

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

**Bakalářská práce**

**2014**

**Eva Kubečková**

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

**Eva Kubečková**

*Metoda krizové intervence  
v praxi sociálního pracovníka*

**Bakalářská práce**

**vedoucí práce: Mgr. Adéla Adámková**

**Olomouc 2014**

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně na základě zdrojů  
a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci, dne 19. 3. 2014

.....

Eva Kubečková

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce Mgr. Adéle Adámkové za odborné vedení, cenné rady a připomínky při vypracovávání této práce, kolegům, kteří se ochotně zúčastnili mého výzkumu a své rodině za trpělivost a podporu.

# OBSAH

<b>Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Krize a její zvládání.....</b>	<b>8</b>
1.1 Vymezení pojmu krize.....	8
1.2 Příčiny krize .....	9
1.3 Typologie krizí.....	10
1. 4 Způsoby řešení krize .....	11
<b>2 Metoda krizové intervence .....</b>	<b>14</b>
2.1 Definice krizové intervence .....	14
2.2 Principy a specifické znaky krizové intervence.....	14
2.3 Postupy krizové intervence .....	15
2. 4 Techniky krizové intervence.....	17
2.4.1 Techniky efektivní komunikace.....	18
2. 4. 2 Techniky převzaté z jiných terapeutických směrů.....	20
2. 4. 3 Specifické techniky v krizové intervenci.....	21
2. 4. 4 Práce se zakázkou .....	23
2. 5 Práce s emocemi .....	24
<b>3 Sociální pracovník a krizový intervent .....</b>	<b>27</b>
3. 1 Vymezení pojmu sociální práce.....	27
3. 2 Role sociálního pracovníka.....	29
3. 3 Kompetence sociálního pracovníka .....	30
3. 4 Osobnost sociálního pracovníka .....	32
3. 5 Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka .....	33
3. 6 Role, kompetence a osobnost krizového intervenanta.....	35
3. 7 Prevence syndromu vyhoření.....	37
<b>4 Metodologie výzkumu.....</b>	<b>38</b>
4. 1 Formulace výzkumného cíle .....	38
4. 2 Metodologický rámec výzkumu .....	38
4. 2. 1 Získávání kvalitativních dat.....	39
4. 3 Příprava a průběh kvalitativního dotazování .....	39
4. 4 Metoda zpracování dat.....	40
4. 5 Výzkumný soubor .....	41

4.5.1 Vlastnosti zkoumaného vzorku.....	41
4.5.2 Limity výzkumného vzorku.....	43
<b>5 Interpretace výsledků kvalitativního dotazování.....</b>	<b>44</b>
5.1 Práce s klientem .....	44
5.2 Využití metody krizové intervence.....	47
5.3 Techniky krizové intervence.....	49
5.3.1 Techniky efektivní komunikace.....	50
5.3.2 Techniky a otázky převzaté z jiných terapií. ....	51
5.3.3 Specifické techniky používané v krizové intervenci .....	52
5.3.4 Práce s emocemi .....	55
5.4 Rozvoj dovedností sociálního pracovníka .....	56
5.5 Osobnost pracovníka.....	59
5.6 Vzdělávání sociálních pracovníků v metodě krizové intervence.....	62
5.7 Shrnutí analýzy výzkumu .....	63
<b>Závěr .....</b>	<b>65</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>70</b>

## ÚVOD

Téma bakalářské práce vzniklo na základě mé pracovní zkušenosti v Krizovém centru Charity Olomouc, jehož pomoc vyhledávají osoby v akutní krizi. S těmito lidmi zde pracujeme metodou krizové intervence. Avšak s osobami v krizi se setkávají téměř všichni sociální pracovníci napříč sociálními službami. Je to dané tím, že pomoc sociálního pracovníka vyhledají zpravidla lidé, kteří se dostanou do obtížné sociální situace, kterou již nedokáží řešit vlastními silami. Tato situace se pro ně může stát krizotvornou a vedle sociálního poradenství potřebují též pomoc psychosociální. Tou může být krizová intervence.

Poznávacím cílem bakalářské práce je zmapovat, jak metodu krizové intervence využívají ve své praxi sociální pracovníci, kteří byli v této metodě vyškoleni. Charita Olomouc využila finanční podpory ROP Střední Morava a realizovala v letech 2011 – 2013 základní a pokračovací kurz krizové intervence pro sociální pracovníky jako doprovodný vzdělávací program k projektu Rozvoj a kvalita sociálních služeb pro lidi bez domova<sup>1</sup>. Tohoto kurzu, který vedli lektori občanského sdružení Remedium Praha, jsem se také zúčastnila a následně provedla kvalitativní výzkum mezi jeho absolventy.

Aplikačním cílem výzkumu je zjistit, jestli tito sociální pracovníci považují praktickou znalost metody krizové intervence za prospěšnou a doporučili by obecně, aby se v ní sociální pracovníci vzdělávali.

Aktuálnost tématu mi potvrdila i ta skutečnost, že občanské sdružení Remedium zahájilo v roce 2014 za finanční podpory ESF OPLZZ také realizaci dlouhodobého projektu dvou kurzů Komplexní krizové intervence pro sociální pracovníky.

„Cílem kurzu je především připravit účastníky kurzu na výkon práce pracovníka v sociálních službách, a to zejména těch, v jejichž rámci je poskytována krizová pomoc a odborné sociální poradenství. Zároveň poskytuje další specializované vzdělávání pracovníků v pomáhajících profesích. Účastí na akreditovaných kurzech budou pracovníci působící v sociálních službách pracovat kvalitněji se svými klienty v krizových situacích a nabízet tak odbornou kvalifikovanou pomoc. Realizace projektu přinese nejen zvýšení kvality odborných kompetencí, odborného sebevědomí

---

<sup>1</sup> Charita Olomouc realizovala z prostředků Regionálního operačního programu Střední Morava projekt, jehož hlavním cílem bylo zkvalitnit, rozšířit a modernizovat stávající prostory střediska Samaritán pro lidi bez domova.

a nasměrování k profesnímu rozvoji pracovníků v oblasti sociálních služeb, ale i schopnosti spolupráce a komunikace mezi subjekty působící v oblasti sociálních služeb“ (Remedium, 2013).

Bakalářská práce se skládá z teoretické a empirické části. Teoretická část je rešerší odborné literatury. Čerpala jsem především z děl předních českých autorek krizové pomoci Vodáčkové, Špatenkové a Baštecké. Pro téma praxe sociálního pracovníka jsem se opírala o odbornou literaturu i poznatky publikované v odborném periodiku Sociální práce/Sociální práca. Navazuji také na mou absolventskou práci Metody práce s lidmi v akutní krizi, ve které jsem teoreticky popsala metodu krizové intervence s praktickými ukázkami aplikace jejích technik do praxe.

V první kapitole vysvětlím pojem krize, příčiny krizí a jejich typologie, popíšu přirozené zvládnání krizové situace a možnosti odborné pomoci. Ve druhé kapitole se budu věnovat metodě krizové intervence, principům, postupům a jejím technikám. Ve třetí kapitole se budu zabývat vymezení sociální práce a tématem sociálního pracovníka: rolí, kompetencemi a osobností pracovníka a požadavkům na vzdělávání dle Zákona o sociálních službách. Také se dotknu tématu krizového interventa.

Empirická část práce obsahuje metodologii výzkumu a analýzu výsledků. Ve čtvrté kapitole uvedu metodu, kterou jsem zvolila pro svůj výzkum, formulaci poznávacího cíle i dílčích cílů, které určily okruh témat kvalitativních rozhovorů a výběr výzkumného vzorku. Pátá kapitola bude obsahovat stěžejní část práce – analýzu výzkumného cíle a dílčích cílů. Pátá kapitola bude obsahovat stěžejní část práce – analýzu výsledků výzkumu a diskusi nad výsledky.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 KRIZE A JEJÍ ZVLÁDÁNÍ

V první kapitole budu definovat pojem krize, příčiny krizí a jejich typologii a jak člověk zvládá krize v běžném životě a vlastními silami, tj. jaké jsou přirozené zvládací mechanismy každého člověka. Dále popíšu, jaké jsou principy odborné pomoci, kterou člověk může využít, pokud situaci nedokáže zvládnout vlastními silami nebo za pomoci svého okolí a jak je tato odborná pomoc zakotvená v zákoně.

### 1.1 Vymezení pojmu krize

Krize je v psychosociální oblasti definována jako „důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem“ (Vymětal, 1995, podle Lucká, 2003, s. 120).

Švýcarská psychoterapeutka Kastová (2010, s. 15-16) popisuje krizi jako neodkladnou a naléhavou situaci, ze které člověk nevidí žádné východisko, ve které je uvězněn a která ho velmi omezují. Připadá si naprosto bezmocný a má dojem, že s jeho problémem nejde nic změnit. Ocítá se v temném tunelu s východem v nedohlednu. V té chvíli se mu život zužuje jen na jeho problém, na předmět krize, je soustředěn jen sám na sebe.

Dle Špatenkové (2004a, s. 15) představuje krize přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení. Může přerůst v katastrofu nebo vyústit v zcela přirozené řešení. Může zanechat určité následky, jež nemusí mít žádný význam, krize ale vede častěji ke změně regulativního chování.

Krize je ale všeobecně vnímána i jako šance mezi krizí a změnou, nebezpečím i příležitostí k většímu rozvoji osobnosti: „Za určitých podmínek se krize může stát šancí k novému prožívání identity, lze z ní vyjít s novými možnostmi chování, s novou dimenzí prožívání sebe a světa, snad i s novým prožitkem smyslu s vědomím, že jsme se stali kompetentní nakládat se životem, že už nejsme životu pouze vystaveni“ (Kastová 2010, s. 13).

Všichni autoři se shodují, že krize pro člověka vyzní kladně, jestliže jí dokážeme porozumět, vstoupíme s ní do kontaktu a řešíme ji. To potvrzuje i Hoskocová (2011, s. 84), která zdůrazňuje potřebu krizi řešit: „Bez ohledu na uvedené pozitivní aspekty prožíváme krizi jako situaci velmi náročnou, vyčerpávající, ohrožující. Ohrožující minimálně v tom smyslu, že zpochybňuje něco, co do té doby fungovalo, nebo podkopává naše sebepojetí tím, že vyvrací naše dosavadní chápání světa. Pokud není krize dostatečně vyřešena, může vést k závažným, dlouhodobým důsledkům a neblaze ovlivňovat další život jedince.“

## 1.2 Příčiny krize

Krize je stav subjektivní, vnitřní svět i své okolí vnímá každý jedinec naprosto odlišně. To, co pro jednoho znamená bezvýznamnou událost, může druhého naprosto ochromit. Každý člověk disponuje jinými obrannými a adaptačními mechanismy a jinou mírou frustrační tolerance. Výzkumy ale jednoznačně ukazují, že nadměrná stresová zátěž znamená reálné ohrožení života. Američtí psychologové Holme a Rahe vytvořili tabulku životních událostí, které mohou být pro některé jedince natolik zatěžující, že pokud se sejde v určitém časovém období více takových událostí, mohou dostat člověka do krizového stavu. Toto zjištění tak může krizi určitým způsobem objektivizovat (Chromý, Honzák, 2005, s. 22).

Také Špatenková (2004a, s. 21) uvádí, že „krizí je taková situace, kterou klient za krizi považuje“ a poukazuje tak na subjektivitu krize a ne skutečnost, že příčiny krize mohou být různé.

René Thom (1992, in Vymětal, 1995, s. 57) popisuje vnější a vnitřní příčiny krize. Jako vnější spouštěče, neboli precipitory, uvádí tři situační aspekty: ztrátu objektu, změnu a volbu mezi dvěma stejnými kvalitami. Vnitřní spouštěče vidí v neschopnosti vyhovět požadavkům vývoje, nárokům a zodpovědnosti. Aby mohla vzniknout určitá reakce organismu, musí dojít k propojení vyladění organismu s vnějším spouštěčem. Ve chvíli, kdy si člověk začíná uvědomovat, že něco není v pořádku, ale nedokáže udělat žádný konstruktivní krok, nastává krize.

### 1.3 Typologie krizí

Všeobecně je poměrně rozšířený a používaný klasifikační systém, který vytvořil Baldwin, shodně ho popisují Vodáčková (2007, s. 34 – 38) i Špatenková (2004a, s. 28 - 31). Krize jsou odstupňovány podle závažnosti a mění se příčiny krize: zdroj stresu přechází od vnějšího k vnitřnímu.

#### **Rozlišení krizí dle Baldwina:**

**Situační krize** je spuštěna určitou událostí – tedy vnější příčinou a nelze ji předvídat. Závažnost určuje subjektivní přijímání situace a vyvažující faktory, které má člověk k dispozici. Může se jednat o ztrátu nebo hrozbu ztráty (např. partnera, zdraví, zaměstnání), změnu (např. rozvod, změna zaměstnání, emigrace) nebo o nějakou závažnou volbu (Matoušek, 2003, s. 125).

**Tranzitorní krize** jsou krize z očekávaných životních změn – krize přechodové. Jedinec i celý rodinný systém prochází během života řadou přirozených překážek a změn, při nichž dochází k přechodným obdobím (např. nová škola, svatba, narození dítěte, změna práce, odchod do důchodu). Jsou to předvídatelné procesy růstu a vývoje, které můžeme očekávat, ale pro někoho přináší těžké období. Nerozumí jim, a potřebuje objevit, jaký mají pro něho význam. Ne každý to může zvládnout vlastními silami a přirozenými mechanismy<sup>2</sup> Vodáčková (2007, s. 35).

**Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** je spuštěna mocnými vnějšími stresory, které člověk neočekává a nemá nad nimi žádnou kontrolu (např. náhlé úmrtí blízké osoby, autonehoda, znásilnění, válečný konflikt, přírodní katastrofa). Cítí se zdrcen a naprosto ochromen. Na takové situace nemá předem vytvořený vzorec chování a potřebuje podporu, která již mnohdy není v silách jeho okolí (Špatenková, 2004a, s. 29).

**Krize zrání** (neboli vývojová) vyplývá z vývojové dynamiky člověka. V kontextu mezilidských vztahů je konfrontován s otázkami, které jsou pro něho v životě důležité, ve kterých ale zároveň selhává. To právě může souviset s některými nedořešenými

---

<sup>2</sup> E.H. Erikson (1999 in Vodáčková, 2007, s. 35) vytvořil na základě psychoanalytické teorie ovlivněné kulturní antropologií osm kategorií jednotlivých vývojových stádií člověka. Jeho životní cyklus je spojen s životním cyklem rodiny. V rámci těchto cyklů rodina v průběhu času prochází změnami a přitom vždy nutně dochází k přechodným obdobím. Pro někoho může být krizotvorným faktorem právě přechod z jednoho do druhého stadia.

problémy jeho předchozího vývoje. Přínosem vývojové krize je, že se jedinec dorovnává do přirozeného toku života. Dodatečně řeší to, co ve svém životě přeskočil či vyřešil náhradně a tím pádem dočasně. Může se to týkat témat bezpečí, jistoty, intimity, závislosti, úzkosti, hranic, moci či bezmoci (Matoušek, 2003, s. 125).

**Krize pramenící z psychopatologie** postihuje jedince s dispozicí k duševním onemocněním, kteří jsou obecně zranitelnější a hůře zvládají zátěžové situace a vývojové nároky. Spouštěčem mohou být všechny situace popsané v předchozích typologiích – změna, ztráta, volba, vývojové nároky (Vodáčková, 2007, s. 37).

**Neodkladné krizové stavy:** může se jednat o akutní psychotické stavy, alkoholové a drogové intoxikace, sebevražedné chování, nekontrolovatelné chování (např. zlost nebo agrese). Dále to mohou být stavy spojené s extrémním psychickým vypětím a projevy akutní stresové reakce, které mohou mít příznaky somatické i psychické. Tyto krize jsou nebezpečné svou akutností a naléhavostí a vyžadují okamžitou psychiatrickou pomoc (Špatenková, 2004a, s. 30).

Tato třídění krize vycházejí převážně z klinického pohledu. Na konci 20. století se začal stále více prosazovat ekologický pohled na příčiny krize. Zdůrazňuje se součinnost vlivů, které jsou spojeny se zhoršováním životního a sociálního prostředí. Krize vznikají v sociálním prostředí, které je charakteristické nedostatečnými nebo nerovnoměrně poskytovanými zdroji a jsou chápány jako důsledek selhání v daném sociálním prostředí. Může se jednat o domácí násilí, zneužívání všeho druhu, chudobu, bezdomovectví, chronickou nezaměstnanost, rasové násilí. Tyto životní situace vedou často k narušení stability jedince i celých systémů (Navrátil, 2001, s. 116).

## 1. 4 Způsoby řešení krize

„Krise má svůj čas. Nelze ji předjímat, nelze ji přeskočit. Musí dozrát – stejně jako vše v životě. Nemusí vypadat jako katastrofa; může probíhat z vnějšího pohledu nenápadně, a přesto mít pro člověka rozhodující význam“ (Jaspers, 1965, in Kastová, 2010, s. 17).

Mnozí lidé se s náročnou situací, která je v životě potká, vyrovnají sami a dál mohou fungovat ve svém běžném životě. Vodáčková (2007, s. 46 – 53) uvádí, že dle výzkumů jsme všichni nadáni schopností hledat a nacházet přirozené cesty, které nám pomáhají zvládat tyto situace. V odborné literatuře se setkáváme s pojmem vyrovnávací strategie,

kteře využívají přirozené mechanismy i vědomé adaptivní postupy. Každý jedinec má jiné dispozice a schopnosti. Zvládání náročných situací – vědomé vyrovnávací strategie jsou nazývané anglickým termínem „coping“.

Strategie zvládání stresu názorně popisuje tabulka v Příloze č. 1.

Lazarus a Folkmanová (in Špatenková 2004a, s. 36) vymezují coping jako „behaviorální, kognitivní nebo sociální reakce jedince, jejichž cílem je regulace vnitřních a vnějších tlaků pramenících z interakce jedince s prostředím“. Volba copingové strategie záleží na zkušenostech z minulosti a subjektivním hodnocení situace.

Vodáčková (2007, s. 48) a Špatenková (2004a, s. 37) vyzdvihují jako nedílnou součást řešení krize pomoc rodiny a přátel. Mnohdy se k řešení dostáváme právě v rámci vztahového systému, protože osobní krize mohou souviset i se vztahy s blízkými.

Baštecká (2005, s. 83) používá termín sociální opory, kterou může poskytnout společenství obce a sociální síť. Tu vysvětluje tak, že člověk žije mezi druhými lidmi – v komunitě a ve vztazích s nimi. Sociální síť se posuzuje z hlediska velikosti, hustoty, obsahu, intenzity a stupně vzájemnosti mezi členy sítě. Poskytování sociální opory je jedna z jejích mnohých funkcí.

### **Odborná pomoc**

Jak jsem již uvedla výše, mnozí odborníci se shodují, že většinu zátěžových situací a životních krizí lidé překonávají bez profesionální pomoci. Záleží to na tom, jak jsou schopni využít vlastní potenciál a jestli mají k dispozici podporu v okolí.

Špatenková (2004a, s. 24) popisuje Caplanův čtyřstupňový model krize (viz Příloha č. 2) a poukazuje na okamžik, kdy je zapotřebí vyhledat odbornou pomoc: v první fázi se člověk snaží zapojit své vědomosti a schopnosti ke zvládnutí krizové situace a pokud jeho osvědčené zdroje nestačí, pociťuje napětí a neklid. Ve druhé fázi ztrácí víru ve své schopnosti situaci zvládnout a napětí roste. Ve třetí fázi mobilizuje všechny psychické rezervy k hledání nových způsobů řešení. Buď krizi opravdu překoná a získá zpět ztracenou rovnováhu nebo je neúspěšný. Pak se problém zakonzervuje a vzniká nebezpečí, že krize přejde do chronického stavu. Pokud krizi nepřekoná, ani ji nevytěsní, úzkost se zvyšuje a člověk se dostane do čtvrté fáze. V té chvíli již potřebuje

intervenci zvenčí, protože je dezorganizován, prožívá vnitřní chaos, který se navenek projevuje negativními emocemi, mnohdy přetřívá sociální kontakty. V tomto stadiu je prospěšné vyhledat odbornou pomoc.

