

# Krizová intervence u dětí a mladistvých

Zdeňka Dlabačová

---

Bakalářská práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zdeňka DLABAČOVÁ**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Krizová intervence u dětí a mladistvých**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce**

**Provedení zpracování praktické části – dotazník**

**Zpracování a vyhodnocení výsledků**

**Přijetí odpovídajících závěrů**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**ŠPATENKOVÁ, N.** Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada Publishing, a.s.. 2004. ISBN 80-247-0586-9.

**VODÁČKOVÁ, D. a kol.** Krizová intervence. 2.vyd. Praha: Portál, 2007. 544 s. ISBN 978-80-7367-342-0

**CLEVEOVÁ, Elisabeth.** Drž tátu za rukuá: Krizová psychoterapie malého dítěte. 1. vyd. [s.l.]á: NLN, 2004. 145 s. ISBNá80-7106-804-7.

**MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z.** Krizové situace v rodině očima dítěte. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0332-7.

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Eva Šalenová**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**13. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 13. února 2009



L.S.

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně ..... 30.4.2009

*Dobrána Zolínka*  
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.



(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá otázkou krizové intervence u dětí a mladistvých.

V teoretické části se zabývám pojmem „krizová intervence“ všeobecně. Poté je již práce rozdělena na samostatné části, a to krizové intervence, kde zmiňuji krizové situace, které se mohou vyskytnout u dětí. Dále se zaměřuji na telefonickou krizovou intervenci dítěte či jeho rodičů a následnou krizovou intervence s dítětem a jeho rodinou. Závěrečnými kapitolami jsou pracoviště krizové pomoci, služeb a intervence.

V praktické části jsem se zabývala výzkumem, jehož cílem bylo zjistit, jaká je informovanost žáků základních škol o krizové intervenci a o existenci Linky bezpečí. Zkoumala jsem, zda žáci znají formy pomoci, kdyby se ocitli v těžké životní situaci, kam se v takové situaci obrátit a zda by dokázali pomoci kamarádovi, kdyby se ocitl v krizové situaci.

Klíčová slova: krizová intervence, krizové situace, řešení krize, krizová centra, linky důvěry.

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with the crisis intervention in children and adolescents.

In the theoretical part, it deals with the concept of "crisis intervention" in general. Later on the work is divided into separate parts as follows: crisis intervention in children, various crisis situations that may occur in children, the telephone crisis intervention, e.g. when a child calls because of parents or when a parent calls because of a child, and the subsequent crisis intervention with the child and his/her family. The final chapters focus on workplaces of crisis assistance and intervention services. These workplaces have been divided into foreign and local workstation operating in the Czech Republic.

In the practical part I have conducted a research, the aim of which was to determine what or whether primary school pupils know about crisis intervention and the existence of the emergency phone line. I have been trying to find out whether the students know any forms of emergency assistance help in case they found themselves in a difficult life situation, where to go and whether they would be able to help a friend if he/she was in some kind of a crisis situation.

Keywords: Crisis intervention, crisis situation, resolution of crisis, Crisis Center, helplines.

Ráda bych zde poděkovala Mgr. Evě Šalenové za cenné rady, připomínky a odborné vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině a přátelům za podporu, kterou mi poskytli při vypracování této práce.

Zdeňka Dlabačová

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 KRIZOVÁ INTERVENCE</b> .....	<b>11</b>
1.1 KRIZOVÁ INTERVENCE TVÁŘÍ V TVÁŘ.....	12
1.2 KRIZOVÁ INTERVENCE TELEFONICKÁ .....	12
1.3 KRIZOVÁ INTERVENCE ELEKTRONICKÁ.....	13
<b>2 KRIZOVÁ INTERVENCE U DĚTÍ</b> .....	<b>14</b>
2.1 KRIZOVÉ SITUACE U DĚTÍ .....	14
2.1.1 Šikana ve škole.....	14
2.1.2 Dítě jako oběť tělesného týrání .....	15
2.1.3 Dítě jako oběť psychického násilí.....	16
2.1.4 Dítě jako oběť sexuálního zneužívání.....	17
2.1.5 Krizová intervence při násilí páchaném na dětech.....	18
2.2 MOŽNOSTI INTERVENCE .....	19
2.2.1 Péče o dětské oběti .....	19
2.3 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE .....	20
2.3.1 Když zavolá dítě.....	20
2.3.2 Když zavolá rodič kvůli dítěti .....	23
<b>3 PRACoviŠTĚ KRIZOVÉ POMOCI, SLUŽEB A INTERVENCE</b> .....	<b>24</b>
3.1 KRIZOVÁ CENTRA V ČR .....	24
3.2 LINKY DŮVĚRY U NÁS.....	27
3.3 IFOTES .....	29
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>31</b>
<b>4 PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
4.1 STANOVENÍ CÍLŮ VÝZKUMU .....	32
4.2 VÝZKUMNÝ VZOREK .....	32
4.3 POUŽITÉ METODY A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	32
4.3.1 Dotazník .....	33
4.4 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT .....	34
<b>5 SHRUTÍ</b> .....	<b>49</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>51</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ</b> .....	<b>53</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>55</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....	<b>56</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>57</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>58</b>



## ÚVOD

Pro mou bakalářskou práci jsem si vybrala téma krizová intervence u dětí a mladistvých. V mé bakalářské práci bych se ráda zabývala krizovými situacemi u dětí, jejich příčinami a následky. Dále bych chtěla uvést možnosti krizové pomoci při násilí páchaném na dětech, jak s dítětem pracovat, když zažije takovou situaci a podobně. Ráda bych také uvedla některé organizace zabývající se krizovou intervencí.

Toto téma jsem si vybrala, protože je v dnešní době velmi aktuální a témata jako jsou šikana, týrání a zneužívání dětí bychom se měli zabývat častěji. Cílem mé práce je podat přehled o nejčastějších krizových situacích, které mohou postihnout dítě a dospívajícího jedince.

Krizové situace vidíme dnes a denně kolem nás, ať už se nás týkají nebo ne. Mezi takové situace může patřit úmrtí, rozvod, nemoc, narození postiženého dítěte, válka, finanční problémy a spousta dalších situací, které nás mohou postihnout. Mohli bychom říci, že tyto situace se týkají převážně dospělých, ale ve velké míře postihují i děti.

Krizové situace mají různé podoby a jejich trvání může být různě dlouhé. Děti, které se dostanou do takové situace, bychom měli podpořit, pomoci jim překonat tyto těžké chvíle a pomoci jim najít vhodné řešení těchto situací.

V teoretické části bych chtěla čtenáře této práce seznámit se základními pojmy, týkajícími se tématu mé práce, jako jsou krizová intervence, formy pomoci. Dále bych chtěla v teoretické části přiblížit krizová centra a Linky důvěry, které můžeme najít v České republice.

Cílem praktické části bude zjistit jaká je informovanost žáků základní školy o krizové intervenci a linkách důvěry. Ráda bych získala odpovědi na otázky týkající se informovanosti žáků o formách pomoci při krizových situacích, zda by věděli kam se v takové situaci obrátit a co by dělali, kdyby se jejich kamarád ocitl ve složité životní situaci.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizová intervence je specializovaná pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Zahrnuje různé formy pomoci (např. psychologickou, lékařskou, sociální a právní), tyto formy mají za úkol navrátit lidem jejich psychickou rovnováhu, která byla narušena krizovou událostí v životě. (Špatenková, 2004).

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

(Vodáčková, 2007, str. 60).

*„Krizová intervence s sebou obvykle přináší účinek změny – nejde však o psychotherapeutický záměr, který tuto změnu vyvolává, spíše klientovu schopnost svůj prožitek z vyřešené krize integrovat do dalšího života – uchopit smysl a příležitost krize“.*

(Vodáčková, 2007, str. 60).

*„Krizová intervence znamená „zásah v krizi“. Pojem používáme v užším a širším slova smyslu. V užším znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do níž se dostal. Jde „o tahy, selektivně užívané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocní, nýbrž se ocitnou v krizi“. Cílem je, aby daný člověk získal znovu nad sebou vládu. Krizová intervence v širším slova smyslu představuje metodu – uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu člověkových sil v rozpětí od nejmenšího cíle k největšímu cíli“.* (Brown, Pullen, Scott, 1992 in Baštecká, 2005, str. 163)

## 1.1 Krizová intervence tváří v tvář

Krizová intervence tváří v tvář může mít charakter osobního setkání pracovníka krizové intervence (krizového intervenanta) s klientem, tzv. „tváří v tvář“. Toto setkání může probíhat prostřednictvím osobního setkání jedince v krizi a krizového intervenanta v poradně, v krizovém centru nebo také výjezdem ke klientovi apod. (Špatenková, 2004)

## 1.2 Krizová intervence telefonická

Telefonická krizová intervence zahrnuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu. Tuto službu například poskytuje linka důvěry, help-line, crisis intervention over phone. (Špatenková, 2004)

Telefonická krizová pomoc zahrnuje metody a techniky krizové práce s klientem, zakládá se na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se prohlašuje jako pracoviště telefonické krizové intervence. Tento kontakt s klientem je nezávazný, pod kontrolou ho má sám klient – může kontakt kdykoli svobodně přerušit. Telefonická krizová pomoc je založena na vysokém stupni bezbariérovosti. (Vodáčková, 2007)

Telefonická krizová pomoc má v naší zemi tři základní formy:

- **Kontaktní linky** – slouží obvykle klientům k navázání prvního kontaktu, vyskytují se jen v některých krizových, kontaktních centrech nebo v občanských poradnách, nemají zde však charakter linky důvěry. Nestává se, že by byl určen speciální pracovník, který by obsluhoval výhradně kontaktní linku. Pracovníci, kteří obsluhují kontaktní linku někdy mívají výcvik v telefonické krizové intervenci, jedná se však o ojedinělý podnět vedení takového pracoviště anebo pracovníků samotných.
- **Specializované linky** – zaměřují se na určitou problematiku. V cizině je používán obecný název hot line. Tyto linky mohou být například zaměřeny na problematiku AIDS, dále to mohou být protidrogové linky, gay linky, linky zaměřené na problematiku domácího násilí apod. Pro práci na specializované lince jsou pracovníci vyškoleni jednak v oblasti odpovídající specializaci dané linky, a také v technice telefonické krizové intervence.

- **Linky důvěry** – obvykle se nespécializují na určitou problematiku, poskytují služby celé populaci, nebo jen dětem a dospívajícím, nebo jen dospělým. Volající se může obrátit s jakýmkoli problémem, tento problém je možné vyřešit buď během jednoho rozhovoru, nebo je volajícímu nabídnuta možnost opakovaně kontaktovat linku důvěry. Pro tyto účely má linka důvěry dobře propracovanou databázi kontaktů z psychosociální a zdravotnické oblasti. Taková databáze je jedním z důležitých nástrojů pracoviště linky důvěry. (Vodáčková, 2007)

### 1.3 Krizová intervence elektronická

Internet nabízí určité možnosti, ale také limity v oblasti krizové intervence. Díky lepším technickým parametrům; snadnějšímu, ale také levnějšímu přístupu klientů i pracovníků v pomáhajících profesích k internetu, stále více proniká i do pomáhajícího procesu.

Internet nabízí několik možností např. uveřejňování statistických informací na www stránkách, e-mailovou korespondenci, newslettery, chaty a diskusní skupiny, propagaci (bannery, ikonky) atd. Jak jsou tyto možnosti využívány záleží na typu klienta a poskytovaných službách. Internet je důležitý zejména u témat, u kterých si lidé přejí raději anonymitu. Tato témata mohou být AIDS, drogy, násilí, odlišná sexuální orientace apod. Tato forma pomoci pomáhá zvláště skupinám, které mají problémy s komunikací. Do této skupiny můžeme zařadit zdravotně postižené, bezdomovce, lidé v duševní krizi. Lidé mohou najít na internetu potřebné informace nebo je získat prostřednictvím poradenství, mohou si vyhledat v databázích potřebný kontakt, využít chatu a diskusí ke kontaktu s lidmi z vlastní skupiny i mimo ni, seznámit se nebo najít práci. (Špatenková, 2004)

## 2 KRIZOVÁ INTERVENCE U DĚTÍ

### 2.1 Krizové situace u dětí

Krizové situace u dětí mohou být různé. Od špatného prospěchu ve škole, útky z domova, šikany ve škole, až po ty nejhorší situace, které jsou podle mě týrání a zneužívání dítěte.

V literatuře jsou jako krizové situace nejčastěji uváděny dětská závist, rozvod, odchod rodiče nebo partnera rodičů, nový partner v rodině, nevlastní sourozenci, úmrtí v rodině, šikana ve škole, dítě jako oběť tělesného ubližování, dítě jako oběť psychického ubližování, dítě jako oběť sexuálního zneužívání, dítě a drogy atd.

Ráda bych v této kapitole stručně uvedla nejaktuálnější krizové situace, se kterými se děti mohou setkat.

