

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Využití prvků krizové intervence v sociální práci

Diplomová práce

Autor: Bc. Pavla Vodová
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové, 2023

Zadání diplomové práce

Autor: Pavla Vodová

Studium: U2017

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Využití prvků krizové intervence v sociální práci**

Název diplomové práce AJ: Use of elements of crisis intervention in social work

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se zabývá využíváním prvků metody krizové intervence v praxi sociálních pracovníků v organizacích, které primárně krizovou intervencí nevyužívají. Budou vymezeny pojmy související s krizovou intervencí a význam krizové intervence pro využití v sociální práci. Zohledněn bude i význam krizové intervence pro sociální pracovníky v období mimořádných opatření nařízených vládou České republiky. Budou využity kvantitativní a kvalitativní strategie.

BAŠTECKÁ, B. A KOL. (2005). Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy (1. vyd.). Praha: GradaPublishing. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. 2., aktual. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3. a další literatura vhodná k tématu.

Zadávací pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením PhDr. Daniely Květenkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Bc. Pavla Vodová

Poděkování

Děkuji vedoucí této diplomové práce, paní PhDr. Daniele Květenkové, Ph.D. za vstřícný přístup, odborné vedení, poskytování rad a trpělivost. Ráda bych také poděkovala všem účastníkům mého výzkumného šetření, kteří byli ochotni vyplnit výzkumný dotazník a poskytnout rozhovor. V neposlední řadě děkuji mé rodině a blízkým přátelům za věnovanou podporu.

Anotace

VODOVÁ, Pavla. *Využití prvků krizové intervence v sociální práci*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2023, 109 s. Diplomová práce. Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Diplomová práce se zabývá využíváním metody krizové intervence v praxi sociálních pracovníků v organizacích, které primárně krizovou intervencí nevyužívají. Budou vymezeny pojmy související s krizovou intervencí a význam krizové intervence pro využití v sociální práci. Zohledněn bude i význam krizové intervence pro sociální pracovníky v období mimořádných opatření nařízených vládou České republiky. Budou využity kvantitativní a kvalitativní strategie.

Klíčová slova: krizová intervence, sociální práce, Covid-19

Annotation

VODOVA, Pavla. *Use of elements of crisis intervention in social work*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2023, 109 p. Diploma thesis. Thesis supervisor: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

The diploma thesis deals with the use of the crisis intervention method in the practice of social workers in organizations that do not primarily use crisis intervention. Concepts related to crisis intervention and the importance of crisis intervention for use in social work will be defined. The importance of crisis intervention for social workers in the period of extraordinary measures ordered by the Government of the Czech Republic will be taken into consideration. Quantitative and qualitative strategies will be used.

Keywords: crisis intervention, social work, Covid-19

Obsah

Úvod	9
I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování.....	11
II. Teoretická část.....	13
1 Vymezení základních pojmů z oblasti krizové intervence	13
1.1 Krize	13
1.2 Krizová intervence	16
1.3 Prvky krizové intervence.....	21
2 Vymezení krizové intervence se zaměřením na různé oblasti působení krizové intervence.....	26
3 Využití krizové intervence v praxi sociální práce	30
III. Empirická část	37
4 Výzkumné šetření	37
4.1 Cíl a metoda výzkumu.....	37
4.2 Popis organizace a průběh výzkumu	47
5 Výsledky výzkumného šetření	58
5.1 Potřeba využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC1).....	58
5.2 Hodnocení kompetencí k využívání prvků krizové intervence z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC2)	66
5.3 Potřeba využití prvků krizové intervence v době pandemie z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC3)	73
5.4 Postoj vedoucích pracovníků ke vzdělávání v oblasti krizové intervence (DVC4).....	77
5.5 Vyhodnocení praktické části	89
Diskuse	95
Závěr.....	99

Seznam použitých zdrojů.....	102
Seznam tabulek v textu.....	106
Seznam grafů v textu	107
Seznam obrázků v textu.....	108
Seznam příloh.....	109

Úvod

Diplomová práce se zabývá využíváním metody krizové intervence v praxi sociálních pracovníků, kteří působí v organizacích, jež primárně krizovou intervencí nevyužívají. Jedná se tedy o pracovníky působící ve všech druzích registrovaných sociálních služeb, vyjma služeb krizové pomoci dle § 60 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a intervenčních center dle § 60a téhož zákona. Cílem práce je identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji. Tento cíl je podrobněji popsán v kapitole III.

V teoretické části jsou vymezeny pojmy související s krizovou intervencí a význam krizové intervence pro využití v sociální práci. Zohledněn je i význam krizové intervence pro sociální pracovníky v období mimořádných opatření nařízených vládou České republiky dle zákona č. 94/2021 Sb., o mimořádných opatřeních při epidemii onemocnění COVID-19.

V empirické části jsou využity kvantitativní a kvalitativní strategie. Mezi informanty a respondenty jsou zařazeni sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách a vedoucí pracovníci organizací. Otázky, které jsou v dosavadních výzkumech na toto téma otevřené, se týkají především vymezení, vývoje postupů a zkušeností sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách a jejich role při celistvém procesu poskytování krizové intervence. Práce se zaměřuje na praktické zkušenosti, kompetence a názory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Dále se zaměřuje na to, jak tito pracovníci vnímají potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a jak hodnotí své kompetence k jejich využití. Empirická část cílí také na to, jaké prvky krizové intervence sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách využívají a v jakém kontextu je využívají nejčastěji. Je zde zahrnuto, jak pracovníci vnímají potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie COVID-19. Dále se výzkum zaměřuje na finanční oblast, kde se bude zjišťovat, zda organizace, v nichž dotazovaní pracovníci působí, mají dostatek finančních prostředků na zprostředkování vzdělání svým pracovníkům. Výzkum byl uskutečněn v sociálních službách, které působí

v Královéhradeckém kraji. Výsledky z výzkumu, tj. dotazníků a rozhovorů, jsou interpretovány, vyhodnoceny a následně porovnány v samotném závěru diplomové práce.

Hlavní přínos výzkumu lze shledávat v analýze toho, zda jsou pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci dostatečně připraveni na práci s klientem, který se ocitl v krizi. Praktická část přinese informace o tom, jak se sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách cítí být na poskytování krizové intervence klientovi připraveni a připravováni z hlediska dalšího profesního rozvoje, jakož i rozvoje jejich dovedností. Výzkum přináší odpovědi na to, v jaké míře se do budoucnosti mohou organizace zaměřovat na oblast školení krizové intervence u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rámci vzdělávání a výkonu pracovních pozic v organizacích. Diplomovou práci lze označit jako formativní, tedy jako takovou, jejímž cílem je analyzovat mj. soubory nároků kladených na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách při jejich práci s klienty v krizi a poskytnout informace o tom, jak zlepšit proces přípravy těchto pracovníků na práci s klienty.

I. Cíl práce a nástin metodiky zpracování

V této kapitole je uveden hlavní výzkumný cíl (dále též „HVC“) práce a metody způsobu jeho dosažení. Nastíněna je také struktura práce a její aplikační cíl. HVC je rozdělen do čtyř dílčích výzkumných cílů (dále též „DVC“), které jsou dále rozděleny do konkrétních tazatelských otázek (dále též „TO“).

Hlavní cíl práce

HVC je: Identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královehradeckém kraji.

Jelikož je HVC široce pojatý, je rozpracován na jednotlivé DVC, které mají za úkol dosáhnout jeho splnění. Pro jeho dosažení byly zvoleny čtyři DVC. Hlavní úlohou DVC je:

- **DVC1: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu.**
- **DVC2: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence.**
- **DVC3: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie.**
- **DVC4: Zjistit, jaký postoj mají nadřízení/vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich podřízených v institucích, které primárně neposkytují krizovou intervenci.**

DVC jsou dále rozpracovány do konkrétních TO a uvedeny v transformační tabulce, která se nachází v kapitole 4.1 Cíl a metoda výzkumu.

Metodika zpracování práce

Pro dosažení uvedeného cíle je využita strategie kombinovaného výzkumného šetření. Konkrétně u prvních tří DVC je využita metoda dotazníkového šetření, kde byli

oslovování s prosbou o vyplnění pouze sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách působících v organizacích, které se primárně nezaměřují na poskytování krizové intervence. Poslední tedy DVC4 je zkoumán metodou polostrukturovaných rozhovorů, které byly uskutečněny s jedenácti vedoucími pracovníky vybraných organizací, které se také primárně nezaměřují na poskytování krizové intervence. Výzkum byl realizován na území Královehradeckého kraje.

Struktura práce a aplikační cíl

Diplomová práce je rozdělena na tři hlavní části. Jedná se o části věnující se cíli práce a nástinu metodiky zpracování, dále o teoretickou část a závěr, který tvoří empirická část. Teoretická část je složena ze tří hlavních kapitol, které mají čtenáře svým teoretickým výkladem uvést do pojmů, jež jsou dále využívány v praktické části. Převážně se jedná o uvedení do problematiky krize, krizové intervence a jejího využití v sociální práci. Struktura práce je tedy provázaná a jednotlivé kapitoly se prolínají. Vytyčené výzkumné cíle práce a konkrétní tazatelské otázky se váží na popisovanou tematiku.

Výsledky z šetření mohou využít sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách či studenti působící v oboru sociální práce. Zjištění by mohlo zaujmout i poskytovatele určitých služeb, ve kterých se pracovníci nezaměřují primárně na poskytování krizové intervence. Výsledky tohoto výzkumu mohou být inspirací a podněcovat k zamyšlení, které by mohlo vést ke zlepšení poskytování a přístupu sociálních služeb v této oblasti. Toto téma může posloužit široké veřejnosti jako základní vhled do problematiky týkající se využívání prvků krizové intervence v sociální práci. Laická veřejnost se díky této práci může dozvědět o prvcích krizové intervence a poznatky z ní v budoucnu využít. Celkově mohou zjištění z výzkumu posloužit k dalšímu zkoumání v oblasti této problematiky a poukázat na fakt, že znalosti prvků krizové intervence by se měly stát nedílnou součástí praxe všech sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

II. Teoretická část

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, které jsou věnovány vymezení základních pojmů z oblasti krizové intervence, tj. krize, krizová intervence, intervence či intervenční centrum. Kapitola se konkrétně zaměřuje na představení prvků krizové intervence, které tvoří nedílnou součást této diplomové práce, a s nimiž je dále pracováno v empirické části. Je zde vymezena krizová intervence se zaměřením na různé oblasti působení krizové intervence a v neposlední řadě se její využití zohlední i v praxi sociální práce. Nastíněna jsou omezení, která pro sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách přinesla pandemie COVID-19.

1 Vymezení základních pojmů z oblasti krizové intervence

1.1 Krize

Krizí se rozumí situace, která dopadá na společnost a její instituce. Postihuje komunity a jiné sociální skupiny. Především se však jedná o záležitost týkající se jedince. Tento termín je v laickém slova smyslu používán pro skoro jakoukoliv situaci, kterou lze vnímat negativním způsobem. Pojem krize můžeme uplatnit k popisu veškerých situací, při kterých se dramaticky něco mění, načež je tato změna provázena negativními emocemi. (Špatenková, 2004)

Autor Vymětal (1997) definuje krizi v psychosociální oblasti jako důsledek střetu s překážkou, kterou není klient schopen zvládnout vlastními silami, ani za pomoci jim blízkých osob, vlastními vyrovnávacími strategiemi, a to v přijatelném čase a navyklým způsobem.

Matoušek (2003:120) popisuje krizi jako: „*situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života, a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být, proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.*“ Krize může trvat hodiny, dny, či maximálně několik týdnů. V této důležité době však člověk prožívá značné napětí a jeho nutkání situaci vyřešit je velké. Zvyšováním napětí se může zvětšovat

motivace a otevřenost k přijetí nějakého druhu pomoci. (Brož, Vodáčková, 2015) Příčiny krizí Špatenková (in Květenská, 2014) člení na vnější a vnitřní. Jdou však vymezit ještě úžeji, kdy do vnějších příčin můžeme zařadit ztrátu, kdy je subjektu odnímán nějaký objekt, dále volbu, kdy se nabízí více objektů či změnu, která může zahrnovat jakoukoliv změnu vnějších podmínek, která může oslabit výkonnost regulativních mechanismů jedince a v důsledku toho vést ke krizi. U vnitřních příčin se jedná o adaptaci jedince na svůj vlastní vývoj. Krize v tomto případě přichází v důsledku neschopnosti zvládnout jednotlivé vývojové úkoly, tzv. náhradní opatření, což je aplikace ne zcela vhodného regulačního mechanismu. Krize nastává ve chvíli, kdy tento náhradní mechanismus selže.

V základní typologii krizí uvádí Špatenková (2004:23; srov. Květenská 2014) tyto možnosti vymezení:

AD1. Vývojové krize (celkové krize) - jsou to krize z očekávaných životních změn. Vývojové krize jsou neoddelitelnou součástí našeho života. Tyto krize jsou předpokládány a očekávány, v řadě případů si je dokonce přejeme a považujeme je za pozitivní a příjemné. Vývojové krize s sebou pokaždé přináší určitou změnu a přijetí nových úkolů a rolí. Vyžadují nové copingové (zvládací) strategie a způsoby řešení. Jsou doprovázeny jistým emočním napětím, které může být vnímáno i negativně. Mohou to být například obavy: „Dokážu to?“, „Zvládnou to?“

AD2. Situační krize (epizodické či traumatické) - jsou důsledkem vnějších, většinou neočekávaných situací, epizod. Bývají označovány jako traumatické, pokud jsou vyvolány intenzivními stresory. Tyto krize ohrožují jedince integritu a identitu, zdraví, pocit bezpečí a mnohdy i samotný život. Patří sem např. smrt blízké osoby, ztráta práce, katastrofa, náhlé ohrožení partnerského svazku (např. nevěra), náhlá ztráta zdraví (např. invalidita, diagnóza vážné somatické choroby) apod.

AD3. Kumulované krize (chronické krize) – k nim dochází, pokud jedinec ustoupil od řešení vývojové krize, přijal nějaký maladaptivní způsob řešení nebo se krize zastavila ve fázi emoční reakce (např. v případě traumatické krize).

Adaptace na krizovou situaci probíhá v po sobě jdoucích fázích, kterými jsou šok, popírání, hněv a agrese, deprese a adaptace. Jednotlivé fáze se však nutně nemusí přesně prolínat v daném sledu, mohou se překrývat, některé mohou klienti přeskočit a k jiným se opětovně vracet. Běžně se předpokládá, že se po určitém čase od krizové události s ní lidé nakonec vyrovnají. Řada lidí se však ze zjištění klinických šetření s nepříznivou událostí nedokáže vyrovnat nikdy. Pozitivní vliv na vyrovnání se s krizí má zejména sociální opora, schopnost nalézt v krizi nějaký smysl, možnost ventilace emocí či zkušenost s předchozími stresory. I když je prožívání krize velice individuální záležitostí, autorka Špatenková vymezuje společné determinanty, které mohou ovlivnit reakci na krizi. Může jimi být věk, pohlaví, životní situace, zdravotní stav, osobnostní faktory, dřívější nevyřešené krize, schopnost zvládat náročné životní situace (coping), naděje, spolupůsobící krize, náboženské přesvědčení nebo sociální opora. Je patrné, že například věk může dávat v každé vývojové etapě krizi jiný význam, jelikož se k určitému věku váží i očekávání související s naplněním našich rolí. (Špatenková, 2004)

Podle Špatenkové (2017) je jedním z tradičních a nejobvyklejších způsobů v náročných životních situacích neformální pomoc. Do níž se zahrnuje především *svépomoc* a *vzájemná pomoc*. Jedinec nacházející se v krizi zpravidla nejprve zahajuje svépomocné aktivity, tzn., snaží se pomoci sám sobě, poté teprve kontaktuje ostatní s prosbou o pomoc. Svépomoc zahrnuje okolnosti, kdy se jedinec snaží za pomoci vlastních dovedností, možností a schopností sám sobě pomoci. V tomto rámci pomoci se uplatňují především obranné mechanismy a tzv. coping. Jsou to stabilní dispozice jedince, které ho nutí reagovat určitým způsobem na obtížnost životní situace. Autor Křivohlavý (2001) jmenuje obranné mechanismy, kterými jsou útok, který je častou reakcí na náročnou životní situaci (verbální ataky, výhružky, fyzický útok), únik z neúnosné reality (útěk z místa tragédie, zakrytí obličeje rukama, fantazírování, únik do nemoci, do alkoholu či drog, sebevražda), represe (vytěsnění toho, co se ve skutečnosti děje z vědomí do mimo vědomí), suprese (záměrné a vědomé potlačení), regrese (návrat k vývojově nižším stádiím př. dospělý se může v krizi chovat jako malé dítě), inverze (jedinec se chová úplně jinak, obráceně, než by se dalo čekat), popírání (odmítání reality), racionalizace (pokus o zdánlivě logické objasnění chování, které by za jiných okolností jedinec považoval za nerozumné př. útěk z místa nehody), introjekce

(promítání problémů druhých lidí do vlastního života). projekce (přisuzování vlastní chyby druhým lidem) a sebeobviňování (hledání viny za situaci pouze u sebe sama).

Vzájemnou pomocí se rozumí specifická sociální interakce, do které se mohou zapojit například členové rodiny, příbuzní, kamarádi, přátelé, známí, spolupracovníci, sousedé, členové různých zájmových skupin, náhodní kolemjdoucí apod. Tento druh pomoci má pro jedince silný význam, jelikož je pomoc založena na principu vstřícného, akceptujícího a důvěrně známého sociálního klimatu, upřímného zájmu a emocionální zaangażovanosti intervenujících ve vztahu k osobě zasažené krizí. Pro lidi v krizi je velice důležité, aby jim někdo naslouchal, povzbudil je, nechal je vypovídat se, vyplakat, vysvětlil jim, že nejsou tak opuštění, tak sami, jak si myslí. Opravdový zájem pomáhajících však nese i značná rizika, jelikož může být narušen zlehčováním, odmítáním, metalizací a popíráním, stejně tak jako touhou po okamžitém řešení krize. Laická vzájemná pomoc se obvykle nevyhne frázím, které nemusejí být v dané situaci příliš účinné. Pro osoby v krizi mohou být někdy nejen bezvýsledné a neúčelné, ale dokonce velmi zraňující. Může se zpravidla jednat o moralizování, plané utěšování, poučování, bagatelizování, a jiné. (Špatenková, 2017) Jestliže svépomoc i vzájemná pomoc selhávají nebo nejsou dostatečně účinné a krizová situace se nadále zhoršuje, otevírá se prostor pro profesionální, odbornou pomoc, které bude věnována následující podkapitola.

1.2 Krizová intervence

Krizová intervence je formální pomoc v krizi, ke které se osoba v krizi dostává zpravidla až tehdy, když neformální zdroje pomoci selhávají, jsou nedostačující nebo z různých důvodů nedostupné. (Špatenková, 2017) Krizovou intervencí můžeme definovat jako „*specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizové situaci*“ (Lucká in Matoušek, 2003:129). Služba krizové intervence spadá pod zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Najdeme ji v §60 pod názvem krizová pomoc, přičemž telefonická forma krizové intervence lze dohledat pod §55 a je nazvána telefonickou krizovou pomocí.

Krizová intervence je dle Klimpla (2009:234) metoda eklektické neodkladné první pomoci osobám, které se nacházejí v emocionální či mentální krizi. Metoda vychází

z praktik krátkodobých psychoterapií, od kterých se postupně vymanila, ze znalosti poruch způsobených stresem a z teorie krize. *Nalezla uplatnění v širokém spektru organizačních rámců a prostředí. Interdisciplinárně přesahuje mezi psychiatrií, ostatní medicínou, a zvláště všeobecným lékařstvím na jedné straně, emergentní psychiatrií s přesahem do medicíny katastrof na straně druhé, a na třetí straně se krizová intervence vztahuje k sociálním zdrojům pomoci (sociální poradenství a péče), aniž by je zastupovala. Krizová intervence je obvykle týmová činnost, kde se uplatňují lékaři, kliničtí psychologové, psychiatrické sestry a sociální pracovníci, v nezdravotnických zařízeních také školené osoby s různorodým původním vzděláním.*“

Výchozí body a principy krizové intervence jsou dle Vodáčkové (2012) takové, že krize má individuální charakter, tudíž pro každého znamená něco jiného. V krizové intervenci hlavní těžiště práce s klientem tvoří řešení jeho problému. Krizový stav je však časově omezený, a pokud není úspěšně vyřešen v čas, nabývá tak v zájmu udržení životní rovnováhy méně produktivních podob. Jedním z důležitých úkolů krizové intervence je posílit klientovy kompetence tak, aby v řešení své krizové situace zvládl co nejvíce svým vlastním přičiněním. Odborná práce v krizové intervenci je eklektická, což znamená, že je šitá na míru každému člověku a jeho situaci. Při práci s klientem je také podstatné se zaměřit na to, kdy a jak krizová situace vznikla. S klientem bychom měli dosahovat jen do blízké budoucnosti. Ve většině případů se klient neocitl v krizi osamoceně, jeho situace se týká přímo či nepřímo veškerého vztahového systému, v krizové práci je tedy vhodné se zaměřit na tento celý systém. Krizová intervence by měla zaujímat celý prostor bio-psycho-sociálně-duchovní, jelikož člověk v krizi přichází celý, tedy se svou duší, tělem a vztahy. Má především působit tam, kde je to indikováno a má navazovat kontinuitu v další odborné práci s klientem. Krizoví pracovníci by za sebou měli mít především zázemí týmu, který vytváří důležitou základnu, poskytující bezpečí jak pracovníkům, tak i klientům a zprostředkovává celistvost bio-psycho-sociálně-duchovního pole. Načež Matoušek (2008) uvádí, že cílem krizové intervence je využít všechny techniky a metody k tomu, aby se v klientovi dokázaly probudit jeho vlastní síly a zdroje blízkých vztahů, což by mělo pomoci jeho krizi vyřešit. Povzbuzení jeho kompetencí má za cíl vrátit se do předkrizového fungování, navíc se zkušenostmi zvládání tíživých situací nebo dokonce napomoci v pokrizovém růstu. Dalšími záměry

využívání těchto technik a metod je redukovat nebezpečí, zastavit prohlubování krize s využitím strukturování a zpřehlednění krizového stavu člověka.

Bohumila Baštecká (2005) ve své knize Terénní krizová práce uvádí, že je cílem krizové intervence jako metody pomoci jedinci zvládnout situaci tak, aby se vrátil zpět na předkrizovou úroveň žití a přizpůsobení, případně se podpořil jeho růst. Hlavní prostředek této metody tvoří rozhovor, pozorování a dovednosti pracovníka rozpoznat potřeby člověka v krizi. Dále s ním uzavřít dohodu o pomoci, která by počítala s jeho posílením, a naplnit ji. Postup a dosahování cílů pracovník s klientem průběžně hodnotí. Postup krizové intervence se skládá z kroků, které lze různě řadit. Dle Baštecké (2005) mohou intervenci tvořit čtyři kroky, kterými je posouzení (zejména ohrožení života), plánování (vytvoření a zkoumání různých možností řešení), provedení (udělení a pojmenování plánu činností) a vyhodnocení (vytvoření hodnotícího plánu a dohody).

Krizovou intervenci lze rozdělit do forem, které Špatenková (2017) vymezuje do šesti kategorií. Tyto kategorie jsou: prezenční pomoc, distanční forma pomoci, krizová intervence tváří v tvář, telefonická krizová intervence, využití internetu a terénní krizová intervence. Pro účely této práce je stručně vymezena pouze prezenční a distanční forma pomoci.

AD1. Prezenční pomoc – je založena na osobní přítomnosti, tedy na účasti jednotlivých aktérů krizové intervence. Mezi aktéry jsou řazeni klienti v krizi i krizoví interventi, resp. pracovníci, kteří poskytují pomoc. Prezenční forma pomoci zahrnuje terénní, ambulantní nebo pobytové služby, tedy všechny formy, v nichž se klient s interventem setkávají osobně, tzv. tváří v tvář. Typickou institucí poskytující primárně krizovou intervenci představují krizová centra. Centra disponují krizovými lůžky a obvykle poskytují ambulantní služby. Krizová centra kromě diagnostické funkce mohou plnit i terapeutickou funkci. Krizové centrum také pro klienta může představovat důležitý systém sociální opory, pokud přirozené zdroje sociální opory nefungují či schází. To je důležité zejména v případě osamělých klientů nebo rodin v sociální izolaci. (Špatenková, 2017) Prezenční pomoc, kterou poskytují intervenční centra spadající do sociálních služeb, je upravená v § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

AD2. Distanční forma pomoci – zde můžeme zařadit telefonickou krizovou intervenci neboli telefonickou krizovou pomoc, která představuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu. Tato forma pomoci může pro klienty znamenat okamžitou či snadno dostupnou pomoc. Jako její výhodu lze označit bezbariérovost, nízké náklady, jelikož telefonické krizové intervence jsou zdarma, anonymitu klienta i anonymitu intervenanta. Oproti jiným formám krizové intervence má telefonická krizová pomoc i své nevýhody, které lze spatřovat v tom, že po telefonu nikdy neobdržíme vizuální klíč o osobě, s níž hovoříme, je zde patrná redukce informací o klientovi nebo zde může hrát velkou roli časový stres. Dále může dojít k přerušení kontaktu a pracovník zde nemusí mít dostatečnou zpětnou vazbu, jelikož jsou hovory na linkách většinou jednorázové. Náročnost této formy pomoci je v mnoha směrech vyšší než u ostatních forem. (Špatenková, 2017) Telefonická krizová intervence je, jak již bylo uvedeno v horní části kapitoly, ukotvena v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Najdeme ji pod § 55 kde je nazvaná „telefonickou krizovou pomocí“.

Druhou formou distanční pomoci je internetová pomoc, která je realizována prostřednictvím internetu. Podle používaných forem komunikace lze v prostředí českého internetu určit čtyři formy komunikace, které jsou v současné době pro realizaci pomáhajícího procesu využívány. Jednou z forem komunikace je komunikace přes webové stránky, která představuje nejjednodušší formu kontaktu s klientem. Dále se jedná o e-mailovou korespondenci, kterou též lze zařadit do nejjednodušší a nejrozšířenější formy kontaktu s klientem. Chatová komunikace, případně videochat, už však představují na rozdíl od emailové komunikace více interaktivní a bezprostřední formu kontaktu. Za poslední formu lze označit internetovou telefonii, která završuje výčet technických možností internetu a moc se neliší od běžného telefonického hovoru. V rámci těchto vyjmenovaných forem jsou klientům nabízeny především služby internetového poradenství či krizové intervence. (Špatenková, 2017)

Klienti, kteří vyhledali krizovou pomoc, se mnohdy nacházejí v napětí, jejich stabilita je rozkolísaná, mohou se nacházet ve stavu paniky nebo mohou být zmatení. Krizový pracovník by měl fungovat jako ten, kdo do situace vnese strukturu a oporu, zkrátka by

měl být ten, kdo pomůže zpřehlednit celou situaci. (Vodáčková, 2012) Při práci v krizové intervenci, jak ve formě prezenční, tak i distanční, se obecně vychází z toho, že u klienta je pro řešení jeho potíží a životní situace důležitá rovina vztahu mezi ním a pracovníkem. Mezilidské vztahy jsou velmi významné pro rozvoj a kvalitní život člověka, jelikož neustále žijeme v interakci s druhými, přemýšlíme o nich, používáme věci, které pocházejí od druhých, v komunikaci se obracíme na druhé apod. (Bohatá, Janečková, Kotrlová, 2019)

Na krizového intervenanta jsou kladeny jisté požadavky, které by měl na své pozici při práci s klienty splňovat. V návrhu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou definovány personální standardy pracovníka v sociálních službách, tedy i mінěného krizového pracovníka. Podrobnější legislativní ukotvení pozice krizového intervenanta či sociálního pracovníka je popsáno v kapitole 3 Využití krizové intervence pro praxi sociální práce. V návrhu již zmíněného zákona je zahrnut Inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka, podle kterého by tedy měl krizový intervenant mít dostatečné znalosti a dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na vcítění, dovednosti krizové intervence a vyjednávání, dovednosti při získávání a předávání informací, znalosti pomáhající (psychosociální) sítě a dovednosti nepředpojaté spolupráce s ní, dovednosti při vedení dokumentace a komunikace v týmu či dovednosti zacházení s oběťmi a rovněž s klienty, kteří ztratí vládu nad ničivými a sebezničujícími impulzy. Krizový intervenant by také měl mít znalosti základů právního vědomí, první pomoci a sebeobrany. (Vodáčková, 2012) Co se však týče výčtu osobnostních charakteristik krizového intervenanta, lze v podstatě seznam vlastností vyčíst z jakéhokoliv seznamu vlastností vhodného pro pracovníky v pomáhajících profesích. Krizový intervenant by tedy především měl být vřelý, sebejistý, ale nikoliv povýšený, empatický, akceptující, citlivý vůči potřebám druhých, kreativní a spontánní, flexibilní, etický, přiměřeně neodsuzující, přiměřeně sebeodhalující, mající smysl pro humor, neevangelizující, upřímný a autentický, respektující své osobní a profesní hranice, schopný navodit a udržet důvěru, mající ke klientům úctu a respekt, schopný být opravdu zaměřený na klienta, nedefenzivní a schopný efektivně použít konstruktivní kritiku. Měl by si být vědomý pozitivních efektů své osobnosti, tj. svého chování, své osobnosti i fyzické atraktivity a být prožitově orientovaný. „*Nejlepší krizoví intervenanti jsou ti, kteří vědí, jak žít.*“ (Špatenková, 2017:122)

1.3 Prvky krizové intervence

Tato kapitola především slouží jako souhrnný soubor znaků, prvků, principů či technik krizové intervence, které definují autoři jako je Špatenková, Vodáčková či Vymětal. Pro účely diplomové práce lze vnímat termín prvek a znak synonymně, tak jak znak charakterizuje například Špatenková (2011) ve své knize Krize a krizová intervence. Autor této práce použitím terminologického označení prvek myslí specifika či principy krizové intervence, které používají krizoví intervenenti v přímé práci s klientem nacházejícím se v krizové situaci. S daty z této kapitoly je dále pracováno na vymezení základních prvků a technik pro praktickou část této diplomové práce.

Krizová intervence je proces interakce pracovníka v krizové intervenci s klientem. Tento proces směřuje z výchozího navázání kontaktu do cílového bodu, jímž je ukončení a zhodnocení intervence. Etapy mezi těmito krajními body Špatenková (2011) vymezuje do třífázového modelu:

AD1. Zahájení krizové intervence – Základním prvkem krizové intervence je pohotovému navázání kontaktu krizového intervenenta s klientem a především vytvoření dobrého rovného vztahu. Tyto požadavky jsou při poskytování krizové intervence podstatné, jelikož klient v krizi často zažívá úzkost, bezradnost či strach. Může se chovat popuzeně, neadekvátně, bez rozmyslu, ale i agresivně. V těchto okolnostech je vhodnou technikou akceptace klienta se všemi jeho projevy. Tedy dovolení klientovi se chovat tak, jak může, jak chce nebo respektive jak je schopen. Navázání dobrého kontaktu s klientem je pro spolupráci a pro řešení daného problému v rámci krizové intervence klíčové. Nedílnou součástí této fáze je zajištění bezpečí, jelikož jen ten klient, který se necítí nijak ohrožen, bude schopen v intervenci po navázání kontaktu pokračovat. Bezpečím se nemyslí pouze fyzická, ale i psychická stránka klienta, ale také krizového intervenenta nebo jiných zainteresovaných osob. Mělo by dojít k tomu, že klient pracovníkovi v krizové intervenci důvěřuje, nebojí se ho, cítí, že je to ten správný člověk na správném místě, nemá obavy, že ho podvede, zradí nebo devalvuje. (Špatenková, 2011)

AD2. Realizace krizové intervence – Pro efektivní krizovou intervenci je potřeba získat podstatné informace. Krizový intervenent by se měl pokusit zjistit,

co, kde, kdy a jak krizi vyvolalo. Měly by být reflektovány a identifikovány tři složky krize, mezi které se řadí spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující či selhávání obvyklých copingových strategií. Intervent se v této fázi zaměřuje především na aktuální psychický stav klienta, klientovo aktuální ne/fungování, jeho ochotu k přijetí pomoci, podobnost současné krize s minulými zážitky, současnou adaptaci na krizi, úroveň klientovy adaptace před vznikem krize či jeho vztah k lidem. Tyto získané informace poté slouží k posouzení rozsahu krizové reakce, příčin krize a okolností, za jakých k ní došlo, dále ke zhodnocení stupně dezorganizace ve stylu chování, k objasnění přetrvávajícího ohrožení a zachování možností k překonání krize. Je nezbytné zjistit informace o době trvání příznaků či projevů samotné krize, tzn., za jakých okolností k nim dochází, jaký význam krizi přikládá, jak klient subjektivně vnímá příčiny krize a jaký vliv má krize na jeho nejbližší okolí.

Důležitá je identifikace předchozích způsobů řešení problémů, možnosti či limity řešení krize v současné době. Z toho by mělo vyplynout, co by klientovi mohlo pomoci, které z problémů považuje za nejdůležitější a které by se měly řešit přednostně. Zdrojem krize však nemusí být důvody, které uvádí jako příčinu svých potíží. Z čehož vzniká plán, jak krizi řešit. Je podstatné zmapovat sociální oporu klienta, zda má někoho, kdo ho může podpořit, kdo a jak mu doposud pomáhal v podobných situacích, a především v současné situaci. Rozhodující vliv a hloubku na trvání krizového stavu má existence/neexistence systému jeho sociální opory. (Špatenková, 2011)

Systém sociální opory představují lidé a instituce, které mohou poskytnout pomoc klientovi v běžných podmínkách, ale i v případě sociální či psychické krize. Jedinec se může nacházet v situaci, kdy má k dispozici systém opory, který je mu schopen poskytnout nezbytnou pomoc. Systém sociální opory u klienta sice existuje, ale není aktivizován, což je pak jednou z úloh krizové intervence. Poslední možností je, že systém sociální opory z nějakého důvodu neexistuje. V tomto případě může být instituce náhradním poskytovatelem sociální opory do chvíle, než bude jiný systém vybudován. Klient v této fázi už může pomalu dosahovat schopnosti samostatně se rozhodovat a pomoc, která mu je poskytována se chýlí k závěru. (Špatenková, 2011)

Klient získává náhled na svou situaci, která se mu zdá uchopitelnější, srozumitelnější a řešitelnější. Stává se, že někdy klient potřebuje pomoci při realizaci plánu (aktivity směřující ke změně), který byl vypracován s krizovým interventem. Klient v krizi zpravidla předpokládá, že se mu dostane potvrzení průběžných úspěchů při překonávání obtíží a podpory. Prvky emocionální opory a podpora konstruktivního jednání klienta tvoří nedílnou součást krizové intervence. Jestliže je krizový stav klienta vážný a není možné, aby se vrátil do svého přirozeného prostředí, je nutná klientova hospitalizace. (Špatenková, 2011)

AD3. Ukončení krizové intervence – Jakmile se potvrdí, že je stav klienta stabilizován a že si je klient vědom, co ke krizi vedlo a jak ji měl/má překonat (získá náhled, pochopení), může být spolupráce s krizovým interventem ukončena. Nedílnou součástí procesu krizové intervence je jasně daná a srozumitelná dokumentace, aby bylo možné při dalším kontaktu s klientem navázat na dosavadní skutečnosti. V dokumentaci by mělo být reflektováno, v jakém psychickém stavu byl klient na počátku procesu intervence, jaká intervence byla provedena, jak dlouho trval krizový stav a jaké jsou jeho příčiny. Dalším bodem by mělo být, se kterými institucemi se spolupracovalo a jakých výsledků bylo dosaženo. Obsahem by měly být i informace o tom jaká společná rozhodnutí byla přijata v konečné fázi setkání a v jakém psychickém stavu byl klient při přerušení/ukončení intervence. Zbývající bod by měl obsahovat jaké jsou/byly další plány spolupráce s daným klientem a institucemi poskytující pomoc. (Špatenková, 2011) Lucká je toho názoru, že *“dobrá krizová intervence končí tam, kde klient dosáhne schopnosti prožívat a nahlížet na svou situaci a je schopen hledat za odbornou pomocí své řešení a také další pomoc, je-li zapotřebí.”* (Lucká in Špatenková, 2017:46)

Mezi specifické znaky, které můžeme považovat za prvky krizové intervence Špatenková (2011) řadí okamžitou pomoc, při které by mělo být poskytnutí pomoci tak rychlé, jak jen to je možné, dále redukci ohrožení, ve které by mělo docházet k utváření emocionální podpory, zajištění materiální pomoci a pocitu bezpečí. Krizová intervence by se měla koncentrovat na problém „tady a teď“. Analýza historie klienta a samotné krize je důležitá pro porozumění podstaty a hloubky krizových reakcí, ale krizová

intervence jako taková se zaměřuje na aktuální situaci s aktuálním problémem. (Špatenková, 2011) Dojít by také mělo k časovému ohraničení (do šesti setkání pravidelně alespoň jednou za týden, v případě krátkodobé hospitalizace do šesti až deseti dní). Krizový intervent by měl být v intenzivním kontaktu s klientem, přičemž četnost kontaktů může být relativně vysoká. Přístup krizového intervenanta zahrnuje strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup – konkrétně od trpělivého, empatického naslouchání až po direktivní zásah v situaci ohrožení zdraví či života. Jelikož lze krizi považovat za subjektivní záležitost, mohou různí lidé reagovat na shodné krizové situace různými způsoby a za daných okolností bude každý potřebovat, něco jiného. Proto je zde důležitým prvkem i individuální přístup ke klientovi. (Špatenková, 2017)

Hlavními prostředky krizové intervence podle Baštecké (2005) jsou projevy úcty k člověku, projevy zájmu o člověka, bezpečný rámec setkání, nehodnotící postoj, zásady a techniky aktivního naslouchání.

Celkový model krizové intervence je založen na poskytování emocionální podpory, pocitu bezpečí, na redukci úzkosti a strachu jedince v krizi díky podpoře, pomoci s konkrétními záležitostmi, pomoci a péči, které se mu dostává v době, kdy není schopen vlastního jednání a rozhodování. (Špatenková, 2011) Krizovou intervenci v praxi tvoří nejčastěji aktivity zaměřené na poskytování bezpečí, emocionální podpory, podpory ventilace emocí, usnadnění komunikace, vedení a zkompetentňování klienta ve snaze řešit či vyřešit krizi s využitím vlastních zdrojů, dodávání naděje, odhalení skryté zakázky, zhodnocení klientových copingových strategií a obranných mechanismů, dále to může být konfrontace s realitou, redukce tendence odmítání a zkreslování si reality. Součástí je identifikace klíčového problému, který je nutno řešit, mobilizace možných zdrojů pomoci, využití klientových efektivních adaptačních mechanismů a eliminace těch neefektivních. V neposlední řadě se jedná o vytvoření plánu pomoci. (Špatenková, 2017)

V prezenční i distanční formě krizové pomoci jsou dle Špatenkové důležité (2004) principy pomoci zaměřující se především na celkový kontakt s klientem, jeho povzbuzení, uklidnění a uvolnění, poskytnutí rad případně informací, podpory a opory,

ventilace emocí, povzbuzení, redukce pocitu ohrožení, eliminace napětí, nový náhled na problém, úlevu či rozšíření spektra možností řešeného problému atd. (Špatenková, 2004)

Hlavní zásadou pro komunikaci s člověkem v krizi je dle Vymětala (2009) optimální komunikace, tedy aby slovní i mimoslovní komunikace byla v souladu. Další zásady komunikace s klientem v krizi jsou komunikovat empaticky, strukturovaně, jasně, lehce asertivně, aktivně naslouchat, co zasažený člověk potřebuje. Vymětal (2009) též vymezuje metody aktivního naslouchání, jimiž by při práci s člověkem nacházejícím se v krizové situaci měly být trpělivé naslouchání, parafrázování, používání otevřených otázek, vnímavé naslouchání, vyjadřování pochopení a soucitu, verbalizování emocionálních prožitků či používání přestávek v hovoru.

Z výše uvedených znaků, principů či metod krizové intervence byly shrnuty nejdůležitější prvky a techniky krizové intervence, se kterými je následně pracováno v empirické části diplomové práce.

2 Vymezení krizové intervence se zaměřením na různé oblasti působení krizové intervence

Kapitola cílí na práci krizových interventů v různých oblastech. Z těchto oblastí jsou vybrány konkrétní situace, ve kterých krizová intervence hraje významnou roli.

