

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
Katedra psychologie Filozofické fakulty

**PSYCHOLOGICKÝ DEBRIEFING JAKO STRATEGIE POMOCI
V RIZIKOVÝCH PROFESÍCH**

(Psychological Debriefing as a Strategy of Care in Stressful
Professions)



Magisterská diplomová práce

Autor: **Aneta Langrová**
Vedoucí práce: **PhDr. Martin Lečbých, PhD.**

**Olomouc
2010**

„Prohlašuji, že jsem písemnou práci vypracovala samostatně a všechny použité
prameny řádně citovala a uvedla.“

V Olomouci dne 31. března 2010

.....

Děkuji PhDr. Martinu Lečbychovi, PhD. za trpělivost, ochotu, inspiraci, mnoho podnětných myšlenek a především za přátelský přístup při odborném vedení mé diplomové práce. Dále děkuji za vstřícnost intervizorům Linky bezpečí, kteří mi poskytli rozhovor, a všem konzultantům, kteří vyplnili výzkumné dotazníky. Bez vás by tato práce nemohla vzniknout.

OBSAH:

ÚVOD	7
A. TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Vysvětlení základních pojmů	9
1.1. Definice a popis pojmu „psychologický debriefing“	9
1.2. Definice pojmu „defusing“	10
1.3. Definice pojmu „traumatizující událost“	11
2. Historie a vývoj psychologického debriefingu	12
3. Funkce a cíle psychologického debriefingu	14
4. Užití psychologického debriefingu	16
4.1. Pro koho je debriefing určen?	16
4.2. Druhy debriefingu	17
4.3. Základní pravidla užití debriefingu	19
4.3.1. Kdy neprovádět debriefing?	20
4.4. Kdo provádí debriefing?	21
4.5. Postupy v psychologickém debriefingu	24
4.5.1. Mitchel – Dyregřův model debriefingu (1983, 1989)	24
4.5.2. Tří stupňový debriefing revidovaný Parkinsonem (1997)	31
4.5.3. Proces debriefingu dle Vodáčkové (2002)	32
4.5.4. Emoční dekomprese dle Kinchina (2004)	33
4.5.5. Integrativní model debriefingu dle Regenta a Bobera (2004)	34
4.5.6. Čtyři celky debriefingu dle Hodgkinsona a Stewarta (1998)	34
4.5.7. Sjednocení účinných faktorů debriefingu	35
5. Kým je pracovník v rizikové profesi?	36
5.1. Vymezení pojmu „riziková (pomáhající) profese“	36
5.2. Rizika a překážky pomáhající profese	37
5.2.1. Riziko syndromu vyhoření	39
5.3. Charakteristika vhodného jedince pro pomáhající/rizikovou profesi	40
6. Vliv zátěže na jedince	42
6.1. Subjekty jedince ovlivňující zvládnání zátěže	43

6.2.	Pracovní stres a jeho vliv na zvládání zátěže	45
7.	Potřeby člověka po kritické události.....	46
8.	Strategie pomoci pro pracovníky v rizikové profesi.....	48
8.1.	Psychologický debriefing jako součást supervize	49
8.1.2.	Porovnání supervize a debriefingu	51
8.2.	Srovnání psychologického debriefingu, balintovské skupiny a svépomocné skupiny	52
8.2.1.	Odlišení debriefingu od balintovské skupiny	53
8.2.2.	Odlišení debriefingu od svépomocné skupiny	53
8.3.	Přijímání zpětné vazby	54
9.	Výzkumy efektivity debriefingu a jeho vlivu na PTSD	56
B.	VÝZKUMNÁ ČÁST	60
10.	Metodologie výzkumu.....	60
10.1.	Cíle výzkumu a výzkumné otázky	60
10.2.	Výzkumný soubor	62
10.2.1.	Popis zařízení.....	62
10.2.2.	Výběr výzkumného souboru.....	63
10.2.3.	Popis výzkumného souboru	63
10.3.	Metody získávání dat.....	64
10.3.1.	Semistrukturované interview	64
10.3.2.	Dotazník o psychologickém debriefingu na LB.....	66
10.3.3.	Strategie zvládání stresu – SVF 78.....	68
10.4.	Postup při získávání dat.....	68
10.5.	Způsob zpracování dat	69
11.	Výsledky analýzy	71
11.1.	Cíle debriefingu	71
11.1.1.	Cíle debriefingu z pohledu intervizorů	71
11.1.2.	Cíle debriefingu z pohledu konzultantů	73
11.2.	Obsah debriefingu	75
11.3.	Forma debriefingu	76
11.3.1.	Forma debriefingu z pohledu intervizorů.....	76
11.3.2.	Forma debriefingu dle konzultantů.....	77
11.4.	Debriefing jako možnost práce s týmem.....	79

11.5.	Strategie či postupy v rámci debriefingu.....	79
11.6.	Rozdíly mezi konzultanty, které mají vliv na průběh debriefingu	81
11.7.	Prevence syndromu vyhoření.....	83
11.8.	Lze debriefing považovat za typ supervize?	83
11.9.	Výcvik intervizorů	84
11.10.	Charakteristiky úspěšného vedoucího debriefingu.....	85
11.11.	Potřeby konzultantů v rámci debriefingu.....	87
11.12.	Užívání strategií zvládnání stresu a možné propojení s potřebami pracovníků v rámci debriefingu	89
11.12.1.	Strategie zvládnání stresu užívané konzultanty LB	89
11.12.2.	Souvislost mezi strategiemi zvládnání zátěže a potřebami pracovníků.....	91
	DISKUZE.....	94
	ZÁVĚR	99
	SOUHRN.....	101
	LITERÁRNÍ A INTERNETOVÉ ZDROJE:.....	106
	PŘÍLOHY:	110
	PŘÍLOHA č. 1.....	110
	PŘÍLOHA č. 2.....	111
	PŘÍLOHA č. 3.....	116
	PŘÍLOHA č. 4.....	120
	PŘÍLOHA č. 5.....	121
	PŘÍLOHA č. 6.....	122

ÚVOD

Během posledních let došlo u nás i ve světě k nárůstu mimořádných událostí a krizových situací s hromadným postižením zdraví osob. K mimořádným událostem přírodního charakteru se stále více přidávají události spojené s činností člověka. Ať již se jedná o havárie v dopravě či průmyslu, teroristické činy nebo různé negativní jevy ve společnosti (demonstrace či jiné sociální nepokoje). Na tyto události je tedy nezbytné nejen reagovat odpovídajícím vybavením a připraveností všech záchranných složek, ale také propracovanou péčí o pomáhající pracovníky v těchto profesích.

Tématem této diplomové práce je psychologický debriefing ve formě užitečné metody pro pracovníky rizikových (pomáhajících) profesí. Jedná se o setkávání pracovníků po směně, které umožňuje sdílet myšlenky, pocity a reakce týkající se prožité krizové události, dodává podporu pracovníkům v jejich obtížném zaměstnání a vede ke společnému uzavření směny. Organizace se snaží zavedením této metody předcházet syndromu vyhoření pracovníků a možným následkům v podobě posttraumatické stresové poruchy aj. Tato metoda je přizpůsobená skupině a obvykle je vedena zkušeným vedoucím.

Pracuji jako konzultant Linky bezpečí (dále jen LB) již čtvrtým rokem a psychologickým debriefingem procházím po každé směně. Tuto strategii pomoci pracovníkům považuji za velmi užitečnou, za součást péče o své psychické zdraví a kondici při této někdy dosti zatěžující profesi. V naší literatuře není tomuto způsobu psychologické péče věnován dostatečný prostor. Já bych touto diplomovou prací chtěla upozornit na důležitost debriefingu při práci s traumatickými událostmi a jejich oběťmi a, při nejmenším, ponechat k zamyšlení, zda tuto metodu nezakomponovat do každodenní práce týmů pomáhajících profesí a předejít tak možné demotivaci k práci, psychickému vyhoření či rozpadu a neproduktivnosti pracovních týmů.

V této práci se zabývám nejen vysvětlením a pochopením pojmu psychologický debriefing, ale snažím se vystihnout funkci, průběh (strukturu), strategie a efektivitu debriefingu pro pracovníky v pomáhajících profesích a navrhnout tak ucelený systém této metody i přes možné pochybnosti a rizika. Informace čerpám z přístupné literatury,

především z cizojazyčných zemí, kde je debriefing více propracován než v ČR, ze zkušeností lidí, kteří provádějí psychologický debriefing v rámci své profese, a z výzkumu, který jsem prováděla ve Sdružení Linky bezpečí.

Ve výzkumné části se nacházejí přímé výpovědi zkoumaného souboru a to nejen přímo intervizorů LB, ale i konzultantů všech kategorií LB. Snažím se zachytit postup a strukturu debriefingu, popsat jednotlivé potřeby konzultantů, co jim vyhovuje, co jim pomáhá a co by se mělo změnit v rámci psychologického debriefingu, aby byl pro ně co nejvíce efektivní. Jejich potřeby srovnávám s jejich strategiemi vyrovnávání se se zátěží a zkoumám vzájemnou souvislost mezi nimi. Dalším mým cílem je zjistit charakteristiku optimálního vedoucího debriefingu, čili osoby, která tuto metodu provádí a nastínit tak vhodné podmínky pro užití debriefingu. Jsem si vědoma, že debriefing prováděný na LB není běžným typem psychologického debriefingu. Tato krizově-intervenční technika se liší dle rizikovosti a účinnosti na každém pracovišti, a proto upozorňuji, že výzkumná část je specifikována pro práci na Lince bezpečí. Myslím si však, že výsledky jsou využitelné i pro ostatní riziková pracoviště, alespoň jako předloha podoby provádění psychologického debriefingu.

V této práci si dovoluji pojem psychologický debriefing užívat ve zkrácené formě „debriefing“ ve stejném významu.

A. TEORETICKÁ ČÁST

1. Vysvětlení základních pojmů

Pro představení problematiky je zapotřebí vysvětlit několik pojmů krizově-intervenčních technik, mezi které patří psychologický debriefing, defusing a traumatická událost.

1.1. Definice a popis pojmu „psychologický debriefing“

Psychologickým debriefingem, jak jej definuje zakladatel tohoto pojmu Atle Dyregrov v roce 1989, se míní „skupinové setkání za účelem zhodnocení dojmů a reakcí přeživších, pozůstalých či pomáhajících, které zažili během nebo po kritickém incidentu, nehodě či katastrofě. Setkání má za cíl redukovat nepříznivé psychologické následky,“ jimiž má autor namysli syndrom vyhoření, stavy úzkosti, vtíravé myšlenky, spánkové poruchy a v extrémních případech i rozvoj posttraumatické stresové poruchy. Použitím termínu psychologický debriefing chtěl Dyregrov odlišit tuto metodu od provozního (pracovního) debriefingu. Debriefing je součástí krizové intervence a nepovažuje se za formu psychoterapie, přestože mu někteří odborníci přisuzují terapeutickou hodnotu.

Vzhledem k různorodosti užití debriefingu existuje mnoho definic zachycujících tento pojem. Jiná definice, dle Hodgkinsona a Stewarta (1998, in Rose,2002), říká, že debriefing je psychologickou léčbou určenou k redukcí psychické morbidity, která nastala po vystavení traumatu.

Uvádím zde také jednu z českých verzí: Psychologický debriefing je „krizově-intervenční technika užívaná pro vyrovnání se s traumatizující událostí“ (Vodáčková, 2002, s. 308), která je využívána i v psychologickém výzkumu pro ošetření respondentů po experimentu, dále v krizové práci s oběťmi hromadných aj. neštěstí nebo jako forma psychohygieny záchranářů a všech pomáhajících profesionálů. **Jedná se o psychologickou techniku, která si klade za cíl redukovat reakce na traumatickou událost.** Nejedná se o terapii léčby traumatického stresu, ale **je založena na principu toho, že většina obětí takové události má schopnost reagovat adekvátně.** Jinak řečeno lidé reagují normálně na nenormální událost.

Původně byl debriefing popsán jako skupinová intervence, jedna z částí komplexního, systematického, vícesložkového přístupu k řízení traumatického stresu, ale je také prováděna s jednotlivci či jako samostatná intervence (Bisson a kol., 2000). Debriefing se stal důležitou součástí supervize na pracovištích rizikových profesí.

Anglický termín „debriefing“ se překládá jako rozprava po letu nebo také vyslechnutí hlášení, z čehož je patrné, že se debriefing prvotně používal v armádě a konal se po vojenské misi. Před misí se takové setkání nazývá „briefing“. V přeneseném významu se dá popsat jako krátká rozprava či porada po ukončení směny v rizikové profesi či po zátěžové situaci. S pojmem „debriefing“ se často pojí pojem „defusing“, který se překládá jako zbavení situace výbušnosti. Vodáčková (2002) konstatuje, že pojmy prozatím nemají vhodný překlad do češtiny, a proto je používáme v původní podobě.

V anglických studiích se setkáme s pojmy „*stress debriefing*“; „*critical incident stress debriefing*“¹; „*crisis intervention*“; „*psychiatric stress debriefing*“; „*multiple stressor debriefing*“; „*traumatic event debriefing*“; „*trauma debriefing*“; „*emotional decompression*“, jejichž významy a postupy se převážně rovnají psychologickému debriefingu.

1.2. Definice pojmu „defusing“

Ukázalo se, že bezprostředně po události či po zásahu je dobré situaci vyčistit, zbavit ji tzv. výbušnosti. Takovou krizově – intervenční technikou je tzv. defusing, někdy nazývaný (především v armádě) též „demobilizace“.

Defusing je mnohem kratší formou debriefingu, kdy mají oběti možnost mluvit o svých zážitcích krátce před tím, než přijde čas, kdy přehodnocují událost a reinterpretují si její význam (Kinchin, 2007). **Defusing je méně strukturován, vede se v rámci menších skupin** a obvykle trvá 20 až 60 minut. Má za cíl nashromáždit a obnovit sociální oporu a ujistit se, že oběti nebudou mít tendenci izolovat se od ostatních (Dyregrov, 2002). Často vede k rozhodnutí, zda je třeba plného debriefingu či ne. Dle Vodáčkové (2002) ho nemusí vést psycholog, defusing bývá obvykle úkolem velitele, který by měl navodit atmosféru podpory a pohody a posílit tak citění týmu. Jeho členové by měli zažít přijetí ostatními, společný humor, společnou péči o ty z nich, kteří toho při zásahu prožili tělesně i

¹ *Critical* (z řec. *krisis* od *krinein* rozhodnout) znamená rozhodující, *incident* (z lat. *incidents* dopadající, stávající se) znamená příhodu, případ.

prožitkově nejvíce. Často probíhá spontánně a kritika zde nemá své místo. Obvykle se považuje za nezbytnou součást pracovního postupu záchranářů.

1.3. Definice pojmu „traumatizující událost“

Debriefing, jak již bylo řečeno, je součástí pomoci obětem po mimořádné události. Považuji tedy za potřebné vymezit termín traumatizující události pro pochopení okolností debriefingu.

Jedná se o krátkou časově ohraničenou nepříznivou událost, havárii, nehodu, neštěstí, o katastrofu. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, považuje mimořádnou událost za „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.“ Dle MKN-10² má traumatizující událost „výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter“ a vyvolala by „hluboké rozrušení téměř u kohokoliv“. Jako podmínku akutní reakce na stres uvádí MKN-10 „zdrucující traumatický zážitek, zahrnující vážné ohrožení bezpečnosti nebo somatické integrity jedince nebo blízkých osob, nebo neobvykle náhlá a ohrožující změna v sociálním postavení a(nebo) v mezilidských vztazích jedince,“ zatímco DSM-IV³ klasifikuje akutní stresovou poruchu při přítomnosti nebo nebezpečí smrti či ohrožení tělesné celistvosti.

Baštecká (2005) souhrnně vymezuje traumatizující událost jako událost, která ohrožuje život či tělesnou celistvost jedince nebo jeho blízkých a typem reakce jedince na dění. **Traumatizující událost je definována velkou silou působení, náhlostí a nezvladatelností. Za traumatizující je považována v případě, kdy se jí člověk přímo účastní a je situací ohrožen, nebo je svědkem přímého ohrožení druhého člověka.** Čírtková (2004) chápe traumatickou událost z pohledu viktimologie jako stresovou situaci vymezenou dvěma znaky: prvním určujícím znakem je moment ohrožení fyzické integrity anebo života a druhým znakem je překročení rámce obvyklé lidské zkušenosti. Traumatická událost je vnímána jako krize, jako rána osudu a prolamuje obranné mechanismy osobnosti. Její svévolnost, neočekávanost, nenadálost a racionální neuchopitelnost boří iluzi jedince, že je schopný takovou situaci řešit sám, ztrácí důvěru

² MKN-10 je zkratkou Mezinárodní klasifikace nemocí, desáté revize, jež se využívá především v Evropě.

³ DSM-IV je zkratkou pro anglický název *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 4. vyd., manuál užívaný specificky v USA.

v druhé a v „dobrý svět“. Snahou práce s oběťmi je opětovné nastolení světa před traumatickou událostí, získání stability a důvěry. Grawe (2007) popisuje vlivy traumatizující zkušenosti na mozek a hormonální aktivitu lidského těla, o čemž se zmiňují v kapitole č. 6.

Obecně Vymětal (2006) vymezil pět skupin lidí zasažených mimořádnou událostí: 1) přímé oběti, 2) osoby přihlížející, 3) rodinné příslušníky a kolegy zasažených osob, 4) profesionály, kteří se podíleli na záchranných a likvidačních pracích, 5) dobrovolné pracovníky. Tyto skupiny bývají často označovány také jako oběti nebo přeživší. Na jednu přímou oběť se přitom počítá s deseti osobami z jejího okolí, které jsou událostí zasaženy sekundárně.

2. Historie a vývoj psychologického debriefingu

David Kinchin (2007) se domnívá, že jednou z nejvíce podivuhodných charakteristik lidského bytí je zvědavost: potřeba pochopit smysl světa kolem nás. Pokud jedinec zažije něco, co přesahuje jeho běžnou zkušenost, tato potřeba smyslu se mnohonásobně zvýší. Lidé si začali předávat své kritické zkušenosti tím, že o nich mluvili, a tento instinkt se stal přirozeným, běžným procesem. Debriefing je jednoduše rozšířením tohoto přirozeného stavu, který uchovává **potřebu sdílet informace potřebné pro přežití**.

Ve dvacátém století se objevila evidentní potřeba formalizovat cestu, jak pomáhat lidem zpracovat známky psychického traumatu a to především pro pracovníky první pomoci, kteří jsou vystavováni traumatizujícím událostem každý den. Krizová intervence se stala velmi populární v sedmdesátých letech a **v roce 1983 popsal doktor Jeffrey Mitchell tzv. *Critical Incident Stress Debriefing*** jako semistrukturovanou skupinovou intervenci pro záchranáře (Caplan, 1964). Techniku debriefingu, dle švýcarského Centra humanitární psychologie (2009), poprvé Mitchell použil během své práce při přírodních katastrofách v USA a rozvinul tak teorii krizové intervence. Tato technika byla později propracována norským doktorem **Atle Dyregrovem, který ji označil jako první v roce 1989 za tzv. psychologický debriefing**. Poté byla ještě mnohokrát modifikovaná a to převážně ve Velké Británii. Vznikl tak Mitchell – Dyregrovův model, který někteří odborníci přizpůsobili i pro práci s jednotlivci.

Debriefing se stal jedním z terapeutických nástrojů psychologického podpůrného systému, který se nazývá Critical Incident Stress Management (CISM). CISM integruje různorodé strategie pomoci, jakými jsou: předkrizové vzdělávání (pokud je možné), mobilizace podpory (ze strany kolegů, rodiny, organizace), podpora vedoucích, defusing, debriefing, individuální následná péče a doporučené mechanismy pro pozdější hodnocení a terapii. Může být užíván lidmi, kteří prošli adekvátním výcvikem pro tuto metodu, ale i neprofesionály, tvrdí Kinchin (2007). Instituce pomáhajících profesí věří, že debriefing pomohl udržet morální a týmovou soudržnost tváří tvář neštěstí a pomohl předejít rozvoji chronické traumatické reakce. Pracovníci v rizikových profesích se stávají sekundárními oběťmi události, do které byli vtaženi. **Debriefing nemá sloužit jako léčba, ale jako přirozená cesta pro celý tým, jak se vyrovnat s tím, co členové týmu absorbovaly během své práce.** Poté se tato technika díky efektivnosti pro záchranné týmy rozšířila na primární oběti a pomoc jim. Co tedy bylo původně psychologickou podpůrnou technikou pro sekundární oběti, se nyní nabízí jako preventivní léčba proti rozvoji Posttraumatické stresové poruchy (PTSD) u primárních obětí. Bisson a kol. (2000) upozorňují na to, že debriefing je jen jednou komponentou léčby PTSD⁴.

Dojem brzké a efektivní léčby redukující nástup posttraumatických projevů je působivý jak pro zasažené, tak pro organizační a politické ukazatele. Bisson a kol. (2002) uvádí jako jasný příklad armádu, kde se tato intervence stala originálním důvodem, jak vrátit vojáky co nejdříve do předních linií boje.

Metoda debriefingu byla původně vyvinuta pro hasiče, policejní důstojníky a další personál záchranné služby. Postupem času se stal standardní praxí v rozličných prostředích, kde mohou nastat nepříjemné události jako v podnikání, škole, nemocnicích a armádě (Everly and Mitchell in McNally). Literatura obsahuje výčty zpráv o debriefingu prováděném u policistů po incidentech střelby, u vojáků po námořních kolizích, u personálu Červeného kříže, studentů medicíny, kterým zemřel pacient, u jakýchkoliv záchranářů při přírodních katastrofách, u strojvedoucích, kterým pod vlak spadl sebevrah, u obětí dopravních nehod, u sester zahrnutých do péče o rakovinová onemocnění, u zaměstnanců, kteří byli svědky traumatické nehody kolegy na pracovišti a ve spoustě dalších situací. Na tuto vysokou potřebu provádění debriefingu zareagoval i průmysl. *Hence, Mitchell and Everly's International Critical Incident Stress Foundation* dnes trénuje

⁴ PTSD je zkratkou Posttraumatické stresové poruchy v angl. znění *Posttraumatic Stress Disorder*.

40 000 jedinců ročně v poskytování debriefingu a příbuzných služeb těm, kteří byli vystaveni traumatu (McNally, 2009).

Z počátku lidé nebyli obeznámeni s tím, proč se účastnit psychologického debriefingu. Vše záleželo na propagaci v organizacích. Centrum krizové psychologie v Norsku⁵ tvrdí, že pokud se stane debriefing normální rutinní záležitostí v asociacích a organizacích v rámci pracovní placené doby, bude dosaženo kvalitní péče.

3. Funkce a cíle psychologického debriefingu

Psychologický debriefing dle Roseové (2002) má dva hlavní záměry: Prvním je redukce psychického distresu⁶, který přichází po traumatickém incidentu. Druhým, souvisejícím, záměrem je předcházet vzniku psychiatrických poruch, obvykle posttraumatické stresové poruše. Vodáčková (2002) jinými slovy uvádí též dva hlavní důvody, pro které tato metoda vznikla. V první řadě se zjistilo, že oběti katastrof jsou zaskočeny svými vlastními pocity, které jim byly do té doby neznámé. Mnozí přeživší se obávali, že zešílí. Mnozí pociťovali strach a stud, a reakcemi blízkého okolí byly ještě více zahanbováni. Ztráceli se lidem, kteří nic podobného neprožili. Druhým zdrojem pro tuto metodu byla obava o výkonnost a duševní pohodu záchranářů. V pomáhajících profesích se pracovníci často setkávají s pocity nezdaru a zbytečnosti jejich práce, s opakovanou zkušeností náročné situace a mnozí z nich po několika letech ve službě propadají alkoholu či drogové závislosti. Bylo tedy třeba zavést metodu pomáhající jednotlivým skupinám obětí vyrovnat se s neštěstím. Funkcí debriefingu tedy není odstranění posttraumatických symptomů, ale vyrovnání se s nimi.

Psychologický debriefing, jak ho popisuje Bisson a kol. (2000), by měl redukovat a předcházet nežádoucím psychickým následkům doprovázející zážitky traumatu způsobem podporování emočního procesu skrze ventilaci, normalizaci reakcí a přípravu na možné podobné zážitky v budoucnosti. Jeho **záměrem je zhodnocení dojmů a reakcí krátce po traumatickém incidentu**. Středem zájmu psychologického debriefingu jsou přítomné reakce vyvolané touto událostí. Účastníky je třeba ujistit, že jsou normálními lidmi, kteří

⁵ Viz www.ccpdirect.co.uk – oficiální webové stránky organizace

⁶ Distres je zvláštní formou stresu, který je vnímán jako neschopnost vyrovnat se s kladenými nároky a s pocitem, že subjekt nad situací ztrácí kontrolu. Distres navozuje úzkost, depresi i beznaděj. (Hartl, 2000)

právě zažili abnormální událost. Během psychologického debriefingu (Rose a Bisson, 1998) jsou účastníci povzbuzováni, aby si vybavili výčet traumatických momentů zahrnující fakta, představy a posléze s nimi spojené pocity. Jedinci jsou připravováni na příchod pozdějších emočních reakcí a obeznámeni s tím, jak se s nimi vyrovnat a kde případně vyhledat odbornou pomoc, pokud to bude nutné.

Dyregrov (2002) popsal cíle obecného strukturovaného debriefingu takto:

- Prevence nadbytečných následků;
- Urychlit normální uzdravení;
- Stimulovat skupinovou kohezi a podporu;
- Podpořit skupinového ducha a motivaci pro život;
- Napomáhat ke kognitivnímu uchopení situace;
- Stimulovat emoční ventilaci;
- Normalizovat zážitky;
- Zachytit ty, kteří potřebují následnou péči.

Za cíle debriefingu pro pomáhající pracovníky McMains a Mullis (2006) pokládají:

- **Poskytnout rozumový vhled jak na událost, tak na její emoční důsledky;**
- **Nastartovat proces, ve kterém by měl pomáhající pracovník přijmout svoje myšlenky, pocity a činy v průběhu událostí;**
- **Znecitlivět profesionála vůči nadměrnému rozrušení, které traumatizující událost často doprovází.**

Debriefing, specifický pro pracovníky v pomáhajících profesích, se často využívá po ukončení směny či zásahu a měl by vést k pocitovému i rozumovému ukončení práce.

Tato metoda je také součástí supervizního systému pro pracovníky v rizikových profesích. Předpokládá se, že jsou v ní více či méně zastoupeny jednotlivé složky supervize. Je však možnou technikou a nedá se tedy považovat za samotnou supervizi.

Stejně jako supervize může debriefing nabývat různých podob a funkcí dle specifik jednotlivých pracovišť a událostí. O srovnání se supervizí a jinými psychohygienickými metodami budeme mluvit později (viz kapitola č. 8).

4. Užití psychologického debriefingu

V této kapitole jsem se pokusila vytvořit přehled toho, kdo se debriefingu účastní, kdo ho vede, za jakých podmínek a jakým způsobem se provádí. Musím předestřít, že v běžné praxi se setkám i s formami psychologického debriefingu, který však postrádá základní momenty níže uvedené, což debriefingu ubírá na věrohodnosti i efektivitě.

4.1. Pro koho je debriefing určen?

Skupiny lidí zasažených událostí lze rozeznat hned několik. Uvádím zde rozdělení „obětí“ dle Štetiny (2000):

- Oběti přímé (primární) jsou účastníci (hromadného) neštěstí, kteří byli v nejvyšší míře vystaveni jeho působení;
- Příbuzní a přátelé obětí přímých, případně pozůstalí (oběti sekundární);
- Záchranáři a pomáhající pracovníci, kteří vyprošťují, resuscitační a terapeutický personál prvního a druhého sledu;
- Obyvatelé místa, kde se neštěstí odehrálo.

Baštecká (2005) dodává, že skupina záchranářů a zachráněných se liší jen připraveností a výcvikem na mimořádnou událost, ale je důležité si uvědomovat, že záchranáře událost rovněž zasahuje, i oni jsou oběťmi, i u nich se projevují posttraumatické jevy. Brání se jim podobně jako jiní lidé – hlavně činností (která je v jejich případě živí), humorem a schopností se mentálně vzdálit od situace pomocí obranného mechanismu disociace⁷.

⁷ Disociace je obranný mechanismus, který člověka chrání proti ochromení a bolesti. Psychická jednota člověka se rozpojí, jeden život je běžný, neporušený, druhý je prosycen neštěstím. Člověk se například chová věcně, komolí vnímání času a uchovává falešný dojem bezpečí.

4.2. Druhy debriefingu

Celosvětově je možné se setkat s různými typy debriefingu. Lze za něj považovat téměř jakékoliv skupinové sezení, v němž nějakým způsobem probíhá mimořádná událost. Debriefing přesto můžeme rozlišovat:

- **Dle zaměření debriefingu:**

Kromě debriefingu zaměřeného na zpracování ohraničené události jsou i debriefingy **“historické”**, které „začišťují“ delší časový úsek. Některé jsou více didakticky zaměřené, jiné jsou určeny pro zpracování ztráty (Vodáčková, 2002). Záleží tedy na okolnostech situace, o jaký debriefing se bude jednat. McMains a Mullis (2006) rozlišují debriefing **provozní**, jehož cílem je řešit problém, nikoliv hledat viníka, a debriefing **emoční**, jehož cílem je porozumět emočnímu dopadu smrti, připravit se na emoční dopad a dokázat ho zmenšit (jedná se především o debriefing u vyjednavců).

Talbot (1990) upozorňuje na důležitost tzv. „sekundárních debriefingů“ či podpory pro vedoucí debriefingu od kolegů. Probíhají podobně jako debriefingy pro oběti a pracovníky. Mělo by se jim dostat smyslu jejich práce a diskutují se strategie debriefingu.

- **Dle času, který uplynul od události:**

Psychologický debriefing je pro primární oběti jen jednou z možných metod, jak se vyrovnat s traumatickým zážitkem a ne vždy je možné ho aplikovat **do 24 – 72 hodin** po zásahu, jelikož oběť potřebuje prvořadě např. ošetřit fyzická zranění (Kinchin, 2007). V případě sekundárních obětí (pracovníků v záchranných či likvidačních profesích) se jedná o diskuzi v nejbližší možné době po zásahu, která se dá považovat za defusing. Vodáčková (2002) doporučuje provádět debriefing s určitým časovým odstupem (asi 48 hodin) po události, nikoliv bezprostředně po ní. Hranice, do kdy nejpozději provádět debriefing, není stanovena a předpokládá se, že **debriefing přináší výsledky i po několika měsících až letech po traumatizující události**, o kterou se oběti neměli s kým podělit.

Časový průběh reakce na traumatizující událost má své zákonitosti platící jak pro biologické reakce, tak pro psychosociální, s přibývajícím časem po události se obraz u různých lidí rozrůžňuje. Baštecká (2003) **považuje za akutní fázi 48 hodin po události a**

tvrdí, že lidé se přizpůsobí nové situaci a naleznou nějaký způsob rovnováhy do čtyř až šesti týdnů po události.

- **Dle počtu účastníků:**

Tato krizově – intervenční technika může být použita **individuálně**, ale obvykle se provádí **ve skupině**. Každý pól má své výhody i nevýhody.⁸ Skupinová sezení ekonomičtěji využívají času, financí i odbornosti. V ideálním případě by ale skupinový debriefing měl být věcí svobodné volby spíše než kompromisu vnuceného skupině i vedoucímu.

Výhodami je, na rozdíl od individuálního sezení, že skupina dodává podpůrnou atmosféru, v níž se noví pracovníci mohou podělit o své úzkosti a zjistit, že ostatní čelí podobným problémům. Účastníci těží z reflexí, zpětné vazby a příspěvků svých kolegů. Potenciálně tak v tomto uspořádání méně dominuje vedoucí debriefingu, čímž se omezuje nebezpečí jeho přílišného vlivu a závislosti. Skupina nabízí širší možnosti pro projevy empatie nejen co do pohlaví, rasy a věku, ale také typů osobnosti.

Jakmile se pracuje ve skupině, musí se účastníci také potýkat se skupinovou dynamikou. Což může být jak ku prospěchu, tak i nevýhodou. Skupinový proces může rozkládat proces debriefingu (pokud např. ve skupině vládne duch soupeření). Podstatnou nevýhodou skupinového sezení je, že je na každého člena méně času.

Z těchto důvodů je nutné vytvořit na skupinovém debriefingu dobrou atmosféru, kde mohou členové otevřít svou práci ostatním.

Vodáčková (2002, s. 381) upozorňuje: „Při skupinovém použití je nutné dát pozor na sestavení skupiny; skupinový přístup není vhodný pro zahanbující typy traumatizujících událostí.“

- **Dle typu obětí:**

Typy obětí a jejich rozdělení dle Štětiny (2000) jsou uvedené v podkapitole 4.1.

⁸ Pro zhodnocení výhod a nevýhod jsem se inspirovala Hawkinsem a Shohetem (2004).

4.3. Základní pravidla užití debriefingu

Critical Incident Stress Debriefing (CISD), probíhá strukturovanou skupinovou diskusí, obvykle se poskytuje mezi 1 až 10ti dny po krizi a je navržen tak, aby snižoval akutní symptomy, zhodnotil potřebu dalšího vyšetření a pokud je to možné poskytl pocit psychologického uzavření po krizi (Bisson, 2002).