#### 2.1.1 Šikana ve škole

Každé dítě, které je neustále zesměšňováno, uráženo, ponižováno, kterému kradou peníze a ničí osobní věci, do kterého kopou, které bijí, dítě, se kterým se jeho vrstevníci odmítají bavit, které vydírají a pod výhrůzkami ho nutí provádět věci za hranicí jeho důstojnosti, tímto zacházením trpí. Toto dítě potom žije neustále ve strachu z ohrožení a dalšího ubližování. Nejprve vzniká pocit strachu, který je reakcí na události šikanování, postupně však přechází do trvalé úzkosti a deprese ( Pöthe, 1999).

Z důvodu nebezpečí šikany a jejích důsledků, je velká pozornost věnována příčinám vzniku tohoto jevu ve školách. Existuje mnoho příčin vzniku šikany, můžeme mezi ně zařadit:

- sklon k agresivnímu jednání, jehož příčinou může být vznětlivost, nevhodný styl výchovy v rodině, osobnostní rysy;
- snaha vypadat mužně;
- touha po moci, ovládnutí ostatních;
- zvědavost, krutost;
- touha po senzaci, zpestření všedního života;



- frustrace vyplývající z nedostatečné komunikace, citové výchovy apod. (Vykopalová, 2007)

Stejně tak důležitou se stává prevence. Hana Vykopalová (2007) uvádí tyto druhy prevence:

- **Primární prevence** – v případě šikanování se prosazuje v situaci, kdy ještě k žádnému šikanování nedošlo. Zakládá se na dostatečném informování dětí, rodičů a široké veřejnosti, rozvíjení harmonické osobnosti dítěte s důrazem na rozvoj sebevědomí, samostatnosti a vyšší odolnosti vůči stresu, na preventivních aktivitách a programech zaměřených na tento sociálně patologický jev a jeho důsledky.
- **Sekundární prevence** – se prosazuje již v případech, kdy již k šikaně došlo a musí být stanovena taková opatření, aby k jejímu opakování už nedocházelo. Do sekundární prevence můžeme zařadit diagnostiku, školní a pedagogická opatření směřující k zabránění šikaně, výchovnou práci s agresory i s oběťmi apod.
- **Terciální prevence** – jde o zřizování speciálních pracovišť zaměřených především na práci s agresory, ale fungují i jako poradenská centra při spolupráci se školami a školními zařízeními.

### 2.1.2 Dítě jako oběť tělesného týrání

Dítě se obětí tělesného týrání může stát v situaci, kdy tělesné napadení slouží jako ventil psychického napětí rodiče. Stává se to především u psychicky nevyrovnaných, neurotických jedinců, zejména trpících nějakou formou úzkostné či depresivní poruchy. Když se takový rizikový rodič ocitne v zátěžové situaci, kterou nedokáže zvládnout, dítě se lehce stane předmětem jeho agrese. Dítě se tak ocitne v pozici obětního beránka a slouží k vybití negativních emocí dospělého. Dítě se však nemůže bránit. (Pöthe, 1999).

Peter Pöthe (1999) uvádí, že z výpovědí dětí, které se jim s tělesným týráním denně svěřují, mohou vyvodit, že mezi nejrozšířenější způsoby tělesného ubližování dítěti v naší zemi patří:

- bití rukou, gumovou hadicí, elektrickou šňůrou či klasickou vařečkou;
- kopání;
- pálení cigaretou či zápalkou;

- opaření vařící vodou;
- kousání;
- řezání;
- kroucení a svazování končetin;
- trhání vlasů.

Převážná část z těchto jednání zanechává viditelné známky na těle dítěte, které jsou důležité pro odhalení týrání. Bez patrných tělesných stop nicméně zůstává dušení či trávení dítěte.

### 2.1.3 Dítě jako oběť psychického násilí

Mezi psychické násilí můžeme zahrnout ignorování dětí, jejich izolování, terorizování, neustálé kárání, devalvování (často i druhého rodiče), přinucení k určitému výkonu, který přesahuje možnosti dítěte (např. ve škole) apod. Důsledkem takového jednání může být:

- zadrhování řeči, koktání, tiky;
- psychosomatické reakce (bolest hlavy, břicha, mdloby, respirační psychosomatické poruchy);
- pomočování, ustrašenost, nervozita, nesoustředěnost;
- pocity viny, uzavřenost, stažení sociálních kontaktů, depresivita, malá sebedůvěra;
- netypická (nápadně přehnaná) obava před důsledky různého chování, lhaní. (Špatenková, 2004).

Problém prokazování psychického týrání je často problémem nedostatečné důvěry k dětem. Dítě se chápe jako bytost nesvéprávná, a tedy nevěrohodná. Při nedostatku materiálních důkazů je důležitost výpovědi dítěte mizivá. Pokud nastane situace „tvrzení proti tvrzení“ má dospělý téměř vždy jistotu, že mu budou věřit více než jeho dítěti. Tento negativní jev se však netýká jenom psychického týrání. Stanovisko „presumpce viny“ dítěte se bohužel prosazuje i v případech sexuálního zneužívání. Situace, kdy musí zneužívané dítě svoje prohlášení podložit „věrohodným hmatatelným důkazem“, je natolik traumatizující, že svou výpověď odvolá (Pöthe, 1999).

#### 2.1.4 Dítě jako oběť sexuálního zneužívání

Podle Vodáčkové (2007) se jedná se o situaci, kdy jakákoliv osoba, dospělý či dítě násilím, podvodem, hrozbou či sváděním nutí dítě, aby s ním mělo jakýkoliv druh sexuálního styku. Může jít o osahávání, masturbaci před dítětem, orální nebo anální styk, soulož. Rovněž vyprávění sexuálních obsahů, ukazování pornografických obrázků či filmů znamená sexuální zneužití.

Blumenthal in Vaníčková (1999) uvádí specifické příznaky sexuálního násilí na dětech:

- oděry, trhliny, modřiny a otoky pohlavních orgánů a řitního otvoru;
- traumatické změny panenské blány;
- roztažení řitního otvoru;
- zánět poševního vchodu a pochvy;
- nestřídmá masturbace;
- předčasně zahájený sexuální život a promiskuita;
- bolesti břicha, podbřišku;
- noční pomočování;
- poruchy příjmu potravy.

Mezi nespecifické známky sexuálního násilí na dětech, společné pro všechny podoby násilí Blumenthal in Vaníčková (1999) uvádí:

- lítostivost, plačtivost;
- smutek, apatie, deprese;
- vztek, hněv, agrese;
- obranné reakce;
- sociální izolace, stranění se kamarádů;
- neochota a rozladěnost nad návratem domů;
- zhoršený školní prospěch;

- útěky z domova, záškoláctví;
- poruchy spánku a rozmanité tělesné obtíže;
- užívání drog;
- delikventní chování.

### 2.1.5 Krizová intervence při násilí páchaném na dětech

Podle Špatenkové (2004) by se měl krizový intervent, během krizové intervence v případě násilí páchaného na dětech, zaměřit na následující okolnosti:

- Identifikovat příznaky násilí na dětech.
- V případě, že došlo ke zranění dítěte nebo k jeho sexuálnímu zneužití zabezpečit lékařské vyšetření.
- Zvážit, zda dítě může nadále setrvat v domácím prostředí (*Kdo zde bude zajišťovat jeho bezpečnost? Kdo ho bude chránit? Kdo a jak v případě potřeby zajistí dítěti hospitalizaci, přesun do krizového centra nebo azylového domu, příp. umístění do ústavní péče?*).
- Zjistit a shromáždit všechny dostupné informace, které mohou pomoci při hodnocení situace.
- Zajistit ostatní děti v rodině (*Jsou nebo nejsou aktuálně ohroženy násilím?*).
- Zachovat objektivitu a profesionální přístup k dítěti i rodičům. Krizový intervent musí mít na paměti, že proniká do stabilního rodinného systému, který má svou historii a mechanismy sloužící k zachovávání rovnováhy. Rodiče musí cítit, že nestojí pro něj. Cílem krizové intervence není rozbití rodiny nebo izolace dítěte od rodičů, i když v nejnútnejším případě mají orgány sociálně-právní ochrany na takový postup v zájmu dítěte právo.
- Kontaktovat ostatní instituce – policii, zdravotnické zařízení, pedagogicko-psychologickou poradnu, orgány sociálně právní ochrany dětí apod.
- Nasměrovat klienty do specializované instituce zaměřené na psychologickou pomoc dětem a rodinám.

## 2.2 Možnosti intervence

Síť služeb poskytovaných ohroženým dětem, případně jejich rodičům, by optimálně měla zahrnovat péči o oběti i o jejich rodiny, včetně programů pro ty rodiče, kteří dítě svým chováním ohrožují.

### 2.2.1 Péče o dětské oběti

*„Ten, kdo má pravomoc rozhodovat o kontaktu ohroženého dítěte s rodinou v případech prokázaného špatného zacházení rodičů s dítětem, musí v první řadě řešit otázku, zda by pro dítě nebylo lepší rodinu opustit. V našich podmínkách má konečnou odpovědnost soud. Soudy však až na nepočtené výjimky akceptují návrhy sociálních pracovníků. Při takovém rozhodování se porovnává závažnost dvou hrozících traumat: trauma ze špatného zacházení versus trauma ze ztráty kontaktu s nejbližšími lidmi, spojené se ztrátou domova. Nemálo záleží i na tom, zda má být ohrožené dítě přemístěno do náhradní rodiny, nebo do ústavní péče.*

*V našich podmínkách je ohrožené dítě někdy odesíláno s jedním rodičem do azylového zařízení. Jindy je umísťováno do ústavu, pak se případně vrací do své rodiny nebo do rodiny náhradní, anebo v ústavní péči zůstává až do dospělosti. V některých případech by dostačovalo, kdyby bylo dítě krátkodobě umístěno do náhradní rodiny a rodině by byla poskytnuta přiměřená pomoc. V některých případech je náhradní péče nebo odchod pachatele z domova jediným způsobem, jak dítě ochránit před bezprostředním nebezpečím, i když ztráta domova může vyústit v další psychologické nebo sociální poškození. V ČR zatím není možné, aby soud uložil dospělému zákaz vstupu do domácnosti, kde svým chováním dítě bezprostředně ohrožoval, jako je tomu např. v sousedním Rakousku. Z toho vyplývá, že v případech bezprostředního ohrožení dítěte u nás zatím není jiná možnost než odchod dítěte z domova.*

*Psychoterapeutická pomoc je na místě až poté, co se podařilo zabránit tomu, aby dítě bylo dál vystavováno nevhodnému zacházení ze strany dospělého. Tato pomoc dítěti umožňuje zpracovat traumatické zážitky. Je na místě o ní uvažovat i léta po tom, co nevhodné působení dospělého skončilo. Dítě bývá ve větší nebo menší míře postiženo posttraumatickým stresovým syndromem. Psychoterapie chce dítěti obvykle poskytnout příležitost k vyjádření a prozkoumání pocitů souvisejících se špatným chováním rodičů, poskyt-*

*nout příležitost k realistickému náhledu na odpovědnost za to, co se v rodině dělo (dítě trpívá pocitem, že samo zavinilo nevhodné chování rodiče), snížení strachu a úzkosti u dětských klientů, tlumení jejich agresivity a asociálních projevů, zlepšení vztahů v rodině i vztahů vrstevnických. Péče o dětské oběti je možná formou individuální terapie nebo formou docházkových programů ve stacionáři. V ČR poskytuje psychoterapeutickou péči dětem postiženým špatným zacházením zatím jen několik krizových center“.* (Matoušek, 2005, str. 33)

## 2.3 Telefonická krizová intervence

V této kapitole se budu zabývat tím, jak telefonovat s dětmi, s rodiči, s prarodiči a s dalšími dospělými, kteří kvůli dítěti volají.

Podle Vodáčkové (2007) by měl začínající pracovník Linky důvěry znát:

1. Vývoj dítěte – specifika jednotlivých vývojových etap a odchylky od normy. (Například vzdor u dvouletého dítěte má jiný význam než u sedmiletého.)
2. Pracovník Linky důvěry by se měl seznámit s vývojovými etapami rodiny – s životním cyklem rodiny. Klienti volají často právě v období přechodu rodiny z jedné etapy do druhé a řeší tak otázky spojené s přechodní krizí rodiny.
3. Vývojové krize v manželství, jejich projevy a zákonitosti. Když zavolá dítě nebo jeho rodiče či jiní dospělí, slyšíme nejen jejich hlas, se kterým v tu chvíli jsme a na který citlivě reagujeme, ale víme také, že každý z členů rodiny se nachází v určité fázi svého individuálního vývoje, že rodina je v určité etapě svého životního cyklu. Takový pohled, že každý člen rodiny ovlivňuje rodinu jako celek a zároveň je jím sám ovlivňován, nám může pomoci i při individuálních hovorech na lince.