Krizy se obvykle netýká pouze jednotlivce, ale celého vztahového systému. Krizová intervence pracuje s klienty (páry, rodinnou, školní třídou, přáteli, sousedy, pracovním kolektivem atd.), kteří osobně prožívají situace, které jsou pro ně zátěžové, nepříznivé či ohrožující. Práce krizového intervenanta se zaměřuje na okamžitou pomoc a podporu při řešení a zvládnání náročných životních situací, které mohou potkat v životě každého z nás. Krizová intervence je určena pro toho, kdo prochází akutní psychickou krizí, která je neočekávaná, intenzivní a zahlcující. Krize pro nás může být to, co považujeme za téma, které je pro nás natolik silné, že nevíme, jakou cestu nadále volit. (Vodáčková, 2012)

Špatenková (2004) uvádí situace, které mohou vyvolat u jedince, případně v komunitě, stav krize. Jedná se o situace individuální, do kterých lze zahrnout například autonehodu, sexuální útok, zneužití, vážný úraz nebo smrt blízké osoby, loupež, vážný fyzický úraz, život ohrožující zkušenost, vraždu, pocit ohrožení sebe sama či někoho blízkého, sebevraždu rodinného příslušníka nebo kolegy na pracovišti, svědectví kteréhokoliv individuálního nebo komunitního traumatu. Krizi taktéž mohou vyvolat komunitní situace, jimiž jsou zemětřesení, požár, povodně, hurikán, mnohočetné úrazy nebo úmrtí při nehodách, znečištění životního prostředí ve velkém rozsahu, traumatické události vztahující se k dětem, terorismus, vraždy v komunitě, násilná či sexuální kriminalita, která vyvolává pozornost médií, velké neštěstí. (in Květenková, 2014)

Chromý a Honzák (2005) uvádí ve své knize přehled náročných životních událostí, jejímiž tvůrci jsou dva američtí psychologové Holmes-Rehe a de Meuse. Měli za cíl ukázat míru zátěže a ohrožení jedince v určitém časovém období. Tabulka tvoří 43 základních životních událostí, avšak zkompletovat plný výčet událostí, které mohou spustit krizi, nelze. Krize je stav subjektivní, jelikož vnitřní svět i své okolí vnímá každý naprosto odlišně. To, co pro jednoho může být bezvýznamnou událostí, druhého může

zcela ochromit. Každý z nás disponuje jinými adaptačními či obrannými mechanismy a jiným stupněm frustrační tolerance. Výzkumy jednoznačně ukazují, že příliš stresové zátěže může znamenat reálné ohrožení života. Američtí autoři v tabulce sestupně od nejnáročnějších životních událostí uvádí například těchto patnáct událostí: smrt životního partnera, rozvod, rozvrat manželství, uvěznění, úmrtí blízkého příbuzného, úraz nebo vážné onemocnění, sňatek, ztráta zaměstnání, usmíření a přebudování manželství, odchod do důchodu, změna zdravotního stavu člena rodiny, těhotenství, sexuální potíže, příchod nového člena rodiny, změna zaměstnání apod. (Chromý, Honzák, 2005)

Jednou z vybraných oblastí, na kterou se krizoví interventi při své práci zaměřují, je **krizová intervence s lidmi zasaženými mimořádnou událostí**. Při pomoci osobám zasaženým mimořádnou událostí je potřeba vycházet z Maslowa hierarchického uspořádání potřeb. Nejprve musí být naplněny základní potřeby, jako je například bezpečí a ošacení, aby mohly přijít na řadu potřeby vyšší. Úkolem psychosociální krizové asistence je zajistit nejprve základní potřeby jako pití, jídlo, hygienu, oblečení, léky a ubytování, dále zajistit klidné a bezpečné prostředí (evakuační centrum), kde klientovi bude zajištěno soukromí, a budou poskytovány informace. U klienta je třeba podporovat vzájemnou oporu (spojení a setkání s rodinami, doprovázení, podpora vztahů). Důležitou součástí je zajišťovat spravedlivé zacházení a poskytovat pravdivé informace a tím redukovat pocity studu, ponížení a viny. Může do toho spadat ochrana před novináři či přihlížejícími. Od interventa je vhodná podpora a pochopení při truchlení. Hlavní zásady pro komunikaci s člověkem v této krizové události jsou: komunikovat optimálně tak, aby slovní i mimoslovní komunikace byla v souladu, komunikovat strukturovaně a jasně, empaticky, lehce asertivně, aktivně naslouchat, co zasažený člověk potřebuje. (Vymětal, 2009)

Další oblastí, ve které krizový intervent může figurovat, je **krizová intervence u pokusu o sebevraždu**. Sebevražedné myšlení a jednání je u jedince obvykle důsledkem déletrvajícího utrpení. Demonstrativní sebevražedné pokusy lze chápat jako naléhavé volání o pomoc tam, kde jiné podpůrné mechanismy selhaly, nebo byly nedostupné. Sebepoškozování je také jistou formou autoagrese, kdy se dotyčný může řezat, pálit si kůži cigaretou apod. Častým důvodem sebepoškozování bývá sebenenávist, která může souviset s nějakou formou vývojového traumatu (týrání,

zneužívání). Cílem sebepoškozování nebývá touha zemřít. Krize je v případě sebevražedných tendencí řešena neúspěšně nebo není řešena vůbec. U člověka, který má sebevražedné myšlenky, převládá touha nebýt u toho, zabít celkovou bolest či odejít ze života. Jakýkoliv rozhovor o riziku sebevraždy lze chápat jako velice vážně míněné volání o pomoc. Podstatou a cílem v případě této krizové intervence je namísto dobře navázat kontakt s klientem a přes něj pomocí rozhovoru začít rozšiřovat jeho percepční pole. Úlohou krizového intervenanta je objevovat alternativní řešení, nacházet opěrné body a snižovat klientovu „totalitu“ uvažování o sebevraždě. Princip tzn. „vše, nebo nic“ nahradit alternativními možnostmi. Nevymlouvat právo na smrt a dávat najevo, že klienta budeme respektovat, byť by se i nadále rozhodoval vzít si život. (Brož, Vodáčková, 2015)

Krizová intervence se taktéž může objevit **v oblasti partnerských a rodinných problémů**. Krizová práce s touto cílovou skupinou (rodinou, větší skupinou) kombinuje prvky krizové intervence i rodinně terapeutických postupů. Značkou výhodou je, pokud se na rozhovoru podílí více pracovníků, jelikož to rozšíří schopnost pojmout více jevů najednou a vznikne tak větší pole pro reflexi. Pracovník či pracovníci by měli vést rozhovor tak, aby pojal rovnovážně všechna sdělení přítomných aktérů. Počáteční fáze rozhovoru by měla být částí, kde si všichni přítomní formulují svou zakázku a také by se při tom měli vzájemně vyslyšet. V průběhu rozhovoru krizový intervenant monitoruje, zda se rozhovor nevychyluje z rovnováhy, například v neprospěch někoho z účastníků. Při práci s touto cílovou skupinou je vhodné využívat konstruktivní a otevřené otázky, které by zároveň neměly být komplikované. Krizový pracovník oceňuje klienty a pozitivně formuluje svá případná doporučení. (Brož, Vodáčková, 2015)

Krizová intervence může být také poskytována obětem **násilí**, přičemž tato oblast představuje jeden z nejčastějších důvodů, proč lidé právě služby krizové intervence nejčastěji vyhledávají. Násilí a agrese jsou nejzávažnější problémy současného lidského života. Násilí lze brát jako závažnou formu agrese. Násilí a agrese mohou být reakcí na krizi, projevem krize či samotným důsledkem krize. Může se jednat i o příčinu či spouštěč krizí. Násilí se objevuje v nejrůznějších oblastech společenského života, a to třeba ve výchovně-vzdělávacích institucích (škola), ve formalizovaných institucích (vězení, ústavní péče), v rodině (domácí násilí, násilí na dětech), v zaměstnání, na ulici

(vandalismus, přepadení), může se objevit všude tam, kde se setkává člověk s člověkem. Zvláštní kategorii tvoří i násilí na makroúrovni, kam patří například války či politické násilí. Co se týče konkrétně zmíněného domácího násilí, tak násilí v rodině je jednou z nejrozšířenějších forem násilí vůbec. Je to forma nejméně kontrolovatelná a ve své frekvenci a závislosti nejvíce podceňovaná. (Špatenková, 2017) Domácí násilí je opakující se jednostranné násilí fyzické, sexuální, psychické, sociální či ekonomické, které se ve vztahu mezi jednotlivými členy rodiny projevuje dlouhodobě. Je to porucha vztahu mezi blízkými osobami. (Čírtková, 2008) Krizový pracovník by měl v tomto případě znát určité strategie (možnosti pomoci) pro práci s klientem zažívajícím domácí násilí. Klienta by měl vyslechnout s porozuměním a bez jakéhokoliv hodnocení či náznaku obviňování. I když situace hoří, měl by pracovník s klientem postupovat pomalu. Klienta se nesnažit nijak donutit k rozhodnutí, musí se rozhodnout sám, zda chce/nechce násilí dále snášet. V tomto ohledu je dobré zdůraznit hledisko života a celkového zdraví klienta, popřípadě i dětí. Celkové rozhodnutí musí být vždy na klientovi, ačkoliv s ním pracovník nemusí souhlasit, je jeho povinností jej respektovat. Pracovník pomáhá klientovi vyznat se v jeho situaci a hledat vhodná řešení a perspektivy. Klientovi dává malé úkoly, povzbuzuje ho a podporuje jeho aktivitu. Jestliže došlo k fyzickému napadení, doporučí mu ošetření u lékaře, popřípadě mu poradí, jak hlásit napadení na policii. Dlouhodobějším úkolem pro pracovníka může být podpora klienta, která by měla směřovat k dosažení obnovení klientova sebevědomí. (Vodáčková, 2012)

Dalšími specifickými tématy, kterými se krizová intervence může zabývat jsou kupříkladu krize z očekávaných životních změn s přesahem do krizí vývojových (například oblast běhu lidského života), krizové situace v životě ženy či muže, krize v oblasti stárnutí a umírání apod. Dále krizová intervence může působit v oblastech, kdy krize pramení z náhlého traumatizujícího stresu, například ze srážky s nějakou překážkou. Lze sem zahrnout i pomoc obětem hromadných neštěstí. Krizová intervence se taktéž zabývá krizemi v kontextu psychopatologie s možným původem v krizích vývojových a neodkladnými krizovými stavy, do nichž spadá třeba drogová závislost či krize ve vztahu k poruchám příjmu potravy. (Vodáčková, 2012)

3 Využití krizové intervence v praxi sociální práce

V úvodu této kapitoly budou popsány hlavní role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, jelikož jejich teoretické vymezení je důležité pro empirickou část. Dále jsou specifikovány role pracovníků v krizové intervenci. Nastíněny jsou omezení, která pro sociální pracovníky přinesla pandemie COVID-19.

Sociální práce jako obor byla odvozena z krizové intervence, když se zjistilo, že lidé potřebují specifickou intervenci, když se životní stres stane akutním, nebo se časem zkombinoval a vytvořil problémy, jako je posttraumatická stresová porucha. Sociální pracovníci byli mezi prvními, kteří zjistili, že přístup k intervenci v období krize musí být jiný, než když pomáhají s léčbou poruch nebo jiných diagnóz. Vzhledem k výzkumu v 1. světové válce a později během 2. světové války byly navrženy tři principy krizové intervence. Jednalo se o bezprostřednost, blízkost a očekávání. Teorie krize se v té době začala formovat jako široce používaná teorie, kterou známe nyní. Během druhé světové války a velké deprese se tyto principy prosadily v oblasti duševního zdraví, aby pomohly přizpůsobit se těm, kteří byli vysídleni nebo zbídačeni v důsledku těchto závažných událostí. (Thompson, 2013)

Nyní za **sociálního pracovníka** považujeme toho, kdo běžně zprostředkovává sociální služby a pomáhá osobě, která to potřebuje, pomáhá také zvolit optimální škálu služeb, které jí budou dále poskytovány. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovuje, že sociální pracovníci vykonávají sociální šetření, zabezpečují sociální agendy vč. řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, depistážní činnost, sociální poradenství, sociální rehabilitace a poskytování krizové pomoci. Úkolem sociálního pracovníka je koordinovat služby, vyhledávat klienty či poskytovat poradenské služby. Sociální pracovník by měl být osobou, která sociální služby přímo poskytuje. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovil předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a umožnil tak zachovat určité úrovně jejich kvality. Tento obor byl společensky uznán jako profese hodná jisté právní úpravy. (Tröster, 2010)

K výkonu tohoto povolání je zásadní způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, věnuje odborné způsobilosti sociálních pracovníků velkou pozornost, vzhledem k jejich zodpovědné a často náročné činnosti, kterou mají vykonávat. Činnost sociálního pracovníka nelze vykonávat bez minimálně vyššího odborného vzdělání specializovaného na sociální práci. Sociálním pracovníkům zákon stanovuje povinnost dalšího vzdělávání. Dále stanovuje pravidla pro akreditaci vzdělávacích zařízení a jejich vzdělávacích programů. Akreditaci uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí na dobu čtyř let. (Tröster, 2010)

Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, k § 114 a § 116 vymezuje okruh pracovníků, kteří v oblasti sociálních služeb vykonávají odbornou činnost. Sociální služby jsou navrhovány tak, aby v rámci jejich poskytování byla zajištěna pomoc a podpora, která zamezuje sociálnímu vyloučení osob. Těmto osobám dává možnost zapojit se do života společnosti a využívat její zdroje v maximální míře. To znamená, že při poskytování sociálních služeb spolu kooperuje mnoho profesí, a to i těch, které jsou upraveny jinými zákony. Spolupůsobení odborných postupů z různých oborů je jedním z charakteristických rysů sociálních služeb. (Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006)

V oblasti sociálních služeb nefigurují tedy jen sociální pracovníci, ale velmi důležitou součástí personálu sociálních služeb jsou rovněž i tzv. **pracovníci v sociálních službách**, dále pedagogičtí pracovníci a zdravotníci. U pedagogických a zdravotnických pracovníků zákon odkazuje na podmínky jejich činnosti stanovené ve zvláštních právních předpisech, podmínky výkonu činnosti pracovníků v sociálních službách jsou stanoveny přímo v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 116. U pracovníků v sociálních službách je podmínkou, stejně jako u sociálních pracovníků, k výkonu činnosti potřebná způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Požadavky na odbornou způsobilost však nejsou u pracovníka v sociálních službách tak přísné, jak pro sociálního pracovníka. Musí se však vždy jednat minimálně o absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Nemůže tedy dojít k situaci, že například k péči o osobu upoutanou na lůžko by byl připuštěn někdo, kdo na takovou činnost nebyl nikdy připraven. (Tröster, 2010)

Proto je dále také k § 115 stanoven výčet činností, které vykonávají pracovníci v sociálních službách, a podmínky odborné způsobilosti pro výkon těchto činností. Činnosti pracovníků v sociálních službách vycházejí ze současných právních ustanovení. Tato ustanovení upravují nejen činnost pracovníků v oblasti sociální péče, ale také rozvádí to, jaké podmínky odborné způsobilosti musí pracovníci v sociálních službách splňovat. Výčet činností uvedených v tomto ustanovení plně zajišťuje ty činnosti, které jsou při poskytování sociálních služeb nezbytné. Odborná způsobilost těchto pracovníků je vymezena tak, aby uváděné činnosti byly poskytovány na dostačující kvalitativní úrovni a současně byly pro uživatele služeb bezpečné. (Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006)

Podmínky pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách vymezuje ustanovení § 116 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základními předpoklady pro výkon je svéprávnost, zdravotní a odborná způsobilost či bezúhonnost. Podmínku odborné způsobilosti pracovník splní také absolvováním kvalifikačního kurzu. Pracovník bez absolvování kurzu může činnost v přímé práci vykonávat, ale pouze za odborného dohledu. Zaměstnavatel je ze zákona povinný zajistit pracovníkům v sociálních službách pravidelné vzdělávání, které směřuje k upevňování a doplňování jejich kvalifikace. Minimální rozsah vzdělávání je 24 hodin za kalendářní rok, avšak s výjimkou osob, které v daném roce absolvovaly uvedený kvalifikační kurz. (Zpráva veřejného ochránce práv, 2014)

Metoda krizové intervence je vymezena již několikrát zmiňovaným zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jako krizová pomoc. V § 110 můžeme najít standardy pracovníka v sociálních službách, který je způsobilý pro poskytování krizové pomoci. Těmito standardy je krizový pracovník definován následujícími slovy: *„Krizový pracovník je zaměstnáván zařízením, které mu pomůže zaručit průvodní zaškolení, průběžnou supervizi a podporu a další průběžně vyhodnocovací cvičení, která udržují a zvyšují jeho odbornou způsobilost pro práci s klienty.“* (Vodáčková, 2002:167)

Krizová pomoc je popsána v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který udává v § 60 že: *„Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou*

dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.“

Šimánová (2020) popisuje, že adresáti této služby jsou osoby v akutní nouzi, hledající okamžité řešení v podobě útočiště, bezpečí, rychlé porady o možných východiscích z krizové situace. Může se jednat o oběti, stalkingu, domácího násilí obchodování s lidmi i další. (in Gřivna, Šámal, Válková, 2020)

Kromě výše uvedeného se ohrožené osobě dostane v rámci krizové pomoci též sociálně terapeutické činnosti, zejména tzv. krizové intervence. Je poskytována za pomoci odborníka, tj. psychologa, psychiatra, popřípadě jiného školeného specialisty, který ohrožené osobě pomáhá analyzovat příčiny jejího problému a vede ji k hledání řešení a východisek. S ohledem na krátkou dobu trvání této sociální služby jde však spíše o jakýsi odrazový můstek pro další odbornou pomoc, nežli o komplexní terapii. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, u sociálně terapeutické činnosti v rámci krizové pomoci zdůrazňuje, že tato pomoc vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu. (Šimánová in Gřivna, Šámal, Válková, 2020)

Rámec krizové intervence otevírá velký prostor pro uplatnění relativně rozsáhlému okruhu pracovníků. Mohou to být různí pracovníci pomáhajících profesí. Běžně to jsou psychologové, lékaři, psychiatři, zdravotníci, pedagogové či sociální pracovníci. Není však bezpodmínečně dáno, že krizový intervent musí být pracovník z pomáhající profese. Když by měl krizový intervent výše zmíněné vzdělání či praktické zkušenosti, může to být určitou výhodou. Krizová intervence se však poněkud liší od jiných způsobů práce s klientem, proto je i nadmíru vhodné, aby si i profesionálové v pomáhajících profesích osvojili principy a techniky krizové intervence. Efektivně může být krizová intervence poskytována i neprofesionály v pomáhajících profesích, školenými laiky, kteří mohou projít příslušným specializovaným výcvikem či kurzem krizové intervence. (Špatenková, 2017)

Ve vykonávané profesi sociálního pracovníka a krizového interventa lze vnímat značné charakteristické odlišnosti. Sociální pracovník se zaměřuje převážně na řešení sociálního problému klienta, uvažuje o změnách v klientově vnějším světě, načež ho

vybízí k případným změnám. Sociální pracovník se zaměřuje na individuální plán pomoci a jeho dílčí cíle, kdy celý tento postup lze považovat za strukturovaný. U sociálního pracovníka se předpokládá, že ve své práci disponuje znalostí zákonů, návazných služeb či se orientuje v oblasti dávek státní sociální podpory. Krizový intervent se však zaměřuje na vnitřní svět klienta a na jeho prožívání nebo se zabývá klientovými vnitřními determinanty dobrého fungování ve společnosti. Úkolem pracovníka je pracovat se zakázkou klienta, která je potřeba občas i rozkrýt, zabývat se jeho emocemi či motivovat klienta k řešení směřujícímu k ukončení dané krize. Pracuje s velkým spektrem témat, jelikož se v krizové situaci mohou nacházet klienti napříč různorodými cílovými skupinami. Od interventa to ovšem vyžaduje dovednosti a znalosti různého typu, jelikož individualita klientů vyžaduje určitý um improvizace. Lze tedy shrnout, že krizový intervent pracuje na stejném principu i s podobnými technikami jako sociální pracovník, ale intervent musí také mít vlastnosti a dovednosti, které může nabýt skrze speciální výcvik. (Vodáčková, 2007)

Poskytovaná pomoc a podpora směrem od sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách také nabrala jisté odlišnosti, od doby, co po celém světě v roce 2020 propukla pandemie COVID-19. Jedná se o pandemii virové choroby způsobené těžkým akutním respiračním syndromem koronaviru SARS-CoV-2. (NZIP, 2023) Mnoho lidí tuto pandemii vnímalo jako nějakou změnu, se kterou se společnost ještě nikdy nesetkala. Lidé měli obavy o své zdraví, o budoucnost i o své blízké. Některým lidem kvůli této pandemii a s ní souvisejícími opatřeními hrozila ztráta zaměstnání a výpadek příjmů. Rodiče museli skloubit svou práci s distanční výukou svých dětí, což pro některé znamenalo značnou komplikaci. Díky některým vládním opatřením docházelo k omezování setkávání lidí, které změnilo společenské vztahy, a mnohé z nich přivedla do fyzického osamění. V tomto období převládala znepokojující nejistota ohledně dalšího pandemického vývoje. Okolnosti s tím spojené na každého jedince působily individuálně a s různou intenzitou. Ovlivnily nejen duševní a fyzické zdraví, ale i fungování jedince v rodinném, společenském a pracovním životě. (Bartoš, Cahlíková, Bauer, et. al. 2020) Z důvodu omezení pohybu osob ve veřejném sektoru pandemie měla určité dopady na různé odvětví služeb. Mezi tyto odvětví patřily především obory, které poskytovaly klientské služby, a nebylo je možné poskytovat online. Což se především týkalo kultury, gastronomie, turismu atd. Do popředí se při

snaze zpomalit šíření nákazy dostaly odvětví veřejného sektoru, obchodu s potravinami, zdravotnictví, sociální služby, hasiči, policie či armáda. V sociálních službách se projevila nejednotnost systému. Značnou vlnu nejistoty přineslo klientům omezení terénních služeb. Osobní forma pomoci musela být nahrazena online formou, telefonickou konzultací či jinými způsoby. Pracovníci v pobytových zařízeních se opakovaně potýkali s nedostatkem ochranných pomůcek a s nedostatkem personálu. MPSV se pokoušelo situace, které vyvstaly, řešit, ale mnohdy se značným zpožděním, proto také docházelo k nejasným řešením situací. (Homfray, 2020) Ministerstvo zdravotnictví jako správní úřad příslušný podle § 80 odst. 1 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nařídilo postupem podle § 69 odst. 1 písm. d) a i) a odst. 2 zákona č. 258/2000 Sb., k ochraně obyvatelstva a prevenci nebezpečí vzniku a rozšíření onemocnění COVID-19, způsobené novým koronavirem SARS-COV-2 mimořádná opatření, která měla dopad i na sociální služby. Tyto služby se s nově nastalou situací musely vypořádat a uzpůsobit jejich poskytování služeb, ať už se jednalo o uzpůsobení práce ve vnitřních prostorech organizací a institucí, nebo o terénní práci. V období mimořádných opatření nařízených vládou České republiky, dle zákona č. 94/2021 Sb., o mimořádných opatřeních při epidemii onemocnění COVID-19, se sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách museli řídit pokyny k poskytování práce s klienty, které jim poskytl zaměstnavatel.

V organizacích sociálních služeb byly nařízeny preventivní opatření před nákazou COVID-19, které především spočívaly v dodržování zásad respirační hygieny, požívání dezinfekčních prostředků, pokud možno vyhýbat se kontaktu s osobou, která jeví příznaky onemocnění dýchacích cest, nezdržovat se v místech s vyšším počtem lidí a udržovat bezpečnostní odstup mezi jednotlivými osobami. Pracovníci pracovali převážně z domova a kancelář využívali jen v nutnosti či v povoleném množství osob. Pracovníci si také například museli před vstupem na pracoviště udělat antigenní test. Skupinové aktivity typu porady, supervize, interní pracovní skupiny, vzdělávací aktivity aj. byly uskutečňovány formou videohovorů. (Aufori, o.p.s., 2021)

Obecná pravidla pro osobní kontakty s klienty byla upravena tak, že si pracovník s klientem nepodařoval ruku a celkově nenavazoval žádný fyzický kontakt. Udržoval

bezpečnou vzdálenost a s klientem jednal pouze, pokud si chránil nos a ústa rouškou nebo jinou ochrannou pomůckou. Kontakty s klienty v kanceláři přechodně neprobíhaly. S klientem se jednalo pouze v případě, že nejevil známky žádného respiračního onemocnění, jednalo se také primárně telefonicky nebo online, případně se setkávalo venku, v domácnostech klientů pouze za výjimečných případů. Po dobu trvání nouzového stavu bylo přerušeno i poskytování sociálních služeb. (Aufori, o.p.s., 2021)

Teoretická část vymezila základní pojmy krizové intervence, oblasti působení krizové intervence a využití krizové intervence v praxi sociální práce. Byl zohledněn rozdíl poskytované pomoci a podpory směrem od sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách, který přinesla pandemie COVID-19. Teoretická část této práce slouží jako základ pro navazující empirickou část.

III. Empirická část

4 Výzkumné šetření

Diplomová práce se zabývá využíváním prvků krizové intervence v přímé práci pracovníků v sociálních službách či sociálních pracovníků působících v organizacích, které primárně nejsou zaměřeny na řešení krátkodobých a urgentních situací osob, které se ocitly v ohrožení svého zdraví nebo života. Z výzkumu tedy byly vyloučeny služby, u kterých lze s ohledem na podstatu poskytovaných služeb legitimně očekávat, že jejich zaměstnanci budou v krizové intervenci důkladně připravováni.

V předchozích kapitolách byly vymezeny pojmy související s krizovou intervencí a byl shrnut význam krizové intervence pro využití v sociální práci. V této části práce bude zohledněn význam prvků a způsob využívání technik krizové intervence u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v přímé práci, a to i v období mimořádných opatření nařízených vládou České republiky, upravené v zákoně č. 94/2021 Sb., o mimořádných opatřeních při epidemii onemocnění COVID-19.

4.1 Cíl a metoda výzkumu

Cíl výzkumného šetření

Profesionální sociální práce si po svých nositelích žádá zvláštní citlivost a schopnost k řešení některých otázek, s nimiž se při poskytování sociálních služeb pracovníci potýkají. Může se například jednat o pomoc s dopady chudoby, podporu při týrání ze strany partnera/partnerky či pomoc v případě sebevražedných myšlenek. Je zřejmé, že spektrum dovedností a schopností, které musí pracovníci ovládat, je rozsáhlé, aby mohli poskytovat profesionální služby dle potřeb klientů. V případě práce s klientem, který se ocitne v krizi navzdory tomu, že daná organizace krizovou intervencí neposkytuje, se nabízí, jako východisko využití krizové intervence. Z toho důvodu se výzkum zaměřuje na identifikaci, v jakých případech a jakým způsobem jsou využívány prvky krizové intervence v každodenní práci sociálních pracovníků nebo pracovníků v sociálních

službách. Pro účely této diplomové práce jsou vyloučeny organizace, které se primárně zaměřují na poskytování krizové intervence (např. krizová centra).

Výzkum na toto téma byl zvolen z důvodu mého působení na pozici sociální pracovníce, kde se ocitám v přímém kontaktu s klienty v sociálně aktivizační službě a kde spolupracuji s rodinami potýkajícími se s chudobou nebo se sociálním vyloučením. Často se tedy setkávám s lidmi, kteří se nacházejí v krizi. Sociální služba je poskytována terénní formou, v rámci níž nejčastěji navštěvuji rodiny v jejich domácnostech a jsem s nimi na společné cestě čelit příjemným i nepříjemným situacím v jejich životě. Tato práce často poskytuje vhled do životních situací lidí, kteří se ocitají na okraji společnosti a potřebují naši podporu a pomoc. Ve své praxi jsem potkala pracovníky, tj. nové kolegy či studenty čerstvě vstupující do dějiště profese sociální práce, kteří si ještě zcela nevěřili ve správnosti použití postupů, technik či způsobů vedení rozhovorů v člověkem v krizi. Nejsou si jisti využíváním základních metod, technik a základních prvků krizové intervence či nemají vůbec ponětí o tom, co krizová intervence znamená. Někteří pracovníci se při svém vzdělávání na pozici sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách tímto tématem dle mé úvahy příliš nezaobírají. Mě osobně dlouhodobě zajímaly pozice, ve kterých mohu blíže proniknout do děje tíživých situací, kterými si děti, dospívající či dospělé osoby procházejí, a více porozumět tematice člověka v krizi. Mým cílem je těmto lidem pomáhat, s čímž souvisí otázka, zda bych zvolila správný přístup k řešení situace člověka v krizi. Nemám žádný kurz či výcvik v krizové intervenci, avšak z mého pohledu je toto vzdělání důležité. Vzdělání v této oblasti by mělo napomoci při práci s různými cílovými skupinami, které se nacházejí v krizi, kdy se získá komplexní a odborný pohled na určité situace. Ze své zkušenosti vím, že práce s klienty je často náročná a jako sociální pracovník musím být připravena pomoci klientům v krizi ad hoc. V organizacích a institucích, které se primárně nezaměřují na poskytování krizové intervence, se rodinám poskytuje podpora, odborná pomoc a rovněž se klienti provází v jejich tíživých životních situacích, které jsou s krizí spojeny. Úzce se spolupracuje s pracovníky z orgánů sociálně-právní ochrany dětí, se školami a dalšími navazujícími službami, které se též primárně nezaměřují na poskytování krizové intervence.

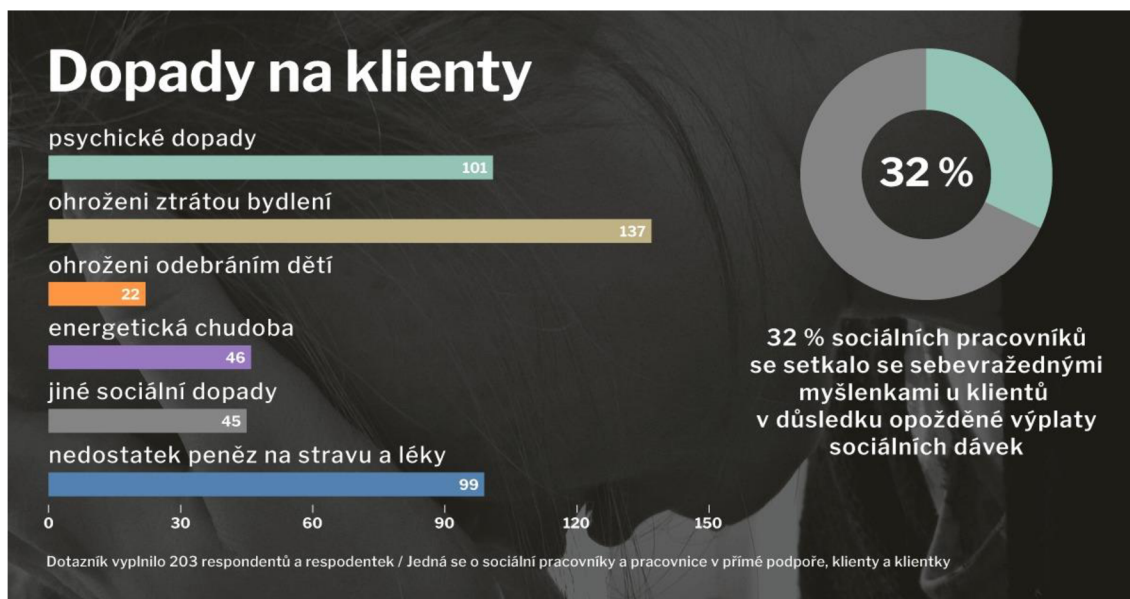
Tento výzkum má za cíl zodpovědět otázky vztahující se k tomu, zda je využívání metody krizové intervence nepostradatelnou součástí profesní výbavy každého sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách a zda je potřebné klást větší důraz na jejich další profesní vzdělávání v této oblasti. Zaměřuji se na to, jaké prvky a techniky práce s klientem v krizi používají pracovníci v přímé práci s klienty nejčastěji. Dále zjišťuji, zda pracovníci poskytnou klientům plnohodnotnou či částečnou pomoc při řešení jejich krize. Zájmem sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách by mělo být vykonávat svou profesi na požadované odborné úrovni a s profesionálním přístupem. Celkově tedy hledám odpovědi na to, jak se staví ke vzdělávání v oblasti krizové intervence pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci v Královéhradeckém kraji.

Mimo vlastních úvah týkajících se toho, jaká je nezbytná profesní výbava sociálních pracovníků, jakožto i pracovníků v sociálních službách, aby při každodenním výkonu profese byli schopni zajistit služby odpovídající potřebám klientů, spočívají důvody volby tohoto tématu také v jeho aktuálnosti. Zejména v dnešních dnech rezonuje mezi sociálními pracovníky otázka bezútěšného stavu souvisejícího s – z jejich pohledu – nefunkčním systémem posuzování nároku a výplaty dávek hmotné nouze a státní sociální podpory a jeho dopady na každodenní životy nejzranitelnějších skupin lidí. Jak poukazují ve svém výzkumu zveřejněném dne 23. února 2023, jehož se zúčastnilo 203 sociálních pracovníků vykonávajících přímou práci, například členové platformy KRISA – kritická sociální práce, 32 % sociálních pracovníků a pracovník se setkalo se sebevražednými myšlenkami u klientů a klientek v důsledku opožděné výplaty sociálních dávek. Opožděné dávky mají na příjemkyně a příjemce vážné dopady v řadě dalších oblastí, viz graf níže (Obrázek č. 1: Dopady na klienty).

Situace, se kterými se sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách setkávají, jsou často náročné. Jako názornou ukázkou lze zmínit příspěvek zveřejněný na sociální platformě Facebook ve skupině KRISe citující příběh sociálního pracovníka: *„Dělám sociální práci skoro 20 let, ale toto nepamatuji, jsem obyčejná terénačka, ale já právě proto nejlíp vím, co se dole děje. A není to nic dobrého, nechce se mi ani do práce. Exekutoři řadí jak černá ruka, majitelé vyhazují jak pomínutý, klienti se strachují, že přijdou o střechu nad hlavou, většinou jsou to rodiny, matky samoživitelky, které jsou*

závislé na výplatách dávek sociální pomoci. Je to strašné, rodiny často nemají co jíst. Přitom obyčejný lidi chtějí normálně žít, to znamená jíst a mít střechu nad hlavou, posílat děti do školy ... a mít na svačiny. Hodně rodin neposílá děti do školy, protože nemají na svačiny. Jsem plná emocí, protože dělat tuto práci bez nástrojů pomoci, tak to mě fakt nebaví... “ (Facebook, 2023)

Obrázek 1: Dopady na klienty



Zdroj: Facebook, 2023

Na základě těchto úvah byl vytvořen HVC. HVC je: **Identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královehradeckém kraji.**

Jelikož je HVC příliš široce pojatý, byl rozpracován na jednotlivé DC, které mají za úkol dosáhnout jeho splnění. Pro jeho dosažení byly zvoleny čtyři DVC. Hlavní úlohou DVC je:

- **DVC1: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu.**
- **DVC2: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence.**

- **DVC3: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie.**
- **DVC4: Zjistit, jaký postoj mají nadřízení/vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich podřízených v institucích, které primárně neposkytují krizovou intervenci.**

Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách by měl umět reflektovat, zda sám vnímá potřebu získat či zlepšovat dovednosti související s tématy řešení krize s člověkem. Proto se DVC1 soustředí především na aplikovanou sociální práci. Je zaměřen na to, v jakých oblastech a jaké techniky nejvíce sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách využívají ve své přímé práci s klienty, a co by chtěl pracovník zařadit do seberozvoje, aby se ve svém výkonu práce mohl cítit jistější při řešení tíživých situací klienta. Zahrnuje celkový pohled na to, jaké techniky pro realizaci prvků krizové intervence pracovníci používají a v jaké oblasti se s klienty v krizi setkávají při své práci nejčastěji. Cílem je komplexně zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu. DVC1 se také primárně zaměřuje na zjištění zkušeností s využitím prvků krizové intervence v přímé práci s klienty. Uvádí subjektivní zkušenosti s využíváním prvků krizové intervence, jak často je ve své práci pracovníci využívají a jak často jsou s klientem v krizi v kontaktu. Zhodnocuje, v čem by se chtěli pracovníci v komunikaci s klientem v krizi zdokonalit či v něm vidí prostor pro využití další podpory. Cílem je celkové vyhodnocení důležitosti nezbytnosti využití prvků krizové intervence při práci s klienty.

DVC2 hodnotí, jak sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímají svůj um v používání prvků krizové intervence a jakými technikami se jim daří tyto dovednosti a schopnosti převádět do praxe. Dále se zaměřuje na to, zda sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách cítí pro výkon své profese potřebu se v těchto schopnostech dále rozvíjet a co by jim případně pomohlo k jejich zlepšení.

DVC3 se zabývá používáním prvků krizové intervence u pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků v době pandemie Covid-19. Objasňuje vnímání

náročnosti práce sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách v průběhu tohoto období.

DVO4, který jako jediný je vyhodnocován formou polostrukturovaných rozhovorů, cílí na to, jak vnímá management práci svých pracovníků. DVC se orientuje na postoj ke krizové intervenci u vybraných vedoucích pracovníků institucí a shrnuje, jak vedoucí organizace vnímají motivaci, schopnosti a důležitost používání prvků krizové intervence u svých zaměstnanců. Dále se zaměřuje na zdroje poskytování kurzů či výcviků v krizové intervenci svým zaměstnancům.

Metody výzkumného šetření

Na základě HVC a DVC je v empirické části zvolena možnost kombinované výzkumné strategie, tedy kvalitativní i kvantitativní. Metody jsou zvoleny z důvodu získání podrobnějšího vzorku výzkumného šetření, tj. získání podrobnějších a přímých názorů od vedoucích pracovníků institucí na zkoumanou problematiku. Cílem je pevná fakta získaná z dotazníkového šetření od sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách doplnit i slovní úvahou nadřízených pracovníků a získat otevřený názor, jak na řešenou oblast pohlíží, který z dotazníkového šetření nevyplývá.

Pro první část výzkumného šetření, kterou tvoří tři DVC1, DVC2 a DVC3, je využita kvantitativní metoda šetření. Kvantitativní metoda sběru dat probíhala prostřednictvím anonymního dotazníku, který byl určen pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky působící v Královéhradeckém kraji. Strukturovaný dotazník je jednou z nejvíce využívaných metod kvantitativního výzkumu. Jan Hendl (2005) uvádí, že přednosti kvantitativního výzkumu jsou především poměrná rychlost či přímočarý sběr dat, testování a validace teorií, poskytnutí přesných či numerických dat, relativně rychlá analýza dat, užitečnost při zkoumání velkých skupin a relativně nezávislé výsledky na výzkumníkovi. Nevýhody však spatřuje v tom, že výzkumník je omezen reduktivním způsobem získávání dat. Výzkumník také může opominout některé fenomény, neboť se soustřeďuje pouze na konkrétní teorii a její testování, a ne na rozvoj teorie. Dále získaná znalost může být příliš abstraktní a obecná pro přímou aplikaci v místních podmínkách. (Hendl, 2005)

Druhou částí výzkumného šetření je kvalitativní výzkumná strategie, která byla využita v posledním DC, tedy DVC4. Hendl (2008) kvalitativní výzkum popisuje jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Hendl, 2008) Pro výběr výzkumných souborů informantů byla zvolena metoda záměrného neboli účelového výběru. Dle Miovského (2006) je to obecně nejrozšířenější metoda při užití kvalitativního přístupu. Participanti výzkumu jsou záměrně vyhledáváni dle konkrétních vlastností. Na základě vymezeného kritéria se vyhledávají pouze ty osoby, které toto kritérium splňují a jsou ochotni se do výzkumu zapojit.

Jsou zde použity polostrukturované rozhovory s vedoucími pracovníky či pracovníci institucí, které poskytují sociální služby a nezabývají se primárně krizovou intervencí. Polostrukturovaný rozhovor je tvořen otevřenými otázkami, na které jednotliví dotazovaní odpovídali. V tomto typu rozhovoru je možné změnit či upravovat pořadí jednotlivých otázek. Cílem je získat doplňující informace k prvním třem DVC.

Celkový výběr informantů a respondentů je vymezen na oblast Královéhradeckého kraje, ve službách či institucích, které se primárně nezaměřují na poskytování krizové intervence. Instituce byly vybírány z registru poskytovatelů sociálních služeb. Celkové výzkumné šetření cílí na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách a vedoucí pracovníky institucí. Podrobnější informace o těchto pracovních pozicích viz kapitola 3 Využití krizové intervence v praxi sociální práce.

Obecná část dotazníkového šetření byla zaměřena na zjištění délky praxe respondentů, v rámci, níž se věnují výkonu sociální práce. Vymezeno bylo, zda pracovníci absolvovali kurz či výcvik krizové intervence nebo jím procházejí. Část s rozhovory jasně definuje cílovou skupinu vedoucích pracovníků z institucí, které primárně neposkytují krizovou intervencí. Respondenti i informanti byli osloveni v institucích, které byly k dispozici v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Pro lepší přehlednost HVC a DVC je vytvořena transformační tabulka.

