovlivnily jeho jednání, postoje, emoce. Měl by se držet svých profesních hranic a sestavovat vhodná pravidla spolupráce. Na symbolické úrovni se jedná o potřebu "neztratit se" ve vlastní iluzorní velikosti, vášni, nenasytnosti atd. U krizového pracovníka musí v této oblasti potřeby docházet ke zvyšování kapacity říkat "ne", což může být pro krizové pracovníky občas velmi těžké. V oblasti péče hranic se musí dodržovat dohodnuté kroky v řešení, dodržovat časový kontrakt. Pokud by došlo k uklouznutí, tak se posouvají hranice a tím pádem krizový pracovník není limitován stejným způsobem u všech svých klientů, což může v něm samotném vyvolat pocit nejistoty. I u této potřeby je důležité, aby docházelo k supervizi, která nabízí podporu v celém týmu a mnoho inspirací, které mohou krizovému pracovníkovi napomáhat k sestavování hranic nebo naopak k navracení se k nim (Pesso, 2009; Vodáčková, 2002).

## 5 EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ

Inspirací pro téma diplomové práce bylo téma bakalářské. Pro představu čtenáře zmíníme, že cílem bakalářského textu bylo popsat a analyzovat fenomén týrání a zneužívání se zvláštním zřetelem k týraným a zneužívaným dětem a možnostem působení pomáhajících profesí a zjistit zkušenosti pomáhajících/krizových pracovníků se započítím procesu pomáhání v rámci krizové intervence. Po vyhodnocení empirické části jsem začala vnímat, že mi v práci schází druhý, neméně důležitý úhel pohledu v oblasti krizové intervence. Tedy nejen jak krizový pracovník ošetřuje potřeby klientů, ale jak je ošetřuje u sebe samého.

Cíl práce je ve výzkumném šetření specifikován do zjišťování zkušeností krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich potřeby v průběhu práce s člověkem v krizi.

Teoretickým východiskem spatřujeme následující. Podle vývojových potřeb dle PBSP musí být naplněny určité potřeby pro to, abychom vedli spokojený a šťastný život. Toto naplnění probíhá z počátku na doslovné úrovni, přechází do symbolické až do fáze autonomní, kdy potřeby dokážeme správným způsobem uspokojovat sami. Krizový pracovník se u svých klientů setkává s tím, že potřeby nemají dostatečně ošetřené a dochází v jejich životech k určitému strání. Nicméně, aby krizový pracovník mohl pomáhat svým klientům, musí prvořadě dokázat pečovat sám o sebe, protože jen tak může být ve své profesi stabilní a být nápomocen těm, kteří svoji stabilitu ztrácejí. Potřeby, které se objevují v důsledku našeho zrání a zaměřil se na ně např. Freud (1997, In:Říčan 2007) či Maslow (2014), jsou v dnešní době už velmi prostudovaným tématem. Ze zkušeností, které jsem získala díky bakalářskému výzkumu vím, že koncept potřeb dle Pessa Boyden System Psychomotor není mezi krizovými pracovníky, zj. v některých lokalitách příliš známý. Níže zmíníme ve stručnosti, z jakých požadavků na krizového pracovníka jsem vycházeli při konstrukci scénáře rozhovoru. Lucká a Koblre (In: Vodáčková, 2002) se zmiňuje, že dobré místo ve světě znamená i podpořit schopnost hledat a udržet si své místo ve smyslu pracovním. Krizový pracovník musí nacházet strategie, díky kterým se na svém pracovišti cítí dobře a je z pohledu zaměstnavatele vítán. Základem potřeby místa je dávat klientovi najevo, že je u něj na správném místě (Lucké, Koblre, In: Vodáčková, 2002). Pro krizového

pracovníka to znamená, že se on sám musí cítit na správném místě, aby poskytl dobrý prostor i pro svého klienta. Pessa a kol. (2009) zastává názor, že sycení dodává pocit plnosti a to nejen po fyzické stránce, ale i spokojený pocit nasycení po stránce emocionální. Lucká a Koblle (In: Vodáčková, 2002) jsou toho názoru, že krizový pracovník musí tuto potřebu uspokojovat jak fyzicky, tak emocionálně, což mu může dodávat větší koncentraci v procesu. Přibližují tuto potřebu v procesu práce s klientem tak, že krizový pracovník musí věnovat svoji pozornost bazálním potřebám sebe (nepracovat např. bez přísunu tekutin, jídla, informací...) i klienta a má se ho ptát, zda nepotřebuje pít nebo jíst. Také je velmi důležité, aby krizový pracovník nabízel sycení ve formě zážitku respektování soukromí a odpočinku, aby se klient necítil zahlcen. (Lucká, Koblle, In: Vodáčková, 2002). Pro krizového pracovníka je též nezbytné, aby dokázal mezi jednotlivými konzultacemi s klienty odpočívat a měl i své soukromí na pracovišti. Dle Pessa a kol. (2009) znamená symbolické naplnění potřeby podpory zvýšení sebedůvěry a samostatnosti. Lucká a Koblle (In: Vodáčková, 2002) vymezují potřebu podpory v kontextu schopnosti naučit se podporovat sám sebe v tom, co je pro nás dobré. Pokud se podpořit nedokážeme, dochází k podvolení, zkolabování a snížené schopnosti odolávat tlaku. Krizový pracovník musí být schopen podpořit sám sebe, čímž získá vyšší sebedůvěru a bude si v procesu jistější. Tuto potřebu by neměl opomíjet ani zaměstnavatel, který svou podporou dodává krizovému pracovníkovi větší motivaci a určitý smysl v tom, co dělá. Podle Pessa a kol. (2009) každý jedinec potřebuje nejprve své rodiče, aby mu mimo jiné poskytovali pevnou a pružnou ochranu, protože je bezmocné proti vnějším silám. Krizový pracovník se v procesu s klientem nachází sám a proto se o své bezpečí musí postarat. Podle Lucké a Koblleho (In: Vodáčková, 2002) má každý krizový pracovník mapovat u svého klienta, zda se cítí ohrožen a co by mu mohlo pomoci, aby se cítil bezpečněji. V procesu práce i krizový pracovník musí rozpoznávat situace, kdy se cítí ohrožen a musí si sám pomáhat, aby se cítil bezpečněji. Pessa a kol. (2009) říká, že potřeba omezení znamená, že vše s čím se setkáváme během života má svoji míru, vše je nějak omezeno. Na symbolické úrovni je potřeba omezení potřebou "neztratit se" ve své vlastní velikosti, vášni, nenasytosti atd. Lucká a Koblle (In: Vodáčková, 2002) poukazují na to, že je důležité, aby se v procesu dbalo na hranice a pravidla spolupráce a nemělo by se nenabízet nic, co nelze splnit. Krizový pracovník si v kontextu práce krizí musí uvědomovat své limity, ve kterých by se měl v kontaktu s klientem pohybovat. Krizový pracovník se díky tomu nebude "ztrácet" a bude v procesu práce stabilnější.



V kontextu vymezeného tématu a stanoveného cíle byl formulován vědecko-výzkumný problém: péče krizových pracovníků o vlastní vývojové potřeby v průběhu procesu krizové intervence. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jaká je reflexe zkušeností krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich základní vývojové potřeby v průběhu krizové intervence?**

## 5.1 Výzkumná strategie, metoda sběru a analýzy dat

Pro realizaci výzkumu této diplomové práce byl zvolen **kvalitativní přístup**. Vzhledem k cíli práce se jevil jako nejvíce smysluplný právě typ šetření a to z následujících důvodů.

Dle Miovského (2006, s. 18) jde o: *"přístup, který je v psychologických vědách přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v jeho rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání. Pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovaných vlastností zkoumaných psychologických fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod."*

Hendl (2005) výhody kvalitativního přístupu doplňuje o fakt, že kvalitativní výzkumník se během výzkumného šetření seznamuje s lidmi a pracuje s nimi přímo v terénu. Vyhledává informace, které přispívají k objasnění výzkumných otázek.

Získanými informacemi hodláme prezentovat zkušenosti krizových pracovníků, s autonomním naplňováním jejich vývojových potřeb, které uplatňují během práce s klientem v krizi.

Ke sběru dat byl zvolen moderovaný rozhovor - polostrukturalizované interview. Interview je označován jako rozhovor, který je moderovaný a prováděný s určitým cílem a účelem studie. Je prováděno obvykle s jednou, maximálně třemi osobami. Podle Miovského (2006) je důležitým znakem interview to, že jej nelze provádět bez kombinace s metodami pozorování. Schopnost sebereflexe tazatele a jeho vlastní práce je v průběhu rozhovoru stejně důležitá jako schopnost pozorovat tazatele. Čím důvěrnější a otevřenější je atmosféra při provádění interview, tím hlouběji se může tazatel pustit, což má za následek bohatší a více validní získání dat (Miovský, 2006).

Interview se skládá ze schématu otázek, na které se tazatel bude ptát. Během rozhovorů je možné zaměňovat pořadí a dle možností si pořadí otázek upravujeme (Miovský, 2006).

Struktura rozhovoru z našeho autorského výzkumu je součástí příloh práce (viz příloha č.4).

Jak metoda sběru dat se jevila nejlepší zakotvená teorie. Cílem zakotvené teorie je vybudovat analýzu zkoumaného jevu, kdy jeho abstraktní a teoretické uchopení dává možnost daný jev pojmenovat, porozumět mu a být i úspěšnější v jeho předvídání a ovlivňování (Řiháček, Hytych, 2013).

## **5.2 Charakteristika výzkumného vzorku a kritéria výběru respondentů**

Výzkumný vzorek tvořili, jak vyplývá z cíle práce, krizoví pracovníci. V procesu práce s klientem v krizi se snaží do jisté míry uspokojovat potřeby svých klientů – poskytují jim dobré, bezpečné místo v průběhu spolupráce, podporují je (např. v rozhodnutích a ochotě na sobě pracovat), sytí je informacemi (v rámci edukace o krizi apod.), poskytují dobré hranice krizové pomoci, která nepřesahuje rámec krizové intervence apod. Aby tak mohli profesionálové v oblasti krizové intervence činit, očekává se, že budou schopni saturovat v první řadě potřeby své, a to nejen v běžném životě, ale také v průběhu přímé práce s klientem.

Ke kritériím výběru participantů výzkumu patřilo následující:

- v době konání rozhovorů mají všichni respondenti alespoň roční praxi, ve které pracují s klienty;
- jejich odpovědi se budou odrážet z jejich dosavadní praxe a zkušeností.
- ve své profesi pracují s lidmi v krizi;
- mají dokončené vzdělání humanitního směru;
- mají absolvovaný výcvik krizové intervence.

Věk ani pohlaví nebylo stanoveno jako kritérium. V tak nízkém počtu respondentů jsme nepředpokládali zjistit relevantní informace, které by bylo možno komparovat na

základě předem vytvořeného genderově korektního vzorku populace krizových pracovníků.

Ve výsledku jsem získala rozhovory od sedmi žen a jednoho muže a to ve věkovém rozmezí 24-36 let. Lze tedy říci, že se jednalo převážně o respondenty z řad mladých dospělých.

### **5.3 Realizace a průběh rozhovorů, etická rovina provedení šetření**

Zařízení, která jsem zvolila za účelem získání vhodných výpovědí, bylo několik. Jednalo se především o zařízení v královéhradeckém, pardubickém a olomouckém kraji. Rozhovory probíhaly na místech, které zvolili jednotliví respondenti a já jsem se ochotně přizpůsobila jejich přání. Jednalo se především o klidné a nerušené prostředí, ve kterém se respondenti cítili dobře, což bylo vhodné pro vykonání rozhovorů a dodržení etiky výzkumu.