### 2.3.1 Když zavolá dítě

Pro telefonickou krizovou intervenci platí, že nezávazně navážeme kontakt s dítětem, které nám zavolá, dítě si samo určí, zda zavěsí nebo bude pokračovat dál v hovoru. Při rozhovoru jsou důležité všechny signály, které jsou k dispozici. U telefonického hovoru chybí nonverbální složka komunikace, která obsahuje tiky, vzhled, postoj, držení těla, mimiku nebo gesta, je zde možné vysledovat tzv. paraverbální projevy, mezi které patří projevení emocí, důraznou nebo nesrozumitelnou řeč, hlasitost, pomlky, změně-



ný hlas, dýchání. U telefonické krizové intervence je podstatné časové omezení. Délka hovoru závisí na potřebě volajícího. Pokud dojde k přerušení spojení z technických příčin, pracovník linky důvěry by neměl panikařit, protože volající zavolá většinou znovu. U dětí které zavolají je nutné být vždy jednoznačný, dát jasnou radu, vyjádřit svůj názor, případně navrhnout možnost volby. Při telefonickém hovoru ale i osobním setkání by měl být kladen důraz na vytvoření důvěry. (Vaníčková, 1999)

Zásady telefonování s dětmi a technika hovoru podle Vodáčkové (2007)

- Každý telefonát dítěte bereme vážně. To, co vypadá zpočátku jako legrace, může při třetím zazvonění vést k otázce: „A s čím k vám lidé volají?“ Odtud je už krůček k hovoru o sobě. Když máme dojem, že dítě si opakovaně dělá legraci, vysvětlíme mu, že se v té chvíli možná nemůže dovolat někdo, kdo to naléhavě potřebuje. Děti většinou takový argument přijmou.
- Zeptáme se hned na počátku hovoru, kolik je dítěti let, případně do které chodí třídy.
- Někdy je třeba zjistit, zda mluvíme s chlapcem nebo s dívkou ( vysoké chlapecké hlasy mohou mást).
- Můžeme se zeptat na křestní jméno.
- Klademe otázky typu: „Co tě přivedlo k tomu, že voláš?“ spíše než „Jaký máš problém?“ Dítě se nás chce třeba na něco zeptat a otázka, vyvolávající dojem, že by „měl mít nějaký problém“, ho může zaskočit.
- Tempo řeči přizpůsobíme tempu dítěte. U rychlé řeči dítěte mluvíme pomaleji než dítě.
- Užíváme jazyk dítěte. Opakujeme výrazy dítěte, i nespisovně, neopravujeme je. Například na jeho výrok „To bylo blbý“ se zeptáme „ A co bylo blbý?“ – neříkáme „Co bylo blbé?“ Ojedinelé vulgární výrazy přejdeme mlčením, ale všímáme si jich. Volíme jednoduché věty a přesvědčujeme se, zda jsme pro dítě dostatečně srozumitelné.
- Oceníme chování a nápad dítěte, že telefonuje. Např. „Jsi samostatný, že jsi našel číslo, jsi dobrý kamarád, když voláš kvůli svému kamarádovi, jsi všímavý.“

- Zeptáme se, co by dítě od nás potřebovalo.
- U dítěte, častěji než u dospělého, zjišťujeme kontext situace, ve kterém se dítě právě nachází – zvláště, když cítíme naléhavost. Hledáme spojence, který by mu mohl pomoci. Zeptáme se např.: „Odkud voláš?“, „Jsi tam sám, nebo je tam ještě někdo s tebou?“, „Víš někdo o tom, že sem voláš?“, „Víš někdo o této starosti, problému?“, „Komu bys to mohl říci?“ atd.
- Připomeneme dětské jistoty – např. „Máš tam nějakou hračku, medvídku?“.
- Spíše než na pocity se ptáme na dění.
- Když dítě obtížně hledá slova, pomáháme mu opakováním jeho slov, povzbuzováním.
- Nenecháme dítě dlouho mlčet. Když na naši otázku neodpoví klademe alternativní otázky, ve kterých můžeme dítěti nabídnout nové nápady.
- Ve vhodných chvílích použijeme i hravosti.
- V průběhu hovoru pozitivně „přeznačkováváme“: „Zase jsem se pral.“ – „Asi máš plno energie. Dovedeš se za sebe postavit.“, „Něco jsem ukradl.“ – „Možná, že sis chtěl vyzkoušet něco nového.“ Ptáme se dítěte na jeho nápad k řešení situace, nabízáme další alternativy pro vysvětlení situace.
- Někdy můžeme pomoci dítěti s formulací, případně ji „nacvičíme“ po telefonu – např. jak říci rodičům, že by si přál jet na tábor.
- Zůstáváme přitom stále „službou na telefonu“, tzn. odbornou autoritou, která se snaží dítěti v dané situaci porozumět, pomoci mu s tím, co potřebuje. Nejsme tetou ani strejdou.
- Hovory směřujeme k řešení situace. Pokud si všimneme, že máme tendenci některé dítě na sebe vázat (např. opakovaně podněcujeme jeho zavolání, jsme neklidní, když dítě nevolá, hovor v nás vzbuzuje silné emoce), je to důvod k reflexi - hledáme zdroje svého jednání a pocitů. Může jimi být obtížná situace dítěte, ve které ho někdy i nevědomě udržujeme tím, že dítě na sebe vážeme a nehledáme spojence z jeho přirozeného prostředí.

- V hovoru s dětmi využíváme své spontánnosti, hravosti a tvořivosti tak, abychom byli „službou“ pro dítě.
- Humor může situaci odlehčit.

### 2.3.2 Když zavolá rodič kvůli dítěti

Rodiče volají kvůli dětem hlavně tehdy, když potřebují vyřešit zejména aktuální, akutní situaci – např. jak se zachovat, pokud dítě ve škole propadne, dítě opět uteklo z domova a rodiče si s ním už neví rady apod. V takové chvíli potřebuje rodič slyšet uklidňující, chápající hlas, který vyjadřuje porozumění jeho emocím a nabízí nové způsoby reagování. Velmi často se jedná o opakované situace. Cílem hovoru není „přijít jim na kloub“. Linkař by měl zareagovat na potřebu situaci řešit a zároveň podnítit rodiče k návštěvě psychologa, orientovaného na práci s dítětem a s jeho rodinou. Mezi dalšími volajícími mohou být také prarodiče, sousedé, rodiče kamarádů, policie. Potřebují informaci, chtějí si ověřit, zda postupují dobře, chtějí radu. Mohou být znepokojeni tím, jaká je situace v rodině dítěte. V hovoru s nimi bychom měli mít na paměti, že za dítě jsou zodpovědní rodiče. (Vodáčková, 2007)

### 3 PRACOVIŠTĚ KRIZOVÉ POMOCI, SLUŽEB A INTERVENCE

Podle Vodáčkové (2007) se v současné době můžeme setkat s následujícími podobami krizového pracoviště:

1. Krizové centrum s ambulantním a lůžkovým programem.
2. Krizové centrum ambulantního typu.
3. Pracoviště (jinak zaměřené) s krizovým programem.
4. Linka důvěry jako jeden z programů krizového centra.
5. Linka důvěry jako součást pracoviště s krizovým programem.
6. Linka důvěry jako samostatné pracoviště v regionu.

#### 3.1 Krizová centra v ČR

##### Brno

**Krizové centrum Psychiatrické kliniky LF MU** se nachází v Brně Bohunicích a jako první zahájilo svou činnost na území České republiky v prosinci roku 1989. Vzniklo díky nadšení mladého kolektivu lékařů a psychologů a vytrvalosti přednosty profesora Švestky, který dokázal existenci Krizového centra uplatnit. Krizová intervence je poskytována krátkodobou intenzivní psychoterapií v lůžkových a ambulantních podmínkách. Centrum poskytuje nepřetržitou psychiatrickou pomoc s volným (bezbariérovým) přístupem. V Krizovém centru pracuje na provozu Linky naděje střední zdravotnický personál se specializací v psychoterapii. Součástí krizového centra je Linka naděje, která poskytuje telefonickou pomoc. (Šnábl, 1999)

**Spondea** zahájila svou činnost v listopadu 1998. Jde o Krizové centrum pro děti, mládež a oběti domácího násilí. Tato organizace poskytuje sociální služby krizové pomoci, telefonické krizové pomoci, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a intervenční centrum. Odborný tým Krizového centra tvoří psychologové, speciální pedagog a rodinný terapeut, sociální pracovníce, krizoví pracovníci, canisterapeut, dětský psychiatr. Dále krizové centrum zahrnuje lůžkovou část a ambulantní psychiatrickou péči. Všechny služby jsou bezplatné. (Spondea, 1999)

## Praha

Mezi významné centra můžeme zařadit **Centrum krizové intervence** v Praze-Bohnicích, založené v roce 1991. Má vlastní krizovou linku s nepřetržitým provozem, s klienty pracuje jednak ambulantně, ale má k dispozici také 8 lůžek. Zaměření centra je především individuálně psychoterapeutické. Centrum kontaktuje zhruba dva tisíce klientů ročně, převažují dospělí, ale také adolescentům je poskytnuta odborná péče. Odborný tým je složen z psychiatra, psychologa, psychiatrické sestry a sociální pracovnice.

(Vodáčková, 2007)

**RIAPS** je Regionální institut psychiatrických a psychosociálních služeb. Krizové centrum RIAPS vzniklo v roce 1992 při Záchraně službě Praha. Pojetí centra jako samostatného nízkoprahového zařízení umístěného mimo areál nemocnice byla jednou z jeho hlavních myšlenek. RIAPS zahrnoval tyto služby: linka důvěry, hospitalizace, ambulantní péče, výjezdová služba. RIAPS měl čtyři oddělení, která poskytovala pomoc lidem v akutní krizi i následnou krátkodobou terapii:

**Oddělení pro děti a dospívající a rodinu.** Toto oddělení se specializovalo na pomoc při vývojových krizích rodiny a při akutních problémech, které by mohly ohrožovat stabilitu rodiny a jejích členů.

**Oddělení pro dospělé.** Práce tohoto oddělení byla zaměřena na dospělé klienty v krizi ve spojení s reakcí na trauma, na vývojové krize dospělých a na specifické symptomy v souvislosti s experimentováním se změněnými stavy vědomí a těžkou traumatizací.

**Lůžkové oddělení.** Lůžkové oddělení poskytovalo krátké, maximálně sedmidenní terapeutické hospitalizace u indikovaných klientů, kteří přijmou hospitalizaci jako formu řešení své krizové situace.

**Psychosomatické a sociální oddělení.** Toto oddělení se specializovalo na práci s dospělými klienty, u kterých se krizové životní situace projevují prostřednictvím tělesných signálů, dále na dospělé klienty s vážným tělesným onemocněním, které hraje důležitou roli v jejich dalším životě a podílí se na umocnění krizového stavu.

Personál RIAPSu tvoří psychiatři, psychologové, střední zdravotní personál, sociální pracovník, na lince důvěry kromě odborných profesí slouží i vyškolení laici. (Vodáčková, 2007)

**SOS centrum – Střediska křesťanské pomoci Diakonie ČCE** poskytuje odbornou pomoc, podporu, informace lidem v obtížné nebo krizové situaci, snaží se těmto lidem pomoci při předcházení těchto situací a podporuje je v řešení problému jejich vlastními silami. SOS centrum poskytuje služby pomocí denního krizového centra, služby následné péče, internetové linky důvěry, azylového bydlení pro matky s dětmi v tísní a vězeňské péče v SOS centru. Služby jsou bezplatné. V SOS centru poskytuje pomoc jednak odborný personál, ale také vyškolení laici a dobrovolníci. (Erben, 2006)

**Dětské krizové centrum** založil prof. MUDr. Jiří Dunovský, DrSc. v roce 1992 jako první zařízení v České republice zaměřené na problematiku dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných. Personál dětského krizového centra tvoří psychologové, sociální pracovníci, terapeuti. Úzce spolupracují i s dalšími odborníky - pediatry, dětskými psychiatry i psychiatry pro dospělé, gynekology, sexuology, orgány péče o dítě, kriminalisty, vyšetřovateli, soudci a s další. Cílem jejich působnosti v oblasti prevence je zabránění traumatizace dítěte-oběti, případně zmírnění jejích následků. Cílem diagnostické práce je rozpoznání příčin obtíží dítěte i celého rodinného systému. Vzhledem k rozsahu jejich působnosti jsou nuceni diagnosticky zahrnout všechny věkové kategorie - od batolat, přes školní věk, problematiku dospívání, až po seniorský věk (práce s prarodiči). (Dětské krizové centrum, 2002)

Ve většině regionů existují krizová centra v menším a omezenějším rozsahu, nežli v Praze nebo v Brně, anebo jde o pracoviště s krizovým programem.

V **Olomouci** existuje krizové centrum při Psychiatrické klinice FN Olomouc. Centrum má k dispozici 4 lůžka. Doba pobytu je individuální, zpravidla se pohybuje mezi 2-4 dny. V případě potřeby je možné klienta dále hospitalizovat na Psychiatrické klinice. Centrum má k dispozici psychologa, psychiatra a sociální pracovníci.