Tabulka 1: Transformační tabulka

HVC: Identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královehradeckém kraji.			
Dílčí výzkumný cíl	Výzkumná technika	Nositel informací	Tazatelské otázky
DVC1: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu.	Dotazník	Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách	<p>TO8. Odhadněte, jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi?</p> <p>TO9. Které prvky krizové intervence při práci s klienty používáte?</p> <p>TO10. Napadá Vás nějaký prvek krizové intervence, který zde nebyl zmíněn?</p> <p>TO11. Jaké techniky pro realizaci prvků krizové intervence využíváte?</p> <p>TO12. V jaké oblasti při práci s klienty nejčastěji využíváte prvky krizové intervence?</p>
DVC2: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence.	Dotazník	Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách	<p>TO13. Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?</p> <p>TO14. Cítíte potřebu tyto kompetence rozšířit?</p> <p>TO15. Je něco, v čem byste chtěl/a zdokonalit Vaše schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi?</p> <p>TO16. Jak hodnotíte podporu zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty?</p>

			TO17. Vnímáte potřebu další podpory (ať již formou vzdělávání, supervize, metodické podpory apod.) při zvládnání Vaší komunikace s lidmi v krizi v budoucnu?
DVC3: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie.	Dotazník	Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách	<p>TO18. Vnímal/a jste v době pandemie u klientů větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence?</p> <p>TO19. Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?</p> <p>TO20. Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?</p> <p>TO21. Hodnotíte počet klientů, kterým nyní poskytujete svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?</p>
DVC4: Zjistit, jaký postoj mají nadřízení/vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich podřízených v institucích, které primárně neposkytují krizovou	Rozhovor	Vedoucí sociální pracovník	<p>TO22. Jak byste zhodnotili vhodnost využívání prvků krizové intervence u práce s cílovou skupinou ve vaší organizaci.</p> <p>TO23. Jak hodnotíte kompetence k využití prvků krizové intervence vašich pracovníků?</p> <p>TO24. Jak hodnotíte potřebu využití prvků krizové intervence v době</p>

intervenci.			pandemie? TO25. Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence?
--------------------	--	--	--

Zdroj: Vlastní zpracování

Rizika výzkumu

Rizika výzkumu se pojí s každým výzkumným šetřením. V případě tohoto výzkumu zvolené kombinované strategie, dotazníkového šetření a kvalitativní metody lze odvodit následující rizika.

Rizikem kvantitativního výzkumu je, že výsledky z tohoto šetření mohou být příliš obecné, jelikož dotazníkové šetření ne vždy dokážou popsat problém do hloubky tak, jak by si výzkumník mohl představovat. V šetření lze na pozici výzkumníka opomenout důležité vlastnosti zkoumaného vzorku, protože se výzkumník může soustředit na konkrétní problém a nepřiklání zřetel k širším oblastem problému. Jako další riziko lze u kvantitativního výzkumu spatřovat to, že pokud se v dotazníku nacházejí otevřené otázky, tak často generují velké množství odpovědí, které se obtížně analyzují. Může nastat i problém, kdy sesbírané odpovědi budou příliš stručné, protože se respondentovi například nechtělo na otázku odpovídat či otázku nepochopil a není možné otázku v průběhu dotazníkového šetření výzkumníkem dovysvětlit. (Walker, 2013)

Dotazníkové šetření klade velké nároky na dotazovaného, které se týkají ochoty odpovídat. Respondent může jednoduše některou otázku vynechat nebo na ni neodpovědět, například pro její složitost odpovědi či nepochopení dané otázky. Plyne z toho riziko, že ne vždy je získáno množství očekávaných odpovědí. V případě tohoto výzkumu nemusí být jisté, kdo a jak na otázky odpověděl. Dotazovaný nemusel splňovat podmínky stanovené pro cílovou skupinu výzkumného vzorku. Při vyplňování dotazníkového šetření si mohli respondenti dohledat další informace o řešené problematice anebo s někým na vyplňování odpovědí v dotazníku spolupracovat. Tím by mohlo dojít ke zkreslení celkového výsledku výzkumného šetření. (Disman, 2011)

Rizikem kvalitativního výzkumu může být jeho časová náročnost pro informanty i pro výzkumníka. V případě vzorku tohoto výzkumného šetření mohli pracovníci z tohoto důvodu ovlivnit rozhovory nesdělením veškerých podstatných informací právě plynoucí z nízké časové kapacity nebo neochotou sdílet interní metodické postupy. Do hlavního rizika výzkumu lze zařadit zejména ovlivnitelnost polostrukturovaných rozhovorů či celkových výsledků výzkumníkem.

Ovlivnění bylo předcházeno tvorbou otevřených otázek v rozhovoru i při samotném sběru dat. K dalším rizikům lze také zařadit ovlivnění mě samotné v roli výzkumníka, kdy vlivem dosavadní praxe na pozici sociální pracovníce v organizacích, které primárně neposkytují krizovou intervenci, bych mohla způsobit ovlivnění výsledků, ačkoli by z toho mohla plynout výhoda týkající se většího porozumění zkoumaného tématu.

4.2 Popis organizace a průběh výzkumu

Před zahájením výzkumné části bylo nutné analyzovat potřebnou literaturu a materiály, které posloužily k následnému vypracování teoretické části a k lepšímu uchopení části praktické.

Při mapování souvisejících výzkumů bylo zjištěno, že se značná část výzkumů zaměřuje především na telefonickou krizovou intervenci. Byla nalezena jen malá část výzkumů, které se tematicky shodovaly s výzkumem zaměřeným na poskytování prvků krizové intervence v přímé práci sociálními pracovníky v organizacích, které krizovou intervenci primárně neposkytují.

Vzhledem k nedostatku výzkumů realizovaných na toto téma, je tedy primárním zájmem získat nové poznatky týkající se této problematiky. Z tohoto důvodu byla zvolena forma výzkumu kombinovaná, tj. kvantitativní i kvalitativní. Odborné práce, převážně diplomové, které byly k dohledání, se zabíraly především tematikou poskytování telefonické krizové intervence. Výzkum, který se zabývá totožným tématem jako má diplomová práce, nebyl dohledán. S podobným tématem však bylo pár bakalářských prací.

Podobný výzkum na rozebírané téma měla autorka Zelenková (2009), která došla k závěru, že znalosti a dovednosti metody krizové intervence jsou považovány za důležitou a nezbytnou součást profesního působení sociálního pracovníka. Nabídla úvahu, zda by kurz krizové intervence neměl být například alespoň pouze povinně volitelnou součástí studijních programů a oborů pro sociální pracovníky. Autorka uvádí, že hlubší rozpracování problematiky krizové intervence by mohlo být přiblíženo v případné navazující diplomové práci. Touto prací mohu navázat a rozšířit tak autorčin výzkum.

Kubečková (2014) ve své práci dosáhla u pracovníků z Olomouckého kraje, kteří čerstvě absolvovali kurz krizové intervence, zjištění, že informanti pracující v poradenské službě s různými cílovými skupinami se shodují na tom, že kurz krizové intervence je naučil lépe pracovat se zakázkou klienta, kterou klient nemusí umět vždy vyjádřit. Jestliže přijde klient primárně se zakázkou sociální práce, ale vykazuje chování v akutní krizi, je potřeba nejprve ošetřit jeho emoční stránku. Poté je teprve možné pracovat s klientem klasickou metodou sociální práce, která napomáhá změně sociální situace. Kurz krizové intervence dotazovaným přinesl jiný pohled na postup práce s klienty. Po absolvování kurzu se dle informací od sociálních pracovníků jejich práce s klienty posunula v profesní, ale i osobní rovině dál. Cítí větší jistotu při řešení situace s klienty, kteří se nacházejí v akutní krizi. Pracovníci si jsou vědomi, že situaci klienta nemusí prvotně vyřešit na prvním setkání, ale musí především ošetřit jeho prožívání a emoce. Reflektují, že je důležité klientovi naslouchat, vidět ho jako člověka samotného, nejen jako klientův problém, který je třeba řešit. Výzkum potvrdil, že lidé, kteří vyhledávají pomoc sociálních pracovníků, se mnohdy ocitají v situacích, které jsou krizetvorné. Dotazovaný sociální pracovník ve výzkumu vypověděl, že *„když jsme řešili ty dluhy... tak to byly často okamžiky, kdy jim mohlo jít o střechu nad hlavou nebo si byli vědomi toho... nějakého nebezpečí, že třeba ztratí bydlení, nebo když se jednalo o děti, tak paní, když řešila, aby jí třeba děti nevzali, tak to byly prostě témata takový citlivý.“* Takřka všichni informanti, kteří se zúčastnili kurzu krizové intervence, se shodli, že by sociálním pracovníkům doporučili absolvovat alespoň základní kurz krizové intervence, kde by se obeznámili s druhy krizí, a tak lépe porozuměli klientům. Kurz by pracovníci nejvíce doporučili těm, kteří pracují s klienty s psychiatrickou diagnózou, drogově závislými, lidmi bez domova či pracovníkům v doprovázejících

službách pracujících např. v domově pro seniory, v pečovatelské službě či v hospici. Základní prvky krizové intervence by dle ostatních informantů měli umět využívat především všichni pracovníci v pomáhajících profesích, pracující s lidmi v konkrétních krizových situacích, jako jsou například zdravotní sestry, hasiči, lékaři či policie. Dle dotazovaných je základem dobře vedeného rozhovoru snaha o porozumění, akceptace klienta, úcta, pozitivní oceňování, empatie, autenticita, a především aktivní naslouchání. Důležitou součástí je i neverbální komunikace. Největší přínos z absolvování kurzu krizové intervence informanti spatřili v tom, že se naučili využívat techniku aktivního naslouchání. Techniky krizové intervence, které dotazovaní pracovníci ve své praxi využívají nejčastěji, jsou zrcadlení, aktivní naslouchání, parafrázování a rekapitulace.

Autorka Jiroušová (2016) se ve svém výzkumu zabývá významem vzdělání v krizové intervenci pomáhajících pracovníků, tj. psychologů, psychoterapeutů, rodinných poradců, sociálních pedagogů či sociálních pracovníků se zvláštním zřetelem k tématu sexuálního zneužívání. Konkrétněji zkušeností pomáhajících pracovníků s teoretickým i praktickým vzděláním v oblasti krizové intervence a jeho aplikací v přímé práci se zneužívanými klienty. Všichni dotazovaní se shodli, že je vzdělání v krizové intervenci pro jejich práci s klienty důležité. Z kurzů, které informanti absolvovali, vnímali největší přínos do praxe v nábviku praktických zkušeností, které je mohou při práci s klienty potkat. Sociální pracovnice ve výzkumu zmiňovala, že má mnoho zkušeností například s krizovými hovory, které jsou i dvou nebo tříhodinové. Uplatňuje především to, co se naučila na kurzu. Myslí si, že pokud to klient vyžaduje, nachází se v akutní krizi, je tu právě ona pro klienta, je to její úděl a pracovní náplň jako sociální pracovnice. Jako příklad uváděla, že *„Teď jsou to hodně partnerské potíže, nevěra, přišla jsem mu na zprávy a nevím, co mám dělat, on má nějakou jinou, ale já ho hrozně miluji. Pak je velice častý: ‚Mám syna nebo dceru a ona neví, co se sebou, teď se tady na mě rozčiluje a hádáme se, já už nevím, co s ní, ona už neví, co se mnou.‘ takže tyhle ty dvě věci jsou nejčastější.“* Informantka dále uváděla, že v praxi využívá zhruba polovinu metod a technik z kurzů a výcviků krizové intervence, co se tam naučila.

Vymezení výzkumného vzorku pro dotazníkové šetření

V listopadu roku 2022 byl rozpracován dotazník. Při jeho sestavování byly čerpány informace z webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí, tj. cílové skupiny, pracovní pozice. Ostatní informace a texty v dotazníku byly implementovány z teoretické části diplomové práce.

Distribuce dotazníku započala začátkem roku 2023. Z Registru poskytovatelů sociálních služeb na webovém portálu Ministerstva práce a sociálních věcí bylo osloveno 308 služeb z 310 v Královéhradeckém kraji. Dvě z celkového počtu se zaměřovaly primárně na poskytování krizové intervence v přímé práci s klientem v krizi.

Z tohoto registru byly pro výzkum vyloučeny služby, které se primárně zaměřují na pomoc člověku v krizi, jako jsou například intervenční centra, kde je podmíněna práce s klientem v krizi kurzem krizové intervence. Dotazník byl striktně vymezen pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky. U každé jednotlivé služby v registru byl uveden emailový kontakt a webová stránka. Emailem byli osloveni zvláště vedoucí pracovníci s prosbou o distribuci dotazníku mezi své podřízené a poté konkrétně osloveni i sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách, na něž byl kontakt nalezen přes webové stránky každé konkrétní služby uvedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

S prosbou vyplnit dotazník byli osloveni také všichni pracovníci, kteří působí na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v jednotlivých městech Královéhradeckého kraje. Emailové adresy na pracovníky byly též vyselektovány z internetových stránek měst s rozšířenou působností. Všem těmto pracovníkům byl rozeslán elektronický dotazník vytvořený v portálu Survio.cz. Emailem bylo osloveno kolem 725 emailových adresátů, tj. sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách včetně vedoucích pracovníků.

Úvodní položky dotazníkového šetření, tj. otázky č. 1 až 7 byly orientovány na získání základních informací o respondentech. Výzkumný vzorek byl tvořen širokou škálou sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách působících v oblasti Královéhradeckého kraje. Respondenti byli vybíráni na základě předem vytyčených

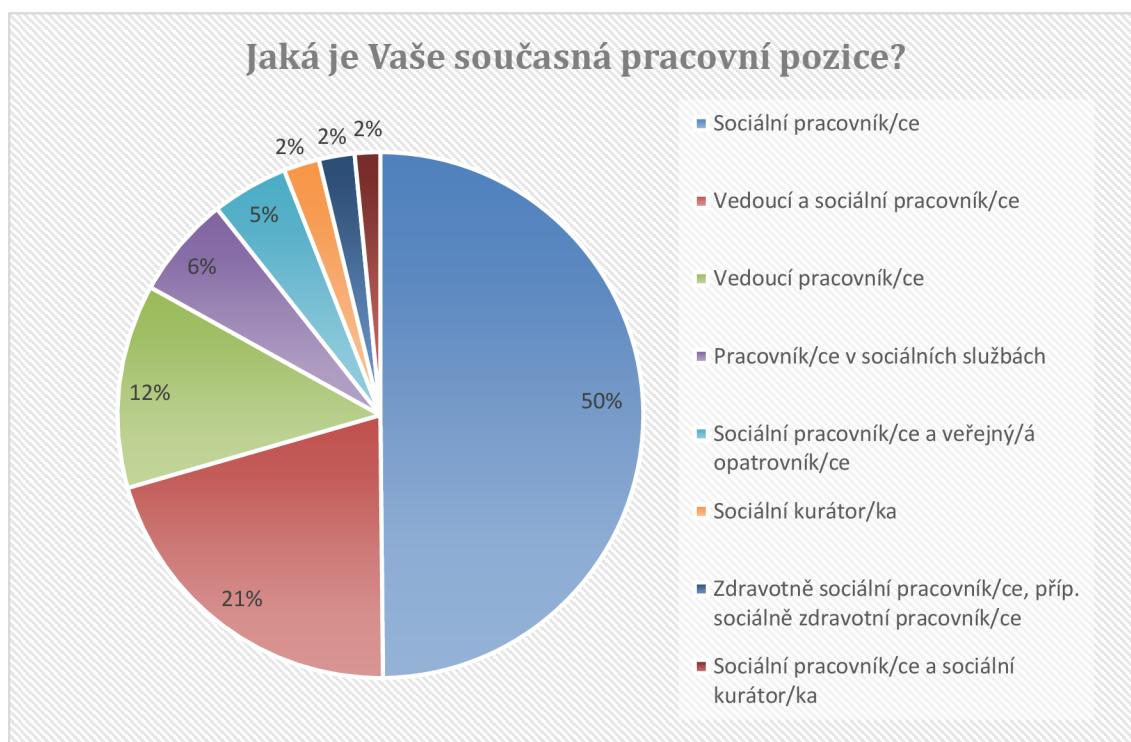
znaků a kategorií. Zjišťováno bylo pohlaví, délka praxe, aktuální pracovní pozice a cílová skupina klientů, se kterou respondenti, kteří vyplnili dotazník, nejčastěji pracují. Poslední otázky úvodní neboli demografické části se zaměřovaly na to, zda pracovníci mají/nemají kurz či výcvik krizové intervence, nebo ho teprve absolvují. Cílem jedné z otázek bylo zjistit, jakými prostředky bylo jejich případné vzdělávání financováno. V poslední otázce mohli respondenti otevřeně odpovídat z jakého důvodu případně neuvažují o absolvování kurzu či výcviku v krizové intervenci. Veškeré grafy a tabulky jsou vedeny v přílohách, jen vybrané se nacházejí v textové části.

Celkem se výzkumu účastnilo 319 respondentů. Z celkového počtu bylo 293, tedy 92 % dotazníků, vyplněno ženami. Dotazník vyplnilo celkem 8 % (25) mužů a jedenkrát byla zvolena v možnost jiného pohlaví (TO1, viz tabulka č. 3 a graf č. 1 v příloze D, E).

Respondenti v dotazníku určovali délku své praxe (TO2, viz graf č. 2, příloha D). Rozpětí kategorií délky působení pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka v praxi se dělilo na méně než 1 rok, 1 až 5 let, 6 až 10 let, 11 až 15 let, 16 až 21 let či 22 a více let. Největší vzorek oslovených pracovníků tedy, 27 % (86), uvedlo, že v přímé práci s klienty působí 1 až 5 let. V podobném početním rozsahu 22 % (69) byla zastoupena skupina s délkou praxe 6 až 10 let. Následně s 19 % (60) zastoupením byla kategorie praxe v rozmezí 11 až 15 let. S menším počtem volených odpovědí od respondentů byly skupiny hodnotící délku praxe v rozmezí 16 až 21 let v zastoupení 10 % (33) a 22 a více let v zastoupení 13 % (42). Nejméně početnou 9 % skupinu tvořilo 29 pracovníků s délkou praxe méně než 1 rok, kterou lze považovat za začátečnickou.

Pro splnění vybraného výzkumného vzorku měli možnost vyplnit dotazník pouze pracovníci na pozicích, které jsou uvedeny níže v grafu č. 3: Pracovní pozice.

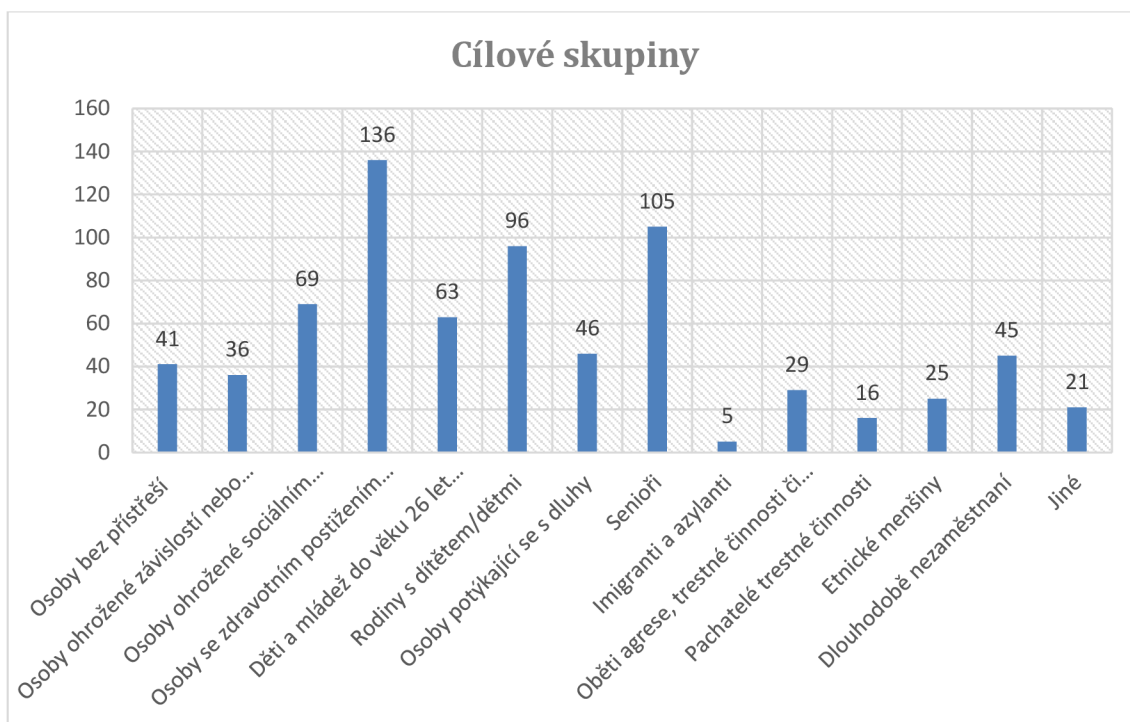
Graf 3: Pracovní pozice



Zdroj: Vlastní zpracování

Uživatelé vyplňující dotazník mohli volit dohromady z osmi nabízených pracovních pozic, kterou aktuálně zastávají (TO3). Byly to pozice sociálního pracovníka, vedoucího pracovníka s úlohou sociálního pracovníka, pouze vedoucího pracovníka, pracovníka v sociálních službách či sociálního pracovníka pracujícího i na pozici veřejného opatrovníka. Dále následovala pracovní pozice zdravotně sociálního pracovníka, případně sociálně zdravotního pracovníka. V neposlední řadě mohli volit možnost pracovní pozice sociálního pracovníka a sociálního kurátora. Pracovní pozici sociálního pracovníka zastávalo 50 % (159) dotazovaných. Druhou nejpočetnější kategorií v zastoupení 21 % (66) tvořili pracovníci působící na vedoucí pozici s částečným úvazkem na pozici sociálního pracovníka. Nejméně početnou 2 % skupinou byli pracovníci na pozicích sociálního kurátora či sociálně zdravotního pracovníka. Aktuálně na pozici pracovníka v sociálních službách působilo 6 % (20) respondentů, kteří vyplnili dotazník.

Graf 4: Cílové skupiny



Zdroj: Vlastní zpracování

Respondenti dostali výčet cílových skupin (TO4), kde mohli zvolit maximálně 5 odpovědí, s jakou cílovou skupinou osob se při své práci nejčastěji setkávají. Jelikož Registr poskytovatelů sociálních služeb v oblasti Královehradeckého kraje obsahuje především velký počet služeb sociální péče, je zde očividné, že se při zpracování dotazníku ukázala nejvíce početnou složkou, kterou zvolilo 136 pracovníků, práce se skupinou zdravotně znevýhodněných. Druhou nejvíce početnou skupinu tvořilo 105 pracovníků, kteří se věnují ve své přímé práci seniorům. Z velké části byla cílová skupina, která se zabývá prací s rodinou s dítětem či více početnou rodinou, zvolena 96 respondenty. Ve středních hodnotách se objevily osoby, které jsou ohrožené sociálním vyloučením či žijící v sociálně vyloučených lokalitách. Nejméně se pracovníci zabývají skupinami imigrantů, azylantů, pachatelů trestné činnosti a etnickými menšinami. Ve 21 odpovědích zvolené možnosti „Jiné“ nejčastěji respondenti uváděli práci s cílovou skupinou zaměřující se na nevléčitelně nemocné, umírající či práci s jejich rodinami a pozůstalými. Ve volné odpovědi byla uvedena práce s cílovou skupinou příbuzných a blízkých. Někteří nezařazovali do oblasti rodin s dětmi cílovou skupinu dětí a mladistvých, kteří nemohou žít se svými rodiči, nebo cílovou skupinu nezletilých dětí

v náhradní rodinné péči. Dotazovaní zde také nenašli vhodné zařazení pro skupinu mladých lidí po odchodu z ústavní či pěstounské péče.

V rámci výzkumu uvedlo 50 % (161) respondentů, že nemá kurz či výcvik krizové intervence a nemají ani v plánu tímto vzděláváním projít (TO5). 33 % (105) dotazovaných kurz krizové intervence nemá, ale chce ho do budoucna absolvovat. Z šetření vyplývá, že 72 % (229) pracovníků odpovídajících na tento dotazník nemá kurz krizové intervence. Pouze 15 % již má kurz či výcvik v krizové intervenci splněný. Zbývající 2 % kurzem či výcvikem právě prochází.

Ze zjištění byly kurzy či výcviky pracovníkům převážně hrazeny od zaměstnavatelů (TO6). Ti, co se do výcviku či kurzu chystají, spoléhají na to, že se podaří získat finance od kraje, města, Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) či donátorů prostřednictvím svého zaměstnavatele. Předpokládají, že jim zaměstnavatel kurz či výcvik uhradí v rámci povinného 24hodinového vzdělávání.

V dotazníkovém šetření 48 % (154) pracovníků vyjádřilo, že neuvažují o absolvování kurzu či výcviku krizové intervence, jelikož je pro ně primární vzdělávat se v jiných oblastech, či nevnímají potřebu toto vzdělávání absolvovat s ohledem na jejich pracovní zaměření (TO7). Jeden z respondentů uvedl *„Pracuji ve službě terénní sociální péče, podávám základní sociální poradenství. Při sociální práci se setkáváme s osobami s různými typy zdravotního postižení, onemocnění jak psychické, fyzické, kombinované, s osobami pečujícími, s jejich rodinami. Určité povědomí o krizové intervenci mám (studium, jednodenní semináře v rámci vzdělávání atd.), v případě potřeby předávám osobám kontakty na erudované pracovníky v této oblasti v rámci sociální práce atd.“* Z velké části odpovídající vyhodnotili, že kurz či výcvik krizové intervence v rozsahu více jak dva týdny neshledávají potřebným, avšak uváděli, že mají absolvované vzdělávání k tomuto tématu v kratším časovém rozsahu, tj. například šestidenní kurz, dvanáctihodinové školení, třídenní výcvik, jednodenní kurz, apod. Dotazovaní neuvažují o absolvování kurzu a ani výcviku z časových či finančních důvodů. *„Z vlastních zdrojů na to nejsou finance, zaměstnavatel neumožní studijní volno, kurz také neuhradí a dovolenou si nechávám na aktivity s rodinou.“*

Vymezení výzkumného vzorku pro polostrukturované rozhovory

Během distribuce dotazníků byli průběžně oslovováni vedoucí pracovníci organizací či institucí s prosbou o poskytnutí krátkého polostrukturovaného rozhovoru, který by doplnil dotazníkové šetření, tedy kvalitativní výzkum. Pracovníci služeb či institucí s prosbou o rozhovor nebyli vybíráni jen z města Hradce Králové, ale i napříč okresy měst Rychnov nad Kněžnou, Dvůr Králové, Náchod, Trutnov a Jaroměř.

S prosbou o poskytnutí rozhovoru pro splnění DVC4 byli požádáni vedoucí organizací prostřednictvím emailové zprávy. Z 26 oslovených vedoucích pracovníků bylo ochotno realizovat rozhovor pouze 11 z nich. Více než polovina informantů, kteří odmítli poskytnout rozhovor, odůvodňovali svoje rozhodnutí tím, že jsou velice časově vytíženi. Zbývající dotazovaní na email s prosbou nezareagovali.

Osobní rozhovor se podařilo realizovat s 5 pracovníky. Pro realizaci rozhovorů byla využita i online schůzka s 5 informanty. Online setkání proběhlo přes webové rozhraní Google Meet. Některým pracovníkům byla nabídnuta i možnost zaslat rozhovor s otázkami v souboru, který mohli vyplnit, jak jim čas dovolí, a následně jej zaslat zpět vyplněný. Tuto možnost využil jeden vedoucí pracovník.

Pro realizaci rozhovoru byly osloveny dvě doprovodné organizace, které prostřednictvím doprovázení poskytují poradenství, podporu a odbornou pomoc dětem svěřeným do náhradní rodinné péče. Služby poskytují i osobám, které o děti pečují. Jejich odpovědi byly do výzkumu též zahrnuty, protože byť nejsou registrovanými sociálními službami, tak na rozhovor odpovídali vedoucí sociální pracovníci, kteří spadají do výzkumného vzorku tohoto šetření. Tyto organizace mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dle § 48 odst. 2 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Provedené rozhovory byly nahrávány na diktafon. V diplomové práci budou však anonymizovány, jelikož vedoucí pracovníci ve svých odpovědích otevřeně reflektovali jejich pohled a názor na dané téma. Pro lepší přehlednost oslovených informantů je zpracována následující tabulka.

Tabulka 2: Seznam informantů pro rozhovor

	Pohlaví	Délka praxe	Věk	Pracovní pozice	Instituce
I1	Žena	4 roky	25 let	Vedoucí sociálního oddělení	Domov se zvláštním režimem
I2	Žena	15 let	62 let	Vedoucí sociální služby	Azylový dům pro matky s dětmi
I3	Žena	5 let	35 let	Vedoucí sociální služby	Centrum náhradní rodinné péče
I4	Žena	6 let	36 let	Vedoucí občanských poraden	Občanské poradenské středisko
I5	Žena	5 let	45 let	Odborná sociální poradkyně a vedoucí	Občanské poradenské středisko
I6	Muž	3 roky	29 let	Vedoucí služby a sociální pracovník	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
I7	Muž	9 let	46 let	Vedoucí pracovník a sociální pracovník	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
I8	Žena	7 let	28 let	Vedoucí zařízení	Azylový dům pro mladé
I9	Žena	3 roky	24 let	Vedoucí služeb	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
I10	Žena	6 let	28 let	Vedoucí střediska a sociální pracovnice	Doprovázející služba pro pěstounské rodiny
I11	Žena	15 let	45 let	Vedoucí úseku sociálních služeb	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Zdroj: Vlastní zpracování

S ohledem na respektování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů výzkumné šetření probíhalo anonymně. Nebudou zde uvedeny žádné osobní údaje, které by směřovaly k identifikaci informantů.

HC dotazníkového i rozhovorového šetření byla tedy celková identifikace a posouzení využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji. Dotazník byl respondentům uzavřen na konci února roku 2023 z důvodu vyhodnocení, tj. zpracování přehledných grafů a dat. Rozhovory byly s informanty dokončeny na začátku března téhož roku. Po dokončení

sběru všech potřebných dat a informací z portálu Survio.cz byly vytvořeny vlastní grafy a tabulky pro zpracování výsledků výzkumného šetření. Z těchto dat byly následně vyselektovány potřebné informace a zpracovány pro účely dokončení výzkumné části diplomové práce. Veškeré grafy a tabulky jsou vedeny v přílohách D a E, jen vybrané se nacházejí v textové části.

5 Výsledky výzkumného šetření

Záměrem této kapitoly je analýza nasbíraných dat, jejich následná interpretace, shrnutí všech DVC a HVC. HVC je **identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královehradeckém kraji**. Jednotlivé DVC jsou rozděleny do kapitol. První tři DVC - DVC1, DVC2 a DVC3 - jsou vyhodnocovány dotazníkovou metodou a poslední DVC4 je vyhodnocen za pomoci polostrukturovaných rozhovorů.

Ze shrnutí úvodní části dotazníkového šetření provedeného skrze obecné tazatelské otázky TO1 až TO7 lze uvést, že dotazník vyplnily zejména ženy, které zaujímají nejčastěji pozici sociální pracovníce či vedoucí funkci spojenou s pozicí sociální pracovníce s délkou praxe především v rozsahu 1 až 5 let. Z vyhodnocených otázek pracovníci ve své práci spolupracují nejčastěji s osobami se zdravotním postižením (včetně duševního onemocnění), se seniory, s rodinami s dítětem či dětmi, s osobami ohroženými sociálním vyloučením či s osobami žijícími v sociálně vyloučených lokalitách. Dle získaných odpovědí nemá kurz krizové intervence 72 % (229) respondentů, avšak 33 % (105) by se chtělo v budoucnu na kurz či výcvik přihlásit. Účastníkům výzkumu, kteří již kurz podstoupili, byl kurz či výcvik hrazen především zaměstnavatelem, ostatní si museli na proplacení vzdělávání v této oblasti sehnat vlastní zdroje financování.

Následně je provedena analýza a interpretace jednotlivých DVC.

5.1 Potřeba využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC1)

Cílem DVC1 bylo zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu. Na odpověď tohoto DVC se zaměřovaly tazatelské otázky TO8 až TO12.

V První otázce spadající pod DVC1 bylo respondentům vysvětleno, co si mohou představit pod pojmem krize, kterou Vodáčková (2002) popisuje tak, že krize může být důsledek střetu s překážkou, kterou není klient schopen vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí zvládnout

v přijatelném čase a navyklým způsobem. (Vodáčková, 2002) V této otázce měli pracovníci interpretovat, jak často se setkávají s klientem v krizi. Jednalo se o možnosti, kdy se pracovník může setkávat s klientem v krizi denně, dvakrát až třikrát týdně, jednou za týden, jednou za měsíc, výjimečně, vůbec, přičemž mohli zvolit i únikovou otázku „jiné“ (TO8). Hodnoty volené dotazovanými se v této otázce poměrně shodovaly. Denně se setkává s klientem v krizi 13 % (42) pracovníků, kteří odpověděli na dotazník. Jednou za týden se setkává s klientem v krizi 24 % (76) pracovníků. Tato možnost měla nejvyšší počet zvolených odpovědí. Dvakrát až třikrát týdně se s těmito klienty setká 16 % (51) respondentů. Poměrně shodné hodnoty měly odpovědi, které byly zvoleny pracovníky v poměru 21 % (67) jednou za měsíc, respektive 22 % (69) výjimečně. Vůbec se s klienty v krizi neseťkává při své profesi 3 % (9) hodnotících pracovníků. Možnost „jiné“ nikdo nevyužil.

Tabulka 22: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?“ (TO5) a „Jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi?“ (TO8).

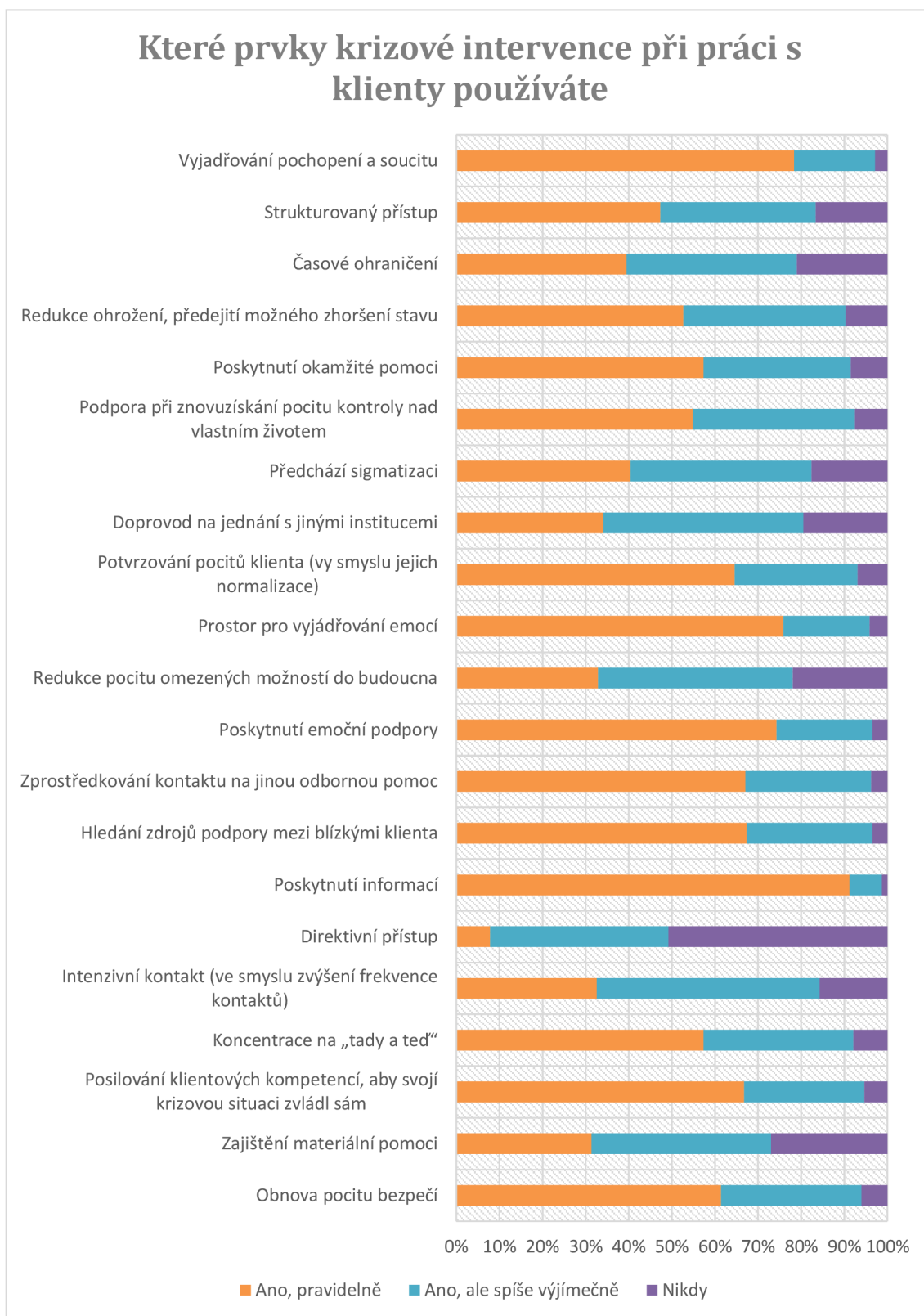
	Ano.	Procházím kurzem či výcvikem.	Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Celkem
Denně	8	1	18	15	42
2x až 3x týdně	10	2	15	24	51
Jednou za týden	12	2	34	28	76
Jednou za měsíc	11	0	28	28	67
Výjimečně	7	0	52	10	69
Vůbec	0	0	9	0	9
Jiné	0	0	5	0	5
Celkem	48	5	161	105	319

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedené kontingenční tabulky vyplývá, že pracovníci, kteří nemají kurz či výcvik krizové intervence a ani vzděláním v budoucnu nechtějí projít, se nejčastěji setkávají s lidmi v krizi. 16 % (52) dotazovaných nemá v plánu kurz ani výcvik v krizové intervenci, ale setkávají se s klienty, kteří se nacházejí v krizi zcela

výjimečně. Z celkového porovnání také vychází, že 33 % (105) pracovníků je namotivováno a plánuje kurz či výcvik absolvovat, jelikož se i oni dle hodnot výzkumu setkávají nejméně jednou do měsíce s osobami nacházejícími se v krizi.

Graf 8: Prvky krizové intervence

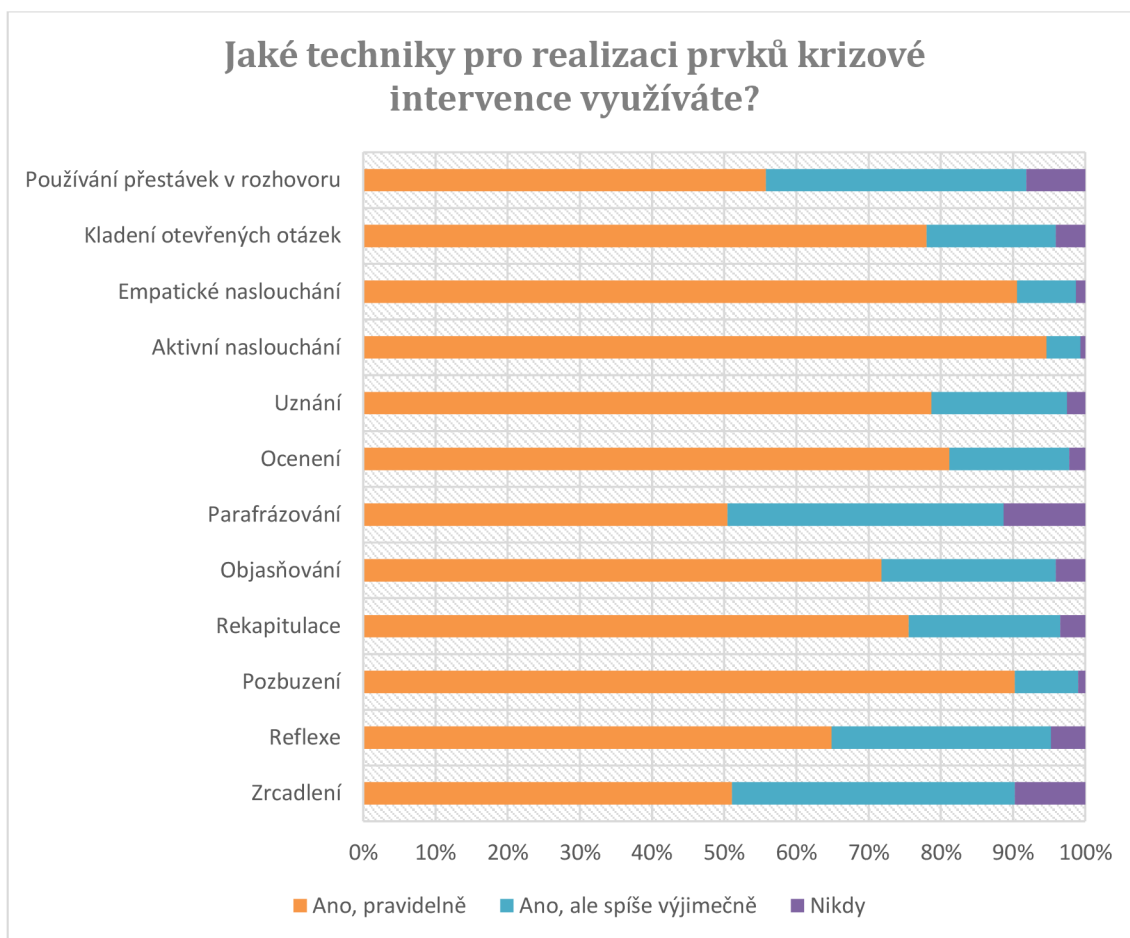


Zdroj: Vlastní zpracování

Stěžejní otázkou výzkumu byla otázka, jaké prvky krizové intervence při práci s klienty pracovníci používají (TO9). Výše uvedený graf č. 8 znázorňuje jak často a jaké typy prvků krizové intervence v přímé práci s klienty využívají. Respondent měl v této fázi dotazníku u každého prvku zvolit odpověď, zdali prvek využívá pravidelně, výjimečně, nebo ho nikdy ve své přímé práci nevyužil. Nejpravidelněji využívaným prvkem u pracovníků v přímé práci je s hodnotou 250 zvolenými odpověďmi poskytování informací. Dotazovaní vyhodnotili, že dalšími pro ně důležitými prvky pro práci s klienty v krizi je vyjadřování pochopení a soucitu, prostor pro vyjádření emocí či poskytnutí celkové emoční podpory. Co se týče prvku, který pracovníci využívají nejméně či nikdy, je jimi zvolený direktivní přístup, po kterém následuje zajištění materiální pomoci. Spíše výjimečně využívají prvek zintenzivňování kontaktu u klientů nacházejících se v krizi. Druhou výjimečně volenou možností byl doprovod klientů na jednání s jinými institucemi. Pracovníci pravděpodobně zaškrtovali možnosti, které jim byly neblíží a se kterými v praxi běžně pracují, byť nemusejí být vázány přímo na práci s osobou nacházející se v krizové situaci. K výše uvedenému grafu č. 8 byla vytvořena přehledná tabulka č. 10, která je obsahem přílohy E.