Ze zkušeností s psychologickou podporou pro oběti se prokazuje, že silné emocionální reakce na traumatizující událost jsou normální a ne ukazatelem slabé osobnosti. Organizace CHP⁹ (2009) vytyčila tyto základní body:

- K intervenci musí dojít tak **rychle**, jak jen je možné po události.
- Oběť a ten, který je s ní, musí **mluvit otevřeně** o tom, co se stalo, o svých zážitcích.
- Člověk se musí **cítit bezpečně**, aby si mohl znovu odžít emoce, pláč, vyjádřit vztek, třást se, bez pocitu, že za to bude souzen.
- Informace o situaci a traumatu by měly být maximalizované, aby oběť mohla řádně zhodnotit skutečnost, **porozumět** tomu, co se právě stalo.

Hodgkinson a Stewart (1998) uznávají, že se debriefing stal velmi populárním v posledních letech a kladou si otázku, zda účastníkům prospívá a pokud ano, za jakých podmínek se tak děje. Výzkumné práce přinášejí rozporuplné výsledky o efektivitě debriefingu.¹⁰ Za tímto účelem autoři (Hodgkinson a Stewart ,1998 in Vodáčková, 2002) vytvořili seznam doporučení, která by měla zaručit předpokládaný účinek debriefingu:

- Debriefing by se měl provádět pouze jako součást celkového krizově-intervenčního programu. Vždy by měly následovat další kroky včetně katamnestické kontroly.
- Při organizaci debriefingu by se mělo pečlivě zvážit složení skupiny. Lidé v ní by si měli být blízcí zkušeností nebo vztahy.

⁹ CHP je zkratkou Centra pro humanitární psychologii ve Švýcarsku.

¹⁰ Viz kapitola č. 9

- Debriefing by měli vést pouze zkušení odborníci – psychologové nebo lékaři – a měli by se při něm zaměřit na kognitivní prvky a na osvětu.
- Debriefing by se neměl konat příliš brzy po události, nejdříve do 48 hodin po ní.
- Debriefingová sezení by neměla být ani příliš krátká, ani si stanovovat příliš vysoké cíle.
- Debriefing by se měl považovat jednak za součást posuzovacího postupu, který má vytipovat ohrožené jedince, jednak za způsob, jak s těmito ohroženými jedinci uzavřít pracovní společenství pro navazující spolupráci.

Kinchin (2007) dodává, že debriefing by měl probíhat bez přestávky, bez pozorovatelů, s dostatkem komfortu a občerstvení (nedoporučují se nápoje s obsahem kofeinu), v klidném prostředí, s vypnutými mobily. Čas je ohraničen mezi půl hodinou až třemi hodinami (dle druhu události). Tato technika by nikdy neměla být vnímána jako protilátka proti PTSD. Je to jednoduše první pomoc, která redukuje, pokud je dobře aplikována, riziko, že budou oběti považovány za trpící psychiatrickou diagnózou.

Psychologický debriefing se stává efektivním pouze v malých skupinách. Kinchin (2007) mluví o možnosti provádět debriefing s jednotlivcem, a nebo se skupinou s maximálně 18 – 20 účastníky, kde by měli být přítomni až tři vedoucí debriefingu. Dyregrov (2003) doporučuje optimální velikost skupiny o 8 – 12 lidech.

Autoři Hodgkinson a Stewart (1998) doporučují dodržet posloupnost, která vede od počátečního zásahu na místě neštěstí, přes úvodní defusing a následný psychologický debriefing, přes případné „školení o krizi a traumatu“ až k navazujícím skupinovým setkáním a případným individuálním terapiím.

4.3.1. Kdy neprovádět debriefing?

Z použité literatury vyvstalo několik momentů, kdy není vhodné provádět debriefing, a to tedy v případě, jestliže:

- ještě před událostí existovaly silné konflikty ve skupině;
- vedoucí skupiny jsou velmi autoritativní;
- mezi účastníky se vyskytuje vysoké procento psychopatologie;

- účastníci jsou unavení;
- načasování je špatné;
- nejsou přítomni klíčoví lidé;
- není potřeba skupinové intervence.

4.4. Kdo provádí debriefing?

Hodgkinson a Stewart (1998) doporučují, aby debriefing prováděl psycholog nebo lékař. Z praxe je známo, že ho vedou i jiní odborníci, kteří jsou zaškoleni v krizově-intervenčních technikách a dokonce i ti, kteří žádným školením neprošli, ale předpokládá se, že mají zkušenost vlastní. Psychosociální pomoc je mezioborová, obvykle ji koordinují odborníci na duševní zdraví (psychologové, psychiatři) a dále se na ní podílejí sociální pracovníci, duchovní, zdravotníci, policisté, hasiči, vojáci, zaměstnanci dalších organizací a dobrovolníci (Vymětal, 2006).

Pracovníci psychosociálního intervenčního týmu, jak uvádí Vodáčková (2002), mají v období při a bezprostředně po katastrofě pět hlavních funkcí, které na sebe časově navazují:

1. Poskytování a vyhledávání informací a pomoc při prosazování práv a zájmů obětí.
2. Debriefing.
3. Osvěta pro místní síť – lékaře, duchovní, učitele a představitele dané obce.
4. Krizové poradenství.
5. Vyhledávání potřebných a odkázání do navazujících odborných služeb.

Dle vzoru belgických vojenských psychologů by se měl krizový pracovník řídit zkratkou **IMPRESS**, která vychází z pravidel krizové intervence a znamená, že pomoc má být poskytnuta v časové a prostorové blízkosti události – **IMmediacy** čili ihned, **PRoximity** čili v blízkosti, že má být poskytována s vědomím, že oběť je zdravá a vrátí se ke svým obvyklým úkolům – **Expectancy** čili s očekávanou způsobilostí, a že se má uskutečňovat jednoduše – **Simplicity** čili jednoduše, a navozovat pocit bezpečí – **Security** čili bezpečně.

Nutné je, aby byli všichni krizoví pracovníci ke své činnosti speciálně vyškoleni a vycvičeni a ne méně důležitá je jejich schopnost týmové spolupráce. Týmová práce má vyvažovat zájmy úkolu, týmu, jednotlivých členů a vedoucího, kdy právě role vedoucího je rozhodující pro úspěšnost týmu. Pružné týmy a jejich řízení vyžadují rychlého, pružného a silného vedoucího, který dokáže neformálně poradit a poučit, má zkušenosti a využívá schopností a dovedností jednotlivých členů týmu (Vodáčková a Vodáček, 2001). Jeho chování k členům týmu má být modelem pro chování členů týmu ke klientům. Vedoucí debriefingu musí umět dle Dyregrova (2002, s. 77):

- rychle navodit důvěrnou atmosféru;
- nastínit cíle a motivovat skupinu ke spolupráci;
- vybudovat vztah ke skupině a mezi jednotlivými členy;
- být modelem určité role pro skupinu;
- vybrat, zaměřit se, vyjasnit a načasovat důležitá témata;
- vybudovat kohezi a podporu uvnitř skupiny;
- chránit skupinu od destruktivních procesů;
- zhodnotit síly a zranitelnost u účastníků;
- stimulovat a jemně ladit pozitivní skupinové procesy.

Gerry Larsson a kolegové (Larsson, Tedfelt, 1999 in Dyregrov, 2002) vypracovali kvalitativní studii o vedoucích debriefingu. Kvalitní vedoucí by podle těchto autorů měli mít:

- **základní osobnostní charakteristiky:** klidný, flexibilní, vysoká tolerance vůči stresu, dobré sebevědomí, základní technické znalosti, akademický trénink v behaviorálních vědách, znalost skupinové dynamiky a krizovou intervenci, schopnost poznat jedince s komplikovanými reakcemi, důkladná znalost debriefingové metodologie a pracovních okolností zasažené skupiny.
- **emocionální vedení:** dobrá schopnost empatie, schopnost vycítit potřeby jednotlivců ve skupině i skupinovou atmosféru, upřímný zájem o členy

skupiny, odvaha čelit silným emocím, citlivost pro množství prostoru, který by měl vedoucí zabírat.

Podle typu úkolu může pracovníkovi stačit zácvik. Dle Baštecké (2005) provádění časné odborné intervence (kterou je i CISM) je určeno odborníkům v oboru klinického poradenství a terapie. Hodgkinson a Stewart (1998) dodávají, že to, zda má vedoucí supervizní podporu, se odráží v dobrém řízení pomoci v krizových situacích. Jiří Kocourek (in Eis, 1995) upozorňuje na možnost velmi lehké zneužitelnosti tohoto postu. **Roli vedoucího debriefingu je přiřazena jak určitá míra rozhodování a hodnocení, tak je také od něho očekávána odpovídající míra pochopení, tolerance a empatie.** Autor dodává, že bez dostačující míry vlastní zralosti, porozumění pro vlastní osobní problémy, schopnosti naslouchat sobě i druhým a nezanedbatelné klinické zkušenosti není a nemůže být dobrého vedoucího v krizové intervenci.

Ačkoliv jsme si vědomi, že vedoucí pracovník provádějící debriefing není terapeutem (ani supervizorem), uvádíme zde shrnutí charakteristik terapeuta z pohledu pacientů z Heidelbergského rozboru standardizovaných dotazníkových šetření, uveřejněné Antonínem Šimkem (in Eis, 1995), která dobře vystihují nutné dovednosti „debriefera“ (neboli toho, kdo provádí debriefing). Požadavky zahrnují **schopnost rozvinuté empatie, umění naslouchat, otevřenost, trpělivost, flexibilitu a smysl pro humor**¹¹. Zdůrazňován je skutečný, **upřímný zájem pomoci a zvědavost**. Často je uváděno, že by měl být především **dobrý, zralý a moudrý** člověk, pokorný a skromný, měl by být **kongruentní** nejen v terapeutické práci, ale i v životě, zkrátka by měl být „z jednoho kusu“. Dále je důraz kladen na odbornou zkušenost, erudici, bohatou praxi skloubenou s vědomostmi a znalostmi, je tedy požadována **vysoká odborná kompetence**. Měl by umět „pomoci myslet“. Upozorňováno je též na schopnost supervizora **zacházet s jazykem**. Neměl by být mnohomluvný, vyjadřovat se složitě a nesrozumitelně. Měl by mít **schopnost udržet hranice, včetně práce s časem**.

¹¹ Šimek dodává ještě schopnost široké tolerance zahrnující i respekt k odlišným psychoterapeutickým stylům, již ale neposuzují jako odpovídající pro roli vedoucího debriefingu v rámci této práce.

4.5. Postupy v psychologickém debriefingu

Psychologický debriefing má své uplatnění při různorodých traumatických událostech a měl by podle toho být přizpůsoben účastníkům. Ačkoliv každé sezení je jiné, několik modelů debriefingu je obecně uznáváno. McMains a Mullis (2006) shrnují, že existuje několik modelů debriefingu, ale všechny mají tři prvky společné:

- Zabývají se tím, co se lidem během události přihodilo.
- Zabývají se tím, jak na to, co se jim přihodilo, lidé reagují.
- Poskytují informace o obvyklých reakcích na traumatizující událost – vzdělávají.

Za základní modely jsou pokládány: Mitchelův-Dyregrov model, tří stupňový model revidovaný Parkinsonem a dalšími (Parkinson, 1997), integrativní model. Kinchin (2007) zvolil eklektický přístup k debriefingu a pojmenoval ho „emoční dekomprese“.¹² Struktura (postup) se víceméně promítá v jednotlivých modelech debriefingu následovně: prochází od faktů, přes myšlenky, individuální dojmy a pocity pracovníků, skrz jejich rozhodnutí k poučení a plánům do budoucna. Měl by probíhat v rodinné atmosféře s citlivým a zaškoleným profesionálem (či týmem odborníků) s minimálním potenciálem ublížit. Obecně lze říci, že se debriefing rozčleňuje do pěti až sedmi fází.

4.5.1. Mitchel – Dyregrov model debriefingu (1983, 1989)

Model debriefingu dle Mitchella

Mitchellův model Critical Incident Stress Debriefingu byl oficiálně prezentován v roce 1983 a byl zaměřen především na pracovníky záchranné služby a pracovníky jednotlivých oddělení nemocnic. Původně měl 6 fází, které autor později rozšířil do sedmi. Jeho postup je uveden níže v tabulce 1. Tento model podrobněji propracoval Alte Dyregrov.

¹² K jednotlivým modelům jsou v oddíle Přílohy pro přehlednost proměnlivosti metody debriefingu vytvořeny tabulky s rozfázovanými postupy.

Tab. 1

MODEL DEBRIEFINGU DLE MITCHELLA

FÁZE	NÁZEV	OBSAH
1.	Fakta	Co se stalo? Co jsi dělal? Jak s tebou ostatní jednali? Jak to skončilo?
2.	Myšlenky	Na co si myslel? Co jsi dělal? Jak jsi jednal s ostatními? Jak incident skončil?
3.	Reakce	Jak si se cítil na začátku a později? Co na tom všem pro tebe bylo nejhorší? Jak se cítíš teď?
4.	Symptomy	Jak jsi fyzicky a emočně reagoval: během události? později?
5.	Poučení	Vedoucí debriefingu zdůrazňuje normalitu jejich reakcí. Vedoucí debriefingu připravuje účastníky na možné budoucí reakce.
6.	Nový vstup	Jaké podpory je zapotřebí? Jaká podpora je dostupná? Prostor pro dotazy. Podání informací a letáků. Zůstat k dispozici po ukončení debriefingu Nezbytné ověření; doporučení jako požadavek
7.	Myšlenky	Na co si myslel? Co jsi dělal? Jak jsi jednal s ostatními? Jak incident skončil?

Čas: minimálně 2 hodiny.

(Kinchin 2007, s. 49)

Model debriefingu dle Dyregrova

Dyregrov (1989) detailně popsal strukturu psychologického debriefingu, jak je veden pracovníky z Centra pro krizovou psychologii v Norsku (Centre for Crisis Psychology in Norway), která je uvedena v tabulce 2. Na jeho přístupu je patrný vliv odlišného psychologického pozadí než u Mitchella. Dyregrova práce se týká dětí a rodin. Centrum krizové psychologie školí odborníky z Norska a Švédska ve kvalitním vedení debriefingu tak, aby se pracovníci v rizikových profesích dokázali vyrovnat s mimořádnými událostmi a byli lépe připraveni na další krizovou situaci.

Tab. 2

MODEL DEBRIEFINGU DLE DYREGROVA

FÁZE	NÁZEV	OBSAH
1.	Představení a pravidla	
2.	Očekávání a fakta	Co se stalo? Co jsi očekával? Jak s tebou ostatní jednali? Jak to skončilo?
3.	Myšlenky a sensorické vjemy	Na co si myslel zpočátku a později? Co jsi dělal a proč? Jaké zrakové, sluchové, pachové, chuťové a dotykové imprese jsi zažil?
4.	Emoční reakce	Jak si se cítil na začátku a později? Co na tom všem pro tebe bylo to nejhorší? Jak se cítíš teď?
5	Normalizace	Vedoucí debriefingu ujišťuje účastníky, že jejich reakce jsou normální. Vedoucí debriefingu popisuje možné reakce.
6.	Plánování budoucnosti a vyrovnání se (coping)	Jakou pomoc potřebuješ (nebo tvoje rodina)? Jakou podporu potřebuješ (nebo tvoje rodina)? Co jsi se naučil?
7.	Odpoutání	Nějaké otázky? Prosotr pro informace a letáky. Nezbytné ověření; doporučení jako požadavek Vedoucí debriefingu zůstává k dispozici po sezení

Čas: minimálně 3 hodiny

(Kinchin 2007, s. 50)

Základní prvky debriefingu dle Mitchell – Dyregrova modelu

Psychologický debriefing je skupinové sezení upravené za účelem integrace hlubokých osobních zážitků jak na kognitivní, emoční, tak i skupinové úrovni a tím předchází vzniku nepříznivých reakcí. Osvědčené pomocné složky v krizové intervenci jsou využity v koncipování psychologického debriefingu. Základními prvky tedy jsou (Dyregrov, 1989):

Rychlý zásah:

Pomáhajícím pracovníkům se doporučuje dělat psychologický debriefing během prvních dvou dnů po nehodě. Nedoporučuje se provádět debriefing v ten samý den nehody, protože jak personál, tak oběti zažívají variabilní stupeň šoku a pocitu neskutečnosti, mnozí z nich se stále nacházejí ve změněném stavu vědomí, které ovlivňuje

příjem a zpracování informací. Tím nechceme říct, že psychologická intervence, včetně emocionální první pomoci pro oběti, musí čekat na den po nehodě. V den události by měla být přítomna krizová intervence, aby dodávala lidem zklidnění v absenci reakcí, které jsou obvyklé v první fázi šoku a poskytovat možnost verbálního vyjádření zážitků. Je důležité poskytnout pracovníkům a přímým obětem šanci vypovídat se o jejich pocitech a zážitcích. Nicméně strukturovanější práce probírající událost musí počkat do doby, kdy oběti asimilují skutečnost toho, čeho se stali součástí. To platí stejně jak pro primární oběti, tak pro pracovníky.

Zaměření na přítomnost:

Debriefing je zaměřený na současnou událost a její následky. Avšak někdy se předchozí traumata událostí reaktivují a je potřeba se na ně zaměřit. To může být ku pomoci k odhalení vyrovnávacích taktik, které fungovaly či nefungovaly dříve a uvažovat o jejich využití v nynější situaci.

Mobilizace zdrojů:

Skupinová forma napomáhá k aktivaci sociálně podpůrných zdrojů. Skupinové vnitřní zdroje jsou využívány pro normalizaci reakcí, stejně tak i pro podporu během setkání a po něm. Vymezuje se čas pro diskuzi o tom, jak mohou rodina a přátelé být mobilizováni jako pomocné zdroje.

Fáze debriefingu dle Mitchell – Dyregrova modelu

Debriefing zahrnuje podporování emočních procesů/katarzi nebo ventilaci pomocí povzbuzování vzpomínek/ventilace/přepřacování traumatické události. Mitchell (1983) a Dyregov (1989) popsali proces psychologického debriefingu v sedmi stupních:

1. Představení – představení týmu a pravidel.
2. Fakta – co se stalo.
3. Myšlenky a dojmy – první myšlenka; rozhodnutí; dojmy.

4. Emocionální reakce – otázky po myšlenkách směřující k odpovědím o emocích; co bylo nejhorší na tom, co se stalo; akceptující reakce; reakce na scéně a později; emoční, fyzické a kognitivní reakce.
5. Normalizace – komentování reakcí; anticipující vedení; rady, co pomáhá k vyrovnání se.
6. Plány do budoucna a coping – mobilizování podpory; rodina a děti.
7. Uvolnění – shrnutí; následné zdroje.

Ted' přiblížím jednotlivé fáze podrobněji:

Úvod – Představení a stanovení pravidel

Tato otevírací fáze je považována za nejdůležitější část setkání. Vedoucí debriefingu se představí a popíše, co se bude během setkání dít. Je třeba dobrého představení důvodů, proč jsou zde k udržení tak motivace účastníků, aby přišli znovu. Vedoucí skupiny si musí vybudovat takové postavení, aby v účastnících vyvolal pocit důvěry v něj a v přicházející proces.

I v rámci debriefingu se stanovují pravidla a tím se též udržuje důvěra a bezpečí:

- Účastníci **nejsou nuceni** k tomu, **aby mluvili**, až na tři dotazy: Jak se z události poučili? Jak se do té situace dostali? Jaká byla jejich role během události?
- Je kladen **důraz na důvěrnost**. Žádná osoba nesmí vynášet informace mimo sezení. Nejsou povoleny žádné poznámky ani nahrávky ze sezení. Mohou samozřejmě mluvit o sobě, ale nesmí vynášet reakce ostatních směřované k nim.
- Setkání samozřejmě **není žádným kritickým ani taktickým hodnocením** toho, co se stalo.

Obvykle jsou účastníci varováni, že se budou cítit hůře než před tím, ale že sdílení reakcí a dojmů redukuje problém pro delší časové období. Po vysvětlení pravidel se účastníci představí a zodpoví tři výše sepsané otázky.

Úsek skutečností - Očekávání a fakta

Tyto otázky obvykle přinášejí fakta o situaci. Dozvíme se, jak události vnímali účastníci ze svého úhlu pohledu. Tyto výpovědi nám mohou ukázat, jak byli pomáhající pracovníci aktivizováni, mentálně připraveni na akci.

Úsek myšlenek

1) Myšlenky a rozhodnutí

Když jsou popsána fakta, může se vedoucí debriefingu zaměřit na rozhodnutí účastníků a jejich myšlenkové procesy. Ptá se: „Co bylo první myšlenkou, když jste byl vtažen do situace?“ „Co jste dělal?“ Některé otázky mohou spět ke zmírnění pocitu viny.

Ačkoliv tento typ sezení není technickým debriefingem, mnoho faktů, jež znají jen jednotliví účastníci, je nabídnuto ostatním. Tím jednodušší je pro účastníky přidat vlastní zážitky do perspektivy události, kognitivně situaci uchopit a své zážitky integrovat. Usnadňuje to též vyjasnění si vlastní role a role ostatních při události.

2) Senzorické vjemy

Na konci této fáze je pozornost obrácena na dojmy ze scény či události. Považuje se za velmi důležité detailně probrat sensorické vjemy, jak se průběžně formují v ulpívavé obrazy a myšlenky po události. Co viděli, slyšeli, cítili a čeho se dotýkali, popřípadě i jaké měli chutě. Tato detailní práce skrze sensorické imprese se zdá být nejlepší cestou, jak předejít ulpívavým vzpomínkám, které se zmocňují kontroly vědomí. Přispívá to nejen ke kognitivní organizaci zážitků, ale tato metoda je také dobrým spouštěčem emoční abreakce.

Úsek reakcí - Emocionální reakce

Zaměstnanci popisují konflikty při rozhodování, kterým museli čelit, otevřeně popisují strach, bezmocnost, frustraci a vlastní vinu, kterou zažili. Jsou pokládány otázky: „Co pro vás bylo nejhorší?“ Vedoucí se tak dostává k jádru reakcí. Pokud pracovníci cítí bezmoc, protože neměli dostatek zařízení nebo vědomostí, nebo nebylo nic, co by mohli udělat či říct, cítí se zranitelní. To se dotýká základních hodnot práce záchranáře či pomáhajícího pracovníka, kde být nápomocný je jejich hlavní funkcí a motivací. Obvykle tato fáze týkající se reakcí a vjemů zabere nejdelší část debriefingu. Je to fáze, kdy lidé

objevují, že jejich reakce jsou podobné jako u ostatních. Je jim poskytován model, jak mluvit o podobných událostech v budoucnosti.

Normalizování reakcí neprovádí pouze vedoucí skupiny, ale také podněcuje vhodnými otázkami ostatní: „Také to někdo z ostatních zažil?“

Pokud některý z účastníků začne plakat, či pro něj bude setkání obtížné, jsou stimulováni ostatní, aby ho podpořili. Vedoucí debriefingu nabádá pomocí gestikulace, aby účastník sedící vedle položil ruku na plačícího, nebo položí skupině dotaz, zda by někdo rád řekl něco utěšného.

Během této fáze by měli vedoucí debriefingu sledovat, zda je tam někdo, kdo vypadá utrápeně, nebo je příliš tichý, nebo se chová jinak neobvykle.

Po sezení nastávají těžké chvíle při návratu domů, kde se přeživší či záchranáři setkávají s běžným životem a mohou tedy reagovat napjatě, podrážděně až agresivně. Je to dáno velkým kontrastem mezi situacemi života a smrti a domácí rutinou. Centrum krizové psychologie, začalo včleňovat rodiny pomáhajících pracovníků do svých programů. Organizují setkání s rodinnými příslušníky a rozdávají brožurky, které mají přiblížit práci záchranáře a dostat do povědomí její rizika. Věří, že taková práce zlepšuje konflikt mezi rodinou a pracovním životem a rozvíjí porozumění a podporu mezi rodinami.

Úsek příznaků - Normalizace

Vedoucí skupiny shrne všechny dojmy a pocity, o kterých mluvili, užije jejich příklady a propojí je se znalostmi, které má ze své zkušenosti a z literatury o reakcích pomáhajících pracovníků. To napomůže uvědomit si, že pocity a dojmy účastníků byly normální, a akceptovat své reakce. Patří sem také čas na normalizaci copingových metod, jakými je humor, odlidštění, vzdalování se aj.

Očekává se příchod reakcí, kterými jsou intruzivní obrazy a myšlenky, zvyšující se úzkost, pocity bezbrannosti (především, že se může něco stát jejich blízkým), spánkové poruchy, obtíže při koncentraci, podrážděnost, pocity viny, změny hodnot a tyto je nutné považovat za normální reakce, které časem odezní. Je dobré zdůraznit, že pokud je člověk připraven na to, co ho čeká, jeho očekávání jsou jasnější a lépe se s nastalou situací vyrovnává.

Úsek učení a přípravy - Plány do budoucna a coping

Účastníci jsou připraveni na konec debriefingu tím, že se diskutují plány do budoucna. Probírají se aspekty podpory ze strany rodiny, přátel a kolegů.

Úsek zakončení - Uvolnění – opětovného začlenění

Na konci psychologického debriefingu by měli být všechny otázky zodpovězeny, všechny důležité oblasti probrány a účastníci by měli vědět, kam se případně obrátit pro pomoc. Pomoc je třeba vyhledat, jestliže:

- se symptomy po 4 -6ti týdnech nesníží.
- symptomy se zvyšují.
- člověk není schopen adekvátně fungovat doma nebo v práci.
- člověk prožívá markantní osobnostní změny, nebo je tak ostatní popisují.

Účastníci by měli obdržet telefonní číslo nebo adresu, kam se obrátit. Doporučuje se naplánovat ještě následné setkání skupiny. V pomáhajících organizacích by měla existovat možnost individuálního poradenství pro zasažené pracovníky.

Autoři doplňují, že ve všech intervencích po pohromě se zdá být důležité organizovat a připojovat služby mimo psychiatrické instituce a vyhnout se užívání nálepkování asociované s psychiatrií.

4.5.2. Tří stupňový debriefing revidovaný Parkinsonem (1997)

Frank Parkinson pracoval jako vojenský kněz a vyvinul tento model ze své zkušenosti s vojáky traumatizovanými během války v Perském zálivu. Třístupňový model je známý jako „3 F“ (*Facts, Feelings and reactions, Future*) a je pravděpodobně nejužívanějším modelem, především ve Velké Británii.

Tab. 3

TŘÍSTUPŇOVÝ DEBRIEFING

STUPEŇ	NÁZEV	OBSAH
Představení a pravidla		
1.	Fakta	Co se stalo před incidentem? Co se stalo během události? Co se stalo po incidentu?
2.	Pocity	Senzorické vjemy Zrakové vjemy, zvuky, pachy, dotyky, chuť
	Emoce	Jaké byly vyvolány pocity a emoce?
	Reakce	Jaké fyzické reakce? Jaké pocity a reakce jsou přítomny teď? Nějaké pozitivní reakce? Co jsi se naučil?
3.	Budoucnost	Normalizace Vedoucí debriefingu vysvětlí, že všechny reakce jsou normální. Podá informace o možných reakcích. Podpora: osobní, skupinová, organizační, vnější Nepříznivé následky: soudní procesy, vyšetřování, pohřby
Ukončení	Odpoutání	Nějaké otázky? Prostor pro informace a letáky. Nezbytné ověření; doporučení jako požadavek Vedoucí debriefingu zůstává k dispozici po sezení.

Čas: minimálně 3 hodiny

(Parkinson, 1997, in Kinchin, 2007, s. 51)

4.5.3. Proces debriefingu dle Vodáčkové (2002)

Vodáčková za stavbou debriefingu rozpoznává kognitivně – behaviorální kořeny, které umožňují, aby jedinec sestoupil do chaosu vlastních reakcí a pocitů a zase se vrátil k jejich rozumovému zpracování, které ho vybavuje silami do budoucna. „Emoce se obvykle projeví jako doprovod rozumového vyprávění. Osa debriefingu umožňuje se v pocitech neztratit. Když se emoce neobjeví, nic se neděje.“ (Vodáčková, 2002, s. 382). Metoda vytváří kognitivní rámec pro účinné způsoby, jak posttraumatické příznaky zvládnout. Autorka v podstatě popisuje Dyregrův sedmistupňový model debriefingu.

4.5.4. Emoční dekomprese dle Kinchina (2004)

David Kinchin založil svůj model na praktických zkušenostech z práce se záchranáři a policisty a je určený pro práci v páru. Kinchin (2007) ve své publikaci věnuje zvláštní pozornost vytvoření optimálních podmínek k usnadnění „emoční dekomprese“. Traumatická reakce je celo-systémový proces ovlivňující tělo i mysl. Autor připomíná, že počáteční dopad traumatu je na fyzikální struktury mozku, na přerušovanou procesuální paměťovou kapacitu, které tvoří prostor a čas na vyléčení se.

Tab. 4
EMOČNÍ DEKOMPRESSE

STUPEŇ	NÁZEV	OBSAH
Představení	Ponoření	Představují se vedoucí debriefingu. Vedoucí debriefingu představí cíl a účel. Vedoucí debriefingu vysvětlí pravidla a odsouhlasí je s účastníky.
1.	Hluboká voda	Co se stalo před incidentem? Co se stalo během události? Co se stalo po incidentu?
2.	Střední voda	Jaké fyzické reakce jsi zažil? Jaké pocity a reakce jsou přítomny teď? Nějaké pozitivní reakce? Co jsi se naučil? Senzorické vjemy Jaké byly vyvolány pocity a emoce?
3.	Rozražení hladiny	Vedoucí debriefingu vysvětlí, že všechny reakce jsou normální. Podá informace o možných budoucích reakcích. Vyrovňávání se (coping). Strategie využívající hru „hadů a žebříků“ ¹³ Podpora: osobní, skupinová, organizační, vnější Nepříznivé následky: soudní procesy, vyšetřování, pohřby
Ukončení	Šlapání vody	Poslední sdělení Doporučení? Bližší informace Občerstvení

Čas: minimálně 1,5 hodiny.

(Kinchin 2004 in Kinchin 2007, s. 52)

¹³ Hra „hadů a žebříků“ je modelem, jak dosáhnout uzdravení při hrozbě PTSD, vytvořená Kinchinem (1994, 1998, 2004). Pro bližší představení hry odkazují na dílo „Průvodce psychologickým debriefingem“ (Kinchin, 2007).

4.5.5. Integrativní model debriefingu dle Regenta a Bobera (2004)

Regent s Bober vyzdvihli silné momenty předchozích modelů debriefingu k vytvoření integrativního modelu a rozdělili ho do šesti fází:

Tab. 5
INTEGRATIVNÍ MODEL

FÁZE	NÁZEV	OBSAH
1.	Představení	diskuze o účelu debriefingu
2.	Sdílené porozumění	účastníci se podílí o své porozumění s ostatními o tom, čeho přesně byli svědky.
3.	Dopad zážitků	jsou diskutovány následky události, speciálně zaměřené na vztahy v rodině a s přáteli
4.	Copingové strategie	sdílení strategií zvládnání skupiny
5	Mobilizace sociální opory	
6.	Zaobalení	poděkování účastníkům za to, že přišli, a jejich vůli podělit se. Nabídka následného setkání či odborné péče.

(Kinchin, 2007, s. 55)

4.5.6. Čtyři celky debriefingu dle Hodgkinsona a Stewarta (1998)

Hodgkinson a Stewart zobecnili výše uvedený sedmifázový proces do přehlednějších a přirozenějších celků:

- Úvod
- Část vyprávění – zahrnuje skutečnosti a myšlenky
- Část reakcí – zahrnuje reakce a příznaky
- Část osvěty – učení a příprava

Ostatní modely debriefingu popisuje podrobně Kinchin (2007): Debriefing dle Bohla (1995), model dle Raphaelové (1986), program CISM dle FBI, debriefing dle Armstronga, salutogenní debriefingy dle Violantiho, Patona a Dunninga (2000) aj.

4.5.7. Sjednocení účinných faktorů debriefingu

Výše zmíněné modely debriefingu jsou vždy přizpůsobeny pozadí zájmu a práce autorů. Vyskytují se zde ale očekávané účinné faktory společné všem modelům.

Nastolením důvěrné atmosféry v rámci debriefingu se snižuje úzkost u účastníků a dochází k vzájemnému sdílení skutečnosti, nezbytné ventilaci emocí a k vzájemné podpoře od ostatních. Účastníci čelí vystavení in vitro, vyplňují si prázdná místa události a snaží se porozumět pozadí skrývajícím se za jejich rozhodnutími a tomu, jak jednali. Všechny modely vedou k prevenci vtíravých a vracejících se vzpomínek tím, že je přetvoří z implicitních v explicitní. Debriefing se snaží snižovat vzrušení z události, snížit emoční angažovanost a identifikaci s událostí a získat tak náhled na situaci. Nepostradatelnou součástí debriefingu je poučení, jak v oblasti normalizace reakcí obětí, tak i přípravy na možné potíže v budoucnu a získání informací, jak jim předcházet. V každém modelu se nezapomíná na mobilizaci opor, které se nabízejí. Důležitým prvkem sezení je vedoucí debriefingu, jenž představuje rolový vzor, jak se situací zacházet, při debriefingu se tedy využívá i modelové učení. Osvědčenou technikou se zdá být i humor a odlehčení situace.