Etickou stránku rozhovoru jsem s dotazovanými vyjednala prostřednictvím ústní dohody. Pro udržení určité soukromí respondentů jsem jim sdělila, že rozhovory budou anonymní a v mé diplomové práci budou vedeny pouze pod čísly a identifikačními znaky, jako je pohlaví a věk. Při získávání informací od respondentů jsem se sama řídila zásadou mlčenlivosti a o jejich osobních zkušenostech a názorech jsem mimo náš rozhovor s nikým nemluvila. Součástí domluvy byli respondenti seznámeni s tím, že si rozhovor budu nahrávat za účelem přesného přepisu. Mezi dotazovanými se našli tací, kteří si nepřejí, aby jejich rozhovor byl zveřejněn jako zvukový materiál v mé diplomové práci a já jejich rozhodnutí budu respektovat. Vzhledem k přání respondentů a s vědomím toho, že se jedná o téma privátní, nejsou doslovné přepisy rozhovorů součástí příloh práce a jsou k dispozici u autorky DP. V práci je ovšem využito rozsáhlých fragmentů rozhovorů, nicméně je dodržena zásada, že z nich nelze identifikovat žádného konkrétního jedince ani pracoviště.

## 5.4 Analýza a interpretace zjištěného

Zde se dostáváme k vlastní interpretaci rozhovorů závěrečné práce. V empirickém šetření jsme se zaměřili na otázky, které mají zjistit zkušenosti krizových pracovníků s uspokojováním vlastních potřeb. Potřeby jsem klasifikovala dle konceptu PBSP. Potřeba místa, sycení, podpory, bezpečí a hranic nejsou u lidí v krizi dobře ošetřené a i proto je důležité, aby krizový pracovník uměl pečovat sám o sebe - a poté se mohl "postarat" o potřeby svých klientů.

### 5.4.1 Analýza získaných dat, kategorizace

Z analýzy dat vzešlo celkem pět kategorií. Jedná se o kategorie:

1. **Prostor pro sdělování a sdělení**
2. **Pracovní stabilita**
3. **Pracovní zabezpečení snižující ohrožení**
4. **Odras krizového pracovníka v procesu**
5. **Symbolika domova**

Níže budou popsány nejprve kódy, které jednotlivé kategorie sytily a poté bude kategorie okomentována a uvedena ve smyslu dimenze významu zkušenosti.

#### **Ad kategorie 1:**

Aby se krizový pracovník během procesu cítil dobře, musí mít určité představy o tom, jak by měla pracovní atmosféra vypadat a následně ji těmto představám přizpůsobit. V textu se byl nalezen kód **prostředí**, který respondent č. 5 přibližuje jako místo, které by mělo být klidné, v soukromí, příjemné a aby ho to osobně nenarušovalo. Respondent č. 9 přidává i ovzduší, které by mělo být "čisté" a ve vzduchu nic, co by ho tížilo. **Zázemí** je další z kódů, který souvisí především s klientem s a prostředím, ve kterém spolupráce probíhá. Respondent č. 9 řadí do zázemí pro klienta místo pro sezení a to, že se může klient podívat kdykoliv z okna. Respondent č. 7 naopak tento kód přibližuje následovně: "*...čas na jeho vyslechnutí a na jeho trápení. Má prostor se vyjádřit a říci své myšlenky, s možností získat náhled, podporu, pochopení.*" Respondent č. 4 zázemí pro klienta charakterizuje takto: "*...prostor pro vše, co mi chce*

*sdělit nebo spíše od čeho si chce ulevit a to jak slovně, tak třeba emočně."* Tak jako klient dostává svůj prostor pro vyventilování těžkostí, dostává ho i krizový pracovník, který je zahrnut pod kód **tým**, který je charakterizován jako odborná spolupráce na pracovišti. Respondenti na svém pracovišti podstupují intervize, supervize a porady, které pomáhají k tomu, aby se na svém pracovišti a při práci s klienty cítili dobře. Respondent č. 8 se vyjadřuje: *"...máme na pracovišti supervize a intervize, kde si ujasňuji, že tu moji práci dělám dobře a že tomu tak rozumí i ostatní."*

Kód prostředí, zázemí a tým můžeme sjednotit do kategorie 1 s názvem **Prostor pro sdělování a sdělení**. Jedná se v tomto případě o prostředí, které má na smysly pracovníka působit pozitivním dojmem a musí v něm vyvolávat jistotu. Je to zázemí, ve kterém je povoleno vyjadřovat vše, co si klient přeje ať se jedná o slovní či emoční expresi. V neposlední řadě se jedná o tým, který dodává pracovníkovi stabilitu během práce s klientem, protože mu poskytuje čas, ve kterém ze sebe může vyventilovat vše, co potřebuje a dostává se mu porozumění, případně rady a pomoci. V této kategorii lze nalézt **dimenzi**, která vyjadřuje vnitřní variabilitu kategorie: *Důvěra vs. pochybení*.

#### **Ad kategorie 2:**

Další z kódů je **uvědomění si přínosu**, který krizovým pracovníkům napomáhá k ujišťování, že se nachází na správném místě. Respondent č. 1 si svůj přínos uvědomuje takto: *"...přemítám si v hlavě, co se mi v životě a především na pracovišti povedlo, co jsem zvládla a když je něco, co bych mohla zvládnout lépe, tak je to zkušenost, která se měla stát, abych byla příště lepší."* Respondent č. 2 v sobě přínos probouzí uvědoměním si pozitivních zkušeností, které se na pracovišti odehrály a morálně se podpoří slovy: *"...jo teď jsem to dala a je to super."* Respondent č. 8 naopak svůj přínos vidí takto: *"...já si sama říkám, že dělám pro klienta hodně už tím, že tu sedím. Vnitřním hlasem k sobě promlouvám."* Naopak respondent č. 4 svůj přínos vidí v tom, že věří v sám sebe a respondent č. 5 říká: *"... většinou docházím k názorů, že co mě nezabije, to mě posílí."* Další z kódů je **regenerace**, kdy krizový pracovníci kompenzují zátěž, se kterou se ve své profesi setkávají. Nejčastěji se jedná o aktivity jako je kontakt s rodinou, četba nebo kulturní vyžití. Respondent č. 7 tento kód přibližuje: *"...dělám si volno, ve kterém dělám věci, které mě baví a co se já zajímám. Prostě vypínám mozek, který má aspoň možnost na chvíli odpočívat a zaměřuje se na něco jiného, což pak znamená, že jsem "fresh" na další dny a na další klienty."* Pro respondenta č. 6

regenerace znamená určité nabití, které ho motivuje a podporuje do další spolupráce s klienty. **Přátelství** je další z kódů, které respondenti zmiňovali. Jedná se o pracovní přátelství s kolegy, díky kterým se naši participanti stávají zase sami sebou. Podle jejich výpovědí jsou díky kolegům těmi "obyčejnými" lidmi. Respondenti se snaží trávit čas se svými kolegy i mimo pracovní dobu a nebo v pauzách mezi jednotlivými konzultacemi. Respondent č. 5 se vyjadřuje: "*... práci si snažím zpříjemnit i tak, že si povídám s kolegy o práci, ale i o jiných tématech*".

Uvědomění si přínosu, regenerace a přátelství lze spojit do kategorie **pracovní stabilita** neboť uvědomění si přínosu pro krizového pracovníka znamená vnitřní přesvědčení o tom, že svoji práci vykonává dobře a dodává mu to určitou motivaci pro pokračování ve své profesi. Regenerace pracovníkům pomáhá nabrat síly, kterých v kontaktu s klientem v krizi není nikdy nazbyt a naopak přátelství je pro pracovníky symbolem podpory od svých kolegů. Zde nacházíme **dimenzi**: *posilování sebedůvěry vs. rezignace*.

### **Ad kategorie 3:**

Aby pocíťoval krizový pracovník na svém pracovišti určitý komfort a pozitivně to působilo na jeho smysly, opakovaně se objevil kód **pohodlí** jako nosný atribut zmíněného. Pohodlí pro respondenta č. 7 představuje činnost, jako převlékání a přezouvání se z venkovních bot do bačkor. Respondent č.1 říká: "*... já si třeba na sebe беру v práci můj oblíbený a pohodlný svetr. Čeká tu na mě každé ráno na židli. Já se musím cítit dobře v tom, co mám na sobě a je mi jedno, zda ten svetr je starý, mám ho ráda, je mi v něm teplo a tak ho nosím, ať si každý myslí, co chce.*" V návaznosti byl objeven kód **vybavenost**. To připomíná respondentům připomíná prvky domova. Jedná se květiny, lampu, křesla, vymalování místností, obrazy, aromalampy, deky či knížky. Respondent č. 2 popisuje: "*starám se tady o kytky, dělají to prostředí útulnějším taky si občas zapálím svíčku nebo aroma lampu. Snažím se dělat takové maličkosti, jako doma, protože mi to aspoň domov připomíná a když vím, že doma je mi hned lépe, když si provoním byt aroma lampou, tak to udělám i v konzultační místnosti.*" Respondent č. 6 se shoduje s respondentem č. 2 a též zmiňuje vůně a svíčky, které mu zpříjemňují pracoviště.

Pohodlí a vybavenost lze shrnout pod kategorii **Symbolika domova**. Tyto dva kódy představují činnosti, které jsou přenášeny z prostředí domova do prostředí pracoviště a

pomáhají respondentům v psychické podpoře během spolupráce s klientem. **Dimenze kategorie** se jeví následovně: *Napodobování vs. striktní oddělování prostředí domova a pracoviště.*

#### **Ad kategorie 4:**

Pracovníci pomáhajících profesí musí během procesu zajišťovat i své bezpečí. V tomto kontextu se objevuje kód **přítomnost**, o kterém je diskutováno jako o bezpečí, které zajišťuje během spolupráce jiná osoba na pracovišti. Respondent č. 8 popisuje: *"...úplně prakticky si nedám nového klienta na dobu, kdy tu nikdo není."* Respondent č. 9 se naopak snaží využívat během pracovní doby službu, která sídlí ve společné budově a je včas srozuměna se skutečností, že může nastat nějaké ohrožení. Tím dochází k mobilizování jejich sil a to dodává respondentovi pocit bezpečí. Všichni z respondentů vnímají přítomnost jiné osoby jako velmi klíčový okamžik pro vyvarování se ohrožení. V návaznosti se objevuje i kód **technika**, která „dává“ respondentům pomocnou ruku před i během spolupráce s klientem. Respondent č. 2 zmiňuje: *"Když někdo přijde do našeho centra, tak máme zvonek. Až když zjistím o koho se jedná, tak poté ho pustím do budovy."* Respondent č. 9 se zmiňuje o pokroku v oblasti techniky, který má zajistit větší bezpečí a to: *"Ještě teď uvažujeme o tom, že zařídíme video zvonek, abychom viděli přímo, kdo stojí u zvonku."* Respondent č. 3 do oblasti techniky zahrnuje kliku ve tvaru koule, díky které se do jeho kanceláře nikdo nedostane. Další z kódů je **struktura spolupráce**, která je popisována jako určitý proces, který má svůj řád a dochází díky tomu k určité prevenci. Respondent č.1 svému klientovi vysvětluje zavčasu, co mu není jasné a tím nedochází k chaosu během sezení a dává mu jasně najevo, co v jejich spolupráci nejde a co jde. Respondent č. 5 zmiňuje: *"...já se snažím u každého klienta předcházet nebezpečným situacím, které by se mohli během spolupráce objevit a proto jim dávám příklady různých situací a společně je probíráme, jak jim předcházet."* Respondent č. 7 naopak pracuje v rovině teď a tady. Respondent č. 6 ještě doplňuje o zkušenost, že se snaží používat formulace, které jsou neutrální a klientovi nemohou ublížit a nevzbuzují v něm nezáměr. Dalším kódem jsou **kompetence**. Jedná se o opatření, díky kterým respondenti mohou odcházet po pracovní době s poměrně čistou hlavou. Jednou z takových kompetencí je například anonymita neboli nesdělovat, co pracovník sám nechce. Respondent č. 8 do kompetencí řadí skutečnost, že se svými klienty nikdy nechodí nikam mimo pracoviště nebo ukončuje konzultace dříve, protože se konzultace neubírá správným směrem a vnímá to jako své právo. Respondent č. 9

říká: "...záleží na vztahu, který mám s klientem, tedy jak dlouho spolu spolupracujeme a pokud vyhodnotím, že by taková informace měla efekt a prolomilo by to nějakou bariéru, tak proč ne." Respondent č. 2 jako svoji kompetenci bere i vzdálenost mezi ním samotným a klientem, která nesmí být překročena. Respondent č. 2 se zabývá i kompetencí případu, kdy má možnost předat klienta se svým příběhem kolegům, pokud si není zcela jist svými možnostmi. Kód **cykličnosti** představuje ověřené kroky/postupy v procesu, které jsou pro respondenty zaběhnuté, drží se jich a pracovníci nejsou zbytečně vyvedeni z rovnováhy. Respondent č. 6 dodává: "*já se držím pravidel, které se má telefonické krizové pomoc nastavená a zaujímám ke všem klientům stejné postoje.*" Respondent č. 1 tuto skutečnost doplňuje: "*Mám základní body, které dodržuji, jako je vykání či tykání, vzdálenost, mluva nebo časové ohraničení.*" Respondent č. 4 říká: "*...před klientem dodržuji předem dané pravidla, které prostě mám díky zkušenostem a snažím se vždy neovlivňovat práci s klientem věcmi, které se přímo netýkají jeho, ale mě nebo zaměstnavatele.*" Dalším kódem je **zaměstnavatelské usměrňování**. Respondent č. 9 zmiňuje: "*Já je limituji někdy až moc a říkají mi to, že je vyhazují z pracoviště, aby šli na dovolenou, ona mě vyhazuje jít si lehnout a říká nám ať jdeme domů..*". Respondent č. 2 řadí do usměrňování i uzemnění, díky kterému se vrací zpět na zem a má zase pevnou půdu pod nohama a k tomu dodává: "*...taky když vidí, že toho máme dost, tak se nám snaží ulevit, povoluje i své limity vůči sobě a třeba nám dá více administrativy a kolegyně na nějaký čas přebírají mé klienty.*" Usměrňování pro respondenty znamená ve většině případech pozitivum, kdy zaměstnavatel je ten, který jim dá určitou "stopku" jako určitou prevenci.