V případě, že některý z prvků krizové intervence ve vybraných možnostech nebyl uveden, mohli ho respondenti uvést v otevřené otázce (TO10), která navazovala ke grafu č. 8 uvedeného výše. Odpovědi na tuto otázku nebylo příliš mnoho, avšak jeden z dotazovaných komentoval, že se mu například při práci s klientem osvědčuje *„Rogersův přístup zaměřený na člověka. Provázet jej, věřit v jeho vnitřní "já", které je schopno lepší budoucnosti.“* Další sdělovali, že je podstatný klidně vedený rozhovor a naslouchání, podpora blízkých klienta, především psychická, být s klientem tam, kde je teď on, vydržet unést těžkou situaci. Jednou z několika odpovědí bylo *„Hledání výjimek – situace, ve kterých klient není smutný, kdy například nepřemýšlí nad sebevraždou – co se stalo/nestalo, že se klient cítí jinak, lépe...“* Důležitým prvkem, který spatřoval jeden z respondentů, byla *„Přítomnost (telefonicky, online, osobně) druhé osoby, v tomto případě pracovníka v době krize, vysoce zátěžové situace.“* Zmíněn byl také prvek, kterým by měl být realistický náhled na situaci a vyhodnocení, kdo je za počátek krizové situace zodpovědný.

Graf 9: Techniky pro realizaci využití prvků krizové intervence



Zdroj: Vlastní zpracování

Hlavní součástí výzkumu tvoří techniky sloužící pro realizaci prvků krizové intervence, které pracovníci využívají v přímé práci s klienty v krizi (TO11, graf č. 9, tabulka č. 11 uloženy v přílohách D, E). Poukazuje na techniky, které respondentům mohou pomoci při řešení krizových situací v přímé práci s klienty. Nejčastěji využívanou technikou dotazovaných pro realizaci prvků krizové intervence je aktivní naslouchání. Tuto techniku zvolilo 302 pracovníků. Z grafu je tak patrné, že nedílnou součástí práce s klienty v krizi je i empatické naslouchání a povzbuzování, které pravidelně v praxi využívá 289, respektive 288 respondentů. Pracovníci se při své práci snaží své klienty opakovaně oceňovat. Pokud se klient nachází v krizi, tak pracovníkům přijde vhodné používat zpravidla techniky jako je uznání klienta či kladení otevřených otázek. Spíše výjimečně využívají pracovníci dle výsledků z výzkumu zrcadlení, parafrázování či používání přestávek v rozhovoru. 36 pracovníků výzkumu uvedlo, že nikdy ve své přímé práci s klienty nevyužívají techniku parafrázování. Dalších 31 uvedlo, že pro

realizaci prvků krizové intervence nikdy nevyužívají techniku zrcadlení. Co se týče techniky používání přestávek v rozhovoru, tak tu nikdy nepoužilo 26 respondentů vyplňujících tento dotazník. Z výše uvedeného grafu lze tedy vyhodnotit, že značná část respondentů ve své přímé práci s klienty kombinuje několik technik dohromady, aby jejich práce s klientem v krizi mohla být efektivnější.

V poslední tazatelské otázce, která uzavírala informativní zjištění prvního DVC, bylo od respondentů nezbytné zjistit, v jaké oblasti při práci s klienty nejčastěji využívají prvky krizové intervence (TO12). V dotazníku byly uvedeny následující možnosti: vztahová problematika, zaměstnání, problematika zdraví, vzdělání, stárnutí, ztráty (smrt, ztráta blízkého člověka, ...), sebevraždy, dluhy či materiální nedostatek. Respondent měl také možnost otevřené otázky, kde mohl uvést oblast, která zde nebyla vyjmenována. Z vyobrazených oblastí v dotazníku mohli pracovníci zaškrtnout maximálně 3, přičemž nejpočetnější 52 % (167) zastoupení měla oblast zabývající se vztahovou problematikou. Následovala oblast problematiky zdraví a zároveň se stejným hodnotovým zastoupením oblast ztráty, do které byla zahrnuta smrt či ztráta blízké osoby. Tyto oblasti zvolilo 38 % (122) dotazovaných. 31 % (99) nasbíraných odpovědí byla oblast zabývající se dluhy či materiálními nedostatky. S osobami řešícími krizi stárnutí využívá prvky krizové intervence 24 % (75) dotázaných pracovníků. Výrazně menší zastoupení 19 % (61) a 14 % (45) měly ve výzkumu oblasti týkající se zaměstnání a pomáhání klientům, kteří vykazují či se u někoho potýkají se sebevražedným jednáním. Respondenti měli možnost vyjádřit se v otevřené otázce, která byla jedna z možností volby této výzkumné otázky. Nejčastěji vepsanou oblastí této otevřené otázky byla uváděna oblast bytové problematiky. Jeden z respondentů v odpovědi uvedl příklad „*Ztráta bydlení, odebrání dětí z péče rodiče/rodičů, úmrtí v rodině, konflikty s partnerem – domácí násilí, odchod partnera ze společné domácnosti.*“ Dalším příkladem k otázce, v jaké oblasti nejčastěji pracovníci využívají prvky krizové intervence, někteří pracovníci uvedli: „*Nejde to omezit na 3 odpovědi, jelikož u nás je to vztahová problematika, zdraví, sebevraždy, stárnutí a ztráty.*“ Nejvíce zastoupenými odpověďmi, které pracovníci do otevřené odpovědi pojali jako oblasti, byly například: „*Oblast přijetí dítěte s postižením a následná péče o něj.*“, „*Péče o lidi s demencí.*“ či oblast „*Ztráta sebeobsluhy a péče o domácnost z důvodu vysokého věku nebo nemoci.*“ Další zajímavou odpovědí, která se také zaměřovala především na oblast

péče o člověka, byla „*Naše služba se zaměřuje především na získání nebo obnovení dovedností a schopností potřebných k co největší samostatnosti v životě s handicapem.*“

Účastníci výzkumu uváděli jmenovitě oblast sexuality, vztahů, rodičovství, kterou lze zařadit do vztahové problematiky. V neposlední řadě respondenti do samostatné oblasti uváděli i oblast práce s lidmi užívajícími návykové látky. Nejméně početně volenou odpovědí z dotazníku bylo vzdělávání, při kterém 8 % (25) pracovníků v přímé práci s klienty zřídka využije prvky krizové intervence. Pro přehlednější orientaci byla vytvořena tabulka č. 12 a graf č. 10., které jsou k dispozici v přílohách D, E.

Shrnutí výsledků

Z výsledků šetření DVC1, který zahrnoval tazatelské otázky TO8 až TO12 vyplynulo, že se pracovníci s klienty v krizi setkávají nejčastěji jednou do týdne. 11 % (34) pracovníků z 24 % (76), kteří se jednou do týdne setkají s klientem v krizi, nemá kurz ani výcvik v krizové intervenci a nemá ho v plánu do budoucna absolvovat. Výjimečně se v praxi s klientem v krizi setkala 16 % (52) pracovníků, kteří si též nemají v plánu vzdělání krizové intervenci doplnit. Naopak 9 % (28) dotazovaných setkávajících se s klienty v krizi nejčastěji jednou za týden nebo alespoň jednou za měsíc, jsou motivováni si kurz či výcvik v krizové intervenci do budoucna doplnit.

Pracovníci v přímé práci s klienty používají nejčastěji prvek krizové intervence, kterým je poskytování informací. Tento prvek používá při své přímé práci pravidelně 91 % (291) respondentů. Pracovníci si mohli pod tímto prvkem představit různé oblasti poskytovaných informací, které mohou i nemusí být přímo poskytovány jen klientům v krizi. Pracovníci využívají převážně prvky krizové intervence na vyjadřování pochopení a soucitu. Dalšími důležitými prvky pro práci s klienty nacházejícími se v krizi jsou ponechání prostoru klientům na vyjádření emocí a poskytování emoční podpory klientům. Pracovníci se celkově pokoušejí i o posilování kompetencí klienta, aby svou krizovou situaci zvládl sám. Výjimečně používají s klienty prvky, jako jsou zintenzivňování kontaktu či využívání doprovodu na jednání s jinými institucemi. Jako nejméně důležitý prvek krizové intervence se jeví používání direktivního přístupu, jelikož 162 pracovníků uvedlo, že ho při své práci s klienty nikdy nevyužívají. Jedním

z prvků, který dotazovaní pracovníci využívají velmi zřídka, je zajišťování materiální pomoci klientům.

K nejdůležitějším technikám, které pro realizaci prvků krizové intervence pracovníci v přímé práci používají, patří jednoznačně aktivní naslouchání či empatické naslouchání. Mezi jedny z podstatných technik dále řadí povzbuzování klientů, jejich oceňování a uznávání. Nedílnou součástí práce s klienty nacházejícími se v krizi je kladení otevřených otázek a následná rekapitulace neboli shrnutí informací či jiných poznatků týkajících se řešení situace klienta v krizi. Jako méně podstatnou vnímali pracovníci techniku parafrázování, zrcadlení či používání přestávek v rozhovoru.

52 % (167) pracovníků se shodlo, že nejčastější využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty je v oblasti vztahové problematiky. Četné zastoupení, ve kterém se využívají prvky krizové intervence, zaujímá také oblast ztráty, kterou se míní smrt či jiná ztráta blízkého člověka. Ve stejné míře jsou také používány prvky krizové intervence v oblasti problematiky zdraví, následuje oblast zaměřená na dluhy či materiální nedostatky, dále se jedná o oblast stárnutí, zaměstnání, sebevraždy, bydlení, vzdělávání, péče o děti či dospělé s postižením a jejich následné přijetí. Je zřejmé, že na značném hodnotovém poznatku se podílejí pracovníci především ze služeb sociální péče, kteří se nemusí zaměřovat tak často na problematiku zaměstnání, sebevražd, bydlení apod.

DVC2 bude navazovat na zjištění, zda pracovníci vnímají své vzdělání jako dostačující, v čem by se chtěli zdokonalit a jak celkově hodnotí své kompetence k využívání prvků krizové intervence.

5.2 Hodnocení kompetencí k využívání prvků krizové intervence z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC2)

V DVC2 se otázkami TO13 až TO17 zaměřovalo na zjištění, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence.

Tabulka 23: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?“ (TO5) a „Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?“ (TO13)

	Ano.	Procházím kurzem či výcvikem.	Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Celkem
Ano.	19	0	27	10	56
Spíše ano.	26	5	95	70	196
Spíše ne.	1	0	18	14	33
Nedokážu posoudit	2	0	21	11	34
Celkem	48	5	161	105	319

Zdroj: Vlastní zpracování

Z hodnot tabulky vyplývá, že 30 % (95) respondentů nemá kurz ani výcvik v krizové intervenci, ale spíše má povědomí o tom, jak používat prvky krizové intervence v přímé práci s klienty. Na druhou stranu s druhým nejvíce početným zastoupením s počtem 70 odpovědí mají toto povědomí i ti, kteří nemají výcvik ani kurz, ale chtěli by toto vzdělávání absolvovat. 15 % (48) dotazovaných, kteří kurz či výcvik v krizové intervenci mají, uvedli, že ve většině případů mají spíše povědomí o tom, jak využívat prvky krizové intervence při práci s klienty. Celkový počet 7 % (19) pracovníků si je stoprocentně jisto, jak tyto prvky využívat při své práci s klienty.

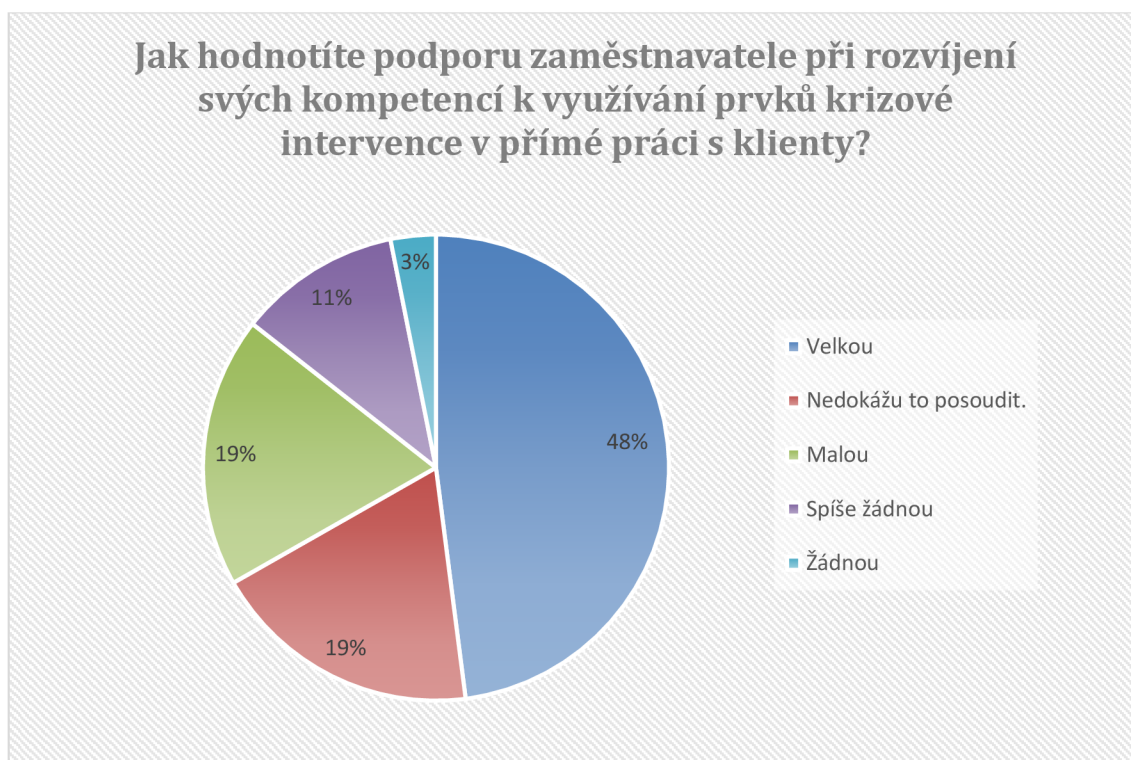
Ve výzkumu bylo zjišťováno, zda pracovníci cítí potřebu rozšiřovat své kompetence směrem k používání prvků krizové intervence při přímé práci s klientem (TO14). 43 % (138) dotazovaných uvedlo, že spíše vnímají potřebu rozšířit si tyto kompetence. 28 % (90) vnímalo potřebu zapracovat na rozšíření těchto kompetencí. Z těchto výpovědí vyplývá, že více než 70 % respondentů si je vědomo, že je třeba na posílení kompetencí při používání prvků krizové intervence při práci s klienty v krizi pracovat. Zbýlých 20 % (64) dotazovaných spíše tuto potřebu nevnímá a 4 %, tedy 12 pracovníků, necítí žádnou potřebu tyto kompetence rozšiřovat.

Navazující otázkou bylo třeba zjistit, jak a v čem by chtěli pracovníci zdokonalit své schopnosti v oblasti komunikace s osobami nacházejícími se v krizi (TO15). Otázka obsahovala tři možnosti odpovědi, tj. nevím, v čem bych se chtěl zdokonalit, nebo ne, nevnímám žádnou potřebu zdokonalení schopností v oblasti komunikace s lidmi v krizi. Ve třetí možné odpovědi mohli odpovídající uvést do otevřené otázky konkrétně, v čem by toto zdokonalení v oblasti komunikace s lidmi v krizi uvítali za přínosné, pokud by vnímali potřebu se sebezdokonalovat. 60 % (190) dotazovaných uvedlo, že neví, v jakých oblastech by se chtěli zlepšit. Potřebu zdokonalovat své schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi uvedlo 30 % (97) účastníků tohoto výzkumu do otevřené otázky. Odpovědi pracovníků byly velice různorodé. Každý z nich udával odlišný směr, v čem by si chtěl upevnit své komunikační schopnosti, kompetence a své znalosti při práci s lidmi v krizi. Jednou z nejčastěji zastoupených odpovědí pracovníků bylo naučit se pracovat s tichem, zapracovat na práci s emocemi klientů či být trpělivější při naslouchání. Pracovníci by chtěli zdokonalit své pracovní schopnosti ve využívání techniky aktivního naslouchání. V rámci seberozvoje zde pracovníci uváděli, že by měli pracovat na své psychohygieně. Respondenti uváděli „*Nebrat problémy klientů za své, umět se od nich oprostit a nepřebírat zodpovědnost za druhé.*“ nebo „*Lépe oddělit soukromý a pracovní život – vždy se mě to nějakým způsobem citově dotkne.*“ Jednou z často objevujících se informací bylo mít větší povědomí o technikách pro využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty nacházejícími se v krizové situaci. Do těchto technik může spadat z výpovědí pracovníků „*Užití více direktivního přístupu, nastavení hranic, časové ohraničení a vyhranění, umění ověřovat si pochopení předávaných informací, asertivita.*“, „*Zachovat klid v agresivní situaci, umět tzv. "zasklít", nechat proběhnout ticho (to mi dělá velký problém).*“ Pracovníci dále jmenovali zrcadlení, empatické naslouchání, povzbuzování, pohotovější reagování na potřeby klienta, kladení užitečných otevřených otázek, reflexe či ukotvení tady a teď. Volili také normalizaci emocí, přístup zaměřený na řešení, umět pracovat se svými emocemi. Jeden z respondentů uvedl sled technik jako je „*trpělivost, odbornost, posila vlastních zdrojů, časování, soustředěnost apod.*“ Mnozí z pracovníků si chtějí být jistější a vědět, že to, co radí či říkají klientům, je správné. Proto četné zastoupení měly odpovědi typu „*Více vlastní sebejistoty, že prvky krizové intervence využívám správně.*“, „*Vědět, které postupy mohu uplatnit, na co se zaměřit, co naopak*

nepoužívat.“ nebo *„Zdokonalit se v tom, co je a co není vhodné říkat, jak se tvářit a reagovat, jaké otázky pokládat, jak efektivně využívat techniky krizové intervence.“* Zdokonalit své schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi uváděli dotazovaní například v asertivním přístupu, pohotovějším reagování, motivaci klientů, nastavení hranic s klienty, práci s emocemi, systematické důslednosti, držení struktury v konverzaci, správné reakci na manipulativní chování, umění zachovat chladnou hlavu, mít nadhled, přizpůsobit se komunikaci klienta (neslyšící osoby), v lepším vyjadřování a v navazování kontaktu s klienty. Dále by pracovníci uvítali nácvik pružnější reakce na okamžitou vážnou situaci. Pracovníci v přímé práci s klienty chtějí vést intervence co nejpřirozenějším jazykem a rozšiřovat si slovní obraty na popis nepříznivé situace. Dále by mnozí z odpovídajících chtěli umět nacházet vhodná slova a nebát se otevírat s klienty těžká témata. Rádi by se více zaměřili na oblast komunikace v období ztráty blízkého člověka nebo na práci s dítětem v krizi. Konkrétně *„V osvědčených větech, které pomáhají člověku v krizi, když rodina přijde o dítě nebo dítě přijde o rodiče.“* Další potřebu zdokonalovat své schopnosti v komunikaci by chtěli pracovníci, kteří se potýkají především s klienty s psychickými poruchami, s psychotickými onemocněními v akutní fázi či s lidmi s PAS (poruchy autistického spektra) v krizi. Dle respondentů by bylo užitečné znát obecné postupy v kombinaci se specifiky, které přináší i péče o člověka s demencí. Pro jednoho z respondentů je důležité zaměřit se na *„Komunikaci s člověkem s pocitem bezmoci, s pocitem, že dělá vše, ale nikam to nevede.“* Pracovníci odpovídající na toto dotazníkové šetření vnímají, že by jim v praxi pomohl trénink konkrétních situací, dále opakovat již naučené, zlepšovat se v dosavadních dovednostech a prohlubovat dosavadní znalosti. Vědomě by chtělo při komunikaci s člověkem v krizi používat prvky krizové intervence 5 % (17) pracovníků z tohoto výzkumu.

Z této otázky vyplynulo, že značná část pracovníků si není jista, zda v komunikaci s klientem v krizi postupuje správným způsobem. Chtěli by si především osvojit fráze či konkrétní věty, aby se vyhnuli kladení nesprávných otázek. Odpovědi, které se zde několikrát prolínaly, poukazyvaly na to, že je vždy co zlepšovat. Zbýlých 10 % (32) dotazovaných pracovníků uvedlo, že není nic, v čem by chtěli zdokonalit své schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi.

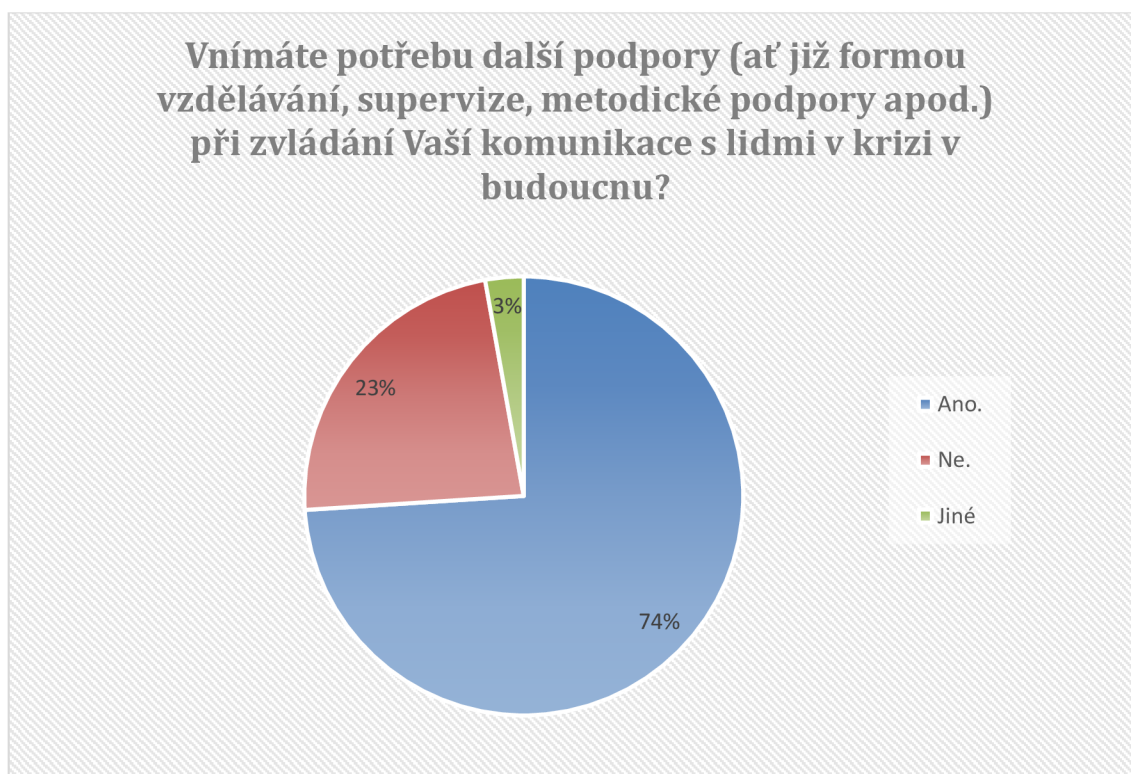
Graf 14: Podpora zaměstnavatele při rozšiřování kompetencí v krizové intervenci



Zdroj: Vlastní zpracování

Pracovníci také hodnotili podporu při rozvíjení kompetencí k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty, kterou jim zaměstnavatel poskytuje (TO16, viz graf č. 14 uvedený výše). Z výzkumného šetření vzešlo, že 48 % (153) respondentů vnímá velkou podporu zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí. 19 % (60) pracovníků to ve své praxi nedokáže posoudit. Se stejným počtem 19 % (60) vnímají pracovníci malou podporu od zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty. 11 % (36) respondentů nevnímá spíše žádnou podporu a 3 % (10) nevnímají žádnou podporu od zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové intervence.

Graf 15: Podpora při zvládnání komunikace s lidmi v krizi v budoucnu



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu č. 15 je procentuálně znázorněno, jak pracovníci vnímali potřebu další podpory při zvládnání komunikace s lidmi v krizi, která byla orientovaná na budoucí zaměření k této tematice (TO17). Podporou zde byla míněna forma dalšího vzdělání v oblasti krizové intervence, otevírání obtížně řešitelných témat pro pracovníka na supervizích či metodických poradách. Valná většina, tedy 74 % (236) respondentů, zvolila možnost odpovědi „Ano.“, ze které vyplývá, že si jsou pracovníci vědomi potřebnosti podpory při zvládnání komunikace s lidmi nacházejícími se v krizi. Lze předpokládat, že se pracovníci bez dalšího podpůrného vzdělání či samotné podpory například od odborných pracovníků či kolegů z praxe neobejdou ve své přímé práci s klienty. 23 % (74) odpovědělo, že nevnímají potřebu další podpory při zvládnání komunikace s lidmi, kteří se ocitli v krizi. Do otevřené odpovědi „Jiné“ uvedli 3 % (9) pracovníků, že vnímají potřebu podpory „*Pro sebe již ne, pro své služebně mladší kolegy ano.*“ Na čemž se shodli tři respondenti. Jiný respondent v komentáři souhlasil s podporou „*Ano, ve smyslu prohlubování si znalostí, jinak si myslím, že v této oblasti poskytují ve stávajících azylových domech kvalitní službu.*“ Ostatní komentáře se tematicky shodovaly na tom, že pracovníci do budoucna vnímají jistou důležitost využití další

podpory při zvládnání komunikace s lidmi v krizi (TO17, viz tabulka č. 17, součástí přílohy E).

Shrnutí výsledků

DVC2 zjišťoval, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence. Tento DVC shrnuje zjištěné informace z tazatelských otázek TO8 až TO12. Z výzkumného šetření vzešlo, že 61 % (196) pracovníků spíše má povědomí o tom, jak využívat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence. Vyplývá z toho však, že si nejsou zcela jisti svými postupy či technikami při práci s člověkem v krizi. Pouze 18 % (56) pracovníků je přesvědčeno o tom, že je používá zcela správně. 30 % (95) respondentů, kteří nemají kurz ani výcvik v krizové intervenci spíše má povědomí, jak využívat prvky krizové intervence v přímé práci s klienty v krizi.

Potřebu rozšiřovat kompetence směrem k využívání prvků krizové intervence v přímé práci spíše vnímá 43 % (138) pracovníků a 28 % (90) si je jisto, že je třeba tyto kompetence dále rozšířit. 30 % (97) dotázaných respondentů by chtělo zdokonalit své schopnosti v oblasti komunikace s lidmi nacházejícími se v krizi. Pro své zdokonalování či upevňování schopností by se chtěli zaměřit v komunikaci s klienty například na práci s tichem či využívat techniky aktivního naslouchání. Jelikož práce s klienty v krizi je často náročná, dokáže člověka doslova pohltit a mnohokrát i vysílit. Zřejmě z tohoto důvodu pracovníci často uváděli, že by chtěli zapracovat na své osobní psychohygieně. Ačkoliv tato odpověď zcela neodpovídala na to, v čem by chtěl pracovník zdokonalit své schopnosti v oblasti komunikace s klienty v krizi, je zřejmé, že je toto téma pro samotné pracovníky důležité. Pokud pracovník není zcela koncentrovaný na vykonávání své profese, může to mít přímý vliv na práci s klienty, kteří se nacházejí v krizi. Respondenti často uváděli, že by chtěli umět pracovat se svými emocemi, být více trpěliví nebo se lépe přizpůsobit komunikaci klienta. Vnímali, že potřebují upevnit techniky krizové intervence, aby se nebáli při své práci otevřít s klienty těžší témata. Dále by chtělo mít několik pracovníků větší povědomí o technikách pro využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty nacházejícími se v krizové situaci, jimiž je zrcadlení, naslouchání, pohotovější reagování na potřeby klienta, reflexe,

kladení otevřených otázek, povzbuzování, empatické naslouchání, asertivita, časové ohraničení či nastavení hranic. Mnozí z pracovníků si chtějí být celkově jistější a vědět, že to, co radí či říkají svým klientům, je správné. Dle celkových vyjádření by se pracovníci chtěli více zaměřit na využívání technik v oblasti ztráty blízkého člověka, či na práci s dítětem v krizi. Další potřebu zdokonalovat své schopnosti v komunikaci by chtěli například s klienty s psychickými poruchami, s psychotickými onemocněními v akutní fázi, či s lidmi s PAS v krizi.

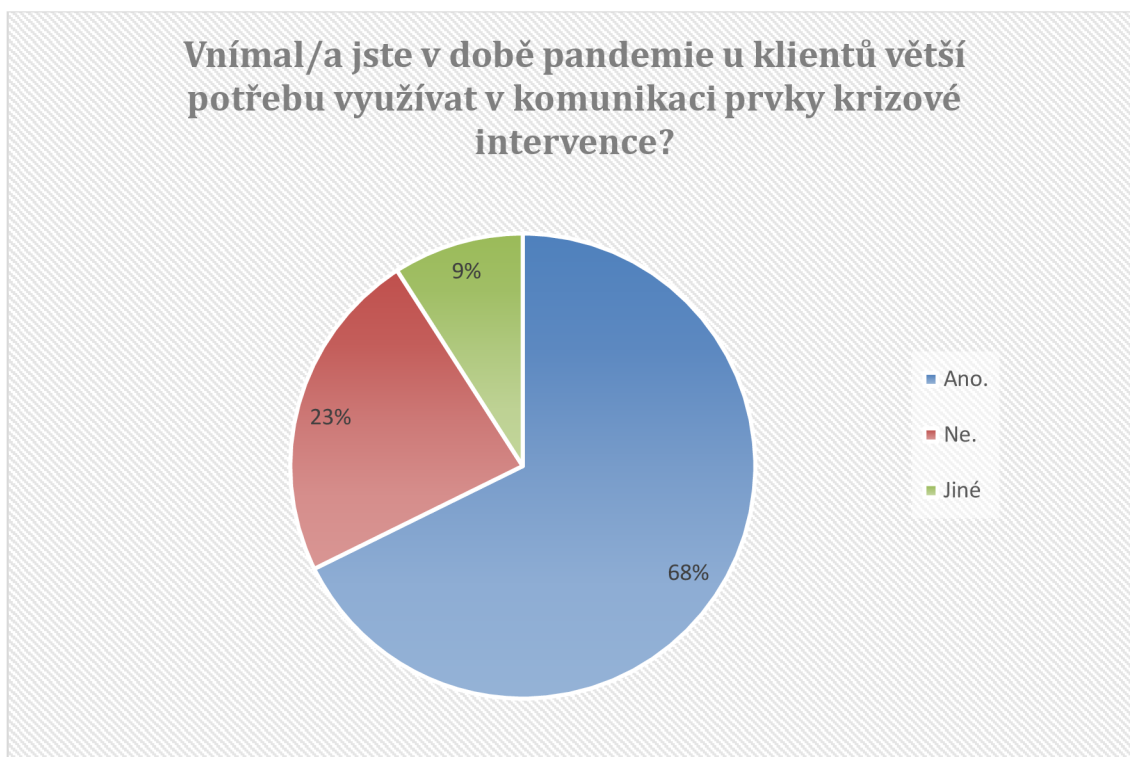
Pracovníkům v přímé praxi by pomohl trénink konkrétních krizových situací, opakování již naučeného, zlepšování se v dosavadních dovednostech a prohlubování dosavadních znalostí. Z této otázky vyplynulo, že značná část pracovníků si není jistá, zda v komunikaci s klientem v krizi postupuje správným způsobem. Chtěli by si především osvojit fráze či konkrétní věty, aby se vyhnuli kladení nesprávných otázek. Odpovědi, které se zde několikrát prolínaly, poukazyvaly na to, že je vždy co zlepšovat. Vědomě by chtělo při komunikaci s člověkem v krizi používat prvky krizové intervence několik pracovníků z tohoto výzkumu. Tímto DVC se došlo ke zjištění, že 60 % (190) pracovníků neví, v čem by se dále mohli zdokonalit, a 10 % (32) si je jisto, že své schopnosti v oblasti komunikace s klientem v krizi nechce nijak zdokonalovat či upevňovat.

Na rozvíjení schopností k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty hodnotí pracovníci, že jim zaměstnavatel poskytuje velkou podporu. Pracovníci si jsou vědomi, že se neobejdou bez další podpory, kterou mohou získat prostřednictvím dalšího vzdělávání ať už v této oblasti či jiné, podpory na poradách, supervizích apod.

5.3 Potřeba využití prvků krizové intervence v době pandemie z pohledu pracovníků, kteří vykonávají sociální práci (DVC3)

DVC3 měl za úkol zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie. Na tuto oblast přinesly vyhodnocení otázky TO18 až TO21 dotazníkového šetření.

Graf č. 16: Využívání prvků krizové intervence v době pandemie



Zdroj: Vlastní zpracování

Pracovníci zde mohli vyjádřit svůj názor na to, zda vnímali větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence v době pandemie (TO18). Jak pracovníci vyhodnotili tuto potřebu, znázorňuje graf č. 16. a tabulka č. 18, která je součástí přílohy D, E. 68 % (216) respondentů zvolilo možnost „Ano.“, kde jasně vyjádřili, že v době pandemie COVID-19 vnímali při přímé práci s klienty větší potřebnost využít v komunikaci prvky krizové intervence. Naopak 23 % (74) pracovníků uvedlo, že nevnímalo větší potřebu využití konkrétních prvků krizové intervence. Možnost otevřené odpovědi „jiné“ zvolilo 9 % (18) dotazovaných, kteří zde uváděli, že nemohli vnímat tuto potřebu, jelikož v době pandemie nepůsobili v sociálních službách. Jako nejčastější důvod uváděli, že v té době byli na mateřské dovolené nebo studovali.

Tabulka 24: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?“ (TO19) a „Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?“ (TO20)

	Ano.	Spíše ano.	Spíše ne.	Ne.	Nelze říct, počet klientů je velmi proměnlivý.	Celkem
Velmi snadno zvladatelná	5	1	0	0	0	6
Přiměřená	29	85	29	7	9	159
Obtížně zvladatelná	9	42	40	12	11	114
Nezvladatelná	0	0	4	2	0	6
Jiné, prosím uveďte	0	1	3	8	22	34
Celkem	43	129	76	29	42	319

Zdroj: Vlastní zpracování

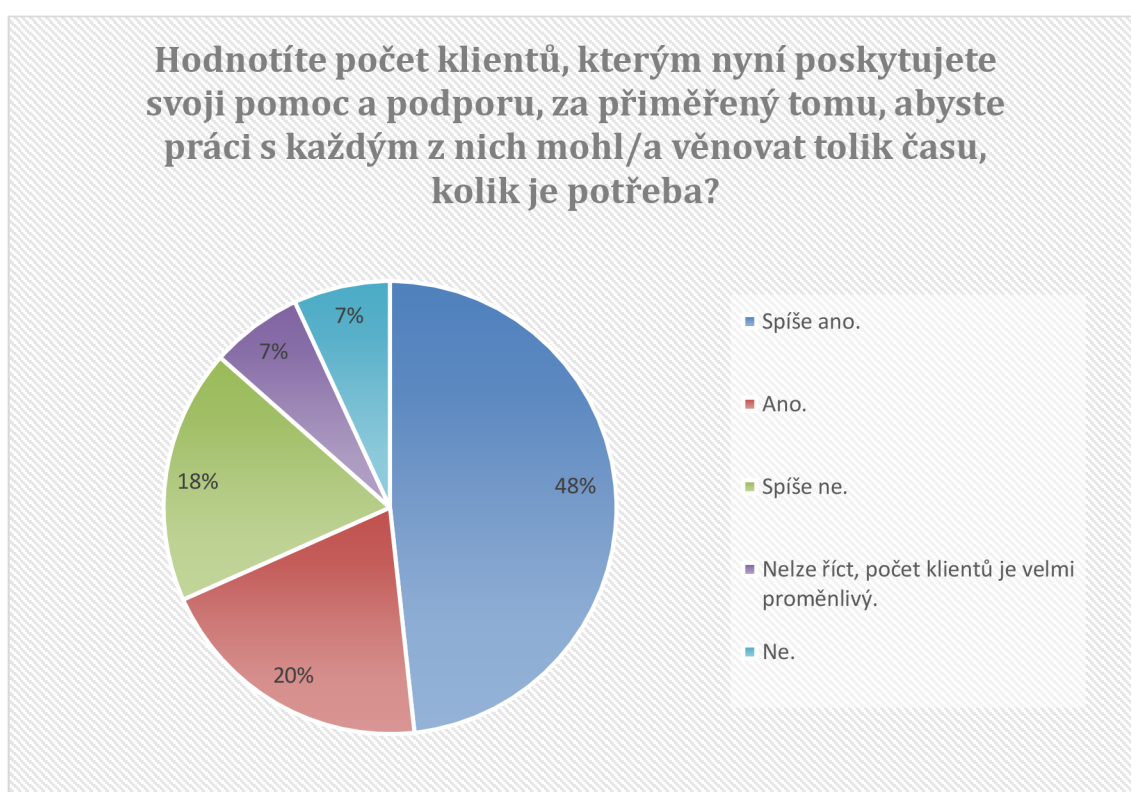
50 % (159) pracovníků zpětně hodnotí pracovní zátěž, která na ně byla kladena během pandemie, za přiměřenou. Obtížně zvladatelnou pracovní zátěž vnímalo 36 % (114) dotazovaných. Se stejným hodnotovým zastoupením 2 % (6) pracovníků vnímalo pracovní zátěž velmi snadno zvladatelnou a 2 % (6) jako nezvladatelnou. Přičemž 11 % (34) respondentů zvolilo možnost otevřené odpovědi „Jiné“. Ze 34 odpovědí 28 pracovníků uvedlo, že nemohou situaci posoudit, jelikož v době pandemie nepracovali v sociálních službách. Byli buď na rodičovské dovolené, nebo nepracujícími studenty. Ostatní v této odpovědi vyhodnotili situaci jako náročnou či enormní, ale zvladatelnou. Jeden z respondentů uvedl „*Bylo to různé. Bylo zapotřebí být sama "v pohodě", abych mohla pomáhat účinně druhým.*“ Další dodal, že byla „*Náročná, tuto situaci jsme zažili poprvé.*“ (TO19, tabulka č. 19, graf č. 17, uloženy v přílohách D, E)

Další tazatelská otázka hodnotila, zda počet klientů, kterým pracovník během pandemie poskytoval svou pomoc a podporu, lze považovat za přiměřený tomu, jestli při práci každému klientovi věnoval tolik času, kolik bylo potřeba (TO20). Na tuto otázku zvolilo možnost „Spíše ano.“ 40 % (129) respondentů. Protichůdnou odpověď „Spíše

ne.“ v dotazníku vybralo 24 % (76) dotazovaných. Celkem 13 % (43) zastoupených odpovědí měly možnosti „Ano.“ a „Nelze říct, počet klientů je velmi proměnlivý.“ 9 % (29) pracovníků vnímalo svou poskytovanou pomoc a podporu klientům za nepřiměřenou tomu, aby při práci klientovi věnovali tolik času, kolik bylo potřeba.

Z celkového porovnání těchto otázek viz transformační tabulka č. 24, vyplývá, že pracovní zátěž, která byla na pracovníky kladena během pandemie byla přiměřená počtu klientů, se kterými spolupracovali.