Hodgkinson a Stewart (1998) vytyčili čtyři oblasti, kterým by měla být věnována pozornost v rámci debriefingu pro pracovníky:

- Pracovní úkol – pracovníci opouštějí pocitově nabitý typ práce a věnují se odlišným úkolům, například tím, že vypráví o klientech, obrací se k budoucnosti.
- Role – členové týmu opouštějí svou dočasnou profesionální identitu, například roli krizového intervenanta.
- Klienti – mezi pracovníky a klienty mohla vzniknout silná vazba a je třeba mít stále na paměti, že tento závazek bude jednou ukončen.
- Tým – pracovníci se loučí s kolegy, se kterými spolupracovali.

Souhrn:

Psychologický debriefing je technikou v rámci krizové intervence pomáhající zpracovávat zkušenost s traumatickou událostí a zabránit tak možným negativním psychickým následkům. Využívají ho pracovníci pomáhajících neboli rizikových profesí, čili sekundární oběti události, ale za vhodných podmínek ho lze uplatnit i pro primární oběti. Má svá pravidla a doporučené postupy a může probíhat skupinově i individuálně. Skupinového sezení se účastní lidé vystaveni stejnému stresoru. Debriefing by měl zohlednit různorodé fáze vyrovnávání se se skutečností u účastníků a zachytit, ty, kdo potřebují speciální pomoc. Kvalita debriefingu se odráží v osobnosti a schopnostech vedoucího debriefingu.

5. Kým je pracovník v rizikové profesi?

Mohlo by se zdát, že každá profese nese svá rizika, proto považuji za důležité vysvětlit, jaké faktory vedou k rizikovosti v profesi, aby se pro její zaměstnance stal debriefing, jak ho zde popisují, pomocnou technikou pro zmírnění možných ohrožení.

5.1. Vymezení pojmu „riziková (pomáhající) profese“

Rizikovou profesí myslím zaměstnání, kde je pracovník ohrožen nějakým rizikem. Riziko definuje Hartl (2000, s. 511) jako „nebezpečí“ a „aktivitu s vysokou mírou pravděpodobnosti neúspěchu nebo ztráty, aktivitu ohrožující něco, co má pro člověka určitou hodnotu“. V praxi se jedná o profese typu konzultant linky důvěry, psycholog, sociální pracovník, lékař záchranné služby, zdravotní sestra, hasič, policista, aj. Tyto profese se odehrávají v neustálém kontaktu s lidmi, jsou považovány za tzv. pomáhající profese, a na rozdíl od jiných profesí se od nich očekává **osobní vztah**. Pracovní vztah ke klientovi v pomáhající profesi se stává podstatnou složkou povolání a nestačí chovat se jen v souladu s konvencí (Kopřiva, 1997). **Pomáhající pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří potřebují víc než pouhou slušnost, a to přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pro něj nejsou na obtíž, že je neodsuzuje.** Klienti vyhledávají, především nevědomě, signály, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je v drobných neverbálních projevech

pracovníka, které vytváří určitou atmosféru, jež klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Podle Kopřivy (1997) se bez tohoto vztahového rámce stává práce pomáhajícího jen výkonem svěřených pravomocí.

Jandourek (2001. S. 195) uvádí, že „pomáhající profese (angl. „*helping profession*“) je povolání zaměřené na pomoc lidskému jedinci, který se nachází v určité situaci nouze, ale i pro pomoc zaměřenou na optimální rozvoj člověka. Jde zejména o lékaře, psychology a psychoterapeuty, sociální pracovníky, učitele aj. Výraznou roli v jejich práci hraje osobnost pomáhajícího. Jsou ohroženi vysokou mírou stresu, často u nich dochází k tzv. vyhoření (*burn-out*).“

5.2. Rizika a překážky pomáhající profese

Pomáhání znamená pro mnoho lidí činnost nepochybně smysluplnou. Pomáhající se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí. Rozhodnutím pomáhat, a tedy převzetím úlohy věnovat pozornost potřebám někoho jiného dle Hawkinse a Shoheta (2004), vstupuje jedinec do **vztahu**, jenž **je jiný než všechno běžné a každodenní**. Jsou okamžiky, kdy se zdá, že to sotva stojí za to, možná proto, že bojuje proti všem, nebo protože klient není vděčný, nebo se pracovník cítí vyčerpaný a připadá mu, že už nemá z čeho dávat, takovým případům může ulehčit právě technika psychologického debriefingu.

Role pomáhajícího s sebou nese určitá očekávání. Lpění na této roli někdy brání jasně vidět silné stránky klientů, **zranitelnost** pomáhajících i jejich vzájemnou **závislost**. Motivací pomáhajícího bude zřejmě dle jeho slov přání starat se (léčit), vedle toho však může existovat i skrytá **potřeba moci**, jednak obklopení se lidmi, kteří na tom jsou hůř než já, jednak možností řídit části životů lidí, kteří potřebují pomoc. Od potíží s mocí se odvozuje i tzv. **syndrom pomáhajícího**, který dle Baštecké (2005) vzniká v zážitku hluboké bezmoci transformací do nutkavé a všemocné péče o ostatní. Schmidbauer (2000) popisuje vnitřní situaci lidí se syndromem pomáhajícího jedním obrazem: „zanedbané, hladové dítě za nádhernou, pevnou fasádou (s. 17).“ Fasádou má autor na mysli přesvědčení, že pomáhající přeci nic nepotřebuje, že jen dává, v protikladu k tomu dítě, jeho já, hladoví po zájmu a bezpečí. Hawkins a Shohet (2004) jsou přesvědčeni, že „nikoliv potřeby samy o sobě, ale jejich popření může být škodlivé. Potřeba být oblíbený,

oceňovaný, být vnímán jako ten, kdo se snaží, kdo má dobré úmysly, zkrátka **být** vnímán jako „**dobrý člověk**“.

Kopřiva (1997, s. 18) popisuje dvě podoby problému: „jednou je **tendence přebírat kontrolu** nad klientem a druhou je **tendence obětovat se** pro klienta na svůj vlastní úkor. Mohou se však vyskytnout u téhož pracovníka současně a velmi dobře se vzájemně doplňovat.“ Pomáhající pracovník často cítí **potřebu být potřebný**. Není to totéž, jako když někdo rád pomáhá lidem. Kdo potřebuje být potřebný, vzdává se uskutečňování svých důležitých potřeb a o to více se stará o druhé, aby se tak vyhnul **pocitu samoty a zbytečnosti**.

Za zřejmě nejčastější překážku pomáhání považuje Baštecká (2005) **hodnotový konflikt a konflikt v chápání normality** mezi mladým, zdravým pomáhajícím a mezi člověkem, kterému je pomáháno a který se mnohdy vyznačuje opačnými charakteristikami. Dalším varovným znamením v oblasti pomáhání je dojem, že pomáhající se zásadním způsobem liší od člověka, kterému pomáhá. **Sebeklam odlišnosti** vzniká pravděpodobně jako nevědomá ochrana proti bezmoci přičítané obětem a proti ztotožnění se s nimi. **Ztotožnění** se s prožitky obětí považují Hodgkinson a Stewart (1998) za jednu z hlavních zátěží posttraumatického pomáhání. Pomáhající se snaží vžít do situace oběti, představují si, co by sami v takové situaci dělali, a tím si připomínají smutné vzpomínky, napadají je vtíravé myšlenky a cítí vinu za své štěstí.

Kopřiva (1997) identifikoval tři paradoxy profesionálního pomáhání. Prvním je **pochopení pro každého**. Úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, prostě mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají. Kopřiva konstatuje, že nejtěžší v tom je právě to „každého“. Druhým paradoxem je **potřeba lásky k bližnímu ve službách úspěchu**. Pracovník si v takové situaci vynucuje vděčnost a chválu od klientů. Pracovník se dostává do pozice, kdy on je také ten, co něco potřebuje. Třetí paradox Kopřiva vidí ve **vnímání lásky k bližnímu jako zboží**. Profesí se člověk živí a dělá ji pro peníze, z čehož mohou plynout konflikty. Pomáhající je za vztah s klientem placený.

Zaměření se na zvládání negativních emocí u sebe i u druhých nemusí znamenat štěstí. Pracuje-li pomáhající na vymýcení nežádoucího, je-li zaměřen na řešení problémů, na pomoc druhým, nemusí zvládat život ke své spokojenosti. Neustále se zabývat nepříjemnými událostmi jedince vyčerpává a ubíjí. A jakmile navíc pozitivní emoce a

příjemné pocity v každodenním životě přeznačuje na „normální“, převažuje náhle únava, slabost a beznaděj. Hezkého a milého si nevšímá, zůstává jen vše výrazné zdánlivě bezvýznamné (Hájek, 2006).

Pomáháním se někdy mění i identita jedince následkem přizpůsobování se hodnotám, chováním i způsobům komunikace po katastrofě. Pomáhající mohou mít problémy s návratem domů, mívají pocity ztráty a nostalgie (Baštecká, 2005). Plionis (2006) tvrdí, že pomáhající pracovníci se nacházejí ve vyšším riziku závislosti na alkoholu a PTSD. Někteří jedinci mají tendence k depresím, sebevražedným myšlenkám, k vyšší rozvodovosti či k domácímu násilí. Autor uvádí prevalenci PTSD u běžné populace 3 %, u pracovníků prosazujících zákony 10 % a u hasičů dokonce 10 % až 30 %.

Baštecká (2005) rizika pomáhání shrnuje následovně: rizika představují zároveň příležitost prostřednictvím přijetí paradoxů: při pomáhání se pracovník pohybuje v bezmoci, a má při tom velký vliv; je nedůležitý a zároveň si dostatečně váží sám sebe; o kvalitě pomáhajícího vztahu svědčí jeho včasný konec; díky roli pomáhajícího, která ho vzdaluje od lidí, jim může být trvale nablízku – člověk (i pracovník) obvykle zraje.

5.2.1. Riziko syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je často považován za prožívání krize a díky jeho rozšíření v dnešní době je zařazen v této práci do samostatné podkapitoly.

Obzvláště v pomáhajících vztazích, zdůrazňuje Hájek (2006), je důležité dbát na svou „mezilidskou ekonomiku“. „Dlouhodobá nevyváženost mezi „braním“ a „dáváním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. Jestliže se v některých vztazích emočně vydáváme, zabýváme se trápením druhých, musíme mít své zdroje, kde si doplňujeme energii.“ (Hájek, 2006, s. 100). Jde o to, aby si pomáhající pracovník ve svém každodenním životě uvědomoval, co se povedlo, co ho baví a na co se těší.

Již od sedmdesátých let 20. století se psychologové a lékaři zabývali stavy celkového, především pak psychického vyčerpání, jež se projevuje v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí a jež zasahuje a ovlivňuje postoje, názory, ale i výkonnost a následně celé vzorce především profesionálního chování a jednání osob, u nichž došlo k iniciaci proměnných, ovlivňujících vznik a rozvoj tohoto syndromu. Tyto stavy se

označují jako syndrom vyhoření, vypálení, též vyhaslosti, tj. vyčerpání („*burn out syndrome*“).

Ve známé Beckerově koncepci duševního zdraví, jak uvádí Kebza a Šolcová (2003), je riziko onemocnění vyjádřeno poměrem mezi rizikovými a protektivními faktory, přičemž rizikovými faktory se rozumí především zranitelnost, (vulnerabilita) a stresory, protektivními faktory pak kompetence (kompetence v uspokojování potřeb, sociální kompetence, kognitivní kompetence, kompetence zvládat stresové situace a kompetence v kontrole jáství) a podpůrné vlivy vnějšího prostředí. Becker ve své koncepci doplňuje ještě osobní pohodu („*well-being*“). Jako vyhoření bývá popisován stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Součástí této prožívané krize, dle Schreibera (1992) je vyrovnávání se s vlastními náladami a pocity, obsahujícími prožitky osamocení, starostí, úzkosti, bezmoci, beznaděje a zoufalství, ale i absurdity, nudy, „otrávení“, „zhnusení“.

Jedním z úkolů psychologického debriefingu je zachytit příznaky u pracovníka a navrhnout případný druh pomoci.

5.3. Charakteristika vhodného jedince pro pomáhající/rizikovou profesi

Rovnováha a dobrá organizovaná pomoc ve výše zmíněných rizicích by měla udržet kvalitu pomáhajícího. Baštecká (2005) shrnuje popis vhodného pomáhajícího pracovníka takto:

- Pomáhající pracovník si uvědomuje svou moc, neupadá do klamů všemoci ani bezmoci. Dokáže si připustit, že jsou situace, kdy se nedá nic dělat a je si vědom toho, že může být nápomocný už jen svou přítomností či účastenstvím.
- Pomáhající pracovník přejímá zodpovědnost za vlastní zdraví a ve vymezených hranicích poskytované pomoci si uchovává dostatečné nadšení po dostatečně dlouhou dobu.
- Při pomáhání vytváří pracovník přiměřenou míru závislosti, pracuje se vztahem a se sebou samým a měl by si udržet vzdálenost, která mu umožňuje neslibovat víc, než chce a může splnit.

- Role pomáhajícího pracovníka se liší od role toho, komu pomáhá, především povinností reflektovat sebe a vlastní činy, aby byl při pomáhání ve službách toho, komu se pomáhá.
- Pomáhající pracovník si uvědomuje, že spíše pracuje, než pomáhá.

Popisem vhodného postoje terapeuta vůči klientovi se zabýval C. R. Rogers (1957). Zdůrazňoval především následující kvality pomáhajícího:

- Schopnost vidět každého člověka jako individualitu a akceptovat jeho „pravdu“, jeho hodnotu;
- Důvěra ve schopnosti člověka měnit se ve smyslu dovednějšího zvládnání života;
- Dovednost vytvořit podmínky ke kultivaci těchto schopností u klienta;
- Terapeutické schopnosti vycházející z tréninku svého vlastního prožívání.

Tyto kvality charakterizoval pomocí třech proměnných, které pojmenoval: **opravdovost** („*congruence*“, „*genuiness*“), **nepodmíněné pozitivní přijetí** („*unconditional positive regard*“), **odpovídající empatické porozumění** („*accurate empathic understanding*“).

V pomáhajících profesích se pracovníci setkávají s lidmi v krizi. Krize, dle Kastové (2000), lidé prožívají jako neodkladné, naléhavé situace, které jsou často doprovázeny silnými emocemi, jež se přenáší na pracovníka, a ten s nimi musí umět zacházet a mít na vědomí, že každá krize nechává zaznít specifické životní téma v pracovníkovi samotném.

Závěrem bych ráda připomněla Schmidbauerovo tvrzení: „Vcítivé chápání slabostí a nedostatků – vlastních i cizích – je právě předpokladem účinné pomoci.“ (Schmidbauer, 2000, s. 14). Schmidbauer (2000) považuje i nedokonalosti pomáhajícího za potenciálně produktivní a dodává, že ideály perfektnosti lze udržovat pouze popíráním skutečnosti.

Souhrn:

Pomáhající profese je výjimečná především pracovním vztahem, jaký mezi sebou navazuje klient a pracovník. Pomáhající by měl být neustále na pozoru před riziky, která mu profese a jeho očekávání kladou. Takovým rizikem může být rozvoj syndromu vyhoření. Sebereflexe a dobrá organizovaná pomoc by měly zajistit kvalitu pracovníka.

6. Vliv zátěže na jedince

V praktické části této práce jsem zjišťovala potřeby pracovníků rizikové profese v rámci debriefingu při psychicky zátěžovém zaměstnání. Proto jsem se rozhodla se na vliv zátěže na jedince zaměřit podrobněji i v teoretické části.

Chronizované působení stresorů, vedoucí k nízké či nulové zvládací efektivitě, je ve vztahu ke zdraví významným potenciálním rizikovým faktorem. Procesu fungování psychiky v podmínkách zátěže je věnována pozornost v mnoha studiích o stresu, které uvádějí možné změny ve zdraví nejen funkční, ale i anatomicko-fyziologické. Při prožívání stresu se nadměrně uvolňují katecholaminy, zvl. adrenalin, vedoucí ke změnám v zažívacím traktu, dále se vlivem stresu mění hodnoty krevního tlaku, objevují se ischemické choroby srdeční, migrény, reumatická artritida a změny se projevují v imunitním systému a menstruačním rytmu (Schreiber, 1992). Pokud jde o potenciální důsledky vlivu stresu na duševní zdraví, jsou nejčastěji uváděny souvislosti s potenciální iniciací afektivních poruch rozvojem posttraumatické stresové poruchy vycházející z obtížného vyrovnávání s reakcí na extrémně silný či komplexní stresor (Kebza, 2005) a z tohoto důvodu jsou rozvíjeny metody CISM (resp. psychologického debriefingu). Za případ uplatnění důsledku prožívání chronického stresu lze považovat také syndrom vyhoření.

Na trauma a stres by se nemělo zapomínat pohlížet i z pohledu neurologie. **Traumatizující zkušenost je často pokládána za primární diagnózu pro psychickou poruchu.** Grawe (2007) uvádí, že z výzkumů PTSD je zřejmé, že těžká PTSD souvisí s poškozením hippokampu (jenž je pokládán za baterii vzpomínek). **Lidé, kteří zažili traumatickou událost v dětství, reagují na stejně zátěžovou situaci v dospělosti mnohem větší hormonální stresovou reakcí než lidé, kteří si takovou zkušenost z dětství nenesou.**

Z nových výzkumů provedených Gilbertsonem et al. (in Grave, 2007) vyplývá také to, že menší hipokampus (vrozený) představuje genetické riziko pro vznik PTSD, tudíž že lidé s méně výkonným (menším) hipokampem jsou náchylnější k podmíněným úzkostným reakcím a vlivem zvláště traumatických zkušeností u nich může dojít ke vzniku **prolongované úzkostné reakci**. Odborníci tvrdí, že **trauma se velmi dobře ukládá do implicitní paměti, ale méně do explicitní**. Velmi silné podmínění strachové reakce se vtiskuje do amygdaly a jen obtížně odeznívá. Dochází potom k tomu, že podmíněný smyslový podnět se může v plné intenzitě aktivovat znovu. V rámci terapie tedy Grawe doporučuje opakovat rozhovory, o tom co, kdy, kde a jak se stalo a upevnit tak paměťové stopy, vytvořit asociační okruhy, které blokují úzkostnou reakci. **Prožít si událost tím, že o ní mluvím znovu v bezpečném prostředí**. V tom, jak člověk zvládne zátěžovou situaci, má vliv právě osobnost jedince.

V rizikových profesích je nutné mít na paměti skutečnost, že **psychické napětí může vést k předčasnému vysílení organismu** a tomu by se mělo předcházet. Jedinec však může právě svými dispozicemi ovlivnit zvládání zátěžové situace.

6.1. Subjekty jedince ovlivňující zvládání zátěže

Reakce na stres jsou individuální. Důležitou roli zde hrají vrozené dispozice a schopnosti řešit stresové situace získané životními zkušenostmi (Neumannová, 2007).

„Systém nespecifických reakcí na zátěž představuje aktivní proces obnovování rovnováhy mezi jedincem a jeho prostředím, proces adjustace o rozdílném časovém trvání, který probíhá v určitých typických fázích a jehož výsledkem je buď uvolnění rovnováhy (úplné nebo dočasné), nebo selhání s různými psychickými důsledky. Dále pak, že tento proces není jen funkcí situace, ale závisí na psychické potenci subjektu, na struktuře a dynamičnosti jeho osobnosti.“ (Mikšík, 1973, s. 13). Zátěž pro daného jedince tedy nespočívá v druhu či charakteru vykonávané činnosti (v nárocích na rozhodovací procesy apod.), ale v podmínkách, za nichž je daná činnost vykonávána.

To, nakolik je jedinec schopen vyrovnávat se s aktualizovanou zátěžovou situací, závisí podle názoru Mikšíka (1973) na komplexu těch proměnných, jež lze souhrnně označit jako základní sytící složky tzv. „účinné integrovanosti osobnosti“ daného jedince, podmiňující ve svém komplexu adekvátnost řešení určité kvality a kvantity zátěže daným

subjektem. Mikšík (1973) má za to, že základní faktory, rozhodující o této integrovanosti, jsou:

1. Tzv. **účinná kapacita rozumu**¹⁴, již je člověk s to uplatnit ve vyhocených situacích. Břicháček (1968) tvrdí, že rozum člověk používá, když myslí. V zátěžové situaci však nejde o myšlení vůbec, ale o proces přemýšlení ve smyslu řešení problému: porozumění situaci a uvědomělé vypořádání se s ní.
2. **Dynamičnost aktivace psychiky a emocionálního ladění** (v dimenzích kvality i dynamiky). Z hlediska posuzování individuální tolerance jedince vůči psychické zátěži považuje Mikšík (1973) za nezbytné přinejmenším postihnout následující komponenty jeho emocionality:
 - Převládající kvality jeho emocionálního prožívání, jeho emocionální ladění ve vyhraněných situacích (nejvíce emoce strachu, emoce vzteku, soupeřivosti a sebecit);
 - Dynamika střídání emocionálních stavů pod vlivem situačních faktorů (včetně stavů spjatých s očekáváním a dozníváním situačních proměnných);
 - Stupeň, v němž emoci prožívá a jeho adekvátnost vzhledem k podnětové situaci.
3. **Úzkostnost.**
4. **Hladina resistance vůči rušícím podnětům, resp. adaptabilita.“**

Dle Mikšíka (1973) hladinu tolerance vůči zátěži ovlivňuje:

- Sebejistota
- Adaptabilita a flexibilita
- Odpovědnost
- Feminita – maskulinita

¹⁴ Taková kapacita rozumu se nekryje s běžně uvažovanou inteligencí.

Sebejistota a sebevědomí jedinci dodává vědomí převahy nad ostatními v řešení situace a nedá se postoji ostatních výrazněji ovlivnit. Sebejistota je projev určitého přístupu k životním situacím (tím i ke všem typům zátěžových situací), v němž je vyjádřena důvěra ve vlastní síly, ve své schopnosti a v umění poradit si, míra spoléhání se na sebe sama.

Adaptabilita a flexibilita je přizpůsobivost ve smyslu sociální poddajnosti, resp. sugestibility, či v protikladu o projevování vlastních vyhraněných postojů a jejich prosazování či činnosti nezávisle na bezprostředním tlaku. „V sociálně exponované situaci může právě skutečnost, nakolik je ve svém myšlení, cítění, postojích a jednání pro úroveň své flexibility závislý na sociálních proměnných, velmi podstatně působit jako integrující i dezintegroující činitel jeho interakce s vlastní zátěžovou situací v přímé závislosti na charakteru vzniklého sociálního ovzduší.“ (Mikšík, 1973, s. 93).

Důležitým subjektem při řešení a zvládnání zátěže se zdá být, zda pro daného jedince je příznačný spíše feminní typ interakce se zátěží, či typ interakce maskulinní. Zda a v jaké kvalitě jedinec přijímá mužskou či ženskou roli.

6.2. Pracovní stres a jeho vliv na zvládnání zátěže

Vyčerpání, pasivita a zklamání se dostavuje jako pracovní stres. Pracovní stres, který má vliv i na vznik syndromu vyhoření, lze dle Kebzy (2005) rozdělit do několika kategorií:

- Konflikty rolí, které jedinec zastává;
- Pracovní zátěž a odpovědnost;
- Problémy organizace práce, komunikace, kompetence;
- Profesní perspektiva;
- Fyzické prostředí (hluk, světlo, ...).

Kebza a Šolcová (2003) doporučují důsledně oddělovat pracovní život od osobního, naučit se izolovat stres od ostatních životních aktivit, uzavřít své pracovní starosti za dveřmi kanceláře, stejně jako schopnost nepřinášet s sebou do zaměstnání své partnerské a rodinné starosti. Osvojení si základních postupů a strategií hodnocení stresogenních

situací a zvládnání stresu, stejně jako úprava životosprávy, denního režimu a celkového životního stylu se jeví jako nezbytný předpoklad úspěšné prevence syndromu vyhoření.

Matoušek a Růžička (2003) vyjmenovávají tři vlivy, které mohou zapříčinit vznik pracovního stresu:

- Určité vlastnosti a nevhodná příprava pracovníka
- Druh vykonávané činnosti
- Nepříznivé pracovní podmínky

Velmi často působí na pracovníky tyto tři obecně vymezené vlivy vzájemně. Pokud výše zmíněné příčiny vzniku pracovního stresu dlouhodobě působí na pracujícího člověka, nejsou ohroženy „jenom“ jeho pracovní schopnosti a jeho celkový vztah k práci, ale také jeho zdraví. Z tohoto důvodu by se měla věnovat pozornost tomu, jak se na pracovišti stresovým situacím předchází, a případně jak jsou řešeny.

7. Potřeby člověka po kritické události

Stává se, že potřeby člověka v krizi nejsou vždy respektované a často nejsou jasně zřejmé vlivem náročnosti situace. Pracovníci RZS (Rychlé záchranné služby) často bez rozmyšlení na místě aplikují přímo tišící lék do těla oběti, ačkoliv odborníci na trauma upozorňují na zpomalení vyrovnávání se se situací vlivem léků a často je jimi zapříčiněn vznik traumatu. Z tohoto důvodu věnuji potřebám obětí pozornost v této kapitole. Pomoc začíná posouzením potřeb a zdrojů jedince. Lidských potřeb i jejich systémů je mnoho.

Shalev a Ursano (2003) dělí proces přizpůsobování se změně, která je způsobena traumatizující událostí, na čtyři úseky. V každém úseku na oběť připadá nějaká úloha korespondující s jejími potřebami:

- Dopad události – hlavním úkolem je **přežít a zachovat si lidskou důstojnost**;
- Záchrana (fáze bezprostředně po dopadu události) – přeživší se musí **přizpůsobit nové skutečnosti** (jsou evakuováni apod.), aniž se změnil vnitřně, pociťují odcizení a změnu k horšímu;

- Časné zotavení (fáze posttraumatická) – z prožité události se stává událost duševní. Je možné o ní vyprávět, přeživší se snaží **získat od prožitého odstup**, a zároveň traumatickou zkušenost vyhodnotit, **porozumět** jí (dochází k popření a znovuprožívání, hledání smyslu).
- Návrat do života – přeživší se snaží **přizpůsobit změněným podmínkám** i vnitřně a **vyrovnávat se** s nimi pomocí různých strategií, pokud se jim to daří, jsou znovu schopni **plnit pracovní úkoly** a **mít potěšení z mezilidských kontaktů**, znovu si sami sebe váží a cítí se lépe, nepohoda se zmenšuje.

Potřeby sahají od fyzických k spirituálním a emočním dle druhu traumatické události. Obětem, pozůstalým i pomáhajícím lidem na scéně či posléze s oběťmi by se mělo dostat podpory ve formě **krátko či dlouhodobých opatření**, která zahrnují informační služby (telefonní tzv. horké linky, brožury, mediálních vydání, veřejných setkání), pohotovostní poradenství a podporu, krizovou intervenci, psychologický debriefing pro pracovníky, budování komunitních sítí a posttraumatickou terapii.

V situacích katastrof ožívá **potřeba místa**, potřeba někam patřit. Pilgrim (in Baštecká, 2005) uvádí, že člověku po traumatizující události se naruší základní přesvědčení o sobě a světě především v oblasti **bezpečí, důvěry, vlivu, úcty a intimity**, resp. jsou tyto potřeby zvýšené a je třeba na ně reagovat.

Od lidí, kteří zažili traumatizující událost, obvykle slyšíme: „Kdo to neprožil, nepochopí.“ Při katastrofě, kde je zasažena rozsáhlá část území, se najde více těch, kteří chápou. V individuálním neštěstí zůstane člověk snáze osamocen. Ovšem i velké skupiny postižených lidí se mohou společně ocitnout bez sil a bez možnosti poskytovat druhým oporu. „**Dostatečná sociální opora** se přitom považuje za rozhodující pro úspěšné zpracování traumatu (Baštecká, 2005, s. 17).“

Mezi hlavní zdroje opory dle Upholdová (in Baštecká, 2005) patří **přirozené systémy opory** (rodiny, příbuzní a známí), náboženské organizace, pomáhající profese, **podpůrné skupiny** organizované odborníky a **svépomocné skupiny**.

J. House navrhl čtyři složky obsahu sociální opory (in Kebza, 2005, s. 159):

1. Emocionální opora (poskytování důležitých emocí);
2. Hodnotící opora (hodnotící komunikace, jež je relevantní pro sebehodnocení);

3. Informační opora (zprostředkování informací nebo rad, které pomáhají vyrovnat se s osobními problémy);
4. Instrumentální opora (praktické druhy pomoci nebo hmotná, materiální pomoc).

Souhrn:

Ke shrnutí využiji výstižná slova Baštecké (2005). Je potřebné mít na paměti, že základem všech posttraumatických jevů je snaha přežít, přizpůsobit se změnám a naučit se z události co nejvíce do budoucna. „O člověku bychom měli uvažovat v souvislostech biologických (přežití těla), psychosociálních (přežití jedince „já“ ve vztazích k ostatním lidem) a spirituálních (přežití lidství, nalezení smyslu).“ (Baštecká, 2005, s. 38). Lidské potřeby nám napovídají, co v pomáhání dělat, a hodnoty lidí, kterým je pomáháno, dávají najevo, jak to dělat.

8. Strategie pomoci pro pracovníky v rizikové profesi

Psychosociální pracovník se v úzkém kontaktu s traumatizovanými lidmi stává mlčenlivým svědkem hrůz, které zasažení zažili a s nimiž nemůže nic dělat. Pomáhající je ochoten být svědkem, aby na to přeživší nebyl sám. Přiznaná bezmoc a ztotožnění se s obětí někdy vyústí v pocitové přesycení, při němž se mohou objevit u pracovníka posttraumatické příznaky. Takovému stavu se říká „terciární viktimizace“ nebo „zástupná traumatizace“ (Vizinová, Preiss, 1999). „Pracovník se stává obětí, je traumatizován prožitky lidí, se kterými musí soucítit, aby jim mohl pomoci. **Pomáhající pracovníci v psychosociální oblasti zaslouží stejnou ochranu bezpečnosti a zdraví při práci jako jejich kolegové z jiných rizikových provozů.** Bezpečí a zdraví o duši a ducha druhého člověka udržuje výcvik, supervize a podpora zakotvená v dobré organizaci práce.“ (Baštecká, 2005, s. 77). Je potřeba mít možnost podělit se o zážitky s kolegy nebo je nějak odlehčit, aby byl pracovník práceschopný.

I v zájmu organizací je zabývat se prevencí výskytu posttraumatických jevů (Posttraumatické stresové poruchy, Akutní reakce na stres a jiných) a nebezpečí tzv.

syndromu vyhoření, vzhledem k jejich vlivu na výkony zaměstnanců. Zaměstnavatel, dle Kebzy (2005), může intervenovat např. vytvořením sociálně citlivého prostředí, zvýšením participace pracovníků na rozhodování, důležitá je i spokojenost zaměstnanců s vedením, se spolupracovníky a vztahy na pracovišti, s klimatem pracoviště, spokojenost s ohodnocením, s kariérním řádem aj. Z praktického hlediska organizace provádí prevenci vyhoření i skrze zavádění programů osobního rozvoje, pracovního poradenství, výcviku v profesních dovednostech, týmové spolupráci, z čehož plyne, že i psychologický debriefing má na prevenci rozvoje syndromu vyhoření svůj podíl.

Výskyt posttraumatických projevů slábne v čase i bez odborné pomoci, ale u pomáhajících pracovníků se předpokládá, že se budou vyrovnávat se zátěžovými situacemi rychleji, aby se tak i rychleji vraceli do pracovního procesu. Tím, co pomáhá, je pravděpodobně zážitek zvládnání zátěže, lidská blízkost (vztahová síť) a dobře fungující organizace. Nepříznivým důsledkům pomáhající profese předchází kvalitní supervize jedince a jeho vedoucího (popřípadě organizace), formy podpůrných skupin, Balintovské skupiny a v neposlední řadě debriefing. Psychologický debriefing, obsahuje složky výše zmíněných podpůrných systémů, ale v jistých aspektech se od nich liší, proto je zde stručně přiblížím.

8.1. Psychologický debriefing jako součást supervize

Debriefing může splňovat v různé míře funkce podobné supervizi. Kadushin (1976) uvedl tři hlavní funkce supervize: **vzdělávací, podpůrnou a řídicí**¹⁵; a Proctorová v r. 1988 (in Hawkins a Shohet, 2004) pojmenovala tyto funkce stejného obsahu jako **formativní, restorativní a normativní**. „Řídicí funkce je naplňována v hodnocení a posuzování pracovníkova výkonu, díky ní si osvojuje hodnoty své profese, vzdělávací funkcí je rozvoj pracovníkovi odbornosti a funkce podpůrná spočívá v pomoci supervidovanému nést a zvládat pracovní zátěž, sdílet pracovní odhodlání a naději (Kebza, Šolcová, 2003, s. 390).“ Je nutné poznamenat, že debriefing se nedá považovat za supervizi v plném slova smyslu, ale ve větší či menší míře obsahuje jednotlivé složky jako právě supervize.