Přítomnost, technika, struktura spolupráce, kompetence, cykličnost a zaměstnavatelské usměrňování lze spojit do kategorie **Pracovní zabezpečení snižující ohrožení**. Pro krizového pracovníka přítomnost kolegů znamená preventivní opatření před hrozbou jako je nečekané napadení pracovníka nebo dobýváním se nevítaného člověka na pracoviště. Taková situace se lépe řeší v přítomnosti více lidí. Technika a struktura spolupráce znamená pro krizového pracovníka určitou prevenci proti nebezpečí. Kompetence naopak pomáhají krizovému pracovníkovi zachovat si přirozenost a jednat v procesu tak, jak sám uzná za vhodné, aniž by za to následoval postih. Cykličnost můžeme chápat jako ověřené postupy, které respondenti uplatňují na všechny své klienty. Neoddělitelnou součástí je zaměstnavatelské usměrňování, které udržuje



pracovníky ve "zdravém" pracovním nasazení. **Dimenze kategorie:** *limitovanost vs. svoboda v procesu.*

#### **Ad kategorie 5:**

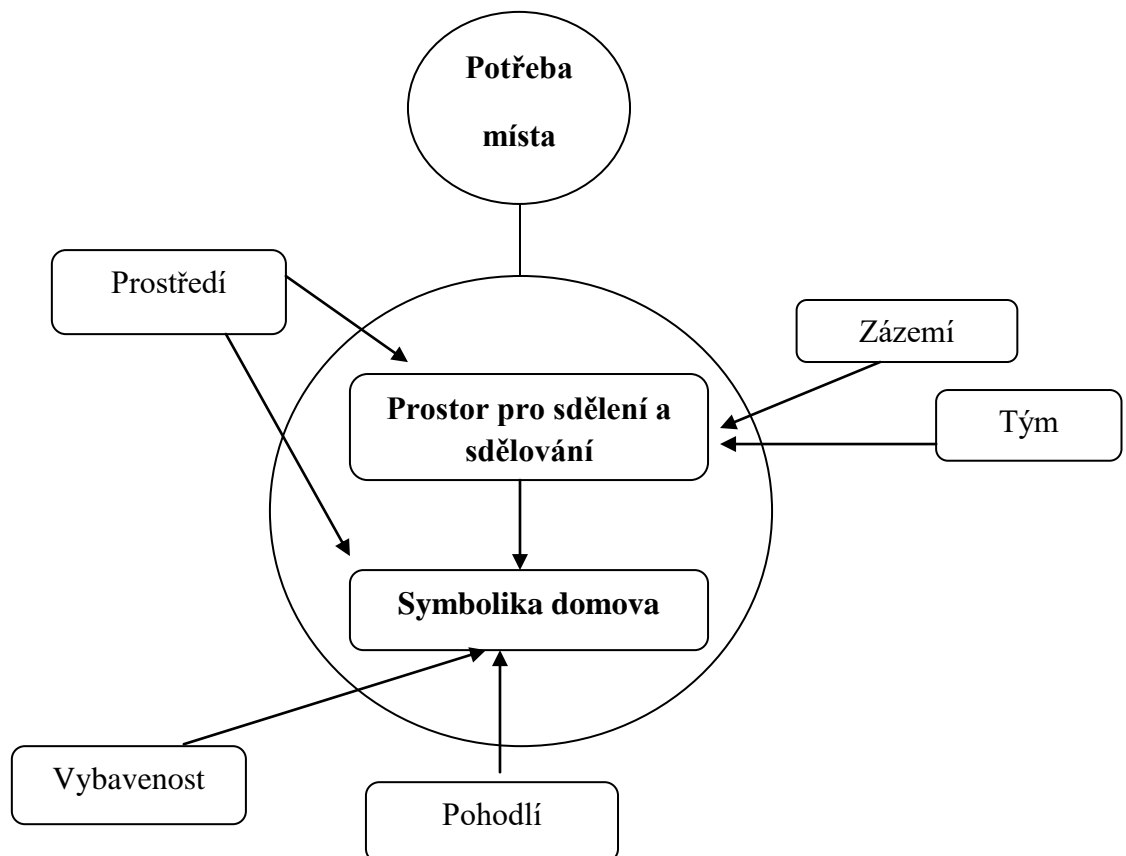
Každý příběh, spolupráce a samotný kontakt v krizovém pracovníkovi něco vyvolává. Jedním z takových kódů jsou **tělesné projevy**, které se během spolupráce objevují a jsou vnímány spíše z negativního hlediska. Respondent č. 8 tělesné projevy popisuje takto: „...když není něco v pořádku, poznám to na svém těle, děje se s ním něco jiného než na co jsem zvyklá. Ztrácím pozornost, kdy nevím, co klient řekl. Musím se vždycky okamžitě srovnat ohledně mého těla, vydechnu, otevřu si okno a tím se nějak zklidním..“ Respondent č. 9 doplňuje: „...objevují se tělesné projevy, jako zrychlený dech nebo si hraju s tužkou“. V návaznosti se objevuje kód **emoční kontext**, který se odráží v procesu, pokud jsou krizoví pracovníci správně ošetřeni. Respondent č. 6 tento emoční kontext popisuje jako: „...jsem spokojená, vyrovnaná, mám dobrý pocit, jsem sebevědomá a v procesu sebejistá.“. Respondent č. 2 charakterizuje emoční kontext takto: „...jsem taková spokojená a v klidu a z toho druhého pohledu jsem nervózní, nevrlá a snažím se celý proces urychlit.“ Pokud se u respondenta č. 5 objevují negativní emoční projevy, jedná se o špatnou soustředěnost. Respondent č. 3 do emočního projevu řadí i lepší náladu. Dalším z kódů je **variace zakotvenosti**, které představují pro respondenty materiály díky kterým jsou v procesu přímé práce s klientem v krizi v rovnováze a může to i zabránit tělesným projevům či negativnímu emočnímu nastavení. Jedná se například o absolvování odborných stáží, seminářů, dostatek informací o klientech a nebo naopak to je i klid a ticho, které je občas nutno dopřát i v kontaktu s klientem. Respondent č. 8 říká: „...opírám se o svoje odborné znalosti a znám mnoho technik.“ Respondent č. 5 zmiňuje: „Informace jsou pro mě základ, díky nim si rozšiřuji rozhled.“ Pro respondenta č. 7 je to naopak ticho a klid, kdy si urovnává sám v sobě myšlenky i emoce.

Tělesné projevy, emoční kontext a variace zakotvenosti lze shrnout pod kategorii **Odráž krizového pracovníka v procesu**, kdy se jedná o potřebu sycení. Pokud respondenti prožívají tělesné projevy a emoce především negativního rázu, jejich sycení je nedostatečně nebo ne zcela správným způsobem uspokojováno. Aby mohl být krizový pracovník správně nastaven po psychické i fyzické stránce, musí mít určité informace o klientovi, vzdělávat se – např. v rámci různých odborných seminářů. Musí

mít dostatek prostředků k tomu, aby byl v procesu zakotven a v důsledku aby byl psychicky i fyzicky dobře naladěm. **Dimenze:** *pocit plnosti vs. pocit prázdnoty*

#### 5.4.2 Mapa konceptů vycházející z analýzy

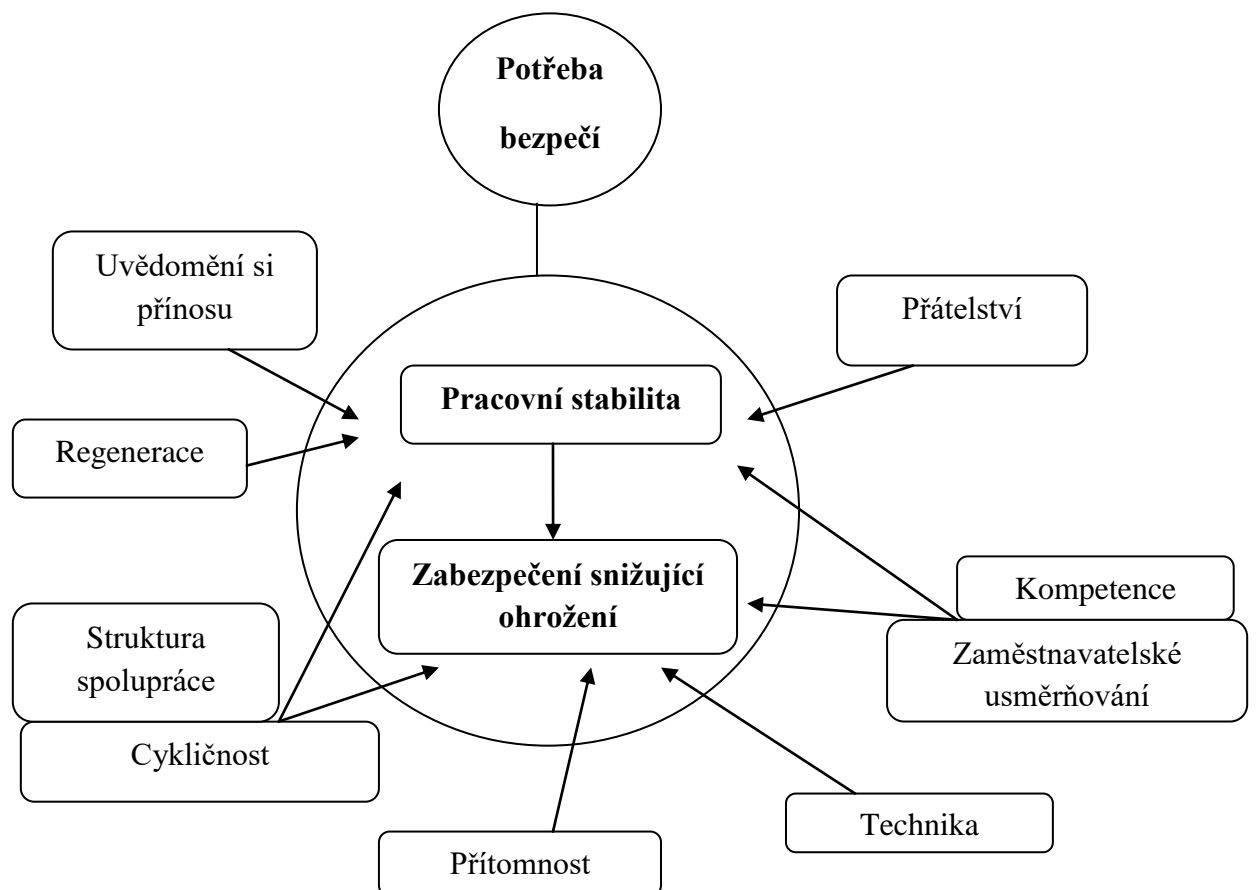
Pro lepší pochopení souvislostí mezi kategoriemi a kódy jsme vytvořili mapu konceptů vždy ke každé jednotlivé potřebě. Tu propojíme s příslušnými kategoriemi a jejími kódy. Na schématu lze poukázat na skutečnost, že jedna potřeba nedokáže správně fungovat bez druhé a proto se vytvořené kategorie budou u některých schémat opakovat.