Graf 19: Pomoc a podpora klientů



Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka dotazníkového šetření měla poskytnout informaci o tom, jak pracovníci hodnotí počet klientů, kterým po pandemii poskytují pomoc a podporu, a jestli lze počet klientů považovat za přiměřený tomu, aby práci s každým z nich mohli věnovat tolik času, kolik je potřeba (TO21). Z vyhodnocení vyšlo, že necelá polovina, tedy 48 % (154) respondentů, nyní hodnotí počet klientů, kterým poskytuje pomoc a podporu, spíše za přiměřený směrem k odvedené práci a času strávenému s klienty. Z hodnot grafu lze vyčíst, že 18 % (58) pracovníků svůj rozvržený čas na podporu a pomoc

klientům vnímá spíše nepřiměřeně. Možnost „Nelze říci, počet klientů je velmi proměnlivý.“ byla zvolena nejméně dotazovanými, konkrétně 7 % (21).

Shrnutí výsledků

Shrnutí DVO3 zahrnuje zjištění z tazatelských otázek TO18 až TO21. Tato část výzkumného šetření doplnila výzkum o to, jak pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci vnímají potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie. Ze zjištění vyplynulo, že 68 % (216) pracovníků vnímalo v době pandemie větší potřebu využívat v komunikaci s klienty prvky krizové intervence. Větší potřebu využívat tyto prvky nevnímalo 23 % (74) respondentů. Zbylí se k tomuto tématu nemohli dále vyjadřovat, jelikož v tu dobu nepůsobili jako sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Dle hodnocení pracovníků na ně byla kladena přiměřená, ale občas i obtížně zvladatelná, pracovní zátěž vzhledem k počtu klientů, se kterými spolupracovali. Vnímali, že jejich podpora a pomoc byla poskytována spíše přiměřeně tomu, aby každému klientovi věnovali tolik času, kolik bylo potřeba. Po skončení epidemiologických opatření a uklidnění celkové situace s COVID-19 necelá polovina, tedy 48 % (154) dotazovaných pracovníků, nyní hodnotí, že počet klientů, kterým poskytuje pomoc a podporu, je spíše přiměřený směrem k odvedené práci a času strávenému s klienty.

Se zjištěnými daty z tohoto výstupu je dále pracováno v kapitole Diskuse 5.6. Výsledky jsou porovnány se zjištěními plynoucími z výsledků empirických studií moderní zahraniční i domácí literatury.

5.4 Postoj vedoucích pracovníků ke vzdělávání v oblasti krizové intervence (DVC4)

Poslední DC, tedy DVC4, který byl jako jediný vyhodnocený za pomoci polostrukturovaného rozhovoru, měl za cíl zjistit, jaký postoj mají nadřízení/vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich podřízených v institucích, které primárně neposkytují krizovou intervenci. Za pomoci čtyř základních tazatelských otázek TO22 až TO25 byl cíl vyhodnocen za využití rozhovorů s vedoucími pracovníky institucí či organizací. Polostrukturovaný rozhovor byl poskytnut jedenácti vedoucími

pracovníky. Podrobnější informace k postupu vyhodnocení tohoto DC byly shrnuty v kapitole 4.2. Popis organizace a průběh výzkumu, kde lze nalézt i přehledovou tabulku č. 2, ve které jsou specifikováni informanti, kteří poskytli rozhovor. Vyhodnocení tohoto DC bylo pojato jako celková sumarizace nejdůležitějších a nejzajímavějších informací, poznatků a zkušeností, které uvedli vedoucí pracovníci vybraných služeb či institucí.

Význam využívání prvků krizové intervence v práci týmů podřízených pracovníků (TO22)

Vedoucí pracovníci hodnotili význam využívání prvků krizové intervence při práci svého týmu a shodli na tom, že vnímají využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty u svých podřízených za důležité, vzhledem k jejich kolikrát obtížné práci s klienty v krizi. Prvky krizové intervence využívají vedoucí pracovníci či jejich podřízení při své práci poměrně často. Používání prvků krizové intervence je dle informantů častokrát nedílnou součástí výkonu pracovní pozice sociálního pracovníka. Vedoucí pracovník I9 sociálně aktivizační služby uvedl „*Prvky krizové intervence podle mě slouží především k tomu, abychom vůbec mohli začít na nějakých cílech spolupracovat a mohli začít nepříznivou situaci řešit. Je to nějaká 'první psychická pomoc, klientovi.'*“

Informanti vnímají prvky krizové intervence jako jeden z klíčových nástrojů práce s klienty, a nejen s nimi. Pracovníci se mohou i v každodenním životě dostat do situací, ve kterých tyto prvky mohou využít. Mohou to být situace v rodinách, například úmrtí rodičů či smrt člena rodiny, ztráta bydlení, zdravotní problémy, útěky dětí, odebírání dětí z biologické rodiny, zkrátka o náhlé životní události. Informant I8, který působí jako vedoucí pracovník azylového domu pro mladé, uvádí že „*Pracovníci bývají klienty mnohdy vnímáni jako v danou chvíli nejbližší lidé, psychická opora, podpora a motivace.*“ V těchto situacích musí pracovníci zasahovat a bez prvků krizové intervence by nemuseli být schopni adekvátně poskytnout odbornou pomoc. Pracovníkům by prvky krizové intervence měly pomoci zvládat obtížné situace, které mohou nastat v průběhu celkové spolupráce. Může to znamenat, že odborná, citlivá reakce pracovníka v případě, že se klient nachází v krizi, je vnímána pomyslně i jako

velký krok k navázání důvěry a vztahu s klientem. Na této důvěře lze následně stavět i spolupráci, která snáze funguje. Prvky krizové intervence mohou pomoci pracovníkovi adekvátně reagovat na potřeby klientů. Informant I1 pracující v domově sociální péče uvedl *„Určitě je na místě vzdělání pracovníků v krizové intervenci z hlediska rozvoje kvality služby, jelikož špatné nebo nevhodně zvolené jednání s klientem může dotyčnému ublížit, a to jak z hlediska posunu v jeho situaci, tak z hlediska jeho psychiky.“*

Většina informantů se shodovala na tom, že je důležité, aby alespoň někteří pracovníci zvládali využívat prvky krizové intervence, jelikož mohou nastat případy, kdy budou něco řešit s klienty v krizi. Dle informanta I6 působícího v sociálně aktivizační službě si v přímé práci s klienty pracovník povětšinou aktuální zakázku řešenou s klientem nevybírá. Pokud se setká s klientem, kterému například umřel člen rodiny, musí v případě potřeby ihned poskytnout intervenci. Povědomí o základních prvcích krizové intervence by měl mít každý pracovník, aby uměl zajistit dítě či dospělého například skrze strukturovaný rozhovor, aby se dotyčná osoba uklidnila a byla schopná nějakého racionálního fungování.

Vedoucí pracovník I7 nízkoprahového zařízení pro děti a mládež vnímá využívání prvků krizové intervence v současné době jako důležité s tím, že do budoucna s největší pravděpodobností důležitost ještě poroste. Popisoval, že *„Služby NZDM tak, jak byly koncipovány v době svého vzniku, se již nějakou dobu pomalu transformují do určité náhražky, nebo doplnění klasických psychiatrických ordinací. Tam, kde se dříve nejvíce řešilo aktivní a smysluplné trávení volného času tzv. rizikové mládeže se dnes stále více setkáváme s akutní potřebou ošetření duševního zdraví a pohody, a to především u dívek.“* Informant I1 uvádí *„Často se setkáváme se složitými životními situacemi, se kterými si jak sami klienti naší služby, tak jejich rodiny/opatrovníci/blízcí neumí sami poradit, např. zhoršení schopnosti člověka samostatně se o sebe postarat, počínající nebo již přítomná dezorientace osoby z důvodu duševního onemocnění se ztrátou náhledu na svou situaci, bytové podmínky apod. a je nutné pracovat i s prvky krizové intervence v poskytování pomoci.“*

V rozhovorech informanti hovořili o tom, že na poradách týmů se zaměřují na nepříznivou sociální situaci klientů a na nezbytné prvky, které by spolupráci s každým

jednotlivým klientem usnadnily. Nastavují si, jaké jsou potřeby, přání daného klienta, jaká jsou rizika, na co si dát pozor, na co se zaměřit. Vedoucí pracovníci považují za významnou součást porad s týmem zaměření na prvky krizové intervence při řešení nepříznivé situace klientů. Pokud je něco akutního a někteří pracovníci z týmu nemající kurz či výcvik krizové intervence řeší nějaké krize s klienty, tak se tým společně snaží zaměřit na styl a způsob komunikace, aby poradili kolegovi, který neví, jak má s klientem v krizi postupovat. Někteří vedoucí pracovníci by uvítali, aby se na poradách více zaměřovalo na poskytování prvků krizové intervence různým cílovým skupinám. Reakce informanta I9 na tuto otázku zní *„Setkala jsem se i s názory, že pracovníci v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi výcvik v krizové intervenci mít nemusí, protože nepracují ve službě Krizová pomoc či Telefonická krizová pomoc. Když však v blízkém okolí žádná taková služba dostupná není, nemáme moc na výběr. Další věcí také je, že klient, který má k pracovníkovi vybudovaný důvěrný vztah a náhle se ocitne v krizi, osloví spíše nás, které zná, a nevyhledává službu, která umí pracovat s krizí. A v tu chvíli se nám to hodí. Já sama za sebe se divím, že doposud naši pracovníci delším kurzem či výcvikem neprošli, a že to neřešili už mí předchůdci vedoucí.“*

Vedoucí pracovníci cítí u svého týmu převážně potřebu se v tomto směru neustále vzdělávat a zdokonalovat. Jejich práce se sice přímo nezaměřuje na krizovou intervenci, ale jsou schopni převážně klientovi poskytnout první pomoc a případně s ním dále pracovat, či ho odkázat na jinou návaznou službu, která se specializuje především na poskytování krizové intervence. Vedoucí uváděli, že někteří z podřízených pracovníků výcvikem krizové intervence neprošli, avšak prošli určitými školeními v této oblasti, takže věří, že povědomí mají a věří, že i neplnohodnotné kurzy či výcviky krizové intervence jejich podřízeným přinesly zkušenosti k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty nacházejícími se v krizi. Informantka I1 věří, že *„Povědomí o technikách, které krizová intervence využívá, je nápomocné při konkrétních situacích řešených na pracovišti. Myslím si, že spousta z nich dělají sociální pracovníci nevědomě jako již zažitý způsob práce – např. pokud mluvím se starším člověkem, který je sám ze své situace a ztráty soběstačnosti velmi vystresovaný, neví, co má dělat, klientovi se v hovoru přizpůsobuji a jeho problém se snažím popsat/najít podobnými slovními obraty, které používá on sám tak, aby se v tématu co nejlépe vyznal (uzpůsobení tempa řeči, vynechání odborných výrazů apod.).“*

Vedoucí služeb vnímají, že pro uspokojení potřeb některých pracovníků stačí i třídní školení v krizové intervenci plus absolvování motivačních rozhovorů. Prvky krizové intervence ve své přímé práci podřízení pracovníci využívají, ale vystačili by si asi i jen se základními znalostmi s ohledem na některou cílovou skupinu. Za vhodné samozřejmě pracovníci vnímají vzdělávání v plnohodnotných kurzech krizové intervence, tj. vícehodinové kurzy s praktickými nácviky. Výcvik krizové intervence je určitě přínosem pro klienty a ujištěním pro pracovníky v přímé práci v dané službě, že svou práci odvádějí dobře a klientovi v dané situaci poskytnou správnou odbornou pomoc. Je zjevné, že pokud by byla možnost, aby pracovníci byli více vzdělaní v krizové intervenci, bylo by to přínosem pro všechny sociální služby či instituce potýkající se s klienty v krizi. Vedoucí pracovníci, kteří prošli kurzem krizové intervence, uváděli, že poznatky z těchto kurzů využívají v praxi každý den.

Hodnocení kompetencí k využívání prvků krizové intervence u podřízených pracovníků (TO23)

Z výstupu „Jak vedoucí pracovníci hodnotí kompetence k využívání prvků krizové intervence u svých podřízených“ vyšlo, že většina z nich má pozitivní povědomí o využívání prvků krizové intervence u svého týmu pracovníků. Směrem k hodnocení kompetencí k využívání prvků krizové intervence jeden z informantů I6 uvedl „*Vždycky si ten pracovník na konci roku stanovuje nějaký vzdělávací plán, kde i zhodnotí absolvované kurzy za minulý rok. Zhodnotí posun svých dovedností, schopností a stanoví si nový.*“ Další z informantů I1 uváděl „*Myslím si, že co se týká práce sociálních pracovníků v našem zařízení, povědomí o užití prvků krizové intervence mají. Samozřejmě jakékoli rozšíření těchto znalostí je vítané. Co by bylo více vhodné, tak je to proškolení spolupracujících kolegů v rámci multidisciplinárních týmů, kteří se se situacemi vhodných užití prvků krizové intervence také setkávají. Například ve chvíli, kdy klient v našem zařízení zemře, jednáme s jeho nejbližšími a je nutné často jednat velmi citlivě, zároveň empaticky, nechat prostor pro vyjádření emocí a zároveň zachovat profesionální stránku a pomoci s řešením nastalé situace a s následujícími kroky. Situace hodné užití těchto prvků však nastávají téměř každodenně při poskytování přímé péče klientům, takže i proto si myslím, že je potřeba, aby se prohloubily znalosti pracovníků v této oblasti.*“

Většina informantů by tedy uvítala rozšiřování a prohlubování těchto znalostí u svých pracovníků. I když informant I8 pracující v azylovém domě sděloval „*V některých situacích mnoho pracovníků spoléhá na již naučené postupy a možná je ani nenapadne, že existují techniky, které se zaměřují na řešený problém.*“ Vedoucí pracovník I9 působící v sociálně aktivizační službě uvedl „*Rozhodně je potřeba, aby pracovníci prvky krizové intervence využívali efektivně.*“

Povětšina vedoucích pracovníků má v rámci svého týmu velmi motivované kolegy a kolegyně, kteří si chtějí rozšířit své kompetence. Vedoucí pracovník I11 zmiňoval, že „*Sociální pracovníce dle mého jsou motivované v této oblasti vzdělávání, a to jak pro zopakování/aktualizaci již nabytých dovedností, tak naučení nových technik. Co se týká pracovníků v sociálních službách, tak tam je motivace asi jak u kterého pracovníka. Někdo se vzdělává rád, někdo je zvyklý na své postupy a nerad cokoli mění.*“ Dále mají vedoucí pracovníci zájem o to, aby tým pracovníků prošel výcvikem krizové intervence, protože to není nástroj jen k pracovnímu využití, ale člověk jej využije i v soukromí. Vedoucí služeb vnímají, že jejich podřízené sami chtějí v této oblasti zvyšovat své kompetence, aby se cítili jistější při práci s člověkem v krizi, a od vedení organizace v tom mají jednoznačně podporu. Samozřejmě jsou pracovníci, kteří cítí potřebu vzdělávání v jiných oblastech, například proto, že jsou ve službě krátkou dobu.

Využívání prvků krizové intervence pracovníci hodnotí jako důležité, proto by bylo přínosné, aby se v krizové intervenci i nadále vzdělávali. Stejně tak by bylo přínosné rozšíření znalostí pracovníků směrem k využívání prvků krizové intervence i v jiných organizacích, které primárně nejsou krizovou poradnou. Ve vzdělávání vnímají seberozvoj a zároveň zvyšování odbornosti a kvality poskytovaných služeb.

Minimální počet vedoucích vnímalo, že motivace k rozšiřování kompetencí k využívání prvků krizové intervence u některých pracovníků chybí. Svým podřízeným by vedoucí pracovníci také doporučovali vzdělávání i například v motivačních rozhovorech, školeních v komunikaci či v jiných výcvicích. Za každý tým by měl být minimálně jeden pracovník alespoň se základním výcvikem v krizové intervenci. Pro každého sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách by bylo dobré alespoň vzdělání v této oblasti s nižší hodinovou dotací. Informant I5 působící jako vedoucí

občanské poradny uvádí „*Stejně jako u sebe vnímám i u ostatních pracovníků důležitost alespoň základní znalosti krizové intervence. Při výcviku krizové intervence často vycházíme z našich zkušeností, kdy simulujeme různé situace a rozebíráme přístupy jednotlivých pracovníků. Průběžně své zkušenosti sdělujeme v rámci intervize a získáváme zpětnou vazbu pro možná řešení. Většina mých kolegů má zájem na dalším vzdělávání, protože se čím dál častěji setkáváme s klienty v krizi a potřebujeme maximum informací, jak jim co nejlépe pomoci.*“

Techniky pro poskytování prvků krizové intervence jsou dle informantů důležité. Je potřeba je pravidelně nějakým způsobem obnovovat a snažit se je využívat v praxi, jelikož se pracovníci s krizovými situacemi setkávají u klientů poměrně často. Základní znalosti technik pro využívání prvků krizové intervence, které se pak dají promítnout do praxe, jsou velmi užitečné. Ať už je to například práce s mlčením, nechat klienta projevit své emoce, které aktuálně cítí, nebo mu čistě poskytnout podporu, a potom následně když už ta situace je stabilizovanější, klient už začíná myslet racionálněji, tak s ním tu situaci řešit, najít cesty k řešení, jak se s aktuálním problémem vypořádat.

Potřeba využití prvků krizové intervence v době pandemie (TO24)

Informanti hodnotili potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie, přičemž bylo zjištěno, že nárůst potřeby využití prvků krizové intervence byl jasně patrný. Vedoucí pracovníci vnímali v době pandemie převážně větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence s klienty a z části tak potvrdili zjištění, které vzešlo z dotazníkového šetření, kde celkově pracovníci vnímali větší potřebu využití prvků krizové intervence v konverzaci s klienty. Tyto výsledky znázorňuje graf č. 16 a tabulka č. 18, viz příloha D, E.

Během pandemie byla celkově utlumena komunikace s klienty, ale bylo zřejmé, že tato událost různé problémy dětí, mládeže či dospělých dále prohloubí, což se dle informantů projevilo a projevuje i v současné době. Minimum informantů zaznamenalo využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty oproti běžné situaci. Prvky krizové intervence celkově hodnotili jako součást své každodenní práce.

Dle několika informantů prvky krizové intervence pracovníci využívali intuitivně, aniž by třeba věděli, že se jedná právě o prvek krizové intervence. Pandemie byla krizí sama o sobě, a to nejen pro klienty. Krize nás provázela neustále. Ale nic zásadního se v praxi dle názoru odpovídajících nezměnilo, avšak vyvstala některá nová témata, která pandemie přinesla.

Většina vedoucích pracovníků měla pocit, že klienti během pandemie potřebovali mnohem více sdílet své obavy, jelikož pandemie přinesla úmrtí v rodinách, což vedlo k potřebě více využívat prvky krizové intervence. Během pandemie také byla pocíťována větší psychická pracovní náročnost u sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách, přičemž využití prvků krizové intervence bylo v tu chvíli více než na místě při mnoha rozličných situacích. Vedoucí poradenského střediska I5 vypověděl, že *„V době pandemie jsme se setkávali s velkým nárůstem domácího násilí a situace jsme většinou byli nuceni řešit telefonicky. Proto byla krizová intervence využívána mnohem častěji než v předchozích letech. Zaměřili jsme tedy výuku krizové intervence na telefonické konzultace. Tato výuka byla specifická také v tom, že byla uspořádána v on-line prostředí.“*

Informant I1 pracující jako vedoucí sociálního oddělení v domově sociální péče a informant I11, vedoucí sociálně aktivizační služby, srovnatelně vnímali, že v době pandemie byla zahlcenost „klientskými tématy“ obdobná jako v jakékoli jiné fázi nebo období práce s jejich cílovou skupinou. Spíše se změnila oblast témat, která se v tu dobu řešila. Více se řešila témata typu odloučení od blízkých z důvodu omezení návštěv zdravotnických i jiných zařízení, méně se řešily např. mezilidské konflikty. Samozřejmě i při těchto tématech bylo dle vedoucích pracovníků vhodné zapojení prvků krizové intervence.

Informanti zároveň konkrétně období pandemie COVID-19 vnímali jako období, kdy se pracovníci v přímé práci s klienty klientům velmi vzdálili – kontakty byly minimální, konzultace byly poskytovány elektronicky nebo telefonicky.

Klienti z počáteční situace pandemie COVID-19 byli rozrušení. Nikdo nevěděl, co a jak bude. V této fázi se zde mohly objevit větší známky využití prvků krizové intervence s klienty. Okolnostmi byly například zaskočeny matky, které se bály o své děti, jelikož

měly strach z nejisté a rychle se měnící doby. Viděly, že se všude vše uzavírá, tudíž hodně přemýšlely nad tím, zda budou moci jít do obchodu, aby měly pro děti dostatek potravin a jiného potřebného zboží. Postupem času však stres z klientů opadl a co se pandemie COVID-19 týče, již není třeba zasahovat do konverzace s klienty větším množstvím prvků krizové intervence. Informant I6, který působí v sociálně aktivizační službě jako vedoucí služby a sociální pracovník, sděloval *“Myslím si, že s koronavirem je to stejné jako když jsme teď řešili u klientů válku na Ukrajině. Spousta z nich byla značně rozrušená z toho, že nevěděli, jestli Putin přijde do Česka a jestli tady bude nějaká mobilizace. Zase to jsou prostě nějaké krizové situace, kdy tomu musíte hodit racionální rámeček u těch klientů a musíte na to potom následně reagovat.”*

Zahlcenost zaměstnanců „klientskými tématy“ týkajícími se krize v době pandemie vedoucí pracovníci vyhodnotili obecně jako přiměřenou. Z celkových názorů všech informantů vzešlo, že během pandemie u svého týmu podřízených pociťovali převážně větší vytiženost a vyšší frekvenci používání prvků krizové intervence.

Celkový souhrn z tohoto výstupu je zpracován a porovnán se zjištěním plynoucím z výsledků empirických studií a výzkumů moderní zahraniční i domácí literatury v kapitole Diskuse 5.6.

Hodnocení možností vzdělávání v oblasti krizové intervence (TO25)

Vedoucí pracovníci hodnotili možnosti dalšího vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence. Z výstupů bylo zjištěno, že možností nabídek vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence je velké množství, ale záleží především na kvalitě a propracování kurzu. Dle vedoucích pracovníků je třeba důkladně zvážit výběr správného kurzu či výcviku.

Většina zaměstnavatelů vnímá vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence u pracovníků jako velmi důležité. Své podřízené se v tomto okruhu vzdělávání snaží podporovat, proto pro ně příležitostně zajišťují školení „šitá na míru“, tedy přesně podle požadavků a potřeb pracovníků. Nalézt však vhodný kurz a vhodného lektora je dle informantů občas obtížné.

Podřízení pracovníci si mohou vybírat vzdělávání dle svých potřeb, přičemž mají také zcela svobodné možnosti v rámci 24hodinového povinného vzdělávání, které vymezuje §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zaměstnavatelé se snaží se svými pracovníky dělat individuální vzdělávací plány, ve kterých je možnost si kurz či výcvik krizové intervence zvolit. Vzdělávání je nastavováno specificky pro každého jednotlivého pracovníka, nejčastěji tedy během hodnocení pracovníka, kdy se stanovuje plán rozvoje. Pokud jsou pracovníci motivováni a mají zájem, mohou si sami vyhledat kurz či výcvik, který by je zajímal a pomohl v jejich rozvoji.

Dle některých vedoucích pracovníků možnost vzdělání v plnohodnotném kurzu či výcviku krizové intervence pracovníci příliš často nevyžadují, což částečně přisuzují tomu, že někteří pracovníci mají několik let praxe a nevnímají krizovou intervenci jako primární oblast, ve které by se potřebovali do vzdělávat. U začínajících či nově nastupujících sociálních pracovníků však vedoucí pracovníci vnímají, že by byl kurz krizové intervence vhodný, ne-li vysloveně potřebný.

Velký význam je kladen na to, o jaké kurzy krizové intervence pracovníci stojí, jelikož je dlouhodobý kurz finančně náročnější. Značná část organizací preferuje krátkodobé kurzy, protože jsou finančně dostupnější. Zaměstnanci po svém nadřazeném většinou vyžadují financování kurzu či výcviku v krizové intervenci v rozsahu alespoň třídenního vzdělávání, jelikož finance na vzdělávání v takovém rozsahu jsou. Zaměstnavatel má ve většině případů omezené finanční prostředky na poskytnutí vzdělávání v plnohodnotném kurzu či ve výcviku v krizové intervenci, a tak povětšinou tuto možnost vzdělávání nabídne pouze omezenému množství pracovníků - například těm, kteří v organizaci působí nejdéle nebo jsou ochotni se v této oblasti vzdělávat. Pracovníci by ve většině případů byli rádi, kdyby jim celé vzdělání hradil zaměstnavatel. V některých případech je však potřeba se spolupodílet na financování vzdělávání.

Informant I9 pracující v sociálně aktivizační službě uvedl *„K této práci je vzdělávání v oblasti krizové intervence zkrátka potřeba. Jelikož jsme ale velká služba, nemůžeme si určitě dovolit každého poslat na výcvik v rozsahu např. 150 hodin, který jednu osobu stojí okolo 30 tisíc. To už by si pak zaměstnanec musel hradit sám.“*

Vedoucí pracovníci také uváděli informace k finančním prostředkům, které má jejich organizace vyčleněné k vzdělávání pracovníků. Jeden z informantů I7 z nízkoprahového zařízení uváděl: „*Naše organizace kurzy v rámci povinného vzdělávání (tudiž i případné kurzy krizové intervence) proplácí, byť např. tento rok jsme museli rozpočet celkem výrazně pokrátit. Vzdělávání zaměstnanců je hrazeno z rozpočtu služby, který je primárně tvořen zdroji z MPSV, sekundárně pak dalšími menšími přispěvateli, převážně městy, ve kterých služba nějakou formou působí.*“ Rozpočty organizací musejí počítat se vzděláváním pracovníků v různých oblastech, nezaměřují se pouze na vzdělávání v krizové intervenci. Dle informací od vedoucích pracovníků jsou organizace převážně závislé na dotacích od měst, kraje a MPSV. Vzdělávání se také hradí ze státního příspěvku a dále z prostředků neziskové organizace. Zdroji financování mohou být i různé dary nebo finance z projektů. Jen výjimečně jsou na vzdělávání využity jiné zdroje, např. z veřejných sbírek. O rozdělování finančních zdrojů rozhoduje management organizace a ekonomické nastavení organizace

Finanční prostředky ze strany zaměstnavatele jsou tedy omezené, z čehož vyplývá, že není v moci zaměstnavatele poskytnout vzdělání v krizové intervenci každému svému pracovníkovi. V rámci organizace je umožnění širšího vzdělávání zaměstnanců vždy na domluvě. Převážně se organizace snaží pracovníky ve vzdělávání podporovat na základě toho, jaké mají představy. V případě, že pracovník uzná za vhodné absolvovat kurz či výcvik krizové intervence a bude to ve finančních možnostech služby na daný rok, má v tom podporu od většiny informantů.

Shrnutí výsledků

Pro dokreslení výzkumného šetření byly metodou polostrukturovaného rozhovoru nasbírány poznatky od vedoucích pracovníků vybraných institucí, kteří hodnotili, jak je pro ně samotné i pro jejich podřízené důležité využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty. Vedoucí pracovníci posuzovali u svých pracovníků kompetence k využívání prvků krizové intervence, potřebu využívání prvků krizové intervence v době pandemie, hodnotili motivaci pracovníků k dalšímu vzdělávání a uváděli, jakými prostředky je vzdělávání nejčastěji financováno.

Z celkových výstupů vzešlo, že vedoucí pracovníci u svých podřízených vnímají jako důležité využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty, především i z důvodu obtížnosti a komplexnosti práce s klienty v krizi. Prvky krizové intervence vnímají jako nástroj, za pomoci kterého pracují s konkrétní cílovou skupinou osob ve specifické krizové situaci. Prvky krizové intervence jsou považovány za nedílnou součást pracovní náplně sociálních pracovníků.

Povědomí o základních prvcích krizové intervence by však měl mít každý pracovník, aby uměl přinejmenším zajistit klienty skrze rozhovor, po kterém dojde alespoň k částečnému uklidnění krizové situace. Na poradách týmu se pracovníci převážně zaměřují na nezbytné prvky, které by mohly spolupráci s klienty v krizi usnadnit. Vedoucí uváděli, že někteří z podřízených pracovníků výcvikem krizové intervence neprošli, avšak prošli určitými školeními v této oblasti, ze kterých si také odnesli poznatky, které v praxi s klienty v krizi jistě využijí. Pracovníci se obecně chtějí vzdělávat a zdokonalovat své schopnosti v oblasti využívání prvků krizové intervence.

Je nepřehledné množství nabídek vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence. Podřízení pracovníci si mohou vybírat vzdělávání na základě svých potřeb, přičemž mají 24 hodin povinného vzdělávání, které vymezuje §111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zaměstnavatelé se snaží se svými pracovníky vytvářet individuální vzdělávací plány, kde si mohou zvolit kurz či výcvik krizové intervence. Možnost plnohodnotného kurzu či výcviku v krizové intervenci pracovníci příliš často nevyužívají, což částečně přisuzují několikaleté praxi. Nevnímají tedy krizovou intervenci jako primární oblast, ve které by se potřebovali vzdělávat. Vedoucí pracovníci by toto vzdělávání však doporučovali převážně začínajícím pracovníkům.

Mnozí vedoucí se přiklání k účasti svých pracovníků na kurzech či výcvicích krizové intervence a podporují je k jejich absolvování, pokud mají dostatečné finance na uhrazení daného kurzu či výcviku. Z tohoto důvodu většina organizací preferuje především krátkodobé kurzy, jelikož se lépe vejdu do finančního rozpočtu. Zaměstnanci po svém nadřízeném většinou vyžadují financování alespoň v rozsahu třídenního vzdělávacího kurzu či výcviku v krizové intervenci, jelikož finance na vzdělávání v takovém rozsahu bývají snáz dostupné. Vzdělávání v plnohodnotných

kurzech či výcvicích krizové intervence je nejčastěji zprostředkováno jen některým vybraným pracovníkům. Dle informací od vedoucích pracovníků finanční rozpočet organizace závisí převážně na dotacích od města, kraje, MPSV a projektů.

Většina vedoucích pracovníků by uvítala rozšiřování a prohlubování kompetencí k využívání prvků krizové intervence u svých pracovníků. Jsou si vědomi, že toto vzdělání pomůže v rozvoji kvality poskytovaných služeb a k vyšší jistotě pracovníků v přímé práci s klienty nacházejícími se v krizi. Vnímají vzdělávání v oblasti krizové intervence jako velmi důležité, protože to pracovníkům pomůže adekvátně reagovat na potřeby klientů. Špatné nebo nevhodně zvolené jednání s klientem může kolikrát spíše ublížit a to jak z hlediska posunu v jeho situaci, tak z hlediska jeho psychiky. Stejně tak přínosné by bylo rozšíření znalostí pracovníků směrem k využívání prvků krizové intervence i v jiných organizacích, které primárně neposkytují krizovou intervenci. Informanti v dalším sebevzdělávání vnímají seberozvoj a zároveň zvyšování odbornosti.

Bylo by přínosné pravidelně procvičovat své znalosti a praktikovat techniky v praxi, jelikož se pracovník může nacházet s klientem v různě náročných situacích. Pracovníci se s každou zkušeností posouvají v praxi dál. Avšak i základní znalost technik pro využívání prvků krizové intervence, které se dají využít v přímé práci s klienty, jsou užitečné. Organizace se převážně snaží pracovníky ve vzdělávání podporovat dle toho, jaké mají pracovníci představy. Umožnění vzdělávání zaměstnanců je podle vedoucích pracovníků především založeno na domluvě. Vedoucí pracovníci, kteří prošli kurzem krizové intervence, uváděli, že poznatky z těchto kurzů využívají v praxi každý den. Lze vyhodnotit, že využívání prvků krizové intervence je nedílnou součástí jejich každodenní práce, tudíž je z části zcela nepostradatelné.

5.5 Vyhodnocení praktické části

Prostřednictvím dotazníkového šetření určeného pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách a stanovených otázek polostrukturovaného rozhovoru s vedoucími institucí byl cíl výzkumu určený na začátku praktické části této práce na základě vyhodnocení naplněn. Celkový souhrn výsledků v této podkapitole zahrnuje čtyři DVC, které byly podrobněji rozebrány v textu výše. Z obou metod zkoumání bylo získáno

potřebné množství informací zahrnující oblast využívání prvků krizové intervence v sociální práci.

Analýza dotazníků poskytla souhrn informací o cílové skupině účastníků tohoto výzkumného šetření, zjištění o využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a kontextu ve kterém tyto prvky nejčastěji pracovníci používají. Dále byla využita k hodnocení kompetencí pracovníků ve využití prvků krizové intervence a jejich potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie. Respondenti pracují nejčastěji s cílovou skupinou osob se zdravotním postižením, s rodinami s dětmi či seniory, přičemž jejich průměrná doba praxe se pohybuje mezi 1 až 5 roky. Každý čtvrtý pracovník tohoto výzkumu se setká s klientem v krizi jednou za týden. Řeší s nimi nejčastěji oblasti zahrnující vztahovou problematiku či problematiku zdraví.

Při vyhodnocení DVC1 zabývající se kontextem a potřebou využití prvků krizové intervence, považují respondenti při práci s klienty za nejdůležitější prvek krizové intervence poskytování informací. Dále pracovníci využívají převážně prvky pro vyjadřování pochopení a soucitu. Jsou zvyklí nechat klientům prostor na vyjádření emocí, poskytnout jim emoční podporu, hledat zdroje podpory mezi blízkými klienta či zprostředkovat kontakt na jinou odbornou pomoc. Zajímavým zjištěním je, že prvek direktivního přístupu značná část dotazovaných ve své přímé práci s klienty vůbec nepoužívá. Techniky, kterými využívají prvky krizové intervence, jsou především aktivní naslouchání, empatické naslouchání, povzbuzování, oceňování, uznání či kladení otevřených otázek. Pracovníci lehce váhají nad používáním technik rekapitulace, objasňování, reflexe, používání přestávek v rozhovoru, zrcadlení či parafrázování, ale důležitost využívání v nich také spatřují. Pracovníci mohou při své práci váhat nad používáním technik krizové intervence, jelikož značná část z nich neprošla plnohodnotným kurzem nebo výcvikem v krizové intervenci a nemusí mít dostatečné povědomí o tom, jak tyto techniky správně použít. Mohou se snažit využívat nejzákladnější z nich, kterými si jsou při práci nejjistější.

DVC2 zjišťoval, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence. Pracovníci v přímé práci s klienty si jsou vědomi, že musí v některých oblastech zapracovat na upevnění či zdokonalení

svých schopností v komunikaci s lidmi v krizi. Nejsou si v některých případech jisti svými postupy či technikami při spolupráci s člověkem nacházejícím se v krizové situaci. Pracovníci by se především chtěli zaměřit na práci s tichem, využívání technik aktivního naslouchání, na práci se svými emocemi, být více trpěliví nebo se lépe přizpůsobit komunikaci klienta. Vnímali, že potřebují upevnit techniky krizové intervence, aby se nebáli při své práci otevřít s klienty těžší témata. Celkově jim přijde podstatné zaměřit se na zvýšení svého povědomí o technikách pro využívání prvků krizové intervence, jimiž je zrcadlení, naslouchání, pohotovější reagování na potřeby klienta, reflexe, kladení otevřených otázek, povzbuzování, empatické naslouchání, asertivita, časové ohraničení či nastavení hranic.

Je důležité, že sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímají význam ve vzdělávání v této oblasti. Chtěli by si být jistější ve své práci s klienty v krizi. Z čehož vyplývá potřeba pracovat více na své sebejistotě, například podstoupením výcviku či kurzu krizové intervence, kde by si tyto techniky pro používání prvků krizové intervence v přímé práci mohli upevnit nebo se v nich napřímo zdokonalit. Zjištění, že mají od zaměstnavatele velkou podporu ve vzdělávání, potvrdila i většina informantů, se kterými byl veden rozhovor. Potvrdili, že své pracovníky podporují především ve vzdělávání zaměřujícím se na využívání prvků krizové intervence. Je nutné s klienty pracovat správným způsobem i při běžné sociální práci, kdy klient například potřebuje pomoci s vyřízením dávek, dluhovou problematikou, poradenstvím při hledání zaměstnání či jinou aktivizační činností, protože i za špatnou finanční situaci se může skrývat řada dalších problémů, které se mohou později projevit. Mohou jimi být závislosti, špatné vztahy v rodině, problémy nezaměstnanosti apod.

Z DVC3, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie, vyplynulo, že pracovníci vnímali větší potřebu využívání prvků krizové intervence při komunikaci s klienty. Podrobnější komparace těchto výsledků je zahrnuta v kapitole Diskuse 5.6.

Druhá část výzkumu byla vyhodnocována polostrukturovanými rozhovory. Zde se DVC4) soustředí na poskytnuté rozhovory vedoucích pracovníků, které měly zjistit, jaký postoj mají vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich

podřízených v institucích, které primárně neposkytují krizovou intervenci. Rozhovory měly za cíl doplnit případné zjištění z dotazníkového šetření, což se podařilo. Zaměřovaly se konkrétně na zhodnocení využívání prvků krizové intervence při práci týmů vedoucích pracovníků, kompetence k využívání prvků krizové intervence pracovníků dané služby a celkový pohled na situaci v pandemii COVID-19 jak byla vnímána potřeba využívání prvků u jejich pracovníků. Poznatky vedoucích pracovníků zaměřující se na tematiku pandemie COVID-19 jsou shrnuty v kapitole 5.6 Diskuse. V neposlední řadě rozhovory popisovaly možnosti a financování vzdělávání v oblasti poskytování prvků krizové intervence v rámci služeb daných organizací. Vedoucí pracovníci z větší části potvrzovali zjištění, které vyšlo z dotazníkového šetření.

Na poradách týmů vedoucí vnímají jako přínosné zaměřovat se na situace vyžadující využití prvků krizové intervence, jelikož by to mohlo pomoci i jiným kolegům při řešení krizové situace s klientem a usnadnit jim i další spolupráci s danými klienty. Často podřízení pracovníci prošli pouze školeními či neúplnými kurzy a výcviky v krizové intervenci, ze kterých si lze odnést alespoň základní poznatky o využívání prvků krizové intervence. V této oblasti u svých pracovníků vnímají vedoucí pracovníci motivaci se zdokonalovat dalším vzděláváním. S pracovníky ve většině případů během roku jejich nadřízení tvoří individuální vzdělávací plány, kde si mohou zvolit vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence nebo jiné, které vnímají jako primární na doplnění nedostatků zkušeností nebo upevnění znalostí v dané oblasti, kterou pracovník vnímá za sobě prospěšnou. Na toto vzdělávání mohou využít zákonem stanovenou možnost 24hodinového vzdělávání. Někteří pracovníci však nemají zájem se v oblasti využívání prvků krizové intervence dále vzdělávat. Vedoucí to posuzují tak, že jsou někteří pracovníci v oboru dlouho, proto vzdělávání v oblasti nevnímají jako přínosné pro jejich sebezvoje. Vzdělávání by však doporučovali převážně začínajícím pracovníkům.

Z velké části se nadřízení snaží podporovat své pracovníky v účasti na kurzech či výcvicích krizové intervence a podporují je k jeho absolvování, pokud mají dostatečné finance na to jim kurz či výcvik uhradit. Většina organizací alespoň doporučuje absolvování krátkodobých kurzů, na které mají finance. V plnohodnotných kurzech či

výcvicích mohou nejčastěji vedoucí pracovníci oslovit pouze vybrané pracovníky, kterým tuto možnost mohou uhradit, jelikož jsou jejich finanční možnosti omezené.

Celkově by však jak vedoucí pracovníci, tak i jejich podřízení uvítali rozšiřování a prohlubování kompetencí k využívání prvků krizové intervence. Absolvované vzdělávání může pomoci k rozvoji kvality poskytovaných služeb a vyšší jistotě pracovníků v přímé práci s klienty. Vnímají ve vzdělávání určitý seberozvoj, a především zvyšování odbornosti ve své praxi. Vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence i v jiné oblasti vnímají pracovníci jako velmi důležité, jelikož jim může pomoci porozumět řešenému tématu s klientem a jeho následným potřebám. Kolikrát nevhodně zvolené a unáhlené jednání může klientovi spíše ublížit. Proto by bylo vhodné rozšířit znalosti pracovníků směrem k využívání prvků krizové intervence i v jiných organizacích, které primárně neposkytují krizovou intervenci.