Matoušek (2003, s. 131) uvádí, že pomoc by měla být pokud možno okamžitá, intervence by měla proběhnout co nejdříve – hlavním principem je tedy její snadná dostupnost. Tu lze charakterizovat dvěma kritérii: dostupnost informací o krizové pomoci a nepřetržitý provoz krizového zařízení.

Pracovní skupina, která připravovala standardy krizové pomoci pro návrh zákona o sociální pomoci, definovala odbornou pomoc takto: „Krizová pomoc je komplexem služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití“ (Vodáčková, 2007, s. 53).

Základním cílem krizové pomoci je stabilizovat stav klienta a snížit nebezpečí, že se bude jeho krizový stav nadále prohlubovat (Vodáčková, tamtéž).

Hoskovcová (2009, s. 10-11) zdůrazňuje mezioborovou spolupráci psychologie a sociální práce. Odborná psychosociální intervence je zásah, který je zaměřený na zmírnění tíživé osobní situace a pracuje na zlepšování psychologických i sociálních kompetencí jednotlivce a na dosažení změn v jeho okolí. Intervence zahrnuje velmi rozmanité strategie, které se liší podle potřeb konkrétního jedince, podle prostředí, ve kterém se vyskytuje, i podle kulturních a socioekonomických podmínek. Je zaměřená jak na emocionální podporu, tak na změnu v praktickém životě, jako je bydlení, vzdělání, rozvoj schopností, zaměstnání člověka, jeho životní prostředí s tvorbou jeho sociálních sítí.

Navrátil (2001, s. 116 – 117) poukazuje na ekologickou perspektivu intervence do prostředí – některé krizové situace vznikají v důsledku selhání v sociálním prostředí a krizová intervence je pak poskytována v systému sociální pomoci<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Od roku 2007, kdy vešel v platnost Zákon o sociálních službách, je krizová pomoc pojímána jako sociální služba a je zakotvena v § 55 a § 60 tohoto zákona. V prováděcí vyhlášce k zákonu jsou konkrétně definovány základní činnosti krizové pomoci v rozsahu těchto úkonů: poskytnutí ubytování a stravy, jde-li o pobytovou formu, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Sociálně terapeutické činnosti vyhláška vysvětluje takto: „krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu“ (§ 25c Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

## **2 METODA KRIZOVÉ INTERVENCE**

V této kapitole popíšu metodu krizové intervence: principy a specifické znaky, postupy a techniky. Některé techniky jsou převzaté z jiných přístupů a metod sociální práce, některé jsou pro tuto metodu specifické. Budu se opírat především o díla předních českých autorek krizové pomoci – Vodáčkové, Špatenkové a Baštecké a o metodiku výuky krizové intervence, která byla vydána v rámci projektu Matra III. Budu čerpat také z mé absolventské práce, protože jejím cílem bylo popsat metody a techniky krizové intervence.

### **2.1 Definice krizové intervence**

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či kontraproduktivní tendence v jeho chování. Zaměřuje se jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“ (Kubečková, 2013 podle Vodáčková, 2007, str. 60)

Klimpl (2009, str. 234) popisuje krizovou intervenci jako eklektickou metodu neodkladné první pomoci osobám v mentální či emocionální krizi. Vychází z praktik krátkodobých psychoterapií, z teorie krize a ze znalosti poruch způsobených stresem. Na rozdíl od psychoterapie má krátkodobý charakter, jedná se o obecnou metodu, rozdíly jsou i ve volbě technik.

### **2.2 Principy a specifické znaky krizové intervence**

Principy a specifické znaky krizové intervence shodně uvádějí autoři Vodáčková (2007, s. 60), Špatenková (2004b, s. 16 – 17) i Matoušek (2003, s. 130 – 131):

- Krize má individuální charakter, pro každého znamená něco jiného, má jiný průběh a proto i přístup intervanta je vždy orientován na člověka a jeho situaci
- Koncentrace na problém tady a teď. Krizová intervence se zaměřuje na aktuální situaci a aktuální problém, nezabíhá do historie, jen se zajímá o to, kdy a jak krizová situace vznikla. Jde tedy jen do blízké minulosti a řeší blízkou budoucnost.
- Setkání je časově omezené, a pokud je krizový stav hlubší, je potřeba zvolit dlouhodobější terapii.
- Situace se většinou týká celého vztahového systému, jedinec se většinou neocitnul v krizi osamoceně. Je tedy vhodné zaměřit se na celý systém.
- Člověk v krizi přichází celistvý, proto by se měla krizová intervence zaměřit na jeho komplexní bio-psycho-sociálně-duchovní rozměr.
- Přístup intervanta je aktivní, strukturovaný, a pokud je klient v ohrožení zdraví nebo dokonce života, v takových případech může být přístup i direktivní.

Dle Vodáčkové (2007, s. 55) je základním cílem krizové pomoci stabilizace klientova stavu a snížení nebezpečí, že se bude krizový stav nadále prohlubovat. Minimálním krokem je zajistit klientovo fungování aspoň na úroveň před započatím krize. Potom lze pracovat na blízké budoucnosti a nasměrovat další možnosti řešení. Důležitá je podpora kompetence a samostatnosti klienta.

Špatenková (2004b, s. 16 – 17) vyzdvihuje krizovou intervenci jako metodu, která podporuje ventilaci emocí. Zdůrazňuje nutnost poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí. Intervent klientovi umožňuje vyjádřit i velmi silné emoce a pomáhá mu porozumět jim a přijmout je. Pomáhá mu objevit dosavadní adaptační mechanismy, aby je dokázal využít k zvládnutí své situace, pomáhá mu mobilizovat zdroje pomoci a vytvořit plán pomoci. Často se až v průběhu intervence objeví skrytá zakázka, což znamená, že se objeví jiný důležitý problém, který je nutno řešit.

### **2.3 Postupy krizové intervence**

Krizová intervence je proces interakce mezi klientem a pracovníkem. I když musí být přístup intervanta individuální, je nutné dodržet určité postupy a kroky, které vedou



pracovníka i klienta k řešení. Proces směřuje z výchozího bodu – navázání kontaktu – do cílového bodu – ukončení a zhodnocení intervence (Špatenková, 2004b, s. 20).

Pro názornost uvádím v tabulce model intervence, jak ho popisují autorky Špatenková, Baštecká a Vodáčková.

Špatenková	Baštecká	Vodáčková
<ul style="list-style-type: none"> <li>- navázání kontaktu</li> <li>- shromáždění informací</li> <li>- ukončení intervence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posouzení</li> <li>- plánování</li> <li>- provedení</li> <li>- vyhodnocení</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- příprava, úvod konzultace</li> <li>- započetí rozhovoru</li> <li>- základní orientace v situaci</li> <li>- očekávání a zakázka</li> <li>- katastrofický scénář</li> <li>- zkušenost v minulosti</li> <li>- psychodynamické souvislosti</li> <li>- kontrakt, závěr</li> </ul>

Tabulka č. 1: Postupy krizové intervence. Zdroj: Kubečková, 2013.

Jednotlivé kroky v postupech všech tří autorek jsou téměř shodné, každá pouze používá jiné pojmenování a věnuje pozornost jiným detailům. Vodáčková například považuje za jeden z nejdůležitějších kroků práci se zakázkou, uvádí samostatně také katastrofický scénář<sup>4</sup>. Špatenková (2004b, s. 19 – 21) i ostatní autoři považují za základ každé spolupráce navázání dobrého kontaktu. Přicházející klient může prožívat strach, úzkost, bezradnost, beznaděj, může se dokonce chovat i velmi neadekvátně: agresivně, popuzeně nebo bez rozmyslu. Pracovník přijímá klienta se všemi jeho projevy a snaží se navodit pocit bezpečí, aby se klient necítil ohrožen a byl schopen se v rámci možností uklidnit; teprve potom je možné pokračovat v intervenci. Bezpečí se týká fyzické i

<sup>4</sup> Popis těchto technik uvádím v podkapitole techniky krizové intervence.

psychické stránky klienta. Aby se mohl vytvořit dobrý kontakt, klient musí pracovníkovi důvěřovat.

Na začátku rozhovoru pracovník zjišťuje, co se vlastně stalo a co bylo posledním impulsem k vyhledání pomoci. Klient musí při vyprávění zapojit myšlení, aby událost ohraničil, a pracovník mapuje, jak tuto událost klient vnímá a co by v dané chvíli potřeboval. Jeho zakázka přitom může být vyřčena, ale také nemusí. Dále zjišťuje, jestli má klient k dispozici vlastní síly a pokud se s podobnou situací již někdy setkal, jak se s ní vyrovnal dříve. Zkoumá, jaké má zdroje v okolí: nakolik je dostupná jeho podpůrná síť rodiny, přátel, sousedů i formální – různých institucí. Někdy se během rozhovoru ukáže, že příčiny mohou být jiné, než se klient domnívá. Mohou být odhaleny skutečné zdroje, a to umožní klientovi nově se podívat na svůj problém a přehodnotit svoji situaci (Baštecká, 2005, s. 170- 177).

Cílem intervence je pomoci člověku obnovit rovnováhu jeho života, pomoci najít řešení jeho krizové situace. K tomu pomáhají časově ohraničené kroky. Důležité je také zprostředkování návazných služeb, pokud je to potřeba. Intervence může být ukončena, jakmile klient získá náhled a pochopení své situace a uvědomuje si, co ke krizi vedlo a jak by ji mohl řešit (Vodáčková, 2007, s. 76).

„Člověk, který byl v krizi, by si po krizové intervenci měl věřit, že zvládne svůj život, a měl by si být vědom, že v případě potřeby se mu dostane pomoci i v budoucnu“ (Kubečková, 2013 podle Baštecká, 2005, s. 177).

## **2. 4 Techniky krizové intervence**

Práce v krizové intervenci je ekletická a vychází z několika psychoterapeutických škol. Používá prvky dynamické psychoterapie, prvky systemické terapie (učení o cirkulární kauzalitě, konstruktivním dotazování a pozitivní konotaci), eriksonovský přístup (využití provázení a vedení v rozhovoru, kotvení), techniky aktivního naslouchání a empatického vedení rozhovoru dle Rogerse (Vodáčková (2007, s. 62). Popis technik rozčlením na techniky efektivní komunikace, techniky převzaté z jiných terapeutických směrů, specifické techniky krizové intervence a práci s emocemi.

## 2.4.1 Techniky efektivní komunikace

Práce s klientem v krizi se opírá o humanistický přístup, který vnímá člověka jako aktivní bytost s potenciálem k dalšímu růstu. Zaměřuje se na to, aby si člověk uvědomil své možnosti a našel v sobě schopnost tyto možnosti využít. Pracuje s emocemi a zážitky. Vztah mezi klientem a pracovníkem by měl být symetrický a partnerský. K základním charakteristikám takového vztahu patří zejména:

- úcta ke klientovi, akceptace a pozitivní oceňování
- autenticita (opravdivost)
- empatie (pochopení a přijetí klientova světa).

Základem dobře vedeného rozhovoru je aktivní naslouchání a snaha o porozumění. Důležitá je i neverbální komunikace. Cílem je podpora klienta stát se autonomním vůči druhým a jejich tlaku, důvěřovat sám sobě, přijímat se kladně a rozvíjet se (Gabura, Pružinská, 1995, s. 53-58).

### **Empatické naslouchání**

„Empatie je porozumění vcítěním. Tím, že se do klienta vcítíme, začneme ho mnohdy vidět v jiném světle, neboť lépe porozumíme jemu samému a jeho životní situaci“ (Kubečková 2013, podle Knappová, 1997, s. 116).

Křivohlavý (2010, s. 64 – 66) klade na empatické naslouchání druhému velký důraz. Empatický vztah je základem dobrého porozumění, je důležitý při každém podpůrném rozhovoru. Tím, že člověku nasloucháme a věnujeme mu pozornost, vytváříme podmínky k jeho dalšímu rozvinutí. Projevujeme mu tím úctu, důvěru a prostor ve svém myšlení a cítění a uznáváme jeho hodnotu. Dáváme mu prostor ke svěřením a příslib spolupráce při hledání určitých řešení.

Hartl (1994, s. 92 - 93) upozorňuje na nesprávné naslouchání, jež je hodnotící a filtrované. Hodnotící naslouchání je takové, kdy hodnotíme, co klient říká a tím nepřijímáme vše, co nám sděluje. Filtrované naslouchání znamená, že v průběhu socializace si sami vytváříme množství představ o sobě, o druhých, o světě kolem sebe a skrze tyto filtry si vytváříme o klientovi různé předsudky.

Metoda aktivního naslouchání nám má pomoci navázat s klientem ihned dobrý kontakt a vytvořit bezpečné prostředí. Je to důležité z toho důvodu, že krizová intervence je svým způsobem krátkodobá práce s klientem a mnohdy se jedná pouze o jedno setkání.

Metoda používá některé formulace a otázky, které jsou jednak převzaté z jiných terapeutických směrů a některé speciální jsou takzvaně šité na míru krizové intervenci.

Formulace mohou být:

- povzbudivé, které vyjadřují zájem a podněcují druhou osobu k dalšímu hovoru
- objasňující: pomáhají objasnit situaci, získat více informací a pomoci klientovi podívat se na věc i z jiného úhlu pohledu
- rekapitulující, které ukazují, že chápeme a rozumíme. Při tom si pracovník ověří, jestli řečené správně interpretuje.
- reflektivní: pracovník projevuje, že chápe, jak se klient cítí a tím, že jeho pocity vyjádří, mu je pomáhá vyhodnotit
- shrnující, které shrnují důležité myšlenky a fakta a pokládají základ další diskuzi
- zhodnocující: pracovník oceňuje klienta, že chce věc řešit a dává mu najevo, že má hodnotu a lidskou důstojnost (Baštecká, 2004).

Otázky, které krizová intervence převzala ze systemické terapie, volíme dle toho, jestli se potřebujeme informovat o klientovi a jeho situaci a porozumět problému. Jiné mají sloužit k tomu, aby klientovi ukázaly jiný pohled na ten samý problém. Pomáhají mu nacházet nové nepojmenované skutečnosti. Konstruktivní dotazy jsou založené na tom, že mají klientovi pomoci porozumět světu, v němž žije (Vodáčková, 2007, s. 114).

Dle Úlehly (1999, s. 71) jedině klient sám je expertem na řešení svých problémů a může nalézt smysluplné vysvětlení svého světa. Pracovník - tazatel ho k tomu uschopňuje.

**V krizové intervenci můžeme používat tyto typy otázek:**

- lineární
- strategické
- cirkulární
- reflexivní

**Lineárními neboli** přímými otázkami zjišťujeme na začátku rozhovoru nezbytně nutná fakta, která nám pomohou orientovat se v problému. Nepátráme po zbytečných informacích ani nemusíme znát celý příběh, jen to, co je důležité pro „tady a teď“ (Hanuš, 2006, s. 17).

**Strategické otázky** nám mohou pomoci, když pracovník potřebuje klienta mírně mobilizovat a nasměrovat jinam průběh intervence. Těmito otázkami převezme iniciativu v hovoru, protože sleduje určitý cíl. Někdy může vyznívat taková otázka až

sugestivně - mezi strategickou a sugestivní otázkou je jen křehká rovnováha (Vodáčková, 2007, s. 107).

**Cirkulární otázky** pomáhají klientovi zaostřit pohled na větší plochu a tím rozšířit jeho vztahové pole. Klient pak vidí situaci v jiném světle, očima někoho jiného. Tyto otázky převládají v druhé části intervence. Cirkulárním dotazováním může pracovník poukázat na interakce mezi členy rodiny a spolu s klientem mohou některé věci odhalit. Pomáhá to oběma rozvíjet představu pozitivní budoucnosti (Hanuš, 2006, s. 17).

**Reflexivní otázky** jsou důležité, protože ukazují problém z různých úhlů, mapují pomyslný prostor. Nabízí pohled s časovým odstupem a s přijetím nepříjemné alternativy a klientovi to může pomoci zbavit se nebo alespoň snížit pocit úzkosti (Baštecká, 2004).

Autoři (Baštecká, 2004, Úlehla, 1999, s. 70, Vodáčková, 2007, s. 108) se shodují v tom, že není vhodné pokládat otázku „proč?“ Touto otázkou totiž může dát pracovník najevo pochybnost, jestli klient udělal něco správně. Poukazuje na klientovu nekompetenci, což zpětně posiluje pracovníkovu moc. Klient v tom může vycítit nepřímou žádost o vysvětlení, proč se mu něco nepodařilo. Pokud by ji pracovník měl položit, měl by ji formulovat tak, aby nebyla obviňující.

## **2. 4. 2 Techniky převzaté z jiných terapeutických směrů**

Jak již bylo v úvodu podkapitoly citováno, metoda krizové intervence shrnuje prvky několika škol a používá různé techniky, mnohé ze systemické terapie. Každou techniku popíšu jen velmi stručně, detailnější popis s příklady je předmětem mé absolventské práce a v této práci se jim nemohu věnovat takto podrobně.

### **Parafrázování**

Znamená to, že vlastními slovy převyprávíme obsah sděleného, abychom dali dohromady důležité myšlenky a fakta. Tato ujasňovací technika nám dá zpětnou vazbu, zda klientova slova správně chápeme a interpretujeme. Když formulujeme problém vlastními slovy, také tím můžeme nabídnout pohled na věc z jiného pohledu (Vodáčková, 2007, s. 114).

### **Zrcadlení**

Zrcadlení neboli reflexe pocitů je technika, kdy částečně zopakujeme klientovo sdělení a reflektujeme jeho pocity. Krizový intervent tím pomáhá klientovi svým pocitům porozumět, uchopit je a pojmenovat (Baštecká, 2004).

### **Rekapitulace**

Při rekapitulaci shrnujeme určitou část sděleného a tím si ověřujeme, zda obsah správně chápeme a interpretujeme jej. Také tím klientovi ukazujeme, že mu pozorně nasloucháme a správně rozumíme. Dále ukotvíme řečený obsah a posuneme se v rozhovoru dál. Ukotvením klienta pozastavíme v jeho vyprávění, zpevníme jeho odpovědi a reakce a tím posilujeme jeho jistotu, že jeho reakcím rozumíme (Vodáčková, 2007, s. 113).

### **Přeznačkování**

Přeznačkování neboli pozitivní konotace je technika, která nabízí na obtížnou situaci jiný pohled. Ukazuje, že problémy se dají řešit i jiným způsobem. Interpretuje klientův způsob chování a jednání přijatelněji a tím mu dává šanci, aby mohl začít jednat jinak. Negativní obsah sdělení se tak může posunout do pozitivnějšího světla (Špatenková, 2004a, s. 45).

## **2. 4. 3 Specifické techniky v krizové intervenci**

Pomocí těchto technik může pracovník provést intervencí klienta tak, aby sám poznal spouštěč krizové situace a dokázal nalézt v sobě nebo ve svém okolí zdroje, které mu pomohou dostat se zpátky do normálního fungování.

### **Mapování silných stránek**

Znamená to, že zjišťujeme klientova silná místa. Hledáme, zdali klient již v minulosti nezažil podobnou situaci a jestli ano, jak se s ní tenkrát vypořádal a co mu nejvíce pomohlo. Tím získáme vnější opěrné body. Můžeme také hledat schopnosti, které mu usnadnily v minulosti překonat a zpracovat nějaké krize, vyzdvihneme jeho zkušenosti a úspěchy. To jsou vnitřní opěrné body. O ty se klient může opřít a čerpat z nich při hledání východiska z jeho problému (Hanuš, 2006, s. 18).

Otázky na zvládání zjišťují klientův podpůrný systém. Úlehla (1999, s. 104) považuje za důležité, aby si sám klient uvědomil, že většinu životních krizí i dlouho trvajících

životních obtíží mnohdy překonal bez jakékoliv odborné pomoci. Je velmi užitečné se klienta na to zeptat, protože každé úspěšné překonání krize podporuje sebedůvěru klienta a tím podpoří i snahu pracovníka. Vyrovňovací mechanismy z minulosti mohou pomoci zmírnit vykojení a pomohou zpevnit půdu pod nohama.