Obrázek 1.: Vlastní pojetí potřeby místa

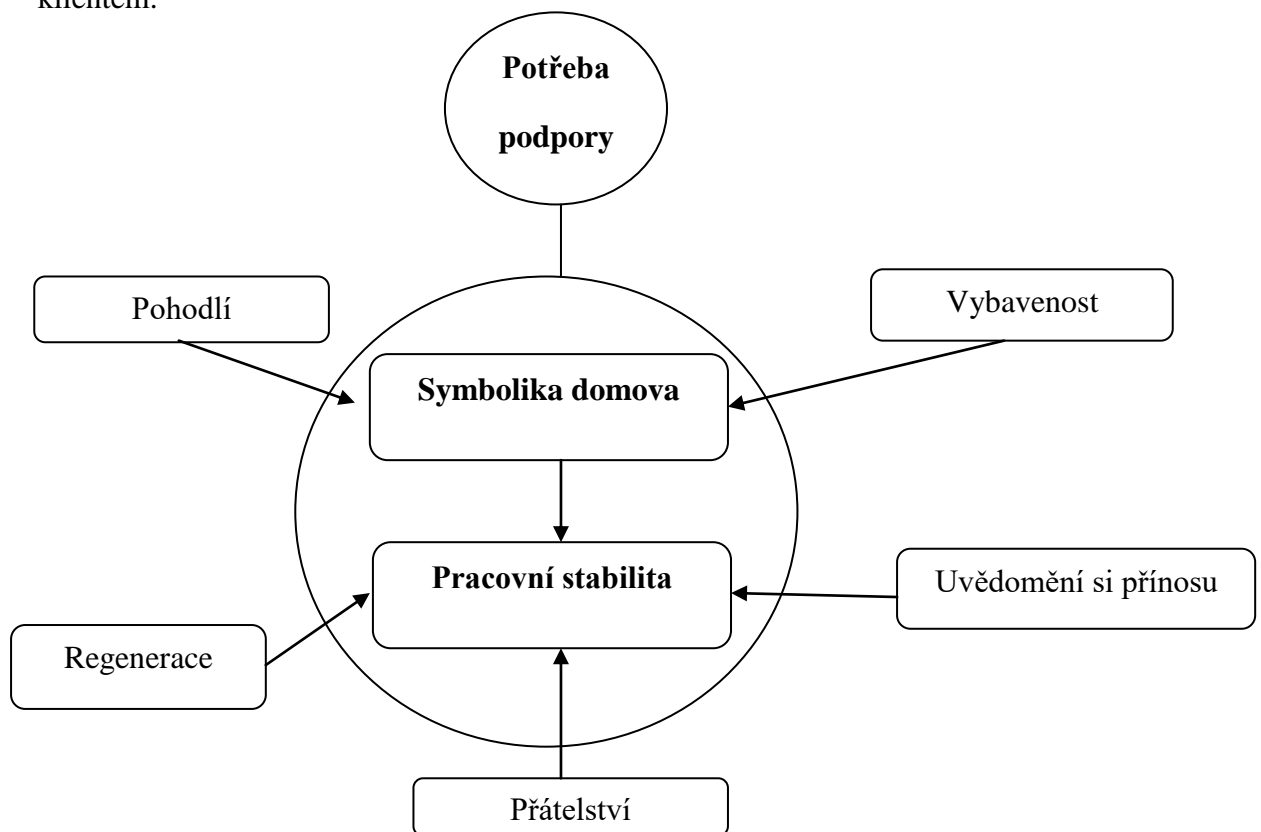
Vývojová potřeba místa se skládá ze dvou kategorií a to *prostoru pro sdělování a sdělení* a *symboliky domova*. Krizoví pracovníci pracují v prostoru, do kterého si

přenáší věci převzaté z domova a to jak z hlediska vybavenosti, kdy ve svých konzultačních místnostech mají deku, knihy, svíčky, aromalampy, tak s hlediska oblečení, kdy preferují takový styl oblečení, který nosí ve svém vlastním domově a to například oblíbený svetr, či bačkory. Prostor, kde pracovníci se svými klienty pracují má přinášet atmosféru, která je především pozitivní a přirovnávají to ke klidnému, nerušenému místu, které mají i ve svém soukromém životě, proto kód prostředí lze zařadit do interakce s prostorem pro sdělení a sdělování i pro symboliku domova. Místo, ve kterém spolupráce probíhá, je místo pro emoce, pro slovní vyjádření. Krizoví pracovníci dávají prostor svým klientům říci cokoli, aniž by je odsoudili, tudíž klienti mají v konzultační místnosti své zázemí. To platí i pro krizové pracovníky, kteří v prostředí ve kterém pracují mají prostor pro vlastní vyventilování emocí či konzultace, které jim poskytuje tým na pracovišti.



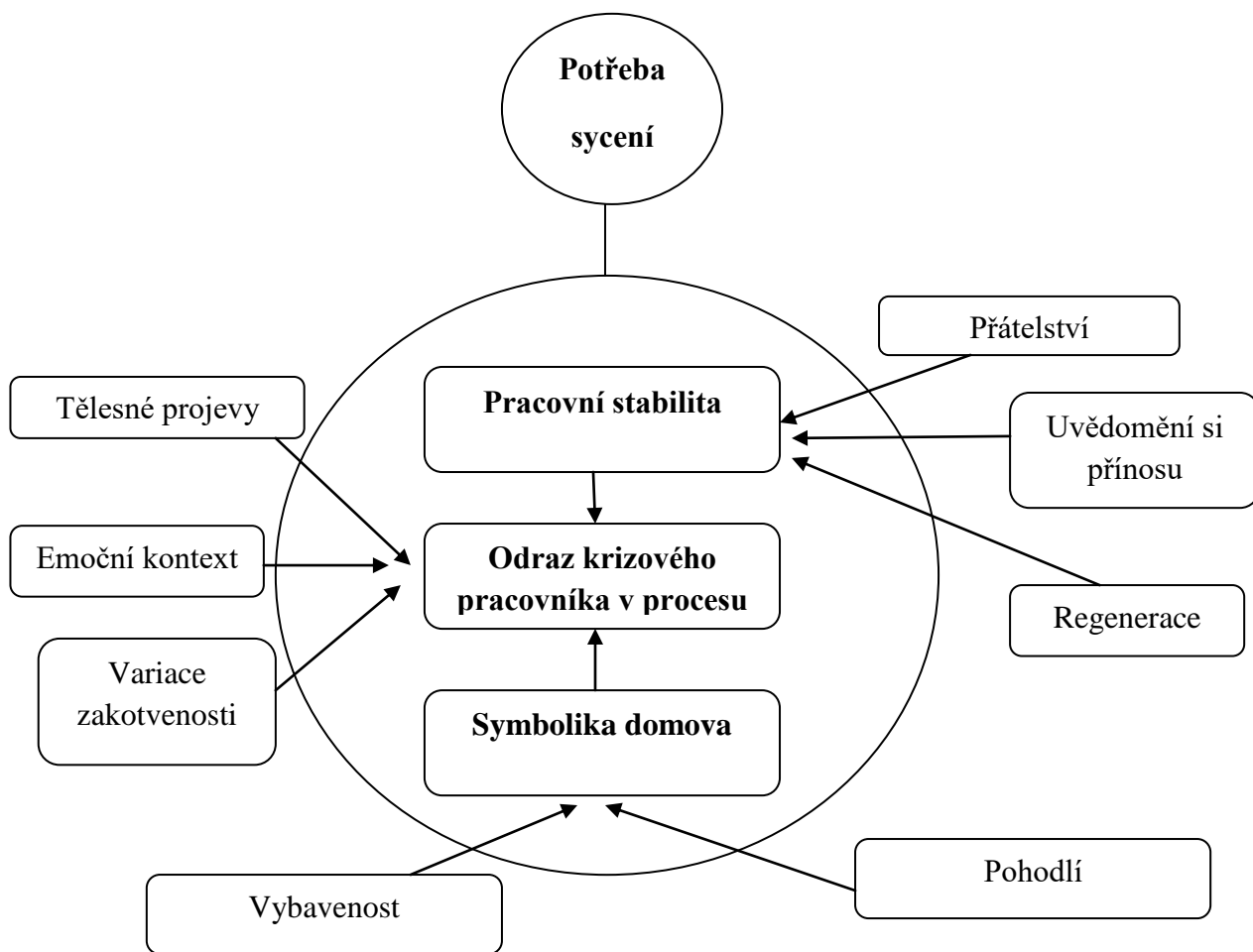
Obrázek 2.: Vlastní pojetí potřeby bezpečí

Potřeba bezpečí se skládá ze dvou kategorií a to *pracovní stabilita* a *zabezpečení snižující ohrožení*. Díky přátelství, uvědomování si přínosu a důležité regenerace, dokáže krizový pracovník, jak se od něho očekává a přináší mu to určitou kompenzaci pracovní vytíženosti. Proto, aby se cítil bezpečně během práce s klientem mu pomáhá určitá technika (zvonky, video zvonky, otevřené dveře), tak přítomnost další osoby na pracovišti, která je mobilní a připravena zasáhnout v případě nebezpečí. Struktura spolupráce zabezpečuje naopak to, aby se spolupráce ubírala tam, kam potřebuje pracovník. Jedná se třeba o oslovování klienta s tématy, které nejsou pracovníkovi příjemné nebo držení se skutečnosti, že řeší to, co se děje teď a tady. Cykličnost navazuje na strukturu spolupráce, kdy se pracovníci drží toho ověřeného, protože s tím mají zkušenosti a nejsou vyvedeni z rovnováhy. Tyto dva kódy lze promítnout i do kategorie Pracovní stabilita. Kompetence pro pracovníky znamenají pohybovat se v takovém rozmezí, za které nebudou mít postih. Jedná se například o etické kodexy (nejít s klientem na kafe), nesdělovat osobní informace. Zaměstnavatelské usměrňování znamená řízení pracovníků především tam, kde si sami pracovníci neuvědomují své hranice. Kompetence a zaměstnavatelské kodexy lze řadit i do pracovní stability, protože díky těmto dvěma kódům jsou též pracovníci v rovnováze během spolupráce s klientem.