Na základě DVC1, DVC2, DVC3 a DVC4 lze odpovědět na HVC, který měl za úkol **identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji.** Ze získaných výsledků lze konstatovat, že využívání prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí, je pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách důležité. Při své přímé práci se pracovníci těchto organizací setkávají poměrně často s klienty v krizi. Prvky krizové intervence, které nejčastěji při své práci využívají, jsou poskytování informací, vyjadřování pochopení a soucitu, prostor pro vyjadřování emocí, poskytnutí emoční podpory, hledání zdrojů podpory mezi blízkými klienta, zprostředkování kontaktu na jinou odbornou pomoc či posilování klientových kompetencí, aby svou krizovou situaci zvládl sám. Nejčastěji využívanými technikami pro realizaci prvků krizové intervence s klienty pracovníci volí aktivní naslouchání, empatické naslouchání, povzbuzení, ocenění, uznání či kladení otevřených otázek či použití rekapitulace. Velká část pracovníků tohoto výzkumného šetření nemá absolvovaný plnohodnotný kurz či výcvik krizové intervence, ačkoliv vnímají, že jsou prvky krizové intervence pro jejich výkon pracovní pozice v jednání s klienty podstatné. Cítí, že by v této oblasti měli rozšířit své kompetence a nadále upevňovat i zdokonalovat své dosavadní schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi. Znalost využívání prvků krizové intervence je pro pracovníky značným přínosem. Obecně lze

řící, že většina pracovníků vnímá potřebu další podpory při zvládnání komunikace s lidmi nacházejícími se v krizové situaci. Co se týká využívání prvků krizové intervence v době pandemie COVID-19, tak pracovníci vnímali větší potřebu zasáhnout těmito prvky při komunikaci s klienty nacházejícími se v krizi.

Diskuse

Tato kapitola, která je zahrnuta do shrnutí výsledků výzkumného šetření, je pojata jako komparace zjištění plynoucích z výsledků empirických studií moderní zahraniční i domácí literatury a DVC3. TO18 až TO21 s výsledky, které vzešly z DVC4, konkrétně z TO24, která se zabývala tím, jak vedoucí pracovníci hodnotí potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie.

Ze shrnutí DVC3 vyplynulo, že více než polovina, tedy 68 % (216), pracovníků vnímalo u klientů v době pandemie větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence. Zbytek respondentů větší potřebu využívat tyto prvky nevnímalo nebo se k tomuto tématu nemohli dále vyjadřovat, jelikož v tu dobu nepůsobili jako sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách, byli na mateřské dovolené či studovali. Dle hodnocení pracovníků na ně byla kladena přiměřená pracovní zátěž, občas i obtížně zvladatelná vlivem období pandemie COVID-19. Z čehož lze usuzovat, že s tímto pro všechny novým obdobím začaly vyvstávat i nové problémy, váhání a nejistota v řešení určitých věcí s klienty. Pracovníci celkově vnímali, že poskytovaná podpora a pomoc klientům byla spíše přiměřená tomu, aby každému klientovi věnovali tolik času, kolik bylo potřeba, ačkoli i značná část pracovníků v dotazníkovém šetření vnímala, že pomoc a podporu některým pracovníkům spíše nedokázala přiměřeně poskytnout.

Výzkumy k tématu krizové intervence v sociální práci za doby pandemie COVID-19 v zahraničí uvádějí, že jen ve městě Wuhan v Číně za doby lockdownu od ledna 2020 do dubna 2020 bylo zaregistrováno více než 50 tisíc případů nakažení a téměř 4 tisíce úmrtí v jeho důsledku. Lidé významně potřebovali informace, rady, trpěli depresemi v důsledku izolace. Nejen sociální pracovníci se potýkali s nárůstem lidí vyžadujících krizovou intervenci. Z tohoto důvodu zde byla založena internetová platforma pro poskytování vzdálené krizové intervence. Objevila se potřeba vyškolit komunitní, sociální, zdravotnické pracovníky i psychologické poradce v krizové intervenci (Wong a Candy, 2022). Hitchcock, Báez et al. (2021) za doby pandemie COVID-19 zjistili, jak důležitá je krizová intervence i ve školství, konkrétně u výuky studentů pomáhajících profesí, zejména tedy u budoucích sociálních pracovníků. Tato doba, ve které došlo k nárůstu traumat a krizových případů, ukázala, jak podstatné je učit tyto osoby

pracovat s vlastními traumaty a stejně tak s nimi pomáhat ostatním. (Hitchcock, Baéz, 2021) Na základě výsledků současných empirických studií zahraniční i domácí vědci prokázali, že krizové stavy během pandemie COVID-19 provázejí sebevražedné reakce, deprese, neurotické stavy s posttraumatickými stresovými poruchami, exacerbace psychosomatických onemocnění a psychopatologické poruchy. To se týká jak času během pandemie, tak i po ní (Bihun, Tverezovska, Vdovichenko et al., 2022). Za nouzového stavu poptávka po službách, které pomáhají obětem domácího násilí, vzrostla o 30 až 60 procent. Po skončení nařízených opatření proti šíření nemoci byl zájem o pomoc ještě větší. Postup úřadů či policie v krajích nebyl zcela jednotný. Často se páry, které měly krizi, pracovníci snažili smířit místo toho, aby jim poskytli ochranu jakožto ohrožených. Organizace během nouzového stavu fungovaly na pomoc ohroženým alespoň na dálku. Problém byl však v tom, že většina pracovníků v těchto službách jsou ženy, které musely převážně zůstat doma se svými dětmi. Rozsáhlá část personálu pracovníčně vypadla, přesto se organizace snažily zajistit plný chod. (Moree a Nyklová, 2021) V Austrálii pandemie a s ní spojená omezení COVID-19 prokazatelně zapříčinily nárůst nezaměstnanosti a s tím i nárůst chudoby, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, domácího násilí a problémů v oblasti duševního zdraví. Clarke a Morley (2020) ve své práci poukazují na potřebu do vzdělávání sociálních pracovníků implementovat krizovou intervenci a možnosti poskytování pomoci v krizových situacích (například jakým způsobem komunikovat s klienty na dálku). (Clarke a Morley, 2020)

Vedoucí pracovníci doplnili zjištění, že v době pandemie COVID-19 vnímali u pracovníků převážně větší využitelnost prvků krizové intervence v komunikaci s klienty. Vedoucí pracovníci u svých týmů využívání prvků krizové intervence při práci s klienty vnímají jako důležitou součást přímé práce pracovníka. Ten se může stát svědkem různých krizových situací klienta, jejichž řešení nemusí být mnohdy snadno uchopitelné. Ve většině případů byla osobní komunikace s klienty utlumena. Klienti především telefonicky potřebovali sdílet a přednášet své obavy z toho, co bude dál. Lze usoudit, že se u pracovníků v tomto období jednalo převážně o poskytování sociální telefonické krizové intervence. Pandemie posílila různé problémy u klientů a celkově se změnila oblast témat, která byla v tu dobu řešena (odloučení od blízkých, mezilidské konflikty apod.). Nadřazení vnímali, že se pracovníci v tomto období potýkali s větší

psychickou pracovní zátěží. Což mohlo vyplývat i z obavy samotných pracovníků, kteří nevěděli, co od situace pandemie COVID-19 čekat a měli přitom podporovat své klienty. V průběhu spolupráce klienti převážně prahli po informacích, které by jim pomohly se zorientovat v situaci, která nastala v souvislosti s pandemií COVID-19. Pracovníci by se bez využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty neobešli. Avšak zahlcenost zaměstnanců „klientskými tématy“ týkajícími se krize v době pandemie vedoucí pracovníci vyhodnotili obecně jako přiměřenou.

Po skončení epidemiologických opatření a uklidnění celkové situace s COVID-19 necelá polovina, 48 % (154), dotazovaných pracovníků nyní hodnotí, že počet klientů, kterým poskytuje pomoc a podporu, je spíše přiměřený směrem k odvedené práci a času strávenému s klienty. Tento dojem sdílejí i vedoucí pracovníci. Postupem času stres z klientů opadl a již nebylo tolik potřeba zasahovat do konverzace s klienty větším množstvím prvků krizové intervence. Po překonání krize v souvislosti s pandemií COVID-19 se značné části pracovníků ulevilo a vnímají, že již není jejich práce tak obtížně zvladatelná.

Ověřilo se, že ani v situaci s pandemií COVID-19 se bez prvků krizové intervence vedoucí pracovníci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách neobešli, ba naopak, jejich využitelnost byla čtenější. Na základě výsledků šetření z této diplomové práce a empirických studií zahraniční i domácí vědci prokázali, že lidé významně potřebovali informace, rady a trpěli depesemi v důsledku izolace. Nejen sociální pracovníci, ale i pracovníci ve školství a jiní se potýkali s nárůstem lidí vyžadujících krizovou intervenci. V porovnání se zahraničními výzkumy bylo prokázáno, že krizové stavy během pandemie COVID-19 provázely často sebevražedné reakce, deprese, neurotické stavy s posttraumatickými stresovými poruchami, psychopatologické poruchy a další. S omezeními během pandemie v zahraničí prokazatelně vzrostl nárůst nezaměstnanosti, z čehož vyplýval i nárůst chudoby, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, domácího násilí a problémů v oblasti duševního zdraví. Stejně zjištění z tohoto výzkumu však nelze potvrdit či vyvrátit, jelikož toto téma nebylo podrobněji rozpracováno. Lze však usoudit, že tyto oblasti mohly být vzhledem k vyčerpání pracovníků v tomto období také více řešeny, když pracovníci tohoto výzkumu uváděli, že jejich pracovní zátěž byla z části obtížně zvladatelná. Na základě

toho se také u těchto pracovníků mohla objevit větší četnost řešení těchto problémových oblastí s klienty. Zahraniční odborníci poukazovali na potřebu více do vzdělávání sociálních pracovníků implementovat krizovou intervenci a možnosti poskytování pomoci v krizových situacích. Výstupy z výzkumu mé diplomové práce z části shodují s výsledky zkoumání zahraničních odborníků, jelikož někteří sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímají své mezery v oblasti poskytování krizové intervence a chtěli by více zdokonalovat své schopnosti v oblasti týkající se komunikace s klienty v krizi. Což potvrzuje i hodnocení vedoucích pracovníků, že používání prvků krizové intervence v přímé práci u svých kolegů vnímají za důležité a vidí také potřebu, aby se v této oblasti jejich podřízení nadále vzdělávali.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo poukázat na povědomí využitelnosti prvků krizové intervence u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v institucích, které se primárně nezabývají poskytováním krizové intervence klientům nacházejícím se v krizi.

Teoretická část se v první řadě věnovala celkové charakteristice krize. Od základního pojmu krize byl podrobně rozpracován obsah, který obecně popisoval techniky, metody a prvky krizové intervence. Vymezeny byly také oblasti, na které se metoda krizové intervence v sociální práci nejčastěji zaměřuje. Pro přesnější ujasnění byly konkrétně popsány pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, jelikož na tyto pozice byl specifikován výzkumný vzorek.

V empirické části bylo hlavním cílem identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji. Pro dosažení stanoveného výzkumného cíle byla využita kombinovaná výzkumná strategie, tedy dotazníkové šetření a polostrukturované rozhovory. Na základě vyhodnocení praktické části bylo zjištěno, že sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách působící v organizacích, které se primárně nezabývají poskytováním krizové intervence v Královéhradeckém kraji hodnotí využívání prvků krizové intervence ve své profesi jako důležitou součást výkonu jejich práce, jelikož se s klienty v krizi setkávají poměrně často. Došlo ke zjištění, že velká část dotazovaných pracovníků nemá absolvovaný plnohodnotný kurz krizové intervence, který dle mého názoru i názoru dotazovaných lze vyhodnotit jako jeden z klíčových nástrojů pro dobrou praxi směrem k přímé práci s klienty nacházejícími se v krizi. Někteří pracovníci čerpají poznatky z krátkodobých kurzů a výcviků, které jim neposkytnou dostatek znalostí a neumožní rozvíjet dovednosti. Tyto formy vzdělávání jsou pro zaměstnavatele v častých případech finančně dostupnější. I z těchto kurzů či výcviků však vnímají značně důležité poznatky k využívání prvků krizové intervence, které jim pomáhají lépe pracovat s klienty v krizi. Pracovníci bez vzdělání v této oblasti uváděli, že by si chtěli být jistější ve využívání prvků krizové intervence v komunikaci s člověkem nacházejícím se v krizové situaci. Cítí, že by v této oblasti měli rozšířit své

kompetence a nadále upevňovat i zdokonalovat své dosavadní schopnosti. Znalost využívání prvků krizové intervence může být pro spoustu pracovníků značným přínosem. Obecně lze říci, že většina pracovníků vnímá potřebu další podpory při zvládnání komunikace s lidmi nacházejícími se v krizové situaci.

Lze usoudit, že by o prvcích krizové intervence měl mít povědomí každý pracovník, aby uměl alespoň částečně zasáhnout v situaci, kdy se klient nachází v krizi, než například dále odkáže klienta do jiné návazné služby. I základní znalost technik pro využívání prvků krizové intervence je velice důležitá. Využívané techniky pro realizaci prvků krizové intervence lze považovat za nedílnou součást výkonu pozice sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách. Pracovníci si mohou vybrat z velkého množství poskytovaného vzdělávání, které jim může pomoci upevnit již získané znalosti či zdokonalit schopnosti a dovednosti ve vybraných oblastech. Avšak poznatky z kurzů, které se zabývají využíváním prvků krizové intervence, mohou pracovníci využívat v praxi i v osobním životě každý den. Celkovým výstupem lze zhodnotit, že pracovníci jsou motivovaní se zlepšovat ve své profesi a mají vždy možnosti si dále rozšiřovat své znalosti za podpory jejich organizací.

Užitečnost a hlavní přínos pro oblast sociální práce spatřuji v rozvoji vzdělávání pracovníků a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb. Pro vedení organizací i jejich poskytovatele to může být impulz a motivace k vyhrazení větší části finančních prostředků na vzdělávání svých zaměstnanců v oblasti krizové intervence. Výsledky výzkumu mohou být inspirativní pro organizace, které se primárně nezabývají krizovou intervencí a které doposud tomuto tématu nevěnovaly dostatečnou pozornost. Z výzkumu totiž vyplývá, že vzdělávání ve využívání prvků krizové intervence je pro jejich pracovníky důležitou součástí přímé práce s klienty.

Z hlediska praktického doporučení by bylo vhodné klást větší důraz na vzdělávání studentů v krizové intervenci na vysokých školách zaměřených na obor sociální práce. Současně také koncipovat toto vzdělávání v základním rozsahu jako určitě nepřekročitelné minimum, které by budoucí sociální pracovníci měli pro výkon profese znát. Poskytovatelé sociálních služeb a další organizace, které v rámci své činnosti vykonávají sociální práci, by měly vytvořit takové podmínky, aby jejich zaměstnanci

mohli dostávat adekvátní podporu pro využívání krizové intervence při práci s klienty (ať již například formou intervizí, supervizí, vzdělávání, metodické podpory). V rámci celoživotního vzdělávání by měl být kladen důraz na vytvoření dostupné vzdělávací nabídky cílící na zvyšování kompetencí v oblasti práce s člověkem v krizi. Pro zvýšení dostupnosti vzdělávání se ukazuje jako nezbytné zajistit poskytovatelům sociálních služeb aj. dostatek finančních zdrojů, z nichž by mohli hradit náklady spojené s dalším profesním vzděláváním svých zaměstnanců v předmětné oblasti (např. vytvořením samostatného dotačního titulu, event. v rámci dotací MPSV či jiných donátorů). Navazující výzkum by se mohl zaměřit na způsoby využívání prvků krizové intervence v oblasti trestní justice, ve věznicích, v probační a mediační službě a dalších.

Seznam použitých zdrojů

- AUFORI. 2021. *Metodické pokyny pro pracovníky Aufori, o.p.s. v souvislosti s pandemií COVID 19*. Hradec Králové: Aufori, o. p. s.
- BARTOŠ, V., CAHLÍKOVÁ, J., BAUER, M. et al. 2020. *Dopady pandemie koronaviru na duševní zdraví*. Praha: Národohospodářský ústav AV ČR.
- BAŠTECKÁ, B. a kol. I. 2005. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing.
- BIHUN, N., TVEREZOVSKA, N., VDOVICHENKO, O. et al. 2022. Psychotherapy in Dealing with Crises in the COVID-19 Pandemic. *BRAIN: Broad Research in Artificial Intelligence*. (13), 259-272. [online]. [24. 4. 2023]. Dostupné z: doi:10.18662/brain/13.2/342
- BOHATÁ, K., JANEČKOVÁ, K., KOTRLOVÁ, J. 2019. *Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton.
- BROŽ, F., VODÁČKOVÁ, D. 2015. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál.
- CLARKE, J., MORLEY, CH. 2020. From crisis to opportunity? Innovations in Australian social work field education during the COVID-19 global pandemic. *Social Work Education* 39(8), 1048-1057. [online]. [24. 4. 2023]. Dostupné z: doi:10.1080/02615479.2020.1836145
- ČÍRTKOVÁ, L. 2008 *Moderní psychologie pro právníky: [domáci násilí, stalking, predikce násilí]*. Praha: Grada.
- DISMAN, M. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum.
- Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- FACEBOOK, 2023. *KRISe, Dopady na klienty* [online]. [8. 3. 2023]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/platformakrisa/posts/pfbid02oGcgq1Tar9zmTEUGiz6ip5YDj2jj73LQhsYGNs8Tm2as9xzdbnHJytzndiyJvXpvl>
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, Praha: Portál.
- HITCHCOCK, L., BAÉZ, J. et al. 2021. Social Work Educators' Opportunities During COVID-19 a Roadmap for Trauma-Informed Teaching During Crisis. *Journal of Social Work*

Education. (57), 82-98. [online]. [24. 2. 2023]. Dostupné z: doi:10.1080/10437797.2021.1935369

HOMFRAY, Š. a kol. 2020. *Krize a příležitosti: ekonomické a sociální dopady epidemie Covid19*. Praha: Rosa Luxemburg Stiftung.

CHROMÝ, K., HONZÁK, R. a kol. 2005. *Somatizace a funkční poruchy*. Praha: Grada.

JIROUŠOVÁ, M. 2016. *Význam vzdělání v krizové intervenci pro pomáhající pracovníky se zvláštním zřetelem k tématu sexuálního zneužívání* [online]. Bakalářská práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta, Katedra sociální pedagogiky. [4. 1. 2023]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/STAG75530.pdf>

KLIMPL, P. 2009. Psychoterapie. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*. 10(5): 234–238. [online]. [2. 4. 2023]. Dostupné z: https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2009/05/09.pdf?fbclid=IwAR3uTsPz__GZwJLPpRQTRsInizfAQlzzFQPcW4UhykvDRQQ7Ffvme5CPIg

KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.

KUBEČKOVÁ, E. 2014. *Metoda krizové intervence v praxi sociálního pracovníka* [online]. Bakalářská práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci Cyrilometodějská teologická fakulta [2. 1. 2023]. Dostupné z: https://theses.cz/id/kf1wuy/Bakalsk_prce_Kubekov_Eva.pdf

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. vyd. 1. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál.

MIOVSKY, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

MOREE, D., NYKLOVÁ, B. 2021. *Násilí na ženách v souvislosti s COVID-19: výzkumná zpráva*. 1. [online]. Praha: Sociologický ústav AV ČR. [24. 4. 2023]. Dostupné z: https://fhs.cuni.cz/FHS-2587-version1-nasili_na_zenach_v_souvislosti_s_covid_19.pdf

NZIP, 2023. *COVID-19: úvod, inkubační doba, původce a sezónnost onemocnění* [online]. Praha: MZ ČR a Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR [2. 4. 2023]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/clanek/447-covid-19-zakladni-informace>

ŠIMÁNOVÁ, H. 2020. Krizová pomoc. In: GRĚVNA, T., ŠÁMAL, P., VÁLKOVÁ, H. a kol. *Oběti trestných činů*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, s. 727.

ŠIMÁNOVÁ, H. 2020. Krizová pomoc. In: GRĚVNA, T., ŠÁMAL, P., VÁLKOVÁ, H. a kol. *Oběti trestných činů*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, s. 727–728.

- ŠPATENKOVÁ, N. 2004. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2004. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktual. a dopl. vyd. Praha: Grada.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Psyché (Grada).
- ŠPATENKOVÁ, N. a kol. 2004a. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, a. s. In: KVĚTENSKÁ, D. 2014. *Krizová intervence v kontextu sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- THOMPSON, B. 2013. *Crisis Theory and Intervencion: History, Indication, and Effectiveness, Brienna* [online]. Virginia Commonwealth University. [6. 3. 2023]. Dostupné z: https://www.academia.edu/30156768/Crisis_Theory_and_Intervention_History_Indication_and_Effectiveness.
- TRÖSTER, P. 2010. *Právo sociálního zabezpečení*. 5., přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice.
- VODÁČKOVÁ, D. 2002. *Krizová intervence: krize v životě člověka formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál.
- VODÁČKOVÁ, D. 2012. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál.
- VODÁČKOVÁ, D. a kol. 2007. *Krizová intervence: krize v životě člověka: formy krizové pomoci služeb*. 2. vyd. Praha: Portál.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- SYMĚTAL, J. 1995. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace.
- SYMĚTAL, Š. 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada.
- WALKER, I. 2013. *Výzkumné metody a statistika. Z pohledu psychologie*. Praha: Grada.
- WRONG, J., ZHOU, C., 2022. Practice Update Social-psychological emergency response during Wuhan lockdown: Internet-based crisis intervention. *Australasian Journal of Disaster*. (26), 159-165. [online]. [24. 2. 2023]. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsu&an=161132448&scope=site>
- Zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů
- Zákon č. 94/2021 Sb., o mimořádných opatřeních při epidemii onemocnění COVID-19

Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

ZELENKOVÁ, B. 2009. *Možnosti krizové intervence v práci sociálního pracovníka* [online]. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, Katedra pedagogiky. [4. 1. 2023]. Dostupné z: https://theses.cz/id/downloadPraceContent_adipIdno_13814.pdf

Zpráva veřejného ochránce práv ze dne 5. 8. 2014, sp. zn. 9/2014/NZ

Seznam tabulek v textu

Tabulka 1: Transformační tabulka	44
Tabulka 2: Seznam informantů pro rozhovor	56
Tabulka 22: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?“ (TO5) a „Jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi?“ (TO8)	59
Tabulka 23: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?“ (TO5) a „Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?“ (TO13)	67
Tabulka 24: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?“ (TO19) a „Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?“ (TO20)	75

Seznam grafů v textu

Graf 3: Pracovní pozice	52
Graf 4: Cílové skupiny	53
Graf 8: Prvky krizové intervence	61
Graf 9: Techniky pro realizaci využití prvků krizové intervence	63
Graf 14: Podpora zaměstnavatele při rozšiřování kompetencí v krizové intervenci	70
Graf 15: Podpora při zvládnání komunikace s lidmi v krizi v budoucnu	71
Graf 16: Využití prvků krizové intervence v době pandemie	74
Graf 19: Pomoc a podpora klientů	76

Seznam obrázků v textu

Obrázek 1: Dopady na klienty	40
------------------------------------	----

Seznam příloh

Příloha A: Dotazníkové šetření

Příloha B: Přepis rozhovoru č. 1

Příloha C: Přepis rozhovoru č. 2

Příloha D: Grafy

Příloha E: Tabulky

Příloha F: Obrázky

Příloha A: Dotazníkové šetření

Vážení sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách,

jmenuji se Pavla Vodová a jsem studentkou oboru Sociální politika a sociální práce na Univerzitě Hradec Králové.

Dovolte mi požádat vás touto cestou o vyplnění anonymního dotazníku, který bude sloužit pro účely zpracování mé diplomové práce. Tématem diplomové práce je využívání prvků krizové intervence v sociální práci. Cílem výzkumné části, k níž se vztahuje i uvedený dotazník, je identifikovat prvky krizové intervence, které používáte při své práci a posoudit jejich využití v organizacích působících v Královéhradeckém kraji, které se primárně nezabývají krizovou intervencí.

Vyberte, prosím, vždy odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor.

Velice vám děkuji za ochotu a čas při vyplňování dotazníku.

Bc. Pavla Vodová

Dotazník – Využití prvků krizové intervence v sociální práci

Obecné otázky:

TO1. Pohlaví:

- Muž
- Žena
- Jiné

TO2. Jak dlouho působíte jako pracovník/ce v sociálních službách či sociální pracovník/ce v praxi?

- Méně než 1 rok
- 1 až 5 let
- 6 až 10 let
- 11 až 15 let
- 16 až 21 let
- 22 a více let

TO3. Jaká je Vaše současná pracovní pozice?

1. Vedoucí pracovník/ce
2. Vedoucí a sociální pracovník/ce
3. Sociální pracovník/ce
4. Sociální kurátor/ka
5. Sociální pracovník/ce a sociální kurátor/ka

6. Zdravotně sociální pracovník/ce, příp. sociálně zdravotní pracovník/ce
7. Sociální pracovník/ce a veřejný/á opatrovník/ce
8. Pracovník/ce v sociálních službách

TO4. Z níže uvedených cílových skupin prosím označte ty, se kterými se ve své současné praxi setkáváte NEJČASTĚJI:

1. Osoby bez přístřeší
2. Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách
3. Osoby ohrožené sociálním vyloučením či žijící v sociálně vyloučených lokalitách
4. Osoby se zdravotním postižením (včetně osob s duševním onemocněním)
5. Děti a mládež do věku 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
6. Rodiny s dítětem/děťmi
7. Osoby potýkající se s dluhy
8. Senioři
9. Imigranti a azylanti
10. Oběti agrese, trestné činnosti či domácího násilí
11. Pachatelé trestné činnosti
12. Etnické menšiny
13. Dlouhodobě nezaměstnaní
14. Jiné, prosím uveďte:

TO5. Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?

- Ano.
- Procházím kurzem či výcvikem.
- Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.
- Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.

TO6. Pokud jste se zúčastnil/a kurzu či výcviku v krizové intervenci nebo jím v současné době procházíte, z jakého zdroje byla Vaše účast hrazena?

1. Zaměstnavatel
2. Škola
3. Vlastní zdroj
4. Část jsem zaplatil/a, zbytek hradil zaměstnavatel.
5. Nemám výcvik.
6. Jiné, prosím uveďte:

TO7. V případě, že neuvažujete absolvovat kurz či výcvik krizové intervence, tak prosím uveďte, z jakého důvodu: (volná otázka)

TO8. Odhadněte, jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi (neodhadujte podle počtu osob, ale podle počtu kontaktů)? "Pod krizí si představte, že je to důsledek střetu s překážkou, kterou není klient schopn vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem (Vodáčková, 2002)."

- Denně
- 2x až 3x týdně
- Jednou za týden
- Jednou za měsíc
- Výjimečně
- Vůbec
- Jiné, prosím uveďte:

TO9. Které prvky krizové intervence při práci s klienty používáte?

Prvky krizové intervence	Ano, pravidelně	Ano, ale spíše výjimečně	Nikdy
Obnova pocitu bezpečí			
Zajištění materiální pomoci			
Posilování klientových kompetencí, aby svojí krizovou situaci zvládl sám			
Koncentrace na „tady a teď“			
Intenzivní kontakt (ve smyslu zvýšení frekvence kontaktů)			
Direktivní přístup			
Poskytnutí informací			
Hledání zdrojů podpory mezi blízkými klienta			
Zprostředkování kontaktu na jinou odbornou pomoc			
Poskytnutí emoční podpory			
Redukce pocitu omezených možností do budoucna			
Prostor pro vyjadřování emocí			
Potvrzování pocitů klienta (vy smyslu jejich normalizace)			

Doprovod na jednání s jinými institucemi			
Předchází stigmatizaci			
Podpora při znovuzískání pocitu kontroly nad vlastním životem			
Poskytnutí okamžité pomoci			
Redukce ohrožení, předejití možného zhoršení stavu			
Časové ohraničení			
Strukturovaný přístup			
Vyjadřování pochopení a soucitu			

TO10. Napadá Vás nějaký prvek krizové intervence, který zde nebyl zmíněn? Jestliže ano, prosím uveďte: *(volná otázka)*

TO11. Jaké techniky pro realizaci prvků krizové intervence využíváte?

Techniky	Ano, pravidelně	Ano, ale spíše výjimečně	Nikdy
Zrcadlení			
Reflexe			
Povzbuzení			
Rekapitulace			
Objasňování			
Parafrázování			
Ocenění			
Uznání			
Aktivní naslouchání			
Empatické naslouchání			
Kladení otevřených otázek			
Používání přestávek v rozhovoru			

TO12. V jaké oblasti při práci s klienty nejčastěji využíváte prvky krizové intervence?

1. Vztahová problematika
2. Zaměstnání
3. Problematika zdraví
4. Vzdělání
5. Stárnutí
6. Ztráty (smrt, ztráta blízkého člověka, ...)

7. Sebevraždy
8. Dluhy či materiální nedostatek
9. Jiné, prosím uveďte:

TO13. Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?

- Ano.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Ne.
- Nedokážu to posoudit.

TO14. Cítíte potřebu tyto kompetence rozšířit?

- Ano.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Ne.
- Nedokážu to posoudit.

TO15. Je něco, v čem byste chtěl/a zdokonalit Vaše schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi?

- Ne.
- Nevím.
- Pokud ano, v čem? Prosím, uveďte:

TO16. Jak hodnotíte podporu zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty?

- Velkou
- Malou
- Spíše žádnou
- Žádnou
- Nedokážu to posoudit.

TO17. Vnímáte potřebu další podpory (ať již formou vzdělávání, supervize, metodické podpory apod.) při zvládnání Vaší komunikace s lidmi v krizi v budoucnu?

- Ano.
- Ne.

- Jiné, prosím uveďte:

TO18. Vnímá/a jste v době pandemie u klientů větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence?

- Ano.
- Ne.
- Jiné, prosím uveďte:

TO19. Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?

- Velmi snadno zvladatelná
- Přiměřená
- Obtížně zvladatelná
- Nezvladatelná
- Jiné, prosím uveďte:

TO20. Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?

- Ano.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Ne.
- Nelze říci, počet klientů je velmi proměnlivý.

TO21. Hodnotíte počet klientů, kterým nyní poskytujete svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?

- Ano.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Ne.
- Nelze říci, počet klientů je velmi proměnlivý.

Příloha B: Přepis rozhovoru č. 1

Vážená vedoucí pracovnice,

jmenuji se Pavla Vodová a jsem studentkou posledního ročníku magisterského studia, oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Téma mé diplomové práce je Využití prvků krizové intervence v sociální práci. Hlavním cílem tohoto výzkumu je identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji.

Tento rozhovor bude doplňovat zjištění, jež vyplynou z dotazníkového šetření, které bylo realizováno prostřednictvím webové stránky Survio.cz. Budu se zde zaměřovat na to, jak Vy, jakožto vedoucí pracovník, vnímáte potřebnost a využitelnost vzdělávání v oblasti krizové intervence svých pracovníků.

Provedené rozhovory budou anonymizovány, abyste ve svých odpovědích mohla otevřeně reflektovat Váš pohled a názor na dané téma.

Mohu Vás poprosit o souhlas s nahráváním?

„Ano, máte můj souhlas s nahráváním.“

TO22. Jak byste zhodnotil/a význam využívání prvků krizové intervence při práci Vašeho týmu?

„Z mého pohledu je velmi důležité používat prvky krizové intervence jak při práci s naší cílovou skupinou, tak s jejich nejbližšími. Často se setkáváme se složitými životními situacemi, se kterými si jak sami klienti naší služby, tak jejich rodiny/opatrovníci/blízcí neumí sami poradit např. zhoršení schopností člověka samostatně se o sebe postarat, počínající nebo již přítomná dezorientace osoby z důvodu duševního onemocnění se ztrátou náhledu na svou situaci, bytové podmínky apod. a je nutné pracovat i s prvky krizové intervence v poskytování pomoci.“

- **Pokud budou pracovníci vzděláni v krizové intervenci, myslíte, že to pomůže v rozvoji kvality služeb?**

„Určitě je na místě vzdělání pracovníků v krizové intervenci z hlediska rozvoje kvality služby, jelikož špatné nebo nevhodně zvolené jednání s klientem může dotyčnému ublížit, a to jak z hlediska posunu v jeho situaci, tak z hlediska jeho psychiky.“

- **Myslíte si, že skutečnost, že pracovníci mají výcvik, jim pomůže lépe plnit s klientem sjednané zakázky spolupráce?**

„Ačkoli nikdo z mých kolegů přímo výcvikem krizové intervence neprošel, určitá školení proběhly a povědomí mají a věřím, že toto povědomí o technikách, které krizová intervence využívá, je nápomocné při konkrétních situacích řešených na pracovišti. Myslím si, že spoustu z nich dělají sociální pracovníci

nevědomě jako již zažitý způsob práce – např. pokud mluvím se starším člověkem, který je sám ze své situace a ztráty soběstačnosti velmi vystresovaný, neví, co má dělat, klientovi se v hovoru přizpůsobuji a jeho problém se snažím popsat/najít podobnými slovními obraty, které používá on sám tak, aby se v tématu co nejlépe vyznal (uzpůsobení tempa řeči, vynechání odborných výrazů apod.).“

- **Považujete za nezbytné či důležité se na tyto prvky zaměřovat při řešení nepříznivé sociální situace klientů s týmem například na poradách (př. intervizích)?**

„Považuji s ohledem na naši cílovou skupinu prvky krizové intervence za velmi důležité, avšak na poradách s týmem se na ně zaměřujeme víceméně spíše jen okrajově. Což je za mě chyba. Zaměřujeme se na prvky krizové intervence s týmem spíše jen v případech, že řešíme pomoc klientovi s navázáním kontaktu s dalšími institucemi (povětšinou zdravotnickými institucemi z důvodu zajištění následné péče atd.). Myslím si, že by větší užití prvků krizové intervence mohlo určitým případům pomoci.“

- **Vnímáte jako důležitou součástí své profese znalosti z kurzů či výcviků krizové intervence, pokud jste jimi prošli?**

„Kurzem krizové intervence jsem neprošla, ale věřím, že bych poznatky v přímé práci jistě využila.“

TO23. Jak hodnotíte kompetence k využití prvků krizové intervence Vašich pracovníků?

„Myslím si, že co se týká práce sociálních pracovníků v našem zařízení, povědomí o užití prvků krizové intervence mají. Samozřejmě jakékoli rozšíření těchto znalostí je vítané. Co více by bylo vhodné, tak je to proškolení spolupracujících kolegů v rámci multidisciplinárních týmu, kteří se se situacemi vhodných užití prvků krizové intervence také setkávají. Například ve chvíli, kdy klient v našem zařízení zemře, jednáme s jeho nejbližšími a je nutné často jednat velmi citlivě, zároveň empaticky, nechat prostor pro vyjádření emocí a zároveň zachovat profesionální stránku a pomoci s řešením nastalé situace a následujícími kroky. Situace hodné užití těchto prvků však nastávají téměř každodenně při poskytování přímé péče klientům, takže i proto si myslím, že je potřeba, aby se prohloubily znalosti pracovníků v této oblasti.“

- **Jsou zaměstnanci dle Vás sami od sebe motivováni ke zvyšování těchto kompetencí?**

„Sociální pracovníci dle mého jsou motivováni v této oblasti vzdělávání, a to jak pro zopakování/aktualizaci již nabytých dovedností, tak naučení nových technik. Co se týká pracovníků v sociálních službách, tak tam je motivace asi jak u kterého pracovníka. Někdo se vzdělává rád, někdo je zvyklý na své postupy a nerad cokoli mění. Bylo by nutné zavést toto vzdělávání formou povinného školení. V některých situacích mnoho pracovníků spoléhá na již naučené postupy a možná je ani nenapadne, že existují techniky, které se zaměřují na řešený problém. Motivace, jak jsem psala již výše, u některých chybí.“

TO24. Jak hodnotíte potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie?

„Během pandemie jsme pocítovali větší psychickou náročnost naší práce a myslím si, že využití prvků krizové intervence bylo v tu chvíli více než na místě při mnoha situacích. Věřím, že se nám je kolikrát podařilo správně aplikovat. Odpověď: ano.“

- **Vnímali/a jste větší zahlcení Vašich zaměstnanců „klientskými tématy“ týkající se krize v době pandemie?**

„Myslím si, že v době pandemie byla zahlcenost „klientskými tématy“ obdobná, jako v jakékoli jiné fázi nebo období práce s naší cílovou skupinou. Spíše se změnila oblast témat, která se v tu dobu řešila – například se více řešila témata typu odloučení od blízkých z důvodu omezení návštěv našeho zařízení, méně se řešily např. mezilidské konflikty. Samozřejmě i při těchto tématech je vhodné zapojení prvků krizové intervence.“

TO25. Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence?

„V naší organizaci máme za sociální pracovnice možnosti dalšího vzdělávání dle vlastního výběru – tzn. pokud se nám z nabídky akreditovaných kurzů/školení nějaký zamlouvá a odůvodníme si prospěšnost pro výkon naší práce, nesetkala jsem se s problémem při umožnění takového školení. Školení jsou nám zajišťována v rámci povinného vzdělávání dle zák. o soc. sl., pokud sami nenavrhneme druh akreditovaného školení dle vlastního výběru, zúčastníme se školení, které je určeno také pro pracovníky v sociálních službách.“

- **Vyžadují od Vás zaměstnanci financování kurzu či výcviku v krizové intervenci? Má Vaše služba možnost jim kurzovné uhradit?**

„Zaměstnanci nyní nevyžadují hrazení kurzu či výcviku v krizové intervenci, ale služba takové možnosti úhrady má.“

- **Jak hodnotíte finanční možnosti Vaší organizace v případě, že byste chtěli zaměstnancům zprostředkovat možnost vzdělávat se v oblasti krizové intervence?**

„Finanční možnosti hodnotím velmi dobře, nesetkala jsem se doposud s problémem zafinancování mnou navrhovaného školení.“

Jakožto příspěvková organizace zřizovaná krajem máme na takové výdaje vyhrazenou položku v rozpočtu.“

Moc Vám děkuji za poskytnutý rozhovor.

Příloha C: Přepis rozhovoru č. 2

Vážený vedoucí pracovníku,

jmenuji se Pavla Vodová a jsem studentkou posledního ročníku magisterského studia, oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Téma mé diplomové práce je Využití prvků krizové intervence v sociální práci. Hlavním cílem tohoto výzkumu je identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královéhradeckém kraji.

Tento rozhovor bude doplňovat zjištění, jež vyplynou z dotazníkového šetření, které bylo realizováno prostřednictvím webové stránky Survio.cz. Budu se zde zaměřovat na to, jak Vy, jakožto vedoucí pracovník, vnímáte potřebnost a využitelnost vzdělávání v oblasti krizové intervence svých pracovníků.

Provedené rozhovory budou anonymizovány, abyste ve svých odpovědích mohl otevřeně reflektovat Váš pohled a názor na dané téma.

Mohu Vás poprosit o souhlas s nahráváním?

„Ano, máte můj souhlas s nahráváním.“

Jak dlouho působíte na vedoucí pozici?

„Pracuji jako sociální pracovník a vedoucí služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V sociální službě působím pomalu třetím rokem. Za nějaké dva měsíce to bude třetí rok, ale pozici vedoucího vykonávám teď prvním rokem.“

Jaká je tedy Vaše cílová skupina klientů?

„Naši cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, které se ocitly v nějaké nepříznivé životní situaci. Následně potom také spolupracujeme i s těhotnými maminkami, u kterých hrozí nějaké sociální vyloučení a očekává se tam příchod, tedy jakoby toho dítěte, popřípadě rodiče, kde došlo k odebrání dětí a usiluje se tam o jejich návrat zpět do té domácí péče.“

TO22. Jak byste zhodnotil význam využívání prvků krizové intervence při práci Vašeho týmu?