¹⁵ Vlivný autor v supervizní oblasti Alfred Kadushin přičítá toto rozdělení funkcí supervize Johnu B. Dawsonovi a jeho článku z r. 1926 ve Family 6 (str. 293-295): The casework supervisor in a family agency (in Kebza, Šolcová, 2003).

Dle autorů Fišerové a Poláka¹⁶ (1995), má supervize pomáhat nikoliv ke změně pracovníka, tedy tomu, jaký by měl být, aby to šlo lépe, co by měl dělat jinak, ale směřuje k posílení pracovníka uvědomění o tom, jaký skutečně je a co dělá. Protože podle paradoxní teorie změny, teprve když si člověk plně uvědomí, co dělá a jaký je, má sám možnost zvolit změnu, pokud se k ní rozhodne. Nikdo totiž nemůže vědět, co by pracovníka podpořilo, lépe než on sám.

Supervize v pomáhajících profesích je z pohledu Kebzy a Šolcové (2003) jeden z nástrojů rozvoje pracovníka a zvyšování kvality služby, rozhovor a odborná činnost, kdy prostřednictvím zaměřeného pozorování, cílených otázek a komentářů uvažuje supervizor se supervidovaným/i (jednotlivcem, týmem, organizací) nad kvalitou práce (společně promýšlejí pracovní vztahy, cíle a procesy). Zvyšuje se tak především pracovníka schopnost sebeuvědomování – jeho reflexe a sebereflexe. „Velmi zhruba se dá říci“, tvrdí Kocourek (in Eis, 1995, s. 82), „že těžiště chápání supervizních aktivit osciluje mezi učením, analýzou, porozuměním a nasloucháním.“

Odpovědností supervizorů (stejně tak i vedoucích debriefingu) je pomoci rozpoznat, kdy poradenskou činnost narušují osobní nebo emocionální potíže pracovníka, dále jakékoliv stavy, ovlivňující úsudek, nemoc, vliv alkoholu či drog, anebo jiné důvody, a musí zajistit, aby byla přijata patřičná opatření. Odpovědností praktika je udržet si za daných okolností nejlepší možné duševní a fyzické zdraví a supervizor (vedoucí debriefingu) je odpovědný vyjádřit svůj názor, jakmile je zdraví poradce zjevně podlomeno pracovním zatížením, anebo vnitřními příkazy. (Carroll, Tholstrupová, 2004).

Borovičková (2008) považuje debriefing po skončení směny za krátkou formu supervizního sezení. Mezi hlavní kategorie supervize se počítají supervize výuková, výcviková, řídicí (manažerská) a poradenská. **Debriefing je, dle Borovičkové (2008), druhem poradenské supervize, která nabízí supervidovanému podporu, ale supervizor za něj nepřebírá odpovědnost za jeho práci s klientem.** Pracovníkovi je pomáháno tím, že je jeho práce konzultována a rozebírána, což také plní funkci vzdělávací. Tato kategorie je určena zkušeným a kvalifikovaným pracovníkům. Vztah mezi supervizorem a supervidovaným nemusí být pouze nerovnoměrný, hierarchický, ale také se může jednat

¹⁶ Helena Fišerová a Anton Polák vycházejí z psychoterapeutického přístupu Gestalt.

o horizontální formu supervize, kde supervizor je na téže úrovni, nebo je přímo kolegou supervidovaného pracovníka.

Blízkým pojmem je **intervize**, při níž jde právě o sdílení určitých (zejména náročných) pracovních situací mezi pracovníky v souřadném postavení. Supervize mezi kolegy má zjevně mnoho výhod, ale i mnoho nástrah a pastí. Při neexistenci vedoucího skupiny je více zapotřebí pevná a jednoznačná struktura, což vyžaduje větší odhodlání ze strany členů skupiny (Hawkins a Shohet, 2004). Intervize bývá někdy zaměňována s kolegiálním konzultováním („peer consulting“), kde však nejde o souřadné postavení. Služebně starší odborník z pomáhající profese promýšlí pracovní postupy a vztahy s kolegy, kteří nemají přímé vedení.

„Supervize je činnost, při které prostřednictvím zaměřeného **pozorování** a cílených **otázek** uvažujeme nad **účinností péče** o klienta a její **kvalitou** a zvyšujeme pracovníkovu schopnost **reflexe** vlastní práce a **sebereflexe** stavů, do kterých ho práce s lidmi uvádí (Baštecká, 2005, s. 368).“ Důležitou odpovědností pomáhajících organizací a jejich vedoucích je dbát o blaho zaměstnanců, ale jedině sami pracovníci mohou zajistit, že budou dostávat přesně ten druh podpory, který je pro ně a jejich pracovní situaci nejvhodnější. Pracovníci si musí uvědomit, že podpora pro jejich práci může přicházet nejen shora, ale z různých směrů. I v rámci supervizního vztahu je důležité, aby supervidovaný dokázal najít způsob, jak být aktivní při zajišťování toho, že bude mít ze vztahu co největší prospěch.

Někteří autoři by nepřetěžovali tradované tvrzení, že supervize předchází vyhoření pracovníka. Zčásti ano, neboť mu pomáhá udržet hranice sebe a práce, podobný účinek však může mít dobrá organizace práce, podpora kolegů a vyjádřené uznání (jak v osobním kontaktu, tak při jiných formách skupinových sezení). Přesto považují supervizi v pomáhajících profesích za nezastupitelnou.

8.1.2. Porovnání supervize a debriefingu

Ačkoliv vedoucí debriefingu dává jistou zpětnou vazbu pracovníkovi v rámci sezení, nedoporučuje se žádná kritika vůči němu. Cílem debriefingu není ani rozvoj osobnosti, který by v organizaci měli zastupovat jiné vzdělávací složky. Společnou funkcí supervize a

debriefingu je podpora projevující se spolunesením pracovní zátěže, sdílením, předáváním pracovního odhodlání a naděje. Cílem je dobré zvládnání profesních nároků.

V supervizi je potřeba propojování všech jejích stránek: emocionálních a racionálních, osobních a agenturních, vzdělávacích, podpůrných a řídicích. Debriefing využívá prvků supervize k mírnění následků náročné situace spíše než ke kontrole pracovníkovi činnosti, vzdělávání a rozvoje osobnosti.

8.2. Srovnání psychologického debriefingu, balintovské skupiny a svépomocné skupiny

Tuto podkapitolu jsem zapojila vzhledem k možnosti zaměnění pojmů či technik.

Jen stěží se hledají rozdíly mezi jednotlivými technikami supervize a debriefingem. Debriefing, jak je zmíněno výše, zahrnuje jisté prvky supervize v různorodé míře. Záleží na vlivu faktorů organizace, vedoucího debriefingu, struktury týmu aj., která z technik se užije v rámci sezení. Dále závisí na schopnostech vedoucího debriefingu, jaké techniky či formy dokáže efektivně zapojit do sezení. Technicky se metody supervize příliš neliší, a dokonce jsou mnohdy v organizaci prováděny stejnou osobou. Avšak cíl každé z technik je odlišný.

Společným faktorem tzv. balinta, debriefingu a svépomocné skupiny je vliv členů skupiny na jedince. V této práci se přikláním k řízenému debriefingu nějakým vedoucím pracovníkem, ale ráda bych upozornila, na velký vliv přítomnosti ostatních účastníků debriefingu, kteří se podílí na procesech s debriefingem spojených a to především na sdílení zážitků.

Velmi důležité je nepotlačovat své city a mluvit o nich, vyjadřovat je, pro to je potřeba vytvořit vhodné prostředí (může to být porada, při které jsou probírány obtížnější případy pracoviště, balintovské skupiny...). Lze však také zajít za kolegou a probrat své pocity s ním. Nemusí jít v přesném znění o balintovskou skupinu, ale spíše o podpůrnou svépomocnou skupinu pracovníků, kteří reagují na své prožitky navzájem a tím se přibližují k výše uvedeným cílům debriefingu. Nedostatek sociální opory, jak již bylo zmíněno výše, koreluje pozitivně se syndromem vyhoření. Kebza a Šolcová (2003) tvrdí, **že největší význam má v této souvislosti pravděpodobně opora poskytovaná stejně**

postavenými pracovníky. Podobně jako jeden člověk může pomoci i skupina lidí, jak se to děje při supervizi skupinové, např. při balintovských skupinách.

Kebza a Šolcová (2003) vidí balintovskou skupinu jako strukturované skupinové uvažování nad povahou vztahu mezi pracovníkem a klientem. Koblic (1995) má balintovskou skupinou na mysli skupinu, která také prostřednictvím dynamiky své vlastní skupinové práce přináší a ukazuje i další nevědomé roviny práce pomáhajícího pracovníka, a může tedy i svým průběhem nově ukázat, co se vztahu pracovník – klient děje.

8.2.1. Odlišení debriefingu od balintovské skupiny

Balintovská skupina se pořádá v rámci odborné supervize a zaměřuje se především na vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, vychází z psychoanalýzy a často se tedy pracuje na přenosových a protipřenosových prvcích. Vedoucí skupiny působí spíše jako moderátor a neměl by se nechat strhnout do role experta. Balintovská skupina probíhá strukturovaně a nehodí se příliš pro supervizi týmu či běžné „denní“ zhodnocení práce. „Při práci, která se více zaměřila na cíl – např. ohraničený problém při krizové intervenci – není třeba se vždy do hloubky zabývat osobou pracovníka (Baštecká, Goldmann, 2001, s. 377).“ Lépe než se zaměřit na vztah s klientem je nápomocné zaměření na proces či vývoj případu.

Debriefing se více zaměřuje na samotného pracovníka teď a tady, probírání protipřenosu a přenosu je dlouhodobou záležitostí a tudíž se od debriefingu neočekává.

8.2.2. Odlišení debriefingu od svépomocné skupiny

Svépomocné skupiny fungují na principu skupinové práce, ale většinou jde o nějaké hnutí či občanské sdružení, které má za cíl zlepšit kvalitu péče či života ohrožených skupin. Účinné prvky svépomocných skupin dle Hartla (1997) jsou:

1. Pomáhající se dostane do pozice příjemce pomoci;
2. Možnost pomáhat druhým přes nepřízeň vlastní situace;
3. Vytvoření nové sítě vzájemných vztahů;
4. Získání pocitu porozumění na základě stejné nebo podobné zkušenosti;

5. Předávání informací i konkrétní pomoci;
6. Možnost sebeodkrytí před druhými.

Body 1, 2 a 3 dle mého názoru nekorespondují s cíly debriefingu v rámci pracovního zázemí. Pracovník se nedostává do nového kolektivu, nýbrž staví na důvěře a vztazích mezi kolegy v ustáleném týmu, cílem debriefingu není změna role, ale podpoření stávající role pomáhajícího a v případě, že se nacházím v krizové situaci, je dosti obtížné být silnou oporou pro kolegu. Svépomocné skupiny jsou spíše skupinami odhodlaných laiků (rodičů postižených dětí, členové menšin apod.), debriefing v pomáhající profesi je sezením profesionálních pracovníků pod odborným vedením.

8.3. Přijímání zpětné vazby

V rámci debriefingu čelí pracovníci názorům kolegů na jejich práci. Podat zpětnou vazbu a dokázat ji přijmout je téměř uměním, kterému se dá naučit a ulehčit tak vyrovnávání se svým zátěžovým zaměstnáním.

Říkat člověku, jak ho vnímáme, je proces známý jako zpětná vazba. Zpětná vazba je informace člověku o něm samotném nebo o jeho práci, aby dokázal poznat, jak působí na druhé, a jak jej vnímají ostatní, aniž by byl přítom posuzován (Eis, 1995). Dávat a přijímat zpětnou vazbu s sebou nese spoustu obtíží a vyvolává úzkost. Je jisté, že většina lidí zažívá zpětnou vazbu jen tehdy, když je něco v nepořádku. Pocity obklopující zpětnou vazbu vedou k tomu, že je poskytnuta špatně, a tím se obavy z ní ještě posílí.

Pro dávání a přijímání zpětné vazby popsali Hawkins a Shohet (2004) několik jednoduchých zásad, s jejichž pomocí může být zpětná vazba užitečná a může vést ke změně. **Dávat správně zpětnou vazbu znamená, že má být jasná, osobní, pravidelná, vyvážená a konkrétní.**

V procesu přijímání zpětné vazby není nutné být jen pasivní. Pracovník může převzít spoluzodpovědnost za to, že zpětná vazba bude poskytována správně. Co bude se zpětnou vazbou dál, je zcela na odpovědnosti příjemce.

- Pokud není zpětná vazba dána navrženým způsobem, může žádat, aby byla jasnější, osobnější, pravidelnější, vyváženější a konkrétnější.

- Vyslechnout si celou zpětnou vazbu, bez okamžitého posuzování. Rychlá obranná reakce může vést k nepochopení zpětné vazby.
- Pracovník by se měl zkusit vyvarovat s nutkáním vysvětlovat, proč něco udělal, nebo dokonce dotyčnému vylouvat jeho pozitivní zpětnou vazbu. Zpětnou vazbu by měl pracovník vnímat jako dojem druhých z něj. Často stačí zpětnou vazbu vyslechnout a říct „Děkuji“.
- Doporučuje se vyžádat si zpětnou vazbu, kterou pracovník nedostal, ale rád by ji slyšel.

„Termín „kladná zpětná vazba“ vyjadřuje, když dáváme zpětnou vazbu, očekáváme určité chování a jedinci, kterým jsme zpětnou vazbu poskytli, se poté obvykle chovají tak, aby naše očekávání splnili. Zaměstnanci jednají s ostatními tak, jak bylo jednáno s nimi. Způsob, jakým lidé zacházejí s jinými lidmi, se řídí kaskádovým efektem. Princip úcty a péče se vyplácí.“ (Carroll, Tholstrupová, 2004, s. 81)

Souhrn:

Debriefing se dá považovat za součást supervize, protože obsahuje složky podpory a kontroly a vede ke zlepšení úrovně odbornosti. Zaměřuje se na proces pomoci i na vztahy. Supervizi, stejně jako debriefing, lze provádět individuálně i skupinově, ale je důležité vzít v úvahu pozitivní stránky podpory od stejně postaveného pracovníka a aspekty skupinové dynamiky. V rámci debriefingu se též může skupina zabývat tím, co dobrému výkonu profese překáží a co mu pomáhá. Při supervizi i debriefingu se pracovník seznamuje s hodnotami pracoviště, učí se novým dovednostem, dále napomáhá porozumět tomu, co pracovník dělá a proč to dělá, jaké má hranice a jak využít své přednosti v práci. V debriefingu se nachází také složka rozvojová a odborná, ale nedělíme ho na dva různorodé celky jako supervizi.

Od jiných metod supervize se debriefing liší z pohledu cílů, které má splňovat. Debriefing prvořadě zmírňuje vzrušení z události, pracuje s pracovníkovým prožíváním teď a tady, zaměřuje se na sociální oporu apod.

Je důležité naučit se přijímat efektivně zpětnou vazbu v rámci supervizních metod.

9. Výzkumy efektivity debriefingu a jeho vlivu na PTSD

Výzkum debriefingu je obtížný, neboť ti, kdo ho používají, si přizpůsobili původní metodu podle svého. Často se setkávám ve výzkumech s nedostatečně prozkoumaným pozadím vzdělávání vedoucích debriefingu, premorbidní osobnosti obětí a pomáhajících pracovníků a tedy jejich sklonu ke zvládnání zátěže a účinnosti jejich copingových strategií, nepřihlíží se k organizačním zázemím, k vlivu jiných životních traumat na oběti apod. Na druhou stranu McMains a Mullis (2006) upozorňují, že kritika dnes také míří na přísně strukturovaný a přesně dodržovaný debriefing mitchelovský. Vytýká mu zaměření se na příznaky, nikoliv na individuální přizpůsobení, nepružnost postupu a vyzdvihování jedné (a jednoduché) techniky nad rozmanitost způsobů, jakými jde dosáhnout již zmíněných cílů.

Suzanna Rose a Jonathan Bisson (1998) provedli systematický výzkum literárních zpráv týkajících se rané psychologické intervence následující po traumatu. Účelem této studie je poskytnout přehled výzkumů týkajících se efektivity psychologického debriefingu v předcházení psychickým následkům. Došli k názoru, že, přestože je psychologický debriefing a intervence přímo po traumatické události široce využíván, existuje znatelná nouze o empirický důkaz podporující užívání těchto metod. Našli pouze šest kontrolovaných experimentů s náhodným výběrem a žádný z nich nezahrnoval skupinovou intervenci.¹⁷ Z těchto šesti experimentů dvě studie objevily v intervenci pozitivní efekty, dvě nedemonstrovaly žádný rozdíl mezi intervenovanými a neintervenovanými skupinami a dvě studie poukázaly na některé negativní výsledky

¹⁷ Zde uvádím seznam zkoumaných studií:

Lee, C., Slade, P., & Lygo, V. (1996). The influence of psychological debriefing on emotional adaption in women following early miscarriage: A preliminary study. *British Journal of Medical Psychology*, 69, 47-58.

Lundin, T., & Bodegard, M. (1993). The psychological impact of an earthquake on rescue workers: A follow-up study of the Swedish group of rescue workers in Armenia, 1988. *Journal of Traumatic Stress*, 6, 129-139.

McFarlane, A.C. (1987). Life events and psychiatric disorder: The role of natural disaster. *British Journal of Psychiatry*, 151, 362-367.

Robinson, R., & Mitchell, J.T. (1993). Evaluation of psychological debriefings. *Journal of Traumatic Stress*, 6(3), 367-382.

Stallard, P., & Law, F. (1993). Screening and psychological debriefing of adolescent survivors of life-threatening events. *British Journal of Psychiatry*, 163, 660-665.

Brom, D., Kleber, R., & Hofman, M. (1993). Victims of traffic accidents: incidence and prevention of posttraumatic stress disorder. *Journal of Clinical Psychology*, 49, 2, 131-140.

v intervenovaných skupinách. Zkoumanými probandy byly jak oběti primární (napadené lidi, ženy po potratu apod.) tak sekundární (hasiči, záchranáři aj.), aplikace intervence se pohybovala v různorodých intervalech po traumatu (je důležité provádět intervenci ve vhodnou dobu, ani příliš brzy, ani příliš pozdě), někteří využili psychologický debriefing a někteří jiný druh rané intervence, proto tedy výzkumníci usuzují, že tato nesourodost experimentů měla vliv na různorodost výsledků. Fakt, že většina jedinců považovala psychologický debriefing za užitečný a prospěšný, neopravňuje k užívání této metody, která není dostatečně prozkoumaná. Subjektivní uspokojení dle Roseové a Bissona (1998) nemusí nutně korelovat s dobrými výsledky. Autoři upozorňují na potřebu vyššího počtu rigorózních prací o psychologickém debriefingu a ostatních raných intervencích, které by zkoumaly proměnné stresoru samotného (traumatu), množství, proces a efektivitu debriefingu.

V roce 2002 se pokusili výzkumníci Bisson, Churchill a Wessely prokázat, jaký vliv má debriefing na PTSD, na depresi, úzkost a celkovou psychickou morbiditu. Kritizují formu debriefingu za osvojení si uniformního přístupu, který předpokládá jisté vzorce reakcí na trauma, a pokládají si otázku, jaké důvody by mohly vést k selhání léčby. Za jádro léčby je považován koncept, že diskutování o traumatu je terapeutické. Nicméně to nemusí platit v každém případě. Vyvolávání události se může stát „sekundárním traumatem“, přitom pokoušení se zapomenout a udržovat si odstup od události může být adaptivní reakcí. Intervence by v takových případech mohla překážet adaptivním obranným mechanismům. Existuje i možnost „sekundární traumatizace“ oběti v případě, že je debriefing indikován po delší časové prodlevě od události a ne v nejbližších hodinách. Principy terapie vystavení prokazují, že distres se snižuje v návaznosti s příchodem habituace v průběhu času. Dalším aspektem zkoumaných studií bylo, že debriefing podporoval vznik distresu a to právě u lidí, kteří žádný distres neprožívali. Problematické se zdá i zaměření debriefingu na trauma jednotlivce. Ačkoliv při hromadných neštěstích byly všechny oběti vystaveny stejné události, zajisté nejsou jednotní v jiných ohledech. Zaměření pohledu na trauma jedince může odvádět pozornost od ostatních důležitých psychosociálních, netraumatizujících, faktorů, které rozlišují oběť od jiné oběti. Je těžké odhadnout okolní vlivy na pomoc po traumatické události.

Důležitou roli, například v propuknutí PTSD, hraje akutní stresová porucha, která jistým způsobem předpokládá vznik PTSD.

Autoři považují za nutnost zkoumat především tři kategorie užití debriefingu, a to u pracovníků záchranného systému, skupinový debriefing obecně v porovnání s individuálním, a způsob debriefingu při hromadných neštěstích. Zmiňují se i o speciálním zaměření se na aplikaci debriefingu u dětí, o které ale výzkumníci nemají žádné zprávy.

Výstupů ze studie je hned několik:

- Definice debriefingu, či Critical Incident Stress Managementu (CISM), je natolik obecná, že ji každý může používat trochu jinak a tím se výsledky metody liší.
- Debriefing je „prostou“ intervencí, která čelí validitě a populární podpoře mezi mnoha zdravotními a příbuznými praktiky, přestože její účinky nejsou podložené.
- Vyrovnání se s traumatem je komplexní záležitostí. Do hry vstupuje osobnost jedince, jeho vyrovnávací strategie, signifikantní probíhající stresory před a po události, významné životní ztráty a premorbidita psychiatrických onemocnění. Takoví lidé potřebují více péče, než jim může debriefing nabídnout. Tyto všechny faktory by měl vzít vedoucí debriefingu na vědomí.

William Yule (in Baštecká, 2005) se zmiňuje o výzkumu (z roku 2003), v němž se zkoumalo 61 obětí dopravních nehod, který v podstatě podporuje předešlé studie. Třicet obětí se účastnilo debriefingu v rozpětí 24 – 48 hodin po události, třicet jedna nikoliv. Při sledování po třech letech od události se ukázalo, že třicet lidí, kteří obdrželi debriefing, mělo více problémů, než ti, kteří ho neobdrželi. Stále tedy není známo, kdy je nejlepší tuto formu časně intervence nabízet přeživším a zda z ní budou mít užitek.

Na obranu debriefingu musím zmínit výrok Ursana (2000): „Debriefing jako medikace proti spánku či bolesti by mohl mít jen malý či nulový dopad na standardní míru zdraví, ale stále je důležitou intervencí sloužící k omezení bolesti, neklidu a slabosti (s. 40)“.

V České republice prozatím neexistuje s debriefingem dostatek zkušeností na to, aby se dalo konstatovat, zda neprospívá nebo škodí. Nově je zaváděn do záchranných složek, školí se policejní posttraumatické intervenční týmy a povinností se stane v armádě (Vodáčková, 2002).

Souhrn:

Ačkoliv uveřejněné výzkumy nemluví nikterak pozitivně ve směru užívání psychologického debriefingu, všechny se shodují, že je velmi obtížné efektivitu této techniky měřit, vzhledem k její variabilitě používání. Neméně nižší důležitost mají kladné odezvy pracovníků a organizací na debriefing samotný.

B. VÝZKUMNÁ ČÁST

10. Metodologie výzkumu

V této části diplomové práce se zaměřím na metodologické otázky. Nejprve popíši cíle svého výzkumu s dílčími cíli a hypotézami, dále se budu věnovat charakteristikám výzkumného souboru, poté použitými nástroji, postupem při sběru dat a způsobem analýzy dat.

V teoretické části jsem popisovala debriefing z hlediska primárních i sekundárních obětí. Ve výzkumné části se zaměřuji pouze na pracovníky v rizikové profesi, jakou je specificky linka důvěry pro děti a mladistvé do 26 let známá jako Linka bezpečí. Pokouším se zachytit funkci debriefingu, možné postupy a struktury, jak je užívají vedoucí debriefingu, charakteristiky „dobrého“ vedoucího a v neposlední řadě potřeby konzultantů, jak je popisují pracovníci LB, a na které by se měl debriefing zaměřit. Výzkum probíhal ve dvou částech. V první části vycházím z rozhovorů s intervizory, které sloužily jako předloha k vytvoření dotazníků pro konzultanty, v druhé části jsem vyhodnocovala dotazníky, které jsem předkládala konzultantům LB. V případě této práce jsem použila „smíšený typ výzkumu“ kombinující kvalitativní i kvantitativní paradigma. Rozhovory i doplňovací položky zpracovávám kvalitativní analýzou (viz kap. 10.5.). V druhé části čerpám s nasbíraných dotazníků pro konzultanty, především ze škálovaných položek a z dotazníku SVF 78 a podrobují je kvantitativní analýze.

10.1. Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Výzkum v mojí diplomové práci je explorační. Jeho cílem je zachytit postup, jak provádět psychologický debriefing, kdo by ho měl provádět v návaznosti na potřeby a přání pracovníků tak, aby debriefing efektivně splňoval svůj účel, a zjištění vlivu užívaných strategií zvládnutí stresu na průběh sezení. Ve své práci vycházím z analýzy dat rozhovorů s intervizory, dotazníku pro konzultanty zaměřeného na psychologický debriefing na Lince bezpečí a standardizovaného dotazníku SVF 78 zaměřeného na strategie zvládnutí zátěže.

V rámci tohoto výzkumu jsem si položila tyto cíle:

- 1.) Popsat optimální strukturu a postup debriefingu specifického pro LB.
- 2.) Pokusit se zachytit charakteristiky úspěšného vedoucího debriefingu.
- 3.) Zjistit, jaké konzultanti uvádějí potřeby, které by měly být naplněny v rámci psychologického debriefingu, zjistit jejich copingové strategie, které užívají v zátěžových situacích a stanovit, zda mezi takovými potřebami a strategiemi existuje souvislost.

Na základě těchto cílů jsem zformulovala následující výzkumné otázky pro kvalitativní část:

1. O jakých cílech debriefingu intervizoři vypovídají?
2. Jaké strategie a postupy užívají intervizoři LB při vedení debriefingu?
3. Jakými faktory se debriefing může lišit?
4. Jaké charakteristiky přisuzují intervizoři a konzultanti LB pojmu „dobrý vedoucí debriefingu“?

V návaznosti na cíle výzkumu jsem formulovala tyto hypotézy v rámci kvantitativní analýzy dat:

- H1: Výběrový soubor v případě některých škál v dotazníku SVF 78 skóruje statisticky významně jinak než reprezentativní populační výběr, jak je prezentován v manuálu dotazníku SVF 78.
- H2: Existuje statisticky signifikantní souvislost ve výsledcích strategií měřených dotazníkem SVF 78 a potřebami konzultantů zjištěných z dotazníku o psychologickém debriefingu na LB.

10.2. Výzkumný soubor

10.2.1. Popis zařízení

Z počátku výzkumné části pokládám za nutné stručně představit organizaci, ve které jsme výzkum prováděla, a formu debriefingu, jak je prováděn na LB.

Linka bezpečí je neziskovou organizací. Jde o sdružení založené za účelem pomoci dětem a mladým lidem nejen v jejich obtížných životních situacích, ale i při jejich každodenních starostech a problémech. Sdružení je akreditováno v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice a je členem celosvětové asociace dětských linek důvěry Child Helpline International (CHI).

Ve standardech LB nejsou definovány cíle debriefingu a nemá tedy ustálenou strukturu a formu ze strany sdružení. „Debriefing po směně nebývá pro linkaře – konzultanty obvykle výrazně deklarován, ale řada linek důvěry ho prakticky užívá při předávání služby. Je otázkou, do jaké míry je v praxi tento způsob práce supervizí, resp. intervizí do jaké míry je „pouhým“ referátem o proběhlé službě s eventuálním emočním odreagováním.“ (Vodáková, 2002, s. 182). V kontextu sdružení Linky bezpečí, dle Neumannové (2007), je intervize formou supervize poskytovanou tzv. intervizory, pracovníky, kteří jsou zaměstnáváni na částečný úvazek, mají vysokoškolské vzdělání minimálně na úrovni Bc., praxi v oboru a výcvik pro zaměstnance dané kategorie poskytnutý SLB.

Pravidelný debriefing na konci směny provádějí právě intervizoři a účastní se ho všichni konzultanti končící směnu. Pro debriefing je určena speciální místnost. Časové omezení je 30 minut, které jsou součástí směny, tj. debriefing je proplácen organizací. Debriefing má určenou základní strukturu, mívá ale neformální ráz. Debriefing je uveden intervizorem a jednotliví konzultanti postupně dostávají prostor k vyjádření svých postřehů a pocitů z právě proběhlé směny, důraz je kladen na vyjádření a sdílení emočních zatížení, které konzultanti mohou nabýt v průběhu směny. Dále pak na debriefingu přítomní dostávají podporu, zpětnou vazbu, konstruktivní kritiku a to nejen od intervizora, který celý proces facilituje, ale také od skupiny. Probíhá zde též dílčí vzdělávání. Pracovníci získávají informace o organizaci.

Je tedy zřejmé, že debriefing v kontextu LB je formou krátké rozpravy konzultantů po službě, avšak je otázkou, zda se jedná o skutečný debriefing, jak ho popisují teorie

resp. typy debriefingu uvedené v teoretické části této práce (viz kap. 4.2. a 4.5.). Nejedná se o tradiční typ debriefingu. Nad debriefingem LB by se dalo z části uvažovat i jako o defusingu, jelikož se koná přímo po směně, ovšem řeší se i věci nad rámec defusingu. Debriefing splňuje některé funkce pracovního debriefingu a to v momentech, kdy se rozebírá postup u dlouhodobých klientů. V úvahu by mohl připadat i Tří stupňový model revidovaný Parkinsonem. Debriefing na LB je v podstatě částí intervize, jež probíhá ve více formách při práci na LB.

Jedním z posláních této práce je tedy ustálit, čím vlastně debriefing na LB je, ale jisté je, že určité prvky psychologického debriefingu splňuje.

10.2.2. Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor je složen z pracovníků jedné zkoumané instituce (resp. Linky bezpečí) a jedná se tedy o **předem danou strukturu výběru**. Kritériem zapojení do výzkumu byla zkušenost s vedením debriefingu pro interview a zkušenost s účastí na debriefingu pro sejmутí dotazníků. Dalším kritériem byl aktuální pracovní poměr na LB, čili lidé se zkušeností s debriefingem v dnešní podobě. Návratnost dotazníků byla zhruba poloviční (47 vyplněných dotazníků z 90) a k rozhovorům svolilo 11 intervizorů ze 13, jedná se tedy o **příležitostný výběr** participantů. Vzhledem k většinově zastoupenému ženskému pohlaví na linkách důvěry jsem nemohla získat rovnoměrné rozložení s mužským pohlavím (viz graf č. 1 a 2). Celkově se výzkumu zúčastnilo 57 respondentů.

Do výzkumu byli zapojeni pouze ti oslovení, kteří výše uvedené kritérium splňovali a současně ochotně souhlasili se zapojením do výzkumu (Miovský, 2006).

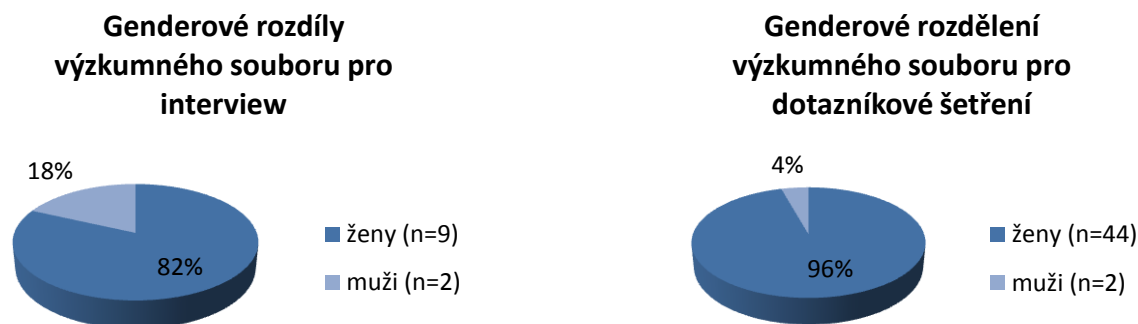
10.2.3. Popis výzkumného souboru

Na Lince bezpečí může pracovat člověk ve stáří nad 20 let, se středoškolským vzděláním s maturitou po absolvování výcviku v krizové intervenci a ten, který prošel přijímacím řízením. Průměrný věk respondentů dotazníkového šetření je 28 let (od 21 let do 56 let věku). 16 respondentů má ukončené středoškolské vzdělání, 2 respondenti vyšší odborné vzdělání a 28 účastníků má vysokoškolské vzdělání. 17 účastníků výzkumu se pracuje či studuje v oboru psychologie, 14 je pedagogicky zaměřeno, 8 respondentů se zabývá sociální prací, dále se vyskytují v souboru jedinci z oblasti práva, zdravotnictví,

ekonomie, bohemistiky a pastorační péče. Průměrný počet odpracovaných hodin na LB činí 1017 hodin.

Jak je patrné z popisu intervizorů výše, každý z nich dosáhl vysokoškolského vzdělání, ovšem jejich specializace se liší. Všichni jsou odborníky v krizové intervenci.