V **Ústí nad Labem** se nachází Centrum krizové intervence Spirála, které podle získaných informací poskytuje ambulantní krizovou intervenci ve všední dny a o víkendech. Plánuje však své rozšíření o lůžkovou část a možný výjezdový tým.

V **Plzni** neexistuje přímo krizové centrum, ale krizové služby poskytuje Regionální institut duševního zdraví, při kterém funguje nonstop linka důvěry. Centrum je zaměřeno psychoterapeuticky, ale v případě potřeby poskytuje i krizovou intervenci.



Ve **Zlíně** poskytuje krizovou péči Středisko výchovné péče Domek, které využívá také služeb linky důvěry (linka SOS). Dále Azylový dům pro matky s dětmi má k dispozici jedno krizové lůžko.

V **Liberci** je v provozu Středisko výchovné péče, které pracuje s mladistvými. Má dvě oddělení, ambulantní a pobytové. Ambulantní oddělení se zabývá prevencí sociálně patologických jevů, prevence drog, šikany apod. Pobytové oddělení má k dispozici 7 lůžek. Krizové oddělení pro dospělé v Liberci není, v akutních případech se lze obrátit na psychiatrické oddělení nemocnice v Liberci. (Vodáčková, 2007)

## 3.2 Linky důvěry u nás

### Praha

**Sdružení Linka bezpečí** dětí a mládeže bylo založeno 13. 4. 1994. Toto občanské sdružení klade za cíl zajišťování pomoci a ochrany dětem a mladistvým v tíživých nebo krizových životních situacích. Při dosahování těchto cílů jim pomáhá hlavní partner sdružení Nadace Naše dítě, která financuje převážnou část aktivit. Krátce po vzniku sdružení byla založena Linka bezpečí, linka telefonické krizové intervence. Ze začátku Linka bezpečí pomáhali svými zkušenostmi kolegové z Velké Británie.

**Linka bezpečí** zahájila svou činnost 1. 9. 1994 v budově nacházející se v areálu Psychiatrické léčebny v Praze – Bohnicích. Telefonická linka krizové pomoci je bezplatná a je určena dětem a mladistvým. Své služby poskytuje 24 hodin denně po celý rok a je dostupná z celé České republiky zdarma jak z pevné linky, tak i z mobilních telefonů. Linka bezpečí dbá na anonymitu klienta a proto, pokud klienti sami nechtějí, nemusí sdělovat své osobní údaje. Posláním Linky bezpečí je poskytovat telefonickou krizovou pomoc a poradenství dětem a mladistvým, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci takového rozměru, že ji nemohou nebo nedokáží zvládnout vlastními silami.

(Linka Bezpečí, 2006)

## Brno

**Spondea telefonická krizová pomoc** poskytuje okamžitou pomoc a podporu dětem, mládeži a mladým lidem do 26 let v obtížných situacích, které nejsou sami schopni řešit. Tyto služby poskytuje prostřednictvím telefonu, chatu nebo emailu. Cílem telefonické pomoci je okamžitá podpora a zklidnění klienta v dané situaci, orientace klienta v pro něj naléhavé situaci, překonání krizového stavu klientem a účinné řešení problému klientem. Služba je poskytována bezplatně 24 hodin denně. Tuto službu poskytují psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagog, krizoví pracovníci.

(Spondea, 1999)

## Blansko

Úkolem **charitní Linky důvěry** je být kdykoliv nablízku lidem, kteří potřebují odbornou telefonickou pomoc, protože nemohou nebo nedokáží zvládnout svoji nepříznivou sociální situaci sami nebo za pomoci svého okolí. Cílem služby Linka důvěry je poskytování kvalitní a profesionální telefonické krizové pomoci těm, kteří se na ni v nouzi obrátí. Poskytnuté služby by měly vést k opětovnému začlenění uživatelů do jejich přirozeného prostředí i do společnosti. Linka důvěry poskytuje krizovou pomoc po telefonu. Jedná se o bezprostřední anonymní kontakt s uživateli celé populace. V anonymitě zůstává uživatel i pracovník LD. Pouze se souhlasem uživatele je možné zprostředkovat další následnou péči. Za rok 2008 zaznamenali celkem 3 381 kontaktů. Nejčastější důvody, se kterými se klienti svěřovali, byly osamělost, ztráta smyslu života, partnerské a rodinné vztahy, nemoc volajícího nebo nemoc v rodině, ztráta zaměstnání, alkohol, drogy, domácí násilí. (Mrázek, 2005)

## Olomouc

**Středisko sociální prevence Olomouc** poskytuje telefonickou krizovou pomoc všem osobám v krizi bez rozdílu věku. Cílem sociální služby je uklidnit uživatele, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí prohlubování krize, podněcovat vlastní zdroje uživatele, vypracovat s ním blízkou budoucnost a nasměrovat jej na možná řešení. Služba je uskutečňována na pracovišti s utajenou adresou v pracovní dny v době od 16.00 hod. do 6.00 hod. Soboty, neděle a svátky - nepřetržitý provoz. (Středisko sociální prevence Olomouc, 2001)

## Hodonín

**Linka důvěry Hodonín** nabízí podporu a pomoc v každé situaci, kdy se člověk cítí být sám. Poskytují nejen svou pomoc, ale nabízí i kontakty na odborníky v oblasti psychologie, rodinné terapie, zdravotní, sociálně právní problematiky a dalších. (Hlaváč, 2005)

## Zlín

**Linka SOS Zlín** vznikla na základě usnesení RMZ č. 50/3/95 jako součást Programu prevence sociálně patologických jevů města Zlín. V roce 1995 pracovala pouze s dětmi a mládeží, ale provoz Linky SOS brzy ukázal, že její služby potřebuje mnohem širší skupina obyvatel. V roce 1996 došlo k rozšíření působnosti na celou populaci a v následujícím roce byl zaveden nepřetržitý provoz. V této podobě funguje dodnes. V kontextu se zavedením nových technologií zavedla Linka SOS Zlín v roce 2003 novou formu pomoci, kterou je internetové poradenství. (Linka SOS Zlín, 2003)

### 3.3 Ifotes

Všechny linky důvěry jsou od roku 1967 sdruženy v organizaci IFOTES ( International Federation of Telephone Emergency Services). IFOTES úzce spolupracuje se Světovou zdravotnickou organizací a jinými mezinárodními zdravotně-sociálními institucemi. Organizace se nezaměřuje pouze na sebevražedné chování, ale na celou škálu krizových stavů, mezi které můžeme zařadit stres, psychickou únavu, nevhodné nebo zátěžové situace, osamělost a izolovanost člověka v moderní společnosti. Tato mezinárodní organizace se aktivně účastní vzdělávání spolupracovníků linek důvěry a napomáhá ve zřizování telefonické pomoci tam, kde dosud tato služba není. IFOTES vytvořila mezinárodní normy telefonické pomoci. Tyto normy uznávají všechny stanice telefonické pomoci, i ty které nejsou členy IFOTES.

#### Cíle IFOTES:

- Telefonická pomoc chce poskytnou každému člověku v tísní, zoufalství a při nebezpečí sebevraždy možnost nejbližšího kontaktu s jiným člověkem, který je připraven a schopen ho vyslechnout, vést s ním rozhovor, aniž by mu bránil v jeho svobodě.

- 
- Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, ale platí po celou dobu krizového stavu.
  - Pokud si to volající přeje, je možné mu domluvit rozhovor s osobou, která může volajícímu dále pomoci.
  - Cílem této pomoci je dodat volajícímu odvahu k životu a přispět k překonání krizového stavu. (Vodáčková, 2007)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1 Stanovení cílů výzkumu

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, jaká je informovanost žáků základní školy ve Valašských Kloboukách o krizové intervenci. Jaká je jejich informovanost o linkách bezpečí, o pomoci spolužákům v krizové životní situaci, zda se i oni již někdy ocitli v krizové situaci a jak ji řešili.

### 4.2 Výzkumný vzorek

Jako výzkumný vzorek jsem si vybrala žáky Základní školy ve Valašských Kloboukách. V této škole pracují dva preventisté, každý rok vypracovávají plán prevence sociálně patologických jevů, který pravidelně uskutečňují na školních a mimoškolních akcích. Na druhém stupni pracují peer-aktivisté, kteří spolupracují s organizací R-EGO zaměřenou na protidrogovou prevenci. Preventisté se pravidelně zúčastňují školení. Škola nabízí žákům na druhém stupni ZŠ třídy s rozšířeným vyučováním matematiky a přírodovědných předmětů. Žáci mají každoročně na výběr z několika volitelných předmětů. Největší zájem je o informatiku, domácnost, technické a pěstitelské práce, volbu povolání. Z nepovinných předmětů mají žáci největší zájem o náboženství, sportovní hry a informatiku. V budoucnu by rádi zařadili do povinně a nepovinně volitelných předmětů také základní kurz psaní na stroji, sportovní hry na prvním stupni a sborový zpěv.

Zaměřila jsem se na žáky druhého stupně a to šesté, sedmé, osmé a deváté třídy. Žáky jsem rozdělila pouze podle tříd, nikoli podle věku nebo pohlaví. Celkový počet respondentů je 124 žáků. Tito respondenti byli vybráni metodou účelového výběru.

### 4.3 Použité metody a zpracování dat

Pro vypracování výzkumné otázky jsem si vybrala kvantitativní metodu. Sběr dat potřebných pro moji bakalářskou práci byl proveden pomocí dotazníku, který jsem rozdala žákům základní školy. Tento dotazník byl zcela anonymní. Dotazník zahrnuje 14 otázek (vzor dotazníku je uveden v příloze PI). V úvodu jsou položeny otázky týkající se pohlaví, zařazení do ročníku a dále otázky týkající se krizové intervence a forem krizové intervence. Dále jsou mé otázky směřovány do oblasti linky bezpečí, v závěru se snažím získat infor-

mace ohledně osobních zkušeností s krizovými situacemi. Otázky uvedené v dotazníku byly převážně uzavřené, pouze tři otázky byly otevřené.

Získaná data jsem seřadila do tabulek četností. Poté jsem vytvořila sumární tabulky četnosti a grafy. Pro výpočet a znázornění jsem použila program Microsoft Excel. Jednotlivé položky dotazníku jsem sestavila do tabulek, graficky znázornila a uvedla komentář.

#### **4.3.1 Dotazník**

Nepochybně největší výhodou dotazníku je, že umožňuje rychlé a úsporné shromáždování dat od velkého počtu respondentů. Jednotlivé položky v dotazníku by měly být především jasné a srozumitelné všem respondentům. Měly by být formulovány co možná nejstručněji. Dotazník by měl zjišťovat jen nezbytné údaje, které nelze získat jiným způsobem a neměl by být příliš rozsáhlý. Dále by měl dotazník obsahovat jasné pokyny k vyplňování. Při vytváření dotazníku je třeba dbát na to, aby získané údaje bylo možné snadno třídit a zpracovávat. (Chráška, 2007)

#### 4.4 Výsledky výzkumu a interpretace dat

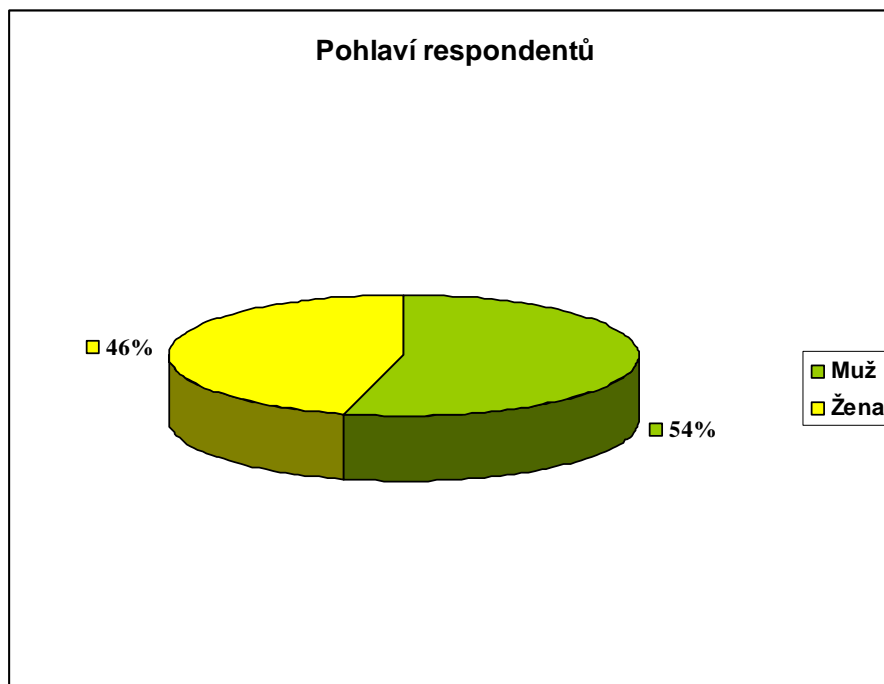
V této kapitole analyzuji jednotlivé otázky.