### **Pozitivní prvky v současné krizi**

Na krizi je pozitivní to, že pokud klient podniká správné kroky, krizí projde a zpracuje ji. To ho posune do předkrizového stavu a posílí zvládací mechanismy, které ho vyzbrojí, aby příště zvládl krizi lépe. Pracovník s klientem hledají, které momenty pomohly klientovi, aby situace nebyla ještě horší, vytváří tzv. hladinu naděje (Vodáčková, 2007, s. 82).

### **Poslední kapka**

Cílem je zjistit spouštěč krize. Ptáme se klienta, co byla ta „poslední kapka“, která ho přiměla vyhledat odbornou pomoc, že začal řešit svou situaci. Tím mu pomáháme, aby o události přemýšlel a ohraničil ji. Pak se snáze hledají vyrovňovací mechanismy (Baštecká, 2005, s. 171).

### **Katastrofický scénář**

Vodáčková (2007, s. 80) se práci s katastrofickým scénářem ve své publikaci věnuje obšírně, protože tento krok může být v některé obtížné intervenci velmi důležitý. V krizové situaci obvykle existuje nějaká reálná překážka a reálné nebezpečí, kterého se klient obává. Mnohdy to ale nedovede konkretizovat. V jeho fantazii nabývá katastrofických rozměrů, takže se to v jeho mysli stává tabuizovaným tématem. Ta překážka tam skutečně je, ale ve svých představách ji vidí pozměněnou a on se obává, co všechno by se mohlo stát. To bývá často zdrojem velké úzkosti až paniky. Když klient katastrofický scénář popíše, často si po vyslovení uvědomí, že to, čeho se bál, vlastně tak strašné není a paradoxně se mu uleví. Krizová situace dostane jasné a pevné obrysy a riziko se ohraničí. S tímto reálným rizikem se pracuje lépe.

### **Normalizace pocitů**

Vodáčková (2007, tamtéž) také zdůrazňuje, že důležitá je normalizace pocitů - dát klientovi najevo, že to, jak se cítí, je normální.

Baštecká (2004) i Vodáčková (2007, s. 81) v této souvislosti uvádějí, že mapováním situace se někdy objeví velká tíha pocitů a klient může přiznat, že ho napadly i myšlenky na smrt. Pracovník se nemá bát s klientem hovořit o sebevražedných myšlenkách, může to naopak působit úlevně. Klient samotný totiž může mít ze svých sebevražedných úvah strach. Otevření tohoto tématu a nabídky o nich hovořit mu v bezpečném rámci komunikačního pole může velice pomoci. Pracovník by měl reagovat na klientovy úvahy o smrti s klidem, věcně, aby mohl zmapovat situaci tímto směrem a pak mohl s klientem v tomto duchu pracovat. Pokud pomoc sociálního pracovníka vyhledá člověk, který se cítí v beznadějně situaci, uvádí, že chce vše skončit a popřípadě má i reálný plán a je k tomuto činu odhodlaný, pracovník musí k této situaci přistupovat naprosto otevřeně. Může se pokusit s klientem domluvit tzv. kontrakt o přežití, dohodu o odložení sebevraždy. Tím mu ukáže, že mu nebere možnost vzít si život, ale že spolu mohou hledat jiná řešení. Popřípadě může klientovi nabídnout odbornou psychiatrickou pomoc a přivolat záchrannou službu.

Intervence se sebevražedným klientem je natolik specifická, že vyžaduje hlubší rozbor.

Existují i další specifická témata, jako je např. domácí násilí, zneužívání, traumata, krize v kontextu těžké nemoci, smrt a doprovázení umírajících, která vyžadují podrobnější pozornost. Vzhledem k rozsahu této práce se jimi nebudu hlouběji zabývat.

Někteří krizoví pracovníci využívají v intervenci tváří v tvář ještě techniky spočívající v práci s tělem. Jsou to například autogenní trénink, práce s dechem inspirovaná jógou, prvky biosyntézy v rámci práce s tělem a terapeutický systém Pesso Boyden Psychomotor System. Těchto technik však mohou využívat pouze pracovníci, kteří prošli speciálními výcviky (Kubečková, 2013 podle Vodáčková, 2007, s. 62-63).

## **2. 4. 4 Práce se zakázkou**

Autoři krizové intervence kladou na práci se zakázkou velký důraz. Vodáčková tuto techniku považuje dokonce za stěžejní v krizové intervenci. Definuje ji takto: „Zakázka je souhrn představ a očekávání klienta, co by se v průběhu rozhovoru mělo stát, odehrát, jaký efekt má rozhovor klientovi přinést. Zakázka se může v průběhu rozhovoru vyvíjet,



proměňovat. Zakázka může mít svoji skrytou, nevyslovenou část“ (Vodáčková in Baštecká, 2004).

Dále uvádí, že bez jasného vymezení zakázky by se mohlo stát, že pracovník by s klientem řešil spíše svou vlastní hypotézu o tom, co by klient mohl potřebovat. Když pracovník zná klientovu zakázku, rozhovor se zpřehlední a dostane konkrétní směr. Někdy si klient sám není jistý, co od hovoru očekává nebo to nedokáže zformulovat. Pak je užitečné zeptat se na to pomocí konstruktivních otázek, které mu pomohou orientovat se v jeho vnitřním světě. Pokud má pracovník dojem, že klient už svoji zakázku vyslovil, je dobré ji zrekapitulovat, jestli tomu dobře porozuměl. Zakázka se může v průběhu rozhovoru vyvíjet popřípadě změnit, takže je dobré, když si čas od času pracovník ověří, zda jde s klientem správnou cestou a co by klient dál potřeboval. Vodáčková (2007, s. 79-80).

## **2. 5 Práce s emocemi**

Odborníci krizové intervence kladou na práci s emocemi velký důraz.

Krizové situace jsou často doprovázeny silnými emocemi a je potřeba poskytnout klientovi dostatek prostoru na jejich ventilování. Je důležité o nich mluvit a klient se musí cítit bezpečně, aby mohl vyjadřovat pocity smutku, bolesti, úzkosti, viny i hněvu. Pokud s nimi pracovník vhodně pracuje a znormální je, umožňuje to lépe je uchopit a klient je přestane prožívat jako něco nepatřičného (Špatenková, 2004b, s. 23, Mlčák, 2011, s. 38).

Timuňák (2006, s. 160) uvádí, že je nutné pracovat s emocemi, protože ukazují nějaký problematický zdroj v klientově vnitřním světě a klienta zatěžují tím, že zvyšují jeho nepohodu a on si s nimi neví rady. Pracovník má pomoci posílit klientovu kompetenci regulovat emoce tak, aby nebyly potlačeny, ale aby ho zároveň nezaplavily. Aby dokázal konstruktivně naložit i s negativními emocemi a zůstal integrován.

Dříve bylo snahou negativní emoce omezovat – pozornost byla zaměřena na jejich nežádoucí vliv. Při zvládání těžkých životních situací byl kladen důraz více na kognitivní práci s problémy a emoce byly považovány spíše na maladaptivní prvek. V posledních desetiletích dochází k určitému zvratu a práce s emocemi je považována za důležitou, protože není dobré je potlačovat. Je potřeba je vědomě přijmout jako něco, co je dané a je třeba s tím počítat (Křivohlavý, 2004b, s. 172).

Těžiště práce s emocemi se nachází v první polovině rozhovoru. Pracovník se snaží pomoci klientovi odhalit skryté emoce, aby rozum, tělo a emoce byly v kongruenci. Používá např. techniky zrcadlení, uzemnění, nalezení tělového. Když klient pocítí úlevu od problematického prožívání, lépe porozumí své situaci (Hájek, 2006, s. 63).

Častým projevem člověka v krizi je pláč během intervence. Je naprosto špatné falešným utěšováním klientovi bránit plakat. Pláč plní řadu důležitých funkcí: může být doprovodným znakem různých emocí, je ale také katalyzátorem, který uvolňuje fyziologické i psychické napětí a tímto přináší úlevu i přesto, že je vnímán negativně. Pracovník tedy klienta respektuje, jeho pláč zrcadlí a normalizuje (Timulák, 2006, s. 160).

Klientovi, který pociťuje silný strach nebo úzkost, musí pracovník nabízet dostatek bezpečí. Baštecká (2004) vysvětluje rozlišení mezi strachem a úzkostí tak, že strach vychází z konkrétního podnětu a trvá po dobu jeho existence, úzkost je emoční stav, jehož příčinu nelze definovat. Úzkost může být doprovázena tělesnými projevy a může vést i k vyčerpání.

Pokud člověk prožívá stav úzkosti nebo paniky, není schopen se soustředit, myšlenky jsou zrychlené. Je potřeba obnovit jeho pozornost a pak je teprve možné konstruktivně řešit problém. Zvládnout klientovy emoce můžeme jen tak, že nás nezahltí. Pracovník by si měl sám najít ve svém těle opěrný bod, sedět stabilně a dostat se do svého vlastního tělového centra. Jestliže klient projeví obavy z určité události, je dobré pracovat s časovou reflexí a postupovat krok za krokem: co bude za hodinu, druhý den, až dojde k obávané události. Dobrou technikou je také zeptat se na katastrofický scénář (Vodáčková, 2007, s. 123).

Dle Křivohlavého (2004a, s. 29) i hněv je důležitou lidskou emocí. Hněv a zlost jsou varovné emocionální signály, které nás upozorňují na to, že je něco jinak, než by mělo být. Pokud nejsou přiměřeně uspokojovány základní potřeby, člověk je zklamán, cítí se frustrovaný, znejistěný a přepadají ho různé negativní emoce. Člověk také potřebuje být respektován a společensky přijímán. Pokud není ani tato potřeba uspokojena, stává se citlivým a hněv a zlost jsou reakce na každý náznak nedostatku respektu ke své osobě. Vyjádření vzteku a zlosti může mít různé podoby. Je dobré klientovu zlost zrcadlit a pomoci reflektovat, aby si uvědomil, co prožívá a cítí. Je velmi důležité, aby pracovník zvládl své emoce, potom teprve může zvládnout emoce klientovy.

Kastová (2010, s. 89) v této souvislosti uvádí, že zlost jako jednu z fází vyrovnání se s těžkou životní situací může prožívat člověk, který je nevyhléditelně nemocný nebo je nemocný někdo z jeho blízkých. Mohou se u něho střídat pocity smutku, zlosti a na druhé straně popírání skutečnosti.

Pokud by hrozilo, že by klientova zlost přerostla v agresi, má pracovník zachovat klid a zhluboka dýchat, aby uvolnil vlastní napětí. Je potřeba, aby klienta nechal vypovídat, vyventilovat vnitřní napětí a pomohl mu nalézt příčiny hněvu a zlosti. Pracovník by měl i k takovému klientovi přistupovat s empatií a akceptací, bez vyčítání a obviňování. Je potřeba rozpoznat faktory, které zapříčiní ztrátu kontroly nad sebou a pak může klientovi navrhnout alternativní řešení jeho momentální situace (Křivohlavý, 2004, s. 96).

### **3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A KRIZOVÝ INTERVENT**

V této kapitole vymezím pojem sociální práce, cíl sociální práce a činnosti, které k tomuto cíli směřují; dále vymezím roli sociálního pracovníka, který tuto činnost vykonává. Popíšu kompetence sociálního pracovníka, dotknu se požadavků na osobnostní předpoklady a požadovanou odbornou způsobilost dle Zákona o sociálních službách. Vedle toho zreflektuji kompetence, roli a osobnost krizového intervenanta. Při studiu těchto témat jsem se opírala o statě z časopisu Sociální práce, které zachycují změny i nová pravidla, jež přinesl dlouho připravovaný Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také vývoj v oblasti sociální práce, který šel v našich zemích v posledních letech velmi rychle dopředu.

Na základě teoretických poznatků popsanych v této kapitole pak budu v praxi zkoumat, jak se změnila práce sociálních pracovníků, kteří po vyškolení získali kompetence krizového intervenanta.

#### **3. 1 Vymezení pojmu sociální práce**

Existuje více definic sociální práce. Dle Slovníku sociální práce je to „společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění podmínky“(Matoušek, 2008, s.200 – 201).

Musil (2004, s. 55) v odborném časopise Sociální práce vymezuje sociální práci jako činnost, „jejíž vykonavatelé - sociální pracovníci - se specializují na poznávání a následné ovlivňování interakcí mezi člověkem (jedincem nebo skupinou lidí) a jeho (jejich) sociálním prostředím“.

Cílem této činnosti je pomáhat lidem zvládat obtížné životní situace tím, že podporuje sociální fungování lidí. Snaží se o posilování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž klient žije, na jedné straně, a schopností toto očekávání zvládat na druhé straně. Dle teorie sociálního fungování jsou základními prvky životní situace

osoba klienta a jeho sociální prostředí. Sociální pracovníci pak mohou podporovat sociální fungování třemi způsoby: buď se snaží podporovat osobu klienta, aby nároky prostředí zvládl, nebo se snaží změnit sociální prostředí klienta, aby se v něm uměl lépe orientovat, a pak mohou dělat obojí současně. Činnost sociálního pracovníka lze tedy chápat jako „poznávání a ovlivňování obtížné životní situace klienta jako celku – komplexu vzájemně se ovlivňujících okolností nejrůznější povahy“ (Musil 2004, podle Bartlett, 1970, s. 56).

Musil dále popisuje činnosti, které by mohly vést k dosažení výše uvedených cílů a uvádí, že je to model činností, které by pravděpodobně vykonával sociální pracovník, pokud by měl pomáhat klientům zvládat obtížné životní situace prostřednictvím podpory jejich sociálního fungování. Jsou to tyto činnosti:

- působení na osobu klienta, na jeho sociální prostředí, nebo na obojí současně
- ovlivňování sociálního prostředí klienta podněcováním změn podpory, kterou mu poskytuje sociální prostředí, nebo působením na očekávání sociálního prostředí nebo souběžným působením na obojí
- poznávání a ovlivňování komplexu navzájem souvisejících různorodých překážek zvládnutí životní situace klienta
- řešení problému, se kterým klient přichází v rámci jeho souvislostí s dalšími nesnázemi a možnostmi klienta
- individuální posouzení životní situace konkrétního klienta
- přiměřené zjišťování a přiměřený (nezavádějící) výklad různorodých okolností životní situace a souvislosti mezi nimi
- volba teoretického přístupu k intervenci, která je vhodná pro daný případ a případně předání případu jinému pracovníkovi, který má s aplikací vhodného přístupu zkušenost
- samostatné koncipování „na míru šitého“ postupu intervence, která odpovídá okolnostem případu
- přizpůsobování postupu intervence vývoji případu a výsledkům intervence
- zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládat obtížnou životní situaci“ (Musil, 2004, s. 57 – 58).

Působení sociálního pracovníka je vymezeno v Zákoně č. 108/2006 Sb., § 109:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“

V předmluvě Matouškovy knihy *Metody a řízení sociální práce* se uvádí, že „působení sociálního pracovníka sahá od práce s jednotlivcem přes rodiny, skupiny a komunity až k ovlivňování celého národního systému sociálních služeb nebo i politického rozhodování ve prospěch znevýhodněných skupin“ (Matoušek a kol., 2003, s. 7).

Z výše uvedeného textu je patrné, jak velké nároky jsou na sociální pracovníky kladeny. Zákon o sociálních službách uvádí, co všechno musí sociální pracovník splňovat, aby mohl tuto činnost vykonávat: „Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 109).

### **3. 2 Role sociálního pracovníka**

Úlehla (2009, s. 9) vysvětluje, jak se liší běžné pomáhání od pomáhání profesionálního: „profesionál ví, co dělá a proč to dělá“. Také uvádí další podstatnou věc, a to, že lidé se k profesionální pomoci obracejí tehdy, když jiné způsoby selhávají nebo nejsou dosažitelné.

Dle Hanuše (2007, s. 5) profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřeby společnosti řešit nové nepříznivé sociální situace a které staré mechanismy již nedokáží účinně řešit. Sociální pracovník pomáhá ke zlepšení společnosti prostřednictvím práce s jednotlivci, skupinou nebo celou komunitou. Jeho společenským úkolem je především přispívat ke zlepšení narušených sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování a pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické společnosti. Sociální pracovníci vedle své odborné činnosti mnohdy zabezpečují spolupráci v rámci odborného multidisciplinárního týmu. K tomu, aby mohli své poslání dobře naplnit, musí objekt svého působení dostatečně pochopit a k tomu potřebují být vybaveni potřebnými dovednostmi a nástroji.

Musil (2007, s. 7) chápe roli sociálního pracovníka jako administrátora a zároveň filantropa: „Měl by zvládat procedurální rozhodnutí a měl by být odhodlaný pomáhat a vcítit se do potřeb toho, komu pomáhá“. Dále by měl umět komplexně posoudit situaci klienta, tzn. vnímat jeho situaci se všemi problémy a nesnázemi, které zasahují do oblastí zdravotních, osobnostních, právních, ekonomických a vztahových a které mu brání zvládat jeho životní úkoly. Na základě posouzení by pak měl být schopen zvolit vhodný přístup k intervenci a naplánovat její postup. Různí klienti čelí odlišným a různorodým potížím a potřebují odlišný typ pomoci. Po celou dobu spolupráce potřebuje klient pomoci zvládnout pocit životní nejistoty.

Monika Střelková z Ostravské univerzity (2007, s. 18) popisuje sociálního pracovníka jako odborníka, který by měl mít schopnost zorientovat se v potřebách a možnostech klienta, rozeznat silné stránky nejen klienta, ale i jeho okolí a podporovat jeho soběstačnost, nezávislost a sebeúctu. Měl by se umět orientovat v nabídce služeb a měl by klienta naučit tyto služby vhodně využívat. Měl by ale také umět vyjednávat a lobovat nejen za práva klientů, ale také za sebe, za tým a za postavení sociální práce jako takové. Základ pomoci klientovi lépe sociálně fungovat vidí ve zplnomocnění samotného klienta, objevení a posílení jeho silných stránek prostřednictvím konstruktivního rozhovoru. Může toho dosáhnout prostřednictvím partnerského vztahu, ve kterém nabízí pomoc ve formě rozhovoru, terapie, poradenství, doprovázení, podpory, provázení, informování, ale někdy i přesvědčování a vyjasňování.

Role sociálního pracovníka spočívá v tom, že přijímá a akceptuje klienta a vytváří s ním pozitivní pracovní vztah, poskytne klientovi náhled na jeho situaci, stabilizuje ho, aby se mohl adekvátně rozhodnout. Snaží se mobilizovat zdroje klienta i zdroje komunity, dodává klientovi informace o možných následných službách a institucích, využije všechny své profesionální znalosti a dovednosti ve prospěch klienta. Při tom všem musí respektovat jednu ze základních hodnot sociální práce, a to právo klienta na sebeurčení (Musil 2007, podle Johnson, 1995, s. 57).

### **3. 3 Kompetence sociálního pracovníka**

V českém prostředí se kompetencemi v praxi sociální práce zabývá především Zuzana Havrdová. Opírá se nejvíce o zkušenosti z britského prostředí. Britská organizace NCVQ, která se rozsáhle zabývá rozvojem vzdělávání založeném na kompetencích

v různých povoláních, definuje kompetenci takto: „Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s nerutinnými činnostmi. Zahrnuje také kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty“ (NCVQ, 1988, in Havrdová, 1999, s. 26).

Ottův slovník naučný chápe pojem „jednat kompetentně“ jako odpovědně a se znalostí věci, také mít patřičnou pravomoc a vědět, jak jednat – „být způsobilý a oprávněný“ (Otto 1905 in Havrdová, tamtéž).

Dle Havrdové (1999, s. 27) kompetence v praxi sociálního pracovníka chápeme jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“.

Opírá se o konsensus odborníků a popisuje praktické kompetence, které mají vyjádřit souhrn toho, co „sociální pracovník koná a jak to koná při práci s klienty v organizaci a jak se tedy jeho profesionální kompetence realizuje v konkrétních situacích“ (tamtéž).

Její soustava kompetencí obsahuje šest oblastí profesionální role, které se vzájemně prolínají a doplňují a autorka poukazuje na to, že se vlastně jedná o různé aspekty a projevy profesionální kompetence sociálního pracovníka jako takové. Opírá se o ekologickém pojetí sociální práce. Vychází z předpokladu, že systém sociálních služeb se podílí na podobě sociálního eko-systému celé společnosti. Sociální pracovník je součástí tohoto systému a jeho interakce s ním a současně je významná i jeho interakce s klientem a jeho mikrosvětlem. Podoba interakce je součástí profesionální role a sociální pracovník by měl být schopen se z ní učit a přispívat tak k její příznivé změně (Havrdová, 1999, s. 28).