Graf 1 a 2:



10.3. Metody získávání dat

V této kapitole popisuji nástroje, které jsem použila při získávání dat. Jsou jimi **polostrukturované interview**, **dotazník O psychologickém debriefingu na LB** (dále jen DPD) a **dotazník SVF 78**. Jedná se o semistrukturované interview týkající se psychologického debriefingu prováděného specificky na Lince bezpečí, čili v rámci telefonické krizové intervence, z pohledu intervizorů (vedoucí směn). DPD se týká debriefingu, jak ho znají konzultanti LB. Zachycuje převážně jejich potřeby, přání a očekávání od debriefingu. DPD byl doplněn o standardizovaný dotazník SVF 78 (Janke a Erdmannová, Testcentrum, Praha, 2003) zaměřený na strategie zvládnání stresu.

10.3.1. Semistrukturované interview

Za nejvhodnější metodu pro získávání dat nejen za účelem orientace v problematice, ale i k předloze pro dotazník určený konzultantům, se mi jevila metoda polostrukturovaného rozhovoru, čili semistrukturovaného interview, kterou jsem prováděla s 11 intervizory. Jedná se o nejčastěji používanou formu metody interview, neboť řeší nevýhody plně strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru a zároveň nese

všechny výhody těchto dvou metod. U polostrukturovaného interview se vytváří tzv. jádro interview, tedy minimální okruh otázek, na které je třeba se ptát, přičemž je možné pořadí probíraných témat upravovat tak, aby se tím zvýšila výtěžnost interview (Miovský, 2006). Tento typ rozhovoru se podle Hendla (1999) vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání poznatků. Tuto metodu jsem zvolila především proto, že mě zajímají zkušenosti a znalosti konkrétních lidí, vyjádřené jejich vlastními slovy.

Rozhovory probíhaly individuálně, trvaly 15 – 20 minut. Interview jsem rozdělila do tří základních oblastí, dále specifikovaných do 11 okruhů (dotazů):

- Dotazy obecně k debriefingu:
 1. Co vnímá intervizor jako cíl debriefingu?
 2. Jaká témata se probírají v rámci debriefingu? Co je obsahem debriefingu?
 3. Zda intervizorovi vyhovuje stávající forma debriefingu na LB? Případně, co by jim vyhovovalo za změny?
 4. Zda se debriefing podílí na zlepšení vztahů v týmu a jakým způsobem?
 5. Zda existuje nějaká struktura debriefingu, zda používá intervizor nějakou strategii a případně dle čeho se mění?
 6. Předchází debriefing syndromu vyhoření?
 7. Dá se debriefing pokládat za formu supervize?

- Dotazy zaměřené na charakteristiky vedoucího debriefingu:
 8. Jak dlouho intervizor debriefingy vede a zda je pro provádění této techniky nějak vycvičen?
 9. Jaké charakteristiky (schopnosti či dovednosti) by měl vedoucí debriefingu dle intervizorů mít?

- Dotazy zaměřené na konzultanty:
 10. Jaké potřeby ze strany konzultantů vnímá v rámci debriefingu?
 11. Zda vnímá rozdíly mezi konzultanty týkající se průběhu debriefingu?

Úplné znění dotazníku se stručným popisem škál viz Příloha č. 3.

10.3.2. Dotazník o psychologickém debriefingu na LB

Pro potřebu výzkumu byl vytvořen DPD, který zachycuje demografické údaje o konzultantovi, jeho očekávání, potřeby a přání od debriefingu, jež by měly být naplněny při debriefingu. Dále se dotazují na popis charakteristik optimálního vedoucího debriefingu.

Dotazník obsahuje celkem 8 položek s podotázkami. Střídají se položky otevřené, tak polytomické položky s výběrem odpovědí. Pokud nebylo uvedeno jinak, měl konzultant vždy označit jen jednu možnou odpověď. Celé znění dotazníku viz Příloha č. 3. Specifičtěji se teď zaměřím na otázky č. 4 a č. 8.

V otázce č. 4 jsem vyhodnocovala pomáhající a užitečné momenty (prvky) debriefingu ze 16 položek, rozdělených do čtyř oddílů po čtyřech výroky. Každý výrok byl hodnocen na pětistupňové škále Likertova typu (kdy bod 1 znamená souhlas a bod 5 nesouhlas), kde konzultant označil pouze jednu z nejpřiléhavějších odpovědí. Pro vytvoření 16 položek jsem se nechala inspirovat odpověďmi intervizorů v rámci interview.

Rozdělení i s přidělenými výroky je následovné:

- Oddíl Ventilace/emoce
 - Při debriefingu vyjadřuji své pocity ze směny.
 - Debriefing mě zbavuje stresu a napětí po těžké směně.
 - Debriefing mi pomáhá tzv. nenosit si práci domů.
 - Na debriefingu se mohu svěřit s čímkoliv.
- Oddíl Přiučení
 - Při debriefingu se mi dostává zpětné vazby k mé práci.
 - Při debriefingu získávám nový náhled na problematické hovory.
 - Debriefing využívám k řešení organizačních záležitostí na Lince bezpečí (viz dotazy na POR, na novinky na LB apod.).
 - Při debriefingu se dozvídám nové informace, které mohu později využít.
- Oddíl Odpočinek/relaxace
 - Po debriefingu se cítím uvolněněji.
 - Při debriefingu se zasměji.

- Při debriefingu si odpočinu.
- Po debriefingu odcházím pozitivně naladěm.
- Oddíl Týmová koheze
 - Debriefing má velký vliv na soudržnost kolektivu.
 - Při debriefingu si cením názorů ostatních.
 - Snažím se vyjádřit k hovorům ostatních kolegů.
 - Debriefing jsem někdy využila ke stížnosti na kolegu či nepříjemnou situaci na Lince bezpečí a pomohla tak ke změně situace.

V otázce č. 8 jsem věnovala pozornost potřebám konzultantů v rámci debriefingu. Inspirovala jsem se rozdělením základních potřeb dle profesora Matějčka do pěti kategorií a ke každé jsem přiřadila tři výroky. Úkolem konzultanta bylo obodovat výroky, tak jak jsou pro ně významné maximálním počtem 20 bodů. Rozdělení je následovné:

- Stimulace:
 - Získám nové nápady či informace, které mi mohou pomoci v mé práci.
 - Debriefing mě motivuje k mé práci.
 - Využiji zkušenosti ostatních v podobných hovorech.
- Jistota a bezpečí:
 - Mohu se opřít o své kolegy.
 - Mohu se zbavit přebytečného napětí z práce a uvolním se.
 - Cítím se připravenější na náročné situace.
- Stálost a řád:
 - Debriefing považuji za pravidelnou péči o sebe.
 - Debriefing mi pomáhá udržet si ve věcech řád.
 - Víím, za kým jít, když mám nějakou potíž nebo si nejsem jistý.
- Otevřená budoucnost:
 - Mám pocit seberealizace.
 - Debriefing mi pomáhá vidět souvislosti a pokračovat tak v práci v budoucnosti.
 - Rozvíjím svou osobnost.
- Uznání:

- Potřebuji pochválit za odvedenou práci.
- Mohu se opřít o své kolegy.
- Cítím se připravenější na náročné situace.

Rozdělení inspirované Matějčkem jsem zvolila z přesvědčení, že dostane-li se konzultantům těchto základních potřeb, jež jsou přirozené již malému dítěti, budou se v práci cítit bezpečně, rozvíjet se a předcházet tak nežádoucím pracovním výkyvům a pracovní vyhaslosti.

Validitu dotazníku jsem zajišťovala předložením dotazníku vedoucímu pracovníkovi na pracovišti, který vložil odborný vhled do problematiky. Reliabilita dotazníku je postavena na rozhovorech s intervizory a na tématech, která z nich vzestala.

10.3.3. Strategie zvládání stresu – SVF 78

K dotazníku o psychologickém debriefingu jsem připojila sebezpozorovací inventář SVF 78, který se zdá být vhodným nástrojem pro výzkum i diagnostiku strategií zvládání zátěže. Důvodem, proč jsem zahrнула tento dotazník do výzkumu, byl předpoklad, že pracovníkovi potřeby korelují s jednotlivými strategiemi zvládání stresu a naopak (viz hypotézy v kap. 10.1.). Dalším z důvodů byla též délka dotazníku, obsahuje pouze 78 položek, jež se hodnotí na pětibodové škále (0 až 4) výběrem jedné možnosti a vyplnění testu zpravidla netrvá déle než 15 minut.

„Dotazníky SVF umožňují zachytit variabilitu způsobů, které jedinec rozvíjí a uplatňuje při zpracování a zvládání životních situací (Švancara in Janke a Erdmannová, 2003, s. 5).“ Test je rozložen do 13 subškál a zahrnuje položky ze tří kategorií zvládání stresu (orientace na problém, orientace na emoce, tendence vyhýbat se). Zpracování výsledků SVF 78 umožňuje analýzu strategií směřujících k redukci stresu (pozitivní strategie) nebo vedoucích k zesílení stresu (negativní strategie).

Dotazník SVF 78 v plném znění je k nalezení v Příloze č. 2 a kde se nachází i stručný popis jednotlivých škál dotazníku.

10.4. Postup při získávání dat

Proces získávání kontaktů na intervizory byl jednoduchý vzhledem k mému několikaletému působení na pracovišti LB, schůzky za účelem interview byly domlouvány prostřednictvím emailu, dotazníky o psychologickém debriefingu s přiloženým dotazníkem

SVF 78 našel každý konzultant ve své osobní složce a anonymně je mohl odevzdat do příslušné schránky. Sběr dat probíhal od jara 2009 do konce kalendářního roku 2009, čili cca 8 měsíců. V průběhu jsem zaznamenávala data, organizovala je a analyzovala.

Osoby byly informované o cílech výzkumu a byla jim zaručena anonymita. V dotazníku bylo uvedeno, že pokud by měli zájem o zpětnou vazbu, jak si v dotaznících vedli, nechtě doplní své kontaktní údaje. Příslušné výsledky jim byly zaslány emailem.

K polostrukturovanému rozhovoru svolilo **11 intervizorů** (z aktuálního počtu 13 intevizorů na LB), návratnost dotazníků od participantů byla 47 dotazníků (z přibližného aktuálního počtu 90 konzultantů všech kategorií). Jeden dotazník byl vyloučen pro nedokončené vyplnění. **Celkový počet validních dotazníků činí 46.**

Rozhovory probíhaly převážně v restauračních zařízeních v Praze, v domácnostech či přímo na Lince bezpečí, přizpůsobeno výběru participantů a jejich časovým možnostem. Intervizoři byli upozorněni, že rozhovory slouží k potřebám diplomové práce a výstupům v rámci LB a nikde **nebudou uváděny jejich osobní údaje**. Z toho důvodu označuji citace intervizorů značkou Int. 1 – 11 a dotazníky anonymně čísluji 1 – 46.

Všichni účastníci výzkumu byli motivováni odměnou ve smyslu občerstvení a možností nahlédnout do diplomové práce a předběžných výstupů, jež budou zveřejněny na LB. Tato práce slouží také jako forma zpětné vazby pro pracovníky a vedení LB a po dohodě s vedoucí organizace byly přislíbené výstupy ve formě setkání s intervizory a v rámci vzdělávání pracovníků LB ve formě workshopu o psychologickém debriefingu („Jak si pro sebe udělat debriefing užitečný“). Některá data budou otisknuta v bulletinu LB.

Rozhovory byly po souhlasu dotazovaného zaznamenány na **diktafon**. Tento způsob získávání dat představuje velikou podporu a pomoc pro výzkumníka. Průměrná délka rozhovoru se pohybovala v rozmezí 15 – 20 minut. Rozhovory byly vždy po přepsání vymazány, aby nedošlo k jejich zneužití.

10.5. Způsob zpracování dat

Z vlastní zkušenosti s prováděným debriefingem na LB jsem si sestavila rámcovou strukturu rozhovorů a jednotlivě se kontaktovala s intervizory LB. Dle analýzy rozhovorů a definovaných cílů této práce jsem navrhla dotazník specifický pro konzultanty LB.

Rozhovory jsem zpracovávala na základě **kvalitativní analýzy**, tedy prostřednictvím kódování. Jedná se o „systematické prohledávání dat s cílem nalézt pravidelnosti a klasifikovat jejich jednotlivé části. Na tuto fázi vždy navazuje snaha výsledky této analýzy interpretovat jako celek, aby bylo možné o nich vyprávět určitý příběh.“ (Hendl, 2008, s. 226). Poté jsem mluvený projev převedla do písemné formy způsobem shrnujícího protokolu. Na doslovnou transkripci nebyly kladeny vysoké nároky, jelikož účelem rozhovorů s intervizory bylo získání vhledu zkušeného odborníka do metody debriefingu a hledání společných momentů této metody. Shrnujícím protokolem se snižuje rozsah materiálu, jednotlivé významové části se integrují nebo se mohou vypustit, jelikož jsou obsaženy v jiných jednotkách textu (Hendl, 2008). V kódování dat jsem postupovala od otevřeného kódování, čili kategorizace k abstraktnějším pojmům, k axiálnímu kódování, kdy se vytváří vazby mezi jednotlivými kategoriemi. Postupem modifikace, rozšiřování a zamítání témat jsem dospěla k systému kategorií a subkategorií.

Společná témata a prvky jsem třídila do skupin dle metody vytváření trsů a dle metody zachycení vzorců („*gestaltů*“), které vede ke kontrole validity analýzy a interpretaci kvalitativních dat. Pro data týkající se charakteristiky „dobrého vedoucího debriefingu“ jsem zvolila metodu prostého výčtu.

V rámci dotazníku jsem postupovala u jednotlivých položek metodou kódování a třídění prvního i druhého stupně. Porovnávala jsem jen významné položky, které sledují vytyčené cíle této práce.

K analýze kvantitavních dat dotazníku SVF 78 jsem užila Studentova t-test rozdílu výběrového průměru a známého průměru základního souboru na hladině volnosti 0,05 a 0,01. Porovnávala jsem základní soubor publikovaný v manuálu dotazníku SVF 78 a výzkumný soubor konzultantů LB.

Pro zjišťování statistické významnosti mezi jednotlivými škálovanými položkami z Dotazníku o psychologickém debriefingu na LB týkající se potřeb pracovníků a strategiemi užívanými při zátěžových situacích, jak jsou deklarovány v dotazníku SVF 78, jsem užila výpočet korelačního koeficientu kontingence, tedy statistické závislosti mezi veličinami. Ve výzkumu je určována těsnost zjištěného vztahu a posuzuje se statistická významnost proměnných (Reiterová, 2003). Výpočty jsou hodnoceny na hladině

statistické významnosti 0,05. Výpočty korelací jsem prováděla pomocí počítačového programu Statistika CZ a Microsoft Office Excel 2007.

11. Výsledky analýzy

Polostrukturované rozhovory jsem rozdělila do tří základních skupin, jak jsem zmínila výše, a v této části shrnu výsledky sdělení intervizorů dle jednotlivých podotázek a ty, z nich, k nimž se vyjadřovali konzultanti v rámci dotazníku, spolu porovnám.

11.1. Cíle debriefingu

V otázkách týkajících se cíle a účelu debriefingu jsem se chtěla dozvědět, jaké cíle sledují intervizoři v rámci vedení debriefingu a jaké cíle, ke kterým debriefing má směřovat, aby byl užitečný, popisují sami konzultanti. Nejprve uvádím již kódované výpovědi do kategorií dle intervizorů a poté přání, očekávání a potřeby zpracované do tabulky 6 a grafu 3, konkrétněji zpracované výpočty průměrů v příloze č. 4.

11.1.1. Cíle debriefingu z pohledu intervizorů

Intervizoři kladli důraz především na uvolnění konzultanta, podání prostoru pro ventilaci nepříjemných ale i příjemných zážitků ze směny, dále pak na předávání informací nejen o hovorech. Níže jsou uvedeny jednotlivé kategorie se subkategoriemi:

- Informovat
 - Pro intervizoři – zjistí, co se dělo na směně, dostanou zpětnou vazbu o směně

„Je to pro mě zpětná vazba o tom, jak to běželo na té službě, abych jako vedoucí směny měla přehled o té směně.“ (Int. 10)
 - Pro kolegy

„Myslím, že je tam i důležitý si předávat informace o dlouhodobě volajících lidech nebo o tom, co se děje na lince“ (Int. 8)
- Přiučít se novému
 - Účastníci slyší, jak hovory vedou ostatní

- Rozvoj – porozumět tomu, proč mi teď je tak, jak mi je
 - „...využít to rozvojevě, s čím jsou spokojení, jak zvládali tu službu a co naopak.“ (Int. 10)
- Prevence před vyhořením
- Uvolnit se
 - Ventilace emocí
 - „Odžít si silný zážitky z hovorů nebo z linky, co se tam děje, ať jsou negativní nebo pozitivní, odžít si to s ostatníma...“ (Int. 3)
 - Navození pohody a odlehčení
 - Nabídka prostoru
 - „...hlavně asi prostor pro ně, aby o tom mohli mluvit, aby si to neodnášeli domů.“ (Int. 5)
 - Psychohygiena
 - Uzavření směny
 - „Myslím si, že tam je hlavní cíl, nebo aspoň jak to vnímám já, aby ty lidi prostě si nenosili tu práci domů. To vidím jako primární.“ (Int. 4)
- Kontrolovat
 - Vidět pod povrch a zpracovat to
 - „...aby rozuměli tomu, že teď jdou z práce takový a takový protože – pojmenovat to.“ (Int. 2)
 - Všímat si nestandardního chování a upozornit na možné vyhoření pracovníka
 - „ ... (debriefing) má i kontrolní funkci částečně, když se tam dozvíš, že tu práci neodvedl dobře, tak na to musíš nějak reagovat, měla bys to prostě uvést na pravou míru, jak třeba by to mělo být v těch hovorech, takže i tam sleduješ pořád i tu kvalitu tý práce.“ (Int. 8.)
- Vytvářet pospolitost
 - Podpora
 - Sdílení
 - „Možnost mluvit o tom, o čem potřebují mluvit, aby při těžkém hovoru to ze sebe nějak dostali. Zároveň získat nějakou podporu. Je fajn, že tam funguje nějaká pospolitost, takže můžou získat i nějakou podporu od ostatních.“ (Int. 4)

11.1.2. Cíle debriefingu z pohledu konzultantů

Dle vytyčených 4 oddílů, do kterých byly rozříděny prvky debriefingu (odd. ventilace/emoce, odd. přiučení, odd. odpočinek/relaxace, odd. týmová koheze), byly nejčastěji souhlasně známkovány výroky rovnoměrně z každé kategorie a nebyl nalezen žádný vysoký rozdíl. V tabulce níže uvádím nejčastěji volené výroky, rozdělení všech výroků uvádím v příloze č. 4.

Konzultanti nejvíce souhlasili s následujícími výroky:

Tab. 6:

Nejčastěji zvolené výroky	Kategorie	Celkem souhlasných známek
Při debriefingu vyjadřuji své pocity ze směny.	Ventilace/emoce	45
Při debriefingu si cením názorů ostatních.	Týmová koheze	45
Při debriefingu se dozvídám nové informace, které mohu později využít.	Přiučení	44
Při debriefingu se zasměji.	Odpočinek/relaxace	43
Po debriefingu se cítím uvolněněji.	Odpočinek/relaxace	42
Při debriefingu získávám nový náhled na problematické hovory.	Přiučení	41
Debriefing mě zbavuje stresu a napětí po těžké směně.	Ventilace/emoce	41

Konzultanti téměř rovnoměrně souhlasili s výroky týkající se ventilace emocí, získání přiučení z debriefingu a odpočinek a relaxaci, již méně vyjadřovali souhlas s výroky z oddílu týmová koheze. Nedá se tedy jednoznačně tvrdit, že jedna kategorie je důležitější než jiná a zaměřím se tedy na zajímavé momenty, které z těchto výroků vyvstaly.

Ačkoliv týmová koheze se nezdá být nejdůležitější z pohledu konzultantů (ani intervizorů) **45 (98%) respondentů odpovědělo, že si cení názoru ostatních kolegů, avšak jen 24 (52%) se snaží vyjádřit k hovorům ostatních kolegů.**

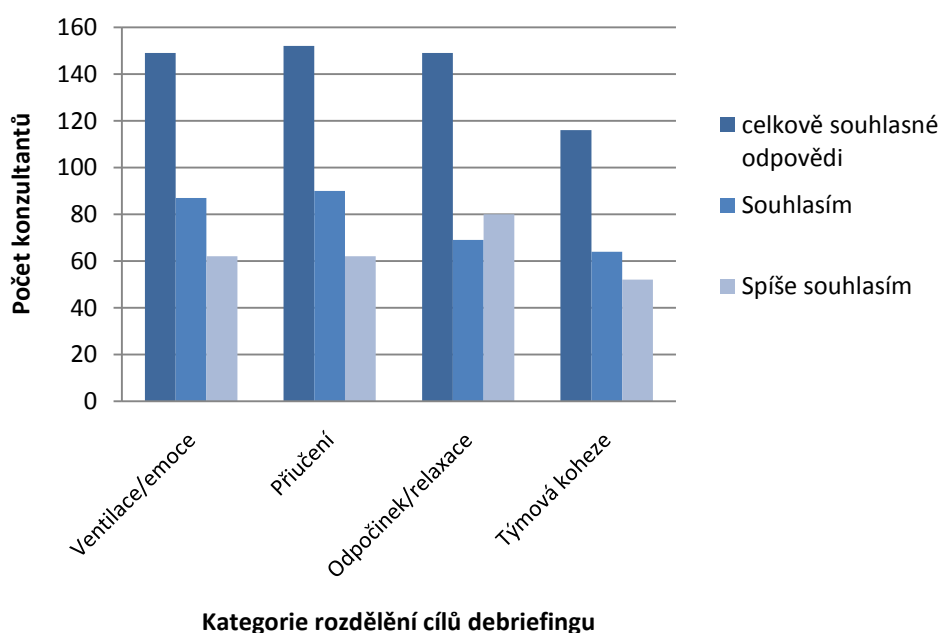
Na otázku, zda se na debriefingu může konzultant svěřit s čímkoliv, odpovědělo jasně, že souhlasí jen 13 (28%) konzultantů a **20 konzultantů (43%) z celkového počtu**

zřejmě nemá dostatečnou důvěru a pocit bezpečí při debriefingu, což by mělo být pokládáno za vážný nedostatek. S tím se pojí i dotaz, zda využili debriefing k nějaké stížnosti a dospěli tak ke změně situace, na který odpovídají jen 3 konzultanti souhlasně a 6 spíše souhlasně (celkem jen 20%). Více jak polovina konzultantů (58%) by takovou stížnost na debriefingu neřešila, či to nevedlo k žádné změně (24% nevědělo, jak odpovědět).

V otázkách, zda se cítí konzultanti uvolněněji po těžké směně a zda je debriefing zbavuje stresu a napětí z práce ne zdaleka všichni odpovídali zcela souhlasně, pravděpodobně si část napětí odnáší s sebou domů a snaží se ho zbavit jiným způsobem. **Pouze 7 konzultantů tvrdí s jistotou, že si při debriefingu odpočine** a 19 spíše souhlasí (celkem 56%). Přesto ale **37 (80%) konzultantů tvrdí, že jim debriefing pomáhá neodnášet si práci domů**.

Debriefing často slouží konzultantům k tomu, aby získali nový (jiný) náhled na svou práci (89%), aby dostali zpětnou vazbu (87%), aby se dozvěděli nové informace, které mohou později využít (96%). Dle 83% konzultantů má debriefing velký vliv na **soudržnost kolektivu**. Již méně často využívají konzultanti debriefing k řešení organizačních záležitostí LB (59%) a ke stížnostem (20%).

Graf 3:



V grafu 3 je vyznačen celkový počet odpovědí respondentů z maximálního počtu 184 odpovědí pro jednu kategorii (v každé kategorii jsou 4 výroky s možností zvolení 46 respondentů).

11.2. Obsah debriefingu

„Hodně to záleží, co se řeší, na aktuální roční době a stavu Linky – v létě se hodně řeší únava a vztek na děti, že jsou sprostý a utahují si a vztek a hledá se smysl imitací a práce... Řeší se toho hrozně moc a je spousta faktorů toho, co se bude na debriefu dít“ (Int. 2)

Obecně jsem shrnula kategorie jednotlivých obsahů a prvků, jež se probírají při debriefingu v níže uvedené tabulce. Při doptávání se na nejčastější téma debriefingu všichni intervizoři zmínili emoce, resp. frustraci či naštvanost a vztek z imitačních a agresivních hovorů, ale i radost z povedeného hovoru, dále, že konzultanti popisují své pocity ze směny. Při imitačních či zvláštních hovorech se často snaží skupina najít smysl takových hovorů. Stává se, že konzultant si jakoby nic nepamatuje či o ničem nechce mluvit, ale i to je známkou toho, jaká směna právě proběhla a je důležité rozpoznat, z jakého důvodu konzultant mluvit nechce. Konzultanti všichni zmínili, že na debriefingu probírají jednotlivé hovory, resp. ty hovory, které je něčím zaujaly. Ve větší míře se v debriefingu zaměřují na negativní emoce, jež s jejich prací souvisí, ale rádi zmíní i něco pozitivního. Kategorizaci obsahu debriefingu v porovnání náhledu intervizorů a konzultantů uvádím v tab. 7.

Tab. 7:

Kategorie obsahů	Kategorie identifikované dle intervizorů	Kategorie identifikované dle konzultantů	Procenta konzultantů ¹⁸
Hovory	Hovory obecně	Hovory obecně	100 %
	Dobrý hovor	Pozitivní hovor	15 %
	Nedostatky v hovoru	Negativní hovor (náročný)	41 %
	Postupy v hovoru	Specifické téma	50 %
	Co s konzultantem hovor dělal	Specifický klient	28 %

¹⁸ Jedná se o procentuální rozdělení zmíněných odpovědí konzultantů na otevřenou otázku.

Nálady a emoce	Jak konzultant prožíval směnu?	Pocity obecně	39 %
		Pozitivní emoce a nálady	4 %
		Negativní emoce a nálady	13 %
Centrála LB			13 %
Organizačně provozní záležitosti			39 %
Plány do blízké budoucnosti			4 %
Informace o týmu			11 %
Průběh směny - atmosféra			13 %
Jiné	pochvala	Informace z oboru	13%

11.3. Forma debriefingu

V rámci výzkumného cíle představit optimální průběh a strukturu debriefingu se zabývám i jeho formou, zda pracovníkům LB vyhovuje, případně, v čem si měla změnit. Představuji zde výhody a nevýhody individuálního a skupinového debriefingu, dále se věnuji délce debriefingu a dalším.

11.3.1. Forma debriefingu z pohledu intervizorů

6 intervizorů z 11, tedy více jak polovina, odpověděli přímo, že jim debriefing tak, jak je prováděn na LB, vyhovuje, nikdo neodpověděl, že mu nevyhovuje, avšak několik z nich se vyjádřilo k množství času, který je na debriefing vymezen. Za optimální považují maximálně 5 konzultantů na 30 minut. Na 6 a více konzultantů by měla být vyšší dotace času. Debriefing se pak stává příliš strukturovaným a uspěchaným. Každý intervizor, ale vnímá množství času jinak: někomu stačí; v jistých situacích je času až moc; někdy je třeba se vymežit, že kdo má více věcí k probrání, dostane prostor ještě po debriefingu.

„... když končí fakt sedm lidí, tak už je to pak hodně. Je to hodně a pozoruju, že je to i méně osobní. Že ty lidi si pustí méně ty vnitřní věci... nebo taky pozoruju, že sledujou ten čas. Dávají si třeba přednost, chtějí, aby se to stihlo, aby se na všechny dostalo.“ (Int. 6)

„Je dobrý, že tam je víc lidí. Já si myslím, že je to dobrý v tom, že mu ten tým dá často tu podporu navzájem, že jsou jako skupina... Hodně často na to taky reagujou. Mám pocit, že to má svoje výhody a má to jako jinou hodnotu od těch konzultantů. Myslím, že je to takový víc partnerský a mám pocit, že některý lidi to berou líp od nich, než jako ode mě jako od intervizora to má jinou váhu.“ (Int. 7)

„Ve skupinové formě dávám méně zpětné vazby, protože jsou tam ještě jiní lidé.“ (Int. 10)

„Je lepší individuální, protože si myslím, že je to ještě pro většinu lidí bezpečnější, když jsou tady sami a víc si dovolujou mluvit o těch problémech nebo pochybnostech. Ale zase vzhledem k nastavení toho, jak to tady funguje, tak si myslím, že to není dost dobře možné, aby to bylo vždycky individuální. Ale samozřejmě platí, že pokud ten člověk chce mluvit sám, tak stačí říct...“ (Int. 5)

Téměř všichni intervizoři, dle jejich slov, **nabízejí možnost individuálních debriefingů**, ale nejsou si jisti, zda o nich konzultanti opravdu vědí.

Debriefing je přizpůsoben provozu linky a podle toho s ním intervizoři zacházejí.

Doptávala jsem se, nejen, zda jim vyhovuje současná forma debriefingu, ale zda by uvítali nějakou změnu? **Intervizoři cítí, že někteří konzultanti nemají představu a povědomí k čemu vlastně debriefing slouží.** Doporučují čas od času zmínit účel debriefingu a možnosti pro konzultanty v rámci debriefingu.

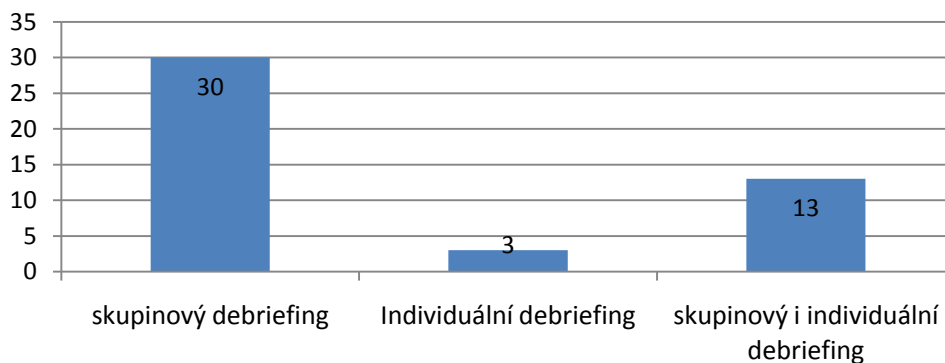
Dále se vyjadřují k prostoru, kde se debriefing odehrává. Měl by být dostatečně velký a útulný.

11.3.2. Forma debriefingu dle konzultantů

Konzultanti se vyjadřovali k preferovanosti individuálního či skupinového debriefingu. Výsledky jsou znázorněny v grafu:

Graf 4:

Preference formy debriefingu v závislosti na jeho uskupení



Konzultantům vyhovuje skupinový debriefing z těchto důvodů:

- Příležitost učit se od ostatních navzájem; vyslechnout názory ostatních; nechat se inspirovat zkušeností někoho jiného; fakt, že mohou i oni sami přispět svou zkušeností.
- Získat přehled o práci ostatních kolegů
- Sdílení; pocit sounáležitosti; soudržnost kolektivu; prohloubení vztahu s kolegy
- Procesy skupinové dynamiky
- Společně se zasmát
- Možnost získat širší zpětnou vazbu
- Vzájemně se podporovat
- Hromadné uzavření směny

Konzultantům vyhovuje individuální debriefing z těchto důvodů:

- Více času a prostoru pro konzultanta samotného - zaměření pouze na něj
- Větší hloubka probírání hovorů
- Mizí pocit, že by konzultant zdržoval ostatní
- Větší důvěra a otevřenost - méně strachu vše říct

Jen 4 % konzultantů se vyjádřila, že mají potřebu účastnit se debriefingu jen pokud to bude nutné, 96 % vyhovuje debriefing po každé směně.

Stejně tak jako intervizoři i konzultanti měli možnost se vyjádřit k tomu, co by na debriefingu potřebovali jinak, co je třeba změnit. Často zmiňovali, že by potřebovali více času, aby neměli pocit, že intervizor spěchá, a nebo za účelem hlubšího probrání hovoru. **Přestože většině vyhovuje skupinový debriefing, preferují menší skupinky lidí a individuálnější a kritičtější přístup ke konzultantovi.** Zdůrazňují důležitost prostoru, kde se debriefing odehrává a s tím souvisí i dostatek prostoru, který by měl každý konzultant mít kolem sebe. Je-li prostor příliš malý, či je nedostatek míst k sezení, mohou mít konzultanti pocit stísněnosti, nekomfortnosti a tudíž se hůře koncentrovat na probíraná

témata a mít potíže s otevřením se pro okolí. Některým konzultantům by vyhovovala možnost individuálního debriefingu jednou měsíčně, přestože preferují skupinové sezení. **Pracovníci by uvítali větší zapojení ostatních kolegů a jejich názorů na věc.** Problematickým bodem v tomto výzkumu se stala přítomnost ne/důvěry mezi kolegy. **Konzultanti by uvítali jasnější pravidla debriefingu, tlak na jejich dodržování, aby se cítili v bezpečí během i po debriefingu.**

11.4. Debriefing jako možnost práce s týmem

Ve středu zájmu se objevila myšlenka, zda intervizoři vnímají, že se nějak debriefing podílí na zlepšení vztahů a fungování týmu?