*Otázka č. 1: Pohlaví respondentů*

Tab. č. 1: Pohlaví respondentů

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Muž	67	54,0
Žena	57	46,0
Celkem	124	100,0

Graf č. 1: Rozdělení podle pohlaví respondentů



#### **Komentář:**

Výzkumu se celkem zúčastnilo 124 respondentů. Z toho bylo 67 mužů (tj. 54%) a 57 žen (tj. 46%).

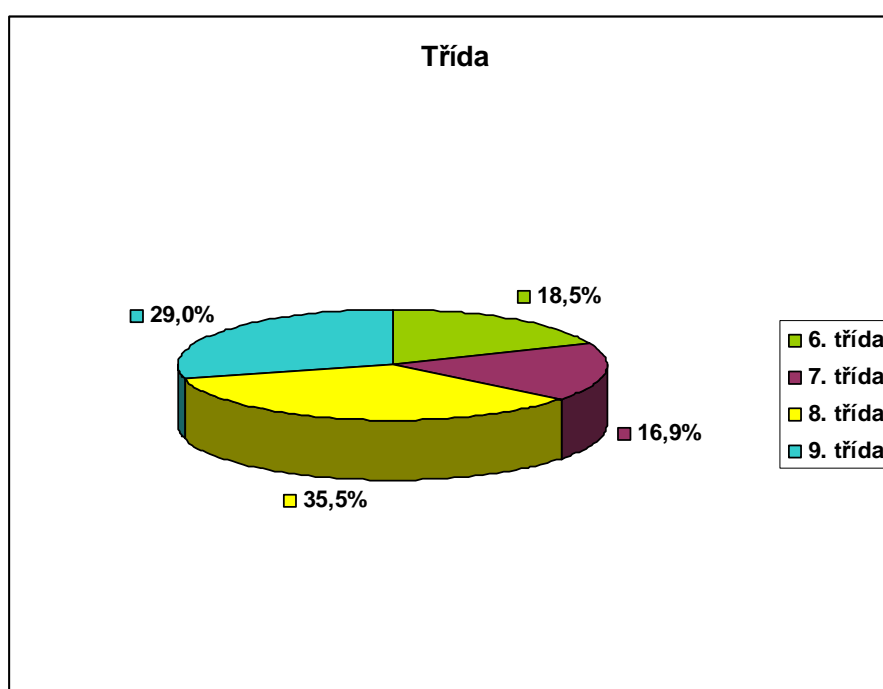


## Otázka č. 2: Zařazení do třídy

Tab. č. 2: Zařazení do třídy

Třída	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
6. třída	23	18,5
7. třída	21	16,9
8. třída	44	35,5
9. třída	36	29,0
Celkem	124	100,0

Graf č. 2: Rozdělení podle tříd

**Komentář:**

Výzkum proběhl na druhém stupni základní školy. Z toho nejvíce žáků bylo z osmých tříd a to 44 (tj. 35,5%), dále byli žáci z devátých tříd 36 (tj. 29%), žáků z šestých tříd bylo 23 (tj. 18,5%) a nakonec nejméně zastoupenou skupinou byli žáci sedmých tříd, kterých bylo 21 (tj. 16,9%).

*Otázka č. 3: Co si představíte pod pojmem krizová intervence?*

Tato otázka se může zdát být složitá, proto jsem ji záměrně formulovala pro představu, nikoli na znalost. Žáci mi na tuto otázku odpověděli velkým množstvím pojmů, proto nejčastější odpovědi uvedu v bodech, od nejvíce uváděných odpovědí až po odpovědi, které byly zastoupeny pouze jednou.

Žáci 6. tříd odpovídali:

- Převažovala odpověď „nevím“.
- Druhá nejčastější odpověď byla, že krizová intervence znamená, že „něco se stalo“, nebo „něco se děje“.
- Jeden žák odpověděl „někdo má krizi“.
- Jedinou odpovědí bylo také, že krizová intervence znamená „délku krize“.

Velice mě překvapilo, že žáci 7. tříd uvedli pouze 2 odpovědi a to:

- Většina „nevím“.
- Dva žáci uvedli, že je to „něco co se týká krize“.

Žáci 8. tříd odpověděli:

- Převážná část „nevím“.
- Dále uvedli, že je to „nějaká krize“ nebo „trvalá krize“.
- Pouze jeden žák uvedl, že krizová intervence je „pomoc při krizové situaci“.

Žáci 9. tříd odpovídali:

- Opět převažuje odpověď „nevím“.
- Více žáků také uvedlo, že je to „krizová situace“. Někteří do této odpovědi zahrnuli příklad a to „nebezpečí, zemětřesení, povodně, evakuace, alkohol, drogy“.
- Jeden žák uvedl jako krizovou intervenci „tíseň mladistvých v určitém sociálním okruhu“.

*Otázka č. 4: Znáš některé formy pomoci při krizových situacích (např. havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání dítěte, šikana ve škole, úmrtí atd.) ?*

Tuto otázku uvedu opět v bodech, ale tentokrát pro všechny třídy dohromady a to z toho důvodu, že ve všech třídách byly odpovědi shodné a žádná třída se od ostatních neodlišovala. Jako nejčastější formy pomoci žáci uvedli:

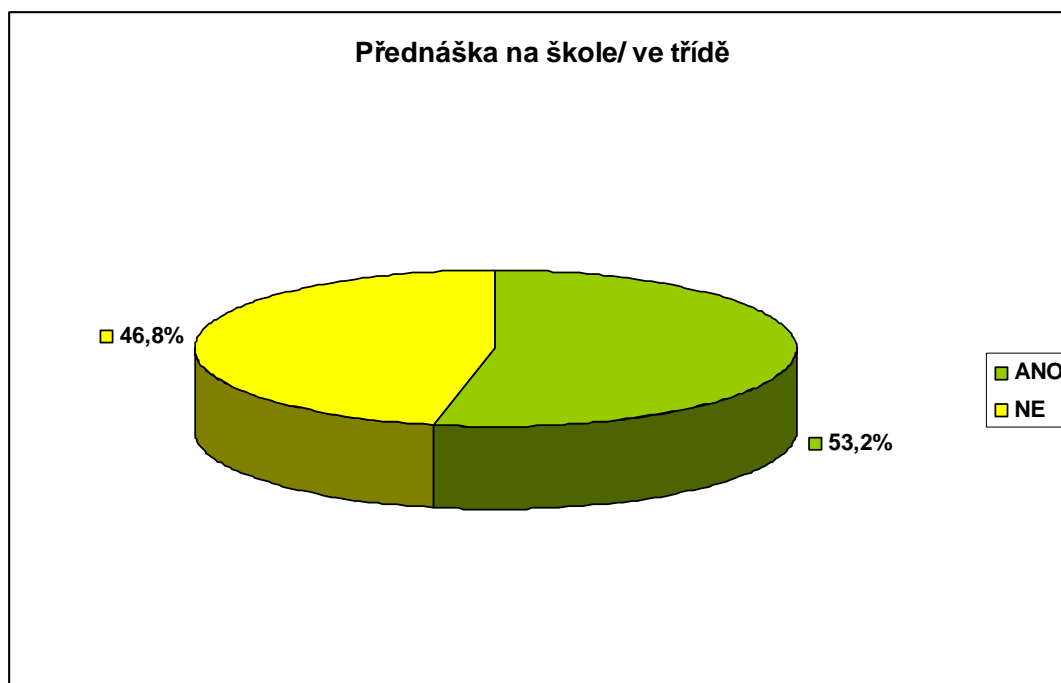
- „zavolat policii, záchranou službu, hasiče nebo zavolat na 112“.
- „informovat buď rodiče, třídního učitele a nebo jakéhokoli dospělého člověka“.
- „obrátit se na odbornou pomoc nebo na linku bezpečí“.
- „říct to někomu komu důvěřuji“.
- „pomoci šikanovanému“ a nebo také „pomoc celkově“
- „nevím“

Otázka č. 5: Byla na Vaší škole/ ve třídě přednáška o Linkách bezpečí, krizových centrech apod. ?

Tab. č. 3: Přednáška na škole/ ve třídě

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	12	13	15	26	66	53,2
NE	11	8	29	10	58	46,8
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 3: Přednáška na škole/ ve třídě



### Komentář:

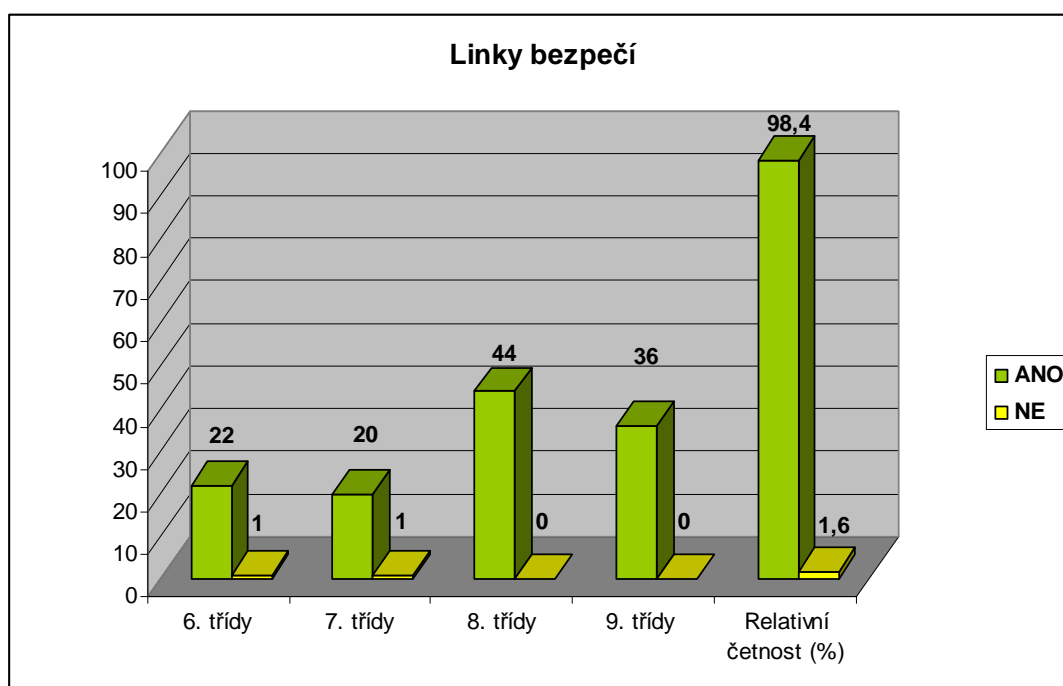
Tuto otázku považuji za méně přesnou, protože se odpovědi velice lišily. U této otázky by bylo vhodné doplnit odpověď nevím. Podle výsledků můžeme vyvodit, že žáci 9. tříd tuto přednášku měli, naopak žáci 8. tříd neabsolvovali přednášku a u žáků 6. a 7. tříd nelze určit. Z celkového počtu 124 žáků, 66 žáků (tj. 53,2%) odpovědělo, že již přednášku na škole měli. Naopak 58 žáků (tj. 46,8%) uvedlo, že o žádné přednášce na téma Linky bezpečí nevědí.

Otázka č. 6: Slyšeli jste o Linkách bezpečí?

Tab. č. 4: Linky bezpečí

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	22	20	44	36	122	98,4
NE	1	1	0	0	2	1,6
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 4: Rozdělení podle informovanosti o Lince bezpečí



### Komentář:

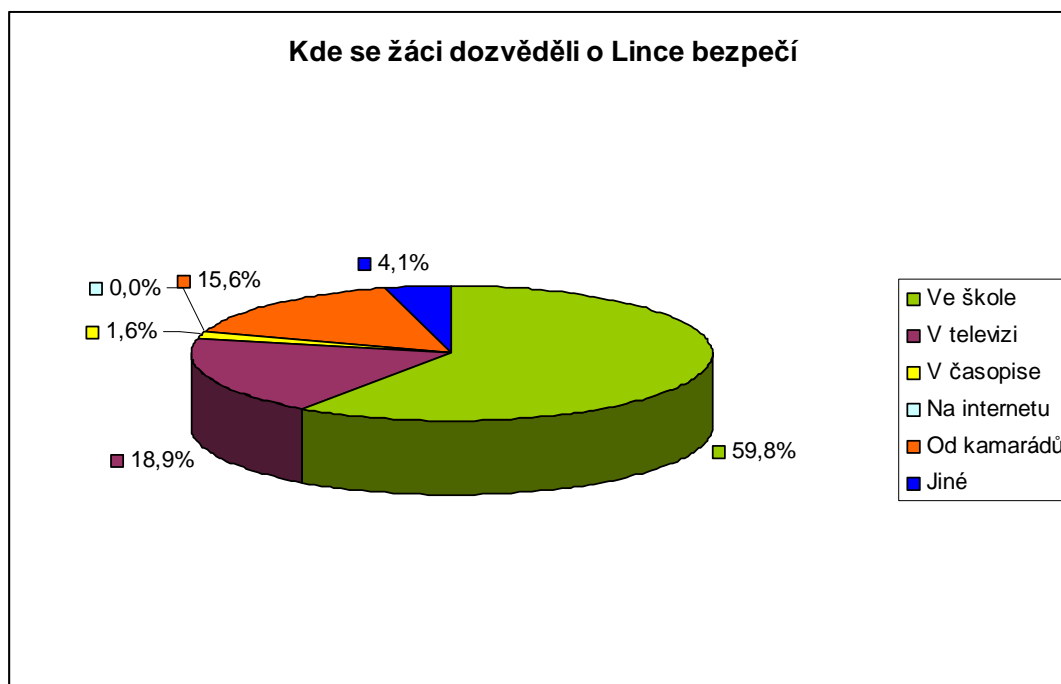
Cílem této položky dotazníku bylo zjistit, zda žáci již někdy slyšeli o linkách bezpečí. Z výsledků vyplynulo, že všichni žáci 8. a 9. tříd už někdy o lince bezpečí slyšeli. Ze 7. třídy nevěděl pouze jeden člověk, totéž i u 6. třídy. Z celkového hlediska 122 žáků ze všech tříd už slyšeli o linkách bezpečí (tj. 98,4%), pouze 2 žáci z celkového počtu ještě nikdy neslyšeli (tj. 1,6%).