Oblasti kompetencí sociálního pracovníka dle Havrdové (1999, tamtéž):

- rozvoj účinné komunikace se všemi potencionálními skupinami klientů (jednotlivci, rodinami, komunitami)
- orientaci se a plánování postupu, tj. schopnost zorientovat se v potřebách a možnostech, které klient a jeho okolí má a vymezit s nimi plán spolupráce
- podporu a pomoc k soběstačnosti, to znamená schopnost rozeznat klientovy silné stránky a možnosti jeho i okolí, podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu
- znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a potom také včas ukončit



- práce v rámci týmu organizace
- odborný růst (Havrdová, 1999, s. 28)

### **3. 4 Osobnost sociálního pracovníka**

Zákon o sociálních službách uvádí, co všechno musí sociální pracovník splňovat, aby mohl tuto činnost vykonávat: „Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 109). Činnost sociálního pracovníka je velmi obsáhlá a tím jsou kladeny i nároky a očekávání na jeho lidskou stránku - osobnostní výbavu, schopnosti a dovednosti.

Navrátil (2001, s. 21) prezentuje sociální práci jako umění, které vyžaduje od sociálního pracovníka velkou škálu dovedností. Uvádí především porozumění pro potřeby druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislí. Zároveň ale říká, že sociální práce je i vědou, která se neobejde bez teorií. Takže základem jsou předpoklady sociálního pracovníka, jeho talent a tvořivost, neobejde se ale bez vzdělání a kultivace svého talentu. Nejde jen o prosté vědomosti, ale také o schopnost pracovat s informacemi a tvořivě uplatňovat osvojené dovednosti.

Matoušek (2003, s. 53) klade na první místo komunikační dovednosti, které jsou nezbytné v každé etapě práce sociálního pracovníka. Tyto dovednosti samy o sobě pomoc neposkytují, ale jsou základním prostředkem k tomu, aby pracovník navázal s klientem dobrý vztah a pak mohl začít s řešením jeho problému. Cituje Egana (1986 in Matoušek, 2003, s. 53), který do oblasti komunikace počítá čtyři základní dovednosti:

- fyzickou přítomnost, to znamená, že pomáhá už jen to, že se klient s pracovníkem fyzicky i psychologicky setká
- naslouchání, které představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá
- empatii - představuje vcítění se do jeho uvažování a pocitů, vhléd do jeho světa
- analýzu klientových prožitků, která umožňuje pracovat konstruktivně spolu s klientem na zvládnutí jeho problémů.

Také Řezníček (2000, s. 25) klade na první místo dobrou komunikaci, empatii, vřelost a opravdovost ze strany sociálního pracovníka. Důležitý je vhléd do situace klienta, vstřícný zájem a respekt vůči němu. K dalším osobnostním předpokladům počítá

tvořivost a flexibilní důraznost, poněvadž problémové situace klientů nabízejí mnohdy několik možných řešení, pracovníci řešení hledají, mění, improvizují mezi nimi. Některá pak nelze ani uplatnit hned. Proto podstatnou součástí praxe je schopnost adekvátního zvažování a hodnocení klientovy situace, a k tomu je třeba určité zkušenosti a zralosti.

Řezníček (tamtéž) uvádí, že důležitou úlohu hrají také základní hodnoty nebo filosofie sdílené profesionálním pracovníkem, která mu pomáhají splňovat etický kodex sociálního pracovníka<sup>5</sup>.

Dle Moniky Střelkové (2007, s. 18) by měl být kvalitní sociální pracovník „osvícený, profesně motivovaný, s vyšší mírou frustrační tolerance, empatický, tvořivý, flexibilní, vřelý a opravdový, tolerantní, respektující, zvědavý, zodpovědný ...“

Dále uvádí, že musí znát jednotlivé metody a techniky práce a jejich teoretická východiska a možnosti použití. Měl by být schopen a ochoten se dál vzdělávat a odborně růst (tamtéž).

Všichni autoři se tedy shodují na tom, že sociální pracovník by měl mít takové dovednosti jako porozumění pro potřeby druhých, komunikační schopnosti, empatii, vřelost a opravdovost. Měl by mít ale i teoretické znalosti sociální práce a měl by se opírat o etické principy.

### **3. 5 Odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka**

Odborná způsobilost sociálního pracovníka je zakotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V § 110 odstavec 4 tohoto zákona je přesně definováno, jaké vzdělání musí sociální pracovník mít<sup>6</sup>.

V § 111, odstavci 1 a 2 je uvedena povinnost sociálního pracovníka dále se vzdělávat, a to nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Formy mohou být různé. Některé vysoké a vyšší odborné školy zajišťují specializační vzdělání, které navazuje na předepsané studium, pracovník se může účastnit kurzů s akreditovaným programem, odborných stáží, účastnit se školicích akcí nebo konferencí.

---

<sup>5</sup> Do české sociální práce se již také dostaly hodnoty přejaté z anglosaské praxe: respektování základních lidských práv, smysl pro sociální spravedlnost, respektování osobní svobody a uznání zásady svobodného rozhodování klientů.

<sup>6</sup> Přesné znění zákona uvádím v příloze č. 2.

Standardy kvality sociálních služeb<sup>7</sup> řeší otázku dalšího vzdělávání pracovníků ve standardu č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců. Ten pojednává mimo jiné o tom, že poskytovatel sociální služby má písemně zpracován program dalšího vzdělávání pracovníků, do kterého se mají promítnout jejich potřeby další odborné kvalifikace.

Manuál pro tvorbu a zavádění standardů naplnění tohoto standardu vysvětluje tak, že „je důležité sladit to, co potřebuje organizace a to, co ke svému osobnímu a profesnímu rozvoji potřebuje pracovník. Na pracovníka jsou v rámci jeho profese kladeny požadavky, aby sledoval nové znalosti a aby dokázal v rámci své specializace pomáhat dobře a profesionálně“ (Čámský a kol., 2008, s. 131).

Dále se v manuálu uvádí, že pracovník by měl společně se svým nadřízeným pravidelně plánovat svůj další profesní rozvoj. Možnost vzdělávání může být pro pracovníky velkou motivací. V praxi to znamená, že by vzdělávání nemělo být plánováno pouze pro splnění zákonných podmínek, ale mělo by zajišťovat profesní rozvoj pracovníka pro potřeby jeho i organizace.

Na nutnost neustále se vzdělávat na poli sociální práce poukazují všichni autoři, protože sociální situace se stále mění a ve společnosti se objevují nové problémy, které je nutno řešit. Dle Úlehly profese pracovníka vyžaduje neustále se učit novým pohledům, novým názorům, novým přístupům, a to ne proto, abychom podle nich hned všechno dělali, ale abychom měli stále otevřenou možnost volby. „Průběžné vzdělávání pracovníků je jednou z podmínek smysluplné práce. Výcvik je důležitou součástí přinejmenším pro udržení výkonnosti a morálky“ (Úlehla, 2009, s. 116).

Navrátil (2000, s. 8) uvádí, že „sociální pracovníci jsou zodpovědní za rozvoj své morální úrovně, kvalitu své praxe a kontinuální růst znalostí a dovedností v rámci své profese“.

Praktickému vzdělávání v sociální práci se věnuje i Havrdová. V metodické příručce Kompetence v praxi sociální práce hledá a popisuje využití těchto kompetencí ve výuce sociální práce. Vysvětluje to tak, že „změny v sociálním světě vyžadují, aby sociální pracovníci byli přizpůsobiví a měnili své techniky a metody intervence, aby byli schopni přehodnocovat cíle, které sledují, doplňovat svou přípravu a znovu promýšlet svou profesionální identitu“ (Havrdová, 1999, s. 9).

Podkapitulu o vzdělávání zakončím slovy Hanuše: „Má-li sociální pracovník naplnit své poslání a přitom dobře fungovat i ve svém osobním životě, další vzdělávání je

---

<sup>7</sup> Standardy kvality sociálních služeb jsou zakotveny v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu

nevyhnutelné. Současná společnost bude vzdělané sociální pracovníky potřebovat a je velká pravděpodobnost, že erudované pracovníky i lépe ocení, nejen finančně“ (2007, s. 5).

### **3. 6 Role, kompetence a osobnost krizového intervenanta**

Krizová intervence se poněkud liší od jiných způsobů práce s klientem a na pracovníky jsou kladeny mimořádné nároky. Očekává se od nich, že mají dovednost navazovat kontakt s klientem v psychologicky velmi obtížných podmínkách, které vytváří psychický stav osoby v akutní krizi. Od intervenanta to vyžaduje klid, trpělivost, důslednost a především porozumění a zájem. Dále se očekává schopnost rychlého vyhodnocení situace a míru ohrožení ve vztahu k sobě i k druhým, schopnost učinit první odhad situace a její posouzení a provést analýzu všech aspektů – např. vytváření hypotéz, odlišení zásadních informací od méně závažných. Pomáhající musí překonat pochybnosti o možnosti pomoci a musí být schopen motivovat člověka v krizi k dalšímu řešení směřujícímu k ukončení krize. Musí být empatický, ale i aktivní a někdy i direktivní. Měl by být nadprůměrně odolný vůči pracovnímu stresu (Špatenková, 2004b, s. 43 – 44).

Krizoví intervenanti se setkávají s relativně širokým spektrem problémů, což si vyžaduje znalosti a dovednosti různého typu. Také se často kontaktují s lidmi prožívajícími intenzivní emoce, a to představuje silnou emoční zátěž. Na rozdíl od pracovníka, který vykonává běžnou sociální práci a více uvažuje o změnách v klientově vnějším světě, krizový intervenant se zaměřuje na vnitřní svět klienta, na jeho prožívání, na jeho vnitřní determinanty dobrého fungování ve společnosti (Vodáčková, 2007, s. 166).

Dle Vodáčkové (tamtéž, s. 169) by měl mít krizový intervenant tento inventář dovedností: komunikační dovednosti, dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na vcítění, technika hovoru, práce s hlasem, dotazování, práce se zakázkou, práce s mlčením, pláčem, panikou, se vztekem, zacházení s vlastními emocemi, sebereflexe.

Pešek (2004, s. 142) nejvíce zdůrazňuje nosný vztah pracovníka s klientem v rovině člověk – člověk, ve kterém by se měl pracovník umět oprostit od role sociálního pracovníka jako „omnipotentního experta“. Úkolem pomáhajícího je zrcadlit postiženému perspektivu naděje. Krizový intervenant určuje strategii pomoci pouze pro blízké období. Pak teprve může organizovat následnou péči. Také je důležité mít na

paměti, že krizová intervence je „pomocí pro svépomoc“, tj. že pomáhající podporuje klienta k jeho aktivnímu řešení a poskytuje mu oporu pro samostatné rozhodování, které ne vždy se může shodovat s názorem na řešení, které by volil intervent. Pracovník neví, co se ve skutečnosti stalo, pracuje pouze s tzv. pravdou klienta, tj. co řekne sám. Pracovník neposkytuje rady, pouze spolu s klientem hledá cestu ven z jeho momentální krizové situace.

Autoři se shodují, že na jedné straně stojí samostatná práce interventa, na druhé straně je důležitá úzká týmová spolupráce (Špatenková, 2004b, s. 45, Vodáčková, 2007, s. 169).

### **Stručná charakteristika rozdílů v práci sociálního pracovníka a krizového interventa:**

**Sociální pracovník** se zaměřuje na řešení sociálního problému, uvažuje o změnách v klientově vnějším světě a k těmto změnám ho vybízí. Zaměřuje se na individuální plán pomoci, na dílčí cíle, přístup je více strukturovaný. Je nutná znalost zákonů, znalost sociálních služeb, možnosti dávek.

**Krizový intervent** se zaměřuje na vnitřní svět klienta, na jeho prožívání, na jeho vnitřní determinanty dobrého fungování ve společnosti. Pracuje se zakázkou klienta, kterou je třeba někdy i rozkrýt, zabývá se jeho emocemi, motivuje ho k řešení směřujícímu k ukončení krize. Pracuje s širokým spektrem témat, protože v krizové situaci se nacházejí klienti napříč cílových skupin. To od něho vyžaduje znalosti a dovednosti různého typu, individualita klienta někdy vyžaduje „umění improvizace“. Pokud bych to tedy měla shrnout, krizový intervent pracuje na stejném principu, s podobnými technikami jako sociální pracovník, ale některé výše uvedené dovednosti a osobnostní předpoklady vyžadují speciálním výcvik.

Krizovou intervenci tedy mohou poskytovat odborníci různých psychosociálních a zdravotnických oborů, podmínkou je specializační výcvik v krizové intervenci nebo v TKI (Vodáčková, 2007, s. 167).

Krizový intervent se setkává s lidmi v emočně vypjatých situacích, může to přinášet některé stresové situace, proto musí umět pracovat i se svými emocemi. Odborníci zdůrazňují nutnost adekvátní péče pro pracovníky v pomáhajících profesích a Vodáčková (2007, s. 175) dodává, že je mnoho příčin, proč je potřeba o to více na krizovém pracovišti podporovat aspekt péče o sebe sama a hledat způsoby prevence vyhoření. V následující podkapitole se dotknu tohoto tématu.

### 3. 7 Prevence syndromu vyhoření

Práce v pomáhajících profesích je velmi náročná a autoři se shodují v tom, že dobře pomáhat druhým předpokládá dobře pečovat o sebe a o svou duševní hygienu.

Řezníček (2000, s. 70) zdůrazňuje, že vedle systematického profesního zdokonalování je nutné také vzdělávání v základech psychohygieny, aby byli pracovníci seznámeni o účincích stresových situací a jejich předcházení. Sociální pracovník je trvale zatížen krizovými situacemi a různými konfliktními situacemi, přítomností prakticky neřešitelných nebo dlouhodobě jen obtížně řešitelných situací, dostává se do nadměrného emocionálního a fyzického nasazení, souběhu pracovních a osobních nebo rodinných problémů a někdy se může setkat i s nedostatečným oceněním. Může se vyskytnout pracovní přetížení i důsledkem nadměrného množství pracovních hodin.

Pro pracovníky krizové intervence to platí ve větší míře: jsou velmi často vystavováni těžkým tématům a s tím souvisí i skutečnost, že jsou v kontaktu se silnými emocemi klientů. K zátěžovým faktorům patří nejen obsah komunikace, ale také forma komunikace. Pracovníci jsou vystaveni zátěžové komunikaci, která vyžaduje soustředění, ladění na jazyk klienta a následně hledání společného jazyka. Tyto aspekty a také pracovníkova neznalost vlastních hranic mohou být jednou z příčin syndromu vyhoření. Prevencí syndromu vyhoření je mimo jiné supervize, možná je i jiná forma konzultace s nezávislým externím odborníkem. Ten není zasažen „provozní slepotou“ a to mu umožňuje vidět věci v jiných souvislostech (Vodáčková, 2007, s. 180).

„Obsahem a náplní supervize je zvažování nejen kvality péče o klienta samotného, ale i dané péče celkově. Smyslem supervize je pomáhat pracovníkům a klientům i celému zařízení. Nástrojem supervize je především zaměřené pozorování a cílené otázky. Vztahuje se k cíli práce. Děje se tak skrze zjišťování, ověřování, uvědomování procesu a především vztahů. V pomáhajících profesích jsou vztahy nejvýznamnější složkou celého procesu“ (Vodáčková, 2007, s. 180).

Odborností supervizora je pomáhat, nikoliv kontrolovat, jak se mnozí dříve mylně domnívali. Úlehla (1999, s. 117) uvádí, že „je to člověk, jehož požádám o pomoc, až si sám nebudu vědět rady se svou prací, až se mi nebude dařit, až se zaseknou, až budu mít pocit, že mi vše utíká pod rukama, až mě má práce přestane bavit“.

# EMPIRICKÁ ČÁST

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole budu formulovat výzkumný cíl, metodu výzkumu, popíšu zkoumaný vzorek, techniku sběru dat a techniku jejich vyhodnocení. Teorii pro metodologii jsem čerpala z publikací Kvalitativní výzkum od Hendla a Miovského Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.

### 4. 1 Formulace výzkumného cíle

Výzkumný cíl mé práce je zjistit, jak využívají metodu krizové intervence ve své praxi sociální pracovníci, kteří byli v této metodě vyškoleni.

Také jsem si stanovila následující dílčí cíle:

1. Jak se změnil přístup pracovníků ke klientovi po absolvování kurzu KI?
2. Cítí se při práci s klientem v akutní krizi jistější?
3. Využívají metodu KI? Jaké techniky používají?
4. Jaké nové dovednosti získali?

Pro získání potřebných informací k naplnění výzkumného cíle jsem si určila pět okruhů, kterým jsem se v rozhovoru s respondenty věnovala:

1. Práce s klientem
2. Využití metody krizové intervence a jejích technik
3. Rozvoj dovedností pracovníka
4. Osobnost pracovníka
5. Vzdělávání sociálních pracovníků v metodě krizové intervence obecně

### 4. 2 Metodologický rámec výzkumu

Pro výzkumnou část své absolventské práce jsem zvolila metodu kvalitativního přístupu, který umožňuje komplexní zkoumání reality.

Posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění a vytváření teorie (Disman, 2002, s. 286 – 288).

#### **4. 2. 1 Získávání kvalitativních dat**

Proces získávání dat se v kvalitativním výzkumu nazývá tvorba dat - na rozdíl od kvantitativního výzkumu, kdy se jedná o sběr dat. Při uplatnění dat se výzkumník přímo podílí na tom, jak kvalitní data získává a tím ovlivňuje jejich vznik (Miovský, 2006, s. 140 – 160).

Pro získání dat jsem zvolila formu polostrukturovaného interview, kdy je definované takzvané jádro interview, tj. určité minimum témat a otázek, které by měl tazatel probrat. Z odpovědí respondenta pak vyplynou další doplňující otázky. Tazatel může pořadí otázek různě zaměňovat, může požádat o vysvětlení, jak danou věc respondent myslí nebo jestli ji tazatel správně pochopil. Určité téma může rozpracovat do větší hloubky, pokud je to užitečné vzhledem k cílům (Miovský, tamtéž).

Hendl (2005, s. 166) zdůrazňuje, že svoboda dotazovaného při volnějším dotazování má ty výhody, že dotazovaný může sdělit své subjektivní pohledy a názory a může také zcela neovlivněn navrhovat možné vztahy a souvislosti.

#### **4. 3 Příprava a průběh kvalitativního dotazování**

Samotnému výzkumu předcházela počáteční příprava na rozhovory - teoretická i praktická. Studovala jsem dostupnou literaturu týkající se tématu zkoumání a metodologie výzkumu. Oslovila jsem všechny potenciální respondenty<sup>8</sup> elektronickou poštou, ve které jsem vysvětlila cíl výzkumu a požádala je o spolupráci. Potom jsem si vypůjčila kvalitní nahrávací zařízení. Konkrétní čas a místo setkání jsem s respondenty domlouvala telefonicky, kdy jsem se zároveň každého respondenta zeptala, zdali mu nebude vadit nahrávání na diktafon. Příprava na realizaci probíhala v prosinci, samotné rozhovory s respondenty proběhly v měsíci lednu 2014. Pořízené nahrávky byly postupně přepisovány a analyzovány. Rozhovory byly vedeny v konzultační místnosti

---

<sup>8</sup> absolventy základního, pokračovacího a telefonického kurzu krizové intervence pořádaných Charitou Olomouc v době od podzimu 2010 do jara 2013)



Krizového centra Charity Olomouc, dvakrát v příjemném prostředí klidné kavárny a jednou na pracovišti respondentky. Před zahájením samotného rozhovoru byl každý respondent znovu seznámen s cílem rozhovoru a s okruhem témat, kterými se budeme zabývat. Scénář rozhovoru je přílohou č. 3. Konkrétní podobu jednotlivých dílčích otázek jsem upravovala v průběhu rozhovoru podle toho, na co respondent kladl větší důraz, kterému okruhu se chtěl více věnovat.