Většina intervizorů odpověděla, že už společný zážitek podobné situace a sdílení zážitku ve skupině má vliv na vztahy mezi lidmi. Dokonce se během debriefingu často ukáže, kdo má ke komu, jaký vztah. Intervizoři podporují přirozenost kontaktu mezi konzultanty, pobízejí je, nechť se podpoří navzájem, ať vysloví svůj názor k věci. Vedoucí musí umět aktivitu ostatních i korigovat, aby nedošlo k „rozpliznutí debriefingu“ či k poučování se mezi sebou než vhodné podpoře. Téměř všichni intervizoři se shodli, že vědomě týmovou kohezi nijak nepodporují, je to něco, co přichází samo o sobě.

„Když třeba hodím otázku do pléna, co by dělal někdo jiný, tak to by je mohlo stmelit dohromady. Pak pozoruju, když někdo říká, no mě se tohle nepovedlo a ostatní zas říkají no to se nám stane každému a na druhou stranu jsou tam pak lidi, který vyčnívají a začnou poučovat – tam pak musím být já ten, kdo ho začne stopovat a říkat tohle ne.“ (Int. 3)

11.5. Strategie či postupy v rámci debriefingu

V teoretické části jsou uvedeny různorodé postupy debriefingu. Tato otázka pro intervizory měla za cíl především ucelení postupu, jakým vedou intervizoři debriefing. Často intervizoři vypovídali, že nemají zkušenost s tím, jak vedou debriefing jejich kolegové, ale předpokládají, že ho každý vede trochu jinak. Vycházejí především ze svých zkušeností a intuice, někteří z psychoterapeutického či sebezkušenostního výcviku, ale v podstatě v tomto zařízení neexistují standardy organizace, kde by bylo ukotveno, kam debriefing směřovat a jak ho strukturovat.

„Ono se to nikdy nedá úplně jako vést a myslím, že je to hodně takový jako spontánní a zvlášť, když do toho zapojíš i ostatní, tak to může být diskuze, ale myslím, že je důležitý vědět, kdy to nějak jako stopnout a držet, já se to vždycky snažím držet u toho pracovního. V tomhle taky je svým způsobem držení struktury, to vracet k tomu, o čem mluvíme.“ (Int. 8)

Z analýzy rozhovorů s intervizory vyšla tato struktura:

- Z počátku intervizor položí dotaz na emoce: „Jak vám na službě bylo? Jak se máte?“
- Nedirektivně si někdo vezme slovo
- Intervizor si pro sebe promyslí pořadí konzultantů, jak je bude pobízet ke slovu, pokud neběží debriefing spontánně a musí určit, kdo začne. V úvahu se bere:
 - Zkušenost konzultanta (začátečníci toho mají obvykle více na srdci)
 - Délka směny každého konzultanta (směny nemusí být plánovány na stejnou dobu)
 - Přednost dostávají málomluvní konzultanti

„Snažím se vybrat pořadí, jak se jich budu ptát, aby něco nasdíleli, toho, kdo byl na směně dýl, tak ho vyzvu dřív nebo vyzvu první nováčky, aby se to naučili nasdílet, práce je pro ně náročnější – očekávám, že budou více mluvit, ty co jsou tam delší dobu, mají lepší vyrovnávací mechanismy a dokážou to zkrátit.“ (Int. 1)
- Intervizor zohledňuje čas na každého konzultanta a koriguje tak prostor – ke slovu se musí dostat každý.

„... když je míň lidí a tím pádem víc času, tak to určitě nestrukturuju tolik. A když jich je víc tak hodně hlídám čas...“ (Int. 8)
- Mluví se o hovorech, ale intervizor se snaží konzultanta odvádět od obsahu k prožívání.

„Když si povídá, tak ho nechám a většinou k tomu už jen říkám nějaký ty svoje nápady nebo to, co mám potřebu říct a nebo ho nějak opečovat toho konzultanta. Jinak, když nepovídá, tak se ptám. Spíš se prám, jak se tady měl? S čím odchází domů? Jak mu je teďka? Jestli třeba měl nějaký hovory, který mu teďka ještě leží v hlavě?“ (Int. 6)
- Intervizor pokládá dotazy na to, co si ze služby odnášejí (tento bod není pravidlem).

- Zaměření skupiny (či konzultanta) na dobrý hovor – nasměrovat debriefing pozitivním směrem.

„Kotra je, že dám pro ně prostor, pak na to reaguju já, s tím, že se snažím nějak legalizovat ty jejich pocity, který mají a případně dát jim radu, což by pro ně mohlo být úlevný a pak na závěr to naladění dál, do budoucna, něco pozitivního.“ (Int. 7)

- Intervizor se snaží odlehčit situaci.
- Debriefing se liší dle potřeb a akutnosti.

„Já víc jedu podle těch individuálních potřeb, který se tam vyskytnou.“ (Int. 3)

- Konzultantům se nabízí prostor pro organizačně-technické dotazy – vzdělávání, novinky v pravidlech, zákonech, informace ze schůze vedení aj.
- Mluví se o plánech blízké budoucnosti, čímž se sleduje překlenutí směny do normálního života.
- Poděkování za odvedenou práci. (Velmi důležitý bod)

Těžké hovory a stresové situace se mnohdy řeší během směny a ne až po směně na debriefingu. V takovém případě je vhodné udělat individuální debriefing.

11.6. Rozdíly mezi konzultanty, které mají vliv na průběh debriefingu

Touto otázkou směřuji na to, zda intervizoři nějak přizpůsobují průběh debriefingu tomu, kdo se ho účastní. Uvádím zde všechna možná dělení konzultantů do kategorií, jež intervizoři uvedli.

Rozdělení konzultantů:

- Dle seniority na lince
Mladší kolega může řešit jiné věci a podrobněji, více se bude věnovat hovorům samotným než vlastním emocím, potřebuje direktivnější vedení než zkušenější pracovník, více zkušeností ovlivňuje způsob vyrovnávání se s prací.
- Dle vnímání pocitu bezpečí – dle otevřenosti
Málo sdílného konzultanta je třeba více povzbuzovat při práci ve skupině, či mu nabízet individuální debriefing.

„Někdo do toho jde otevřeně, a když to pohnojil, tak chce slyšet, že to fakt pohnojil, co by šlo udělat jinak, jak se s tím porvat a co by mohlo pomoci; a některý si to zkoušej otlapkat jinak, aby ty průsery byly co nejlíp zahlazený, nebo že se tomu vyhnou, nebo že o tom nechtěj mluvit.“ (Int. 9)

- Dle denní či noční směny

Konzultanti sloužící noční směny musí dosáhnout určitého stupně odbornosti, jsou tedy zkušenější než někteří kolegové. Noční směny bývají obvykle plně náročných hovorů s nižší frekvencí, přes den se objevují pravděpodobněji méně zátěžové situace, ale s vyšší četností hovorů. Vliv na průběh debriefingu má i únava. Role intervizora a konzultantů se více překrývá.

„Po nočních jsou jiný debriefy. Stráví tam spolu dlouhou dobu, jsou hodně unavený, intervizor s nima víc splývá, vnímají mě víc jako partáka než jako šéfa, mají pocit jako bychom si byli víc rovní ... při denních směnách mají víc pocit, že jsem tam jako vedoucí směny.“ (Int. 2)

- Dle druhu směny

V rámci kariérního systému LB se potřeby konzultantů mění v rámci role, kterou mohou zastupovat. Debriefingu se účastní i kolegové, kteří učí služebně mladší kolegy v rámci tzv. náslechů, ale i konzultant, jenž se ocitne pod vedením a intervizí se může při debriefingu chovat jinak.

„Ti, co měli náslech, potřebují méně mluvit o hovorech, víc o pocitech, jak jim tam bylo, jak je to kontrolní náslech, tak se necítěj říkat vše intervizorovi.“ (Int. 2)

- Dle schopnosti udržet hranice

Někteří konzultanti mají sklon spíše poučovat svého kolegu a je třeba takové jedince vhodně korigovat.

- Dle schopnosti pochválit se

V této kategorii se promítá sklon vidět věci spíše pozitivně či negativně, dokázat se ocenit a získat náhled na svou práci.

- Dle přípravy na debriefing – pečlivý vs. spontánní

Často intervizoři vyprávěli, že se někteří konzultanti věnují více hovorům a zmíní všechny, které vedli během směny, a je třeba je odvracet od fakt k jejich prožívání. Jiní se více zaměří na vlastní pocity.

*„Skupina pečlivější a skupina spontánnější. Ty pečlivější si to všechno píšou a jejich debrief má spíš podobu, podám zprávu o hovoru a ne ani tak o sobě, k tomu je člověk musí pobízet. Pak tam přijdou někteří a řeknou, že nechtěj o ničem mluvit na začátku a pak jim vyvstane spousta věcí, který jsou tak trochu chaotický a jsou hlavně o tom jejich prožívání. Nechci je hodnotit kladně a negativně, prostě každé to má různě.“
(Int. 4)*

- Dle prostoru, který nechají ostatním
Některé konzultanty je třeba více strukturovat, aby se dostalo na všechny.
- Dle sdílení negativních a pozitivních událostí.
- Dle ponechání aktivity na intervizorovi
- Dle schopnosti zvládnání stresu
- Dle považování debriefingu za něco přínosného vs. pocit povinnosti se účastnit
- Dle způsobu řešení: emocionální vs. racionální řešení

11.7. Prevence syndromu vyhoření

Většina dotazovaných intervizorů se shodla, že debriefing je preventivním opatřením proti vyhoření. Intervizor se může ptát, co konzultant dělá proto, aby „nevyhořel“. Konzultantovi se dostává pocitu, že o něj organizace stojí, a proto intervizor doporučuje, aby na sobě konzultant pracoval. Intervizor tedy může nabídnout svůj názor a nadhled a podpořit konzultanta v práci na sobě. Dle jiného intervizora jde hlavně o oboustrannou spolupráci a je tedy důležité, aby debriefing konzultanti uměli využít ve svůj prospěch.

Debriefing se tedy může podílet na identifikaci lidí s příznaky syndromu vyhoření, avšak organizace využívá i jiných preventivních metod (např. v podobě workshopů, balintovských skupin aj.)

11.8. Lze debriefing považovat za typ supervize?

Odpovědi na tuto otázku se dost značně liší. Většina intervizorů debriefingu přikládá jistou supervizní složku, ale spíše byl debriefing považován za typ svépomocné skupiny, za druh psychohygieny, která je také součástí supervize, ale ne za supervizi samotnou.

Někteří by se tomuto propojení spíše vyhnuli a to především pro odlišnost formy supervize (jiný čas, jiný cíl), poptávka po supervizi by měla přijít zdola, od pracovníka, supervize je hodně iniciovaná člověkem a způsobem práce, záleží na druhu supervize.

„Určitě (se dá považovat debriefing za formu supervize) v tom, že i ty případy vlastně superviduješ. Je to sice taková miniforma, ale je to. Taky i proti tomu vyhoření...všímám si, že někdo je často unavený, vidíš to na nich, nebo že už o těch klientech mluví s takovým mírným despektem. Pak hledáš nějakou vhodnou formu, jak upozornit...spíš se ptáš, jak to teďka má.“ (Int. 6)

11.9. Výcvik intervizorů

Mé dotazy směřovaly na způsob, jakým byli intervizoři vyškoleni pro provádění debriefingu. Musím konstatovat, že jsem byla překvapena zjištěním, že výcviku debriefingu na Lince bezpečí je věnováno málo času, pokud vůbec nějaký. Jak zmiňuji v teoretické části, odborníci se shodují, že vzdělanost a kompetence vedoucího debriefingu mají zásadní vliv na kvalitu této metody a jejího vlivu na jedince a kladou tedy důraz na proškolení pracovníka.

V rámci kariérního postupu na LB se konzultant může dostat do IV. kategorie, kde se učí zastupovat intervizora směny v případě potřeby. Během výcviku do IV. kategorie, kterým však neprošlo 6 intervizorů z 11, je debriefingu věnována část jednoho učebního bloku. Intervizoři uváděli různé způsoby, jak jim byl debriefing předán. Někteří prošli teoretickou hodinkou o debriefingu, jiní jen praktickou a to tak, že si zkoušeli mezi sebou, jak by to mohlo vypadat, další se účastnili debriefingu s kolegy, kteří je zaučovali a zkoušeli debriefing vést pod jejich dohledem. Způsoby „výcviku“ debriefingu se měnily převážně s dobou, kdy intervizoři nastupovali na svou pozici. Zaučení tedy ve většině případů proběhlo, ale 8 intervizorů tvrdí, že vlastně nevědí, jak debriefing provádí kolegové, ale jsou přesvědčeni, že **různorodost vedení je výhodou pro diferencovanou skupinu konzultantů na LB**. Někteří intervizoři využívají výcviků ze svého oboru (viz výcvik v koučingu, ve skupinové psychoterapii apod.). Názory mezi intervizory na jednotnou formu debriefingu jsou proměnlivé od nepraktičnosti zavádění jednotné formy až po nutnost zavést výcvik v debriefingu jako součást základního zácviku intervizora.

„Dělám to hodně intuitivně a bylo by fajn mít nějaký základ“ (Int. 2)

„Myslím, že kdyby se to nějak sjednotilo, že by to nebylo úplně ono.“ (Int. 4)

V dnešní době se během zaučení nového intervizora dává větší důraz právě na debriefing samotný.

Sami konzultanti zařazovali jako jednu z charakteristik dobrého vedoucího debriefingu jeho odbornost, dobrou erudovanost, profesionalitu. Pravdou je, že intervizoři jsou odborníci a profesionálové v krizové intervenci (především v telefonické formě) a jsou zkušení a citliví na práci s člověkem, jeho emocemi a způsoby chování, ale řízení skupiny, práce se skupinovou dynamikou a práce s pracovním týmem jsou prvky, na které je dobré se speciálně zaměřit.

„Mně by přišlo hodně fajn, ale je to taková utopie, kdybychom byli proškolený nějakou prací se skupinou a nad nějakým tematickým blokem, nějaký krátký výcvik či školení, mám pocit, že lidem, který mají výcvik ve skupinové terapii, že se jim to uchopuje líp.“ (Int. 9)

11.10. Charakteristiky úspěšného vedoucího debriefingu

V tomto výzkumu mě zajímalo, jaká očekávání od vedoucího debriefingu mají konzultanti, jak hodnotí takového vedoucího (v podstatě sami sebe) intervizoři a zda se tyto názory shodují. Přehled názorů je zobrazen v tabulce 8.

Tab. 8:

Z pohledu intervizorů (n=11)	Z pohledu konzultantů (n=46)	Počet zmíněných charakteristik v dotazníku u konzultantů
<u>Společné či podobně hodnocené charakteristiky úspěšného vedoucího debriefingu</u>		
umí naslouchat (ačkoliv je kolikrát hodně unavený)	naslouchající	20
empatický, přizpůsobivý aktuální situaci	empatický	19
podporující a povzbuzující	podporující, chválící, oceňující a chápající	18
ví, kdy zasáhnout	umí podat zpětnou vazbu vhodně a srozumitelně	17
umí vytvořit atmosféru důvěry, přátelskosti a bezpečí, angažovaný a se zájmem	přátelský, projevuje zájem, partnerský přístup, umí navodit příjemnou atmosféru	9
má smysl pro humor	má smysl pro humor, dokáže adekvátně	8

	odlehčit situaci	
optimistický	pozitivní, optimistický	7
pohotový, dokáže dobře rozdělovat pozornost	pohotový, reagující, pozorný	6
organizačně zdatný, dobrý vůdce	organizačně schopný, umí vést skupinu, vůdčí typ	6
umí se držet tématu, případně se k němu obratně vracet, nezahlcující	Věcný, komunikačně schopný	6
schopnost metanáhledu	vidí pod povrch, umí najít to hlavní	5
vyrovnaný	klidný	4
stimulující k emočnímu sdílení	aktivizující	4
přímý	přímý, realistický	3
otevřený	otevřený	2
upřímný	upřímný	1
upřednostňuje účastníky (ne sám sebe)	respektující	1
udržuje si odstup od rolí	umí držet hranice	1
umí ošetřit konzultanty	umí nabídnout individuální debriefing	1
<u>Odlišné charakteristiky</u>		
umí udržet pohodlný přechod mezi směnou a debriefingem	vzdělaný, profesionální, má přehled	16
umí ukončit debriefing	umí pracovat s časem	4
	vstřícný, ochotný a laskavý	4
	trpělivý	3
	citlivý	3
	autentický	3
	taktní	1
	systematický	1

Jako nejčastější charakteristiku konzultanti zmiňovali schopnost naslouchat, schopnost empatie (vcítění), schopnost podpořit, ocenit či pochválit a dovednost podat vhodnou zpětnou vazbu (a nebát se podat kritiku), tak aby byla srozumitelná. Intervizoři se, dle mého názoru vystihli podobně, jak je hodnotí konzultanti, ale opomenuli důležitý bod a tím je **důraz na vzdělanost, erudovanost a profesionální přístup.** Pro konzultanty je důležité, že cítí odbornou podporu ze strany intervizora, že je umí nasměrovat správnou cestou a že má přehled.

11.11. Potřeby konzultantů v rámci debriefingu

Tato otázka slouží především ke srovnání, zda potřeby konzultantů, jak je vnímají intervizoři jsou v souladu s potřebami či očekáváními konzultantů.

Intervizoři zmínili tyto potřeby konzultantů:

- *Stimulace*: Potřeba obohatit se, získat informace o možných alternativách, co v podobné situaci dělat; získat náhled nad hovorem – prostor pro zhodnocení; potřeba dostat zpětnou vazbu.

„... potřebujou slyšet nějakou třeba mojí zpětnou vazbu, co oni na to říkají nebo se potřebujou poradit o něčem...“ (Int. 6)

- *Jistota a bezpečí*: Ulevit si, ventilovat emoce; uvolnit se; legalizace jejich pocitů; potřeba soudržnosti; získat ujištění, že postupovali správně; odlehčit situaci; očistění se; potřeba sdílení; získat prostor pro sebe.

„Ulevit si, pokud ti tam celou směnu někdo nadává, tak to tam moct říct a klidně si tam i taky zanádat, říct mě to teda fakt jako štvě, že oni se takhle ke mně chovali. A legalizace toho mám na to nárok se takhle cejtít nějakéj podvedenej a zneužitej, když jsem tam tohleto zažíval a vidět, že i ostatní to tak třeba vnímaj, jako že třeba intervizor mi řekne jako jo, naprosto ti rozumím, tohleto je fakt humus a jsem ráda, že to teďka takhle říkáš. Dostat podporu a legalizaci asi toho, že to co teďka cejtím je pořádku.“ (Int. 8)

- *Uznání*: Získat ocenění za svou práci; získat pochopení; podporu; potřeba pochlubit se, pochválit, potřeba přijetí.

„Potřebujou dostat nějaký ocenění za tu službu, což tam bezpochyby patří – není to jednoduchá práce; potřeba soudržnosti, že se může s kolegy o něco podělit a i kolegové vědí o čem mluví ... jsou na stejný lodi, takže je tam to pochopení, chtěj slyšet nějakou podporu, chtěj se tam uvolnit, ulevit si a zároveň se dozvědět, co mohlo být jinak.“ (Int. 3)

- *Stálost a řád*: Uzavření směny.
- *Otevřená budoucnost*: Nabýt vědomí, že může cokoliv probrat později či jindy.

Dle kódování rozhovorů do kategorie stimulace spadá potřeba získat informace a obohatit se, získat náhled na svou práci a potřeba dostat zpětnou vazbu. Intervizoři dávali mnohem větší důraz na uvolnění emocí, legalizaci jejich pocitů, získání ujištění o správnosti odvedené práce,

odlehčení situace a potřebu sdílení čili na kategorii jistoty a bezpečí. Vysoce hodnotili také potřebu získat ocenění, podporu a pochvalu za odvedenou práci.

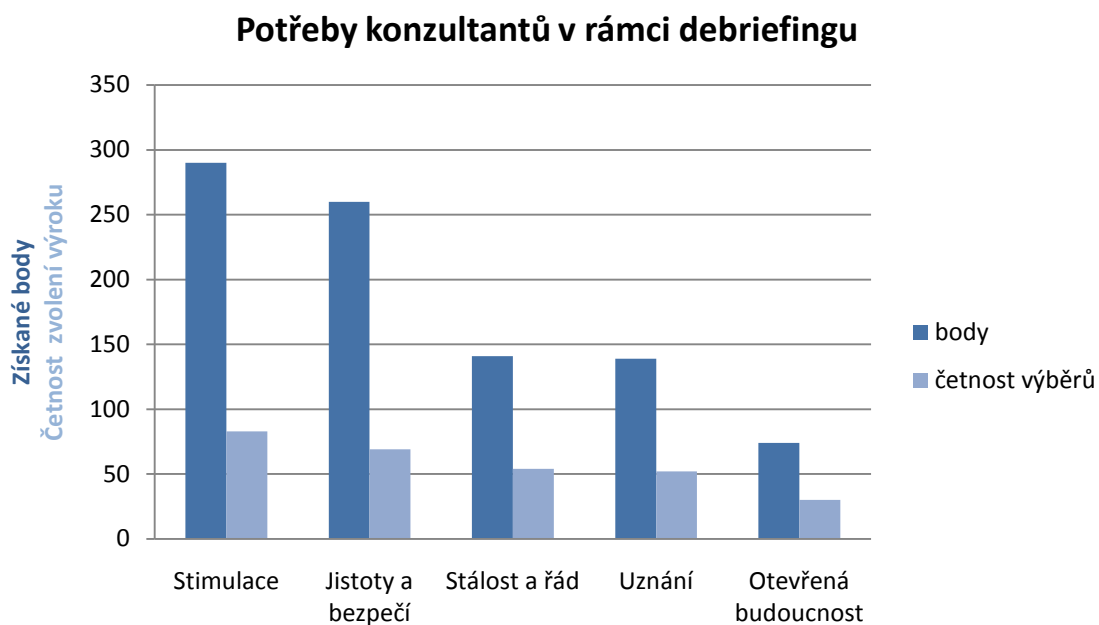
U konzultantů bylo na základě podkladů z rozhovorů s intervizory vytvořeno 15 výroků. Každý výrok byl zařazen do jedné z pěti kategorií uzpůsobených dle kategorií profesora Matějčka. Z výsledného bodování vyplývá, že konzultanti mají největší potřebu stimulace k práci na LB, získávat nové informace k práci a možnost získat nový náhled na jednotlivé případy. Nejčastěji volenou potřebou je možnost zbavit se napětí a uvolnit se, což bylo obsaženo v kategorii potřeby jistoty a bezpečí, čili získání stability a nabytí nové energie do práce i osobního života. Daleko nejméně se konzultanti vyjadřovali k potřebě seberealizace, čili že od debriefingu neočekávají takovou potřebu. Překvapivě debriefing nepomáhá konzultantům držet si ve věcech řád a zřejmě k ujasňování organizačních záležitostí či objasnění pravidel využívají jiné možnosti než debriefingové sezení. Kategorii uznání hodnotili konzultanti až jako čtvrtou (z pěti kategorií), čili že v menším množství mají potřebu být pochváleni a oceňováni za svou práci, než potřeby stimulace, jistoty a bezpečí a nastolení stálosti a řádu. Potřebu ocenění volilo 18 konzultantů, což pozitivně koreluje s počtem 18 konzultantů, jež uvedli, že dobrý vedoucí debriefingu by měl chválit, oceňovat a podporovat pracovníka. Tuto kategorii uznání nejčastěji uváděli intervizoři jako potřebu konzultantů.

Jednotlivě vyhodnocené výroky jsou přiložené v příloze č. 9. Zde uvádím jen nejčastěji zvolené výroky s nejvyšším obodováním, viz tabulka níže. Celkové zhodnocení kategorií je porovnané v grafu pod tabulkou.

Tab. 9:

Výroky vystihující hlavní potřeby konzultantů	Počet získaných bodů	Četnost zvolení
Mohu se zbavit přebytečného napětí z práce a uvolním se.	185	38
Získám nové nápady či informace, které mi mohou pomoci v mé práci.	148	36
Využiji zkušenosti ostatních v podobných hovorech.	112	35
Debriefing považuji za pravidelnou péči o sebe.	97	30
Potřebuji pochválit za odvedenou práci.	49	18

Graf 5:



11.12. Užívání strategií zvládnání stresu a možné propojení s potřebami pracovníků v rámci debriefingu

Nejprve bylo nutné porovnat se základním souborem, k jakým strategií zvládnání zátěže se konzultanti LB přiklánějí více či méně. Dále jsem tyto strategie vkládala do souvislosti se zjištěnými potřebami z DPD, jež by měl debriefing naplňovat.

11.12.1. Strategie zvládnání stresu užívané konzultanty LB

Celý soubor konzultantů jsem podrobila kvantitativní analýze dat odvíjejících se z dotazníku SVF 78.

Zajímalo mě, v jakých strategiích zvládnání stresu se pracovníci z rizikové profese liší od běžné populace. Vypočítala jsem t-test rozdílu výběrového a známého průměru základního souboru u všech kategorií jednotlivých strategií a vypočítanou hodnotu t jsem porovnávala s tabulkovou hodnotou t na hladině významnosti $\alpha = 0,05$, případně $\alpha = 0,01$. Některé výpočty byly generovány pomocí programu Microsoft Excel, jiné dopočítány dle publikace „Základy statistiky pro studenty psychologie“ (Reiterová, 2003).

Výsledky jsou uvedené v tabulce 10, kde za statisticky významné jsou považovány hodnoty výběrového souboru vyšší než kritická hodnota $t = 2,0141$ na hladině významnosti 0,05 pro soubor $n=45$ a v případě vysokého rozdílu jsou data porovnávána s kritickou hodnotou $t = 2,6895$ na stupni významnosti 0,01.

Tab. 10:

Strategie zvládnání stresu	Průměr ZS	Průměr VS	Průměrná hodnota t VS
Podhodnocení	9,48	8,41	- 1,785
Odmítání viny	10,71	10,57	- 0,273
Odklon	11,83	12,37	0,888
Náhradní uspokojení	8,91	11,61	4,123**
Kontrola situace	16,78	17,28	1,061
Kontrola reakcí	15,41	14,22	2,483*
Pozitivní sebeinstrukce	16,37	15,11	-2,463*
Potřeba sociální opory	12,89	17,35	6,412**
Vyhýbání se	11,97	13,57	2,879**
Úniková tendence	8,24	9,93	3,216**
Perseverace	15,13	14,89	-0,292
Rezignace	8,04	7,35	-1,330
Sebeobviňování	10,64	10,22	-0,689
POZ Pozitivní strategie	12,22	12,67	1,446
NEG Negativní strategie	10,52	10,67	0,362

Pozn. * $p > 0,05$; ** $p > 0,01$

Z tabulky je zřejmé, že konzultanti LB výrazněji než běžná populace kompenzují stres náhradním uspokojením, snaží se o sebeposílení vnějšími odměnami směřující ke kladným pocitům, což je i doporučováno z hlediska psychohygieny pracovníka. Statisticky významný rozdíl se objevil v subtestu kontrola reakcí, který se zdá být též typickým pro pomáhající profesi, kdy pracovník má tendence nedat na sobě znát vzrušení ze situace, ale může zde být i druhý, rizikový faktor, nedovolit si, aby ke vzrušení vůbec došlo. Vysoký rozdíl od běžné populace je znatelný v subtestu pozitivní sebeinstrukce, kdy nízká hodnota poukazuje na nízkou míru v přisuzování si kompetencí sobě a dodávání si odvahy. Zdá se, jakoby si pracovníci nevěřili, že situaci zvládnou, ale možné je to interpretovat i tvrzením, že nechávají aktivitu na ostatních, nedodávají si odvalu a

přizpůsobí se výsledku. Zjištěné vysoké hodnoty potřeby vyhledávat sociální oporu při zátěži, uváděné v dotazníku SVF 78, ukazují na to, že by bylo vhodné provádět podporu skupinově v organizaci, tedy i při debriefingu.

Výsledky v tabulce nápadně připomínají charakteristiky přisuzované pomáhajícím pracovníkům, resp. syndromu pomáhajícího, jak je uvádí Riemann (1998) v popisu **depresivního typu osobnosti**. Výrazné únikové tendence a vyhýbání se stresovým situacím by, dle inspirace Riemannem, bylo podmíněno strachem ze ztráty vztahu, strachem, že bude jedinec viděn ve špatném světle, že bude sám. Tyto strategie (únik a vyhýbání se) jsou typickým ukazatelem **závislé osobnosti**. Vyhledávání náhradního uspokojení lze spojit s orální závislostí, kde potřeba dostávat, či očekávání nějaké odměny za svou skromnost a lásku, kterou takový jedinec poskytuje druhým, je evidentní ve výsledném skóru této strategie. Faktor přítomnosti druhých, závislosti na jejich opoře by mohl souviset s nižším sebevědomím a sebedůvěrou situaci vyřešit sám, s nutkáním připoutat se k druhému člověku, s neschopností být zcela sám, potlačením vlastního já. Přílišné přizpůsobování a podřizování se druhému, ochota a nesobeckost se může projevit ve vyšší míře kontrolování svých reakcí. U depresivních osobností bývá obvykle méně rozvinutá sebeúcta, takový jedinec nedokáže být zdravě agresivní, čímž je oslabena jejich odvaha a zde pravděpodobně koreluje s výsledky v kategorii pozitivní sebeinstrukce.

Testování hypotézy H1:

Výsledky potvrzují platnost hypotézy H1, **mezi populačním průměrem a výběrovým souborem existuje statisticky významný rozdíl v těchto v šesti subškálách dotazníku SVF 78: Náhradní uspokojení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Potřeba sociální opory, Vyhýbání se a Úniková tendence.**

11.12.2. Souvislost mezi strategiemi zvládnání zátěže a potřebami pracovníků

V rámci toho výzkumu jsem si kladla za jeden ze základních cílů zjistit potřeby konzultantů při psychologickém debriefingu v závislosti na typu copingové strategie, ke které se přiklání. U potřeb kategorizovaných do čtyř skupin, které byly zjištěny pomocí DPD, byly rozpoznány korelace se všemi subškálami dotazníku SVF 78 (13 možných strategií a 2 obecně pozitivní a negativní způsoby zvládnání stresu). **Statisticky signifikantní**

souvislost se prokázala mezi kategorií **Týmová koheze** (kategorie z DPD) a **strategiemi Náhradní uspokojení a Potřeby sociální opory** (z SVF 78), dále se prokázala statisticky významná korelace mezi kategorií **Přiučení** (z DPD) a **subškálou Rezignace** (SVF 78), jak je zřejmé z tabulky 11.

Tab. 11:

Korelace zjištěných potřeb a strategií zvládnání stresu				
Strategie	Ventilace/ emoce	Přiučení	Odpocinek/ relaxace	Týmová koheze
Podhodnocení	-0,114	0,075	0,064	0,164
Odmítání viny	-0,120	-0,020	-0,057	-0,027
Odklon	-0,111	0,005	-0,172	-0,120
Náhradní uspokojení	-0,189	-0,092	-0,132	-0,346 *
Kontrola situace	-0,157	0,046	-0,001	-0,218
Kontrola reakcí	0,051	0,008	0,192	0,118
Pozitivní sebeinstrukce	-0,142	0,072	-0,139	-0,184
Potřeba sociální opory	-0,071	-0,150	-0,236	-0,410 *
Vyhýbání se	-0,050	0,009	0,159	0,147
Úniková tendence	0,016	0,056	-0,064	0,071
Perseverace	0,085	-0,036	-0,032	-0,078
Rezignace	0,126	0,325*	0,030	0,029
Sebeobviňování	0,259	0,086	0,143	0,203
POZ Pozitivní strategie	-0,155	-0,012	-0,025	-0,135
NEG Negativní strategie	0,129	0,170	-0,001	0,082

Pozn. * $p > 0,05$

Participanti, kteří v dotazníku SVF 78 skórují výše v subtestu náhradní uspokojení a (nebo) potřeba sociální opory, méně často uvádějí jako svou potřebu týmovou kohezi. V rámci rozsahu tohoto výzkumu nebylo zjišťováno sociální zázemí či život mimo prostředí zaměstnání. Pro tuto negativní korelaci se nabízí vícero způsobů interpretace. Jedním z možných vysvětlení je to, že mezi členy týmu nepanuje dostatečný pocit důvěry,

k čemuž usuzuji z DPD, a proto pro konzultanty není sounáležitost k týmu tak důležitá a uspokojují tuto potřebu někde jinde. Dále lze takovou souvislost vysvětlit tím, že jedinci jsou plně uspokojeni současným stavem týmové koheze a nepokládají (či nevnímají) ji jako potřebu. Jako další variantou se zdá být možnost, že takoví pracovníci umí dobře oddělit svou práci od osobního života a naučili se nevěnovat stresu z práce velkou pozornost a tím zátěž ze zaměstnání zvládat. Jen stěží lze tvrdit, zda stres z práce mají tendenci řešit doma, či zda takovou potřebu vůbec nemají. Debriefing nemusí být jediným místem, kde konzultanti pociťují sociální oporu ze strany organizace, která může být zastoupena v jiných činnostech.

Pozitivní korelace byla zjištěna u jedinců, kteří užívají strategii rezignace ve vyšší míře a jejich potřebou něco se při debriefingu přiučít. Celkově jedinci, kteří čelí zátěži tím, že na ni rezignují, budou pravděpodobně méně angažovaní i v ostatních kategoriích potřeb v rámci debriefingu, což je zřejmé i z velmi nízkého korelačního koeficientu. Potřeba něčemu novému se přiučít může být pro jedince zvyklého rezignovat pouze nejjednodušším úkolem při sezení.