Otázka č. 7: Pokud jste zaškrtnli políčko ANO, kde jste se dozvěděli o Lince bezpečí?

Tab. č. 5: Kde se žáci dozvěděli o Lince bezpečí

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Ve škole	15	12	19	27	73	59,8
V televizi	3	3	12	5	23	18,9
V časopise	0	1	0	1	2	1,6
Na internetu	0	0	0	0	0	0
Od kamarádů	2	3	11	3	19	15,6
Jiné	2	1	2	0	5	4,1
Celkem	22	20	44	36	122	100,0

Graf. č. 5: Kde se žáci dozvěděli o Lince bezpečí



### **Komentář:**

Tato otázka se týkala pouze žáků, kteří na předchozí otázku odpověděli ANO. Těchto žáků bylo 122, pouze dva žáci odpověděli na předchozí otázku NE. Jako nejvíce označovaná odpověď byla, že se žáci o Lince bezpečí dozvěděli ve škole. Tuto odpověď označilo 73 žáků (tj. 59,8%). Jako druhá nejčastější odpověď byla označena televize, tuto variantu označilo 23 žáků (tj. 18,9%). Dále se 19 (tj. 15,6%) žáků dozvědělo o Lince bezpečí od kamarádů. 5 žáků (tj. 4,1%) označilo odpověď Jiné. Do této odpovědi uvedli, že se o Lince bezpečí dozvěděli od rodičů. Pouze 2 žáci (tj. 1,6%) se o Lince bezpečí dočetli v časopise.

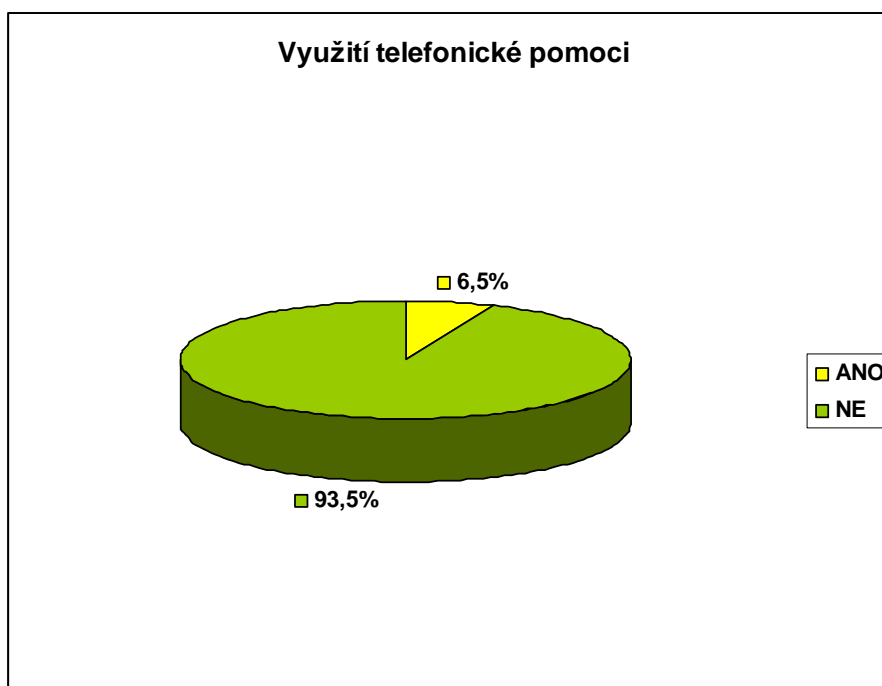
A odpověď, která se týkala internetu, nezaznačil nikdo. Toto zjištění mě překvapilo, protože v dnešní době je internet (zvláště pro mladé) nejrychlejší zdroj informací.

*Otázka č. 8: Využil/a jsi někdy telefonické pomoci (Linka důvěry, Linky bezpečí, SOS linky)?*

Tab. č. 6: Využití telefonické pomoci

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	1	0	5	2	8	6,5
NE	22	21	39	34	116	93,5
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 6: Využití telefonické pomoci



### **Komentář:**

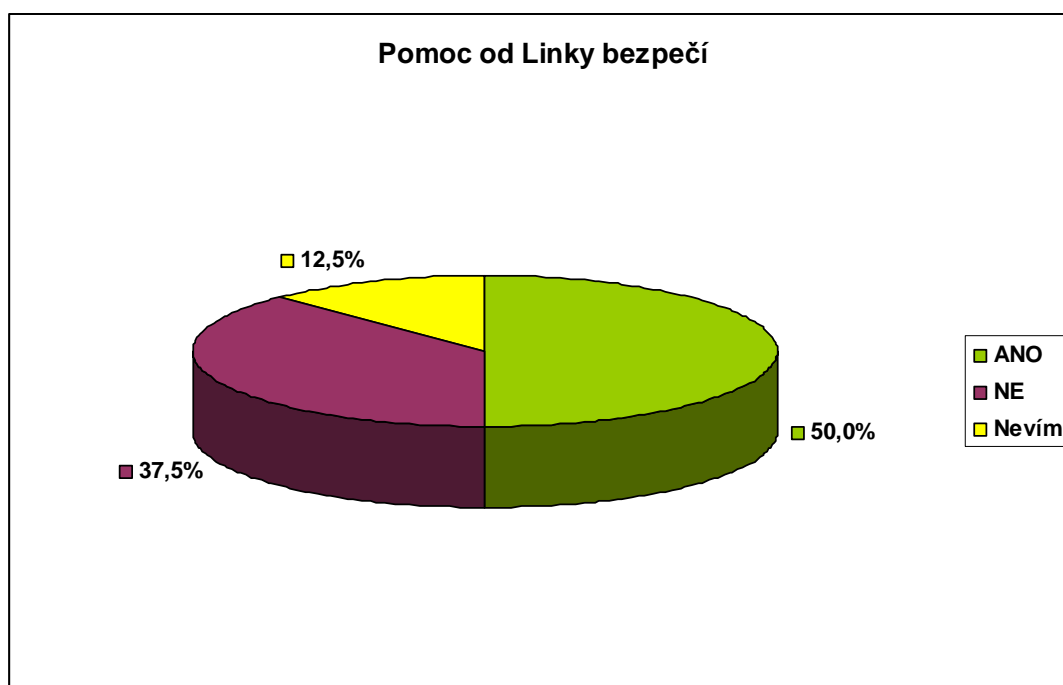
Z tabulky a grafu je jasné, že telefonickou pomoc využilo pouze 8 žáků (tj. 6,5%) z celkového počtu 124. Zbýlých 116 žáků (tj. 93,5%) nemají s telefonickou pomocí žádné zkušenosti.

Otázka č. 9: Pokud jsi odpověděl/ a ANO, myslíš že ti dokázali pomoci?

Tab. č. 7: Pomoc od Linky bezpečí

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	1	0	3	0	4	50,0
NE	0	0	2	1	3	37,5
Nevím	0	0	0	1	1	12,5
Celkem	1	0	5	2	8	100,0

Graf č. 7: Pomoc od Linky bezpečí



### Komentář:

Z 8 žáků, kteří na předchozí otázku odpověděli ANO, 4 žáci (tj. 50%) odpověděli, že jim Linka bezpečí dokázala pomoci. Naopak 3 žáci (tj. 37,5%) uvedli, že nejsou spokojeni s pomocí, kterou jim Linka bezpečí poskytla. A pouze 1 žák (tj. 12,5%) uvedl, že neví.

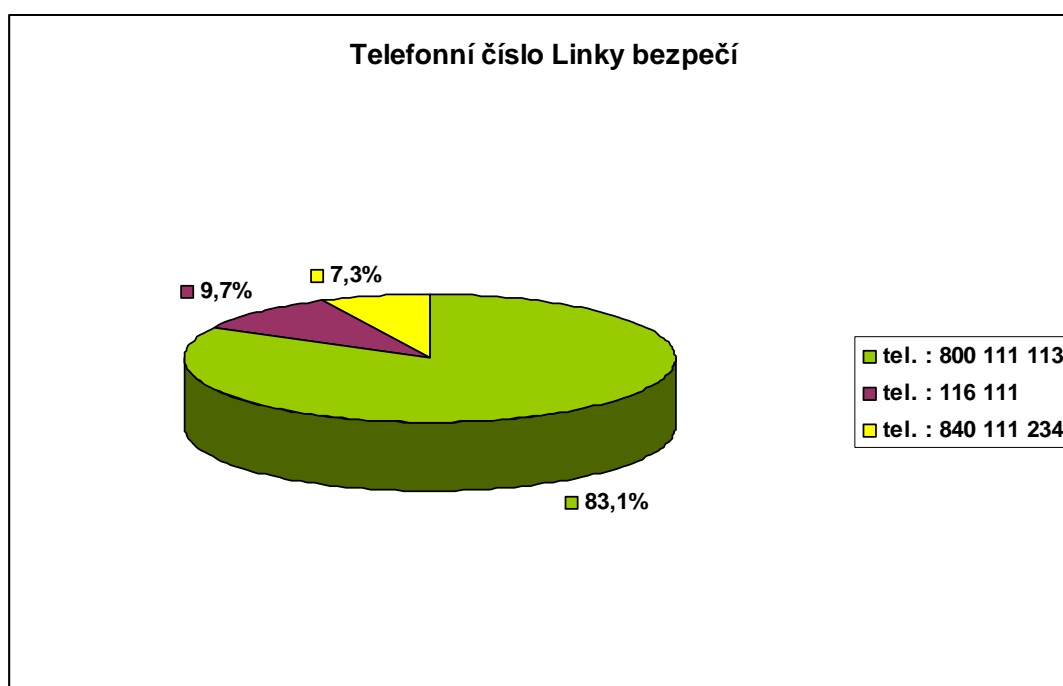


Otázka č. 10: Jaké je telefonní číslo Linky bezpečí?

Tab. č. 8: Telefonní číslo Linky bezpečí

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní čet- nost	Relativní četnost (%)
tel. : 800 111 113	20	15	43	25	103	83,1
tel. : 116 111	1	4	0	7	12	9,7
tel. : 840 111 234	2	2	1	4	9	7,3
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 8: Telefonní číslo Linky bezpečí



### Komentář:

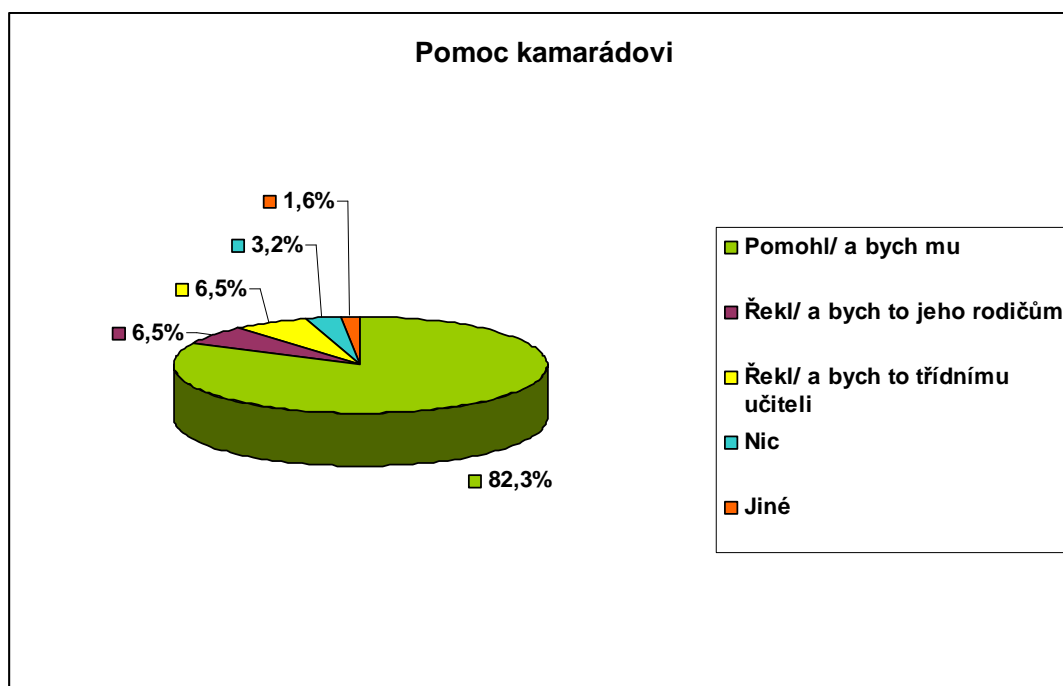
Správná odpověď na tuto otázku byla tel.: 116 111. Na tuto otázku odpovědělo pouze 12 žáků (tj. 9,7%) z celkového počtu 124 žáků správně. Nejvíce označenou odpovědí bylo telefonní číslo 800 111 113. Toto číslo se sice týká Linky bezpečí, ale jedná se pouze o útěky z domova. Tuto odpověď označilo 103 žáků (tj. 83,1%). Poslední číslo tel.: 840 111 234 je číslo na Rodičovskou linku. Tuto odpověď označilo 9 žáků (tj. 7,3%).