Obrázek 3.: Vlastní pojetí potřeby podpory

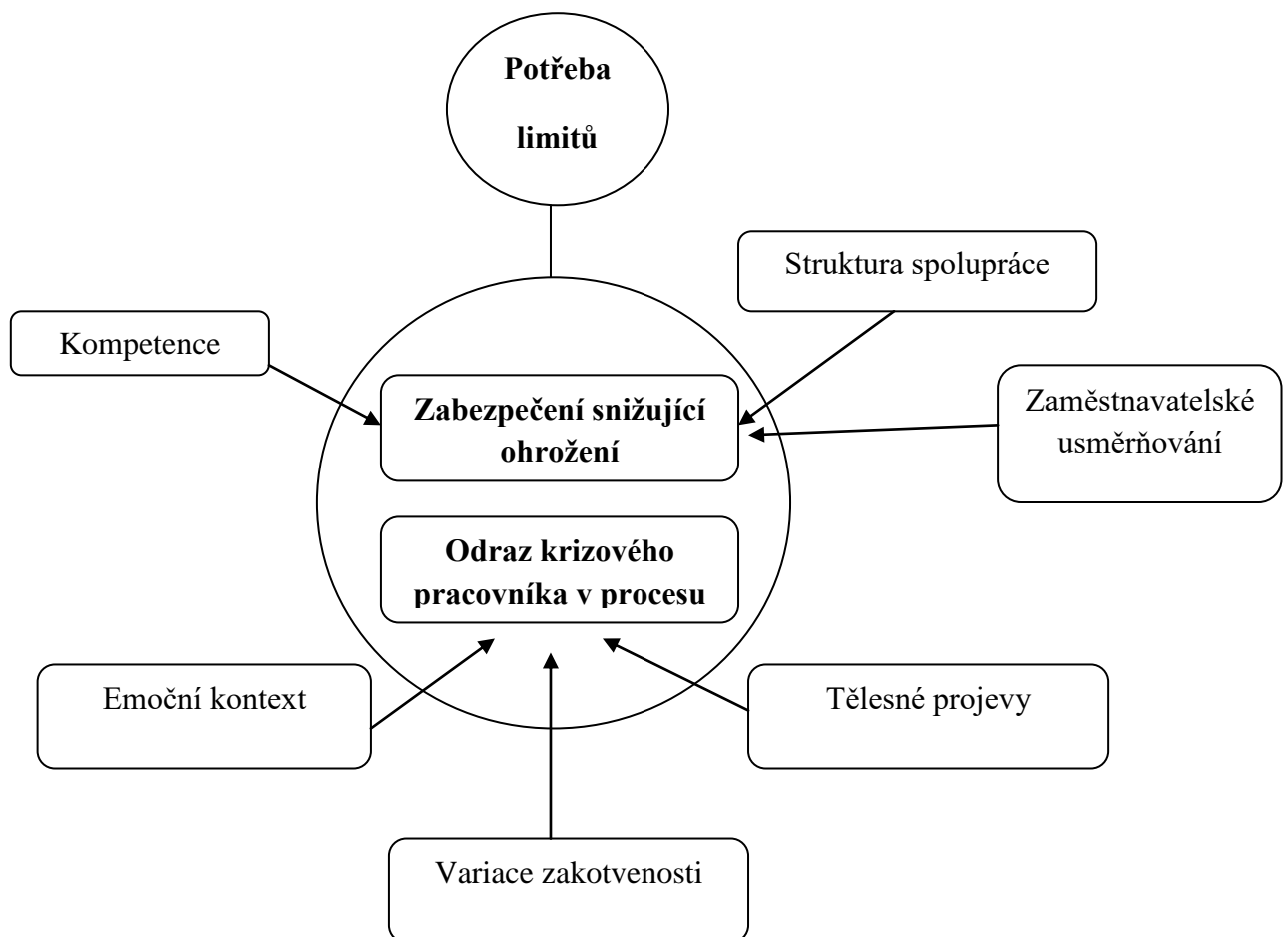
Potřeba podpory je složena se dvou kategorií. Jedná se o *symboliku domova a pracovní stabilitu*. Krizoví pracovníci se podporují prostředím, které mají na svém pracovišti a to jak předměty, které jim připomínají domov, tak i pohodlím, které zde lze vnímat jako dobré usazení se do křesla při konzultaci, či přikrytí se dekou nebo zatopením si v místnosti. K podpoře jim pomáhá i přátelství, které na svém pracovišti budují a udržují. Mimo jiné je to i uvědomění přínosu nebo pozitivní myšlenky, kdy vzpomínají na to, co se jim povedlo a tím se podpoří. V neposlední řadě je zde regenerace, neboli čas, kdy načerpávají sílu mezi jednotlivými klienty a mají prostor sami pro sebe.



Obrázek 4.: Vlastní pojetí potřeby sycení

Potřeba sycení je pro krizové pracovníky jednou z nejdůležitějších potřeb vůbec. Jejich sycení probíhá v několika rovinách a to jak v oblasti *pracovní stability*, jejich *odrazu v*

*procesu, tak symbolikou domova. Pracovní stabilita znamená sycení se myšlenkami, vědomím, že tu jsou správně a zpětným promítáním si pracovních úspěchů. Sytí se také regenerací, tedy klidem a vlastními možnostmi trávení volného času, kdy načerpávají sílu a v oblasti pracovní stability i přátelství, které jim pomáhá jít do procesu práce s klientem v krizi s vědomím, že na nic nejsou sami. Jestliže krizoví pracovníci nemají ve spolupráci dostatek stimulů jako je např. čas pro uspokojení bazálních potřeb, dostatek informací o klientovi nebo správně osvojené techniky, mohou se u nich objevit tělesné nebo emoční projevy. Tyto projevy jim občas signalizují, že něco není v pořádku. Sycení probíhá i na úrovni variace zakotvenosti, tedy možnosti, díky kterým si rozšiřují své obzory a v procesu se stávají jistějšími. Jedná se o semináře, kurzy, vzdělávání či osvojování nových technik. Do potřeby sycení lze zařadit i symboliku domova, kdy pracovníci sytí své smysly například vůní svíčky, která jim připomíná domov.*



Obrázek 5.: Vlastní pojetí potřeby hranic

Do potřeby hranic spadají dvě kategorie a to *zabezpečení snižující ohrožení* a odraz *krizového pracovníka v procesu*. Krizoví pracovníci si hranice udržují především tím, že mají částečně danou strukturu spolupráce - například vzdálenost, vykání, či tykání, mluva. Jejich hranice usměrňuje i zaměstnavatel, který mapuje, zda nasazení krizového pracovníka je zcela v pořádku a pokud ne, zasahuje. Hranice jsou určovány i kompetencemi, kdy pracovníci pracují v takých mezích, které jsou vytvořeny buď zkušenostmi a nebo jsou předem určeny - jako například předběžně ukončit sezení či předat případ kolegovi. Do potřeby hranic zapadají i projevy krizového pracovníka, které mu například signalizují, že něco není v pořádku a může se jednat o únavu, zrychlený dech, nevrlost. Proti těmto signálům mu mohou částečně pomoci variace zakotvenosti, díky kterým si osvojuje metody, jak se správně pohybovat v hranicích či jak se do nich zpět vracet.

#### **5.4.3 Závěrečná zpráva a diskuze výsledků**

V rámci diplomové práce jsme se mj. zabývali obecně pojmem potřeba a seznámili čtenáře s vybranými teoretiky potřeb. Dále jsme se zaměřili na krizové pracovníky jako profesionály, kde potřeby a jejich uspokojování hrají obrovskou roli. Výzkumný vzorek respondentů si uvědomuje skutečnost, že nějaké potřeby v jejich životech existují. Objevila se určitá shoda ohledně tvrzení Švancary (1986), který potřebu definoval jako prožívání nedostatku nebo nadbytku podnětů. Krizoví pracovníci v případě potřeby, u které vnímají její nedostatek, okamžitě reagují. A to jak snahou získat vzdělání, které jim v tomto ohledu případně chybí, tak získáváním dalších informací od kolegů nebo z publikací. Naopak, pokud dochází k přehlcení potřeby, vyhledávají mezi klienty klid a ticho. Shoda existuje i s tvrzením Blatného (2016), který zmiňuje, že míru osobní pohody můžeme rozpoznat podle negativních emocí. Respondenti během procesu pociťují negativní emoce jako je nevrlost, nepozornost, neklid, nesoustředěnost. Tyto emoce pro ně symbolizují to, že něco není v pořádku, nejsou v takové pohodě, ve které by měli během procesu s klientem být. Další shoda se objevuje i podle tvrzení Madsena (In: Švancara, 1986) podle kterého máme určité primární motivy a to například hlad, žízeň, motiv vyhýbání se bolesti, odpočinek, dostatek kyslíku a aktivity svalové, senzorké a mozkové. Respondenti vyjadřovali názor, že je pro ně důležitý čerstvý vzduch v místnosti, teplo, odpočinek mezi

jednotlivými konzultacemi nebo pohled z okna, který jim pomáhá ke zmobilizování. Všechny tyto motivy mají ve výsledku vliv na celý proces s klientem.

Další okruh zkoumání, o kterém jsme se v úvodních kapitolách zmiňovali, byl zaměřen na elementy, díky kterým se stáváme sebou samým. V oblasti pravého já, kdy se jedná o spojení pravdy, reality a procesu, je toto spojení základem a východiskem života. Respondenti často zmiňovali, že špatná zkušenost je taky zkušenost a je důležité si z ní brát ponaučení a nikoli selhat. Můžeme říci, že i přes těžkosti, které krizoví pracovníci prožívají, zůstávají sebou samým a snaží se naopak být lepšími než doposud. V oblasti self má každý z nás reprezentovat svoji identitu v každodenním životě. I toto respondenti potvrzují. Během procesu s klientem se nestávají nikým jiným než jsou ve svém soukromém životě a takto to dávají svým klientům najevo. Jsou naopak názoru, že klienti jsou ti, co jsou mistři v daných situacích a oni se naopak učí od nich.

Dále jsme se zabývali pojmem "pilot" díky kterému se člověk stává autonomní bytostí a má rozvinuté koordinační, rozhodovací a řídicí centrum. Tento pojem se objevuje bezpochyby i v práci krizového pracovníka, kdy respondent č. 5, 8, 9 svého pilota aplikují v případě časového rozmezí konzultace, odmítnutím další spolupráce z důvodu ohrožení nebo zkrácením konzultace, protože na klientovi poznává, že je to pro něho časově náročné a nebo naopak to je náročné pro krizového pracovníka samotného. Respondent č. 2 do svého pilota zařazuje i rozvržení počtu klientů, které má během jednoho dne přijmout.

Jedním z dalších zmíněných témat, které bylo pro práci klíčové byl koncept základních vývojových potřeb. Zde nedokázali všichni respondenti jednotlivé potřeby "uchopit" a aplikovat je do procesu. Otevřenou otázkou může zůstat, zda to bylo způsobeno špatným výběrem respondentů, tedy mladými krizovými pracovníky nebo se jedná o pouhou náhodu. Podle PBSP existuje pět základních vývojových potřeb. Jedná se o potřebu místa, podpory, bezpečí, sycení a hranic. V oblasti *potřeby místa* musíme ve světě nalézt všichni své místo. V aplikování této skutečnosti na krizového pracovníka a jeho místa respondent č. 8 zmiňoval, že má svoji židli a pracovní stůl, na který odkládá své věci a nikdo mu do toho nezasahuje a nikdo jiný mu na stůl neodkládá své věci. Respondent č. 9 má své místo na pracovišti uspokojeno tak, že klienta nikdy do své kanceláře nepouští ani v případě, že jsou konzultační místnosti přeplněné. Respondent č. 5 naopak má na svém pracovišti i mimo práci svůj volný čas, pauzy, ve kterým může přemýšlet a utřídit si v sobě emoce a myšlenky z předešlého klienta a jeho zaměstnavatel mu umožňuje. *Potřebu podpory* respondenti č. 5, 6, 8, 9 uplatňují během



procesu svými vlastními zdroji, které jsou tvořeny ze vzdělání, výcviků, ale i odborné podpory jako je intervize, supervize, což potvrzuje i tvrzení Lebedové (In: Šamánková, 2011), podle které se jedná o symbolické naplňování jako je povzbuzení se ve snažení, při hledání a rozvoji. Díky podpoře respondenti pracují v určité pracovní rovině, kdy existuje i sebedůvěra a cítí se být nad věcí. Siřínek (2011) do této potřeby řadil například opření se, což potvrdil i respondenti č. 1, 8, 9, kteří se při konzultaci vždy pohodlně posadí do křesla. *Potřeba ochrany* je definována na symbolické úrovni jako určité právo, které máme a můžeme je uplatňovat. S tímto tvrzením souhlasí respondenti č. 2, 4, 8, kteří v procesu nesdělují osobní informace, bydliště nebo předčasně ukončují spolupráci. Dále do této potřeby řadíme rozpoznávání toho, co je nebezpečné a co není. Toto potvrzení se uplatňuje například u respondentů č. 8 a 9, kteří v procesu odmítají věnovat klientovi více času, reagování na pozvání na kafe a nebo naopak si nedávají neznámého klienta na dobu, kdy jsou na pracovišti sami. Respondent č. 9 ještě dodává, že své bezpečí v podobě informací v sobě nejdříve probere a pokud dojde k názoru, že to má význam sdělit pro dobro klienta, udělá to. *Potřeba syčení* je podle Pessa (2009) definována nejen jako plnost fyzická, ale také nasycení po stránce emocionální. Toto tvrzení se objevuje u většiny respondentů, kteří prvořadě vidí fyzickou plnost, ale také vyhledávají nasycení emocionální, které jim na pracovišti dopřávají kolegové a nadřízení ve formě přímého kontaktu a otevřených konverzací. *Potřebu hranic* Perquin (©1996) popisuje jako naši existenci, která je limitována v čase. S tímto tvrzením souhlasí naši respondenti ve smyslu času, který věnují klientovi. Konzultační čas je vždy vymezen a respondenti se ho snaží dodržovat, v nutnosti zkracovat, ale nikdy neprodlužovat. Respondenti č. 8, 9 vnímají limitovanost, která přichází od jejich zaměstnavatele. Respondenti jsou tedy limitováni pracovní dobou a počtem klientů, který nesmí být překročen v jejich prospěch. Respondent č. 1 je limitován i povinnými pauzami, které využívá mezi jednotlivými klienty k odpočinku a k interakci s ostatními kolegy.