Nízké či nic neprokazující korelační koeficienty u každého vztahu mezi potřebami a strategiemi jsou dány úzkým rozsahem výzkumného vzorku a nízkým množstvím možných vztahů mezi koreláty.

Hypotéza o statistické významnosti proměnných potřeb konzultantů a jednotlivých způsobů zvládnání zátěže se neprokázala. Konkrétní výpočty u kategorií Přiučení a Týmová koheze jsou uvedeny v příloze č. 6.

V rámci výzkumu jsme prováděla i korelační analýzu dat seřazených dle Matějčkových potřeb a strategií zvládnání stresu, kde ovšem nebyla prokázána žádná signifikantní souvislost, a proto ji zde neuvádím.

DISKUZE

V úvodu výzkumu zmiňuji, že debriefing, jak je znám na LB, se nedá považovat za klasický psychologický debriefing, přestože sleduje podobné psychologické cíle, je však prosycen i organizačně informačními záležitostmi LB a liší se i způsobem provedení.

Metodologie:

Výsledky popisující psychologický debriefing na LB, jeho průběh, charakteristiky vedoucího a potřeby, jež vycházejí z rizikovosti zaměstnání konzultantů a mohou ovlivňovat průběh debriefingu, jsem získala z poměrně malého vzorku, který čítal 46 konzultantů a 11 rozhovorů s intervizory. Vzhledem k velikosti souboru nelze výsledky zobecnit na populaci pomáhajících pracovníků, ani pracovníků linek důvěry. Lze je použít pouze k popisu mnou zkoumaných osob. Přesto se domnívám, že jsem získala data důležitá nejen pro Linku bezpečí, ale data, která mohou sloužit k přizpůsobení metody debriefingu, či inspiraci při koncipování a provádění takové techniky na podobných pracovištích.

Výsledky výzkumu mohl ovlivnit můj subjektivní vhled do problematiky a působit tak negativně na objektivnost při tvorbě metody DPD. Snažila jsem se zamezit takovému vlivu konzultacemi dotazníku s různými odborníky. Přesto se v něm objevily následující sporné momenty.

Během vyhodnocování dat jsem narazila na ne zcela prakticky položené škálované otázky v mnou vytvořeném dotazníku, DPD. Výroky byly konstruovány na podkladě rozhovorů s intervizory a mé osobní zkušenosti s prací na LB a debriefingem, která mohlo subjektivně ovlivnit tvorbu dotazníku a strukturu rozhovorů. Kategorizace dat byla obtížně zpracovatelná do rovnoměrných kategorií a zdá se, že položky s navzájem blízkým významem jsou zařazeny do dvou podobných kategorií. Lze tedy usuzovat, že kategorie Ventilace emocí a Odpočinek/relaxace se mohou prolínat, stejně tak kategorie Přiučení je blízká některým položkám ve skupině Týmová koheze.

V interpretaci výsledků jsem často užívala srovnání z pohledu konzultantů i intervizorů, a proto některé výstupy nelze zařadit do stejných kategorií a ujednotit je. Pro

čtenáře je tedy někdy nutné měnit úhel pohledu v rámci výstupů a vyvarovat se tak zkreslení názoru.

Při analýze charakteristik optimálního vedoucího se velmi košatý popis takového vedoucího blízce podobal výčtu schopností a dovedností dle Dyregrova i Larssona (viz kap. 4.4). Množství charakteristik mohlo být předejito jiným zadáním otázky, např. užitím sémantického diferenciálu předem daných kategorií a docílit získání přesnějších dat, ne pouhého výčtu.

Výsledky výzkumu:

Od demografického popisu vzorku jsem očekávala průkaz toho, že potřeby a přání, u kterých konzultant očekává jejich naplnění v rámci debriefingu, budou ovlivněny daty o vzdělání či množství odpracovaných hodin na LB. Avšak při zjišťování korelací mezi demografickými daty a potřebami konzultanta nebyla rozpoznána žádná závislost. Nepotvrdilo se tedy tvrzení dle Hawkinse a Shoheta (2004), že z počátku supervize bývá nový pracovník úzkostný, nejistý svou rolí a vlastní schopností ji naplnit, chybí mu vhled, je ale také vysoce motivovaný; zdrojem úzkosti je obava z hodnocení; nové osoby nemají zkušenost s vytvářením podložených teorií, podle nichž by hodnotili svůj výkon a v důsledku toho se stávají velmi závislí na hodnocení vedoucího.

Výzkumný soubor nesplňuje rovnoměrné genderové rozložení díky skladbě pracovníků na LB. Z důvodu 96 % podílu ženského pohlaví na výzkumu mohlo dojít k určitým zkreslením. Při porovnávání strategií užívaných v situaci zátěže a potřeb v rámci debriefingu jsem porovnávala výzkumný vzorek (s převahou žen) s průměrem základního souboru pro muže i ženy. V dotazníku SVF 78 jsou průměry pro ženské pohlaví většinově nepatrně vyšší, proto by bylo vhodné tyto aspekty zkoumat ve srovnání s poměry pro ženy.

Intervizoři pokládají za cíl debriefingu uvolnění konzultanta, poskytnutí prostoru pro ventilaci emocí a předání informací, ačkoliv konzultanti nejvíce oceňují příučení se něčemu novému a ventilaci emocí zmiňují na druhém místě. Jedním z vysvětlení může být milný předpoklad intervizorů, že konzultanti by měli být o organizačních a odborných věcech informováni z jiných zdrojů a debriefing by k tomuto účelu měl sloužit pouze

doplňkově. Konzultanti pravděpodobně nejsou s pravidly a cíly debriefingu zcela seznámeni.

Z analýzy otevřených otázek v DPD vyplývá, že 65 % konzultantů preferuje skupinovou formu debriefingu. Většinová preference skupinového debriefingu může být způsobena tím, že konzultantům je častěji nabízena, je součástí placené směny a někteří konzultanti o možnosti individuálního debriefingu nejsou dostatečně informováni.

Mezi nejčastější potřeby konzultantů v rámci debriefingu jsou řazeny stimulační potřeby, jakými jsou potřeba být informován, potřeba zpětné vazby, dále potřeby ventilace emocí a sdílení a v neposlední řadě odlehčení situace (humor). Konzultanti jsou motivováni k lepšímu výkonu, který může být podněcován nastavením kariérního systému a systému odměn na LB. Ventilace emocí či odpočinek a práce na týmové kozezi může být (a zřejmě je) zajištěna jiným přístupem v zařízení než-li debriefingem. Hawkinson a Shohet (2004) věří, že v kultuře, kde jsou učení a rozvoj nedílnou součástí každé stránky pracovního prostoru, se také klienti všech pomáhajících profesí učí, rozvíjejí a uzdravují lépe tam, kde se pracovníci trvale učí.

Výzkumný soubor se liší od běžné populace zjištěným signifikantním rozdílem ve strategiích zvládnání stresu: Náhradní uspokojení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Potřeba sociální opory, Vyhýbání se a Úniková tendence. Z pohledu Riemanna (1998) se dají vysledovat jasné podobnosti s depresivním typem osobnosti typickým pro pomáhající pracovníky, avšak z pohledu mé zkušenosti jsou konzultanti nejen v rámci debriefingu nabádáni na zaměření se na příjemné věci po směně, na ztrátu obav nechat si pomoci od kolegy v rámci těžkého hovoru, na podporu od kolegů, která vede k reflexi svého chování v rámci hovoru, kde klienta drží konzultant silou svého projevu a nenechá na sobě znát aktuální zátěž, přenechává aktivitu a rozhodnutí na klientovi, v rámci své práce se snaží nedostávat se s klienty do konfliktu, vyhýbat se nepříjemným situacím a tak klienta neztratit, pracovníci se uvědomují limity telefonické krizové intervence a vedou klienta k následné kontaktnější péči apod. Jinými slovy výše zmíněné strategie jsou akcentovány způsobem práce na LB a výroky mohly být vztahovány k práci na LB, kde byly dotazníky vyplňovány.

Participant, kteří v dotazníku SVF 78 skórují výše v subtestu náhradní uspokojení a (nebo) potřeba sociální opory, méně často uvádějí jako svou potřebu týmovou kozezi. Jedním z možných vysvětlení je nedostatečně pociťovaná důvěra mezi členy týmu, a proto

pro konzultanty není sounáležitost k týmu tak důležitá a uspokojují tuto potřebu někde jinde. Je také možné, že jedinci jsou plně uspokojeni současným stavem sounáležitosti v týmu a nepokládají (či nevnímají) ji jako potřebu. Za další interpretaci může být pokládána varianta, že takoví pracovníci umí dobře oddělit svou práci od osobního života a naučili se nevěnovat stresu z práce velkou pozornost a tím zátěž ze zaměstnání zvládat. Debriefing nemusí být jediným místem, kde konzultanti pociťují sociální oporu ze strany organizace, která může být zastoupena v jiných činnostech.

U jedinců, kteří užívají strategii rezignace ve vyšší míře, byla zjištěna pozitivní korelace s potřebou něco se při debriefingu přiučít. Celkově jedinci, kteří čelí zátěži tím, že na ni rezignují, budou pravděpodobně méně angažovaní i v ostatních kategoriích potřeb v rámci debriefingu, což je zřejmé i z velmi nízkého korelačního koeficientu. Potřeba něčemu novému se přiučít může být pro jedince zvyklého rezignovat pouze nejjednodušším úkolem při sezení.

Návrhy možného výzkumu:

Při porovnávání potřeb konzultantů v závislosti na užívání copingové strategie by bylo zajímavé porovnat jedince přiklánějící se k vyhýbavým tendencím a zjistit, zda se případně vyhýbají i jednotlivým prvkům debriefingu, případně zda se mu celkově vyhýbají. Pozornost by se dala zaměřit na všechny kategorie, ve kterých konzultanti skórovali statisticky významněji, zmapovat například sociální oporu a zázemí pracovníků mimo pracoviště, ovšem takový průzkum by byl proveden nad rámec této práce. Námětem na další výzkum by mohlo být zjištění, zda charakteristiky hodnocené pracovníky intervizoři splňují či jaké charakteristiky vedoucího mají vliv na průběh a účel debriefingu. Bylo by jistě přínosné navrhnout metodu, jak zjistit, zda debriefing tohoto typu předchází negativním důsledkům pomáhající profese (syndromu vyhoření apod.).

Vzhledem k tomu, že se burnout syndrom promítá do postojů a způsobů chování souvisejících s výkonem pracovní činnosti má i ekonomické důsledky. Proto je nyní v popředí zájmu organizací rozvoj programů zaměřených na osobní rozvoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech, týmovou spolupráci, zvýšení podílu pracovníků na řízení atd. Zde tento výzkum souhlasně kopíruje Kebzu a Šolcovou (2003), že intervence na straně organizace může spočívat např. ve zvýšení participace pracovníků

na rozhodování, vytvoření sociálně citlivého prostředí, pozitivním faktorem ve spokojenosti se zaměstnáním je spokojenost s nadřízenými, spokojenost se spolupracovníky, spokojenost s postupem, spokojenost s finančním ohodnocením, jasný kariérní řád.

Tento výzkum lze jen stěží porovnávat s jiným výzkumem debriefingu právě pro jeho specifičnost uzpůsobení pro LB a pro nedostatek výzkumů v této oblasti v rámci ČR.

Praktická doporučení:

Možnosti praktické aplikace výsledků práce vidím především v přizpůsobení debriefingu konzultantům a jejich potřebám. Často pracovníci zmiňovali nutnost zajištění důvěrnějšího prostředí v rámci debriefingu i po něm, tedy ujasnění si pravidel debriefingu, případně zavedení cílů a účelu debriefingu do standardů organizace. Konzultanti vykazovali potřebu zpětné vazby od stejně postavených kolegů (ne intervizorů), ačkoliv se sami do takové podpory pouštějí jen zřídka. Pokládám tedy za důležité podněcovat je k takové aktivitě. 65 % konzultantů sice preferuje skupinový debriefing, ale ostatní preferují buď individuální či střídavý debriefing. Možnost individuálního debriefingu na LB existuje, ale je otázkou, zda o ní konzultanti vědí, jak často a jak velkou potřebu individuálního sezení pociťují a zda si o něj dokážou sami říci. Doporučuji tedy o všech možnostech debriefingu častěji konzultanty informovat, nabízet je. Dále vyvstal požadavek na výcvik intervizorů ve vedení debriefingu, na práci se skupinou, způsob podání zpětné vazby, aby byla srozumitelná a vhodně podaná, vhodné odlehčení situace aj., ovšem intervizoři se neshodli na tom, zda je ku prospěchu ujednotit debriefing. Z hlediska autorů, jež se debriefingem zabývají, je nutné být alespoň zacvičen v problematice, splňovat charakteristiky vhodného vedoucího debriefingu, a proto pokládám za přínosné věnovat debriefingu při zácviku intervizorů vyšší pozornost a čas. Čas byl také hodnocen, jak ze strany intervizorů, tak i konzultantů, jako problematickým momentem průběhu debriefingu. Občasná přítomnost nadměrného počtu účastníků na časovou dotaci 30 minut se zdá být nedostatečná. Dobu zapojení sezení do navazování směn v rámci zařízení je ponechána na možnostech zařízení a je možné zapojit do programu péče o pracovníky jiný způsob podpory ze strany organizace.

ZÁVĚR

Cílem výzkumu bylo zachytit postup, jak provádět psychologický debriefing, kdo by ho měl provádět v návaznosti na potřeby a přání pracovníků tak, aby debriefing efektivně splňoval svůj účel, a dále pak zjistit vliv užívaných strategií zvládnání stresu na potřeby konzultantů v rámci sezení.

Na základě výstupů z analýzy dat bylo zjištěno:

- Intervizoři pokládají za cíl debriefingu uvolnění konzultanta, poskytnutí prostoru pro ventilaci emocí a předání informací, ačkoliv konzultanti nejvíce oceňují přiučení se něčemu novému a ventilaci emocí zmiňují na druhém místě.
- Postupy a volené strategie ve vedení debriefingu se liší, ale společnými prvky je zaměření se na emoce a nálady ze směny, dále že se každý musí dostat ke slovu a vyjádření podpory, pochvaly či uznání.
- 65 % konzultantů preferuje skupinovou formu debriefingu a 96 % všech konzultantů považuje debriefing za přínosný po každé směně.
- Mezi charakteristiky úspěšného vedoucího debriefingu patří schopnost naslouchat, podpořit, ocenit či pochválit, empatie, dovednost dávat vhodnou a srozumitelnou zpětnou vazbu, vzdělanost a profesionální přístup.
- Mezi nejčastější potřeby konzultantů v rámci debriefingu jsou řazeny stimulační potřeby, jakými jsou potřeba získat nové informace k řešení, potřeba zpětné vazby, dále potřeby ventilace emocí a sdílení a v neposlední řadě odlehčení situace (humor). S nejčastěji volenou kategorií Stimulace dle Matějčkové škály potřeb koreluje nejvýše hodnocená kategorie potřeb Přiučení.
- Výzkumný soubor se statisticky významně liší od běžné populace zjištěným signifikantním rozdílem v subškálách dotazníku SVF 78: Náhradní uspokojení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Potřeba sociální opory, Vyhýbání se a Úniková tendence.

- Participantí, kteří v dotazníku SVF 78 skórují výše v subtestu Náhradní uspokojení a (nebo) Potřeba sociální opory, méně často uvádějí jako svou potřebu týmovou kohezi.
- Pozitivní korelace byla zjištěna u jedinců, kteří užívají jako strategii zvládnání zátěže ve vyšší míře resignaci, s jejich potřebou něco nového se při debriefingu přiučit.

Psychologický debriefing prováděný na LB není typickým debriefingem jak je popisován v teoretické části této práce, avšak splňuje některé z cílů debriefingu a částečně vychází ze zjištěných potřeb konzultantů. Způsob provádění debriefingu je oblastí, kterou je třeba zkoumat, a tak ověřovat efektivitu této krizově-intervenční techniky. Považuji za nutné brát v úvahu diferencovanost každého zařízení a přizpůsobit debriefing podmínkám organizace i pracovníků samotným.

SOUHRN

Psychologický debriefing je krizově-intervenční technikou pro pracovníky v rizikových profesích mající za cíl předcházet negativním psychickým následkům po traumatické zkušenosti, které mohou mít formu poruch spojených s úzkostí, syndromu vyhoření, v extrémním případě až PTSD. Tato metoda byla přizpůsobena nejen pracovníkům, ale i obětem traumatických událostí. Debriefingové sezení probíhá většinou skupinově (avšak je možné se setkat i s individuální formou), je naplánováno v co nejbližší možné době po incidentu a obvykle ho vede zkušený vedoucí. Psychologický debriefing se překrývá s pojmem „defusing“, který nastává bezprostředně po události.

V rámci debriefingu se pracuje s traumatizující událostí, jež je definována jako krátká časově ohraničená nepříznivá událost (havárie, nehoda, katastrofa) překračující běžnou lidskou zkušenost. Typicky se vyznačuje svou náhlostí a nezvladatelností a jedinec je takovou událostí ohrožen na životě či své fyzické integritě.

Poprvé (v r. 1983) popsal psychologický debriefing Jeffrey Mitchell jako tzv. „*Critical Incident Stress Debriefing*“ a jeho model dále propracoval Alte Dyregrov. Formu a postupy v debriefingu modifikovali další odborníci, mezi něž patří Parkinson („tří stupňový debriefing“), Kinchin („emoční dekomprese“), Regent a Bober („integrativní model debriefingu“) a mnoho jiných. Původně byla metoda debriefingu vyvinuta pro hasiče a záchranné týmy pomáhající při přírodních katastrofách, v dnešní době je rozšířena především mezi vojenské složky, ale i do jiných institucí.

Cílem debriefingu není pouze předcházet posttraumatickým projevům, ale i napomáhat ke kognitivnímu uchopení situace (získat rozumový vhled), normalizovat své pocity, myšlenky a reakce, podpořit motivaci jedince pro život, či pokračování v práci atd. Tuto metodu lze rozlišovat nejen dle typu obětí, ale i zaměření debriefingu, dle času, který uplynul od události a dle počtu účastníků. Debriefing se řídí svými pravidly, důraz je kladen na pocit bezpečí účastníků, na otevřenost, na prostředí a čas, ve kterém se odehrává setkání a na odbornost vedoucího pracovníka.

Odborníci se shodují, že by vedoucím debriefingu měl být zkušený jedinec, který zná prostředí rizikové profese. Existují speciální výcviky vedení debriefingu, avšak lze se setkat i s vedoucím, jenž neprodělal žádný zcvik. Mezi základní charakteristiky kvalitního

vedoucího debriefingu se řadí empatie, flexibilita, vysoká tolerance vůči stresu, znalost skupinové dynamiky a krizové intervence, důkladná znalost debriefingové metodologie aj.

Za bazální model psychologického debriefingu je považován Mitchell-Dyregřův model, kde základními prvky jsou rychlý zásah (mezi 24-72 hodin po události), zaměření na přítomnost a mobilizace zdrojů (sociální opory). Sezení probíhá průměrně v 5 až 7 fázích, má svá pravidla: bývá uvedeno představením vedoucího a pravidel debriefingu, postupně se zaměřuje na myšlenky, vjemy a reakce během a po události, dochází k normalizaci těchto subjektivních procesů, mobilizují se zdroje sociální opory, pozornost je směřována také k budoucnosti, případně se oběti nabízí možnosti následné péče.

Debriefing je určen pro pracovníky pomáhajících/rizikových profesí především pro rizika, která tato práce s sebou přináší. Pomáhající profese je založena na osobním vztahu profesionála a klienta. Často se takový pracovník vyznačuje tzv. „syndromem pomáhajícího“ a je ohrožen vyšší prevalencí syndromu vyhoření, PTSD, abusu alkoholu a páchání domácího násilí. V rámci pomáhající profese je třeba být neustále na pozoru, uvědomovat si svou pozici, reflektovat své pocity a práci s mocí (bezmocí) a dokázat si udržet své hranice.

Vliv zátěže na jedince se projevuje na úrovni bio-psycho-sociální (i spirituální), tedy nejen na změně v sociálním chování jedince a na jeho psychických funkcích, ale také na neurobiologických změnách v mozku. Dle Mikšíka (1973) může dopad stresu na osobnost ovlivnit subjekt sám a to účinnou kapacitou svého rozumu, svou emocionalitou, sklony k úzkostnosti a adaptabilitou. Součástí předcházení nepříznivým následků rizikové profese je i úbytek pracovního stresu.

Pomoc obětem začíná posouzením potřeb a zdrojů jedince. V situacích katastrof ožívá potřeba místa, potřeba někam patřit. Po traumatizující události se jedinci naruší základní přesvědčení o sobě a světě především v oblasti bezpečí, důvěry, vlivu, úcty a intimity, resp. jsou tyto potřeby zvýšené a je třeba na ně reagovat. Strategií pomoci pro pracovníky je supervize a podpora zakotvená v dobré organizaci práce. Psychologický debriefing nese prvky supervize, ale zaměřuje se více na prožívání pracovníka „tady a teď“ a mírní následky náročné situace. Debriefing může zdánlivě nabývat podob balintovské či svépomocné skupiny. V rámci forem supervize se pracovníkovi dostává zpětné vazby, kterou je někdy obtížné, avšak nutné, přijmout.

Výzkumy zabývající se efektivitou debriefingu nepřinášejí jednoznačně příznivá či negativní stanoviska. Stejně jak je těžké zachytit jednotnost této metody, tak i průběh jejího zkoumání je napadnutelný. V České republice prozatím neexistuje s debriefingem dostatek zkušeností na to, aby se dalo konstatovat, zda neprospívá nebo škodí, ovšem subjektivní odezvy pracovníků na debriefing bývají kladné.

V rámci výzkumné části této práce se věnuji psychologickému debriefingu, jak je realizován na Lince bezpečí. Cílem výzkumu je zachytit postup, jak provádět psychologický debriefing, kdo by ho měl provádět v návaznosti na potřeby a přání pracovníků tak, aby debriefing efektivně splňoval svůj účel, a zjištění vlivu užívaných strategií zvládnání stresu na potřeby konzultantů v rámci sezení. Ve středu zájmu se vyskytovaly otázky k cílům debriefingu, strategiím a postupům při vedení sezení, k faktorům majícím vliv na debriefing a k charakteristikám optimálního vedoucího debriefingu. Dále jsem zkoumala souvislosti dat strategií zvládnání stresu v rámci běžné populace a výběrového souboru a zjišťovala jsem korelace mezi potřebami konzultantů a užívanými strategiemi zvládnání zátěže.

V tomto smíšeném typu výzkumu byla data zpracována jak kvalitativní, tak i kvantitativní analýzou. Participanty výzkumu jsem vybírala příležitostným výběrem v rámci SLB. Výzkumu se účastnilo 11 vedoucích debriefingu (intervizorů LB) a 46 konzultantů LB. Užitými metodami byly semistrukturované interview, dotazník o psychologickém debriefingu na LB a standardizovaný dotazník SVF 78.

Z výzkumných otázek vyplývá, že za cíl debriefingu si intervizoři kladou uvolnění konzultanta, umožnění prostoru pro ventilaci pocitů spojených se zážitky ze směny a předání informací. Konzultanti zdůrazňují získání zpětné vazby, nového náhledu na svou práci, nové informace, které mohou později využít a zlepšení soudržnosti kolektivu. Konzultanti hodnotili velmi souhlasně kategorii potřeb ventilace emocí, přiučení se něčemu novému a odpočínutí si ve srovnání s kategorií týmová koheze, již uvádějí konzultanti jako méně důležitý prvek (cíle) debriefingu. Obsahem debriefingu jsou především hovory s klienty a s nimi spojené emoce, převážně záporné, dále často konzultanti uváděli, že probírají organizačně provozní záležitosti. Konzultantům LB více vyhovuje skupinová forma debriefingu, ovšem konzultanti i intervizoři pokládají za nutné reflektovat množství času určeného na debriefing v závislosti na počtu účastníků. Preferují

menší skupiny s častějším zapojením kolegů a jejich zpětné vazby a uvítali by důvěrnější atmosféru. Vedoucí debriefingu se nezaměřují specificky na práci s týmem a zlepšení vztahů na pracovišti, ale podněcují aktivitu a podporování se navzájem v rámci sezení. Postup debriefingu na LB se liší dle každého vedoucího, který sezení přizpůsobuje situaci na směně a struktuře skupiny. Obecně se debriefing zaměřuje na aktuální pocit či náladu po směně, na jednotlivé hovory, prostor musí být věnován každému, mluví se o blízké budoucnosti po směně a sezení je zpravidla ukončeno vyjádřeným uznáním ze strany intervizora. Debriefing na LB není supervizí, jedná se spíše o formu intervize. Intervizoři nebyli jednotně proškoleni ve vedení debriefingu, avšak různorodost vedení je považována za výhodu. Jako nejčastější charakteristiku úspěšného vedoucího debriefingu konzultanti zmiňovali schopnost naslouchat, podpořit, ocenit či pochválit, empatii a dovednost dávat vhodnou a srozumitelnou zpětnou vazbu. Důraz kladli na vzdělanost a profesionální přístup vedoucího. Nejvyššími potřebami konzultantů byly vyhodnoceny potřeby stimulace k práci na LB (získávání nových informací náhledu na jednotlivé případy) a možnost zbavit se napětí a uvolnit se, což bylo obsaženo v kategorii potřeby jistoty a bezpečí (získání stability a nabytí nové energie do práce i osobního života). Kategorii uznání hodnotili konzultanti až jako čtvrtou (z pěti kategorií), čili že v menším množství mají potřebu být pochváleni a oceňováni za svou práci. V porovnání k názoru konzultantů tuto kategorii uznání uváděli intervizoři jako nejsilnější potřebu.

Konzultanti LB výrazněji než běžná populace kompenzují stres náhradním uspokojením, snaží se o sebeposílení vnějšími odměnami směřující ke kladným pocitům. Statisticky významný rozdíl se objevil v subtestu kontrola reakcí, kdy pracovník má tendence nedat na sobě znát vzrušení ze situace, ale může zde být i druhý, rizikový faktor, nedovolit si, aby ke vzrušení vůbec došlo. Vysoký rozdíl od běžné populace je znatelný v subtestu pozitivní sebeinstrukce, kdy nízká hodnota poukazuje na nízkou míru v přisuzování si kompetencí sobě a dodávání si odvahy. Vysoký skóre potřeby vyhledávat sociální oporu při zátěži se zdá být vhodným ukazatelem na provádění skupinové formy podpory v organizaci. Výsledky v tabulce nápadně připomínají charakteristiky přisuzované pomáhajícím pracovníkům, resp. syndromu pomáhajícího, které Riemann (1998) přisuzuje depresivnímu typu osobnosti. Statisticky významný rozdíl mezi populačním průměrem a výběrovým souborem se potvrdil v šesti subtestech dotazníku SVF 78 ze třinácti.

Statisticky signifikantní souvislost se prokázala mezi kategorií Týmová koheze a strategiemi Náhradní uspokojení a Potřeby sociální opory, dále se prokázala statisticky významná korelace mezi kategorií Příučení a subtestem Rezignace. Participanti, kteří v dotazníku SVF 78 skórují výše v subtestu náhradní uspokojení a (nebo) potřeba sociální opory, méně často uvádějí jako potřebu týmovou kohezi. Pozitivní korelace byla zjištěna u jedinců, kteří užívají strategii rezignace ve vyšší míře a jejich potřebou něco se při debriefingu přiučit. Hypotéza o statistické významnosti proměnných potřeb konzultantů a jednotlivých způsobů zvládnání zátěže se v dalších kategoriích neprokázala.

Výsledná data mohou sloužit jako předloha pomáhajícím organizacím ke zlepšení efektivity debriefingu, či k jeho zavedení na riziková pracoviště. Poznatky tohoto výzkumu by se daly ověřit v rámci dalších výzkumů např. na téma přítomnost a zapojení sociální opory do způsobu vyrovnávání se se zátěžovým zaměstnáním, mapování efektivity jednotlivých prvků debriefingu či ucelení systému práce s krizí pro pracovníky rizikových profesí.

LITERÁRNÍ A INTERNETOVÉ ZDROJE:

Baštecká, B. (2003). *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál.

Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce – Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada.

Baštecká, B., Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4

Bisson, J. I., McFarlane, A., Rose, S. (2000). Psychological debriefing. *The International Society for Traumatic Stress Studies*. [cit. 3. 8. 2010]. Dostupné z internetu: <http://www.istss.org/TGdebrief.pdf>

Borovičková, Z. (2008). *Úloha supervize v pomáhajících profesích*. Nepublikovaná diplomová práce. Praha: FF UK, kat. pedagogiky.

Břicháček, V. (1968). Rozbor experimentálně navozených rozhodovacích procesů, *Čs. Psychologie* 12, 5, 456 – 460.

Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry* (pp. 26-55). London, UK: Tavistock.

CHP - Centre for humanitarian psychology. *Psychological Debriefing*. 2009. [cit. 10. 12. 2009]. Dostupné z internetu: <http://humanitarian-psy.org/inform/info-sheets/psychological-debriefing>

DSM-IV: Diagnostic and Statistic Manual of Mental Disorder. 4th ed. Washington, American Psychiatric Association. 1994.

Dyregov A. (1989). Caring for helpers in disaster situations: Psychological debriefing. *Disaster Management*;2(1):25–30.

Eis, Z. (1995). *Supervize*. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, PALLATA.

Fišerová, H., Polák, A (1995). O gestapu. In Eis, Z. (eds.), (1995). *Supervize*. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, PALLATA.

Grawe, K. (2007). *Neuropsychoterapie. Nové přístupy k terapii na základě poznatků neurovědy*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-311-6

Hájek, K. (2006). *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

Hartl, P. (1997). *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství.

- Hartl, P., Hartlová, H.** (2000). Psychologický slovník. Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-X
- Hawkins, P., Shohet, R.** (2004). Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál.
- Hendl, J.** (1999). Úvod do kvalitativního výzkumu. Praha: Karolinum.
- Hendl, (2008).** Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál.
- Hodgkinson, P. E., Stewart, M.** (1998). Coping with Catastrophe. A Handbook of Post-Disaster Psychosocial Aftercare. 2nd ED. (1st 1991), London and New York, Routledge.
- Jandourek, J.** (2001). Sociologický slovník. Praha: Portál.
- Janke, Erdmannová** (2003). SVF – 78, Strategie zvládnání stresu. Praha: Testcentrum.
- Kadushin, A.** (1976). Supervision in Social Work. New York, Columbia University Press.
- Kebza, V.** (2005). Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia. ISBN 80-200-1307-5
- Kebza, V., Šolcová, I.** (2003). Syndrom vyhoření, Praha: Státní zdravotní ústav.
- Kinchin, D.** (2007). A guide to psychological debriefing: managing emotional decompression and post-traumatic stress disorder. London: Atheneum Press. ISBN 978 1 84310 492 6
- Koblic, K.** (1995). O Balintovské skupině. In Eis Eis, Z. (eds.), (1995). Supervize. Praha: Pražský psychoterapeutický institut, PALLATA.
- Kopřiva, K.** (1997). Lidský vztah jako součást profese, Praha: Portál. ISBN 80-7178-429-X.
- Matoušek, O. a kol.**(2003). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.
- McMains, M.J., Mullins, W.C.** (2006): Crisis Negotiations: Managing Critical Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections, 3. vyd. US: Anderson Publishing Co. ISBN 1-59345-323-X
- McNally, R. J.** (2009) Psychological Debriefing Does Not Prevent Posttraumatic Stress Disorder. Psychiatric Times. CMP Medica LLC. 1996 – 2009. Vol. 21, No 4. Dostupné z internetu: <http://www.psychiatrictimes.com/display/article/10168/54486>
- Mikšík, O.** (1973). Zprávy 1973, č. 25. Metodologie koncipování a vývoj testů ke zjišťování subjektivních předpokladů odolnosti vůči zátěži. Praha: Výzkumný ústav psychiatrický Praha.
- Mitchell, J.** (1983). When disaster strikes ... the critical incident stress debriefing procedure. Journal of Emergency Medical Services; 8(1): 36-9.