Otázka č. 11: Co by jsi dělal/ a, kdyby se kamarád ocitl ve složité životní situaci?

Tab. č. 9: Pomoc kamarádovi

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	A. Č.	R. Č. (%)
Pomohl/ a bych mu	16	16	39	31	102	82,3
Řekl/ a bych to jeho rodičům	2	2	3	1	8	6,5
Řekl/ a bych to třídnímu učiteli	3	2	1	2	8	6,5
Nic	2	1	0	1	4	3,2
Jiné	0	0	1	1	2	1,6
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 9: Rozdělení podle pomoci kamarádovi



### Komentář:

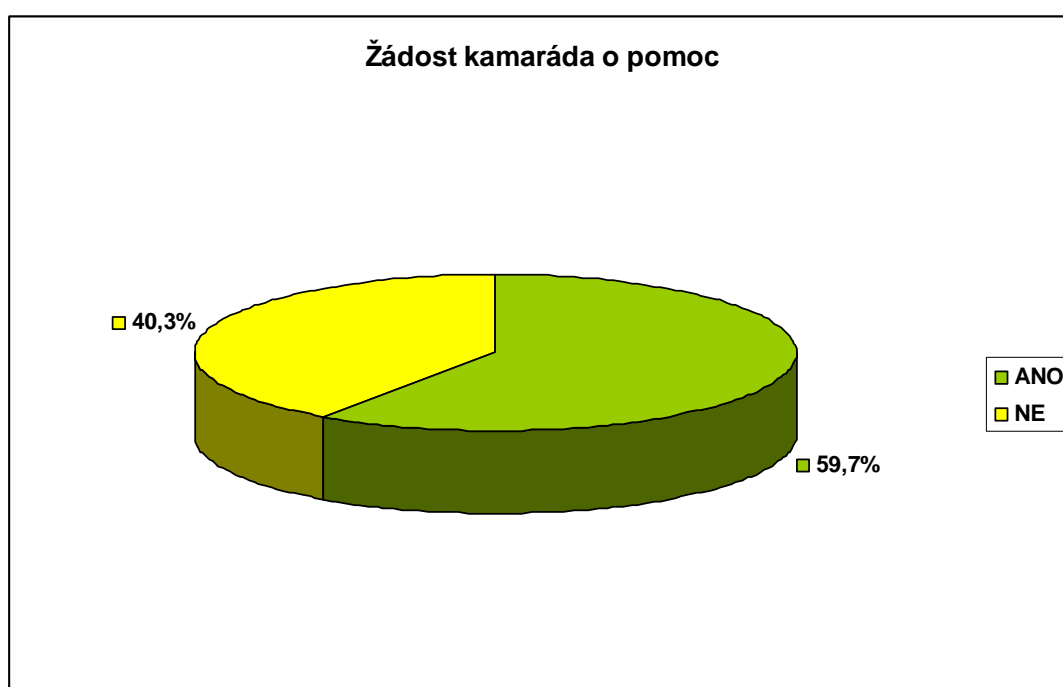
Cílem této otázky bylo zjistit, jak by se žáci zachovali, kdyby se kamarád ocitl ve složité životní situaci. Nejčastější odpovědí na tuto otázku bylo, že by mu osobně nějak pomohli. Tuto otázku označilo 102 žáků (tj. 82,3%). 8 žáků (tj. 6,5%) odpovědělo, že by to řekli jeho rodičům a stejný počet žáků 8 (tj. 6,5%) by to řekli třídnímu učiteli. Pouze 4 žáci (tj. 3,2%) by neudělali nic. Odpověď Jiné uvedli 2 žáci (tj. 1,6%), kteří by spolužákovi poradili, aby to řekl on sám někomu a nebo by sis s ním jen promluvili.

Otázka č. 12: Požádal tě už kamarád o pomoc, když si nevěděl rady s nějakým problémem?

Tab. č. 10: Žádost kamaráda o pomoc

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	12	12	27	23	74	59,7
NE	11	9	17	13	50	40,3
Celkem	23	21	44	36	124	100,0

Graf č. 10: Žádost kamaráda o pomoc



### Komentář:

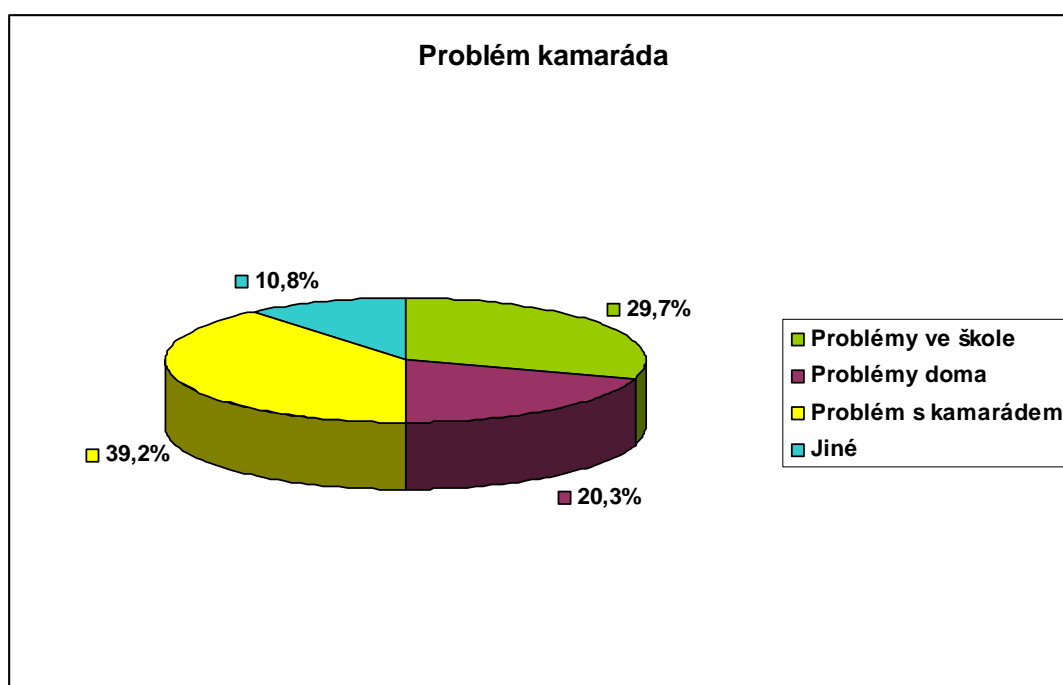
Touto otázkou jsem chtěla zjistit, zda-li žáky někdo požádal o pomoc s nějakým problémem. Odpověď ANO označilo celkem 74 žáků (tj. 59,7%) z celkového počtu 124. 50 žáků (tj. 40,3%) uvedlo, že je ještě žádný kamarád nepožádal o pomoc.

Otázka č. 13: Pokud jsi odpověděl ANO, o jaký problém šlo?

Tab. č. 11: Problém kamaráda

Odpověď	6. třídy	7. třídy	8. třídy	9. třídy	Absolutní čet- nost	Relativní četnost (%)
Problémy ve škole	3	2	10	7	22	29,7
Problémy doma	1	3	5	6	15	20,3
Problém s kamará- dem	5	5	9	10	29	39,2
Jiné	3	2	3	0	8	10,8
Celkem	12	12	27	23	74	100,0

Graf č. 11: Rozdělení podle kamarádova problému



### Komentář:

Nejvíce žáků 29 (tj. 39,2%) uvedlo, že jejich kamarád měl problémy se svým kamarádem. Dále 22 žáků (tj. 29,7%) uvedlo, že měl kamarád nějaké problémy ve škole. Problémy se sourozenci nebo s rodiči uvedlo 15 žáků (tj. 20,3%). 8 žáků (tj. 10,8%) mezi odpověď Jiné uvedlo, že kamarád měl nějaké osobní problémy, problémy s alkoholem a cigaretami, problémy s klukem nebo dokonce problém se sebeovládáním.

*Otázka č. 14: Co bys dělal/ a, kdybys měl/ a ve škole závažný problém? Popiš (např. neustále dostáváš špatné známky, spolužáci tě napadají slovně, ale i fyzicky apod.).*

Tuto otázku bych opět rozdělila podle tříd, jelikož se odpovědi v jednotlivých třídách lišily.

Žáci 6. tříd odpovídali:

- „požádal bych o pomoc“;
- „svěřil bych se člověku, kterému 100% důvěřuji“;
- „řekl bych to rodičům, třídnímu učiteli, nějaké dospělé osobě“;
- jeden žák uvedl „přestoupil bych na jinou školu“;
- co se týče špatných známek uvedli „napravil bych si špatné známky“.

Žáci 7. tříd odpovídali:

- „svěřil bych se někomu“;
- „řekl bych to kamarádovi, rodičům nebo třídnímu učiteli“;
- „ignoreval bych je“;
- „vynadal bych mu“;
- „oplatil bych mu to“;
- „nevím“.

Žáci 8. tříd odpovídali:

- opět nejčastější odpověď „svěřil bych se kamarádovi, rodičům nebo učiteli“;
- „ignoreval bych ho“;
- „bál bych se jít do školy“;
- „snažil bych se s ním diskutovat“;
- „vyřídil bych si to s ním osobně“;
- „nevím“;
- „zlepšil bych se v učení“.

Žáci 9. tříd odpovídali:

- „svěřila bych se kamarádovi, rodičům nebo učiteli“;
- „nenechal bych si to líbit“;
- „ignoroval bych to“;
- „snažila bych se to nějak změnit“;
- „řešil bych to sám“;
- „přizpůsobil bych se“;
- „promluvil bych si s ním o tom“;
- „nikomu bych nic neřekla, protože bych se bála“;
- „zavolala bych Linku bezpečí“;
- jeden žák dokonce odpověděl „zmlátil bych je“.

## 5 SHRNU TÍ

V této kapitole zpřehledním daný výzkum.

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, zda žáci znají Linku bezpečí, zda této telefonické pomoci již někdy využili. Dotázaní měli také uvést, jak by se zachovali, pokud by je kamarád požádal o pomoc nebo naopak kdyby se i oni ocitli v nějaké krizové situaci.

Celkem se mého výzkumu zúčastnilo 124 respondentů. Jednalo se o žáky šestých, sedmých, osmých a devátých tříd. Dotazník byl zcela anonymní, proto si myslím, že došlo pouze k minimálnímu zkreslení odpovědí. Návratnost dotazníků byla stoprocentní, což mě velmi mile překvapilo.

Dané otázky jsem se snažila formulovat tak, aby byly maximálně přehledné, srozumitelné a abych získala co nejvíce informací. Zároveň jsem se však pokusila formulovat otázky tak, abych příliš nezasahovala do soukromí žáků, a to i přesto že byl dotazník anonymní.

U úvodního dotazu, na který měli žáci odpovědět, co znamená pojem krizová intervence, jsem neočekávala mnoho správných odpovědí. Přesto jeden žák do dotazníku napsal, že se jedná o určitý druh pomoci. Našlo se i několik žáků, kteří se správné odpovědi alespoň přiblížili.

Otázka, týkající se forem pomoci při krizových situacích, nebyla očividně zase tak složitá. Žáci uváděli odpovědi, které byly prakticky shodné. Proto jsem ve vyhodnocení tyto odpovědi mohla využít všechny, jelikož byly správné. Myslím si, že bychom o těchto formách pomoci měli více hovořit, aby děti a dospívající věděli, jaké mají možnosti, když se nečekaně ocitnou v podobné situaci.