Protože jsem se se všemi respondenty dlouhodobě setkávala v průběhu kurzů krizové intervence, kde bylo ovzduší důvěry a otevřenosti, rozhovory probíhaly v srdečném a otevřeném duchu. Rozhovory trvaly v průměru půl hodiny, pouze dva pracovníci odpovídali obšírněji a rozhovor dosáhl hodinové délky.

#### **4. 4 Metoda zpracování dat**

Po vyslechnutí všech respondentů nastala fáze přepisu – takzvané transkripce. Přepisy jsou doslovné, aby byly obsahově zcela přesné, tedy používám i jazyk respondentů – nespisovnou češtinu. Snažila jsem se zachytit i mimoslovní zvukové projevy, např. smích, mlčení, důraz na určitý význam slova. Mlčení respondenta uvádím jako tři tečky. Vynechání části rozhovoru v interpretaci výzkumu uvádím jako tři tečky v závorkách. V odpovědích respondentů text psaný kurzívou v závorkách značí dovysvětlení tazatele nebo mimoslovní zvukové projevy. Respondenty uvádím v následujícím textu pod označením „R\_číslo respondenta“.

Po přepisu všech rozhovorů byla provedena analýza kvalitativních dat metodou vytváření trsů. Tato metoda slouží k seskupení určitých výroků do skupin. Tyto skupiny (trsy) vznikají na základě překryvu neboli podobnosti mezi jednotlivými identifikovanými jednotkami. Společným znakem takového trsu může být například tématický překryv: vyhledají se všechny pasáže týkající se jednoho ohraničeného tématu (Miovský, 2006, s. 221).

V případě mého výzkumu to byly okruhy, které jsou uvedeny v kapitole 4. 2. Tyto skupiny jsem pak podrobila analýze, která je interpretována v poslední kapitole mé práce.

## **4. 5 Výzkumný soubor**

Pro výběr výzkumného souboru – respondentů jsem zvolila metodu záměrného neboli účelového výběru. Dle Miovského (2006, s. 135 – 136) je to vůbec nejrozšířenější metoda při aplikaci kvalitativního přístupu. Účastníci výzkumu se cíleně vyhledávají podle určitých vlastností. Na základě stanoveného kritéria se vyhledávají pouze ti jedinci, kteří toto kritérium splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit. V případě mého výzkumu to byli sociální pracovníci, kteří byli vyškoleni v krizové intervenci. Již v úvodu bakalářské práce jsem uvedla, že Charita Olomouc realizovala v roce 2011 - 2012 základní a pokračovací kurz krizové intervence, kterého se zúčastnilo dvacet kmenových pracovníků. Bylo to pět pracovníků nově zřízené sociální služby – krizové pomoci, z ostatních služeb kurz absolvovali někteří zájemci ze Střediska pro lidi bez domova a z poradenského centra. Kurzy pořádalo občanské sdružení Remedium Praha, které Charita Olomouc vybrala z důvodů kvality lektorů. Lektorský tým této organizace se skládá z odborníků, kteří krizovou pomoc v té formě, jak je v České republice nyní, zakládali na počátku devadesátých let; opírají se tedy o dvacetiletou tradici. Absolventi kurzu byli s průběhem kurzu velmi spokojeni. Proto Charita Olomouc v roce 2012 využila finanční podpory Významných projektů Olomouckého kraje a kurzy doplnila o kurz telefonické krizové intervence. Tohoto kurzu se zúčastnilo osm absolventů prvního kurzu a dále byli přizváni sociální pracovníci jiných organizací z Olomouckého kraje, kteří již dříve kurzem krizové intervence prošli. Celkem tedy bylo vyškoleny 27 osob. Z tohoto počtu jsem vyloučila ty, kteří nepracují s klientem v přímém kontaktu (např. pracují na manažerské pozici) nebo nyní v současné době v sociální sféře nepracují. Oslovila jsem 17 respondentů a bylo pro mě milým zjištěním, že všichni oslovení ochotně souhlasili s účastí ve výzkumu a vyhradili si čas na rozhovor. Z tohoto počtu jeden účastník později vypadl, a to z důvodu dlouhodobého pracovního působení mimo Olomouc. Výzkumu se tedy zúčastnilo 16 respondentů.

### **4.5.1 Vlastnosti zkoumaného vzorku**

Do výzkumu jsem vybrala ty absolventy, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka a pracují v přímém kontaktu s klienty. Zařadila jsem tam také dva sociální asistenty, jejichž náplň práce je shodná s náplní sociálního pracovníka, pouze nemají vzdělání

vyžadující pozice sociálního pracovníka. Tři respondenti pracují část svého úvazku v krizovém centru registrovaném dle Zákona o sociálních službách jako krizová pomoc - tedy přímo s cílovou skupinou osoby v krizi, částí svého úvazku v sociální službě Střediska pro lidi bez domova. Pracovníci krizového centra poskytují krizovou intervenci v rámci sociálně terapeutické činnosti. Ve výsledné analýze vyhodnotím, nakolik jsou jejich odpovědi odlišné od pracovníků v jiných službách, tj. jestli jsou ovlivněni svým působením v krizovém centru a metodu krizové intervence používají častěji i v druhé službě.

Oslovila jsem také pastorační asistentku, která absolvovala obě části kurzu. Ta sice nezastává pozici sociálního pracovníka, ale denně se setkává a pracuje s pracovníky i klienty služeb krizového centra a služeb pro lidi bez domova, kteří ji vyhledávají pro radu a pomoc v řešení jejich situace. Společné pro tyto respondenty je, že se ve své praxi setkávají s klienty, kteří jsou v akutní krizi. Shodli se na tom, že lidé, kteří vyhledají pomoc sociálního pracovníka v poradně nebo jiné službě Charity Olomouc, se často nachází v obtížné situaci, která je krizotvorná.

Následující tabulka respondentů zaznamenává jejich věk, délku praxe v sociální oblasti a cílovou skupinu, se kterou respondent pracuje.

Označení respondenta	Věk	Praxe v soc. oblasti	Cílová skupina
R_1	48	4	Osoby v krizi, lidé bez domova
R_2	33	7	Osoby v krizi, lidé bez domova
R_3	46	9	Lidé bez domova
R_4	30	6	Odborné poradenství
R_5	46	17	Rodiny s dětmi
R_6	50	4	Osoby v krizi
R_7	39	10	Osoby v krizi, lidé bez domova
R_8	28	6	Odborné poradenství
R_9	28	5	Etnické menšiny
R_10	27	5	Poradenství pro ohrožené soc. vyloučením
R_11	28	4	Lidé bez domova
R_12	48	8	Lidé bez domova
R_13	29	4	Lidé bez domova
R_14	28	5	Lidé bez domova
R_15	32	9	Drogově závislí
R_16	32	9	Rodiny s dětmi

Tabulka č. 2 – Základní charakteristika respondentů. Zdroj: vlastní

#### 4.5.2 Limity výzkumného vzorku

Přes snahu získat pracovníky co nejpestřejšího vzorku klientů jsem si vědoma, že nemohou být zastoupeny všechny služby. Nejvíce respondentů tedy pracuje s lidmi bez domova a v poradenské službě. Z výpovědi respondentů se ale mohu domnívat, že výsledky by byly podobné, protože jak už bylo citováno výše, člověk potřebuje pomoc sociálního pracovníka, když se nachází v jakékoliv nepříznivé sociální situaci, která pro něho může být krizotvorná.

## 5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ KVALITATIVNÍHO DOTAZOVÁNÍ

V následující kapitole se budu věnovat interpretaci výsledků kvalitativních rozhovorů s respondenty. Výsledky analýzy jsem řadila do třech oddílů, do nichž jsem sloučila pět výzkumných témat uvedených v kapitole 4. 1. První oddíl se bude věnovat práci s klientem, využití metody krizové intervence a jejích technik, druhý dovednostem a osobnosti sociálního pracovníka a třetí vzdělávání sociálních pracovníků v metodě krizové intervence. Struktura analytické části koresponduje s teoretickou částí práce.

### 5. 1 Práce s klientem

Respondentům jsem položila tyto otázky:

**Změnil se váš přístup ke klientovi po absolvování kurzu?**

**Cítíte se při práci s klientem v krizi jistější?**

Respondenti odpovídali kladně: cítí se jistější (R\_1, R\_2, R\_4, R\_7, R\_13, R\_16), při práci s klientem v krizi jsou uvolněnější (R\_13, R\_16), kurz je profesně posunul dál (R\_6, R\_10, R\_13).

Shodovali se v tom, že dříve měli tendenci situaci klienta za každou cenu vyřešit, ale nyní poznali, že to se od nich neočekává. Pro klienta je cenné především to, že tam v dané chvíli jsou s ním, že ho vyslechnou, že mu pomůžou podívat se na situaci z jiného pohledu. Uváděli také, že vedení rozhovoru je s klientem v krizi jiné a oni dostali v podobě technik nástroje, jak takový hovor mají vést.

„Cítím se v té práci díky tomu kurzu jistější. ... přišla určitá úleva, že se ode mě neočekává, že tu situaci nějakým způsobem vyřeším, že teď tady v tuto chvíli tomu člověku přinesu nějaké řešení... to vlastně nejde, ale pro toho člověka může být obrovským přínosem, že v tuhle chvíli jsem s ním a že... že opravdu se snažím cítit to, co cítí on a vnímat to co on v tu chvíli potřebuje“. R\_1

(...) „obávala jsem se, že tady (*pozn. na Středisku pro lidi bez domova*) se lidi opravdu setkávají s hraničními situacemi v životě člověka a že nebudu dostatečně připravena ve své práci a toto mě dalo vynikající nástroje ... opravdu jsem se cítila mnohem lépe v těch rozhovorech“. R\_6

(...) „byla pro mě krizová intervence taková velmi osvobozující nebo taková podnětná, že vlastně mě přiváděla k tomu ... k té přirozenosti lidského kontaktu člověka s člověkem“. R\_7

Respondenti pracující v poradenské službě, a to s různými cílovými skupinami, se shodovali na tom, že je kurz naučil více pracovat se zakázkou klienta, kterou nemusí klient vždy umět vyjádřit. Důležité je to, že pokud přijde klient primárně se zakázkou sociální práce, ale vykazuje chování v akutní krizi, je potřeba nejdříve ošetřit emoční stránku. Pak teprve je možné pracovat klasickou metodou sociální práce, která pracuje na změně sociální situace.

„Mnoho sociálních pracovníků žije v tom domnění, že ... ve chvíli, kdy je někdo v krizi, že ho poučím, že mu to řeknu, že mu předám nějaké informace, a tím pádem jsem tu krizi vyřešil. Což ale není pravda a dnes už víme, my kteří jsme prošli tím kurzem, že vlastně řešení té krizové situace ... ani není postaveno na tom, za každou cenu informovat toho člověka, aby odcházel s informacemi, za každou cenu ho někam posunout, ale spíše ho pochopit, naslouchat mu, dostat se tedy na jeho vlnu, společně s ním hledat ty cesty, které **mu** (*pozn. zdůrazněno*) vyhovují, které on považuje v tuhle chvíli za potřebné, za užitečné, byť jsou to třeba malé krůčky a z našeho pohledu bychom chtěli ty velké kroky hned ...ale v danou chvíli ... hm ... mu to stačí, takže opravdu ... to vyladění se ... to ošetření spíše ... u těch pocitů, které se v něm odehrávají, to že má možnost sdělit, jak se teď cítí, že může vyjádřit ty emoce ... to si myslím, že je hrozně důležité a na tohle se zapomíná. Todle sociální pracovníci ... jakoby vůbec ... nepracují s tím. S toutle oblastí krize“. R\_5

(...) „Já si vlastně uvědomuju, že mě ten kurz hodně pomohl v tom, že když jsem dřív pracovala v poradně (*pozn. pro zdravotně znevýhodněné*), tak jsem vždy měla takový pocit nepatřičnosti, když jsem toho klienta nechala nějak mluvit o těch svých těžkých věcech a nic ...neřešili jsme něco konkrétního, jako nějaká konkrétní řešení jeho situace, jak by měl postupovat... takovou tu klasickou sociální práci a bylo to spíš takové povídání s ním, tak jsem z toho vždycky měla takový nepatřičný pocit jestli teď tím neztrácíme nějak čas a teď jsem si uvědomila jakoby jak je to strašně důležité i to samotné... nechat toho klienta mluvit...že je to velká práce, která toho klienta může někam posunout dál...Mluvit s ním o nějakých jeho pocitech ... ano, nechat ho vypovídat se ... nepracovat jenom na řešení toho problému“. R\_2

...co se týká třeba pláče nebo takové nějaké ... deprese ... tak i s tím mě to jakoby naučilo pracovat...A i to že třeba vím, že mi to jakoby nějak otevřelo tu možnost, že vím, že nemá cenu tomu klientovi cokoli říkat, něco mu radit, nějakým způsobem mu dávat nějaké informace ... dokud prostě mě nebude poslouchat, jo, dokud prostě sám se nějakým způsobem jakoby neuklidní, neztiší, jo. Není prostě ochoten tu informaci přijímat, tak prostě ji buď neslyší, nebo ji zapomene nebo prostě to jde ta má práce pro toho klienta úplně vniveč. (R\_4)

Respondenti se také zmiňovali o tom, že jim kurz přinesl jiný pohled na klienta, že se teď více soustředují na člověka samotného, než na problém.

(...) „pracovník je často zahlcena ... nebo od toho klienta má tolik problémů, které jako je potřeba vyřešit ... a jsou to takové praktické věci, že ... prostě dávky, sociálka, dluhy... ale tohle mi dalo takovou možnost, že na toho člověka nahlížím ... jako trošku jinak... všimnout si prostě ho, nevidět jenom jakoby problém, co má nebo s kterým za mnou přichází ... a on ho jakoby na mě chrlí, ale že jsem si začala víc všimnout i jednotlivých ... vazeb v rodině ... nebo něčeho ... i té jeho stránky psychické a emocionální. Že to je takové komplexnější“.  
R\_9

(...) „Spíš jsem se začla soustředit jakoby na tu klientku... přes emoce... prostě jak ona se v tom cítí“ (...) R\_11

(...) „když jsem vylezla z té vošky ... tak jsem byla naučená, jak se klienta zeptat na různé informace, na různé údaje... ohledně sociální situace ... udělat anamnézu ... prostě to sociální šetření ... ale určitě jsem nebyla připravena na to ... pomáhat, podporovat ... a jít do nějaké hloubky s klientem. Nebo nebát se možná jít do nějaké hloubky ... Ta krizová intervence ... tak si myslím, že už dá kompetence tomu sociálnímu pracovníkovi ... nebát se jít ... jako sociální pracovník ... do různých bolístek a do různých trápení toho klienta, protože přece je to jenom o tom člověku, jak do toho jde... je to o tom, jak se snaží tomu klientovi porozumět a jak se snaží s ním být. To je důležité“.  
R\_15

„Bez lepší znalosti prožívání člověka v krizi jsem byla dříve docela svázaná, měla jsem tendence pouze reagovat, aniž bych sama nějak aktivně vedla nebo rozvíjela rozhovor – což samozřejmě má své místo, ale u mě to dříve byl strach vůbec se do něčeho pustit, abych tu situaci ještě nezhoršila, takže jsem při jednání s klientkou v krizi nebyla schopná ji podpořit nebo rozevřít nějaké pole možností ... Více se mi daří vidět klienta jako „člověka s problémy“ spíše než jako problémového člověka (...)

(...) „cítím se líp připravená na emočně vypjaté situace, líp jsem se naučila oddělit emoce klienta od své osoby ... jakože nejsou namířeny proti mně, to mi hodně pomáhá“.  
R\_16

## **Shrnutí**

Respondenti shodně uváděli, že jejich práce s klientem se po absolvování kurzu změnila a profesně posunula dál. Pokud pracují s klientem, který vykazuje známky akutní krize, cítí se jistější. Jsou si vědomi, že jeho sociální situaci nemusí vyřešit ihned při prvním setkání, ale že je nutno nejdříve ošetřit jeho prožívání a emoce. Toto zjištění je osvobodilo od jejich vnitřního tlaku „za každou cenu“ posunout jeho problém.. Opravňuje je to více klientovi naslouchat, vidět člověka samotného než problém klienta,

který je potřeba řešit. Z jejich výpovědí bylo cítit velkou motivaci být tu pro klienta a někteří vyjádřili radost, že je těší, že se profesně posunuli dál, že jejich práce s klientem je vědomější.

## 5.2 Využití metody krizové intervence

Všichni respondenti se shodli na tom, že metodu krizové intervence ve své praxi používají, když přijde klient, který vykazuje známky akutní krize. Shodně vypovídali, že člověk, kdo vyhledá pomoc sociálního pracovníka, se mnohdy nachází v situaci, která je krizotvorná.

(...), „sociální pracovník je vlastně takový nárazník. Toho člověk vyhledá, když má nějaký sociální problém.“ R\_16

„S krizí se člověk setkává pořád. Ať je to při mé práci, ať je to v osobním životě... všechno to, co se odehrává v běžném životě, se odráží i u klientů, ať se to týká bydlení, vztahů, problémy s dětmi, finanční ... a je úplně jedno, jestli je to špičkovéj manažer nebo klient našeho střediska, ktorej je už deset let na ulici“ (... ) R\_3

(...) „když jsme řešili ty dluhy ... tak to byly často okamžiky, kdy jim mohlo jít o střechnu nad hlavou nebo si byli vědomi toho ... nějakýho nebezpečí, že třeba ztratí bydlení, nebo když se jednalo o děti, tak paní když řešila, aby jí třeba děti nevzali, tak to byly prostě témata takový citlivý“ (... ) R\_9

(...) „ti klienti naši – tedy lidé bez domova, že ... ta jejich situace je tak specifická, že ... právě v tom, že lidé z běžného života, když se ocitnou v krizi, tak je to pro ně něco nového, něco akutního a pro ty lidi bez domova delší dobu je to prostě dennodenní boj o přežití, že oni jdou v té krizi dlouhodobě a opravdu to táhnou jako těžký batoh sebou“ (... ) R\_1

Pokud přijde klient v akutní krizi, dokáží to respondenti takto vyhodnotit. V těchto případech je nutné s ním pracovat jiným způsobem než při běžné sociální práci, kdy potřebuje vyřešit konkrétní věci – např. pomoc s vyřízením dávek, dluhovou problematiku, poradenství při hledání práce nebo nějakou aktivizační činnost.