V návaznosti na výše zmíněné se vracíme k původním otázkám, které jsme si položili v úvodu práce. Jedna z prvních otázek se týkala způsobu vyrovnávání se krizových pracovníků s tlakem, který na ně působí díky silným příběhům se kterými se setkávají. Pracovníci své myšlenky a emoce, které se objevují během kontaktu s klientem, vyventilují díky svému týmu, ve kterém probíhají supervize a intervize. Sdílejí své prožívání s kolegy, kteří to bezpodmínečně přijímají a to je pro ně zásadní.

Další otázka se týkala péče o jejich dobré místo. Respondenti se snaží oddělovat svůj osobní a pracovní život. Svě pracovní místo si upravují, aby se tam cítili dobře během konzultace, kdy se například jedná o přestavbu nábytku. Svoji kancelář nechávají pro sebe samotné, neboť si tam nechtějí vpouštět těžkosti svých klientů. Dále jsme si položili otázku jak se krizoví pracovníci podporují. Podporují se regenerací, kdy nechají klienty "za sebou" a načerpávají sílu tím, co mají rádi. V pracovní době se podporují klidem a časem, který věnují sami sobě v době mezi klienty. V procesu přímé práce s klientem se podporují dobrým usazením se v křesle, pohledem z okna či zapisování důležitých informací. Podpora se jim na pracovišti dostává i od zaměstnavatele, se kterým mohou v pracovní době prokonzultovat cokoli potřebují a mají u zaměstnavatele pochopení. Položili jsme si také otázku týkající se sycení neboť mě zajímalo, jak a čím se krizoví pracovníci sytí. Krizoví pracovníci se mimo sycení bazálních potřeb sytí vzděláváním, semináři, kurzy. Ve chvíli, kdy aktuálně pracují s klientem se sytí informacemi, které jim klient poskytuje. Další z otázek se týkala toho, jak prožívají a jak se starají o své bezpečí. Pracovníci se snaží předcházet nebezpečí přítomností jiné osoby na pracovišti a nebo si nedají neznámého klienta na dobu, kdy by se na pracovišti ocitli sami. V konzultační místnosti si nesedají zásadně do rohu a nechávají si čistou cestu ke dveřím. V situacích, kdy pracovníci vnímají, že to přesahuje jejich síly oslovují své vedení, probírají to na intervizích či supervizích a nebo případ předávají kolegovi. Zkušenosti, které mají krizoví pracovníci s dobrými limity znamenají pracovat s klientem v takové rovině, která přináší určitý posun. Jedná se například o vzdálenost, formu mluvu, respekt, dodržování zásad krizové intervence. Jejich zaměstnavatel je do jisté míry též limituje. Stará se spolu s pracovníkem o to, aby jejich práce nezačala zasahovat do osobního života a snaží se je v tomto směru usměrňovat. Dále jsou krizoví pracovníci limitováni i počtem klientů. Pokud zaměstnavatel zaznamená, že počet klientů je pro zaměstnance hraniční, přebírá klienty sám nebo je přiřazuje na určitý čas kolegům.

## ZÁVĚR

Koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa a jeho realizace v práci krizového pracovníka se ukázal pro mnoho pracovníků působících v krizové intervenci jako velmi stěžejní téma. Krizoví pracovníci se setkávají s klienty, kteří přichází do spolupráce s velmi těžkými příběhy. Nejen, že jejich potřeby nejsou v danou chvíli uspokojeny, ale očekávají, že mají vedle sebe člověka, který jim pomůže. U krizových pracovníků se tedy vyžaduje, aby byli v určité rovnováze a dokázali pracovat s tématy, které jsou náročné. Tato práce se zaměřila na individuální zkušenosti krizových pracovníků, kteří by měli mít prvotně uspokojeny své potřeby než budou uspokojovat potřeby u svých klientů.

Úvodní kapitoly měly za cíl představit teoretický rámec ze kterého se v práci vycházelo a nastínit potřebu jako neopomenutelný "objekt" se kterým se setkáváme během svého života. Snažili jsme se popsat potřeby z obecné roviny a následně je klasifikovat podle různých autorů. Poté jsme téma začali zužovat na koncept PBSP, který byl pro tuto práci klíčový. Zaměřili jsme na teorii osobnosti, kde jsme nastínili elementy díky kterým se stáváme sebou samým. Dále jsme se zabývali vývojovými úkoly dle PBSP a to integrací polarit, rozvinutím vědomí, rozvojem "pilota" a rozvojem jedinečnosti. Následně jsme se dostali k samotnému konceptu základních vývojových potřeb, kde bylo za cílem vyobrazit jednotlivé "očekávání" a přiblížit deficity, které následují v případě nesprávného uspokojování potřeby. Dále jsme se věnovali krizové intervenci jako oblasti přímé práce s klientem. Pozornost byla věnována i odborné způsobilosti krizového pracovníka vykonávajícího krizovou intervenci. Pro kontext se studovaným oborem jsme pojednali o sociálním pedagogovi jako krizovém pracovníkovi.

Cílem práce bylo popsat a analyzovat koncept základních vývojových potřeb dle Pessa a Boyden-Pessa v kontextu aplikace do oblasti krizové intervence, se zvláštním zřetelem ke krizovému pracovníkovi a zjistit zkušenosti krizových pracovníků s vlastní péčí o jejich potřeby v průběhu práce s člověkem v krizi. Z výsledků empirického šetření vyplývá, že je pro krizové pracovníky jednodušší uspokojovat potřeby klientů.

Důvodem může být to, že ze svého pohledu (tedy s ohledem na pečování o své vlastní potřeby) někteří nedokázali koncept PBSP uchopit. To se jeví výzkumně jako zajímavé a vybízí k dalšímu podrobnému zkoumání. V bakalářské práci jsem se s touto skutečností nesetkala.

Tato práce by byla do jisté míry kvalitnější, kdybychom mohli rozhovory vést s krizovými pracovníky, kteří mají absolvovaný samotný výcvik v Pessu Boyden System Psychomotor. Bohužel jsme názoru, že bychom nesehnali dostatečný počet respondentů v daných lokalitách, kde jsem výzkum prováděla. Domníváme se, že i přes problematické stránky, které tato práce přinesla, by mohla být prospěšná lidem, kteří působí v oblasti krizové intervence. Mohli by porovnat zkušenosti jiných kolegů a provést určitou sebereflexi. Dále je podle našeho názoru práce užitečná studentům, kteří se ve svém budoucím povolání chtějí věnovat krizové intervenci, neboť je tato práce příkladem toho, jak je důležité nezapomínat pečovat sám o sebe, protože samotný krizový pracovník je často sám sobě zdrojem energie.

Ačkoliv v této diplomové práci hraje svoji úlohu z pohledu respondentů nesnadné uchopení konceptu potřeb dle PBSP, myslíme si, že by mohla být přínosem i pro začínající krizové pracovníky, kteří začínají pracovat s těžkostmi klientů a možná své potřeby budou opomíjet. V této práci šlo především o hledání zkušeností krizových pracovníků s uspokojováním vlastních potřeb během spolupráce s klientem. Tímto považujeme cíl diplomové práce za splněný.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.

BLATNÝ, Marek, ed. *Psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3462-3.

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

FROMM, Erich. *Cesty z nemocné společnosti: sociálně psychologická studie*. Přeložil Jindra HUBKOVÁ. Praha: Earth Save, 2009. ISBN 978-80-86916-10-1

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál, 2000. Spektrum (Portál). ISBN 80-7178-365-X.

KOHOUTEK, Rudolf. *Psychologie duševního vývoje*. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, 2008. ISBN 978-80-7375-185-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth. *O smrti a umírání: co by se lidé měli naučit od umírajících*. Přeložil Jiří KRÁLOVEC. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0911-9.

LANGMEIER, Josef a Zdeněk MATĚJČEK. *Psychická deprivace v dětství*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1983-5.

MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

RABOCH, Jiří, Michal HRDLIČKA, Pavel MOHR, Pavel PAVLOVSKÝ a Radek PTÁČEK, ed. *DSM-5®: diagnostický a statistický manuál duševních poruch*. Praha: Hogrefe - Testcentrum, 2015. ISBN 978-80-86471-52-5.

ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: [obor v pohybu]*. Praha: Grada, 2007. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1174-4.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SLEZÁKOVÁ, Lenka. *Ošetrovatelství pro zdravotnické asistenty*. Praha: Grada, 2007. Zdravotnický asistent. ISBN 978-80-247-2270-2.

*Socialia ...: sborník příspěvků z mezinárodní konference konané v Hradci Králové ..* Hradec Králové: Gaudeamus, 2010.

ŠAMÁNKOVÁ, Marie. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3223-7.

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

ŠVANCARA, Josef. *Emoce, city a motivace: [určeno pro posl. fak. filosof.]*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9

### **Internetové příspěvky**

SÍŘÍNEK, Jan. PBSP – úvodní text určený zájemcům o metodu. *Česká asociace Pesso Boyden psychomotorické psychoterapie* [online]. 2011, , s. 4 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: <http://www.pbsp.cz/texty/metoda.htm>

PERQUIN, M. D, Lowijs. Omnipotence a limity v PBSP: Vodítka pro struktury s limity. *Česká asociace Pesso Boyden psychomotorické psychoterapie* [online]. 1996, , s. 13 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: [http://www.pbsp.cz/texty/perquin\\_omnipotence.pdf](http://www.pbsp.cz/texty/perquin_omnipotence.pdf)

PERQUIN, Lowijs. PESSO BOYDEN SYSTEM PSYCHOMOTOR THERAPY (PBSP): Specializace v psychoterapii. *CAPITA SELECTA* [online]. 2011, 1-9 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.pbsp.cz/texty/txtprq1.htm>

ŠVARC, MUDR. Jiří. PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE. *Psychiatrie pro praxi* [online]. 2003, (6), 277-279 [cit. 2016-12-16]. Dostupné z: <http://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2003/06/10.pdf>

### **Zahraniční zdroje:**

PESSO, A. (1990a). Center of truth, true scene and pilot in Pessa Boyden system psychomotor. *Pesso bulletin*. 1990, Nr. 6, Jg. 2, s. 13-21.

PESSO, A. (2005). Description of PBSP process in preparation for Prague research paper. [online]. 2005 [cit. 2017-14-03]. Přístupné z: <https://albertpesso.files.wordpress.com/2011/02/preparation-for-pbsp-research1.pdf>

PESSO, A. (1988). Ego development and the body. *Bewegen en Hulpverlening*. 1988, Nr. 5, Jg. 88, s. 239-248.

PESSO, Albert. *Experience in action: a psychomotor psychology*. New York: New York University Press, 1973. ISBN 0814765599.

PESSO, A. (2009a). Introduction to PBSP : open workshop PBSP in Freiburg. [DVD-ROM]. Praha: Diabasis. 2009.

EDITED BY ALBERT PESSO AND JOHN CRANDELL. *Moving psychotherapy: theory and application of Pessa system/psychomotor therapy*. Cambridge, Mass.: Brookline Books, 1991. ISBN 9780914797722.