Je ovšem dobře, že všichni žáci, jen kromě dvou, už někdy o Lince bezpečí slyšeli. Z toho by se dalo usoudit, že by všichni věděli, kam se mohou obrátit v případě šikany, týrání a dalších situací, které by je mohly postihnout.

Podle výsledků, získaných z těchto dotazníků, informace o Lince bezpečí děti získávají nejčastěji ve škole. Jedná se o velice pozitivní zjištění, že školy mají snahu informovat žáky o této problematice, o informacích týkající se Linky bezpečí, krizových centrech, SOS linkách a podobně. V dnešní době jsou tato témata velice aktuální a mohou postihnout každého. Můj názor je takový, že pokud se žáci o těchto formách pomoci nedozví ve škole

tak už nikde. Můžete si sami všimnout, že tyto Linky důvěry nejsou prezentovány například v televizi, v časopisech nebo třeba na letácích v autobusech příliš často. Tyto informace jsou sice uvedeny na internetu, ale pokud je dítě přímo nevyhledává, běžně na ně na internetových stránkách nenarazí. Tuto skutečnost považuji za velké mínus. Toto se vztahuje také k další otázce v dotazníku, ve které jsem se ptala, zda žáci znají telefonní číslo Linky důvěry. Bohužel všichni, až na 12 žáků, odpověděli špatně. Myslím si, že správnou odpověď navíc pouze otipovali. Pokud bych se o toto téma nezajímala více a nezašla bych na webové stránky Linky bezpečí, také bych netušila, že změnili telefonní číslo. Velmi mě zarazilo to, že je veřejnost tak nedostatečně informována o těchto změnách.

Odpověď na otázku - co by žáci dělali, kdyby měl kamarád nějaký problém - byla téměř jednoznačná. Většina žáků by kamarádovi s daným problémem pomohla. Několik žáků by nechalo tento problém vyřešit dospělého člověka, ať už rodiče kamaráda nebo třídního učitele. Objevili se i žáci, kteří by nedělali vůbec nic. Většina žáků se také setkala s tím, že je jejich kamarád požádal o pomoc. Řekla bych, že se každé dítě, dospívající i dospělý setká s tím, že ho někdo požádá o pomoc, a pokud to bude v jeho silách, tak mu také pomůže.

Na závěr jsem se zajímala, jak by se žáci zachovali, kdyby oni sami měli nějaký problém, který by se týkal učení nebo šikany, jak slovní tak fyzické. Většina z dotazovaných by se svěřila buď rodičům, učiteli nebo svému nejlepšímu kamarádovi. Důležité je, že žáci ví, že tento problém musí řešit a nesmí si ho nechat pro sebe. Podle mého názoru se jedná o to nejhorší, co by dítě mohlo udělat. Někteří dotázaní uváděli, že by tyto problémy ignorovali, což je podle mě také možné řešení, ale jen v případě, že by se nejednalo o fyzické napadání. V tom případě by bylo podle mě správné, aby se někomu dotyčný svěřil. Z dalších, dle mého názoru méně správných odpovědí, které žáci uvedli, uvádím následující: „neřekli by to nikomu, protože by se báli; vyřídili by si to s ním osobně; oplatili by mu to; zmlátil by je; vynadali by mu; lhal by o tom, že se něco děje; přizpůsobili se; řešili by to sami“. Důležité je, že mají alespoň představu, jak by tuto situaci řešili.



## ZÁVĚR

Tématem mé bakalářské práce byla krizová intervence u dětí a dospívajících. Cílem mé práce bylo podat přehled o nejčastějších krizových situacích, které mohou postihnout dítě a dospívajícího jedince, a následné zjištění, zda jsou žáci informováni o krizové intervenci a o linkách důvěry.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části uvádím definice pojmu krizová intervence, distanční formy pomoci krizové intervence, mezi které patří telefonická pomoc, internetová pomoc a pomoc tváří v tvář. V následujících kapitolách jsou již řešeny jednotlivé krizové situace, které postihují nejčastěji děti. Patří mezi ně šikanování ve škole, tělesné týrání dítěte, psychické násilí na dětech a sexuální zneužívání. V těchto kapitolách jsou uváděny definice jednotlivých situací a následky, které děti mohou mít po prožití jednotlivých krizových situací. Možnosti krizové intervence u násilí páchaného na dětech jsou poté uvedeny v následujících kapitolách. Zde jsem se zabývala otázkou, na jaké okolnosti by se měl krizový pracovník zaměřit během krizové intervence. U telefonické krizové pomoci jsem se zabývala otázkou jak telefonovat s dětmi nebo s rodiči, kteří zavolají kvůli dítěti. Dále jsou v práci uvedeny zásady telefonování s dětmi volajícími na tísňovou linku a technika hovoru s dítětem. V závěrečných kapitolách svou práci zaměřuji na pracoviště krizové pomoci, služeb a intervence. Uvedla jsem zde krizová centra, která můžeme kontaktovat v České republice a linky důvěry poskytující telefonickou pomoc po celé České republice.

Získaná data a především jejich následné vyhodnocení mě ujistilo v tom, že děti nejsou dostatečně informovány o způsobu řešení jejich problémů, o způsobu řešení situací, ve kterých se mohou kdykoliv a kdekoliv ocitnout, mnozí také neví, kam se obrátit a požádat o pomoc. Rodiče jako rádci často neví, jak dítěti pomoci. Pokud dítě dostane špatnou známku nebo udělá nějakou špatnou věc, většinou rodiče místo toho, aby si s dítětem promluvili, raději dítěti vynadají a potrestají ho. Následně může být dítě ve škole šikanováno, ale už se rodiči nesvěří, protože si bude myslet, že bude zase potrestáno, i když za to nemůže. Kam se v takové chvíli obrátit již ale bohužel neví.

Jako řešení pro praxi bych navrhovala větší informovanost nejen dětí, dospívajících, ale i jejich rodičů, prarodičů. Navrhovala bych více přednášek ve školách, vytvoření informačních brožurek o krizových situacích s návodem, jak jim čelit. Také by bylo vhodné, aby

se linky důvěry, linky bezpečí a krizová centra na veřejnosti více prezentovaly. Chápu, že tyto prezentace mohou být velice náročné jak na přípravu i po finanční stránce. Jejich snaha by ale určitě pomohla mnoha dětem, které ani často netuší, co v tak těžké situaci jako je šikana, týrání nebo zneužívání mohou dělat.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY****Monografické publikace:**

BAŠTECKÁ, B., et al. *Terénní krizová práce : Psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X.

BLUMENTAHL, I. *Child Abuse*. 1st edition. Great Britain : Oxford University Press, 1994. 160 s. ISBN 9780340601419.

BROWN, T.M., PULLEN, I.M., SCOTT, A.I. *Emergentní psychiatrie*. 1. vyd. Praha : Psychoanalytické nakladatelství, 1992. 160 s.

CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi : specifiky různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha : Portál, s.r.o., 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z. *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2002. 128 s. ISBN 80-247-0332-7.

PÖTHE, P. *Dítě v ohrožení*. 2. rozš. vyd. Praha : G plus G, 1999. 186 s. ISBN 80-86103-21-8.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize : psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing a.s., 2004. 156 s. ISBN 80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004. ISBN 80-247-0586-9.

VANÍČKOVÁ, E. a kol. *Sexuální násilí na dětech*. 1. vyd. Praha : Portál, s.r.o., 1999. 118 s. ISBN 80-7178-286-6.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 2.vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2007. 544 s. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati, 2007. 84 s. ISBN 978-80-7318-621-0.

**Elektronické zdroje:**

*Dětské krizové centrum* [online]. c2002 [cit. 2009-04-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.dkc.cz/>>.

ERBEN, Richard. *SOS centrum : Diakonie ČCE - Středisko křesťanské pomoci v Praze* [online]. 2006 [cit. 2009-04-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.soscentrum.cz/>>.

HLAVÁČ , Vít. *Linka důvěry Hodonín* [online]. 2005 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.ccsystem.cz/duvera/uvod.php>>.

LINKA, Bezpečí. *Sdružení Linka bezpečí* [online]. c2006 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/home.asp?idk=393>>.

*Linka SOS Zlín* [online]. 2003 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.soslinka.zlin.cz/cz/>>.

MRÁZEK, Vojtěch. *Oblastní charita Blansko* [online]. c2005 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://blansko.caritas.cz/?kapitola=uvod>>.

ŠNÁBL , Ivo. *Psychiatrická klinika, Lékařská fakulta MU a Fakultní nemocnice Brno* [online]. 1999 [cit. 2009-04-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.pk-brno.cz/index.php?pg=home>>.

*Spondea : Krizové centrum pro děti a mládež, pomoc obětem domácího násilí* [online]. 1999 [cit. 2009-04-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.spondea.cz/index.php>>.

*Středisko sociální prevence Olomouc* [online]. 2001 [cit. 2009-04-28]. Dostupný z WWW: <<http://ssp-ol.cz/index.php?blog=SSP>>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

A. Č.	absolutní četnost
apod.	a podobně
ČR	Česká republika
např.	například
R. Č.	relativní četnost
RMZ	Rada města Zlína
tj.	to je

**SEZNAM GRAFŮ**

- Graf č. 1: Rozdělení podle pohlaví respondentů
- Graf č. 2: Rozdělení podle tříd
- Graf č. 3: Přednáška na škole/ ve třídě
- Graf č. 4: Rozdělení podle informovanosti o Lince bezpečí
- Graf č. 5: Kde se žáci dozvěděli o Lince bezpečí
- Graf č. 6: Využití telefonické pomoci
- Graf č. 7: Pomoc od Linky bezpečí
- Graf č. 8: Telefonní číslo Linky bezpečí
- Graf č. 9: Rozdělení podle pomoci kamarádovi
- Graf č. 10: Žádost kamaráda o pomoc
- Graf č. 11: Rozdělení podle kamarádova problému

**SEZNAM TABULEK**

- Tab. č. 1: Pohlaví respondentů
- Tab. č. 2: Zařazení do třídy
- Tab. č. 3: Přednáška na škole/ ve třídě
- Tab. č. 4: Linky bezpečí
- Tab. č. 5: Kde se žáci dozvěděli o Lince bezpečí
- Tab. č. 6: Využití telefonické pomoci
- Tab. č. 7: Pomoc od Linky bezpečí
- Tab. č. 8: Telefonní číslo Linky bezpečí
- Tab. č. 9: Pomoc kamarádovi
- Tab. č. 10: Žádost kamaráda o pomoc
- Tab. č. 11: Problém kamaráda

## SEZNAM PŘÍLOH

P I    Dotazník



## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Zdenka Dlabačová a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulty humanitních studií, oboru Sociální pedagogika.

Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který bude podkladem pro moji bakalářskou práci na téma: Krizová intervence u dětí a mladistvých. Dotazník je zcela anonymní a údaje, které poskytnete, poslouží pouze pro zpracování mé bakalářské práce.

Předem děkuji za vyplnění dotazníku.

Zdenka Dlabačová

V dotazníku označte prosím vždy jen jednu odpověď.

1. Jsi:

- Muž
- Žena

2. Jste žákem:

- 6. třídy
- 7. třídy
- 8. třídy
- 9. třídy

3. Co si představíte pod pojmem Krizová intervence?

4. Znáš některé formy pomoci při krizových situacích( např. havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání dítěte, šikana ve škole, úmrtí atd.)? Pokud ano, vyjmenuj které.

5. Byla na vaší škole/ ve vaší třídě přednáška o Linkách bezpečí, krizových centrech apod.?

- Ano
- Ne

6. Slyšeli jste o linkách bezpečí?

- Ano
- Ne

7. Pokud jste zaškrtnli políčko ANO, kde jste se dozvěděli o Lince bezpečí?

- Ve škole
- V televizi
- V časopise
- Na internetu
- Od kamarádů
- Jiné (napiš kde) .....

8. Využil/a jsi někdy telefonické pomoci (Linka důvěry, Linky bezpečí, SOS linky)?

- Ano
- Ne

9. Pokud jsi odpověděl/a ANO, myslíš že ti dokázali pomoci ?

- Ano
- Ne
- Nevím

10. Jaké je telefonní číslo Linky bezpečí?

- 800 111 113
- 116 111
- 840 111 234

11. Co by jsi dělal/a , kdyby se kamarád ocitl ve složité životní situaci?

- Pomohl/a bych mu
- Řekl/a bych to jeho rodičům
- Řekl/a bych to třídnímu učiteli
- Nic
- Jiné ( uveď).....

12. Požádal tě už kamarád o pomoc, když si nevěděl rady s nějakým problémem?

- Ano
- Ne

13. Pokud jsi odpověděl/a ANO, o jaký problém šlo?

- Problémy ve škole
- Problémy doma
- Problém s kamarádem
- Jiné (napiš jaký problém).....

14. Co bys dělal/a, kdyby jsi měl/a ve škole závažný problém? Popiš (např. neustále dostáváš špatné známky, spolužáci tě budou napadat slovně, ale i fyzicky atd.)