(...) „a vlastně ta práce spočívala v tom, že vždycky jsi otevřela klientovi a nikdy jsi nevěděla, s čím přijde (*pozn. respondent pracující v nízkoprahovém zařízení pro uživatele návykových látek*). Takže jsi musela mít ... dobrou



zkušenost, dobrou kompetenci rozeznat, zda se jedná o krizi nebo nejedná. Protože ten klient když přišel, nikdy neřekl: já jsem v krizi, já potřebuju... On prostě s něčím přišel, s nějakou zakázkou, anebo ani ne se zakázkou, on prostě přišel, protože to nízkoprahový zařízení bylo prostě tak jako zařízení ... protože to je vlastně nízkoprahový, takže on nemusí přicházet s ničím, ani se nemusí představovat a třeba až po deseti minutách jsi poznala, že on je v neuvěřitelné krizi, a potřebuje právě principy KI, ne principy sociální práce, ne principy poradenství, ale prostě KI. a možná k tomu mě napadá, že moje kolegyně, který tu KI neměli, nebo měli jenom ten jednodenní nebo dvoudenní kurz, takže vlastně velice krátký, takže pro ně to bylo těžší to rozpoznávat. Že si mysleli, že se jedná o tu sociální práci nebo o to poradenství nebo o běžný kontakt. a vůbec nerozpoznali, že vlastně pod tím je ještě něco jináčího. Hodně často přicházeli klienti v akutní krizi. Doopravdy jako rozzlobení, v bezmoci, v zoufalství ... že se zrovna něco akutního stalo, a oni neměli kam jít a Káčko prostě bylo vnímáno pro ně ... jako takový azyl. Že se tam můžou schovat ... nóó ... ať se jednalo už o to, že se jim něco stalo u osob blízkých, u rodičů, u partnerů, nebo mezi uživateli drog ... nebo s úřadama, nebo cokoliv ... že třeba potkali kamarády a něco si mezi sebou vyřizovali ... prostě přišli a ... kolikrát se stalo, že tam ti klienti třeba plakali... nebo jenom mlčeli ... nebo jenom seděli ... Joo? Krizová intervence je podle mě i to, kdy přijde klient a ty víš, že mu máš dát prostor ... a máš ho prostě nechat. Že potřebuje jenom prostě sedět, mlčet a být v bezpečí a ví že tam někdo je, když by potřeboval ... jóó? ... něco ... Takže jo ... mlčet s klientem. Takže určitě jo.“ R\_15

Charakteristiku metody a její podstatu respondenti popsali takto:

„Myslím si, že na té metodě není nic složitýho. Nepoužívá nějaký velký teorie, třeba já nevím jak nějaká psychoanalýza nebo nějaké terapeutické techniky. Ale vychází z toho, co každý z nás umí a s čím se každý setkal a plus je to okořeněný nějakýma základama teorie nebo základama nějaké jakoby ... hm ... nějakých teoretických poznatků, ale ... hm ... v jádru té metody je to, že každý je svým způsobem empatický. Každý ... aktivně naslouchá, každý nějakým způsobem zrcadlí ... v tom klientovy jeho emoce nebo používá třeba poslední kapku i když neví že se to třeba jmenuje poslední kapka, ale víceméně každý sociální pracovník něco z tohoto dělá a metoda krizové intervence to všechno slučuje dohromady... jo ... a jakoby dává tomu takový jakoby větší rámec a dává tomu to, že ten člověk, který tu metodu používá, tak vlastně ji používá vědomě a tím pádem může jakoby ... hm ... i víc vědomě ... hm ... jakoby používat určité techniky tak, aby to tomu klientovi víc pomohlo. Že to není jenom tak jako ... intuitivně nebo spontánně, ale že jakoby má to nějaký záměr, to co ten pracovník tomu klientovi třeba řekne nebo jakým způsobem on ho vede v tom rozhovoru.“ R\_4

(...) „V čem je to dobré pro nás sociální pracovníky, nebo v čem využíváme tudle metodu, že nás lidi navštěvují... hm... no ono to podhoubí psychologické tu je ... má to ty prvky určité psychologie ... ale je to ohraničené. To bych považoval za podstatné. Je to ohraničené řešení nějaké situace, která má nějaký začátek, konec, je to krátkodobé jakoby ... řešení té situace, ve které se ten klient nachází, a to ten sociální pracovník ... si myslím je schopen uchopit ... protože ten je jakoby často ... takovým tím prvním nárazníkem toho, že právě se

v té situaci s tím klientem setká. ... a kterou on považuje za nevyřešitelnou třeba v dané chvíli ... je také daleko dostupnější těm klientům, než psycholog, který už má určit bariéry, protože nepracuje v terénu, má nějakou objednávací lhůtu ... a tak dále, takže jakoby je operativnější ten sociální pracovník“. R\_5

## **Shrnutí**

Respondenti vypovídali, že metodu krizové intervence používají, pokud přijde klient v akutní krizi. Klienti přicházejí s požadavkem pomoci v obtížné sociální situaci a vyškolený pracovník v průběhu rozhovoru pozná, že je potřeba ošetřit nejdříve klientovy emoce, věnovat se zklidnění jeho stavu. Respondenti poukazovali na to, že metodu krizové intervence mohou používat, protože není nijak složitá, pracovník musí znát její principy, postupy a mít zažité techniky. Znalosti některých technik měli již dříve, teď je ale používají vědoměji. Je to tedy určitá nadstavba v podobě toho, že pracovník vede jinak rozhovor a sleduje jiné cíle. Všichni respondenti vypovídali, že nejvíce využívají techniku aktivního empatického naslouchání. Vědí, že pokud nechají klienta vypovídat se a oni „jen“ parafrázuji, zrcadlí, mapují jeho silné stránky a hledají zdroje v jeho okolí, klient často sám přijde na nasměrování dalších kroků řešení situace. Intervent ho jenom doprovází. Praktičnost metody respondenti spatřují v tom, že je to krátkodobé řešení nějaké situace, kterou klient zprvu považuje za neřešitelnou. Sociální pracovník je ale schopen ji uchopit, pomáhá klientovi vidět ji v jiném světle. a v té chvíli je jeho pomoc dostupnější než psychologická pomoc odborníka.

## **5.3 Techniky krizové intervence**

Respondentům jsem kladla otázku, které techniky používají nejčastěji a jestli je nějaká technika, kterou si zvláště oblíbili a zařadili do svého repertoáru práce s klientem. Také jsem jim položila otázku na práci s emocemi.

Analýzu tématu technik krizové intervence rozčlením podle řazení v teoretické části: techniky efektivní komunikace, techniky a otázky převzaté z jiných terapeutických směrů, specifické techniky krizové intervence a práci s emocemi.

### 5.3.1 Techniky efektivní komunikace

Pokud se klient nachází v nějaké krizové situaci a vyhledá pomoc sociálního pracovníka, základem krizové intervence je navázat dobrý kontakt a vztah, k jehož charakteristikám patří úcta ke klientovi, akceptace a pozitivní oceňování, autenticita a empatie. Základem dobře vedeného rozhovoru je aktivní naslouchání a snaha o porozumění. Důležitá je i neverbální komunikace. Respondenti se shodli na tom, že největší přínos absolvování kurzu byl v tom, že se naučili klientům naslouchat, tj. techniku aktivního naslouchání. Pro mnohé bylo nové zjištění, že je důležité vědomě pracovat s klientovými emocemi<sup>9</sup>. Stěžejní tedy bylo zjištění, že základem dobré práce s klientem je aktivní empatické naslouchání - objevilo se to téměř ve všech odpovědích.

(...) „na a pak jsem vlastně pochopila, že největším uměním je tomu člověku naslouchat...jo... a vnímat ho, být s ním a ... takže za takovou velice důležitou věc v té krizové intervenci považuju to, že člověk se dokáže na toho druhého naladit, soustředit se na něj, nevnašet do toho své vlastní prvky, prostě souznít s tím člověkem a vnímat ho teď tady v tuhle chvíli“. R\_1

(...), „ten dotyčný pracovník ... je to člověk, kterej umí naslouchat. Spousta problémů a věcí se vyřeší tím, že ten druhý poslouchá. Že má vlastně posluchače ... nebo že má ten dotyčnej možnost se někomu svěřit. Už jenom to, že to člověk ze sebe ... jak kdyby vysype, tak se vyřeší sama od sebe spousta věcí, jo? Člověku se uleví, najednou se otevřou různé možnosti, jak se dají řešit, případně ten pracovník může sám ... nějakou radou pomoci nebo toho člověka nasměrovat na další odbornou pomoc. Případně ho nasměrovat tak ... aby ten člověk měl určitej směr ... v té krizi, kterým se ubírat“. R\_3

(...) „a to vnímám jakoby gró ... umění naslouchat. Jakoby vnímat toho klienta s těmi jeho problémy, které byt' třeba já můžu cítit jako banální ... tak se... jakoby dostat do té úrovně klienta a chápat je jako opravdu problémově ... toto vnímám ... jako nejpodstatnější a z těch technik ... (*přemýšlí*) ... možná i že vážit každé slovo, nedělat dlouhé kázání, nemoralizovat ... ale více naslouchat a pokud sdělovat, tak úderně, krátce. Slovy, které dokážou padnout na tu... na tu úrodnou půdu“. R\_5

(...) „co dělá tu techniku technikou je to, že je tam ten lidský kontakt. Že tam je ta... sounáležitost, že tam je to pochopení, že vím, že tohle je pro toho člověka těžké a že já tam s ním jakoby jsem a že mu tu účast můžu takhle projevovat“. R\_7

„Co jsem se teda hodně naučil je – poslouchat, poslouchat, poslouchat. Protože prostě klienta ... je potřeba mu naslouchat ... ne jenom verbálnímu projevu, ale i neverbálnímu, protože to prostě hodně řekne o tom, co ten klient vlastně chce řešit ... jo?“ R\_12

---

<sup>9</sup> Práce s emocemi je zpracována v následující podkapitole 5. 3. 4.

„Je to metoda toho aktivního naslouchání, dát klientovi větší prostor ... a to si myslím, že je třeba velký nešvar sociálních pracovníků, že ihned jim to naskočí a tady máme ty a ty možnosti, ale díky těm nácvikům, a těm zpětným vazbám, jsem zjistila, že tudy cesta nevede“. R\_14

Respondent, který vykonává praxi v sociální oblasti celý svůj profesní život reflektuje, že pro mnohé sociální pracovníky cíl práce znamená vyřešit problém, o klienta jako takového se nezajímají, nenaslouchají mu a že je to ke škodě věci:

... „řešení té krizové situace ... ani není postaveno na tom, za každou cenu informovat toho člověka, aby odcházel s informacemi, za každou cenu ho někam posunout, ale spíše ho pochopit, naslouchat mu, dostat se tedy na jeho vlnu, společně s ním hledat ty cesty, které **mu** (*zdůrazněno*) vyhovují, které on považuje v tuhle chvíli za potřebné, za užitečné, byť jsou to třeba malé krůčky a z našeho pohledu bychom chtěli ty velké kroky hned ... ale v tu danou chvíli ... hm... mu to stačí, takže opravdu ... to vyladění se ... to ošetření spíše ... u těch pocitů, které se v něm odehrávají, to že má možnost sdělit, jak se teď cítí, že ... hm... že jakoby vyjadřuje emoce, k čemu jsme byli vedeni (*pozn. na kurzu KI*), tak to... to si myslím, že je hrozně důležité a na tohle se zapomíná. Totle sociální pracovníci vůbec... jakoby vůbec ... nepracují s tím. S toutle oblastí té krize. ... že už ten prostor pro to, že ten klient může mluvit, přerývat ty své problémy, tak je vlastně léčivý. Že už to ... to léčí, jo? Není potřeba v tom hledat kolikrát extra nic hlubšího. Že to, že se někomu svěřuji, komu věřím, je odborník, mám možnost si o tom ... o těch věcech hovořit, tak to už je léčebný ... léčebný účinek“. R\_5

### 5.3.2 Techniky a otázky převzaté z jiných terapií.

Respondenti uváděli, že některé techniky znali již dříve a používali je, avšak ne zcela vědomě. Rozdíl je tedy v tom, že teď naučené techniky použijí cíleně, aby tím něčeho dosáhli, aby klienta někam posunuli nebo mu pomohli nalézt jiný pohled na situaci. Nejčastější techniky, které pracovníci využívají v aktivním naslouchání, jsou zrcadlení, parafrázování, rekapitulace (R\_1, R\_3, R\_4, R\_6, R\_7, R\_8, R\_9, R\_15).

„Myslím, že jsem vždycky zvládala dobře parafrázování, rekapitulaci, rozdíl je v tom, že dříve jsem to dělala, protože mě nic lepšího nenapadlo, teď se mi občas podaří se posunout od pouhého shrnování k zakázce. Hodně klienty oceňuju, umím s nimi mluvit o jejich silných stránkách, často mapujeme jejich podpůrné sítě – to jsem dřív neuměla, nebo nevěděla, jak důležité je se tomu věnovat“. R\_16

(...) „některé (*pozn. techniky*) už se mi zautomatizovaly... neuvědomuju si to ... takže o těch až tak nevím ... ale myslím si třeba ... zrcadlení ... to vždycky

když se mi to jako povede, tak mi hnedka jakoby naskočí (*smích*): jo, jo, tohle bylo zrcadlení ... nebo ... hm ... nebo se taky třeba dost často brzdím, abych jako naslouchala ... aaa ... více méně už třeba automaticky používám rekapitulaci ... je tam jakoby hodně potřebná ... někdy parafrázuju ... skrz to, že si potřebuju jakoby ujasnit ... tak to si taky docela často uvědomuju ... přeznačkování ... (*smích*)... mě třeba nikdy nešlo, takže ... myslím si, že to jsem ani do praxe nikdy pořádně nedostala“(...) R\_8

Techniku přeznačkování naopak používají respondentky R\_5, R\_6.

(...) „Přeznačkování, to je ... taky taková užitečná technika bych řekla...hm...někdy jsem si to pletla s takovým jakoby zlehčováním...jó...že jsem se snažila v té situaci hledat něco dobrého a jakoby říkat nebo přesvědčovat toho člověka, ale že to má i tu pozitivní stránku, ale to přeznačkování vlastně znamená jakoby ty jeho reakce vidět v tom...jakoby přínos v těch jeho reakcích, které on třeba vyhodnocuje jako negativní, že... takže to bylo takový docela...takové zajímavé poznání, že“ (...) R\_6

Otázky používané v krizové intervenci - lineární, strategické, cirkulární a reflexivní, jsou převzaté ze systemické terapie a dle Úlehly patří k dobré výbavě sociálního pracovníka. Někteří pracovníci je při své práci již dříve používali, ale nevědomě. Na kurzu se naučili používat otevřené otázky.

„A pro jistotu používám nějaké otázky – reflektující – jestli je to to, co chce řešit, jestli je to tím správným směrem, jestli je to ten problém, jestli tam nemůže hrát roli ještě něco jiného. Takové gró v tom je... taková zkušenost toho klienta s tou krizí a jakoby se zvládáním krize. a taky hledám, jak se to třeba snažil řešit před tím vlastními silami. Vždycky v tom jakoby hledám tu jeho zkušenost a od té zkušenosti se posouváme dál k nějakým zdrojům kolem něho, které on si třeba ještě nezmapoval nebo neuvědomil, je vtažený do té situace, tak si neuvědomil, že může... jakoby ... mít pomoc nebo podporu někde jinde... jó?... a tím se postupně dotazuju, jestli to je to, co chceme tím pádem řešit“. R\_7

### 5.3.3 Specifické techniky používané v krizové intervenci

Respondenti se shodli, že kurz krizové intervence je naučil práci se zakázkou. Tuto techniku používá i systemická terapie, ale Vodáčková ji považuje za stěžejní v krizové intervenci a tak ji také označuje. Jedná se o to, že sociální pracovníci někdy sklouzávají k tomu, že oni přece nejlépe vědí, co klient potřebuje a tam pomoc směřují. Ale v krizové intervenci je důležité, co potřebuje vyřešit klient, co on v danou chvíli považuje za potřebné. Pracovníci poraden také vypovídali, že klienti přijdou s konkrétní zakázkou (například řešit dluhy), ale za jejich dluhovou situací se schovává spousta dalších problémových situací, které vyplouvají na povrch (např. závislosti, vztahy

v rodině, problém nezaměstnanosti atd). Někdy se stane, že ani klient sám neví, co by potřeboval vyřešit nejdříve, neumí svou zakázku formulovat a taková skrytá zakázka se může vyjevit až v průběhu rozhovoru.

„Celá ta technika (*pozn. práce se zakázkou*) je velice zajímavá, protože...například ujasňování si zakázky: co klient potřebuje. Né co já se domnívám, že potřebuje, ale ujasňování toho, co on potřebuje, co on vnímá jako to nejakutnější, to pro mě bylo nové. Do té jsem byla spíš jakoby...spíš jsem pracovala na základě svojí empatie, intuice, jó ...a tady jsem se naučila prostě to ověřovat, nechat si to od něj...od něj jakoby potvrzovat nebo vyvracet, to co se jakoby domnívám. Ty svoje domněnky. Na to ověřování svých domněnek to se mi zdálo jakoby takové klíčové pro život vůbec, tak tam člověk nadělá nejvíce chyb, pro život v rodině i pro tu moji práci“. R\_6

„Práce se zakázkou - nová ne, ale pořád pro mne jedno z nejtěžších úskalí keizové intervence - pořád zjišťuju, jak „lehce“ může z rozhovoru zakázka úplně vypadnout pryč. Taková ta situace, kdy naslouchám, dávám prostor pro emoce, mám tendenci utěšovat a tak, ale úplně se mi ztratí ten nevyslovený důvod k rozhovoru“. R\_16

Někteří respondenti vypovídali, že určité techniky si oblíbili více a ty nyní používají častěji a cíleně. Například techniku poslední kapky (R\_4), katastrofický scénář (R\_6, R\_13). Respondenti využívají také mapování silných stránek (R\_7, R\_9), techniku normalizace (R\_4, R\_6, R\_13, R\_15). Tři respondentky uvedly, že pokud se jedná o těžké téma a je v tom hodně emocí, pomáhá jim technika uzemnění (R\_13, R\_15, R\_16).

(...) „já mám ráda poslední kapku, to jako vždycky se ptám prostě klienta a i když to třeba potom nesklouzne ke krizové intervenci tak jsem si tu metodu nebo tu techniku jsem si vzala jakoby za svou a vždycky se ptám, co se stalo, že přicházíte teď? Co se stalo, že jste prostě to neřešil ... nějakým způsobem ... a až teďka se tomu začal věnovat? Takže to je moje jakoby oblíbená technika, a...Protože to něco rozkryje většinou, že...to jakoby otevře to pole a i mě potom jako poradkyni (*pozn. pracovník občanské poradny*) to jako otevře ty karty. Jo, protože člověk tak jako ... ten klient jako občas mlží, neříká třeba pravdu, nebo prostě ... jako někdy si to jako uzpůsobí sám sobě a u té poslední kapky mi to tak jako ukáže prostě třeba někdy i ten důvod“. R\_4

„Takovou docela velkou výzvou pro mě byl ten katastrofický scénář: já si myslím, že to je...že to je jakoby taková nejrychlejší metoda, jak se dostat k zakázce ...k jádru věci...tak jako, protože mnohdy ten člověk má nějaké potíže a nedokáže je ani pojmenovat, co vlastně ten problém je. Má nějakou úzkost, má nějaký strach z něčeho a teprve až se zeptám, co nejhoršího by se mohlo stát, tak se tomu podívá tváří tvář a nějak to jakoby popíše, čeho vlastně

se bojí a vlastně z toho potom vyplyne, jako co v té... jako největší obava nebo největší problém“. R\_6

(...) „No a určitě, a to si myslím, že je úplně na prvním místě, že prostě ta technika, že řeknu klientovi, že to je zcela normální stav to co prožívá, že to je úplně normální, prostě to prožívání ... jako ta normalizace ... anticipace ... že prostě ho uklidním tím a že ... mu dám právo... právo vůbec na tu emoci. To je taky důležitý ... v krizové intervenci vůbec ... dát právo, že se tak může cítit“. R\_15

(...) „Hodně používám uzemňovací techniky, myslím pro sebe – tlak do země, práce s dechem, prostě tak, abych se mohla cítit bezpečně a dávat prostor“. R\_16

Respondentka pracující s drogově závislými má zažitou techniku pojmenování sebevraždy, nebojí se zeptat na sebevražedné myšlenky, protože jí to pak v práci s takovým klientem velmi pomůže.

(...) „ty sebevražedný jako jednání, to je oblast, která mě jako zajímá a nějak se prostě toho nebojím ... a vím, že takhle když se bavím s mýma kolegama, tak oni se toho hodně bojí, mají z toho strach, a nikdo je v tom nevzdělává. Ale myslím si, že to je zrovna téma, kterému by se mělo víc věnovat. Jako že doopravdy ta naše cílová skupina ... tak tam je nějakým výzkumem vyzkoumaný, že třeba až 70% lidí ... uživatelů drog ... přemýšlí nebo alespoň jednou přemýšlela nad sebevraždou. Spousta mejch klientů ... dokud jsem se teda nezeptala ... myslela jsem si, že už jsou úplně O. K. a oni měli za sebou dva tři pokusy už jako ... Jo? Že prostě ... mladý lidi jako ... to byli osmnáctiletý dvacetiletý lidi, jo? Jako různějma způsobama. Takže jsem ráda, že třeba u aktivních uživatelů je to povinnost mít krizovou intervenci ... nebo aspoň u našeho zaměstnavatele (*pozn. organizace pro drogově závislé*). R\_15

Se sebevražedným klientem měl zkušenost respondent pracující v poradně pro dluhové poradenství. Použil techniku kontraktu o přežití, která klientovi pomohla situaci zvládnout.