PESSO, A. (2003). Holes in roles : Article by Albert Pessa for the Workshop holes in Roles. [online]. 2003 [cit. 2017-02-28]. Přístupné z: <https://pbsp.com/about/holes-in-roles/>

### **Závěrečné práce**

BOJKOVÁ, Simona. *Prožívání pomáhajících pracovníků při práci s ženskými oběťmi domácího násilí*. Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce.

BRHELOVÁ, Hana. *Prevence syndromu vyhoření v pomáhajících profesích*. Zlín, 2009. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd.

CHADIMOVÁ, Ivana. *Psychohygienu pracovníků středisek výchovné péče: prožívání stresu z hlediska profesních pozic*. Brno, 2011. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno, Pedagogická fakulta, katedra speciální pedagogiky.



## Příloha č. 1

Matějček dále uvádí, že jedinec má **potřebu určité úrovně celkové vnější stimulace**. Potřebou člověka je v tomto kontextu navazovat, udržovat a rozšiřovat globální interakce s prostředím, aby byl v kontaktu se světem. Můžeme tedy soudit, že určitá míra stimulace je základní psychickou potřebou člověka a to na všech stupních vývoje. Dítě - stejně jako dospělý potřebuje prostředí v určitém stupni "bohaté" či "podnětné", i když se tím požadavky na kvalitu prostředí nevyčerpávají. Navazující potřebou je tzv.: **potřeba vnější struktury** - tj. smysluplné, postižitelné, diferencované struktury podnětů. Tendence našeho organismu k aktivnímu kontaktu se světem se projevuje nejen v úsilí navázání a udržení globální interakce, ale i o její diferenciaci. Svět musí mít postižitelnou strukturu, má-li být diferencovaná interakce vůbec možná a má-li mít smysl. Již v prvních měsících života a později stále výrazněji pozorujeme motivaci objevit "svět" jako smysluplnou strukturu minulého, přítomného, prožitého a nového, očekávaného a uskutečněného. Každé dítě má potřebu učit se, získávat nové zkušenosti a nalézat nová řešení. Úsilí dítěte rozšiřovat a prohlubovat svou aktivní účast na dění ve světě na podkladě diferencovaných vztahů k předmětům a událostem patří zřejmě k základním životním tendencím. Má-li dítě tendence ve vzájemné interakci se světem se prosazovat a rozvíjet, pak mu prostředí musí poskytnout vhodné podmínky v přiměřeně členěné podnětové struktuře. Od dětství každému z nás musí být umožněno setkávat se s rozmanitými, ale odlišitelnými strukturami, které by umožňovaly objevit vztah jedněch částí k druhým, minulého k přítomnému, i vztah vlastní aktivity ke všem změnám prostředí. Svět nesmí být pro dítě nesrozumitelným chaosem, kde nelze objevit žádný význam. Jako třetí potřebu Matějček uvádí **potřebu specifického sociálního objektu**, k němuž se váže specifickým, těsným, stabilním poutem. Zprvu je tímto objektem zpravidla matka, později jiné významné objekty sociálního zájmu, např. otec, rodina. Přítomnost matky, později jiného objektu, motivuje dítě k výkonům, čilosti a učení. Má-li se tato tendence uplatnit a rozvinout, musí dítě ve svém prostředí najít "objekt" svého specifického vztahu: objekt nejen dostatečně stabilní a dlouho přítomný, objekt s afektivně vřelým vztahem, ale také s jedinečnou a bezvýhradnou inkluzí dítěte do společného životního prostoru. V počátečním období připoutání je matka pro dítě do jisté míry nenahraditelná a dítě je nesmírně citlivé i na poměrně krátké přerušování

kontaktem s ní, což se na venek projeví separační úzkostí. Potřeba vnějšího objektu nemůže být v té době ještě zastoupena vnitřní aktivitou a není ani možno ji uspokojit v rámci širšího pole vzájemně zastupitelných objektů. S určitými obtížemi může být ovšem vystřídána jiným objektem aspoň částečně, nebo jím "doplněna". Poslední neodlučitelnou potřebou je **potřeba osob nesociálního významu**, přisuzovaného "já" jako nositelem veškeré aktivity - tj. v potřebě nezávislosti, sebenaplnění a zajištění osobní integrity. Jedná se o konečnou tendenci aktivní interakci se světem, která se projevuje úsilím o aktivní vztah k sobě samému jako nositeli a zdroji vši aktivity uprostřed světa. Ve světě, k němuž se obrací, uprostřed jednotlivých věcí, jež hodnotí jichž se zmocňuje, a ve vztahu k osobě, k níž se připoutává specifickým těsným poutem, setkává se dítě záhy samo se sebou: s předmětem svého těla i se svým mentálním "já" jako nositelem veškeré aktivity. Dítě se snaží nyní vstoupit v osobní vztah ke světu a odmítá příliš zasahování do své autonomní oblasti. Odmítá nabízenou pomoc. Objevuje se hrdost na své samostatné výkony. Přejímá za své cíle, které od něho druzí očekávají, anebo je odmítá přijmout, klade si cíle vlastní nebo volí mezi různými cíli. Dosahováním cílů, které si vytyčilo či které přejalo za své "naplňuje" nyní dítě své nově objevené "já", a to mu přináší uspokojení a motivuje k další aktivitě. Důležité je, že ve vztahu k "ty" nalézá nyní podstatu svého "já". Přejímá svou primitivní roli v dyádě a později i ve složitějších sociálních sítích. Očekává také od "ty" potvrzení tohoto svého "já" - očekává a potřebuje pochvalu, akceptování, ocenění svých výkonů i svého statusu, očekává souhlas ke své převzaté či připisované roli. Potřebuje potvrzení své identity ve světě věcí a lidí. Pokud ani jedna z těchto zmíněných potřeb není vhodně uspokojena, dochází k tzv. deprivaci.

## Příloha č. 2

První stádium vývoje je tedy **orální**, tj. libido se vybíjí v erotogenní zóně úst. Jedná se o přijímání potravy zajištěné především instinkty, je podporováno tím, že samo sání, polykání, později také kousání, je malému dítěti enormně příjemné. Toto stádium se dělí na *rané orální* - převládá pasivnější přijímání, jehož příkladem je sání a orálně - sadistické, kde dominuje rozkoš z kousání a žvýkání. Z výše uvedeného vyplývá, že centrem rozkoše jsou ústa, ale orální v širším smyslu je, či může být, i dýchání, zrakové vnímání, naslouchání hlasu atd. Poruchy v průběhu tohoto stádia mívají za následek orální charakter, kdy libido zůstává orálně fixováno. Může se to projevit nadměrným labužnictvím, kouřením, pitím alkoholu, ale i symbolicky, jako například sarkastickou kousavostí. Orální jedinci mohou být v dospělosti nadměrně pasivně závislí nebo zvláštním způsobem krutí. Druhé stádium je **anální**. Freud předpokládal, že v určitém období dětství je rozkoš spojená s vyprazdňováním, ale existuje dle něj i jiný druh rozkoše, spojené naopak se zadržováním stolice. Zde dochází u dítěte k intenzivnímu vybíjení libida. Toto stádium by patrně odeznělo a zmizelo beze stop, kdyby nebylo intenzivního zájmu, kterému v naší kultuře věnuje výchova - v poměrně raném věku - vyprazdňování v pravý čas a na správném místě. Dítě zpočátku nechápe, co se po něm chce, a příjemné anální pocity se různě spojují s donucovacími akcemi vychovatelů. Může se tedy vyvinout sklon k zadržování stolice nepřiměřeně dlouho, vypouštět ji na trác v nejnevhodnější dobu atd. Fixací na toto období se vytváří "anální charakter, kombinující lakotu, umíněnost a pedantskou pořádnost. Patrně má určitý typ krutosti a destruktivity, sklon ke vzteku atd. Třetí stádium je **falické**. Libido se nyní vybíjí drážděním pohlavních orgánů, často masturbací, u dívek klitoridální. Objevuje se intenzivní erotický vztah k rodiči opačného pohlaví, který je zdrojem tzv. oidipovského dramatu. Chlapeček miluje matku a svého otce vnímá jako soka, ke kterému cítí žárlivost a nenávisť. Objevuje se touha být na jeho místě. Obává se, že ho za tyto touhy stihne kastrace. U děvčátek probíhá toto drama jinak, místo kastrační úzkosti v ní vznikne dojem, poněkud pokořující, že bylo připraveno o pohlavní úd, za což obviňuje matku. V dobrém případě je vyústěním u obou pohlaví vytěsnění infantilní sexuality a následuje identifikace s rodiči. Pokud k tomu nedojde, vzniká *oidipovský komplex*. Tato podoba komplexu charakterizuje osobnost běžně na desítky let, v jistém smyslu

celoživotně. Čtvrté stádium Freud nazývá *stádiem latence* - jedná se o mladší školní věk, kdy je sexualita latentní. To znamená, že jak jeho chování, tak vnitřní život bývají proječovány slabě a skrytě. Jedincův vývoj spíše stagnuje. Infantilní erotické touhy vůči rodiči opačného pohlaví jsou vytěsněny. Proměňují se v "neutralizovanou" dětskou něhu. Tímto se pudová energie uvolňuje pro jiné účely. Pátým a posledním stádiem je *stádium genitální*. S nástupem puberty se sexualita opět probouzí do své dospělé podoby. Již je možné skutečné zamilování, zpravidla heterosexuální. Plná zralost, spočívá v milostném vztahu spojeném s dlouhodobým zájmem o partnera. Jeho blaho je samozřejmě ještě daleko, ale již má slušný základ v genitalitě jako charakteristice individua (Freud, 1997, In: Říčan, 2007).

V návaznosti je zmíněn i Erikson (In: Kohoutek, 2008), u kterého se nachází obdobné pojetí vývojových stádií jako u Freuda pouze s tím rozdílem, že Eriksonův model pokrývá celoživotní dráhu a svoji pozornost odvrátil od libida k sociálním aspektům. Erikson charakterizoval vývojová stádía, v nichž probíhají určité typy konfliktů a krizí. Podle autora vyřešení konfliktů a krizí přináší egu růst člověka. Naopak pokud k vyřešení konfliktů nedojde, jedinec opouští určité stádium s pocity jako je méněcennost a v dalším jeho vývoji může dojít ke stagnaci. První stádium je nazýváno jako období *orálně sensorické*, ve které se nachází otázka **důvěry vs. nedůvěry**. Důvěra dítěte je v dítěti budována optimální péčí rodičů, jako je hygiena, kojení nebo fyzickým a psychickým kontaktem. V této fázi nejde o množství těchto podnětů, ale především o empatii, citlivost a adekvátnost. Výsledkem poté je částečná samostatnost dítětem, kdy se matka může na nějakou chvíli vzdálit. Nedůvěra je patrná u osobností, u nichž je navyklý únik do schizoidních či depresivních stavů. Druhé je *období anální*, ve kterém se nachází **autonomie vs. stud a pochyby**. Toto období Erikson charakterizuje jako období, ve kterém je žádoucí citlivý přístup ze strany rodičů. Aby se dítě a později dospělý člověk cítil autonomně, musí se cítit bezpečně. Pokud se tak nestává a dítě přístup rodičů vnímá jako trest či odloučení, vzniká stud a pochyby. V souladu s Freudem (viz anální fáze) Erikson zdůrazňuje uvědomělé a částečné ovládatelné zadržování a vypuzování, což lze předpokládat i jako autonomní rozhodování o sobě. Třetím obdobím je období *lakomotoricky genitální*, které je charakterizováno jako **iniciativa proti vině**. Zde dochází k zintenzivňování vlastní iniciativy dítěte, své aktivity, objevování těla, experimentů a plánů. Dochází k učení se identifikace s dospělými vzory a to především s rodičem stejného pohlaví. V této fázi dochází k učení se účelnosti a úspěšnosti v protikladu k nesmyslnosti, po které následují