- Miovský, M.** (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4
- MKN-10:** Mezinárodní klasifikace nemocí. 10. revize. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky. 1992.
- Neumannová, M.** (2007). Supervize/intervize jako prevence syndromu vyhoření ve sdružení Linka bezpečí. Nepublikovaná bakalářská práce. Katedra psychologie, FSS MU, Brno.
- Plionis, E.** (2006). Psychological Debriefing: A Leader's Guide for Small Group Intervention. Oxford University Press.
- Regent, C., Bober, T.** (2004). In the Line of Fire: Trauma in the Emergency Services. New York: Oxford University Press.
- Riemann, F.** (1998). Základní formy strachu. Praha: Portál. ISBN 80-7178-313-7
- Rogers, C.R.** (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103. [cit. 11. 2. 2010]. Dostupné z internetu: <http://www.elementsuk.com/libraryofarticles/empathic.pdf>
- Rose, S.** (1997). Psychological debriefing: history and methods. *Counselling - Journal of the British Association of Counselling*;8(1):48–51.
- Rose, S., Bisson, J.** (1998): Brief Early Psychological Interventions Following Trauma: A Systematic Review of the Literature, *Journal of Traumatic Stress*. Springer Netherlands. Vol. 11, No. 4. p. 697 – 710. ISSN 1573-6598 (Online).
- Rose S, Bisson J, Churchill R, Wessely, S.** (2002). Psychological debriefing for preventing post traumatic stress disorder (PTSD). *Cochrane Database of Systematic Reviews*, Issue 2. Art. No.: CD000560. DOI: 10.1002/14651858.CD000560.
- Schreiber, V.** (1992). Lidský stres. Praha: Academia.
- Schmidbauer, W.** (2000). Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál.
- Shalev, A. Y., Ursano, R. J.** (2003). Mapping the Multidimensional Picture of Acute Responses to Traumatic Stress. New York: In press. Oxford University Press. Dostupné z internetu: http://www.traumacenter.org/resources/pdf_files/Shalev_Early_Response.pdf
- Talbot, A.** (1990). The importance of parallel process in debriefing crisis counsellors. *Journal of Traumatic Stress*, 3, 265 – 278. ISSN 0894-9867
- Ursano, R. J., Fullerton, C. S., Vance, K., Wang, L.** (2000). Debriefing: its role in the spectrum of prevention and acute management of psychological trauma. In Raphael, B.,

Wilson, J. P. (Eds.). Psychological debriefing - Theory, practice and evidence (pp. 32 – 42). Cambridge University Press.

Vizinová, D., Preiss, M. (1999): Psychické trauma a jeho terapie. Praha: Portál.

Vodáček, L., Vodáčková, O. (2001): Management. Teorie a praxe v informační společnosti. Praha, Management Press.

Vodáčková, D. a kol. (2002): Krizová intervence. Praha: Portál. 1. vyd. ISBN 80-7178-696-9

Vymětal, Š. (2006). Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí: Současný stav v České republice. UM – Urgentní medicína. Mediprax CB s.r.o. roč. 9. vyd. 4. ISSN 1212 – 1924.

Yalom, I. (1970). The Theory and Practice of Group Psychotherapy. New York: Basic Books.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

PŘÍLOHY:

PŘÍLOHA č. 1

SEMISTRUKTUROVANÉ INTERVIEW s intervizory LB

1. Jak dlouho sloužíš na Lince bezpečí jako intervizor, a tudíž jak dlouho provádíš debriefing?
2. Co vnímáš jako cíl debriefingu?
3. Co vše se probírá v rámci debriefingu?
 - 3.1. Jaká jsou nejčastější témata?
4. Vyhovuje ti stávající forma debriefingu na LB?
 - 4.1. Skupinové setkání?
 - 4.2. Vymezený čas?
 - 4.3. Počet konzultantů?
5. Podílí se debriefing na zlepšení vztahů v týmu a jakým způsobem?
6. Jaké potřeby ze strany konzultantů vnímáš v rámci debriefingu?
7. Pozoruješ nějaké rozdíly mezi konzultanty týkající se průběhu debriefingu?
8. Existuje nějaká struktura debriefingu?
 - 8.1. Používáš nějakou strategii při debriefingu?
 - 8.2. Přizpůsobuješ nějak svou strukturu či strategii různým typům konzultantů?
9. Jaké charakteristiky (schopnosti či dovednosti) by měl vedoucí debriefingu dle tebe mít?
 - 9.1. Máš ty nějakou specifickou dovednost či schopnost, kterou přispíváš k užitečnosti debriefingu?
10. Předchází debriefing syndromu vyhoření?
11. Dá se debriefing pokládat za formu supervize?
 - 11.1. Případně za kterou či v čem jsou si podobné?

PŘÍLOHA č. 2

DOTAZNÍK

SVF 78
Wilhelm Janke, Gisela Erdmannová

Jméno:

Věk: Pohlaví: muž žena

Povolání:

Datum:

Pokyny ke zpracování dotazníku:

Dotazník obsahuje řadu výroků – způsobů, jak člověk může reagovat v situacích, kdy je něčím nebo někým poškozen, vnitřně rozrušen, nebo vyveden z míry.

Přečtěte si, prosím, každý výrok a uveďte, nakolik odpovídá Vašemu způsobu reagování. Svou odpověď označte přeškrtnutím (křížkem **X**) zvoleného čísla na škále od **0 (vůbec ne)**, po **4 (velmi pravděpodobně)**:

vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
0	1	2	3	4

Příklad:

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry

vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
0	1	2	X	4

... zajdu navštívit dobré přátele nebo známé

V tomto případě je označeno číslo **3 (pravděpodobně)**. To znamená, že „navštívit dobré přátele nebo známé“ pravděpodobně odpovídá Vašemu způsobu reagování v této situaci.

Nevynechejte, prosím, žádný z uvedených výroků a při váhání se přikloňte vždy k vyjádření, které Vás nejlépe vystihuje.

*Pokud omylem označíte jinou odpověď a chcete se opravit, označte křížkem **X** správnou odpověď a navíc ji i výrazně podtrhněte.*

Pracujte plynule, ale pečlivě; nezdržujte se příliš u jednotlivých výroků. Ověřte prosím, zda jste vyplnil(a) údaje o Vás a začněte vyplňovat dotazník.

Janke, Erdmannová (2003). SVF – 78, Strategie zvládnání stresu. Praha: Testcentrum.

DOTAZNÍK

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
1) ... snažím se soustředit své myšlenky na něco jiného	0	1	2	3	4
2) ... řeknu si, že se nedám vyvést z míry	0	1	2	3	4
3) ... snažím se, aby mě někdo jiný při řešení podpořil	0	1	2	3	4
4) ... cítím se nějak bezmocný(-á)	0	1	2	3	4
5) ... řeknu si, že si nemám co vyčítat	0	1	2	3	4
6) ... nemohu dlouhou dobu myslet na nic jiného	0	1	2	3	4
7) ... ptám se, co jsem už zase udělal(a) špatně	0	1	2	3	4
8) ... promyslím přesně své další jednání	0	1	2	3	4
9) ... mám tendenci od toho utéct	0	1	2	3	4
10) ... řeknu si, že to vydržím	0	1	2	3	4
11) ... vyhnu se napříště takovým situacím	0	1	2	3	4
12) ... vyrovnám se s tím rychleji než ostatní	0	1	2	3	4
13) ... snažím se ujasnit si všechny detaily situace	0	1	2	3	4
14) ... přejdu k nějaké jiné činnosti	0	1	2	3	4
15) ... požádám někoho o radu, jak bych měl(a) postupovat	0	1	2	3	4
16) ... sním něco dobrého	0	1	2	3	4
17) ... pak o tom přemyslím znovu a znovu	0	1	2	3	4
18) ... řeknu si: „co možná pryč od toho“	0	1	2	3	4
19) ... mám špatné svědomí	0	1	2	3	4
20) ... řeknu si: „musíš se sebrat“	0	1	2	3	4
21) ... řeknu si, že si přece nemusím dělat výčitky svědomí	0	1	2	3	4
22) ... příště se hned při prvních náznacích vyhnu takovým situacím	0	1	2	3	4
23) ... mám tendenci hned ustoupit	0	1	2	3	4
24) ... jsem sám (sama) se sebou nespokojen(a)	0	1	2	3	4
25) ... podívám se na něco pěkného v televizi	0	1	2	3	4
26) ... myslím si: „jen se nedat odradit“	0	1	2	3	4
27) ... prostě musím s někým o tom hovořit	0	1	2	3	4

Janke, Erdmannová (2003). SVF – 78, Strategie zvládnání stresu. Praha: Testcentrum.

DOTAZNÍK

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
28) ... přepadají mne myšlenky na útěk	0	1	2	3	4
29) ... udělám vše, abych odstranil(a) příčinu	0	1	2	3	4
30) ... jsem rád(a), že nejsem tak přecitlivělý(-á) jako druzí	0	1	2	3	4
31) ... zabývám se pak ještě dlouho touto situací	0	1	2	3	4
32) ... dělám něco, co mě od toho odvádí	0	1	2	3	4
33) ... umiňuji si, že se příště takovým situacím vyhnu	0	1	2	3	4
34) ... snažím se potlačit své vzrušení	0	1	2	3	4
35) ... řeknu si, že za to nemohu	0	1	2	3	4
36) ... řeknu si, že druzí by to tak snadno nestrávili	0	1	2	3	4
37) ... dělám si výčitky	0	1	2	3	4
38) ... řeknu si: „nesmíš to v žádném případě vzdát“	0	1	2	3	4
39) ... nevím, jak bych mohl(a) takové situaci čelit	0	1	2	3	4
40) ... udělám něco dobrého pro sebe	0	1	2	3	4
41) ... pouze si přeji, abych z této situace co nejrychleji vyvážl(a)	0	1	2	3	4
42) ... požádám někoho o pomoc	0	1	2	3	4
43) ... vytvořím si plán, jak mohu tyto nesnáze odstranit	0	1	2	3	4
44) ... myslím si, že já za tu situaci nezodpovídám	0	1	2	3	4
45) ... říkám si: „jen se nedat zbavit odvahy“	0	1	2	3	4
46) ... myslím si, že bych se nechtěl(a) v budoucnu dostat do takové situace	0	1	2	3	4
47) ... nejde mně ta situace dlouho z hlavy	0	1	2	3	4
48) ... snažím se, abych si zachoval(a) pevný postoj	0	1	2	3	4
49) ... všechno se mně zdá tak beznadějně	0	1	2	3	4
50) ... vrhnu se do práce	0	1	2	3	4
51) ... řeknu si, že to nakonec byla moje chyba	0	1	2	3	4
52) ... lépe se kontrolojuji než druzí v téže situaci	0	1	2	3	4
53) ... koupím si něco, co už jsem dlouho chtěl(a) mít	0	1	2	3	4
54) ... obvykle se mně všechno zdá nesmyslné	0	1	2	3	4

Janke, Erdmannová (2003). SVF – 78, Strategie zvládnání stresu. Praha: Testcentrum.

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
55) ... ujasním si, že mám možnosti situaci zvládnout	0	1	2	3	4
56) ... myslím si, že na tom nemám vinu	0	1	2	3	4
57) ... potřebuji k tomu slyšet mínění někoho jiného	0	1	2	3	4
58) ... snažím se o kontrolu svého chování	0	1	2	3	4
59) ... pokouším se vymanit se ze vzniklé situace	0	1	2	3	4
60) ... v myšlenkách si pak situaci znovu a znovu přehrávám	0	1	2	3	4
61) ... aktivně se snažím situaci změnit	0	1	2	3	4
62) ... řeknu si: „dokážeš se s tím vypořádat“	0	1	2	3	4
63) ... přece se zase uklidním rychleji než ostatní	0	1	2	3	4
64) ... dbám na to, aby příště k takovým situacím vůbec nedocházelo	0	1	2	3	4
65) ... hledám něco, co by mě mohlo potěšit	0	1	2	3	4
66) ... snažím se od toho odpoutat pozornost	0	1	2	3	4
67) ... hledám vinu sám (sama) u sebe	0	1	2	3	4
68) ... snažím se s někým o problému hovořit	0	1	2	3	4
69) ... prostě se pak nemohu zbavit myšlenek na tuto situaci	0	1	2	3	4
70) ... myslím si, že k tomu nedošlo mou vinou	0	1	2	3	4
71) ... řeknu si, že se nesmím dát vyvést z klidu	0	1	2	3	4
72) ... splním si nějaké dlouho vytoužené přání	0	1	2	3	4
73) ... beru to lehčeji než jiní ve stejné situaci	0	1	2	3	4
74) ... nějak se od toho odpoutám	0	1	2	3	4
75) ... mám sklon rezignovat	0	1	2	3	4
76) ... snažím se přesně si ujasnit důvody, které k situaci vedly	0	1	2	3	4
77) ... uvažuji, jak se mohu příště vyhnout takovým situacím	0	1	2	3	4
78) ... nejraději bych od toho jednoduše utekl(a)	0	1	2	3	4

Janke, Erdmannová (2003). SVF – 78, Strategie zvládnání stresu. Praha: Testcentrum.

STRUČNÝ POPIS ŠKÁL SVF-78

STRATEGIE		SUBTEST	STRUČNÝ POPIS
POZITIVNÍ STRATEGIE	Strategie přehodnocení a devalvace	Podhodnocení	Zachycuje tendenci podhodnocovat či hodnotit příznivěji vlastní reakce ve srovnání s ostatními
		Odmítání viny	Vyjadřuje, že chybí vlastní odpovědnost za zátěž. Vyznačuje se defenzivní strategií.
	Strategie odklonu	Odklon	Směřuje k odvrácení zátěže a k navození psychických stavů, které stres zmírňují.
		Náhradní uspokojení	Zahrnuje tendenci k jednání zaměřeného na kladné city, jenž je se stresem nekompatibilní a vztahuje se k sebeposílení vnějšími odměnami.
	Strategie kontroly	Kontrola situace	Poukazuje na sklony získat kontrolu nad zátěžovou situací, která může být dosažena analýzou aktuální situace, plánováním opatření ke zlepšení stavu a aktivním zásahem do situace.
		Kontrola reakcí	Zaměřuje se na kontrolu vlastních reakcí při zátěži a to buď nepřipouštěním si vzrušení, případně ho nedát na sobě znát, či vzniklému vzrušení čelit.
		Pozitivní sebeinstrukce	Měří míru jedince přisuzovat kompetenci sobě a dodávat si odvalu v zátěžových situacích. Zahrnuje kladné postoje a myšlenky zvyšující sebedůvěru a schopnost sugesce nevzdat se.
	Zřídka se vyskytující strategie	Potřeba sociální opory	Zachycuje tendenci navazovat kontakty s druhými za účelem opory při zpracování nebo řešení problému. Může se jednat o pasivně rezignační postoje či aktivní hledání konkrétní podpory.
		Vyhýbání se	Poukazuje na tendence vyhnout se zátěži a zahrnuje záměr a snahu zamezit podobné konfrontaci.
NEGATIVNÍ STRATEGIE	Úniková tendence	Indikuje rezignační sklony vyváznout ze zátěžové situace, kde se projevuje snížená pohotovost čelit zátěžové situaci. Jedná se o maladaptivní způsob zpracování, který dlouhodobě stres zvětšuje.	
	Perseverace	Indikuje neschopnost myšlenkově se odpoutat od prožívané zátěže, myšlenkové ulpívání.	
	Rezignace	Vyjadřuje subjektivní nedostatek možností zvládat zátěž. Zahrnuje pocity bezmocnosti a beznaděje k vlastním možnostem.	
	Sebeobviňování	Zachycuje celkovou tendenci ke sklíčenosti a přisuzování chyb vlastnímu jednání a viny na vzniku situace v souvislosti se zátěží. Zaměřuje výčitky vůči sobě.	

PŘÍLOHA č. 3

Dotazník o psychologickém debriefingu na LB

Ahoj,

píšu magisterskou diplomovou práci v oboru Psychologie na téma „Psychologický debriefing jako strategie pomoci v rizikových profesích“ a moc ráda bych Tě poprosila, zda bys vyplnil/a níže přiložený dotazník, který by měl vystihnout Tvůj přístup a očekávání od debriefingu ve formě, jak probíhá zde na Lince bezpečí. Neboj, vypadá dlouze, ale potrvá jen pár minut ho vyplnit. Výsledky by měly napomoci vytvořit návod, jak provádět debriefing, aby byl co nejvíce účelný a užitečný pro konzultanty nejen na naší lince a splňoval to, co má.

Dotazník má dvě části: První vznikala na podkladu rozhovorů s našimi milými intervizory a druhá se věnuje způsobu zvládnání stresu, který má vliv na potřeby konzultantů při debriefingu.

Dotazník je anonymní, ale pokud tě zajímají tvé výsledky, připiš jméno a já Ti je zašlu emailem. Pokud máš nějaké dotazy, neváhej a napiš mi na email aneta.langrova@gmail.com.

Dotazník prosím vhod' do krabice s nápisem Dotazníky pro Anet.

Za vyplnění moc děkuji, Aneta Langrová.

1. Vyplň či zakroužkuj správnou odpověď:

Věk:

Pohlaví: mužské – ženské

Dosažené vzdělání:

SŠ s maturitou – VŠ

Jsem student:

ano – ne

Specializace v oboru:

Délka praxe na SLB v hodinách (*stačí odhadem*):

.....

2. Jakou formu debriefingu preferuješ?

Zaškrtni jeden z níže uvedených a vysvětli.

- Skupinový debriefing
- Individuální debriefing

2.1 A proč?

.....
.....
.....

3. Jak často by měl debriefing probíhat, aby si ho považoval/a za přínosný?

Zakroužkuj jednu odpověď:

- po každé směně
- 1x týdně
- 1x za 14 dní
- jednou za měsíc
- s menší frekvencí nebo nepravidelně:

3.1 Pokud s menší frekvencí nebo nepravidelně vyber jednu z níže uvedených odpovědí:

- jednou za (počet) odpracovaných hodin na LB
- jen, když budu cítit, že ho potřebuji
- vůbec ho nepotřebuji

4. Zajímá mě, v čem je pro tebe tzv. debriefing, prováděný na LB, užitečný, v čem Ti pomáhá, co ti přináší?

Zakroužkuj číslo, které dle Tebe nejlépe charakterizuje tvrzení:

SOUHLASÍM	SPÍŠE SOUHLASÍM	NEVÍM	SPÍŠE NESOUHLASÍM	NESOUHLASÍM
1	2	3	4	5

1. Při debriefingu se mi dostává zpětné vazby k mé práci.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Po debriefingu se cítím uvolněněji.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Debriefing má velký vliv na soudržnost kolektivu.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Při debriefingu vyjadřuji své pocity ze směny.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Při debriefingu získávám nový náhled na problematické hovory.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Debriefing mě zbavuje stresu a napětí po těžké směně.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Při debriefingu se zasměji.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Debriefing využívám k řešení organizačních záležitostí na Lince bezpečí (viz dotazy na POR, na novinky na LB apod.).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Při debriefingu si odpočinu.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Snažím se vyjádřit k hovorům ostatních kolegů.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Při debriefingu se dozvídám nové informace, které mohu později využít.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Debriefing mi pomáhá tzv. nenosit si práci domů.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Po debriefingu odcházím pozitivně naladěm.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Při debriefingu si cením názorů ostatních.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Na debriefingu se mohu svěřit s čímkoliv.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Debriefing jsem někdy využila ke stížnosti na kolegu či nepříjemnou situaci na Lince bezpečí a pomohla tak ke změně situace.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Vypiš témata, která si na debriefingu probíral/a?

Není důležité popsat všechny řádky.

.....
.....
.....

6. Co ti na stávající podobě debriefingu chybí? Co bys potřeboval mít jinak?

Není důležité popsat všechny řádky.

.....
.....
.....

7. Jaké vlastnosti či schopnosti by měl debriefer (intervizor) mít?

Není důležité popsat všechny řádky.

.....
.....
.....

8. Co očekáváš od debriefingu, aby byl pro tebe užitečný?

Představ si, že máš 20 bodů, které máš rozdělit mezi všechny následující výroky podle toho, jakou důležitost k výroku cítíš. Například můžeš přiřadit 20 bodů jen k jednomu výroku, a nebo je rozdělit na 15 + 3 + 2 body ke třem výroky.

- a) Potřebuji pochválit za odvedenou práci.
- b) Získám nové nápady či informace, které mi mohou pomoci v mé práci.
- c) Debriefing považuji za pravidelnou péči o sebe.
- d) Mám pocit seberealizace.
- e) Debriefing mi pomáhá vidět souvislosti a pokračovat tak v práci v budoucnosti.
- f) Získávám pocit docenění mé práce.
- g) Mohu se opřít o své kolegy.
- h) Využiji zkušenosti ostatních v podobných hovorech.
- i) Debriefing mi pomáhá udržet si ve věcech řád.
- j) Víím, za kým jít, když mám nějakou potíží nebo si nejsem jistý.
- k) Rozvíjím svou osobnost.
- l) Debriefing mě motivuje k mé práci.
- m) Mohu se zbavit přebytečného napětí z práce a uvolním se.
- n) Dostává se mi ocenění za mé schopnosti.
- o) Cítím se připravenější na náročné situace.

PŘÍLOHA č. 4

Potřeby z hlediska konzultantů, jež mají být splněny v rámci debriefingu – výsledná data z dotazníku O psychologickém debriefingu na LB ot. č. 4

Ventilace / emoce					průměr	celkem	%
č.ot.	4.	6.	12.	15.			
Průměrná známka	1,3	1,8	1,7	2,5	1,8		
Souhlasím	34	15	25	13		87	42
Spíše souhlasím	11	26	12	13		62	34
n	45	41	37	26		149	40

184=100%
184=100%
368=100%

Přiučení					průměr	celkem	%
č.ot.	1.	5.	8.	11.			
Průměrná známka	1,6	1,7	2,5	1,5	1,8		
Souhlasím	29	23	13	25		90	49
Spíše souhlasím	11	18	14	19		62	34
n	40	41	27	44		152	41

184=100%
184=100%
368=100%

Odpočinek / relaxace					průměr	celkem	%
č.ot.	2.	7.	9.	13.			
Průměrná známka	1,7	1,5	2,5	1,9	1,9		
Souhlasím	21	26	7	15		69	38
Spíše souhlasím	21	17	19	23		80	43
n	42	43	26	38		149	40

184=100%
184=100%
368=100%

Týmová koheze					průměr	celkem	%
č.ot.	3.	14.	10.	16.			
Průměrná známka	1,7	1,2	2,7	3,8	2,3		
Souhlasím	20	36	5	3		64	35
Spíše souhlasím	18	9	19	6		52	28
n	38	45	24	9		116	32

183=100%
183=100%
366=100%



PŘÍLOHA č. 5

Kategorie potřeb konzultantů inspirovaná dělením Matějčka – výsledná data z dotazníku
O psychologickém debriefingu na LB ot. č. 8.

Kategorie potřeb dle Matějčka

Stimulace				celkem
výrok	b	l	h	
součet bodů	148	30	112	290b
četnost zvolení výroku	36	12	35	83x
Jistota a bezpečí				
výrok	g	m	o	
součet bodů	30	185	45	260b
četnost zvolení výroku	14	38	17	69x
Stálost a řád				
výrok	i	j	c	
součet bodů	17	27	97	141b
četnost zvolení výroku	10	14	30	54x
Uznání				
výrok	a	f	n	
součet bodů	49	56	34	139b
četnost zvolení výroku	18	18	16	52x
Otevřená budoucnost				
výrok	d	e	k	
součet bodů	10	41	23	74b
četnost zvolení výroku	6	13	11	30x



PŘÍLOHA č. 6

KORELACE MEZI POTŘEBOU PŘIUČENÍ A STRATEGIEMI ZVLÁDÁNÍ STRESU (SVF 78)

	Přiučení	Podhodn.	Odmít. viny	Odklon	Náhr. uspo.	Kontr. sit.	Kontr. reak.	Poz. sebein.	Soc. opora	Vyhýbání se	Únik. tend.	Perseverace	Rezignace	Sebeobviň.	POZ	NEG
Přiučení	1,0000	0,0756	-0,0207	0,0052	-0,0925	0,0465	0,0088	0,0727	-0,1501	0,0095	0,0566	-0,0362	0,3251*	0,0866	-0,0123	0,1709
Podhodn.	0,0756		0,4595	0,2087	0,1722	-0,1012	0,1798	0,2099	0,0772	-0,0185	0,0694	-0,5681	-0,2044	-0,5639	0,5385	-0,4959
Odmít. viny	-0,0207	0,4595		0,4744	0,2694	-0,1922	0,1689	0,4759	0,0247	0,2202	0,1442	-0,2717	-0,1484	-0,4553	0,6957	-0,3409
Odklon	0,0052	0,2087	0,4744		0,4646	-0,0499	0,3528	0,4365	0,2230	0,2258	0,4722	-0,0874	0,2139	-0,1938	0,6645	0,0776
Náhr. uspo.	-0,0925	0,1722	0,2694	0,4646		0,0779	0,0628	0,3747	0,4026	0,2067	0,3694	-0,0530	0,2187	-0,2213	0,6090	0,0731
Kontr. sit.	0,0465	-0,1012	-0,1922	-0,0499	0,0779		0,1000	0,2002	0,3216	0,1740	-0,2033	0,2305	-0,3848	-0,1358	0,1532	-0,0665
Kontr. reak.	0,0088	0,1798	0,1689	0,3528	0,0628	0,1000		0,4162	-0,2002	0,1676	0,2798	0,0430	-0,0531	-0,0330	0,5099	0,0881
Poz. sebein.	0,0727	0,2099	0,4759	0,4365	0,3747	0,2002	0,4162		0,1836	-0,1138	-0,0316	-0,0696	-0,2824	-0,2553	0,7201	-0,1806
Soc. opora	-0,1501	0,0772	0,0247	0,2230	0,4026	0,3216	-0,2002	0,1836		-0,0803	-0,0236	0,1608	0,0045	0,0062	0,2394	0,0837
Vyhýbání se	0,0095	-0,0185	0,2202	0,2258	0,2067	0,1740	0,1676	-0,1138	-0,0803		0,4959	0,0870	0,1608	-0,0989	0,1485	0,1302
Únik. tend.	0,0566	0,0694	0,1442	0,4722	0,3694	-0,2033	0,2798	-0,0316	-0,0236	0,4959		0,0656	0,5550	0,1189	0,2774	0,4874
Perseverace	-0,0362	-0,5681	-0,2717	-0,0874	-0,0530	0,2305	0,0430	-0,0696	0,1608	0,0870	0,0656		0,2455	0,6041	-0,2395	0,7644
Rezignace	0,3251*	-0,2044	-0,1484	0,2139	0,2187	-0,3848	-0,0531	-0,2824	0,0045	0,1608	0,5550	0,2455		0,4485	-0,1501	0,6709
Sebeobviň.	0,0866	-0,5639	-0,4553	-0,1938	-0,2213	-0,1358	-0,0330	-0,2553	0,0062	-0,0989	0,1189	0,6041	0,4485		-0,4580	0,8039
POZ	-0,0123	0,5385	0,6957	0,6645	0,6090	0,1532	0,5099	0,7201	0,2394	0,1485	0,2774	-0,2395	-0,1501	-0,4580		-0,2420
NEG	0,1709	-0,4959	-0,3409	0,0776	0,0731	-0,0665	0,0881	-0,1806	0,0837	0,1302	0,4874	0,7644	0,6709	0,8039	-0,2420	

KORELACE MEZI POTŘEBOU TÝMOVÉ KOHEZE A STRATEGIEMI ZVLÁDÁNÍ STRESU (SVF 78)

	Tým. koh.	Podhodn.	Odmít. viny	Odklon	Náhr. uspo.	Kontr. sit.	Kontr. reak.	Poz. sebein.	Soc. opora	Vyhýbání se	Únik. tend.	Perseverace	Rezignace	Sebeobviň.	POZ	NEG
Tým. Koh.	1,0000	0,1641	-0,0277	-0,1207	-0,3465*	-0,2185	0,1182	-0,1846	-0,4105*	0,1470	0,0711	-0,0787	0,0293	0,2036	-0,1352	0,0824
Podhodn.	0,1641		0,4595	0,2087	0,1722	-0,1012	0,1798	0,2099	0,0772	-0,0185	0,0694	-0,5681	-0,2044	-0,5639	0,5385	-0,4959
Odmít. viny	-0,0277	0,4595		0,4744	0,2694	-0,1922	0,1689	0,4759	0,0247	0,2202	0,1442	-0,2717	-0,1484	-0,4553	0,6957	-0,3409
Odklon	-0,1207	0,2087	0,4744		0,4646	-0,0499	0,3528	0,4365	0,2230	0,2258	0,4722	-0,0874	0,2139	-0,1938	0,6645	0,0776
Náhr. uspo.	-0,3465*	0,1722	0,2694	0,4646		0,0779	0,0628	0,3747	0,4026	0,2067	0,3694	-0,0530	0,2187	-0,2213	0,6090	0,0731
Kontr. sit.	-0,2185	-0,1012	-0,1922	-0,0499	0,0779		0,1000	0,2002	0,3216	0,1740	-0,2033	0,2305	-0,3848	-0,1358	0,1532	-0,0665
Kontr. Reak.	0,1182	0,1798	0,1689	0,3528	0,0628	0,1000		0,4162	-0,2002	0,1676	0,2798	0,0430	-0,0531	-0,0330	0,5099	0,0881
Poz. Sebein.	-0,1846	0,2099	0,4759	0,4365	0,3747	0,2002	0,4162		0,1836	-0,1138	-0,0316	-0,0696	-0,2824	-0,2553	0,7201	-0,1806
Soc. opora	-0,4105*	0,0772	0,0247	0,2230	0,4026	0,3216	-0,2002	0,1836		-0,0803	-0,0236	0,1608	0,0045	0,0062	0,2394	0,0837
Vyhýbání se	0,1470	-0,0185	0,2202	0,2258	0,2067	0,1740	0,1676	-0,1138	-0,0803		0,4959	0,0870	0,1608	-0,0989	0,1485	0,1302
Únik. tend.	0,0711	0,0694	0,1442	0,4722	0,3694	-0,2033	0,2798	-0,0316	-0,0236	0,4959		0,0656	0,5550	0,1189	0,2774	0,4874
Perseverace	-0,0787	-0,5681	-0,2717	-0,0874	-0,0530	0,2305	0,0430	-0,0696	0,1608	0,0870	0,0656		0,2455	0,6041	-0,2395	0,7644
Rezignace	0,0293	-0,2044	-0,1484	0,2139	0,2187	-0,3848	-0,0531	-0,2824	0,0045	0,1608	0,5550	0,2455		0,4485	-0,1501	0,6709
Sebeobviň.	0,2036	-0,5639	-0,4553	-0,1938	-0,2213	-0,1358	-0,0330	-0,2553	0,0062	-0,0989	0,1189	0,6041	0,4485		-0,4580	0,8039
POZ	-0,1352	0,5385	0,6957	0,6645	0,6090	0,1532	0,5099	0,7201	0,2394	0,1485	0,2774	-0,2395	-0,1501	-0,4580		-0,2420
NEG	0,0824	-0,4959	-0,3409	0,0776	0,0731	-0,0665	0,0881	-0,1806	0,0837	0,1302	0,4874	0,7644	0,6709	0,8039	-0,2420	

Označené korelace jsou významné na hladině $p < 0.0500$

Vysoká škola: **Univerzita Palackého v Olomouci**

Fakulta: **filozofická**

Katedra: **psychologie**

Školní rok: **2009/2010**

ABSTRAKT

Jméno: **Aneta Langrová**

Obor: **Psychologie – jednooborová**

Rok imatrikulace: **2004**

Vedoucí práce: **PhDr. Martin Lečbych, Ph.D.**

Oponent:

Počet stran: **124**

Název diplomové práce:

Psychologický debriefing jako strategie pomoci v rizikových profesích

Abstrakt diplomové práce:

Cílem této diplomové práce je představit krizově intervenční metodu psychologického debriefingu, proces jejího vedení s důrazem na potřeby pracovníků v rizikových profesích. Teoretická část práce se věnuje různým postupům při debriefingu, rizikům této techniky, výzkumu i začlenění debriefingu do supervizní péče, jak je popisován zahraniční i domácí literaturou. Praktická část zkoumá jednotlivé prvky debriefingu, potřeby a strategie zvládnutí stresu pracovníků s předpokladem jejich vlivu na průběh debriefingu, dále se pokouší zachytit charakteristiky optimálního vedoucího debriefingu. Do výzkumu bylo zařazeno 46 konzultantů a 11 vedoucích debriefingu ze Sdružení linky bezpečí. Použitými metodami získávání dat jsou semistrukturované interview, dotazník SVF 78 a vlastní dotazník o psychologickém debriefingu na LB.

Klíčová slova:

Psychologický debriefing
Strategie zvládnutí zátěže

Krizová intervence
Emoční ventilace

Pomáhající profese
Traumatizující událost

University: **Palacký University in Olomouc**

Faculty: **of Art**

Department: **psychology**

Academic year: **2009/2010**

SUMMARY

Name: **Aneta Langrová**

Field of study: **Psychology – single subject**

Imatriculation year: **2004**

Supervisor: **PhDr. Martin Lečbych, Ph.D.**

Oponent:

No. of pages: **124**

Title of the diploma thesis:

Psychological Debriefing as a Strategy of Care in Stressful Professions

Abstract of diploma thesis:

The aim of this diploma thesis is to introduce crisis intervention method of psychological debriefing, its leading process emphasised on needs of helping professionals. The theoretical part attends to different procedures of debriefing, risks of this technics, its research and integration into a supervision care, how it's described in foreign and domestic literature. The individual aspects of debriefing, needs and coping strategies of employees with hypothesis of some influence upon the debriefing's process are examined in the practical part. Further characteristics of succesfull debriefing leader are also tried to be defined. 46 consultants and 11 leaders of debriefing from Sdružení Linka Bezpečí participated in the research. Used methods of data's gaining were a semistructured interview, SVF 78 questionnaire , my own questionnaire about psychological debriefing in LB.

Klíčová slova:

Psychological debriefing
Stress coping strategies

Crisis Intervention
Emotional ventilation

Helping profession
Traumatic Event