„Řešili jsme s ním nějak jako rozvod, který byl takovej divokej a on už kvůli tomu rozvodu odešel ze zaměstnání, protože říkal, že to tam jako psychicky nezvládal, že dělal chyby, tak jakoby odešel, byl teda na pracáku, pobíral podporu s tím, že jako z toho byl psychicky špatnej ... a jednou právě mi zavolaal a mluvil ... on už teda jako dřív o tom mluvil, ale teď už to bylo takzvaně v druhé fázi, o tom, že se chce zabít a už teda popisoval, že má dva způsoby rozmyšlený jak to udělat, tak jsem to s ním jakoby nějak probíral ... s tím, že já jsem musel ten hovor ukončit, protože jsem ještě musel přejet na jiný pracoviště, tak jsem mu teda řekl, že se mu ozvu z toho druhého pracoviště asi za půl hodiny a mezi tím jsem to ještě konzultoval s mojí spolupracovnicí, která krizovku taky absolvovala ... a ta mi poradila, že s ním má zkusit uzavřít kontrakt o přežití do druhého dne, protože na tom druhým pracovišti jsem se mu nemoh taky

věnovat.... Ani přes telefon. Takže jsem tam dojel a přes telefon jsem s ním uzavřel kontrakt o přežití ... s tím, že domluva byla taková ... s kterou on souhlasil ... že mu zavolám druhý den ve dvanáct hodin a budeme to řešit dál. a do té doby bude žít nebo jako se nepokusí zabít. Takže takhle sem tu techniku využil... a zaplat' Pánbůh s dobrým koncem... jako že ten klient žil druhý den ve dvanáct a už jsme pak s ním řešili dál, co se dělo, jak s tím pracovat, už jakoby jinejma technikami krizové intervence“.R\_10

### 5.3.4 Práce s emocemi

Jak je uvedeno v teoretické části, práce s emocemi má v krizové práci nezastupitelné místo. Respondenti shodně uváděli, že kurz je naučil s emocemi pracovat, dát jim prostor, všímat si jich a nebát se jich. Dalo jim to „ možnost nahlížet na člověka trošku jinak. Nevidět jenom problém, s kterým za pracovníkem přichází, ale začít si všímat i jeho psychické a emocionální stránky. a ten pohled na klienta je takový komplexnější.“ (R\_9).

„Učí to pracovníka soustředit se více na klienta, jak on se v tom cítí“ (R\_11).

Jiná respondenta uvedla, že teď dává klientkám větší prostor, neklade jim pořád nějaké otázky, „dává jim i to ticho“, aby se samy vyjádřily, aby samy došly k nějakému řešení. Paradoxně se v té práci taky víc uklidnila a nejedná tak impulsivně - to jí v práci pomáhá (R\_14).

Tím, že se klientovy emoce pojmenují zrcadlením, pracovník se dostane blíže ke klientovi a klient zároveň lépe porozumí sám sobě (R\_4, R\_13).

Klientům také hodně pomáhá, když se jejich emoce normalizují (R\_4).

Respondenti zdůrazňovali, že se naučili nechat klienta vypovídat, mluvit s ním o jeho pocitech a emocích a nepracovat jenom na řešení problému (R\_2). Někteří respondenti vypověděli, že dříve nevěděli, jak mají zareagovat, když klient začal plakat, a dnes už z toho obavy nemají.

(...) „tam právě byly nějaký okamžiky (*pozn. v poradně pro etnické menšiny*), kdy člověk třeba povídal o nějakých věcech složitých nebo ... nevím... se třeba rozplakal ... dřív ... když to srovnám před kurzem a po kurzu ... tak jsem se v tom prostě cítila tak jako nejistě, že jsem moc nevěděla, co s tím. Co mu mám jakoby na to říkat. Jestli na to vůbec jakoby reagovat a myslím, že ten kurz mi dodal ... takový i sebevědomí a přímo nějaké nástroje a praktiky, jak vůbec jako ... tím, že tam bylo strašně moc těch modelovek a té praxe, kde jsme si to vyzkoušeli na vlastní kůži, tak potom se v tom člověk jakoby víc otrkal ... prostě že to nebylo jen takový ... jééé... teď prostě paní tady brečí ... a já vlastně



nevím, co... nějak ji začnu lidsky utěšovat, nebo nějak reagovat, ale že se to dotýkalo i těch emocí... už si s tím víc vím rady“. R\_9

### **Shrnutí**

Respondenti používají techniky krizové intervence – někteří více vědomě a umí je pojmenovat, někteří nevědomě. Všichni se ale shodli na tom, že nejvíce je kurz naučil aktivnímu empatickému naslouchání, trpělivosti nespěchat na klienta, nechtít hned řešit obtížnou sociální situaci, nechat klienta vypovídat. Nejčastěji používají techniky zrcadlení, parafrázování, rekapitulace. Respondenti se naučili pracovat se zakázkou klienta; lektoři kurzu kladli na tuto dovednost při nácviku modelových situací velký důraz. Ze specifických technik respondenti uváděli techniku poslední kapky, protože když si klient sám zodpoví, co byl ten impuls, spouštěč krizové situace, který je přiměl vyhledat pomoc sociálního pracovníka, lépe se dá nasměrovat pomoc. Respondenti také pracují s technikou katastrofického scénáře, který pomůže rozkrýt, čeho se klient nejvíce obává. Z toho pak vyplyne, co je největší problém. a mnohdy, když to vysloví, když to pojmenuje, dle slov respondentky „jakoby se ztratila ta magická moc těch emocí nad člověkem“.

Klienta také uklidní vyslovení normalizace – tj. že to, co prožívá, je normální. Velký přínos pro respondenty měl kurz v tom, že se naučili pracovat s emocemi, na což klade krizová intervence velký důraz. Krizové situace jsou často doprovázeny silnými emocemi a klient pod jejich vlivem může ztrácet souvislosti a ohnisko pozornosti. Pokud klientovi umožníme emoce vyjádřit a náležitě uchopit, vznikne prostor problém smysluplně řešit.

## **5.4 Rozvoj dovedností sociálního pracovníka**

Respondenti odpovídali na tyto otázky:

**Které dovednosti sociálního pracovníka jste si zdokonalili?**

**Získali jste nové dovednosti?**

Všichni respondenti vypovídali, že se naučili umění klientovi naslouchat, naladit se na člověka. Vnímat ho s jeho problémy. To považovali jako „gró“ práce s lidmi v krizi. Naučili se trpělivosti nespěchat na klienta, nedělat rychlé závěry ohledně zakázky klienta, zlepšili techniky dobrého navázání kontaktu s klientem, což dle Špatenkové

(2004b, s. 44) „vyžaduje u osob v krizi klid, trpělivost, důslednost a především porozumění a zájem.“ Respondenti získali větší jistotu ve vedení rozhovoru.

(...) „naučila jsem se trpělivosti... nespěchat na toho klienta a vést ten rozhovor v tempu toho klienta, jo, a nějak se mu přizpůsobit, abych ten rozhovor, abych toho klienta netáhla před sebou, ale opravdu šla jako vedle něho“. R\_4

(...) „už jenom to vedení rozhovoru je jiné ... navázání kontaktu ... nebo práce se zakázkou“ (...) R\_8

„Dalo mě to vynikající nástroj, opravdu cítila jsem se mnohem lépe v těch rozhovorech, ať se týkaly jakoby ... protože ono je to všechno propojeno v člověku“ ... R\_6

(...) „větší jistotu v tom, že se úplně jako ... neplavu, neztrácím, jistotu ve vedení rozhovoru, nějaké zachování klidné hlavy“. R\_9

„Umění naslouchat ... možná i vážít každé slovo, nedělat dlouhé kázání, nemoralizovat, ale více naslouchat a pokud sdělovat, tak úderně, krátce... dostat se do hloubky ... prožívání toho klienta, nějak víc mu porozumět... určitě zklidnění... ale nehledě na tu profesní éru, ale kdekoliv jinde ... když se setkám s těmi krizovými situacemi nebo událostmi, že se na ně dokážu dívat s určitým nadhledem ... že dokážu chápat určité souvislosti... to je jedna věc a druhá věc je samozřejmě ta profesní, kde jsem vděčný za to, že znám ty postupy ... že jsem si jistý a že prostě používám moderní přístupy, které se využívají tady v těch krizových centrech v České republice“. R\_5

„Co jsem se teda hodně naučil je: poslouchat, poslouchat, poslouchat ... umožnilo mi to víc pracovat i sám se sebou, že dokážu na tom malém prostoru (*pozn. terénní pracovník nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova*) vytvořit jakoby ... parketu, na které se sejdeme, i když si vždycky všechno neřekneme hned, tak ten klient ví, že prostě může něco říct, že to je do jisté míry chráněnej prostor“ ... R\_12

„Získala jsem spoustu technik a vzhledu do toho, jak prostě ty běžné situace, se kterými se setkáváme, řešit. Největší přínos toho kurzu je, že si uvědomíš, že ty nejsi zodpovědná, nemusíš nic dělat. Nemusíš mít na sebe očekávání, že to nějakým způsobem musíš vyřešit. ... když si uvědomíš tyhle věci, tak se potom fakt můžeš zakořenit a můžeš si být jistá a můžeš být tomu klientovi oporou“. R\_13

(...) „pracuju fakt víc vědomě. Doufám, že to nezní nějak neurčitě, protože já to považuju za obrovský úspěch toho kurzu – ne se jen naučit nějaké techniky, ale naučit se přemýšlet, co a jak a proč a kdy dělám, naučit se být v kontaktu se sebou, umět dobře rozlišovat hranice mezi mnou a klientem“. ... R\_16

Vodáčková (2007, s. 168 – 169) zdůrazňuje, že práce s lidmi, kteří prožívají intenzivní emoce, představuje pro interveny silnou emoční zátěž. Proto by do jejich inventáře

dovedností měly patřit i práce s mlčením, pláčem, panikou, se vztekem a měli by také umět zacházet s vlastními emocemi. Již výše bylo uvedeno, že respondenti v kurzu tyto dovednosti získali.

„Naučila jsem se vést rozhovory a ty rozhovory se vedou jinak v krizové intervenci, jinak se vedou při doprovázení ... někoho ... třeba něčím těžkým. Takže si myslím, že ta KI mě naučila základní principy ... a možná i základní oblast ... jak pracovat s emocemi, jak se jich nebát“. R\_15

„Mám nějakou představu, jak bych se měla k té emoci klienta postavit ... jakoby jsem ráda, že můžu dát klientovi ten prostor a nemusím se při tom cítit nějak nepříjemně... že si uvědomuju v tu chvíli, že prostě to je v pořádku, že tomu klientovi to pomáhá, že ho v tom můžu podpořit ... a zároveň ale ... nemusím ho v tom nějak ... aby se v tom úplně utápěl, aby ... že to můžu zas dát nějaké hranice nebo nějakým způsobem to zas ... nějak posunout dál ... Že se nemusím v takových těžkých situacích cítit taková odzbrojená a co teď s tím ... abych klientovi neublížila ... že opravdu z toho kurzu jasně vím, jak postupovat, co je správný a že se toho nemusím bát“ (...) R\_2

(...) „pracovat s emocemi a to je oblast, která se mi otevřela ... že jsem si zkusila a zjistila jsem, že ty emoce jsou takový dobrý signál pro to, poznat ty potřeby toho člověka. a nebo si uvědomit ty vlastní potřeby. Že je to jakoby takový signalizační ... hm ... ústrojí člověka právě k tomu, aby zjistil, co v jeho nehlubších touhách a potřebách chybí“. R\_6

Respondenti uváděli, že mnohé dovednosti získali tím, že v kurzu byl věnováno dostatek prostoru modelovým situacím. Mohli si tak intervenci vyzkoušet „na živo“.

(...) „to byl taky velmi dobrý vklad, že si člověk tak trošku poznal ... že je to důležitý pro ten rozhovor, že si to prostě zkusil aji na té druhé straně ... že to je taky ku prospěchu. Hodně mě to pomohlo ... jako profesně“. R\_8

„Mně to učilo i určité toleranci, být mnohem otevřenější, že ty přístupy mohou být u každého jiné, že to není jen o tom, jak to vidí pracovník xy, že jsem v tom viděl ... jakoby to úžasný ... to lidství těch druhých. a jak to může být kreativní. Současně jsem si v tom uvědomil, kde jsem já ... jakoby vedlo mě to k jakési sebereflexi“ ... R\_7

„Mně to teda pomohlo.... rozhodně ty nácviky a ty zpětný vazby konkrétně ke mně, když jsme tím kurzem procházeli, a museli jsme dělat konkrétní ... v konkrétních případech nějak reagovat, takže když jsme se dozvěděli, co třeba děláme špatně ... takže mě to určitě pomohlo... a třeba jsem se toho už příště vyvarovala“ ... R\_14

(...) „ten kurz od Remedia, to byl prostě 50 % na 50 % teorie a praxe, možná i víc tý praxe, jo? ... takže tam až si to vyzkoušíš ... vlastně se musíš vzdělávat dál. Ve škole dostaneš nějaký základ, nějaký základní myšlení, o čem přemýšlet

... jak přistupovat ke klientovi ... ale potom ... takový to ... takovou tu drobnou práci ... takový to jak se to má dělat ... to vaření té polívky ... úplně už to dosolování i dopepřování a všechno možný ... tak to jsou už ty kurzy navíc“  
R\_15

## **Shrnutí**

V teoretické části je popsáno, jak se krizová intervence liší od jiných způsobů práce s klientem. Na krizové interventy jsou kladeny mimořádné nároky, které vyžadují tyto schopnosti a dovednosti: komunikační dovednosti, aktivní naslouchání s důrazem na vcítění, dotazování, práce se zakázkou, práce s mlčením, pláčem, s panikou, se vztekem, zacházení s vlastními emocemi, schopnost rychlého rozhodování, schopnost a dovednost se otevřeně domlouvat s lidmi, schopnost spolupráce, schopnost reflektovat svou práci, schopnost zvládat zátěž, schopnost rozpoznávat hranice svých možností, schopnost práce v týmu. Již předchozí kapitoly analyzující, jak se změnil přístup respondentů ke klientovi, které techniky implementovali do své praxe, poukazují na to, že respondenti dovednosti získali. Umožňují jim pracovat s klientem lépe, zkvalitnit praxi sociálního pracovníka.

Několikrát také zaznělo, že tyto dovednosti mohli respondenti získat tím, že kurz zahrnoval i praktickou část, ve které bylo věnováno dostatek času ukázkám modelových situací a jejich řešení. Účastníci si mohli vyzkoušet mnoho rozhovorů jak v roli intervanta, tak i v roli klienta a tento způsob výuky byl velmi přínosný. Jednak viděli, jak pracují jejich kolegové, viděli modelové rozhovory, které předváděli samotní lektoři, ale také si vyzkoušeli, jak se cítí na židli v roli klienta.

## **5.5 Osobnost pracovníka**

Respondenti uváděli, že kurz je ovlivnil v profesní i osobní rovině. Že byl veden sebezkušenostně a vedl k tomu, že účastníci vyrostli, víc poznali sami sebe, osobnostně je posunul dál (R\_5, R\_12, R\_13, R\_16).

(...) „samozřejmě nebyla to jen ta profesionální báze, ale jako tu osobnostní lidskou výbavu... že mě to umožnilo, prostě některý věci nahlížet jinak. takže samozřejmě ten klient v tom terénu, když se s ním setkává, tak oceňuje hodně to, že za ním přicházíme nejen jako pracovníci, kteří spoustu věcí vědí, znají dokážou, rozumějí tomu, ale že k němu přicházíme jako člověk a to, že se při nějakým výcviku i osobnostně rozvíjím, to se zhodnotí a je to poznat i na tom vztahu a styku s tím klientem. takže po této stránce mě to velmi obohatilo“.  
R\_12

Někteří se zmiňovali, že porozuměli své historii. Mnohé situace z minulosti se zpřítomnily a oni si je dokázali znovu prožít a to jim umožnilo lépe se s nimi vypořádat a porozumět jim. Pomáhá jim to rozumět lépe i lidem kolem sebe (R\_2, R\_6, R\_12, R\_15). Vypovídali, že je to vedlo k větší úctě a respektu k druhým, k toleranci rozmanitosti lidí, že jsou citlivější k lidem, dokáží vidět souvislosti a příčiny jejich konání, a tedy jsou opatrnější v rychlých soudech (R\_1, R\_5, R\_7R\_10).

(...) „na některé věci jsem víc citlivá, že třeba vidím, co by za tím ještě mohlo být ... dalo by se říct, že je (*pozn. klienty*) třeba víc chápu, proč jednají, jak jednají“. R\_14

„Naučilo mě to většímu respektu k té rozmanitosti ... toho rozhodnutí, naučilo mě to přijímat tu rozmanitost“.R\_4

Uvědomili si, jak jsou důležité emoce v životě člověka a tím i v jejich osobním životě, naučili se s nimi pracovat a nebát se jich u sebe ani u klienta. (R\_2, R\_6, R\_13, R\_15, R\_16).

(...) „i v tom osobním životě jsem si uvědomila, jak důležitý jsou ty emoce a dát jim průchod... ..věnovat se jim prostě nějakým způsobem jakoby ...hm...neodhazovat je někam na okraj a nevšímat si ale jakoby všímat...věnovat se jim, všimnou si jich, co znamenají, přemýšlet nad nimi, ne se v nich utápět ale jako přemýšlet nad nimi...no že taky mají svou roli“. R\_2

(...) „nebo třeba když je s tebou někdo nervózní nebo když třeba reaguje nějakým způsobem nestandardně co se té emotivní stránky týče, tak ... tak víš, jak ty emoce řídit. Takže popisuješ ty emoce, reflektuješ to, co dělá. Takže spoustu praktických věcí, které můžeš využít v ... osobním třeba životě“. R\_13

„Cítím se líp připravená na emočně vypjaté situace, líp jsem se naučila oddělit emoce klienta od své osoby ... jakože nejsou namířeny proti mně. ... Myslím, že jsem se víc našla a proto mě emoce druhých už tak neohrožují. Kurz mi v tom rozhodně pomohl, myslím, že to pro mě bylo v dobrou dobu, kdy jsem to dokázala dobře zúročit.“ R\_16

Dle Peška (s. 142) by měl pracovník s klientem navázat vztah v rovině člověk – člověk, měl by opustit roli sociálního pracovníka jako experta na všechno. Úkolem pomáhajícího je ukázat klientovi perspektivu naděje. V odpovědích se objevovala i tato skutečnost (R\_5, R\_7, R\_16).

„Cítím se asi víc jistá, v tom smyslu, že si můžu dovolit být sama sebou - čili netvářit se, že rozumím a chápu všechno, klidně říct „nevím, neumím si

představit. ... Zároveň se učím klást otevřené otázky, nebojím se nabízet nějakou vizi, že se ta situace zlepší“ ... R\_16

Dva respondenti uvedli, že jim kurz pomohl v osobním životě, když se sami ocitli v krizové situaci. Sami sobě nepomohli, protože jak vysvětluje jeden pracovník „sám sobě člověk nepomůže, protože se dostane do takového stavu, že i když má určitý zkušenosti, tak v té chvíli začne přemýšlet úplně jinak, má tunelové vidění a různé ty dovednosti a poučky jdou stranou“ (R\_3). Ale nebáli se obrátit se na někoho nestranného, na odborníka, který je nasměroval k řešení situace.

Někteří respondenti uváděli, že sebepoznání na kurzu je vedlo i k jakési sebereflexi: čeho jsou schopni, kde mají slabiny (R\_4, R\_5, R\_7, R\_10, R\_12, R\_13, R\_15? R\_15).

„Já jsem vycítil, že v té krizové intervenci zvlášť, že je hrozně důležité, aby ten člověk byl... jakoby vyzrálý. Aby měl určitou zkušenost... aby dokázal reagovat, aby nebyl hned hysterický a nevěděl si hned rady ... aby opravdu v poklidu dokázal přistupovat k těm věcem ... a zejména dokázal ošetřit ty klienty... že takové ty prvky jako sebepoznávání ... mít dobré znalosti o sobě, čeho jsem schopen, čeho ne, kde třeba mám slabiny, tak to třeba si myslím, že je velký předpoklad dobré úspěšné sociální práce“. R\_5

Respondenti vyzdvihovali přínos práce s lektory, kteří „jsou zralými osobnostmi, lidmi, kteří to dělají dvacet let a jsou samozřejmě i terapeuticky vedeni a jsou to pro mě takové přirozené autority“ (R\_7). Také samotná práce s ostatními kolegy byla dle nich obohacující: „lidi tam byli inspirující“ (R\_15). Pro některé byl kurz přínosný i v tom, že si uvědomili, jak je důležité dbát na duševní hygienu, aby tuto náročnou práci mohli dělat, aby se nerozdali a nevyhořeli (R\_10, R\_12, R\_).