„Tak určitě ten význam krizové intervence je velký. Z mého pohledu je to takový nástroj, jak vůbec pracovat s tou konkrétní rodinou, protože vlastně my v SASce se s nějakými krizovými situacemi setkáváme poměrně často. Ať už to je nějaká ztráta bydlení nebo popřípadě odebrání dětí z domácí péče či nějaké zdravotní problémy v té rodině. Je tam třeba někdo hospitalizovaný, hrozí třeba i potencionální úmrtí, například úmrtí rodiče, takže jako tu krizovku my využíváme pravidelně, ať už ve stavu k dospělým, tak i k dětem.“

- **Takže si myslíte, že podstata vzdělávání v krizové intervenci pomáhá nějakým způsobem v rozvoji kvality služeb ve Vaší organizaci?**

„Určitě to pomáhá k rozvoji nějaké té kvality sociální služby, která je poskytovaná. Zároveň, ale třeba i v rámci toho vzdělávání zaměřeného na krizovou intervenci dostáváte vlastně nějaké funkční nástroje. Jako třeba, teď si nevzpomenu přímo na název toho deníku, je to úmrtní deník, kdy vlastně dítě může nějakým způsobem zpracovat ten odchod nějaké blízké osoby. Nemluvě o tom, že každému nevyhovuje třeba to, že je to podávané ústní formou, ne každý rád mluví. Jsou i takové techniky, kdy je deník, kde si to dítě může nějakým způsobem vyliť malinko srdce z té těžké situace. Pokud tam není nasazena přímo třeba už psychoterapie z naší strany či ze strany sociální služby.“

- **Myslíte si, že skutečnost, že pracovníci mají vzdělání v této oblasti, jim pomůže lépe plnit s klientem sjednané zakázky spolupráce?**

„Spíše zvládat obtížné situace, které nastanou v průběhu té spolupráce. Jo, protože většinou si tu zakázku na to, že umře člen rodiny, nevyberete, tam musíte poskytnout hned intervenci v případě, že to je potřeba. Řeší se to spíše potom dodatečně, pokud by to bylo na dlouhodobější zakázku, ale v případě, že by to byla jen nějaká ta základní krizová intervence, kdy vlastně zajistíte to dítě nebo zajistíte toho dospělého třeba skrze nějaký rozhovor, aby se ten dotyčný či dotyčná nějak uklidnili. Byli schopní nějakého racionálního fungování, tímto způsobem se to také pak dá využít.“

- **Považujete za nezbytné či důležité se na tyto prvky zaměřovat při řešení nepříznivé sociální situace klientů s týmem například na poradách (př. intervizích)?**

„Všichni pracovníci aktuálně máme minimálně základní kurz především základů krizové intervence. Máme tady i osobu, která absolvovala celý pokročilý kurz krizové intervence. Myslím si, že nějaké základy krizovky se dají spatřit i v rámci motivačních rozhovorů, které jsou také skvělý nástroj. Motivační rozhovory tam máme absolvované všichni.“

- **Vnímáte jako důležitou součást své profese znalosti z kurzů či výcviků krizové intervence, pokud jste jimi prošli?**

„Nám se podařilo pro naše zaměstnance vyjednat kurz krizové intervence v rozsahu 16 hodin s tím, že ho máme všichni. Byl v něm právě základ a nadstavba, která nebyla akreditovaná, ale došlo tam k nějakému praktickému nácviku krizových rozhovorů. Vytvořily se skupinky a každý dostal nějakou krizovou situaci a vyzkoušel si ji modelovat v rámci toho školení zaměstnanců, kteří přímo pracují v těch SASkách. Setkáváme se pravidelně v rámci nějakých těch kolegií a potom je nám zajištěno nějaké vzdělávání, které mohou využít všichni zaměstnanci.“

Já osobně kurz celý absolvovaný nemám. Mám pouze ten šestnáctihodinový, ale tenhle rok mám zvolený ten rozsáhlejší kurz. Tento rok to budu absolvovat, ale ono v podstatě, když to spočítám, tak mám dvakrát absolvovaný kurz ten základ těch 8 hodin a potom ten šestnáctihodinový s praktickými zkušenostmi. V rámci studia na UHK jsme měli přímo předmět zaměřený na krizovou intervenci, ať už to byla telefonická či klasická osobní.“

TO23. Jak hodnotíte kompetence k využití prvků krizové intervence Vašich pracovníků?

„Samozřejmě ten nástroj je skvělý, ale je potřeba s ním neustále pracovat. Jakmile absolvujete nějaké vzdělávání a nepoužíváte to, tak to prostě všechno z té hlavy vypadne. Je potřeba si to pravidelně nějakým způsobem obnovovat a snažit se to uchopovat v té praxi. My se s těmi krizovými situacemi setkáváme u klientů poměrně často. Každý týden někdo z týmu řeší nějakou krizovou situaci. Vlastně dochází k nějakému upevnování těch schopností a schopností toho člověka, aby byl schopen zvládat krizovou situaci a poskytovat krizovou intervenci. Nejsme krizoví intervenenti, ale nějaké základní znalosti, které se pak dají promítnout do praxe, jsou vážně velice užitečné. Ať už je to například práce s mlčením, nechat toho člověka projevit ty svoje emoce, které aktuálně má, nebo čistě mu poskytnout podporu a potom následně když už ta situace je malinko stabilizovaná, ten člověk už začíná myslet racionálně, tak s ním tu situaci řešit. Najít ty cesty toho řešení, jak aktuální problém vyřešit.“

- **Cítíte, že je potřeba rozšířit znalosti pracovníků směrem k využívání prvků krizové intervence ve Vaší organizaci či v jiných institucích?**

„Nemůžu soudit za svoje zaměstnance, jestli to oni vidí jako potřebné. Já osobně si myslím, že by mělo docházet k pravidelnému školení v oblasti krizové intervence. Zároveň si myslím, že v těch sociálních službách na to nejsou finance, ale bylo by skvělé mít někoho, jako když děláte psychoterapeutický výcvik, nějakého supervizora, který s vámi probere tu krizovou intervenci, kterou vy poskytujete. Například skrze nějakou nahrávku a řekne, hele tady to prostě bylo špatně, to nemůžeš dělat. To by bylo skvělé. Myslím si, možná ještě užitečnější než opakovat ty kurzy. Bylo by vhodné s někým, kdo má praktické schopnosti konzultovat ten výkon samotné té krizové intervence v praxi.“

- **Vnímáte, že mají pracovníci zájem se vzdělávat, aby si byli jistější při řešení situací s člověkem v krizi?**

„Já svoje zaměstnance netlačím do výběru vzdělávání. Vždycky si ten pracovník na konci roku stanovuje nějaký vzdělávací plán, kde i zhodnotí absolvované kurzy za minulý rok. Zhodnotí posun svých dovedností, schopností a stanoví si nové. Většinou jsou lepší ty dlouhodobější kurzy. V oblasti sociální práce bývají dle mého názoru žádané hlavně kurzy zaměřující se na motivační rozhovory a krizovou intervenci. My jako SASka se ještě specializujeme třeba i na děti, kdy to může být třeba i absolvování nějakého psychosociálního kurzu, který se skládá z více vzdělávání, kdy se pracuje třeba i s tím traumatem dítěte. To je také kousek od té krizové intervence. Když máte traumatizované dítě a prostě v tu

ránu, když vstoupíte do rodiny a zjistíte, že tam je nějaké traumatizované dítě, z nějakého důvodu tam stejně musíte prvotně použít nějaké prvky krizové intervence, než začnete s tím dítětem pracovat. Jinak vzdělávání si volí všichni zaměstnanci sami. Jedny z často volitelných kurzů jsou právě motivační rozhovory a krizová intervence. Myslím si, že je to hlavně kvůli té náplni, že se nejedná o krátkodobé kurzy a jedná se tedy o kurzy, které rozšiřují komunikační schopnosti pracovníků a poskytují jim nějaké nástroje, jak s těmi konkrétními klienty pracovat.“

TO24. Jak hodnotíte potřebu využití prvků krizové intervence v době pandemie?

„Já vlastně úplně v začátku pandemie ještě SASce nebyl, takže to přesně říct nemohu, jak to fungovalo. Mám pouze informace, když jsem nastupoval v červnu roku 2020, kdy právě kolegyně sdělovaly, že hodně pracovaly na základě nějakých těch nařízení vlády, čili směřovaly práci především na telefonickou komunikaci. Nikdo nevěděl, co ten Covid je, takže se poskytování těch služeb nějakým způsobem omezilo. Tam se také můžeme bavit o nějakých prvcích krizové intervence, které byly poskytovány klientům. Samozřejmě co jsem zaslechl, tak ti klienti z toho byli všichni značně rozrušení. Nikdo nevěděl v těch začátcích, co a jak bude. Tam samozřejmě taky poskytujete nějakou krizovku, abyste toho člověka nějakým způsobem uklidnila. Jsou to často maminky, bojí se o svoje děti, nevědí, co bude. Najednou vidí, že se všechno uzavírá, takže pro ně je krizovka i to že nevědí, jestli zítra budou moci jít do obchodu anebo jestli budou zavřené doma a pro děti budou mít jídlo. Je dobré tomu hodit nějakým způsobem racionální rámeček s využitím právě nějakých těch prvků krizové intervence. Následně po nějaké té době uzavírání sociálních služeb, kdy už se nějak na Covid pohlíželo malinko jinak, tak tam byla důležitost řešit pouze nějaké respirátory. Myslím si, že opadl postupem času i takový ten stres z klientů. V souvislosti dále s Covidem, tam už nějaká krizová intervence nebyla potřeba ani poskytovat. My jsme zajišťovali fungování této sociální služby potom už bez uzavření, ale měli jsme nějaké hygienické standardy. Například přes léto jsme se snažili schůzky realizovat ve venkovních prostorech. V případě, že jsme šli dovnitř, tak tam byly respirátory, ale nemyslím si, že klienti to brali jako nějak zle, protože už se vědělo, co ten Covid je, že to není úplně riziko. Myslím si, že s koronavirem je to stejné jako když jsme teď řešili u klientů válku na Ukrajině. Spousta z nich byla značně rozrušená z toho, že nevěděli, jestli Putin přijde do Česka a jestli tady bude nějaká mobilizace. Zase to jsou prostě nějaké krizové situace, kdy tomu musíte hodit racionální rámeček u těch klientů a musíte na to potom následně reagovat.“

TO25. Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence?

„V následném vzdělávání jsou vždycky k dispozici nějaké návazné kurzy. Myslím si, že v případě, že ten člověk bude mít zájem, tak si najde kurz jemu šitý na míru. Popřípadě si myslím, že v tomhle sociální služby na území města Trutnova fungují poměrně dobře. My třeba koordinujeme vzdělávání někdy i s azylovým domem a s městem. Pokud vzejde nějaký podnět ze strany sociálních služeb, že by měli pracovníci zájem o nějaké vzdělávání šité na míru, tak si myslím, že je reálné to s nějakým školitelem domluvit.“

Skvělé, jak jsem zmínil, a také důležitější, jak samotné vzdělávání, by podle mě byly právě nějaké konzultace aplikování krizové intervence v praxi s nějakým odborníkem, aby ten konkrétní pracovník věděl tu zpětnou vazbu, co a jak je dobře a co špatně. Protože v podstatě je to všechno o té praxi. V případě, že vy absolvujete nějaké to vzdělávání, ať už je to nějakých těch 40 hodin nebo 48, tak stejně to je podle mě málo. Proto by se hodila nějaká podpora někým, kdo je v tom kovaný a dokáže říci, co je dobře a co špatně. To si myslím, že to jsou věci, které je důležité zmínit. Co se týká podpory ze strany našeho zaměstnavatele, tak si myslím, že náš pan ředitel naše vzdělávání podporuje. V případě, že na to jsou finance, tak je schopen nám kurzy uhradit. Už jen jak jsme absolvovali ty motivační rozhovory, tak to není poměrně levná záležitost a nebyl s tím problém. V případě, že kdokoliv uzná za vhodné, že chce absolvovat nějaký ten kurz krizové intervence a bude to ve finančních možnostech na ten daný rok, tak má podporu jak moji, tak i pana ředitele.“

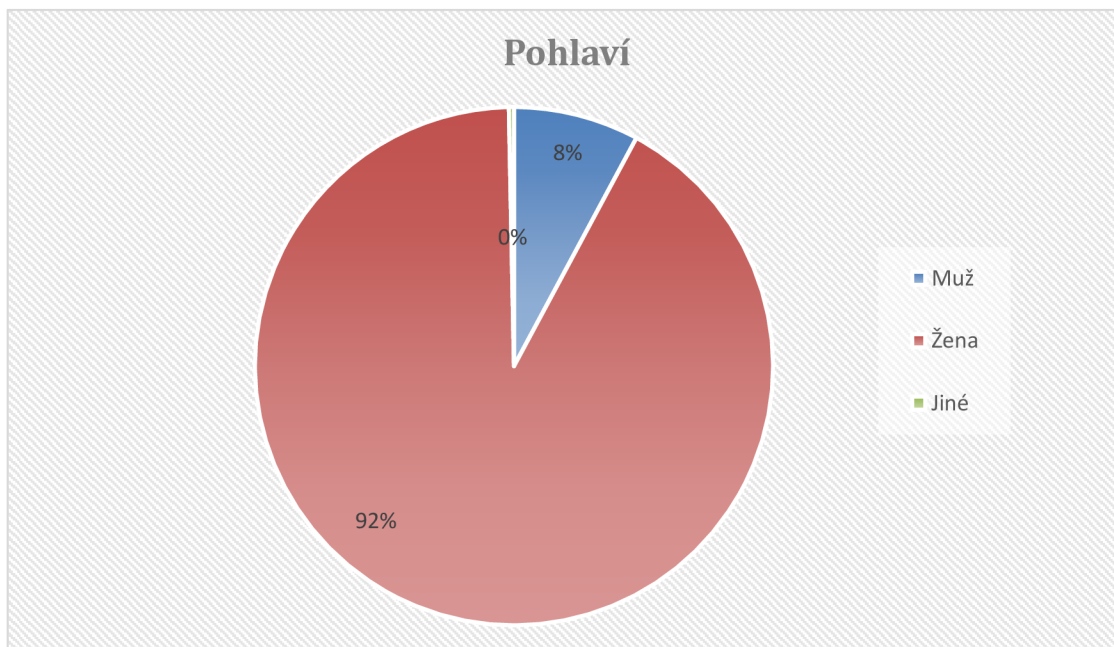
- **Takže hodnotíte finanční možnosti Vaší organizace v případě, že byste chtěli zaměstnancům zprostředkovat možnost vzdělávat se v oblasti krizové intervence, spíše pozitivně?**

„Já to hodnotím pozitivně. Za celou dobu, co tady působím, jsem se nesešel s tím, že by mi někdo zakázal absolvovat vzdělávání kvůli tomu, že nejsou peníze. My jako pracovníci si nevolíme kurzy, že by někdo chtěl absolvovat psychoterapeutický výcvik. Vždycky to hodnotíme v rámci možností. Pokud to je investování třeba jako do těch motivačních rozhovorů, kde tuším ten kurz stál nějakých 13 500 korun, absolvovali jsme ho všichni, pak to bereme jako školení nebo vzdělání na celý rok. Máme splněný zákonný požadavek toho absolvovaného vzdělávání. Často se nám dostávají i možnosti bezplatného vzdělávání, kdy jako charita máme pracovníci, která organizuje vzdělávání na míru, a vzhledem k tomu, že jsme v jedné organizaci, tak ona nás tam přizve a pak můžeme platit za vzdělávání nějakou sníženou taxu, anebo neplatíme vůbec. Jsme také zapojeni do pracovní skupiny SASek na kraji a tam jsou také různé projekty, které nabízejí vzdělávání a právě tuším, že skrze tyto finanční prostředky by měl být financovaný i kurz krizové intervence. Měla by tam být právě nějaká nadstavba, takže to si myslím, že je taková ta nejbližší možnost, kdy si ti pracovníci řeknou 'hele jo, krizová intervence, to je prostě skvělý, na to chci', jelikož to je prostě i zadarmo. Nebo ne zadarmo, ale je to placené z jiných zdrojů než z našich.“

Děkuji Vám za rozhovor.

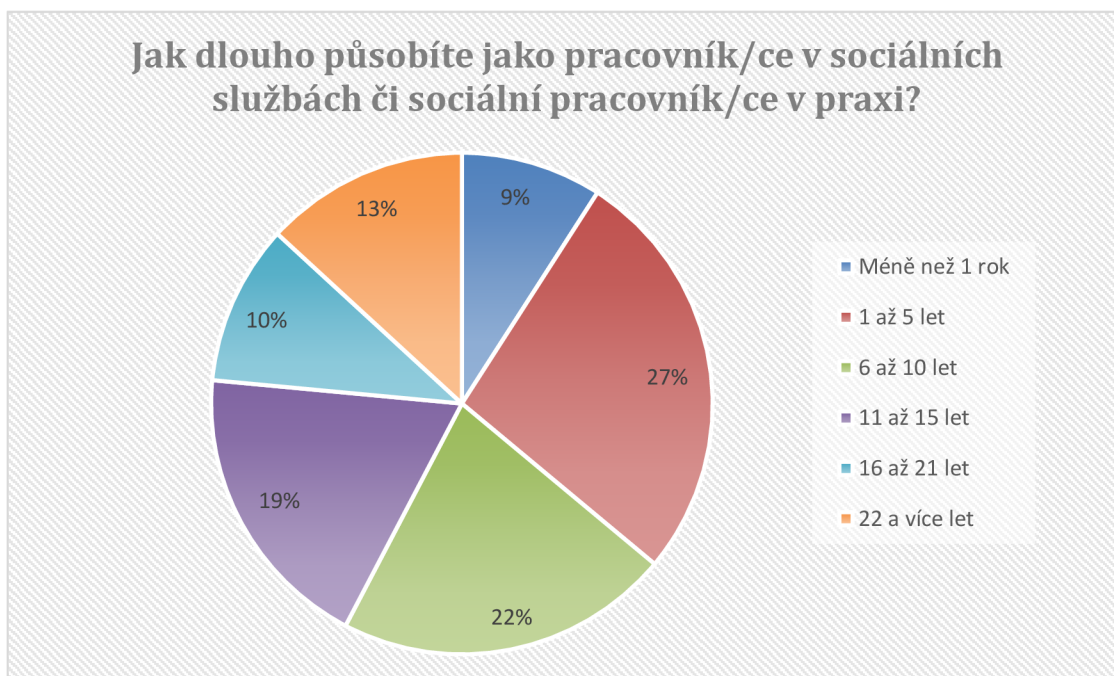
Příloha D: Grafy

Graf 1: Pohlaví



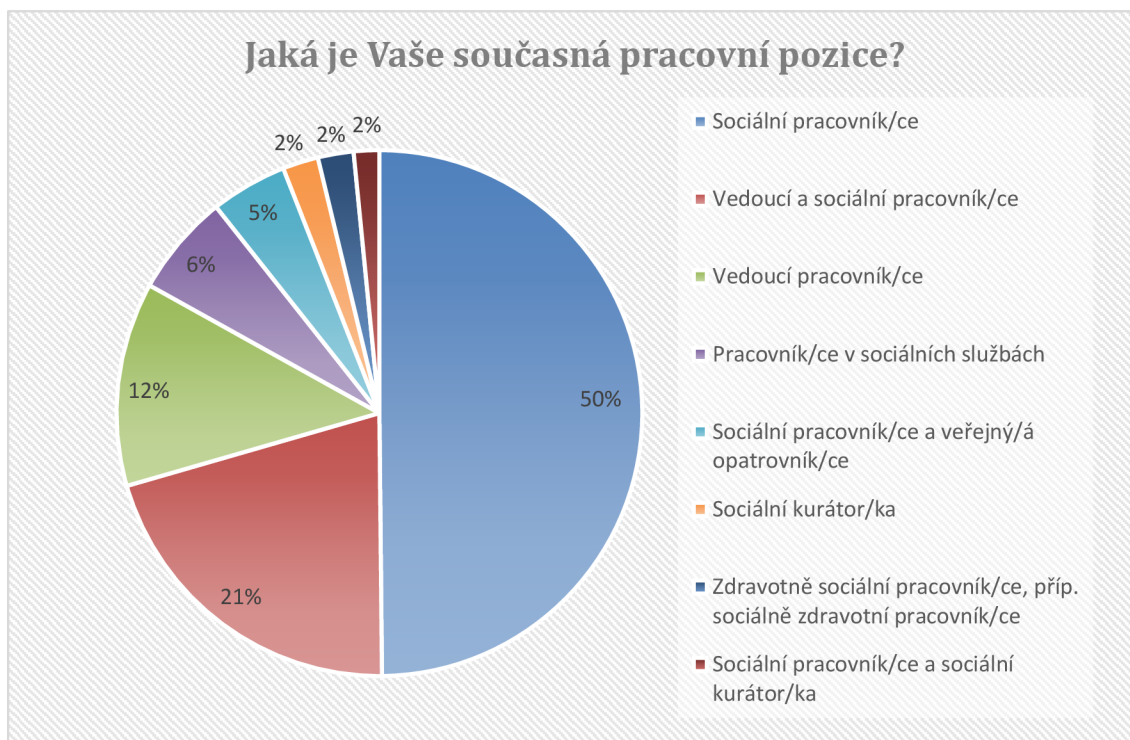
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 2: Doba působení pracovníka v praxi



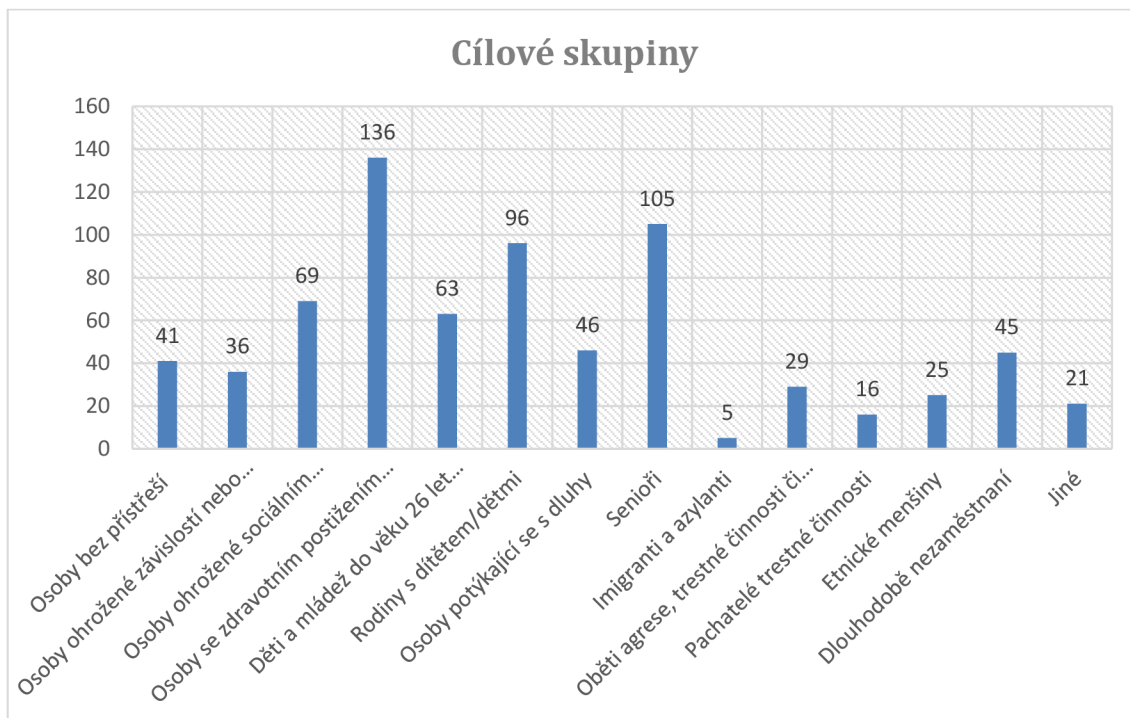
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 3: Pracovní pozice



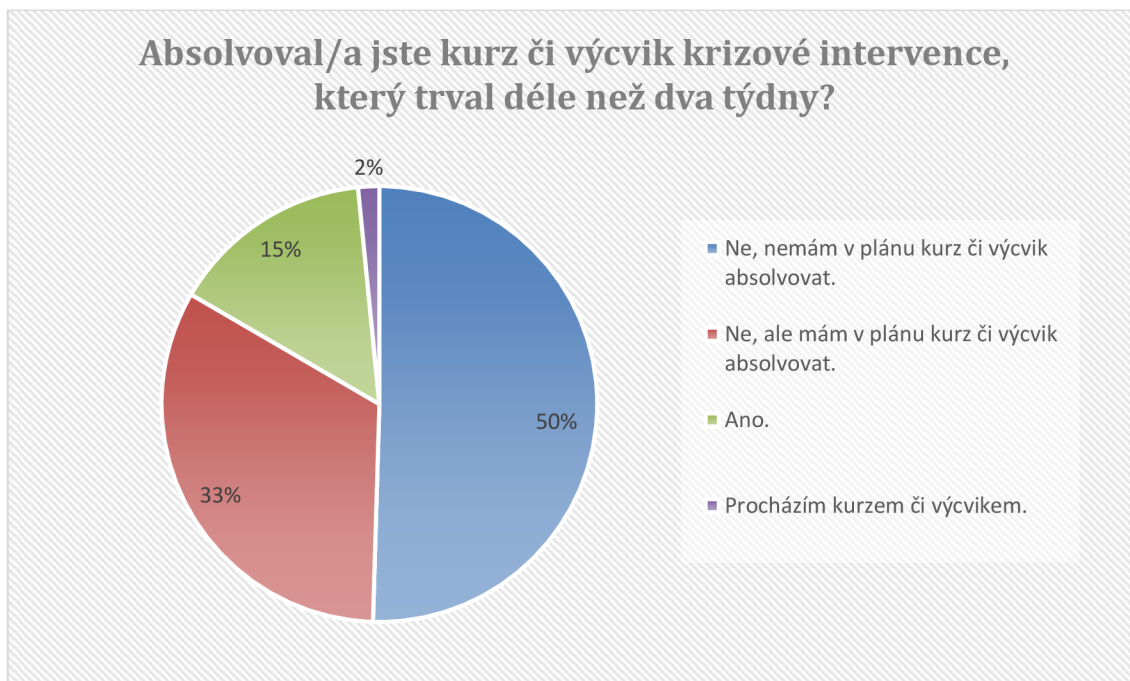
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4: Cílové skupiny



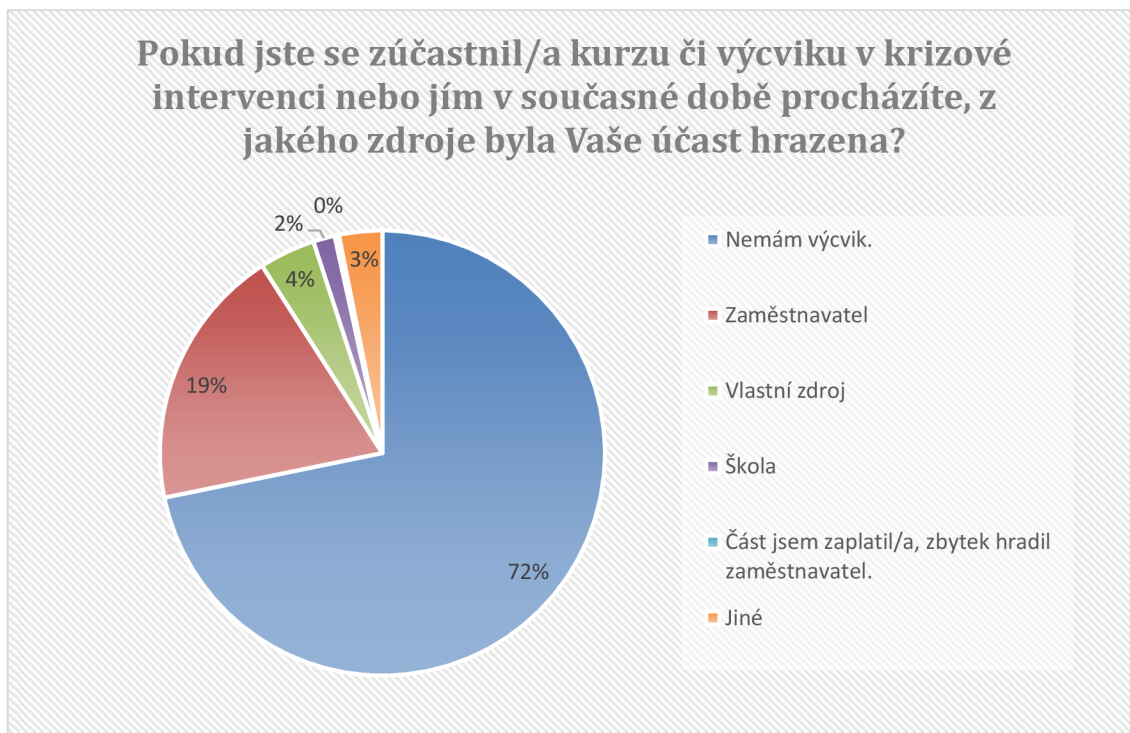
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5: Absolvování kurzu či výcviku



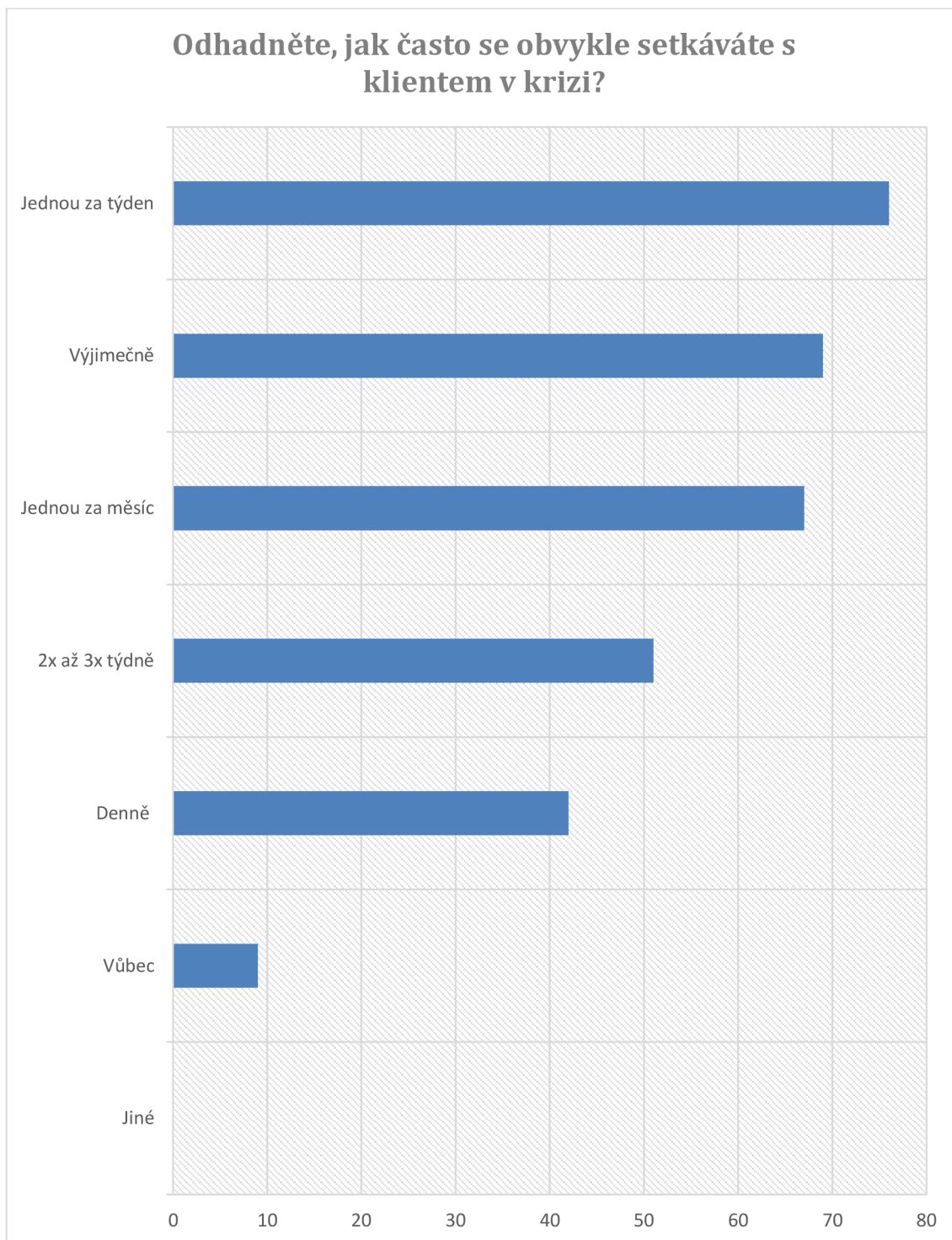
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 6: Úhrada kurzu krizové intervence



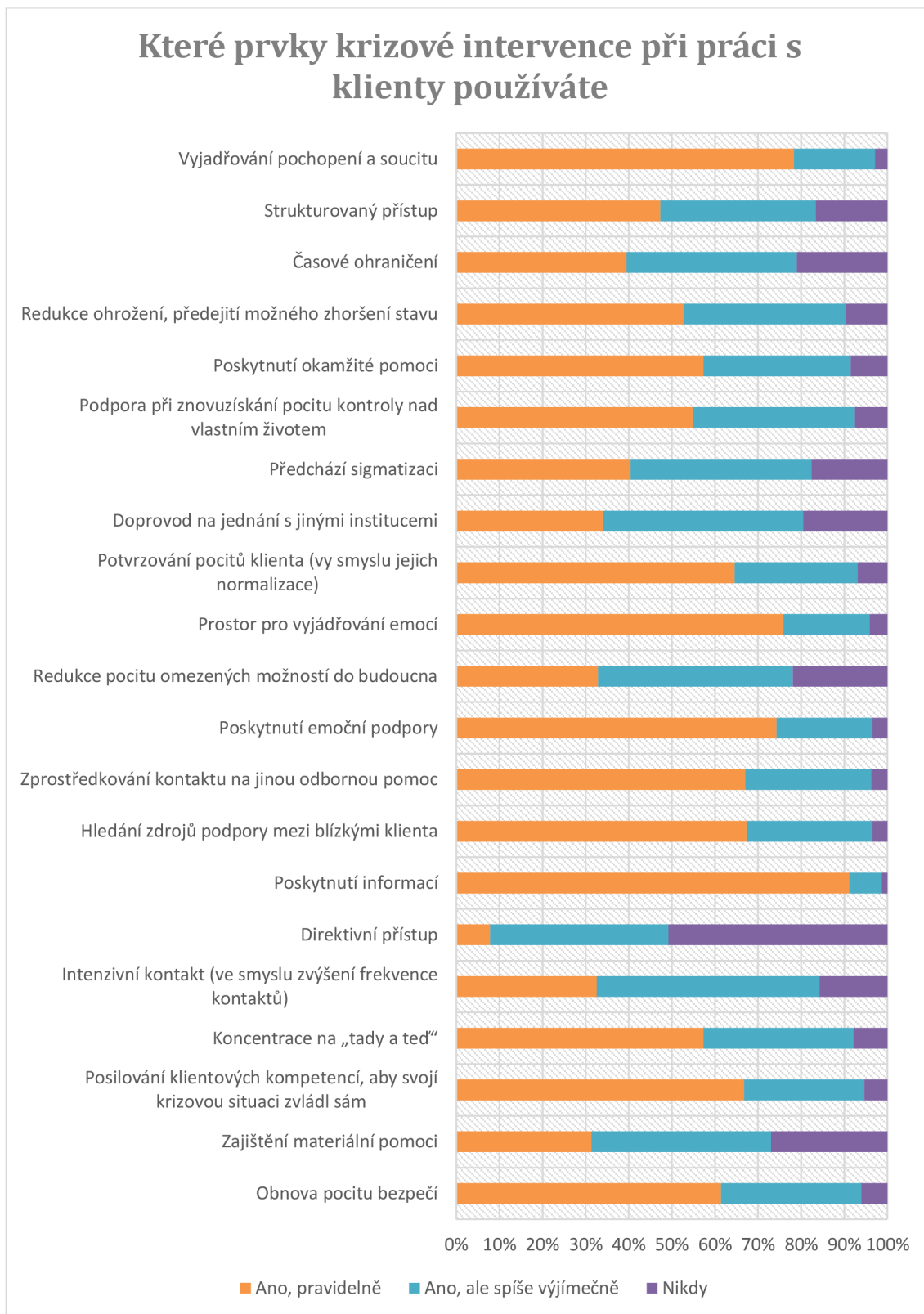
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 7: Interval setkání s klientem v krizi



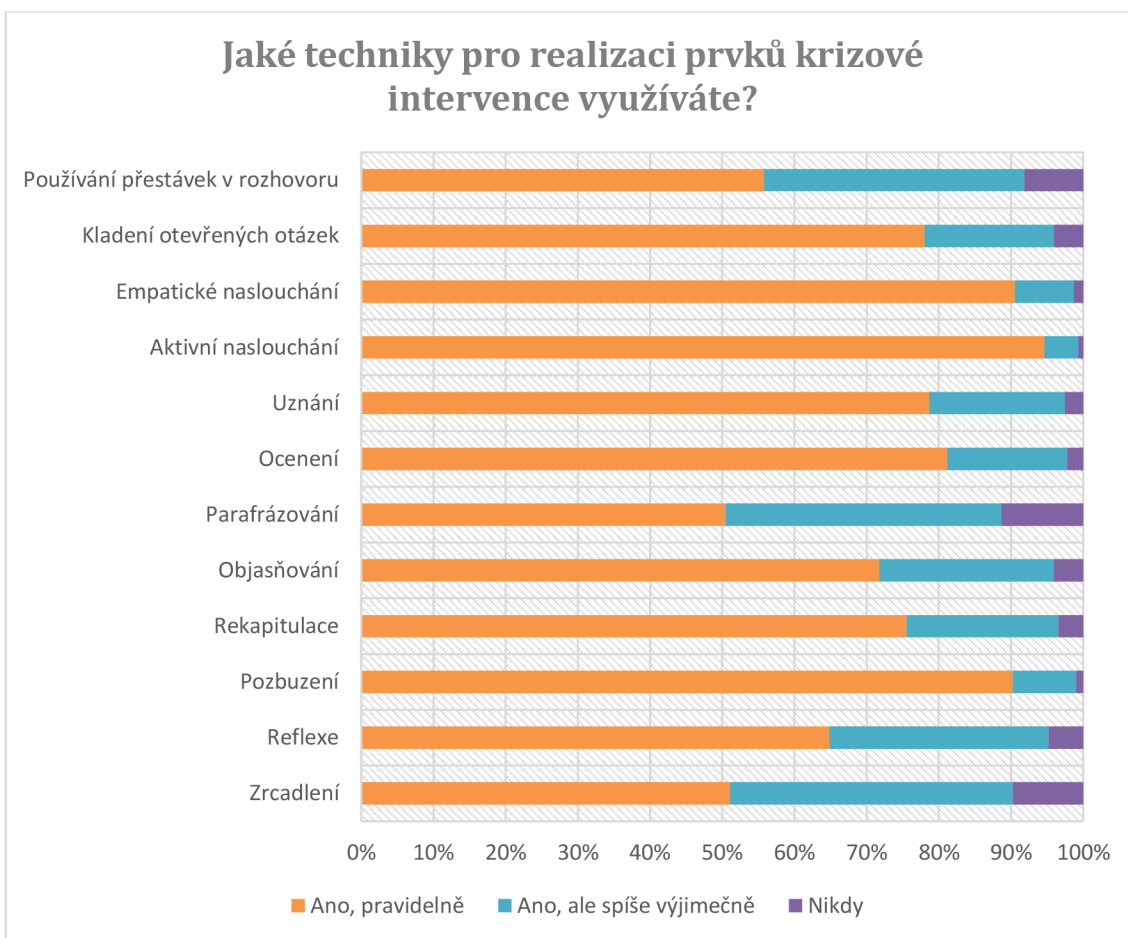
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8: Prvky krizové intervence



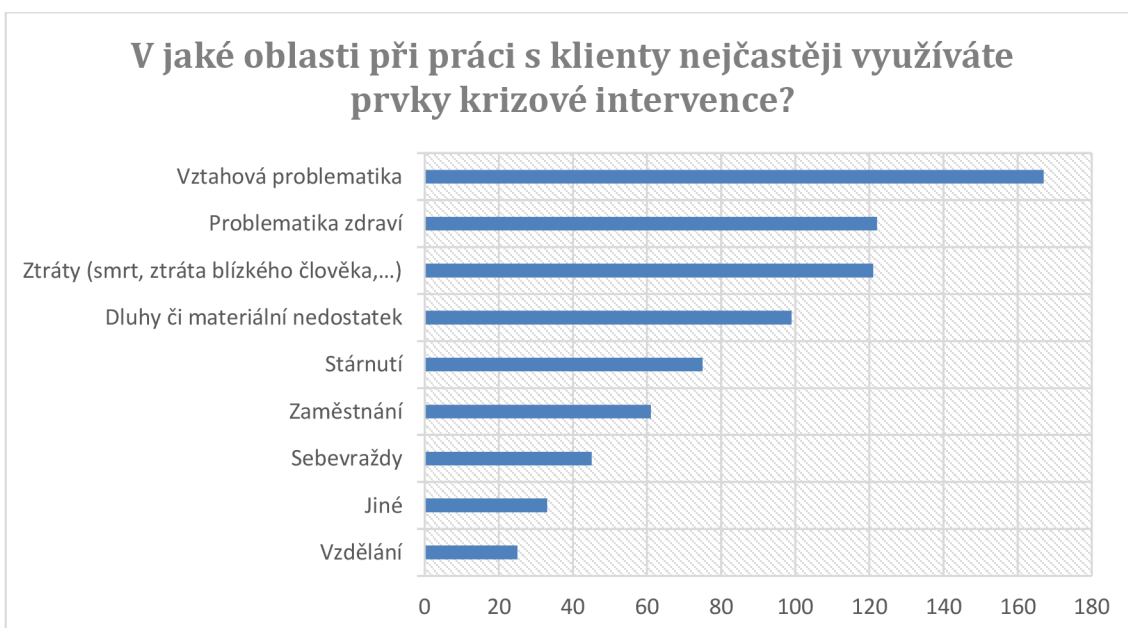
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9: Techniky pro realizaci využití prvků krizové intervence