pocity viny. Pocit viny může vznikat pokud se u dítěte objevuje přílišná snaha o úspěch a to obzvláště pokud jsou přehlíženy potřeby druhých lidí. Pokud dojde k nezdaru, dochází k rezignaci, pocitu vlastní viny nebo úzkosti. U dospělých lidí lze pak pozorovat konflikt, jako je hysterie, ve které se objevuje zmatenost, "odbržděná" aktivita, pocity viny a obviňování. Čtvrtým obdobím je *období latence*. Tuto fázi lze charakterizovat, jako **snaživost vs. méněcennost**. Snaživost v tomto období souvisí s docházkou na základní škole. Dítě tvoří, přijímá neosobní principy, nepohybuje se už tolik ve světě představ a her, protože by mělo mít cit pro účelnost - věnuje se více úkolům a rozvíjí své dovednosti. Podle Eriksona je dítě ohroženo pocitem méněcennosti a nedostatečnosti, pokládá se za odsouzené k prostřednosti. Toto stádium je důležité tím, že v něm člověk získává vztah k práci a ke spolupráci. Pokud si člověk tento vztah nevytvoří, buď bude cítit méněcennost a jeho častá reakce bude rezignace. Nebo se stane přesvědčeným "konformistou a otrokem své technologie". *Puberta a adolescence* je stádium charakterizované jako **identita proti konfuzi** rolí. Oproti předešlému stádiu, které mělo být z vývojového hlediska klidné, v této fázi vlastní identity je velice bouřlivé a to jak fyzicky, tak psychicky i sociálně. V tomto stádiu se mají sjednotit předchozí představy o sobě samém - člověk stojí na prahu životní dráhy a hledí do budoucnosti. Plány jedinec spojuje s konkrétnějšími cíly (např. o svém budoucím povolání). Často zde probíhají i velmi silné krize identity jako jsou rozlady, deprese, obavy, konfuze (zmatek) rolí. Významnou úlohu hraje na počátku adolescence potřeba identifikace se vzory, modely a jejich nápodoba. Šesté stádium je *stádium mladší dospělosti*, ve které je základní otázkou **intimita proti izolaci**. Toto období je spojeno s vytvářením identity s identitou druhého, ale bez strachu, že se v tomto spojení vlastní identita rozpustí. Intimitu a intimní vztahy člověk navazuje a rozvíjí i v období hledání identity a často práce přes identifikaci s druhými se dopracovává k identitě vlastní. Zde se musí nacházet i schopnost sdílení, který obsahuje i úkol opustit soustředění se na sebe sama. Opakem intimnosti je izolace, která se objevuje často ve chvílích, kdy se neplní všechny nároky. Předposlední stádium je *dospělost*, která je charakterizována **jako generativita proti stagnaci**. Generativita znamená zájem o oplození a vedení příští generace. Je to i potřeba něco vytvářet, být produktivní, o něco pečovat, což souvisí s ctností, která v tomto stádiu je něčím konstruktivně a reálně přispět a o někoho pečovat. Toto stádium je podle Eriksona důležité už jen proto, že zabírá dlouhý časový úsek. Člověk nemusí umět správně prožít generativitu ani v případě, že má vlastní potomstvo. Pokud se člověk necítí přínosný ve smyslu generativity, často se začíná

zabývat sám sebou a nebo se uzavírá a stagnuje. Posledním stádiem je *zralý věk*. Zde je základním **tématem integrity "já" proti zoufalství**. V tomto stádiu má docházet k vyrovnávání se s bilancí vlastního života i s faktem smrti. Podle Eriksona jde shrnutí předchozích stádií a to jak míru vlastního zvládnutí, tak zpětné hodnocení. K rysům tohoto období patří strach ze smrti a úzkost. Avšak prožívání je v menší míře, pokud člověk cítí plynulost vlastního života, jeho smysluplnost, účelnost i užitečné prožití společenského života. Chorobný strach ze smrti a desintegrace "já" vede k zoufalství.

(Kohoutek, 2008)

### Příloha č. 3

Podle Fromma (2009) *potřebu sociálního začlenění* uspokojíme díky jediné vášni. Tato vášně dokáže uspokojit potřebu člověka jak se sjednotit se světem a přitom neztratit pocit integrity a individuality. Jedná se o lásku. Láska je podle Fromma zkušenost sdílení a společenství, jaká umožňuje plně rozvinout vlastní vnitřní činnosti. Prožitek lásky vede k tomu, že jsou iluze nadbytečné. Nemáme zapotřebí nadýmat obraz druhého nebo vlastní image, protože skutečnost žitého sdílení a milování nám umožňuje přesáhnout osamělé bytí a současně prožívat sebe samého jakožto subjekt těch sil, které tvoří akt milování. Lásku nalzáme ve zkušenosti solidarity s našimi blízkými. Láska je jedním z hledisek, kterou Fromm nazval produktivní orientací: je to činná a produktivní vztažnost člověka k bližním, k sobě samému a přírodě. V oblasti jednání se produktivní orientace projevuje jako produktivní práce v prototypu toho, co nazýváme uměním a řemeslem. V oblasti citů se orientace projevuje jak láska, která představuje zkušenost sjednocení s jiným člověkem, se všemi lidmi a s přírodou, a to za předpokladu, že si člověk zachová integritu a svoji nezávislost. Druhou potřebu tzv. *transcendenci* Fromm přibližuje tím, že každý z nás má potřebu překonat svůj pasivní stav stvořenosti. Nespokojíme se s pasivním stavem, protože jsme nadáni rozumem a představivostí. V potřebě člověka přesáhnout své bytí spočívá kořen lásky stejně jako umění, náboženství a materiální produkce. Zde však spadá i opak tvoření a to ničení. Tím, že nedokážeme něco stvořit, můžeme jej alespoň ničit. Tím, že život ničím, transcendujeme jej. Tvorba a ničení, láska a nenávisť nejsou dvě na sobě nezávislé existující veličiny. Obojí je odpovědí na tutéž potřebu transcendence. Vůle ničit vzniká tehdy, když vůle něco vytvořit nemůže být uspokojena. Uspokojení potřeby tvořit ovšem vede ke štěstí, zatímco destruktivita vede k utrpení, a to především jedince samého (Fromm,2009).

Podle Freud (1960, In. Fromm,2009) všichni máme potřebu ve světě *zakořenit* - pokud ztratíme přirozené kořeny, zůstaneme úplně sami a bez vlasti. Každý z nás se svých přirozených kořenů může zřici jen tehdy, že by našel své kořeny lidské, a jen poté, když nalezneme zakořenění, kdy se cítíme ve světě, jako doma. Nejzákladnější ze všech přirozených vazeb je vztah dítěte k matce. Tak jako dítě, každý dospělý potřebuje pomoc, teplo a ochranu. Jeho potřeby se v mnoha způsobech liší od potřeb dítěte, ale na

druhou stranu se jim velice podobají. Ve srovnání s Frommem (2009), který je názoru, že abychom mohli přijít na svět a činit pokroky, je zapotřebí přestříhnout pupeční šňůru včas. Pokud tak nenastane, tak může docházet k tzv. incestu. Mateřská láska je podle Fromma popsána jako akt milování. Je-li ve hře, je to požehnání – chybí-li, nelze ji vyrobit. Je to také základní důvod, proč ti, kteří se nedokázali odpoutat od matky, často usilují o to opatřit si tuto mateřskou lásku neuroticky nebo magickým způsobem, takže utíkají k bezmoci a do nemoci nebo emocionálně regredují na úroveň dítěte. Stejně jako je naší potřebou být k něčemu vztažen, někde zakořenit a někam transcendovat, je stejně důležitá a naléhavá potřeba života v konkrétní *identitě*. Člověk si nemůže uchovat zdraví, pokud nenalezne nějakou možnost, jak tuto potřebu uspokojit. Identita se vyvíjí v procesu, ve kterém se jedinec odpoutává od "primární vazby", jaká ho poutá k matce a přírodě. Dítě, které se cítí v jednotě s matkou, zatím nedokáže vyslovit "já" a ani necítí tu potřebu. Teprve až začne chápat vnější svět jakožto od vlastního já odlišnou skutečnost, dospívá též k uvědomění si sebe samého jakožto odděleného bytí a "já" je jedno z posledních slov, jaká se učí užívat při hovoru o sobě. Na rozvoji každého z nás závisí míra, do jaké si člověk uvědomuje sám sebe jakožto oddělenou bytost, na to, do jaké míry si dokáže odpoutat od vlastního klanu a do jaké míry se u něho rozvinul proces individuace. Potřeba citového prožitku identity pramení z naší existence a je podnětem našeho nejintenzivnějšího úsilí. Bez pocitu "vlastního já" si nedokážeme uchovat duševní zdraví, pudí nás to, abychom podnikli všechno, co je v našich silách k získání tohoto pocitu. Touha po statutu a konformity vězí právě tato potřeba a ta je často silnější než potřeba tělesného přežití. Poslední potřebou je podle Fromma *racionalizace*. *"Skutečnost, že člověk disponuje rozumem a představivostí, nevede pouze k tomu, že potřebuje pocit identity, ale musí se také duchovně a emocionálně orientovat ve světě. Tuto potřebu lze přirovnat k tělesnému orientačnímu procesu, jakým prochází dítě v prvních letech života a jaký si uzavírá v okamžiku, kdy se dítě naučí samostatně běhat, uchopovat předměty a zacházet s nimi a kdy je dokáže určovat: ale když se dítě naučí chodit a mluvit, učinilo tak právě svůj první krok směrem k orientaci. Člověk se cítí obklopen mnoha záhadnými jevy, a protože je obdařen rozumem, musí se nějak zařadit a uvést je do souvislosti, jakou dokáže pochopit a jaká mu umožňuje zabývat se jimi v myšlenkách Čím dále se rozum rozvine, tím přiměřenější je orientační systém člověka, a to znamená, že se tím více přibližuje skutečnosti. Ale i v případě, kdy je orientační smysl člověka naprosto iluzorní, uspokojuje přesto jeho potřebu vytvořit si představu, jaká má pro něho smysl"* (Fromm, 2009, s.61). Čím více člověk dokáže rozvíjet svoji



objektivitu (schopnost vidět svět, přírodu, druhé lidi i sebe, jací jsou, nikoli deformovaní přáními a strachem), čím více přichází do styku se skutečností, tím více dozrává a tím více dokáže vytvářet humánní svět, ve kterém je doma. Fromm tím chtěl říci, že schopnost objektivního úsudku se vztahuje jak na poznání přírody, tak na poznání člověka, společnosti a vlastní osoby. Pokud se o nějaké oblasti života děláme iluze, omezujeme tím svou schopnost uvažovat a jsme omezeni v užívání svého rozumu i ve všech ostatních oblastech. Ať už je jakýkoliv způsob jednání jakkoliv nerozumný a nemorální, člověk má nepřekonatelnou potřebu racionalizovat jej, to znamená dokázat sobě i druhým, že byl určován rozumem, zdravým lidským úsudkem nebo alespoň morálkou (Fromm, 2009)

## Příloha č.4

### Struktura rozhovoru

1. Jak si sami pro sebe představujete dobré místo?
2. Jaké místo máte sám/a v sobě a jak se něj staráte?
3. Jaké místo máte pro klienta a jeho potřeby?
4. Jak pečujete o to, abyste cítil, že na svém pracovišti jste na správném místě?
5. Jakým způsobem vaše místo opečovává váš zaměstnavatel?
6. Pokud pracujete s klientem v krizi, jak pečujete o Vaše místo?
7. Co pro vás znamená podpora?
8. Jak se Vy sám podporujete?
9. Co vám pomáhá k tomu, abyste se podporoval?
10. Jak Vám dává zaměstnavatel najevo, že Vás podporuje?
11. Pokud pracujete s klientem v krizi, jak se podporujete?
12. Co pro Vás znamená bezpečí?
13. Jak se staráte o své bezpečí při práci s klientem v krizi?
14. Co děláte pro to, abyste se na svém pracovišti cítil v bezpečí?
15. Co dělá Váš zaměstnavatel proto, abyste se cítil na svém pracovišti bezpečně?
16. Co pro Vás znamená být dobře sycen?
17. Jak se sytíte?
18. Jakým způsobem se stará Váš zaměstnavatel o Vaše o sycení?
19. Jak se sytíte/jak pečujete o své sycení během práce s jedincem v krizi?
20. Co pro Vás znamenají limity?
21. Jak pečujete o své hranice – jak sám sebe limitujete?
22. Jak si stanovujete své pracovní limity?
23. Jak se staráte o své limity při práci s klientem v krizi?
24. Jaké limity Vám poskytuje Váš zaměstnavatel?