(...) „další věc mě obohatilo to, že ti lektoři, sami terapeuti a krizoví interventí ... že nám hovořili o vlastní duševní hygieně toho pracovníka, takže ...nějaký osobnostní rozvoj, ať už se týká třeba ... setkání s psychoterapeutem, setkání se supervizorem, že se toho nebojím využít, protože vím, že ta naše práce je natolik náročná, že tu podporu zvenčí potřebuju ... jo? Takže i tohleto mi otevřelo oči, že odborník, jako pracovník v téhle oblasti mám potřebu a právo si to vzít ... tu péči zvenčí, abych mohl dobře vykonávat tu svoji profesi. Takže to byl další obohacující moment toho výcviku“ ... R\_12

## **Shrnutí**

Respondentům jsem kladla otázku, jestli je kurz obohatil i osobnostně, jestli byl pro ně přínosem i v osobním životě. Při zpracování tohoto tématu jsem se opírala o teoretickou část práce a byla jsem velmi překvapena, když jsem v odpovědích respondentů o tom, co jim kurz přinesl, nacházela některé citace dovedností a osobnostní výbavy, jak je

popisují odborníci krizové intervence. Respondenti uváděli, že se stali empatičtější, že více rozumí sobě i druhým, že se naučili přijímat člověka takového, jaký je, bez nějakého posuzování nebo rychlého odsouzení. Zmiňovali také větší trpělivost a otevřenost v jednání s klienty i s lidmi ve svém okolí. Vyzdvihovali skutečnost, že se naučili pracovat nejen s emocemi klienta, ale rozumí více i svým emocím, svému prožívání i různým situacím ve své historii. Odkryla se jim některá citlivá místa nebo i nešetřená traumata z minulosti a oni dostali nástroje, jak s nimi pracovat. Přineslo jim to motivaci pracovat na svém osobním vývoji, podpořilo je to nepodceňovat péči o sebe sama, zvyšovat svou citlivost na přetížení. Absolvování základního a pokračovacího kurzu krizové intervence některé motivovalo hledat další možnosti vzdělávání v této oblasti a proto rádi využili nabídky absolvovat kurz telefonické krizové intervence.

## **5.6 Vzdělávání sociálních pracovníků v metodě krizové intervence**

Na závěr výzkumného rozhovoru jsem respondentům položila dvě otázky:

**Považujete znalost metody krizové intervence za užitečnou pro praxi sociálního pracovníka?**

**Myslíte si, že by sociální pracovníci obecně měli být vyškoleni v této metodě?**

Odpověď respondentů na první otázku byla vesměs kladná. Na druhou otázku tak jednoznačná již nebyla: pět respondentů bylo nerozhodných, jestli je tento kurz potřeba v některých typech sociální služby (např. na sociálních úřadech), i když sami pro sebe hodnotili kurz velmi kladně. Ostatní byli přesvědčeni, že by tato metoda měla patřit k povinné výbavě sociálního pracovníka. Doporučili by sociálním pracovníkům absolvovat alespoň základní kurz (pozn. s dotací 50 hodin). Uváděli tyto důvody: seznámili by se s různými typy krizí, porozuměli by více klientům v krizi, naučili by se více empatii, rozšířili by si obzory, dostali by náhled na svůj život, „osahali“ by si, jak na tom vlastně jsou. Samozřejmostí by měla být dostatečná motivace k absolvování kurzu, protože jen v tomto případě může být přínosem. Někteří respondenti uváděli, že i když by pak v praxi třeba nedokázali používat všechny techniky, alespoň by více rozuměli klientům. Nutnost většího porozumění klientům opírali o to, že sociální pracovník je první, se kterým člověk mluví o své obtížné situaci, když vyhledá pomoc pro její řešení. Nejvíce by kurz doporučili těm, kteří pracují s drogově závislými,

s klienty s psychiatrickou diagnózou, s lidmi bez domova, v doprovázejících službách (např. pečovatelská služba, domov pro seniory, hospice). Jedna respondentka uvedla, že by možná stačilo, kdyby byl při vzdělávání sociálních pracovníků kladen větší důraz na vedení rozhovoru, na práci se zakázkou, na práci s emocemi a že by studenti měli mít možnost nácvičku těchto dovedností prakticky, tedy na modelových situacích. Dle názoru dvou respondentů by základy krizové intervence měli mít všichni pracovníci v pomáhajících profesích, kteří pracují s lidmi v určitých krizových situacích: lékaři, zdravotní sestry, hasiči a někteří příslušníci policie.

## **5.7 Shrnutí analýzy výzkumu**

V závěrečné analýze bych chtěla shrnout výsledky mého výzkumu.

Cílem výzkumu bylo reflektovat, jak sociální pracovníci vyškolení v metodě krizové intervence využívají tuto metodu v praxi. Otázky jsem rozdělila do pěti okruhů, které se věnovaly dílčím cílům.

### **1. Práce s klientem**

Přístup pracovníků ke klientům se po absolvování kurzu změnil: cítí se jistější. V podobě technik dostali nástroje, jak pracovat s klientem, který vykazuje známky akutní krize. Naučili se aktivnímu empatickému naslouchání. Získali ubezpečení, že nemusí vždy vyřešit obtížnou situaci klienta, že nejdůležitější je dát klientovi najevo, že ho v této situaci chtějí doprovázet a podporovat jeho kompetence situaci řešit.

### **2. Využití metody krizové intervence a jejích technik**

Všichni respondenti využívají metodu krizové intervence. Používají její techniky, i když někteří třeba méně vědomě. Pracovníci, kteří pracují částečným úvazkem přímo s osobami v akutní krizi a část pracovního úvazku vykonávají ve středisku pro lidi bez domova uváděli, že s osobami v krizovém centru pracují metodou krizové intervence a s lidmi bez domova podle tématu, který chtějí řešit. I tito lidé jsou často v akutní krizi a chtějí o své situaci s pracovníkem mluvit. V takovém případě s nimi sociální pracovník pracuje metodou krizové intervence, jindy řeší běžnou sociální práci jako je základní sociální poradenství. Tito pracovníci více popisovali a pojmenovávali techniky, s kterými pracují. Je to nepochybně tím, že jsou s metodou více ve styku.



Všichni respondenti shodně popisovali základní techniky jako je empatické naslouchání, zrcadlení, parafrázování, rekapitulaci, normalizaci pocitů. Používají také techniku mapování silných stránek klienta, poslední kapku, katastrofický scénář. Shodně spatřovali přínos kurzu také v tom, že se naučili pracovat s emocemi klienta i se svými, že se již nebojí klienta plačícího, panického nebo mlčícího.

### **3. Rozvoj dovedností pracovníka**

Respondenti se shodli na tom, že získali nové dovednosti pro svou práci sociálního pracovníka a že při práci s klientem jsou si jistější. Absolventi kurzu byli velmi motivovaní a do kurzu se přihlásili právě proto, že chtěli svou práci s klientem zkvalitnit. Roli ve výsledku hrál také výběr agentury, která kurz pořádala. Vysoká kvalita jejich lektorů přinesla hodnotné výsledky. Respondenti, kteří pracují v sociální práci krátkou dobu, uváděli důvod absolvování kurzu právě v tom, že se chtěli zdokonalit v přístupu ke klientovi. Během svého předchozího studia získali pouze teoretické znalosti, a to považovali za nedostačující.

### **4. Osobnost pracovníka**

Respondenti shodně uváděli, že absolvování kurzu je obohatilo i osobnostně, že získali dobrý vhled do různých krizových situací a že se stali vnímavější a citlivější k sobě i k druhým lidem. Mnohým kurz přinesl určitou sebereflexi, kde se zrovna nyní „nacházejí“, co je jejich silnou nebo naopak slabou stránkou, v čem by se ještě potřebovali dozvědět. V neposlední řadě také poznali, jak je v praxi sociálního pracovníka důležitá duševní hygiena a že pracovníci nejen mohou, ale i mají požádat o pravidelnou podporu odborníka v supervizi.

### **5. Vzdělávání sociálních pracovníků v metodě krizové intervence obecně**

Téměř všichni absolventi kurzu se shodli v tom, že by sociálním pracovníkům obecně doporučili absolvovat alespoň základní kurz krizové intervence: seznámili by se s různými typy krizí a tak porozuměli lépe svým klientům. Svůj názor odůvodňovali tím, že je to právě sociální pracovník, se kterým se člověk hledající pomoc při řešení své obtížné sociální situace setká jako s prvním.

Je potřeba vyzdvihnout, že absolventi kurzu byli motivovaní vzdělávat se, proto se do kurzu přihlásili. Nepochybně i tento fakt způsobil, že kurz splnil jejich očekávání nových znalostí a dovedností a zkvalitnění sociální práce.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit pomocí kvalitativních rozhovorů, jak sociální pracovníci využívají ve své praxi metodu krizové intervence.

Teoretická část předložila shrnutí základních relevantních pojmů, teorií a výsledků dosavadních empirických bádání v předloženém tématu. V empirické části jsem popsala metodologii výzkumu, pro který jsem zvolila metodu kvalitativního přístupu, analyzovala jsem získaná kvalitativní data a v závěrečné analýze jsem shrnula výsledky výzkumu. Výzkumným vzorkem byli sociální pracovníci Charity Olomouc a pracovníci sociálních služeb Olomouckého kraje, kteří absolvovali kurz krizové intervence. Výzkum ukázal, že sociální pracovníci vyškolení v metodě krizové intervence tuto metodu využívají a její techniky zahrnuli do svých postupů v práci s klientem. Vzděláváním v této metodě se jejich práce sociálních pracovníků zkvalitnila a cítí se v jednání s klientem v krizi jistější. Dokáží rozpoznat, zdali je klient v nějaké akutní krizi a je potřeba pracovat s ním nejdříve na ošetření jeho emocí a „tunelového vidění“ situace, než přistoupí k řešení nepříznivé sociální situace. Výzkum popsal, které techniky pracovníci používají nejvíce a jaké dovednosti získali. Respondenti byli motivováni vzdělávat se a tím zdokonalovat svou práci. Všichni se shodovali v tom, že absolvování kurzu bylo pro ně velkým přínosem profesně a že je to obohatilo i v osobním životě v interakci s jejich okolím. Vyjádřili uspokojení z toho, že dokáží pracovat s lidmi vědoměji, že kurz obsahoval dostatek praxe a oni tak obdrželi různé nástroje, jak zvládnout práci s klientem v krizi.

Mohu tedy konstatovat, že bakalářská práce splnila jak poznávací cíl - reflektovat, jak využívají sociální pracovníci metodu krizové intervence ve své praxi, tak také aplikační. Ten si kladl za cíl zjistit, nakolik sociální pracovníci, kteří se proškolili v metodě krizové intervence, tuto metodu považují za prospěšnou a doporučují obecně, aby se v ní sociální pracovníci vzdělávali. Z výsledků výzkumu je patrné, že metoda krizové intervence se osvědčuje v praxi sociálních pracovníků, a to nejen těch, kteří pracují v sociální službě pro osoby v krizi. Vyškolením v této oblasti získala Charita Olomouc kvalitní angažované sociální pracovníky a jejímu vedení lze doporučit, aby zařadila alespoň základní kurz krizové intervence do vzdělávacího plánu svých pracovníků.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Literatura:

- Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing.
- Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum,
- Gabura, J., Pružinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Hájek, K. (2006). *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Hanuš, P., Hellebrandová, K. (2006). *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Hartl, P. (1994). *Umění rozhovoru*. Praha: Portál.
- Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociálního pracovníka*. Praha: Osmium.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál,
- Hoskovcová, S. (2009). *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum.
- Chromý, K., Honzák, R. a kol. (2005). *Somatizace a funkční poruchy*. Praha: Grada.
- Kastová, V. (2010). *Krise a tvořivý přístup k ní*. Praha: Portál.
- Klimpl, P. (1998). *Krise a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada Publishing.
- Knappová, D. a kol. (1997). *Telefonická krizová intervence*. Praha: Remedium.
- Kratochvíl, S. (1998). *Základy psychoterapie*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (2004). *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Grada Publishing.
- Křivohlavý, J. (2004). *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (2010). *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Miovisky, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Mlčák, Z. (2011). *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity.

- Navrátil, P. (2001). *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Řezníček, I. (2000). *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Špatenková, N. a kol. (2004). *Krize*. Praha: Grada Publishing.
- Špatenková, N. (2004). *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing.
- Timuřák, L. (2006). *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha: Portál.
- Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Vodáčková, D a kol. (2002). *Krizová intervence*. Praha: Portál.
- Vykopalová, H. (2007). *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- Vymětal, J. (1995). *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace.

### **Časopisy:**

- Klimpl, P. (2009). *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*. *Psychiatrie pro praxi*, č. 5, s. 234 – 237.
- Hanuš, P. (2007): *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*. *Sociální práce/ Sociální práce*, č. 1 / 2007, s. 5 – 6.
- Musil, L. (2004): *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. *Sociální práce / Sociální práce*, č. 1 / 2004, s. 53 – 75.
- Musil, L. (2007): *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. *Sociální práce/ Sociální práce*, č. 1 / 2007, s. 7 - 11.
- Peška, I. (2004). *Jak můžeme pomoci lidem v psychické krizi*. *Interní medicína pro praxi*, č. 3, s. 140 – 143.
- Střelková M. (2007): *Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky*. *Sociální práce/ Sociální práce*, č. 1 / 2007, s. 17 - 20.

### **Legislativa:**

- Vyhláška č. 505/2006*, v účinném znění ke dni 15. listopadu 2006.
- Standardy kvality sociálních služeb*, zakotveny v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu
- Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění ke dni 14. března 2006.

*Standardy kvality sociálních služeb* jsou zakotveny v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu

#### **Jiné zdroje:**

Baštecká, B., Pfeiffer, J., Stříbrná, L., Vodáčková, D. (2004). *Metodika výuky krizové intervence v rámci projektu Matra III*. Praha: CRPDZ

Čámský P., Kroutilová D., Sembdner J., Sladký P. (2008). *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb.

Remedium. (2013). *Komplexní kurz krizové intervence 1. – podpořeno OPLZZ ESF* [online]. Dostupné 15. 12. 2013 z <http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-komplexni-krizova-intervence-1.php>

#### **Seznam použitých zkratk**

ROP	Regionální operační program
ESF	Evropský sociální fond
OPLZZ	Operační program lidské zdroje a zaměstnanost
NCVQ	National Council for Vocational Qualification
KI	Krizová intervence
TKI	Telefonická krizová intervence

## **SEZNAM TABULEK**

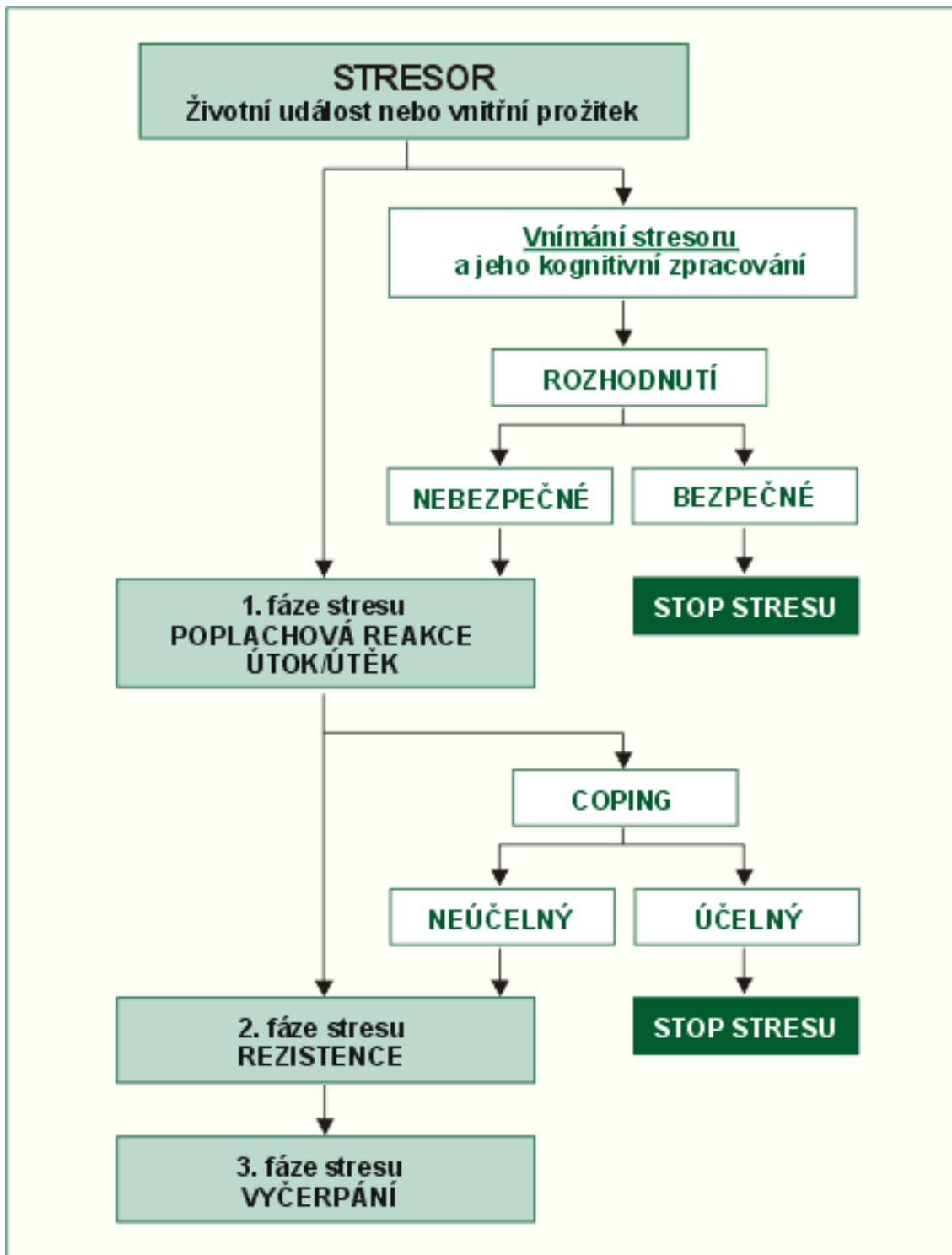
Tabulka.č. 1	Postupy krizové intervence
Tabulka č. 2	Základní charakteristika respondentů

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1	Strategie zvládání stresu
Příloha č. 2	Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka
Příloha č. 3	Scénář rozhovoru

## Příloha č. 1: Strategie zvládání stresu

(Zdroj: Chromý, Honzák, 2005, s. 21)





## **Příloha č. 2: Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka**

### **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - § 110:**

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu 42).

### **Příloha č. 3: Scénář rozhovorů**

**Úvod:** věk, délka praxe v sociální oblasti, cílová skupina klientů respondenta

#### **Okruh témat:**

1. Práce s klientem
2. Využití metody KI a jejích technik v praxi
3. Rozvoj dovedností sociálního pracovníka
4. Osobnost pracovníka
5. Vzdělávání sociálních pracovníků v metodě KI obecně

#### **Okruh otázek k tématům:**

1. Změnil se váš přístup ke klientovi po absolvování kurzu?
  - Cítíte se při práci s klientem v krizi jistější?
  - Setkáváte se při své práci s klienty v akutní krizi?
  - Jaká byla vaše motivace absolvovat kurz krizové intervence?
2. Jak využíváte metodu KI ve své praxi?
  - Které techniky používáte? Které nejčastěji?
3. Které dovednosti sociálního pracovníka jste si zdokonalil/a?
  - Získal/a jste nové dovednosti?
4. Co vám dal kurz osobnostně?
5. Považujete metodu krizové intervence za užitečnou pro sociálního pracovníka?
  - Myslíte si, že by měli být sociální pracovníci obecně vyškoleni v této metodě?