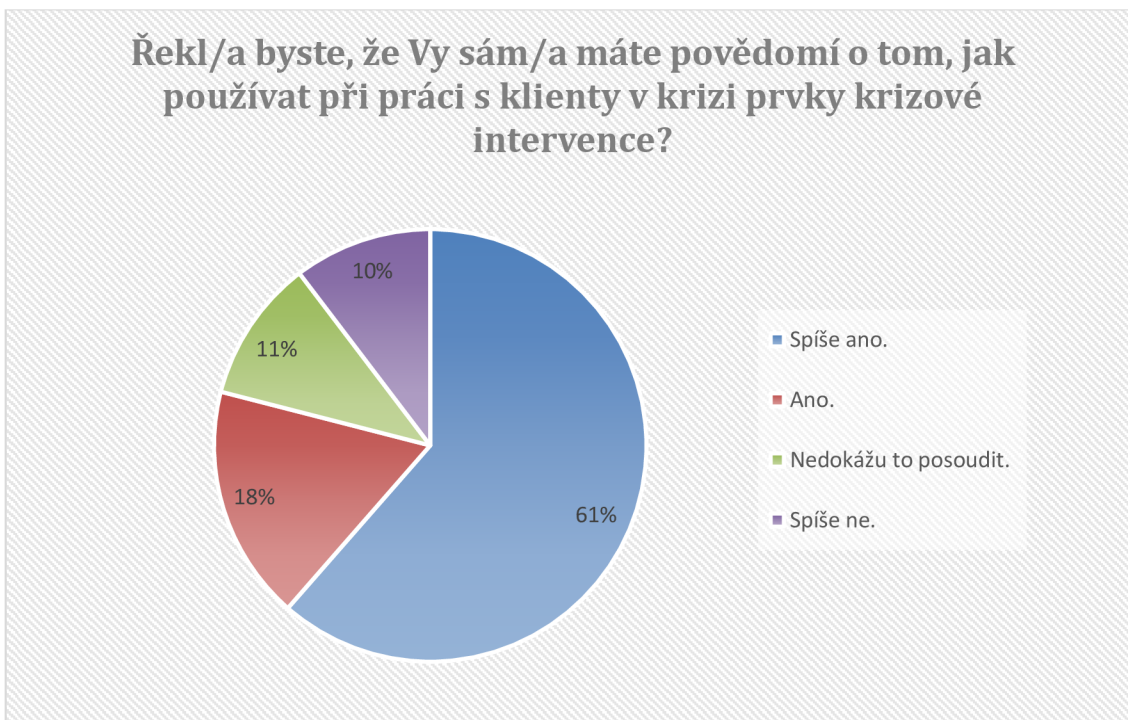
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 10: Oblasti práce s klienty



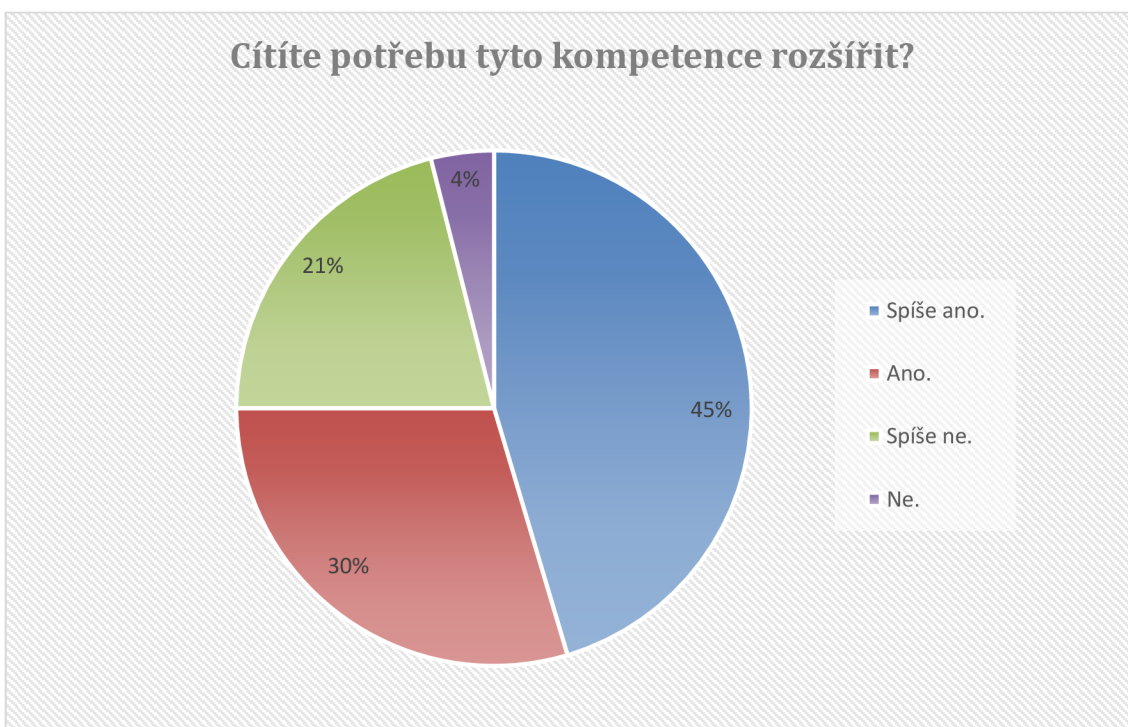
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 11: Povědomí o používání prvků krizové intervence s klienty



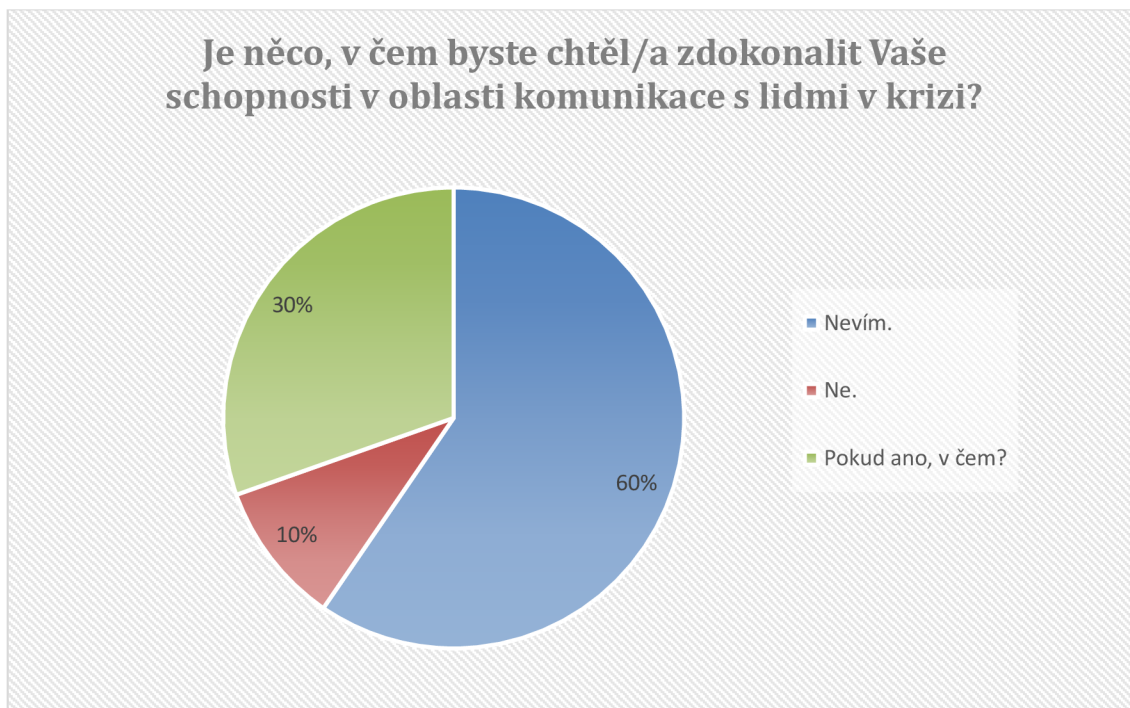
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 12: Rozšiřování kompetencí



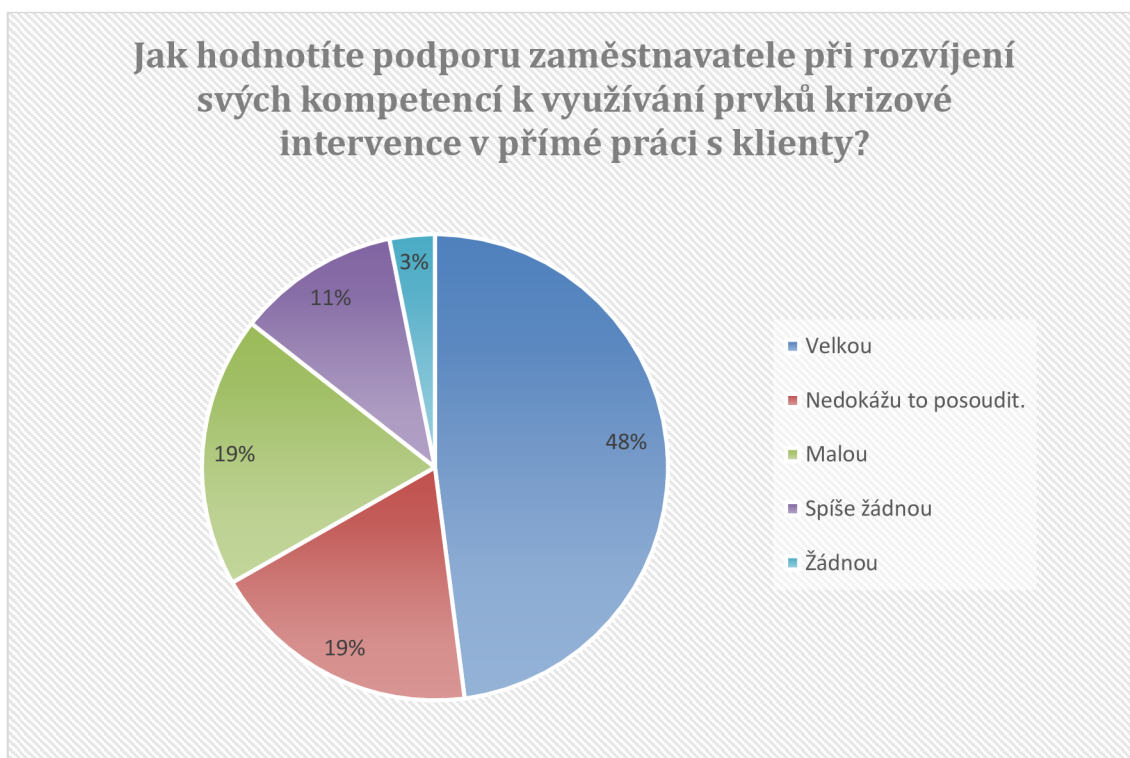
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 13: Zdokonalování schopností



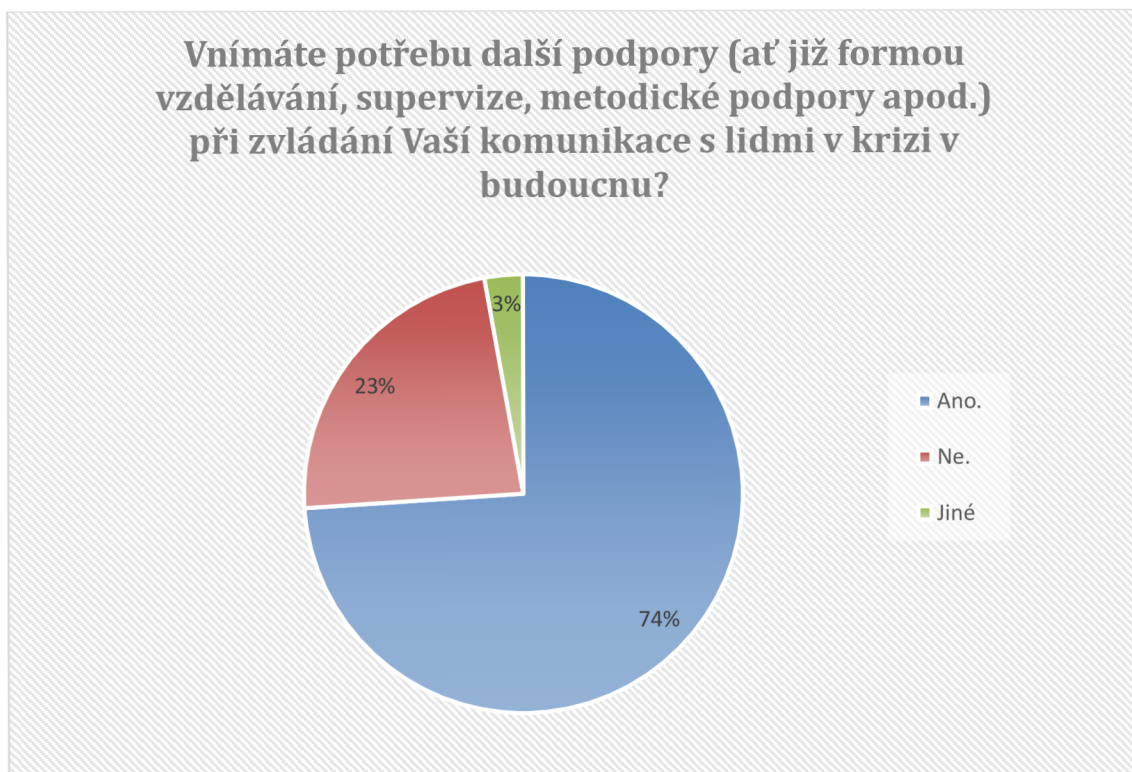
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 14: Podpora zaměstnavatele při rozšiřování kompetencí v krizové intervenci



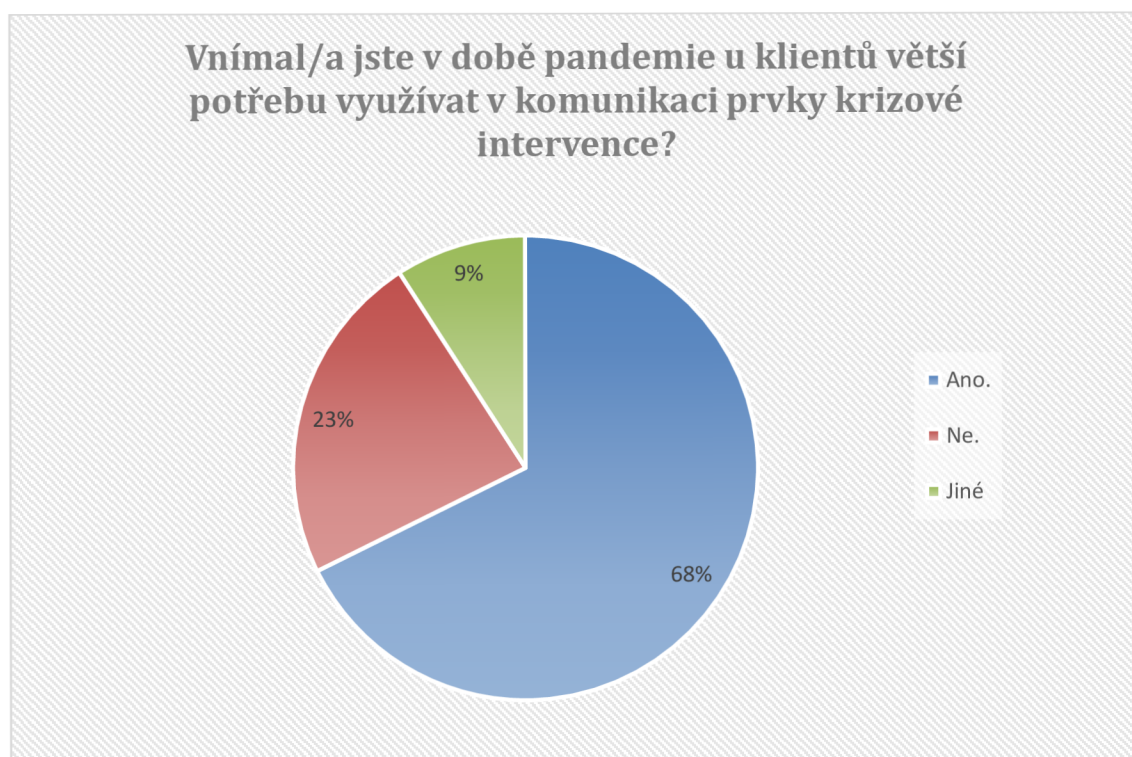
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 15: Podpora při zvládnání komunikace s lidmi v krizi v budoucnu



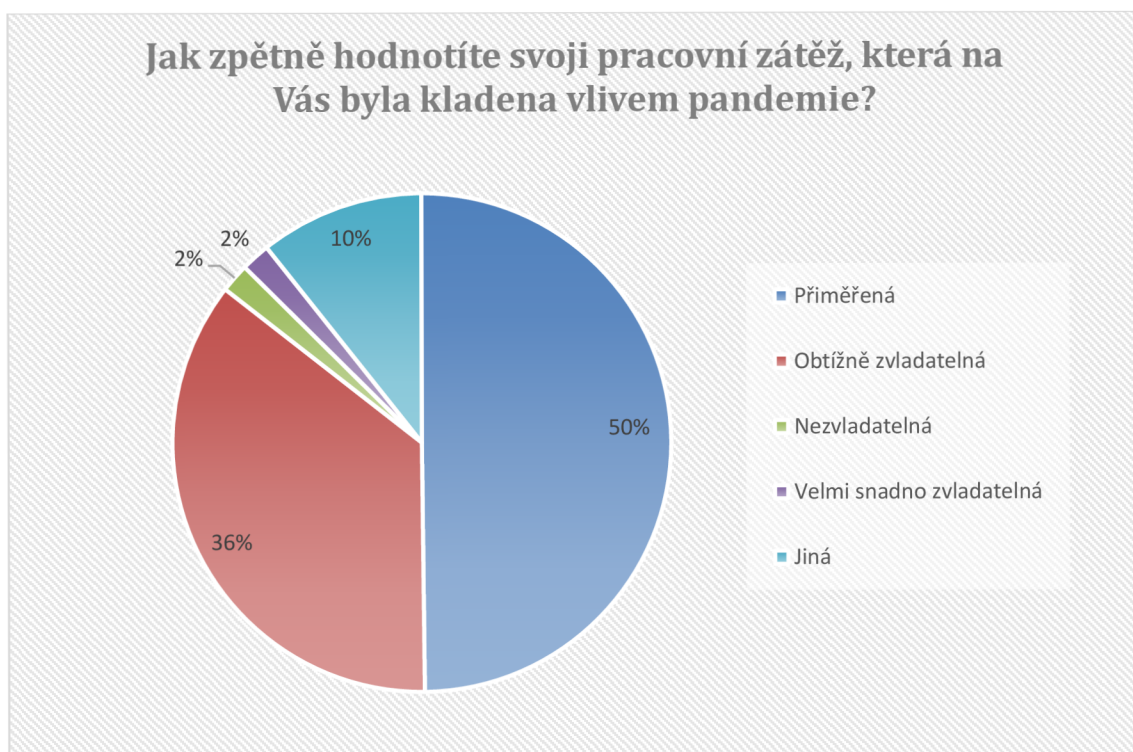
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 16: Využívání prvků krizové intervence v době pandemie



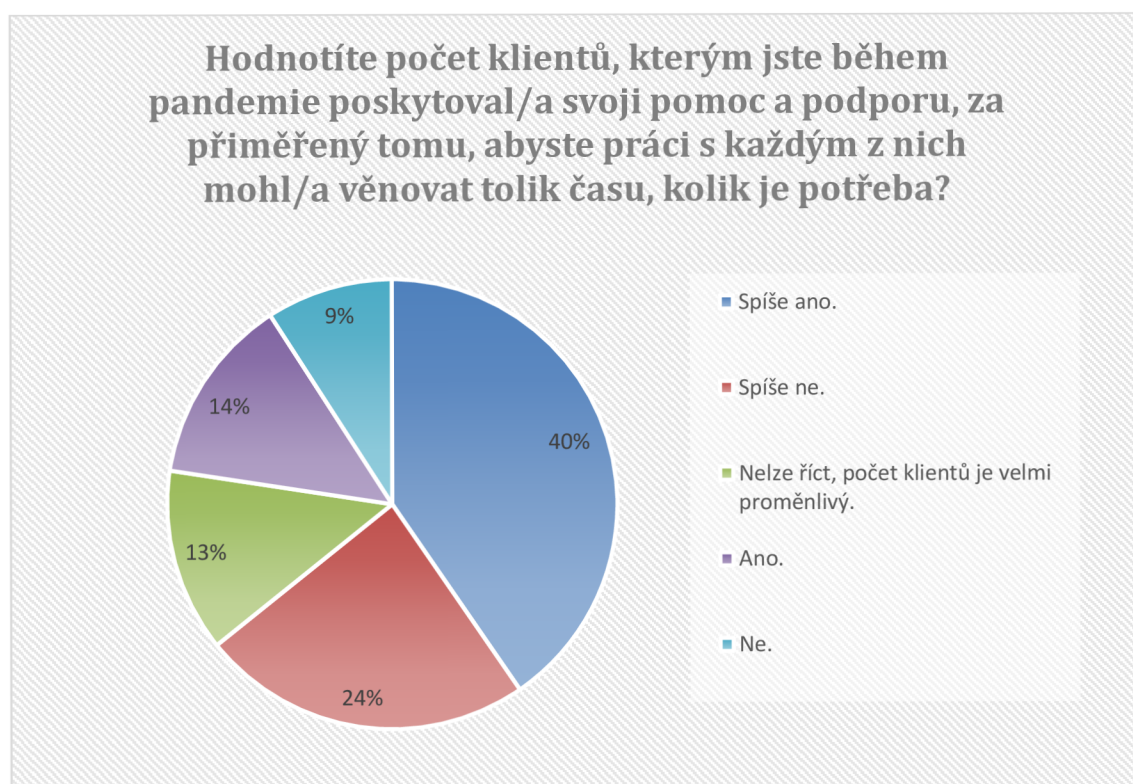
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 17: Pracovní zátěž vlivem pandemie



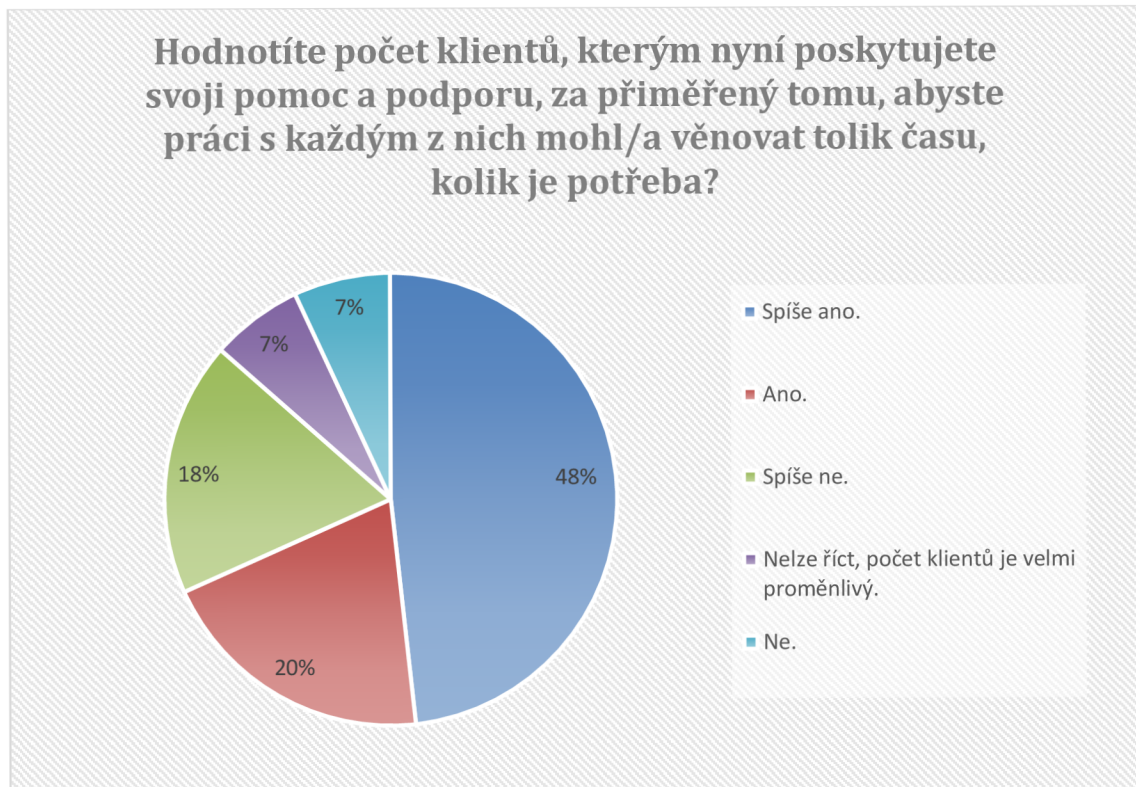
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 18: Pomoc a podpora klientů během pandemie



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 19: Pomoc a podpora klientů



Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha E: Tabulky

Tabulka 1: Transformační tabulka

HVC: Identifikovat a posoudit využití prvků krizové intervence v organizacích, které se primárně nezabývají krizovou intervencí v Královehradeckém kraji.			
Dílčí výzkumný cíl	Výzkumná technika	Nositel informací	Tazatelské otázky
DVC1: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence v přímé práci s klienty a v jakém kontextu.	Dotazník	Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách	<p>TO8: Odhadněte, jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi?</p> <p>TO9. Které prvky krizové intervence při práci s klienty používáte?</p> <p>TO10. Napadá Vás nějaký prvek krizové intervence, který zde nebyl zmíněn?</p> <p>TO11. Jaké techniky pro realizaci prvků krizové intervence využíváte?</p> <p>TO12. V jaké oblasti při práci s klienty nejčastěji využíváte prvky krizové intervence?</p>
DVC2: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci svoje kompetence k využití prvků krizové intervence.	Dotazník	Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách	<p>TO13. Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?</p> <p>TO14. Cítíte potřebu tyto kompetence rozšířit?</p> <p>TO15. Je něco, v čem byste chtěl/a zdokonalit Vaše schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi?</p> <p>TO16. Jak hodnotíte podporu zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové</p>

			<p>intervence v přímé práci s klienty?</p> <p>TO17. Vnímáte potřebu další podpory (ať již formou vzdělávání, supervize, metodické podpory apod.) při zvládání Vaší komunikace s lidmi v krizi v budoucnu?</p>
<p>DVC3: Zjistit, jak hodnotí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci potřebu využití prvků krizové intervence i v době pandemie.</p>	Dotazník	<p>Sociální pracovník či pracovník v sociálních službách</p>	<p>TO18. Vnímáte větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence?</p> <p>TO19. Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?</p> <p>TO20. Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?</p> <p>TO21. Hodnotíte počet klientů, kterým nyní poskytujete svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?</p>
<p>DVC4: Zjistit, jaký postoj mají nadřízení/vedoucí pracovníci v oblasti krizové intervence ke vzdělávání jejich podřízených v institucích, které primárně</p>	Rozhovor	<p>Vedoucí sociální pracovník</p>	<p>TO22. Jak byste zhodnotili vhodnost využívání prvků krizové intervence u práce s cílovou skupinou ve vaší organizaci.</p> <p>TO23. Jak hodnotíte kompetence k využití prvků krizové intervence vašich pracovníků?</p> <p>TO24. Jak hodnotíte potřebu využití</p>

neposkytují krizovou intervenci.			prvků krizové intervence v době pandemie? TO25. Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání v oblasti využívání prvků krizové intervence?
---	--	--	--

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 2: Seznam informantů pro rozhovor

	Pohlaví	Délka praxe	Věk	Pracovní pozice	Instituce
I1	Žena	4 roky	25 let	Vedoucí sociálního oddělení	Domov se zvláštním režimem
I2	Žena	15 let	62 let	Vedoucí sociální služby	Azylový dům pro matky s dětmi
I3	Žena	5 let	35 let	Vedoucí sociální služby	Centrum náhradní rodinné péče
I4	Žena	6 let	36 let	Vedoucí občanských poraden	Občanské poradenské středisko
I5	Žena	5 let	45 let	Odborná sociální poradkyně a vedoucí	Občanské poradenské středisko
I6	Muž	3 roky	29 let	Vedoucí služby a sociální pracovník	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
I7	Muž	9 let	46 let	Vedoucí pracovník a sociální pracovník	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
I8	Žena	7 let	28 let	Vedoucí zařízení	Azylový dům pro mladé
I9	Žena	3 roky	24 let	Vedoucí služeb	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
I10	Žena	6 let	28 let	Vedoucí střediska a sociální pracovnice	Doprovázející služba pro pěstounské rodiny
I11	Žena	15 let	45 let	Vedoucí úseku sociálních služeb	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 3: Pohlaví

Pohlaví	Absolutní	Relativní
Muž	25	8 %
Žena	293	92 %
Jiné	1	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 4: Doba působení pracovníka v praxi

Jak dlouho působíte jako pracovník/ce v sociálních službách či sociální pracovník/ce v praxi?	Absolutní	Relativní
Méně než 1 rok	29	9 %
1 až 5 let	86	27 %
6 až 10 let	69	22 %
11 až 15 let	60	19 %
16 až 21 let	33	10 %
22 a více let	42	13 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 5: Pracovní pozice

Jaká je Vaše současná pracovní pozice?	Absolutní	Relativní
Sociální pracovník/ce	159	50 %
Vedoucí a sociální pracovník/ce	66	21 %
Vedoucí pracovník/ce	40	13 %
Pracovník/ce v sociálních službách	20	6 %
Sociální pracovník/ce a veřejný/á opatrovník/ce	15	5 %
Sociální kurátor/ka	7	2 %
Zdravotně sociální pracovník/ce, příp. sociálně zdravotní pracovník/ce	7	2 %
Sociální pracovník/ce a sociální kurátor/ka	5	2 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 6: Cílové skupiny

Z níže uvedených cílových skupin prosím označte ty, se kterými se ve své současné praxi setkáváte nejčastěji?		
Cílové skupiny	Absolutní	Relativní
Osoby bez přístřeší	41	13 %
Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách	36	11 %
Osoby ohrožené sociálním vyloučením či žijící v sociálně vyloučených lokalitách	69	22 %
Osoby se zdravotním postižením (včetně osob s duševním onemocněním)	136	43 %
Děti a mládež do věku 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy	63	20 %
Rodiny s dítětem/děti	96	30 %
Osoby potýkající se s dluhy	46	14 %
Senioři	105	33 %
Imigranti a azylanti	5	2 %
Oběti agrese, trestné činnosti či domácího násilí	29	9 %
Pachatelé trestné činnosti	16	5 %
Etnické menšiny	25	8 %
Dlouhodobě nezaměstnaní	45	14 %
Jiné	21	7 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 7: Absolvování kurzu či výcviku

Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?	Absolutní	Relativní
Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	161	50 %
Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	105	33 %
Ano.	48	15 %
Procházím kurzem či výcvikem.	5	2 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 8: Úhrada účasti na kurzu či výcviku v krizové intervenci

Pokud jste se zúčastnil/a kurzu či výcviku v krizové intervenci nebo jím v současné době procházíte, z jakého zdroje byla Vaše účast hrazena?	Absolutní	Relativní
Nemám výcvik.	229	72 %
Zaměstnavatel	61	19 %
Vlastní zdroj	13	4 %
Škola	5	2 %
Část jsem zaplatil/a, zbytek hradil zaměstnavatel.	1	0 %
Jiné	10	3 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 9: Interval setkávání s klientem v krizi

Odhadněte, jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi (neodhadujte podle počtu osob, ale podle počtu kontaktů)?	Absolutní	Relativní
Jiné	0	0 %
Vůbec	9	3 %
Denně	42	13 %
2x až 3x týdně	51	16 %
Jednou za měsíc	67	21 %
Výjimečně	69	22 %
Jednou za týden	76	24 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 10: Prvky krizové intervence

Které prvky krizové intervence při práci s klienty používáte?			
Prvky krizové intervence	Ano, pravidelně	Ano, ale spíše výjimečně	Nikdy
Obnova pocitu bezpečí	196	104	19
Zajištění materiální pomoci	100	133	86
Posilování klientových kompetencí, aby svoji krizovou situaci zvládl sám	213	89	17
Koncentrace na „tady a teď“	183	111	25
Intenzivní kontakt (ve smyslu zvýšení frekvence kontaktů)	104	165	50
Direktivní přístup	25	132	162
Poskytnutí informací	291	24	4
Hledání zdrojů podpory mezi blízkými klienta	215	93	11
Zprostředkování kontaktu na jinou odbornou pomoc	214	93	12
Poskytnutí emoční podpory	237	71	11
Redukce pocitu omezených možností do budoucná	105	144	70
Prostor pro vyjadřování emocí	242	64	13
Potvrzování pocitů klienta (vy smyslu jejich normalizace)	206	91	22
Doprovod na jednání s jinými institucemi	109	148	62
Předchází stigmatizaci	129	134	56
Podpora při znovuzískání pocitu kontroly nad vlastním životem	175	120	24
Poskytnutí okamžité pomoci	183	109	27
Redukce ohrožení, předejití možného zhoršení stavu	168	120	31
Časové ohraničení	126	126	67
Strukturovaný přístup	151	115	53
Vyjadřování pochopení a soucitu	250	60	9

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 11: Techniky pro realizaci využití prvků krizové intervence

Jaké techniky pro realizaci prvků krizové intervence využíváte?			
Techniky	Ano, pravidelně	Ano, ale spíše výjimečně	Nikdy
Zrcadlení	163	125	31
Reflexe	207	97	15
Povzbuzení	288	28	3
Rekapitulace	241	67	11
Objasňování	229	77	13
Parafrázování	161	122	36
Ocenění	259	53	7
Uznání	251	60	8
Aktivní naslouchání	302	15	2
Empatické naslouchání	289	26	4
Kladení otevřených otázek	249	57	13
Používání přestávek v rozhovoru	178	115	26

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 12: Oblasti práce s klienty

V jaké oblasti při práci s klienty nejčastěji využíváte prvky krizové intervence?		
Krizové intervence	Absolutní	Relativní
Vzdělání	25	8 %
Jiné	33	10 %
Sebevraždy	45	14 %
Zaměstnání	61	19 %
Stárnutí	75	24 %
Dluhy či materiální nedostatek	99	31 %
Ztráty (smrt, ztráta blízkého člověka, ...)	121	38 %
Problematika zdraví	122	38 %
Vztahová problematika	167	52 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 13: Povědomí o používání prvků krizové intervence při práci s klienty

Řekl/a byste, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?	Absolutní	Relativní
Spíše ano.	196	61 %
Ano.	56	18 %
Nedokážu to posoudit.	34	11 %
Spíše ne.	33	10 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 14: Rozšiřování kompetencí

Cítíte potřebu tyto kompetence rozšířit?	Absolutní	Relativní
Spíše ano.	138	43 %
Ano.	90	28 %
Spíše ne.	64	20 %
Ne.	12	4 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 15: Zdokonalování schopností

Je něco, v čem byste chtěl/a zdokonalit Vaše schopnosti v oblasti komunikace s lidmi v krizi?	Absolutní	Relativní
Nevím.	190	60 %
Ne.	32	10 %
Pokud ano, v čem?	97	30 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 16: Podpora zaměstnavatele při rozšiřování kompetencí v krizové intervenci

Jak hodnotíte podporu zaměstnavatele při rozvíjení svých kompetencí k využívání prvků krizové intervence v přímé práci s klienty?	Absolutní	Relativní
Velkou	153	48 %
Nedokážu to posoudit.	60	19 %
Malou	60	19 %
Spíše žádnou	36	11 %
Žádnou	10	3 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 17: Podpora při zvládnání komunikace s lidmi v krizi v budoucnu

Vnímáte potřebu další podpory (ať již formou vzdělávání, supervize, metodické podpory apod.) při zvládnání Vaší komunikace s lidmi v krizi v budoucnu?	Absolutní	Relativní
Ano.	236	74 %
Ne.	74	23 %
Jiné	9	3 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 18: Využívání prvků krizové intervence v době pandemie

Vnímá/a jste v době pandemie u klientů větší potřebu využívat v komunikaci prvky krizové intervence?	Absolutní	Relativní
Ano.	216	68 %
Ne.	74	23 %
Jiné	29	9 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 19: Pracovní zátěž vlivem pandemie

Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?	Absolutní	Relativní
Přiměřená	159	50 %
Obtížně zvladatelná	114	36 %
Nezvladatelná	6	2 %
Velmi snadno zvladatelná	6	2 %
Jiná	34	11 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 20: Pomoc a podpora klientům během pandemie

Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?	Absolutní	Relativní
Spíše ano.	129	40 %
Spíše ne.	76	24 %
Nelze říct, počet klientů je velmi proměnlivý.	42	13 %
Ano.	43	13 %
Ne.	29	9 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 21: Pomoc a podpora klientům

Hodnotíte počet klientů, kterým nyní poskytujete svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?	Absolutní	Relativní
Spíše ano.	154	48 %
Ano.	64	20 %
Spíše ne.	58	18 %
Nelze říct, počet klientů je velmi proměnlivý.	21	7 %
Ne.	22	7 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 22: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny? (TO5) a „Jak často se obvykle setkáváte s klientem v krizi?“ (TO8)

	Ano.	Procházím kurzem či výcvikem.	Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Celkem
Denně	8	1	18	15	42
2x až 3x týdně	10	2	15	24	51
Jednou za týden	12	2	34	28	76
Jednou za měsíc	11	0	28	28	67
Výjimečně	7	0	52	10	69
Vůbec	0	0	9	0	9
Jiné	0	0	5	0	5
Celkem	48	5	161	105	319

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 23: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Absolvoval/a jste kurz či výcvik krizové intervence, který trval déle než dva týdny?“ (TO5) a „Řekl/a byste se, že Vy sám/a máte povědomí o tom, jak používat při práci s klienty v krizi prvky krizové intervence?“ (TO13)

	Ano.	Procházím kurzem či výcvikem.	Ne, nemám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Ne, ale mám v plánu kurz či výcvik absolvovat.	Celkem
Ano.	19	0	27	10	56
Spíše ano.	26	5	95	70	196
Spíše ne.	1	0	18	14	33
Nedokážu posoudit	2	0	21	11	34
Celkem	48	5	161	105	319

Zdroj: Vlastní zpracování

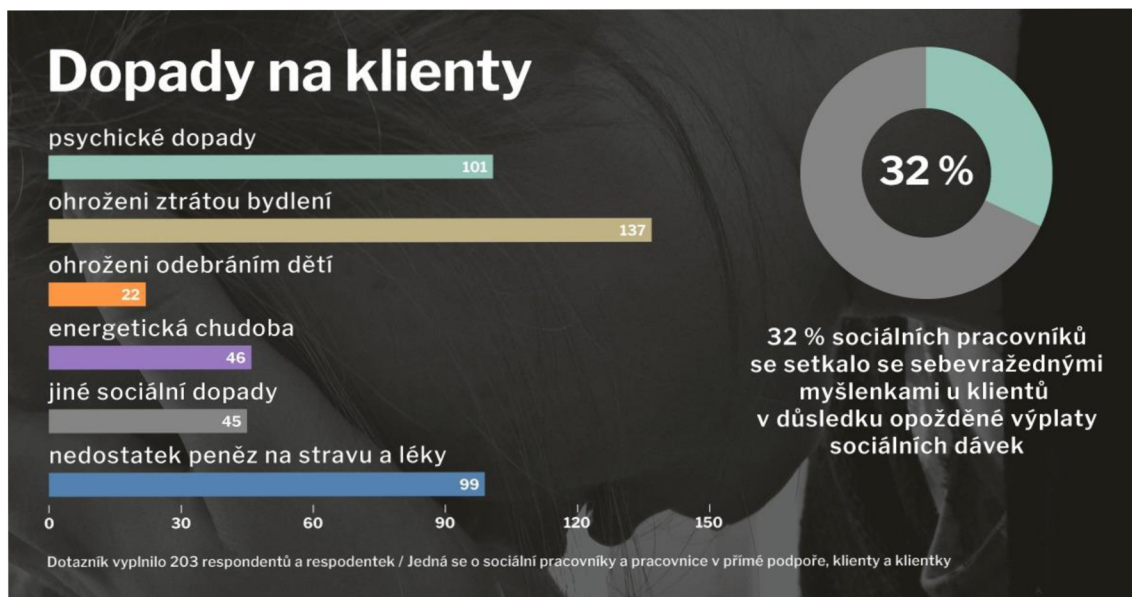
Tabulka 24: Kontingenční tabulka – Porovnání otázky „Jak zpětně hodnotíte svoji pracovní zátěž, která na Vás byla kladena vlivem pandemie?“ (TO19) a „Hodnotíte počet klientů, kterým jste během pandemie poskytoval/a svoji pomoc a podporu, za přiměřený tomu, abyste práci s každým z nich mohl/a věnovat tolik času, kolik je potřeba?“ (TO20)

	Ano.	Spíše ano.	Spíše ne.	Ne.	Nelze říct, počet klientů je velmi proměnlivý.	Celkem
Velmi snadno zvladatelná	5	1	0	0	0	6
Přiměřená	29	85	29	7	9	159
Obtížně zvladatelná	9	42	40	12	11	114
Nezvladatelná	0	0	4	2	0	6
Jiné, prosím uveďte	0	1	3	8	22	34
Celkem	43	129	76	29	42	319

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha F: Obrázek

Obrázek 1: Dopady na klienty



Zdroj: (Facebook, 2023)